Aptitudes de Xanadu Now Platform

Dernière mise à jour: 12/11/2024

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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

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

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

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

Traduction automatique

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

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Sommaire

Icône de fermeture de la boîte de dialogue X 5
Étendre les fonctionnalités de la Now Platform 6
Gestion des configurations 10
Base de données de gestion des configurations (CMDB) 12
Modèle de données de services de base 693
Services d'application 800
Intégration de données tierces dans CMDB 863
Gérer les sources de données d'instance 1415
Mappeur d'actions de vue d'entité 1417
Réplication de données d'instance 1431
MetricBase 1518
Serveur MID 1570
Tables distantes 1846
Gérer les options de contenu 1864
Services documentaires 1865
Gestion des connaissances 1955
Now Assist dans Gestion des connaissances 2358
Modèles de réponses 2369
Gérer les options de service 2379
Libre-service 2380
Administration des services 2391
Catalogue de services 2718
Service de messagerie 3098
Service de messagerie Hermes 3110
Réinitialisation du mot de passe 3146
Notification 3317
Gérer les personnes et les capacités de travail 3384
Affectation de travail avancée 3387
Skills Management 3521
Rappel omnicanal 3548
Extension Zoom pour Rappel omnicanal 3559
Déclencheurs proactifs 3567
Gestion des interactions 3592
Flux en direct Interface utilisateur principale 3603
Signature électronique 3678
ServiceNow Fonctions vocales 3682
Now Platform Options supplémentaires 3732
Connexion 3732
Orchestration classique 3790

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion des tâches de communication....4106
Workflow classique....4123
Générateur de test ATF et exécuteur dans le cloud....4359
Vue d'ensemble de Générateur de test ATF et exécuteur dans le cloud....4360
Configuration de l'utilisateur du cloud....4362
Génération des tests....4363
Exécution des tests à l'aide de Cloud Runner....4368
Planification de l'exécution du test....4370
Référence Générateur de test ATF et exécuteur dans le cloud....4370
En-têtes des réponses HTTP....4374
Configurer les en-têtes de réponse HTTP....4376
Modèles de réponses....4381
Activer les modèles de réponses....4383
Créer ou modifier un modèle de réponse....4386
Politique en tant que moteur de code (PaCE)....4390
Présentation de PaCE....4390
Installer PaCE....4393
Administrer PaCE les politiques....4393
Comment écrire et tester des politiques personnalisées PaCE....4453
À propos des exceptions de politique....4462
Intégrer PaCE avec d'autres applications....4466

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Icône de fermeture de la boîte de dialogue X

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

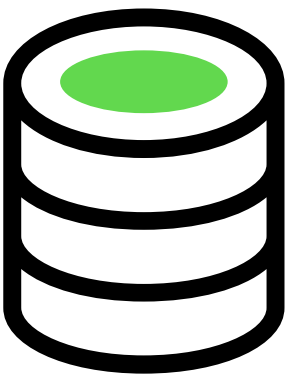
Étendre les fonctionnalités de la Now Platform

Étendez la Now Platform avec des applications et fonctionnalités supplémentaires.

Premiers pas

Choisissez l'une des vignettes suivantes pour commencer.

Gérer Base de données de gestion des configurations (CMDB)



Configurez les appareils connectés, les applications et les services que vous utilisez à l'aide d'un puissant outil d'aide à la décision.

Gérer les sources de données d'instance

Gérez efficacement toutes vos données entre les instances, les bases de données et plus encore.

Gérer le contenu

Créez et partagez des documents et des articles de la base de connaissances avec vos utilisateurs.

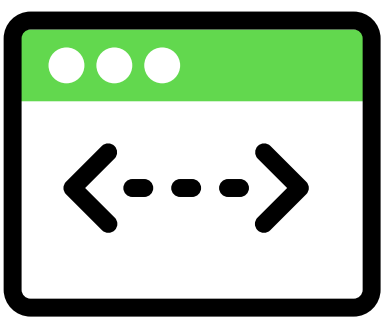
Gérer les services

Gérez les applications liées aux services, telles que le libre-service et le catalogue de services.

Gérer les personnes et le travail

Traitez les demandes administratives et de gestion en un seul endroit.

Options supplémentaires



Explorez d'autres options.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gérer CMDB

Contrôlez l'infrastructure de votre organisation en suivant les actifs, les services et les relations qui les sous-tendent dans CMDB. Utilisez des stratégies de configuration et une modélisation cohérente dans CMDB pour utiliser tous les produits ServiceNow sur la Now Platform.

Gérer les sources de données d'instance

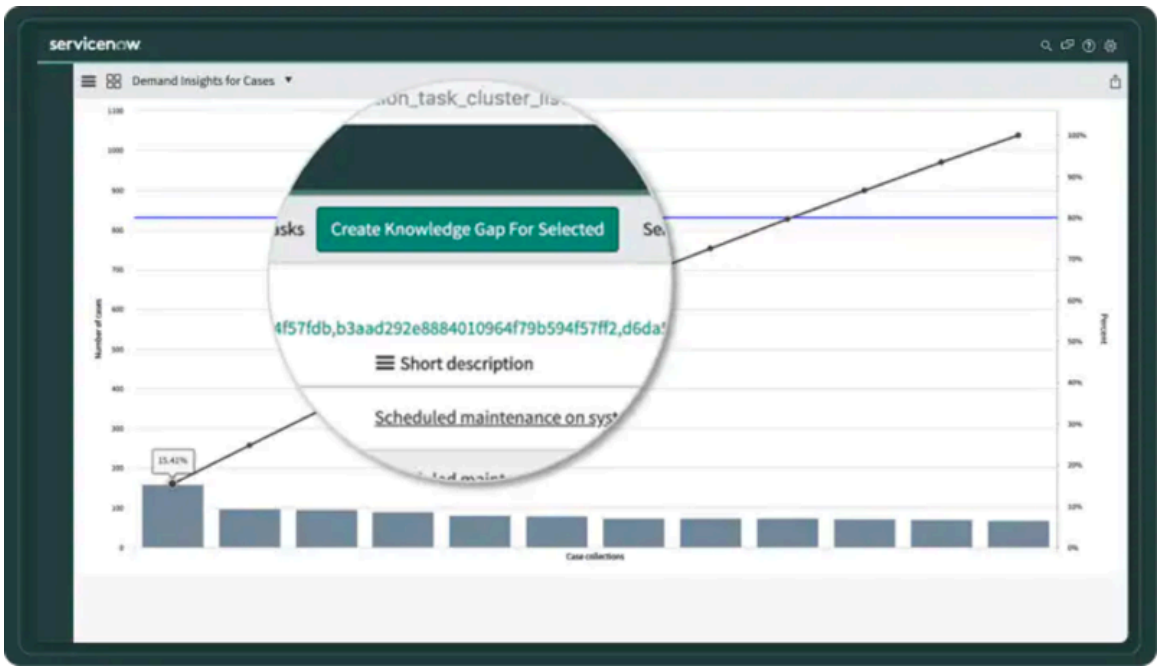
Contrôlez précisément toutes les données de vos instances, bases de données et applications tierces en utilisant des outils ServiceNow pour gérer la récupération, le stockage, le partage, la standardisation et la surveillance des données.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

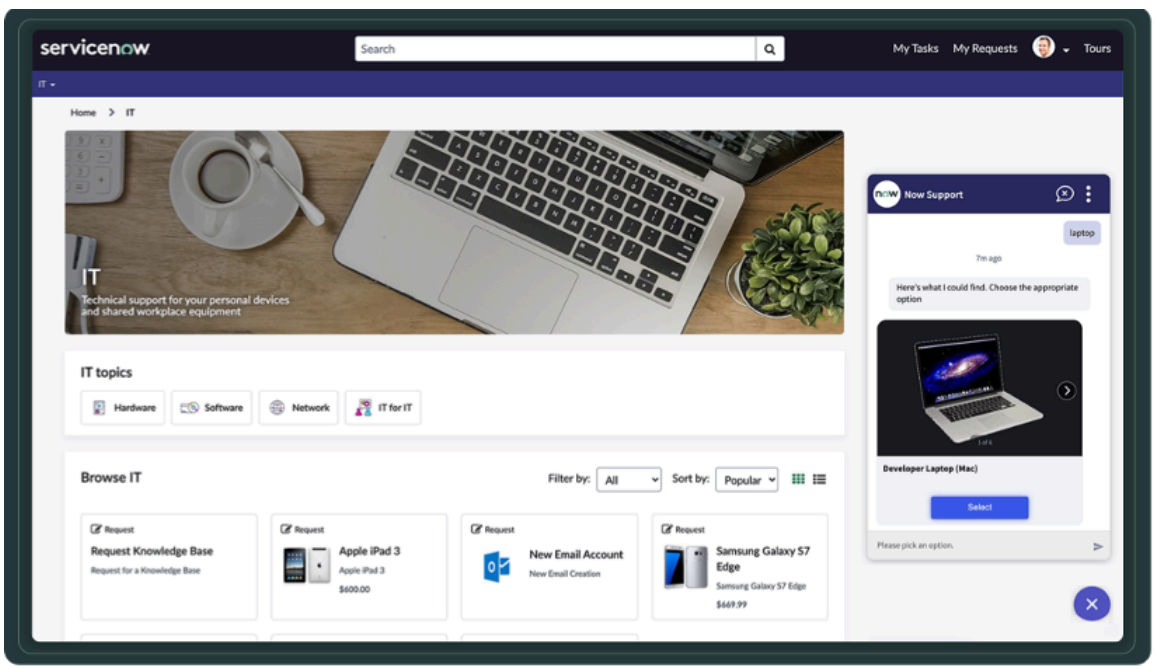
Gérer le contenu

Autorisez vos utilisateurs à accéder rapidement et facilement aux informations dont ils ont besoin à l'aide de la suite Content Management avec des produits relatifs à la gestion des documents et de la base de connaissances.



Gérer les services

Offrez à vos clients des catalogues de produits personnalisés et créez des portails pour les demandes de service à l'aide de l'application ServiceNow® Catalogue de services. Combinez cette application avec le module d'extension en libre-service pour fournir à vos utilisateurs un accès rapide aux outils à leur disposition.

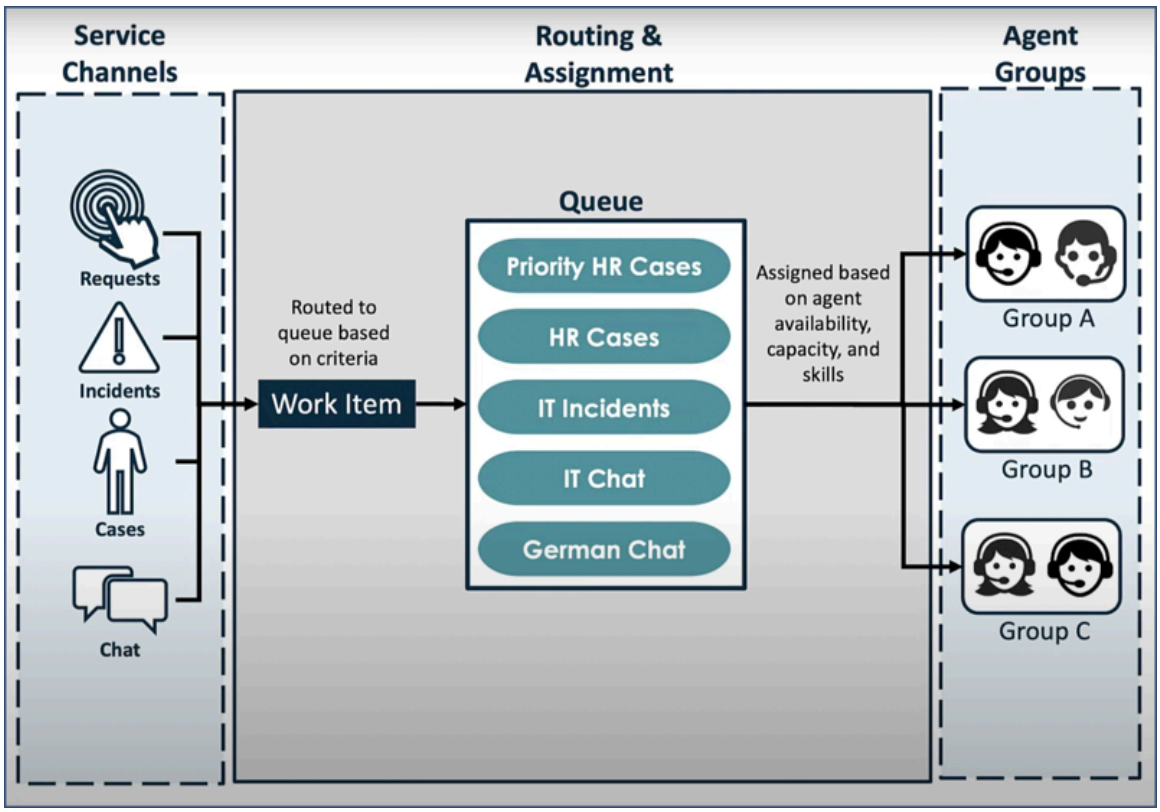


Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gérer les personnes et le travail

Supervisez le personnel, les affectations et les tâches sur la Now Platform à l'aide d'outils permettant de centraliser les communications, de connecter les agents et les utilisateurs entre les applications, d'évaluer les compétences et de les associer aux employés, et d'affecter des tâches en fonction du personnel disponible.



Options legacy

Découvrez les différentes options ServiceNow legacy pour les versions antérieures de la Now Platform, y compris les processus de travail automatisés, la gestion des processus de communication et les intégrations de la messagerie vocale et texte.

Applications et fonctionnalités

- Configuration Management Database (CMDB)
- Affectation de travail avancée
- Interaction Management
- Interface utilisateur principale de Live Feed
- Signature électronique
- Fonctions vocales ServiceNow
- Password Reset
- Skills Management
- Catalogue de services

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

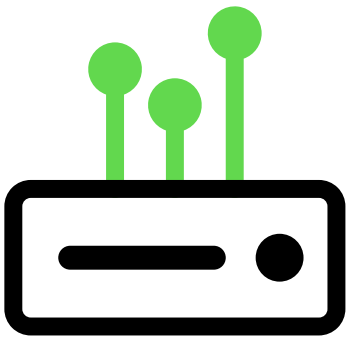
Gestion des configurations

L'application Base de données de gestion des configurations (CMDB) est une source centralisée qui vous donne une visibilité totale sur votre environnement informatique. En stockant des informations sur l'infrastructure de votre organisation et sur la façon dont elle est configurée, ce système vous permet de surveiller votre réseau et d'assurer sa stabilité et ses meilleures performances. D'autres ServiceNow® applications améliorent l'efficacité de l'application CMDB ou se chevauchent étroitement pour permettre d'atteindre les objectifs business nécessaires.

Vue d'ensemble

https://player.vimeo.com/video/973320817?h=1eb2620107&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Gestion des configurations CMDB (CMDB)

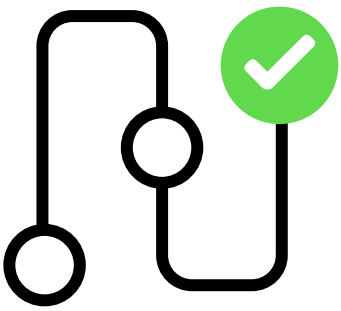


Créez, ajustez et surveillez des représentations de votre infrastructure d'entreprise pour prendre en charge ServiceNow® les produits et services.

Modèle de données de services de base (CSDM)

Bénéficiez d'une modélisation cohérente dans le , avec une CMDBterminologie de données standardisée qui peut être utilisée dans l'ensemble Now Platformdu .

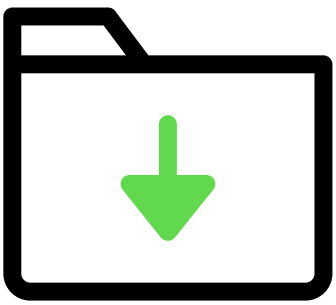
Services d'application



Créez des CI de services d'application à partir d'appareils et d'applications que les unités business et différents produits peuvent utiliser.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégration de données  Utilisez Graphe de services et les outils associés pour remplir la CMDB avec des données provenant de tiers. Convertissez les données importées pour qu'elles soient conformes aux définitions et structures de la CMDB afin de garantir l'intégrité de la CMDB.		

Base de données de gestion des configurations (CMDB)

Créez des modèles de votre infrastructure à l'aide de Gestion des configurations. Stockez vos données d'infrastructure, représentées par les éléments de configuration (CI), c'est-à-dire tous les ordinateurs, serveurs, routeurs, instances de base de données et services de votre réseau. Analysez les tendances, réduisez les problèmes et gérez les incidents en surveillant les relations entre les CI.

Modèle de données de services de base (CSDM)

Assurez-vous que vos données sont cohérentes dans toutes les bases de données et prêtes pour chaque ServiceNow produit. Le CSDM fournit des termes et définitions standard pour votre CI et tous les services informatiques que vous utilisez. Mappez clairement vos données à CMDB des tables à l'aide de cette modélisation pour les fournir aux applications qui les utilisent, dans l'ensemble Now Platformdu .

Services d'application

Utilisez les services d'application pour représenter et gérer les opérations de diverses ServiceNow unités business et produits. Un service d'application est un ensemble d'applications et d'hôtes interconnectés qui sont configurés pour offrir un service à l'organisation, tel que le système de messagerie interne d'une organisation. Les différents CI et les relations entre eux constituent un service d'application et sont stockés dans le CMDBfichier .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégration de données

Renseignez le CMDB en important et en intégrant des données tierces dans le CMDB, en bloc. Utilisez les connecteurs du graphe de services pour spécifier les paramètres de processus et les conversions nécessaires à appliquer aux données importées. Ces intégrations utilisent des processus robustes CMDB , tels que l'identification et le rapprochement, pour garantir l'intégrité des intégrations de données tierces CMDB ultérieures.

Dépannage et demande d'aide

- Livre blanc : Conception et configuration CMDB
- Livre blanc : Conception CMDB
- Livre blanc : Amélioration de la qualité des données des éléments de configuration
- Livre blanc : Conseils de conception CMDB
- CMDB 101 - Qu'est-ce qu'une base de données de gestion des configurations et pourquoi en avez-vous besoin ? ServiceNow® (Publication communautaire)
- KB0546686 : page Ressources CMDB
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Base de données de gestion des configurations (CMDB)

Utilisez l'application ServiceNow® Base de données de gestion des configurations (CMDB) pour créer des représentations logiques des ressources, des services et des relations qui existent entre ceux qui composent l'infrastructure de votre organisation. Les détails relatifs à ces composants sont stockés dans des CMDB éléments de configuration (CI) que vous pouvez utiliser pour surveiller l'infrastructure, ce qui contribue à l'intégrité, à la stabilité et à l'exploitation continue des services.

Vue d'ensemble

Utilisez les fonctionnalités de base telles que Intégrité CMDB, Identification et rapprochement CMDB et Gestionnaire de données CMDB pour surveiller et détecter les problèmes d'intégrité, réconcilier les problèmes d'intégrité des données et gérer le cycle de vie des données.

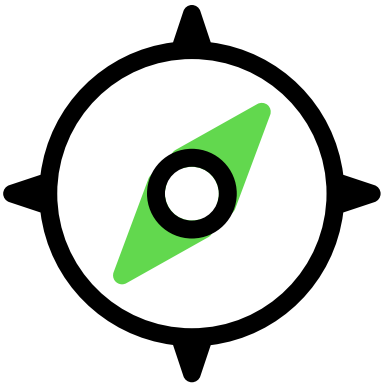
Remarque : CMDB Les modules, fonctionnalités et assistants ne sont pas pris en charge sur les équipements mobiles. Vous ne pouvez pas utiliser un équipement mobile pour accéder au Gestionnaire de classes CI, au Générateur de requêtes ou au Réparateur de CI en double, ni pour accéder CMDB à des fonctionnalités telles que Identification et rapprochement, Intégrité CMDB, Gestionnaire de données CMDB, Base de référence CMDB et les changements proposés.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

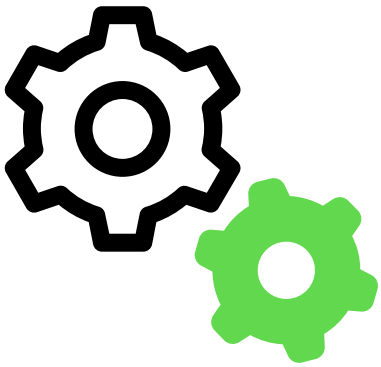
Premiers pas

Explorer



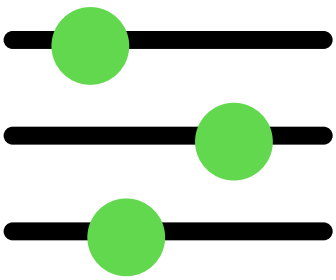
Vue d'ensemble de la CMDB, de ses tables prédéfinies et de ses classes clés.

Configurer



Remplissez la CMDB.

Espace de travail CMDB

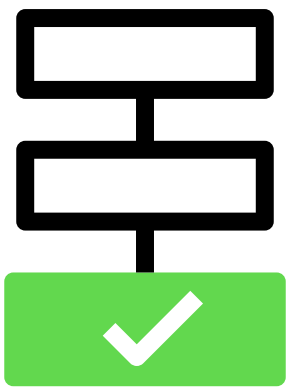


Gérez l'intégrité CMDB via des tableaux de bord.

Gestionnaire de classe de CI

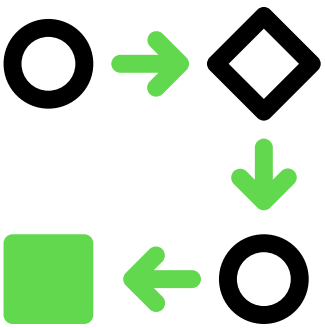
Affichez, créez ou modifiez les définitions de classe de base et les paramètres de classe pour l'identification et la réconciliation, ainsi que pour l'intégrité CMDB.

CMDB 360 / Multisource CMDB



Suivez et gérez la façon dont plusieurs sources renseignent les mêmes attributs de CI.

Gestionnaire de données CMDB



Effectuez une gestion en bloc des opérations de cycle de vie des CI telles que la suppression, l'archivage et l'attestation.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dupliquer les CI

Rattraper les tâches de déduplication unique ou en bloc.

Attestation de CI

Vérifier l'existence de l'infrastructure et des applications informatiques réelles, systématiquement et en bloc.

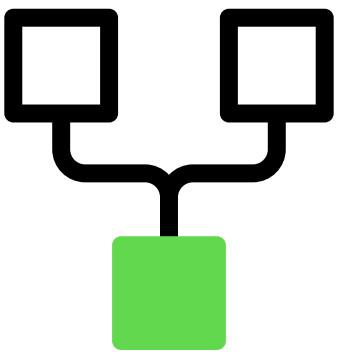
Certification de données

Validez toutes vos données dans la CMDB selon un calendrier régulier ou sur demande, dans des tables CMDB et non CMDB.

Générateur de requêtes CMDB

Créez des requêtes complexes d'infrastructure et de service.

Carte unifiée



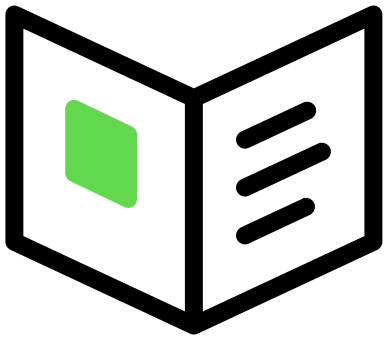
Affichez une carte hiérarchique des CI et des relations entre eux.

Intégrité CMDB

Surveiller et maintenir l'intégrité CMDB : CI en double, champs CI requis et audits.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Référence		
 Les rubriques de référence fournissent des descriptions détaillées des tables, des propriétés, des formulaires et des rôles.		

Dépannage et demande d'aide

- Conception et configuration CMDB
- Conception CMDB
- Amélioration de la qualité des données des éléments de configuration
- Conseils de conception CMDB
- CMDB 101 : Qu'est-ce qu'une base de données de gestion des configurations et pourquoi en avez-vous besoin ? ServiceNow® (Publication communautaire)
- KB0546686 : page Ressources CMDB
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Explorer la CMDB

Utilisez les rubriques de cette section pour apprendre et explorer les concepts de CMDB, ses tables prédéfinies et les relations entre elles.

Vue d'ensemble de CMDB

L'crée Base de données de gestion des configurations (CMDB) et maintient les configurations logiques dont votre infrastructure réseau a besoin pour prendre en charge un ServiceNow service.

https://player.vimeo.com/video/973320817?h=1eb2620107&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Dans CMDB, les configurations de service logiques sont mappées aux données de mise en page physique du réseau et de l'infrastructure d'application de support dans chacun de vos domaines respectifs. Ils suivent l'état physique et logique des éléments de service informatique et associent les incidents à l'état des éléments de service, ce qui permet d'analyser les tendances et de réduire les problèmes et les incidents.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les configurations sont stockées dans une base de données de gestion des configurations (ServiceNow CMDB) qui se compose d'entités, appelées éléments de configuration (CI), qui font partie de votre environnement. Un CI peut être :

- Une entité physique, telle qu'un ordinateur ou un routeur
- Une entité logique, telle qu'une instance d'une base de données
- Conceptuel, tel qu'un service de demande

Dans chaque cas, il existe des attributs sur le CI que vous souhaitez conserver, et vous souhaitez avoir le contrôle sur le CI. Certains changements peuvent devoir être apportés et suivis par rapport au CI. En outre, un CI n'existe pas par lui-même. Les CI ont des dépendances et des relations avec d'autres CI. Par exemple, la perte de lecteurs de disque peut entraîner la panne d'une instance de base de données, ce qui affecte le service de demande que le département RH utilise pour commander des équipements pour les nouveaux employés.

Ce sont ces données relationnelles qui font de la CMDB un puissant outil d'aide à la décision. Comprendre les dépendances et autres relations entre vos CI peut vous dire, par exemple, exactement qui et quoi est affecté par la perte de cette banque de disques durs. Lorsque vous découvrez qu'un routeur est tombé en panne, vous pouvez évaluer l'effet de cette panne. Lorsque vous décidez de mettre à niveau le processeur d'un serveur, vous pouvez indiquer qui ou quoi sera affecté pendant la panne.

Les éléments de configuration diffèrent d'un environnement à l'autre, car chaque client a des besoins uniques. Des détails sur les attributs physiques exacts d'un ordinateur peuvent être nécessaires pour un client, mais peuvent représenter des données dénuées de sens pour un autre. La NOW Platform fournit un mécanisme permettant de définir facilement de nouvelles classes d'éléments de configuration et de nouvelles relations qui peuvent exister entre les CI. Il est possible de définir de nouvelles classes qui étendent d'autres classes. Par exemple, il existe une classe laptop qui étend la classe computer. La classe computer elle-même étend la classe CI de base. Les extensions de classe client font automatiquement partie de l'environnement ServiceNow et s'intègrent parfaitement aux points d'intégration pour d'autres processus ITIL.

Vous pouvez par exemple définir l'attribut *Used for* dans la table cmdb_ci_server sur une valeur telle que « développement », « test » ou « production ». Ces valeurs indiquent l'environnement pris en charge par le CI et permettent de suivre un CI tout au long de son cycle de vie dans un environnement changeant.

CMDB étendue

Dans les systèmes de base, CMDB fournit des fonctionnalités essentielles pour la base de données de gestion des configurations, notamment des modules pour le matériel et les éléments de configuration. Le module d'extension CMDB étendu distinct comprend une collection de modules pour les éléments de configuration spécialisés, tels que le matériel radio, l'équipement de test et le matériel de système vocal.

Pour étendre la CMDB, vous pouvez activer les modules d'extension suivants pour accéder aux modules des éléments de configuration spécialisés.

- Ordinateur central CMDB (com.snc.cmdb.mainframe)
- Catégorie Radio CMDB (com.snc.cmdb.radio.category)
- Catégorie de télécommunications CMDB (com.snc.cmdb.telecom.category)
- Équipement de test CMDB (com.snc.cmdb.test.equipment)

Traduction automatique

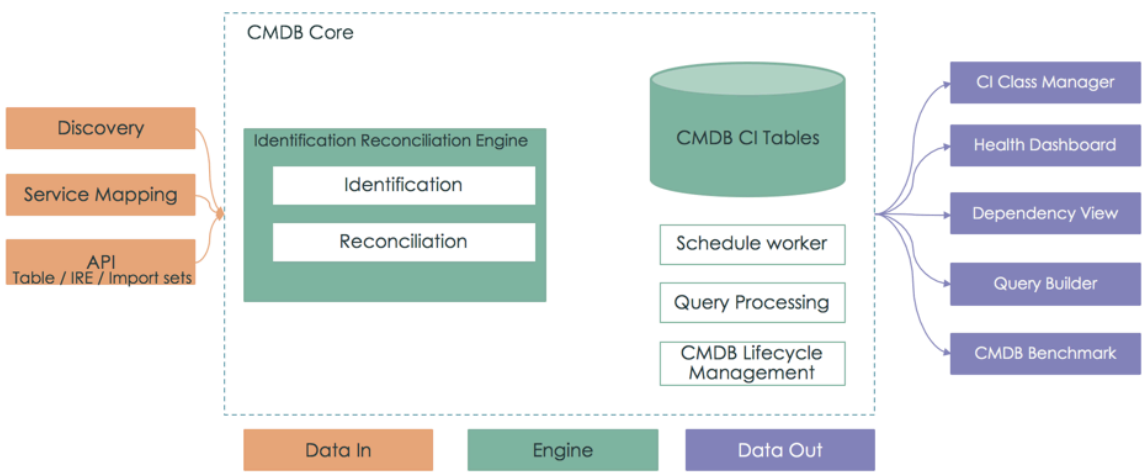
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Hiérarchie CMDB et gestionnaire de classe CI

Les ensembles de CI qui partagent des attributs sont stockés dans leur propre table de classes. Toutes les tables CMDB sont connectées par des relations et héritent d'attributs les unes des autres pour former un réseau de tables appelé hiérarchie CMDB.

Utilisez pour gérer les Gestionnaire de classe de CI classes CMDB au sein de la hiérarchie CMDB, de l'intégrité CMDB et d'autres définitions liées aux classes. Par exemple, dans le Gestionnaire de classe de CI, vous pouvez afficher les attributs de classe, les règles d'identification de classe et la liste des CI d'une classe spécifique. Pour afficher la liste des CI dans la CMDB, vous pouvez également saisir `cmdb_ci_list.do` dans le navigateur de filtre.

Architecture



Tables connexes

Certaines tables ne font pas partie de la hiérarchie CMDB, mais sont tout de même considérées comme des données CMDB. Les tables connexes, telles que la table Numéro de série [cmdb_serial_number], ne sont pas inhérentes à la table Élément de configuration [cmdb_ci], mais ont au moins une colonne qui fait référence à un CI CMDB. Les tables connexes sont spécifiées dans la table Entrées connexes [cmdb_related_entry].

Certains scénarios impliquant des tables connexes peuvent entraîner des enregistrements orphelins ou périmés dans les tables connexes. Un CI d'une table connexe peut, par exemple, devenir orphelin si le CI référencé dans la CMDB est supprimé. Vous pouvez utiliser le gestionnaire de données CMDB pour créer une politique du type de politique « Supprimer l'entrée connexe de la CMDB » qui supprimera en cascade les données des éléments connexes non nécessaires. Pour plus d'informations sur la création de cette stratégie du gestionnaire de données CMDB, reportez-vous à la section Créer une politique de gestionnaire de données CMDB dans Espace de travail CMDB.

Localisation

L'utilisation du type de champ Texte traduit (au lieu de chaîne) pour les attributs dans les tables CMDB peut réduire les performances globales, y compris les performances de fonctionnalités telles que l'intégrité CMDB. Cela est dû au fait que les valeurs des tables CMDB sont dynamiques et sont susceptibles de changer souvent, et que les données elles-mêmes sont susceptibles de croître continuellement. L'utilisation du champ Texte traduit nécessite également la mise à jour manuelle du texte associé. Le type de champ Texte traduit est généralement efficace avec des données statiques qui ne changent pas et ne

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

se développent pas. Pour en savoir plus sur les types de champs, reportez-vous à Types de champ .

Rôles requis

La lecture des tables CMDB nécessite directement le rôle cmdb_read, mais l'accès au module **de configuration** nécessite les rôles asset, itil ou itil_admin. Pour afficher les enregistrements liés à CMDB dans l'interface utilisateur, le rôle itil est généralement suffisant. Pour la mise à jour des enregistrements et pour toute autre manipulation des enregistrements, des rôles avec des informations d'identification plus élevées sont généralement requis, comme indiqué dans chaque procédure de l'ensemble de documentation.

Information associée

CMDB Modèle de schéma

Descriptions des tables CMDB

Liste des tables dans la CMDB dans un système de base avec son nom, son étiquette et une description du type d'informations qui sont stockées dans la table.

Vous pouvez étendre les tables dans un système de base en installant une application de stockage Modèles de classe CI CMDB qui ajoute des modèles de classe qui prennent en charge des technologies spécifiques. Ces extensions incluent des définitions de classe, des règles d'identification, des entrées d'identificateur et, le cas échéant, des relations dépendantes. Pour plus d'informations, consultez Application de stockage CMDB CI Class Models.

Nom de la table	Étiquette de la table	Description de la table
cmdb_ci	ID d'élément de configuration	Table d'éléments de configuration (CI) de base.
cmdb_ci_acc	Accessoire	Accessoires pour téléphones, ordinateurs, etc.
cmdb_ci_ad_controller	Contrôleur de domaine Active Directory	Contrôleur de domaine Microsoft Active Directory.
cmdb_ci_ad_domain	Domaine AD	Domaine Microsoft Active Directory.
cmdb_ci_aix_server	Serveur AIX	Serveur exécutant le système d'exploitation AIX.
cmdb_ci_alias	Alias	Pseudonyme pour les emplacements de données, les adresses e-mail virtuelles, les pointeurs, etc.
cmdb_ci_apache_web_server	Serveur web Apache	Serveur hébergeant le logiciel de serveur web Apache.
cmdb_ci_appl	Application	Application, qui est une collection de fichiers et de données qui fournissent un service et gèrent les processus business.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la table	Étiquette de la table	Description de la table
cmdb_ci_appl_now_app	ServiceNow Application	CI générés par Gestion des événements pour divers composants tels que le calculateur d'impact, qui est utilisé pour lier les alertes qui sont affichées ultérieurement dans les cartes. Utilisé en interne par l'intégrité autonome lors de la surveillance des vérifications d'intégrité internes pour des composants clés tels que l'état de l'instance de connecteur et l'état du serveur MID. Classe parente pour toutes les ServiceNow applications.
cmdb_ci_application_cluster	Grappe d'applications	Groupe logique de serveurs avec un logiciel de mise en grappe installé sur chacun des serveurs du groupe afin que le groupe agisse comme un système unifié.
cmdb_ci_application_server_resource	Ressource du serveur d'applications	Classe parente pour les serveurs d'applications tels que le serveur d'applications Coldfusion.
cmdb_ci_app_server	Serveur d'applications	Table de base pour les CI logiques, qui indique la fonction principale d'un serveur physique ou virtuel, tel qu'un serveur Tomcat ou un serveur WebSphere.
cmdb_ci_app_server_composer	Compositeur	Serveur hébergeant IBM WebSphere Multichannel Bank Transformation Toolkit.
cmdb_ci_app_server_datapower	Puissance des données	Serveur hébergeant le logiciel IBM DataPower Gateway Secure.
cmdb_ci_app_server_domino	Domino	Serveur hébergeant le logiciel IBM Domino.
cmdb_ci_app_server_hp_ucmdb	HP UCMDB	Serveur hébergeant le logiciel HP uCMDB.
cmdb_ci_app_server_java	JavaServer	Serveur hébergeant des applications Java.
cmdb_ci_app_server_jb_module	Contrôleur de livraison	Serveur hébergeant un module interne de

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la table	Étiquette de la table	Description de la table
		l'application JBoss (application déployée).
cmdb_ci_app_server_jboss	JBoss	Serveur hébergeant un serveur d'applications JBoss (JBoss AS), qui est un serveur d'applications Java multiplateforme, open-source développé par l'éditeur de logiciels JBoss.
cmdb_ci_app_server_jrun	Jrun	Serveur hébergeant les applications JRun.
cmdb_ci_app_server_jrun_war	Inclusion de WAR JRun	Serveur hébergeant le module interne d'une application JRun (application déployée).
cmdb_ci_app_server_ora_ess	Serveur Oracle Essbase	Serveur hébergeant le logiciel Oracle Essbase.
cmdb_ci_app_server_ora_ias	iAS Oracle	Serveur hébergeant le serveur d'applications Internet Oracle.
cmdb_ci_app_server_ora_ias_m	Module web iAS Oracle	Serveur hébergeant le module interne de l'application iAS Oracle (application déployée).
cmdb_ci_app_server_remedy	Remedy HSServer	Serveur hébergeant l'application Remedy HSSServer.
cmdb_ci_app_server_tomcat	Tomcat	Serveur hébergeant le logiciel Apache Tomcat.
cmdb_ci_app_server_tomcat_war	WAR Tomcat	Serveur hébergeant le module interne de l'application Apache Tomcat (application déployée).
cmdb_ci_app_server_vendavo	Serveur d'applications Vendavo	Serveur hébergeant le logiciel Vendavo Application Server.
cmdb_ci_app_server_weblogic	BEA Weblogic	Serveur hébergeant Oracle WebLogic Server.
cmdb_ci_app_server_webseal	WebSEAL	Serveur hébergeant la solution IBM Tivoli Access Manager.
cmdb_ci_app_server_websphere	IBM Websphere	Serveur hébergeant le logiciel IBM WebSphere.
cmdb_ci_app_server_wl_module	WeblogicModule	Serveur hébergeant le module interne de WebLogic.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la table	Étiquette de la table	Description de la table
cmdb_ci_app_server_ws_ear	EAR Websphere	Serveur hébergeant le module interne du logiciel IBM WebSphere.
cmdb_ci_app_server_ws_odr	Websphere ODR LB	Serveur hébergeant l'application WebSphere ODR LB.
cmdb_ci_appl_active_directory	Service Active Directory	Module logiciel interne de l'application AD Domain.
cmdb_ci_appl_biztalk	BizTalk	Logiciel Microsoft BizTalk Server.
cmdb_ci_appl_biztalk_orch	Orchestration BizTalk	Module interne du logiciel Microsoft BizTalk Server.
cmdb_ci_appl_ca	CA Enterprise Communicator	Logiciel CA Enterprise Communicator.
cmdb_ci_appl_ca_dir_server	Directory Server de CA eTrust	Logiciel CA eTrust Directory Server.
cmdb_ci_appl_ca_ent_man	CA Introscope Enterprise Manager	Logiciel CA introscope Enterprise Manager.
cmdb_ci_appl_ca_id_man	Provisioning Server de CA Identity Manager	Logiciel CA Identity Manager Server.
cmdb_ci_appl_cisco_call_man	Cisco Call Manager	Logiciel Cisco Call Manager (Cisco Unified Communications Manager).
cmdb_ci_appl_cisco_fibre	Cisco Fibre InterConnect	Logiciel Cisco Fibre InterConnect.
cmdb_ci_appl_citrix_app	Icône d'application Citrix	Module interne du logiciel Citrix.
cmdb_ci_appl_citrix_collector	Citrix Collector	Logiciel Citrix Collector.
cmdb_ci_appl_citrix_xenapp	Citrix XenAPP Server ou Citrix Presentation Server	Logiciel Citrix XenApp.
cmdb_ci_appl_connectit	Service Connect-It	Logiciel Connect-It.
cmdb_ci_appl_controlm	Control-M	Logiciel Control-M.
cmdb_ci_appl_delivery_controler	Contrôleur de livraison	Logiciel de contrôleur de livraison d'application.
cmdb_ci_appl_doc_brava_proc	Processeur de tâches Documentum Brava	Logiciel de traitement des tâches Brava (EMC Documentum).
cmdb_ci_appl_doc_brava_server	Serveur de licences Documentum Brava	Logiciel Brava (EMC Documentum) License Server.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la table	Étiquette de la table	Description de la table
cmdb_ci_appl_doc_docbase	Base de documents Documentum	Logiciel Documentum Docbase.
cmdb_ci_appl_doc_docbroker	Service Broker Documentum	Logiciel de courtage Documentum Docbase.
cmdb_ci_appl_dot_net	.NET Application	Logiciel d'application Microsoft .NET.
cmdb_ci_appl_fastsearch	Recherche rapide	Logiciel Microsoft FAST Search (pour la plateforme de collaboration SharePoint).
cmdb_ci_appl_generic	Application générique	Application générique, qui est identifiée par le système lorsqu'un point de terminaison a un port ouvert en mode d'écoute et qu'il n'existe aucun modèle pour celui-ci.
cmdb_ci_appl_glassfish	GlassFish	Logiciel Oracle GlassFish Server.
cmdb_ci_appl_glassfish_war	WAR GlassFish	Module interne de l'application GlassFish (application déployée).
cmdb_ci_appl_groundwork	Préparation	Logiciel de surveillance Groundwork (open source).
cmdb_ci_appl_hp_index	Serveur d'indexation HP SM	Logiciel HP Service Manager Index Server.
cmdb_ci_appl_hp_operations	HP Operations Manager	Logiciel HP Operations Manager.
cmdb_ci_appl_hp_qc	Centre de qualité HP	Logiciel HP Quality Center.
cmdb_ci_appl_hp_service	Gestionnaire de service HP	Logiciel HP Service Manager.
cmdb_ci_appl_hp_sm_kb	HP SM KnowledgeBase	Logiciel HP Service Manager KnowledgeBase.
cmdb_ci_appl_ibm_cics	IBM CICS	Logiciel IBM CICS Transaction Server.
cmdb_ci_appl_ibm_ctg	IBM CTG	Logiciel IBM CICS Transaction Gateway.
cmdb_ci_appl_ibm_wmb	IBM WebSphere Message Broker	Logiciel IBM WebSphere Message Broker.
cmdb_ci_appl_ibm_wmb_listener	Écouteur HTTP IBM WMB	Logiciel IBM WebSphere HTTP Listener.
cmdb_ci_appl_ibm_wmq	IBM WebSphere MQ	Logiciel IBM Websphere MQ.
cmdb_ci_appl_ibm_wmq_queue	IBM WebSphere MQ Queue	Module interne du logiciel IBM WebSphere MQ.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la table	Étiquette de la table	Description de la table
cmdb_ci_appl_itam	ITAM Asset Center	Logiciel HP Asset Center.
cmdb_ci_appl_mongo_config_serv	Serveur de configuration Mongo	Logiciel Mongo Configuration Server.
cmdb_ci_appl_mongos	Serveur Mongos	Logiciel serveur MongoDB.
cmdb_ci_appl_ms_dynamic_crm	Dynamic CRM Component	Logiciel Microsoft Dynamic CRM.
cmdb_ci_appl_msmq	MSMQ	Logiciel Microsoft Message Queuing (MSMQ).
cmdb_ci_appl_ora_conc	Serveur simultané Oracle	Logiciel Oracle Concurrent Server.
cmdb_ci_appl_ora_disc	Moteur Oracle Discoverer	Logiciel Oracle Discoverer.
cmdb_ci_appl_ora_disc_ui	Interface utilisateur Oracle Discoverer	Logiciel de module d'interface utilisateur Oracle Discoverer.
cmdb_ci_appl_ora_ebs	ESB Oracle	Logiciel Oracle Enterprise Service Bus.
cmdb_ci_appl_ora_forms	Moteur de formulaires Oracle	Logiciel Oracle Forms.
cmdb_ci_appl_ora_forms_ui	Interface utilisateur de formulaires Oracle	Logiciel d'interface utilisateur Oracle Forms.
cmdb_ci_appl_ora_fs	Serveur Oracle Fulfillment	Logiciel Oracle Fulfillment Server.
cmdb_ci_appl_ora_http	Serveur HTTP Oracle	Logiciel du serveur HTTP Oracle (niveau Web du middleware Oracle Fusion).
cmdb_ci_appl_ora_jms_queue	File d'attente Oracle Weblogic JMS	Logiciel Oracle WebLogic JMS.
cmdb_ci_appl_ora_metric_client	Client de mesures Oracle	Logiciel client Oracle Metric.
cmdb_ci_appl_ora_metric_svr	Serveur de mesures Oracle	Logiciel serveur Oracle Metric.
cmdb_ci_appl_ora_notif_svr	Oracle Notification Server	Logiciel Oracle Notification Server (ONS).
cmdb_ci_appl_ora_oacore	Serveur Oracle OACORE	Logiciel serveur Oracle OACORE.
cmdb_ci_appl_ora_oafm	Serveur Oracle OAFM	Logiciel serveur Oracle OAFM.
cmdb_ci_appl_ora_pm	Gestionnaire de processus Oracle	Logiciel serveur Oracle BPEL Process Manager.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la table	Étiquette de la table	Description de la table
cmdb_ci_appl_ora_queue	File d'attente avancée	Logiciel Oracle Advanced Queuing.
cmdb_ci_appl_ora_report	Serveur de rapports Oracle	Le logiciel Oracle Report Server.
cmdb_ci_appl_ora_tns	Service TNS des applications Oracle	Logiciel d'écoute Oracle Application Express (TNS).
cmdb_ci_appl_ora_tnslsnr	Service Listener TNS Oracle	Logiciel Oracle Application Express.
cmdb_ci_appl_peoplesoft	Peoplesoft Application Server	Logiciel Peoplesoft Application Server.
cmdb_ci_appl_rabbitmq	RabbitMQ	Logiciel RabbitMQ (open source).
cmdb_ci_appl_rabbitmq_cluster	Grappe RabbitMQ	Logiciel RabbitMQ Cluster (open source).
cmdb_ci_appl_sap_ascs	Application ASCS SAP	Logiciel SAP ASCS.
cmdb_ci_appl_sap_bo	Serveur CMS d'objets SAP Business	Logiciel serveur CMS SAP Business Objects.
cmdb_ci_appl_sap_bo_scheduler	BOXISchedulеRouter BO SAP	Logiciel SAP BO BOXISchedulеRouter.
cmdb_ci_appl_sap_bus_obj	Objets business SAP	Application d'objet de buissonnement SAP.
cmdb_ci_appl_sap_ci	Application CI SAP	Le logiciel SAP Central Instance.
cmdb_ci_appl_sap_di	Application DI SAP	Logiciel Oracle Development Infrastructure (DI).
cmdb_ci_appl_sap_ers	Application ERS SAP	Logiciel Oracle Evaluated Receipt Settlement (ERS).
cmdb_ci_appl_sap_hana_db	Base de données HANA SAP	Logiciel SAP HANA.
cmdb_ci_appl_sap_jc	Application JC SAP	Logiciel SAP JC (application java).
cmdb_ci_appl_sap_scs	Application SCS SAP	Logiciel SAP SCS (services centraux).
cmdb_ci_appl_sendmail	Envoyer un e-mail	Logiciel Sendmail (open source).
cmdb_ci_appl_sharepoint	SharePoint	Logiciel Microsoft SharePoint.
cmdb_ci_appl_sp_service	Service SharePoint	Logiciel Microsoft Windows SharePoint Services (WSS).
cmdb_ci_appl_tibco_hawk	Tibco Hawk	Logiciel TIBCO Hawk.
cmdb_ci_appl_tibco_matrix	ActiveMatrix BusinessWorks	Logiciel TIBCO ActiveMatrix BusinessWorks.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la table	Étiquette de la table	Description de la table
cmdb_ci_appl_tibco_matrix_proc	Processus ActiveMatrix BusinessWorks	Logiciel TIBCO ActiveMatrix BusinessWorks Process.
cmdb_ci_appl_tibco_message	Tibco Enterprise Message Service	Logiciel TIBCO Enterprise Message Service.
cmdb_ci_appl_tibco_queue	File d'attente EMS	Logiciel de file d'attente Tibco EMS (Enterprise Message Service).
cmdb_ci_appl_tuxedo	Tuxedo	Logiciel Tuxedo (middleware transactions pour UNIX, Extended for Distributed Operations).
cmdb_ci_appl_tuxedo_portal	Portail Tuxedo	Logiciel de portail Tuxedo.
cmdb_ci_appl_vign_content_svr	Serveur Gestion du contenu Vignette	Vignette (Open Text Corp) Logiciel de serveur de gestion de contenu.
cmdb_ci_appl_vignette_search	Démarrage de recherche Vignette	Vignette (Open Text Corp) Logiciel de serveur de recherche.
cmdb_ci_appl_vignette_server	Serveur Vignette	Logiciel Vignette (Open Text Corp) Server.
cmdb_ci_appl_weblogic_jms	Serveur Weblogic JMS	Logiciel WebLogic JMS.
cmdb_ci_appl_weblogic_lb	LB Weblogic	Logiciel d'équilibrage de charge WebLogic Server.
cmdb_ci_appl_weblogicmodule	Serveur du module Weblogic	Logiciel WebLogic Server.
cmdb_ci_appl_websphere_portal	Portail WebSphere	Logiciel WebSphere Portal.
cmdb_ci_appl_wmb	Flux WMB	Logiciel WebSphere Message Broker.
cmdb_ci_application_cluster	Grappe d'applications	Grappe logique de serveurs de la couche Application.
cmdb_ci_application_software	Logiciel d'application	Programme informatique conçu pour exécuter un groupe de fonctions, de tâches ou d'activités coordonnées au profit de l'utilisateur. Extension de la table Logiciel, fournissant des informations sur le logiciel installé (et non un processus en cours d'exécution).

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la table	Étiquette de la table	Description de la table
cmdb_ci_ats_power_eq	Commutateur de transfert automatique	Interrupteur d'alimentation électrique qui commute une charge entre deux sources.
cmdb_ci_availability_set	Ensemble de disponibilités	Regroupement logique d'ordinateurs virtuels s'exécutant sur la plateforme Microsoft Azure.
cmdb_ci_base_rpa_process	Processus de bot de base	Motif commercial, type de processus et calendrier.
cmdb_ci_base_rpa_robot	Robot de base	Ordinateur sur lequel le robot est en cours d'exécution, état et type.
cmdb_ci_batch_job	Tâche par lots	Un programme informatique ou un ensemble de programmes traités en mode batch.
cmdb_ci_aws_datacenter	Centre de données AWS	Représentation logique d'un centre de données Amazon Web Services.
cmdb_ci_azure_datacenter	Azure datacener	Représentation logique d'un centre de données Microsoft Azure.
cmdb_ci_business_app	Application de gestion	Toutes les applications d'entreprise.
cmdb_ci_business_process	Processus business	Processus qui est détenu et réalisé par l'entreprise et qui contribue à la livraison d'un produit ou d'un service d'entreprise à une entreprise cliente.
cmdb_ci_chassis_server	Châssis de serveur	Structure métallique utilisée pour héberger ou assembler physiquement des serveurs dans différents facteurs de forme.
cmdb_ci_cim_profile	Profils CIM	Profils CIM (UML)
cmdb_ci_cim_server	Serveur CIM	Serveur hébergeant les profils CIM.
cmdb_ci_circuit	Circuit	Informations sur les circuits électriques.
cmdb_ci_cloud_database	Base de données dans le cloud	Base de données qui s'exécute sur une plateforme de cloud computing.
cmdb_ci_cloud_ip_address	Adresse IP dans le nuage	Serveur Web qui fonctionne sur une plate-forme de cloud computing.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la table	Étiquette de la table	Description de la table
cmdb_ci_cluster	Grappe	Groupe logique de ressources de calcul liées entre elles par un logiciel pour fonctionner comme une ressource de calcul logique.
cmdb_ci_cluster_node	Nœud de grappe	Ressource de calcul unique qui est logiquement/ opérationnellement liée à une grappe.
cmdb_ci_cluster_resource	Ressource de grappe	Objet système qui est un ensemble ou un regroupement de ressources de grappe utilisées pour gérer les événements qui se produisent dans un environnement en grappe.
cmdb_ci_cluster_vip	Adresse IP virtuelle de grappe	Informations VIP de grappes.
cmdb_ci_cmp_price_product_base	Base de prix de produit dans le cloud	Utilisé pour calculer le coût mensuel approximatif de l'exécution d'une pile construite sur des serveurs virtuels dans un environnement cloud : • Base de prix dans le cloud : base de prix commune pour stocker les informations de tarification de toutes les ressources de tous les clouds pris en charge. • Base de produits de tarification dans le cloud : table de base pour stocker les attributs communs de toutes les ressources de tarification. • Prix d'instance d'ordinateur virtuel : table spécifique qui étend la base de produits de tarification dans le cloud pour stocker les informations sur le produit spécifique à l'ordinateur virtuel de tous les clouds pris en charge.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la table	Étiquette de la table	Description de la table
		Classe parente pour les prix des produits dans le cloud, tels que le prix d'instance d'ordinateur virtuel.
cmdb_ci_cmp_resource	Ressource du cloud	Ressources cloud génériques.
cmdb_ci_comm	Appareil de communication	Informations sur les appareils de communication. Liste de choix contenant des appareils tels que le téléphone portable, le téléphone, le téléphone de conférence et le Wi-Fi.
cmdb_ci_computer	Ordinateur	Extension de la table Matériel, capturant les propriétés de l'ordinateur.
cmdb_ci_computer_room	Salle informatique	Représentation logique d'une salle informatique.
cmdb_ci_config_automation_server	Serveur de gestion	Les outils DevOps, tels que Chef et Puppet, qui sont utilisés pour gérer les configurations du serveur. Classe parente pour les serveurs de gestion des applications.
cmdb_ci_config_file	Fichier de configuration	Fichiers de configuration qui établissent les paramètres et les paramètres initiaux de certains programmes informatiques.
cmdb_ci_crac	Alimentation CA de la salle informatique	Unités de climatisation utilisées pour refroidir les centres de données.
cmdb_ci_csu_dsu_network	CSU / DSU	Dispositif d'interface numérique utilisé pour connecter un équipement de réseau à un circuit numérique.
cmdb_ci_database	Base de données	Collection organisée de données telles que l'ensemble de fichiers dans lequel les données sont stockées, le motif d'une base de données et les métadonnées relatives aux données.
cmdb_ci_datacenter	Centre de données	Installation utilisée pour héberger les systèmes

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la table	Étiquette de la table	Description de la table
		informatiques et les composants connexes, tels que les systèmes de télécommunications et de stockage. Il comprend généralement des alimentations électriques redondantes ou de secours, des connexions de communication de données redondantes, des contrôles environnementaux (tels que la climatisation et l'extinction des incendies) et divers dispositifs de sécurité.
cmdb_ci_datapower_server	Serveur d'hébergement de la puissance des données	Serveur exécutant le logiciel IBM DataPower Gateway.
cmdb_ci_datastore	Banque de données	Les banques de données sont comme des systèmes de fichiers, faisant abstraction du stockage physique et fournissant un modèle de stockage des fichiers. La classe enfant représente la banque de données spécifique à VMware. Classe parente pour les types d'objets de banque de données VMWare tels que les banques de données vCenter.
cmdb_ci_db_catalog	Catalogue de base de données	Métadonnées qui définissent les objets de base de données tels que les tables de base, les vues (tables virtuelles), les synonymes, les plages de valeurs, les index, les utilisateurs et les groupes d'utilisateurs, pour une instance de base de données spécifique.
cmdb_ci_db_db2_catalog	Catalogue DB2	Catalogue de base de données pour la base de données DB2.
cmdb_ci_db_db2_instance	Instance DB2	Instance d'une base de données DB2.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la table	Étiquette de la table	Description de la table
cmdb_ci_db_hbase_instance	Instance de HBase	Instance d'une base de données HBase.
cmdb_ci_db_instance	Instance de base de données	Logiciel et mémoire utilisés pour manipuler les données d'une base de données.
cmdb_ci_db_mongodb_instance	Instance de MongoDB	Instance d'une base de données MongoDB.
cmdb_ci_db_mssql_analysis	SQL Server Analysis Services	Logiciel Microsoft SQL Server Analysis Services.
cmdb_ci_db_mssql_catalog	Catalogue SQL MSFT	Catalogue de base de données pour une instance spécifique d'une base de données Microsoft SQL.
cmdb_ci_db_mssql_int_job	Tâche SQL Server Integration Services	Tâche planifiée pour exécuter un package SQL Server Integration Service.
cmdb_ci_db_mssql_integration	SQL Server Integration Services	Logiciel MSQL Server Integration Services.
cmdb_ci_db_mssql_reporting	SQL Server Reporting Services	Logiciel SQL Server utilisé pour la génération de rapports basés sur serveur.
cmdb_ci_db_mysql_catalog	Catalogue MySQL	Catalogue de base de données pour une instance spécifique d'une base de données MySQL.
cmdb_ci_db_mysql_clustermgnode	Nœud MGM de grappe MySQL	Interface d'administration principale MySQL vers une grappe en cours d'exécution.
cmdb_ci_db_mysql_clusternode	Nœud de données de grappe MySQL	Table récapitulative utilisée dans les sections [ndbd] ou [ndbd default] d'un fichier de config.ini pour configurer les nœuds de données MySQL Cluster.
cmdb_ci_db_mysql_instance	Instance MySQL	Instance d'une base de données MySQL.
cmdb_ci_db_ora_catalog	Catalogue Oracle	Catalogue de base de données pour une instance spécifique d'une base de données Oracle.
cmdb_ci_db_ora_instance	Instance Oracle	Instance d'une base de données Oracle.
cmdb_ci_db_ora_listener	Écouteur de base de données Oracle	Processus qui s'exécute sur un serveur de base de données Oracle.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la table	Étiquette de la table	Description de la table
cmdb_ci_db_postgresql_instance	Instance de PostgreSQL	Instance d'une base de données PostgeSQL.
cmdb_ci_db_syb_catalog	Catalogue Sybase	Catalogue de base de données pour une instance spécifique d'une base de données Sybase.
cmdb_ci_db_syb_instance	Instance Sybase	Instance d'une base de données Sybase.
cmdb_ci_desktop_software	Logiciel de bureau	Logiciel utilisé sur les ordinateurs de bureau et les ordinateurs portables.
cmdb_ci_dir_policy_server	Serveur de politiques	Serveur de politiques, qui fournit un composant de sécurité d'un réseau basé sur des règles fournissant des services d'autorisation et facilitant le suivi et le contrôle des fichiers.
cmdb_ci_dir_site_minder_server	Gardien de site	Serveur exécutant le logiciel SiteMinder.
cmdb_ci_directory_ad_forest	Forêt AD	Forêt Active Directory.
cmdb_ci_directory_ha	Proxy HA	Logiciel HAProxy.
cmdb_ci_directory_iifp	IIFP	Identification d'identité Feature Pack (Active Directory).
cmdb_ci_directory_ldap	Base de données LDAP	Logiciel de base de données LDAP (Lightweight Directory Access Protocol).
cmdb_ci_directory_server	Serveur du répertoire	Serveur exécutant un logiciel LDAP.
cmdb_ci_disk	Disque	Catégorie générale des mécanismes de stockage des données.
cmdb_ci_disk_partition	Partition de disque	Sections d'un disque séparées afin que les informations de chaque section puissent être gérées séparément.
cmdb_ci_display_hardware	Matériel d'affichage	Matériel utilisé pour afficher des informations sous forme visuelle.
cmdb_ci_dns_alias	Alias DNS	Synonyme de l'hôte utilisé pour résoudre les adresses DNS.
cmdb_ci_dns_name	Nom DNS	Noms DNS principaux.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la table	Étiquette de la table	Description de la table
cmdb_ci_docker	Conteneur Docker	Conteneurs Docker (une instance d'exécution d'une image Docker).
cmdb_ci_docker_engine	Moteur de Docker	Logiciel Docker pour l'exécution et la gestion des conteneurs Docker.
cmdb_ci_docker_image	Image de Docker	Images de Docker. Collection ordonnée des modifications du système de fichiers racine et des paramètres d'exécution correspondants à utiliser dans une exécution de conteneur.
cmdb_ci_docker_image_tag	Balise de l'image de Docker	Balise Docker, qui est une étiquette appliquée à une image Docker dans un référentiel.
cmdb_ci_docker_local_image	Image locale de Docker	Image Docker gérée localement.
cmdb_ci_drs_vm_config	Config. du VM DRS	Comportement DRS (Distributed Resource Scheduler) pour les ordinateurs virtuels dans le vCenter qui remplacent le comportement de grappe.
cmdb_ci_ec2_instance	Instance d'ordinateur virtuel EC2	Ordinateur virtuel s'exécutant sur la plateforme Amazon Elastic Compute Cloud (EC2).
cmdb_ci_email_server	Serveur e-mail	Serveur exécutant un logiciel de messagerie.
cmdb_ci_email_server_jes	JES	Serveur exécutant le logiciel JES (serveur hybride MTA/ MDA multifonctionnalité).
cmdb_ci_endpoint	Point de terminaison	Point de terminaison, qui représente le point d'entrée vers un service, un processus, une file d'attente ou une destination de rubrique dans l'architecture orientée services.
cmdb_ci_environment	Environnement	Regroupement logique de matériels et de logiciels utilisés pour développer, tester et fournir des services informatiques. Par exemple : le développement, les tests,

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la table	Étiquette de la table	Description de la table
		l'assurance qualité et la production.
cmdb_ci_esx_resource_pool	Pool de ressources ESX	VMware un ensemble de ressources physiques.
cmdb_ci_esx_server	Serveur ESX	Serveur ESX physique exécutant le système d'exploitation VMware ESXi.
cmdb_ci_exchange_backend	Serveur principal Exchange	Serveur exécutant le logiciel Exchange.
cmdb_ci_exchange_cas	Exchange Client Access Server	Serveur exécutant le logiciel Exchange fournissant des services d'accès client.
cmdb_ci_exchange_edge_transport_server	Exchange Edge Transport Server	Serveur exécutant le logiciel Exchange Edge Transport.
cmdb_ci_exchange_frontend	Serveur frontal Exchange	Serveur exécutant le logiciel Exchange.
cmdb_ci_exchange_hub	Concentrateur Exchange	Serveur exécutant le logiciel Exchange Hub.
cmdb_ci_exchange_hub_transport_server	Serveur de transport Hub Exchange	Serveur exécutant le logiciel Exchange Hub fournissant des services de transport.
cmdb_ci_exchange_mailbox	Boîte aux lettres Exchange	Compte de messagerie Exchange.
cmdb_ci_exchange_mailbox_server	Serveur de boîte aux lettres Exchange	Serveur exécutant le logiciel Exchange fournissant des services d'accès client.
cmdb_ci_exchange_service_component	Exchange Service Component	Logiciel Exchange Service Component.
cmdb_ci_facility_hardware	Matériel du site	Classe de base pour le matériel utilisé dans les services des installations tels que l'électricité, l'eau, les égouts, l'air et la sécurité.
cmdb_ci_fc_disk	Disque Fibre Channel	Table de base pour disque Fibre Channel.
cmdb_ci_fc_export	Exportation Fibre Channel	Volume de stockage exporté par un serveur de stockage via le protocole Fibre Channel.
cmdb_ci_fc_port	Port Fibre Channel	Port Fibre Channel d'un serveur de stockage, d'un commutateur FC ou de l'adaptateur HBA d'un hôte.
cmdb_ci_fddi_network	Cartes FDDI	Cartes d'interface de données distribuées par fibre optique.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la table	Étiquette de la table	Description de la table
cmdb_ci_file_system	Système de fichiers	Informations sur le système de fichiers d'un serveur, capturant des détails tels que le point de montage, la capacité et le type de système de fichiers.
cmdb_ci_file_system_nfs	Système de fichiers NFS	Extension du système de fichiers, qui fournit des informations sur le système de fichiers NFS.
cmdb_ci_file_system_smb	Système de fichiers SMB	Extension du système de fichiers, qui fournit des informations sur le système de fichiers SMB.
cmdb_ci_firewall_network	Matériel de pare-feu	Matériel de pare-feu.
cmdb_ci_ftp_server	Serveur FTP	Serveur fournissant des services FTP.
cmdb_ci_fuel_tank	Réservoir	Réservoir de carburant.
cmdb_ci_generator_power_eq	Générateur électrique	Groupe électrogène.
cmdb_ci_group	Groupe	Groupe logique de CI.
cmdb_ci_hardware	Matériel	Classe de base pour le matériel.
cmdb_ci_host_cluster	Grappe hôte	Manière indépendante du cloud de représenter un groupe d'hôtes en tant que grappe. La classe enfant représente les détails spécifiques à la grappe VMware vCenter. Classe parente pour les types d'objets de grappe d'hôtes VMware tels que les grappes vCenter.
cmdb_ci_hpux_server	Serveur HPUX	Serveur exécutant le logiciel HPUX.
cmdb_ci_hub_network	Matériel de concentrateur	Concentrateur du réseau physique.
cmdb_ci_hvac	Équipement HVAC	Équipements de chauffage, de ventilation et de climatisation.
cmdb_ci_hyper_v_cluster	Grappe Hyper-V	Grappe des serveurs Hyper-V.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la table	Étiquette de la table	Description de la table
cmdb_ci_hyper_v_instance	Instance d'ordinateur virtuel Hyper-V	Instance d'ordinateur virtuel Hyper-V. Cette table étend la table générique d'instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance].
cmdb_ci_hyper_v_network	Réseau virtuel Hyper-V	Réseau virtuel Hyper-V.
cmdb_ci_hyper_v_object	Objet Hyper-V	Classe de base pour tous les objets Hyper-V.
cmdb_ci_hyper_v_resource_pool	Pool de ressources Hyper-V	Pool de ressources Hyper-V.
cmdb_ci_hyper_v_rpool_comp	Composant de pool de ressources Hyper-V	Composant de pool de ressources appartenant au pool de ressources.
cmdb_ci_hyper_v_server	Serveur Hyper-V	Serveur exécutant un logiciel Hyper-V.
cmdb_ci_ids_network	Système de détection des intrusions	Systèmes de détection d'intrusion de sécurité.
cmdb_ci_iisdirectory	Répertoire virtuel IIS	Répertoire virtuel dans le gestionnaire IIS.
cmdb_ci_imaging_hardware	Matériel d'imagerie	Matériel utilisé pour créer des images électroniques/ physiques.
cmdb_ci_inetinfo	Service Inetinfo	Service Inetinfo de l'application IIS.
cmdb_ci_inf_software	Logiciel d'infrastructure	Classe de base pour les logiciels ou programmes d'entreprise spécialement conçus pour aider les entreprises à effectuer des tâches de base telles que le support des effectifs, les transactions commerciales et les services et processus internes.
cmdb_ci_information_object	Objet d'informations	Types d'informations traitées par une application d'entreprise ou toute autre entité. Par exemple : « Données sur les salaires des employés », « Données personnelles des employés » et « Données sur les ventes ».

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la table	Étiquette de la table	Description de la table
cmdb_ci_installed_bundles	Lots installés	Extension de la table Objet ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_object], qui représente les lots de logiciels installés.
cmdb_ci_infra_service	Service d'infrastructure	Services informatiques qui prennent en charge la fourniture d'une infrastructure informatique.
cmdb_ci_infra_service_ldap	Service LDAP	Exécution du service LDAP.
cmdb_ci_ip_address	Adresse IP	Adresse IP.
cmdb_ci_ip_device	Équipement IP	Classe de base pour les appareils dotés d'une adresse IP.
cmdb_ci_ip_firewall	Pare-feu IP	Matériel de pare-feu.
cmdb_ci_ip_network	Réseau IP	Informations sur le réseau IP capturant des détails tels que le sous-réseau, le routeur et router_interface_type.
cmdb_ci_ip_phone	Téléphone IP	Téléphone IP (VOIP).
cmdb_ci_ip_router	Routeur IP	Spécialisation de la table Équipement réseau [cmdb_ci_netgear].
cmdb_ci_ip_server	Serveur IP	Matériel de serveur.
cmdb_ci_ip_service	Instance de service IP	Table de base pour les services IP s'exécutant sur un serveur tel qu'un démon Unix ou un service Windows.
cmdb_ci_ip_switch	Commutateur IP	Spécialisation de la table Équipement réseau [cmdb_ci_netgear].
cmdb_ci_iplanet_web_server	Serveur web iPlanet	Serveur exécutant le logiciel Oracle iPlanet Web Server (OiWS).
cmdb_ci_isam_server	Serveur ISAM	Serveur exécutant le logiciel ISAM.
cmdb_ci_iscsi_disk	Disque iSCSI	Montage hôte d'un disque iSCSI.
cmdb_ci_iscsi_export	Exportation iSCSI	Volume de stockage exporté par un serveur de stockage via iSCSI.
cmdb_ci_kubernetes_component	Composant Kubernetes	Grappe, entrée, espace de noms, nœud, pod, service, volume et charge de travail Kubernetes. Représente

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la table	Étiquette de la table	Description de la table
		également la conférence de création d'équipe ouverte, la conférence de déploiement, le référentiel d'images Docker, le groupe, les images, le flux, le projet, l'itinéraire et l'utilisateur. Classe parente des composants Kubernetes tels que Pods et Clusters.
cmdb_ci_kvm	KVM	Hyperviseur qui gère les machines virtuelles basées sur le noyau (KVM).
cmdb_ci_kvm_network	Réseau	Réseau virtuel KVM.
cmdb_ci_kvm_object	Objet KVM	Objet de base pour tous les objets KVM.
cmdb_ci_kvm_storage_pool	Pool de stockage	Pool de stockage KVM.
cmdb_ci_kvm_storage_volume	Volume de stockage	Volume de stockage KVM.
cmdb_ci_kvm_vm_instance	Instance d'ordinateur virtuel KVM	Instance d'ordinateur virtuel s'exécutant sur un hyperviseur KVM.
cmdb_ci_lb	Équilibreur de charge	Serveur fonctionnant comme un équilibreur de charge.
cmdb_ci_lb_a10	A10 Load Balancer	Serveur fonctionnant comme un équilibreur de charge A10.
cmdb_ci_lb_ace	ACE	Serveur fonctionnant comme équilibreur de charge ACE.
cmdb_ci_lb_alteon	Alteon	Serveur fonctionnant comme un équilibreur de charge Alteon.
cmdb_ci_lb_appl	Application d'équilibrage de charge	Application fournissant une fonctionnalité d'équilibrage de charge.
cmdb_ci_lb_backend_server	Serveur principal LB	Serveur fonctionnant comme un équilibreur de charge back-end.
cmdb_ci_lb_bigip	F5 BIG-IP	Serveur fonctionnant comme un équilibreur de charge F5 BIG-IP.
cmdb_ci_lb_cisco_csm	Cisco CSM	Serveur fonctionnant comme un équilibreur de charge Cisco CSM.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la table	Étiquette de la table	Description de la table
cmdb_ci_lb_cisco_css	Cisco CSS	Serveur fonctionnant comme un équilibreur de charge Cisco CSS.
cmdb_ci_lb_f5_gtm	F5 BigIP GTM	Serveur fonctionnant comme un équilibreur de charge F5 BigIP GTM.
cmdb_ci_lb_f5_ltm	F5 BigIP LTM	Serveur fonctionnant comme un équilibreur de charge F5 BigIP LTM.
cmdb_ci_lb_haproxy	Équilibreur de charge HAProxy	Serveur fonctionnant comme un équilibreur de charge de proxy HA.
cmdb_ci_lb_isa	Serveur ISA	Serveur fonctionnant comme un équilibreur de charge ISA.
cmdb_ci_lb_modjk	Équilibreur de charge Modjk	Serveur fonctionnant comme un équilibreur de charge Cisco CSM.
cmdb_ci_lb_modproxy	Équilibreur de charge ModProxy	Serveur fonctionnant comme un équilibreur de charge ModProxy.
cmdb_ci_lb_netscaler	Citrix Netscaler	Serveur fonctionnant comme un équilibreur de charge Citrix NetScaler.
cmdb_ci_lb_network	Équilibreur de charge réseau	Serveur effectuant l'équilibrage de la charge réseau.
cmdb_ci_lb_nginx	Équilibreur de charge Nginx	Serveur fonctionnant comme un équilibreur de charge Nginx.
cmdb_ci_lb_pool	Pool d'équilibreurs de charge	Collection de mappages hôte-port à équilibrer.
cmdb_ci_lb_pool_member	Membre du pool d'équilibreurs de charge	Mappage hôte-port d'une demande à équilibrer.
cmdb_ci_lb_radware	Équilibreur de charge Radware	Serveur fonctionnant comme un équilibreur de charge Radware.
cmdb_ci_lb_service	Service d'équilibreur de charge	Service virtuel que l'appareil équilibre en transférant les demandes aux membres d'un pool.
cmdb_ci_lb_template	Modèle d'équilibreur de charge	Modèle d'équilibreur de charge qui contient des paramètres de configuration liés à l'équilibreur de charge pour un type spécifique de trafic réseau.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la table	Étiquette de la table	Description de la table
cmdb_ci_lif	LIF	Interface logique.
cmdb_ci_lb_vlan	VLAN d'équilibreur de charge	Segment LAN virtuel.
cmdb_ci_linux_server	Serveur Linux	Serveur exécutant un logiciel Linux.
cmdb_ci_logical_datacenter	Centre de données logique	Centre de données logique VMware vCenter.
cmdb_ci_lpar	Partition logique	La partition logique, communément appelée LPAR, est un sous-ensemble des ressources matérielles d'un ordinateur, virtualisé comme un ordinateur distinct.
cmdb_ci_lvm_pool	Pool LVM	Pool de stockage du gestionnaire de volumes Linux.
cmdb_ci_lvm_pool_member	Membre du pool LVM	Membre du pool de stockage du gestionnaire de volumes Linux.
cmdb_ci_mainframe	Ordinateur central IBM	Système informatique à grande échelle IBM.
cmdb_ci_mainframe_hardware	Matériel d'ordinateur central	Composants matériels d'un système informatique à grande échelle.
cmdb_ci_mainframe_lpar	Ordinateur central LPAR IBM	Partition logique, communément appelée LPAR, qui est un sous-ensemble des ressources matérielles d'un ordinateur central, virtualisée en tant qu'ordinateur distinct.
cmdb_ci_memory_module	Module mémoire	Carte de circuit imprimé qui permet le stockage de la mémoire.
cmdb_ci_mfp_printer	Imprimante multifonction	Appareil physique avec des options de numérisation, de copie et de télécopie.
cmdb_ci_microsoft_iis_web_server	Serveur web Microsoft IIS	Serveur exécutant Internet Information Services (IIS) pour le logiciel Windows.
cmdb_ci_modem_network	Modem (matériel)	Matériel de modem physique.
cmdb_ci_mpio_pool	Pool MPIO (Multipath I/O)	Pool MPIO (Multipath I/O), représentant plusieurs chemins d'accès redondants au stockage.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la table	Étiquette de la table	Description de la table
cmdb_ci_mpio_pool_group	Groupe de pools MPIO (Multipath I/O)	Groupe de pools MPIO (Multipath I/O).
cmdb_ci_mpio_pool_path	Chemin du pool MPIO (Multipath I/O)	Chemin d'accès unique dans un pool MPIO.
cmdb_ci_msd	Équipement de stockage	Périphérique de stockage physique.
cmdb_ci_nas_file_system	Système de fichiers NAS	Extension de la table Système de fichiers [cmdb_ci_file_system], représentant le stockage en réseau.
cmdb_ci_nat_gateway	Passerelle NAT	Fonctionnalité pour la passerelle NAT.
cmdb_ci_netapp_cdot	NetApp CDOT	Fonctionnalité du système d'exploitation NetApp Clustered Data OnTap
cmdb_ci_netapp_datacenter	Centre de données NetApp	Centre de données logique NetApp.
cmdb_ci_netapp_svm	NetApp SVM	Ordinateur virtuel NetApp Storage.
cmdb_ci_netapp_volume	NetApp Volume	Volume de stockage NetApp FlexVol.
cmdb_ci_net_app_server	Matériel de l'appareil réseau	Serveur configuré pour fonctionner en tant qu'appliance de mise en réseau.
cmdb_ci_netgear	Équipement réseau	Extension de la table Matériel, qui capture les équipements réseau tels que le routeur, le commutateur, le concentrateur, la passerelle et le pont.
cmdb_ci_netware_server	Serveur Netware	Serveur exécutant le logiciel NetWare.
cmdb_ci_network	Réseau dans le cloud	Réseau cloud VMware vCenter.
cmdb_ci_network _acl	ACL de réseau	Liste de contrôle d'accès réseau (ACL).
cmdb_ci_network_acl_rule	Règle ACL de réseau	Règle utilisée pour contrôler les droits d'accès à la mise en réseau.
cmdb_ci_network_adapter	Carte réseau	Matériel de la carte réseau.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la table	Étiquette de la table	Description de la table
cmdb_ci_network_policy_group	Groupe de politiques de réseau	Stratégie de groupe utilisée par les services Active Directory.
cmdb_ci_network_template	Modèle de réseau	Fichier OpenStack utilisé pour configurer un réseau.
cmdb_ci_nic	Interface réseau de gestion dans le cloud	Carte réseau virtuelle.
cmdb_ci_nginx_web_server	Serveur web Nginx	Serveur exécutant le logiciel Nginx.
cmdb_ci_openstack_datacenter	Centre de données OpenStack	Centre de données logique OpenStack.
cmdb_ci_optical_transport	Équipement à fibre optique	Les fibres optiques qui sont utilisées pour les réseaux de données longue distance et haute performance. La fibre optique est couramment utilisée dans les services de télécommunication tels qu'Internet, la télévision et les téléphones. Classe enfant du matériel de transport et classe parente pour les équipements de télécommunications à fibre optique tels que les multiplexeurs optiques et les équipements terminaux.
cmdb_ci_oslv_container	Conteneur de virtualisation au niveau du système d'exploitation	Conteneurs (une instance d'exécution d'une image de Docker).
cmdb_ci_oslv_engine	Moteur de virtualisation au niveau du système d'exploitation	Logiciel pour l'exécution et la gestion de conteneurs.
cmdb_ci_oslv_image	Image de virtualisation au niveau du système d'exploitation	Images du conteneur. Collection ordonnée des modifications du système de fichiers racine et des paramètres d'exécution correspondants à utiliser dans une exécution de conteneur.
cmdb_ci_oslv_image_tag	Balise de l'image de virtualisation au	Balise de conteneur, qui est une étiquette appliquée à

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la table	Étiquette de la table	Description de la table
	niveau du système d'exploitation	une image de conteneur dans un référentiel.
cmdb_ci_oslv_local_image	Image locale de virtualisation au niveau du système d'exploitation	Image du conteneur gérée localement.
cmdb_ci_osx_server	Serveur OS / X	Serveur exécutant le système d'exploitation OS/X.
cmdb_ci_os_template	Image	Fichiers logiciels utilisés pour créer une nouvelle instance d'une ressource de calcul telle qu'un serveur, un ordinateur de bureau, un ordinateur virtuel et un routeur virtuel.
cmdb_ci_outofband_device	Équipement hors bande	Matériel utilisé pour effectuer la gestion hors bande.
cmdb_ci_patches	Correctif	Application de correctif à un logiciel pour corriger ou améliorer un programme informatique ou ses données de prise en charge.
cmdb_ci_pc_hardware	Ordinateur personnel	Ordinateur électronique polyvalent dont la taille, les capacités et le prix le rendent réalisable pour un usage individuel.
cmdb_ci_pcf_component	Composant CloudFoundry	Cloud Foundry fournit un modèle moderne et très efficace pour la fourniture d'applications cloud natives sur Kubernetes. Le composant représente l'application, le domaine, l'organisation, le quota, les acheminements, le service, le plan de service, l'espace et les instances d'espace. Classe parente pour la base de prix des produits cloud tels que les ordinateurs virtuels.
cmdb_ci_pdu	PDU	Unité de distribution d'alimentation (PDU).
cmdb_ci_pdu_outlet	Sortie	Sortie unique d'une PDU.
cmdb_ci_peripheral	Appareil	Divers périphériques informatiques tels qu'un

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la table	Étiquette de la table	Description de la table
		moniteur, une station d'accueil, un commutateur KVM, un projecteur, un scanner, un clavier, une souris et un onduleur.
cmdb_ci_personal_printer	Imprimante personnelle	Imprimante dont la taille, les capacités et le prix le rendent réalisable pour un usage individuel.
cmdb_ci_plotter	Traceur	Imprimante capable d'imprimer des images graphiques vectorielles de grande taille.
cmdb_ci_power_eq	Équipement électrique	Matériel utilisé pour gérer l'alimentation électrique.
cmdb_ci_port	Port	Interface entre un ordinateur et d'autres appareils électroniques.
cmdb_ci_port_group	Groupe de ports	Groupe de ports sur un commutateur virtuel.
cmdb_ci_print_queue	Puppet primaire	File d'attente d'impression, qui est une liste des travaux de sortie de l'imprimante conservés dans une zone de mémoire réservée, y compris l'état le plus récent de tous les travaux d'impression actifs et en attente.
cmdb_ci_printer	Imprimante	Dispositif physique qui produit une représentation persistante lisible par l'homme de graphiques ou de texte sur papier ou sur un support physique similaire.
cmdb_ci_printing_hardware	Matériel d'impression	Dispositif physique qui produit une représentation persistante lisible par l'homme de graphiques ou de texte sur papier ou sur un support physique similaire.
cmdb_ci_puppet_master		Serveur exécutant l'application PuppetMaster.
cmdb_ci_qtree	Qtree	Système de fichiers Qtree.
cmdb_ci_qualifier	Qualificateur	CI de qualificateur de relation qui contiennent des informations importantes sur les relations CI.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la table	Étiquette de la table	Description de la table
		Dans un qualificateur de relation, vous pouvez annoter des informations uniques arbitraires sur la relation entre deux CI. Vous pouvez définir plusieurs qualificateurs pour une relation unique, ce qui permet d'obtenir une chaîne de qualificateurs. Toutefois, il ne peut y avoir qu'une seule chaîne de qualificateurs pour un type de relation spécifique entre deux CI. Classe parente pour les différents types de qualificatifs de relation tels que les marqueurs de point d'entrée et les connexions de limites.
cmdb_ci_rack	Rack	Racks de centre de données contenant des détails tels que les unités rack, les unités rack utilisées et la consommation électrique.
cmdb_ci_raid	RAID	Pool de stockage utilisant des mécanismes RAID pour garantir l'intégrité des données.
cmdb_ci_raid_member	Membre RAID	Membre du pool de stockage utilisant des mécanismes RAID.
cmdb_ci_resource_group	Groupe de ressources	Le pool de ressources est une abstraction logique pour une gestion flexible des ressources.
cmdb_ci_sa_scaling_pol_base	Politique de mise à l'échelle	Classe parent pour les options de politique de mise à l'échelle des machines virtuelles, telles que simple et dynamique.
cmdb_ci_san	Réseau de zone de stockage	Réseau qui permet d'accéder au stockage au niveau des blocs.
cmdb_ci_san_connection	Connexion SAN	Connexion dans un réseau SAN.
cmdb_ci_san_disk	Disque SAN	Table de base pour les tables Disque iSCSI [cmdb_ci_iscsi_disk] et

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la table	Étiquette de la table	Description de la table
		Disque Fibre Channel [cmdb_ci_fc_disk].
cmdb_ci_san_endpoint	Point de terminaison SAN	Une extrémité d'une connexion SAN.
cmdb_ci_san_export	Exportation SAN	Table de base pour les tables d'exportation iSCSI [cmdb_ci_iscsi_export] et d'exportation Fibre Channel [cmdb_ci_fc_export].
cmdb_ci_san_fabric	Ensemble fibre optique SAN	Matériel qui connecte les stations de travail et les serveurs aux périphériques de stockage dans un SAN. C'est ce qu'on appelle un « tissu ».
cmdb_ci_san_zone	Zone SAN	Sous-ensemble de stockage SAN auquel certains utilisateurs sont limités.
cmdb_ci_san_zone_alias	Alias de zone SAN	Collection des membres de la zone SAN.
cmdb_ci_san_zone_alias_member	Membre de l'alias de zone SAN	Relation M2m entre les alias de zone SAN et les membres de zone SAN.
cmdb_ci_san_zone_member	Membre de la zone SAN	Ports et périphériques dans une zone SAN.
cmdb_ci_san_zone_set	Ensemble de zones SAN	Collection de zones SAN.
cmdb_ci_scanner	Scanner	Matériel utilisé pour créer une image numérique de documents papier.
cmdb_ci_server	Serveur	Classe de base pour tous les types de serveurs.
cmdb_ci_server_snapshot	Instantané de serveur	Instantané de serveur, qui est l'état d'un système à un moment donné.
cmdb_ci_service	Service	Service IT qui prend directement en charge un processus business (ITIL).
cmdb_ci_service_auto	Service d'application	Services pouvant être surveillés par le système, qui, dans le système de base, comprend uniquement les services d'application. Si Mappage des services est activé, il existe également des enregistrements pour les groupes de CI dynamiques. Si la gestion des événements

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la table	Étiquette de la table	Description de la table
		est activée, il existe des enregistrements pour les groupes d'alertes.
cmdb_ci_service_business	Service d'entreprise	Les services d'entreprise sont publiés pour les utilisateurs métiers et renforcent généralement une ou plusieurs options d'entreprise. Les services d'entreprise peuvent souvent être commandés par des utilisateurs métiers.
cmdb_ci_service_discovered	Service d'application mappé	Services d'application, créés par la méthode de remplissage manuel du service. Pour chaque service d'application, il existe un enregistrement CI de conteneur qui modélise le service d'application.
cmdb_ci_service_technical	Service technique	Les services techniques sont publiés pour les propriétaires de services et sous-tendent généralement un ou plusieurs services d'entreprise. Un service technique peut avoir une vue opérationnelle composée d'une ou de plusieurs offres de service technique.
cmdb_ci_solaris_instance	Instance d'ordinateur virtuel Solaris	Instance d'ordinateur virtuel exécutant le logiciel Solaris.
cmdb_ci_solaris_server	Serveur Solaris	Serveur physique exécutant le logiciel Solaris.
cmdb_ci_spkg	Logiciel	Informations sur les packages logiciels contenant des détails tels que la version, le nombre d'installations, le nombre de licences, le nom du package et la clé (lorsque SAM est activé).
cmdb_ci_storage_controller	Contrôleur de stockage	Appareil logique qui contrôle un volume de stockage ou un port Fibre Channel.
cmdb_ci_storage_device	Équipement de stockage	Table de base pour les périphériques de stockage en mode bloc tels que DAS, SAN et NAS.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la table	Étiquette de la table	Description de la table
cmdb_ci_storage_disk	Disque de stockage	Disque installé sur un serveur de stockage.
cmdb_ci_storage_export	Exportation du stockage	Table de base pour la table d'exportation SAN [cmdb_ci_san_export].
cmdb_ci_storage_fileshare	Partage de fichier de stockage	Système de fichiers NAS sur un serveur de stockage (système de fichiers exporté).
cmdb_ci_storage_hba	HBA de stockage	Adaptateur de buste hôte pour Fibre Channel. L'appareil physique qui fournit des ports Fibre Channel.
cmdb_ci_storage_pool	Pool de stockage	Collection logique de stockage.
cmdb_ci_storage_pool_member	Membre du pool de stockage	Volume logique dans un pool de stockage.
cmdb_ci_storage_switch	Commutateur de stockage	Commutateur Fibre Channel.
cmdb_ci_storage_volume	Volume de stockage	Volume sur un serveur de stockage.
cmdb_ci_storage_vol_snapshot	Instantané du volume de stockage	L'instantané de serveur est l'état d'un système à un moment donné.
cmdb_ci_subnet	Sous-réseau	Fait partie d'un réseau plus vaste.
cmdb_ci_sun_dir_proxy_server	Sun Directory Proxy Server	Serveur exécutant le logiciel Sun ONE Directory Proxy Server.
cmdb_ci_sun_ldap_dir_server	Serveur LDAP SUN	Serveur exécutant le logiciel Sun ONE Directory Server (LDAP).
cmdb_ci_surge_power_eq	Équipement de protection contre les surtensions	Équipement d'alimentation utilisé pour prévenir les surtensions.
cmdb_ci_tape_server	Unité de bande de serveur	Matériel pour l'utilisation du stockage sur bande magnétique.
cmdb_ci_tomcat_connector	Connecteur Tomcat	Logiciel qui fournit des plugins de serveur Web pour connecter les serveurs Web avec Tomcat et d'autres backends.
cmdb_ci_tower_eq	Équipement de la tour	Classe parente pour les pylônes d'installation et

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la table	Étiquette de la table	Description de la table
		l'équipement de pylône comme les feux et les balises.
cmdb_ci_translation_rule	NAT	Règles permettant au routeur de remapper une adresse réseau à une autre.
cmdb_ci_transport_hardware	Matériel de transport	Matériel de télécommunication utilisé pour la communication numérique et matériel connexe tel que les racks de télécommunication, les serveurs pour connecter le port au réseau local, les relais, les banques de canaux et les commutateurs de circuits réseau. Classe parente pour le matériel de transport de télécommunications tel que les multiplexeurs et les équipements à fibre optique.
cmdb_ci_ucs_blade	Serveur lame Cisco UCS	Matériel physique de serveur lame Cisco UCS.
cmdb_ci_ucs_chassis	Châssis Cisco UCS	Matériel de châssis physique Cisco UCS utilisé pour contenir du matériel de serveur lame Cisco UCS.
cmdb_ci_ucs_equipment	Équipement Cisco UCS	Produits Cisco Unified Computing System (UCS).
cmdb_ci_unix_cluster	Grappe UNIX	Ensemble d'ordinateurs regroupés pour présenter une ressource de serveur Unix unique.
cmdb_ci_unix_daemon	Démon Unix	Processus en arrière-plan Unix de longue durée utilisé pour répondre aux demandes de services.
cmdb_ci_unix_server	Serveur UNIX	Serveur exécutant un logiciel Unix.
cmdb_ci_ups	UPS	Dispositifs d'alimentation ininterrompue, où les appareils sont des dispositifs UPS traditionnels.
cmdb_ci_ups_alarm	Alarme d'onduleur	Alarme d'alimentation électrique ininterrompue.
cmdb_ci_ups_bypass	Contournement par onduleur	Contournement ininterrompu de l'alimentation.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la table	Étiquette de la table	Description de la table
cmdb_ci_ups_input	Entrée d'onduleur	Entrée électrique d'un dispositif d'alimentation sans interruption.
cmdb_ci_ups_output	Sortie d'onduleur	Sortie électrique d'un dispositif d'alimentation sans interruption.
cmdb_ci_ups_power_eq	Onduleur	Dispositifs d'alimentation ininterrompue, où les appareils sont tous les onduleurs non traditionnels qui gèrent l'alimentation électrique.
cmdb_ci_vcenter	Instance VMware vCenter	Instance installée du logiciel VMware VCenter.
cmdb_ci_vcenter_cluster	Grappe VMware vCenter	Ensemble de serveurs qui fonctionnent ensemble lors de l'exécution du logiciel VMware VCenter.
cmdb_ci_vcenter_cluster_drs_rule	Règle DRS de la grappe VMWare vCenter	Table spécifique à vCenter qui stocke les informations de règles de base de DRS (Distributed Resource Scheduler). Stocke la règle de relation spécifiant que les membres d'un groupe DRS d'ordinateur virtuel sélectionné peuvent ou doivent s'exécuter sur les membres d'un groupe DRS hôte spécifique. Renseigné par l'API vCenter ClusterRuleInfo(vim.cluster.RuleInfo).
cmdb_ci_vcenter_datacenter	Centre de données VMware vCenter	Objets de centre de données VMware vCenter.
cmdb_ci_vcenter_datastore	Banque de données VMware vCenter	Objets de banque de données VMware vCenter contenant des détails tels que la capacité, l'espace libre, le système de fichiers et le type.
cmdb_ci_vcenter_datastore_disk	Disque de banque de données	Disque de banque de données VMware vCenter individuel.
cmdb_ci_vcenter_folder	Dossier VMware vCenter	Les dossiers VCenter, qui peuvent être utilisés pour regrouper des objets du même type pour une gestion plus facile.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la table	Étiquette de la table	Description de la table
cmdb_ci_vcenter_network	Réseau VMware vCenter	Réseau virtuel VMWare vCenter.
cmdb_ci_vcenter_object	Objet VMware vCenter	Classe de base pour la plupart des objets VMware vCenter.
cmdb_ci_vcenter_server_obj	Objet serveur VMware vCenter	Hyperviseur VMware.
cmdb_ci_veritas_disk	Disque Veritas	Disque physique contrôlé par Veritas Volume Manager.
cmdb_ci_veritas_disk_group	Groupe de disques Veritas	Collecte des disques dans Veritas Volume Manager.
cmdb_ci_veritas_plex	Plex Veritas	Partition logique dans Veritas Volume Manager.
cmdb_ci_veritas_subdisk	Sous-disque Veritas	Partition d'un Veritas_disk.
cmdb_ci_veritas_volume	Volume Veritas	Agrégation de plex.
cmdb_ci_virtualization_server	Serveur de virtualisation	Table de base utilisée par la table Serveur ESX [cmdb_ci_esx_server].
cmdb_ci_virtual_desktop	Bureau virtuel	L'environnement de bureau de l'utilisateur (icônes, fond d'écran, fenêtres, dossiers, barres d'outils et widgets) est stocké à distance sur un serveur.
cmdb_ci_virtual_pvt_gateway	Passerelle privée virtuelle	Deux points de terminaison VPN pour un basculement automatique.
cmdb_ci_vm	Hyperviseur de machines virtuelles	Logiciel Hypevisor.
cmdb_ci_vm_instance	Instance d'ordinateur virtuel	Informations génériques sur les ordinateurs virtuels.
cmdb_ci_vm_object	Objet ordinateur virtuel	Classe de base pour tous les objets d'ordinateur virtuel. Parent pour tous les objets tels que les objets Hyper-V et les objets KVM.
cmdb_ci_vm_parallels	Parallèles	Instance du logiciel Parallels.
cmdb_ci_vm_template	Modèle d'ordinateur virtuel	Modèle, qui est une copie principale d'un ordinateur virtuel pouvant être utilisé pour créer de nombreux clones. Table de base pour tous les modèles de VM.
cmdb_ci_vm_user_credentials	Informations d'identification de l'utilisateur de VM	Les informations d'identification, qui sont utilisées pour authentifier

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la table	Étiquette de la table	Description de la table
		les droits d'accès et les autorisations.
cmdb_ci_vm_vmware	VMware	**Remarque :** N'est plus utilisé. Spécialisation VMware de la table Ordinateur virtuel.
cmdb_ci_vm_zones	Zones	Environnement de système d'exploitation virtuel partitionné fonctionnant dans un espace de système d'exploitation Solaris.
cmdb_ci_voice_hardware	Matériel de fonctions vocales	Systèmes de télécommunication qui représentent les systèmes téléphoniques, les centraux téléphoniques et la messagerie vocale. Classe parente pour le matériel de système vocal de télécommunication tel que la messagerie vocale et les autocommutateurs privés.
cmdb_ci_volume_template	Modèle de volume	Ensemble de règles qui spécifient une ou plusieurs options d'un volume de stockage (règles de sélection et d'agencement du stockage).
cmdb_ci_vmware_instance	Instance d'ordinateur virtuel VMware	Instance d'ordinateur virtuel VMware sur l'hyperviseur VMware.
cmdb_ci_vmware_template	Modèle d'ordinateur virtuel VMware	Copie principale d'un ordinateur virtuel VMware qui peut être utilisée pour créer plusieurs clones.
cmdb_ci_vpc	Cloud privé virtuel	Pool configurable à la demande de ressources informatiques partagées allouées dans un environnement de cloud public.
cmdb_ci_vpn	Réseau privé virtuel	Réseau privé configuré pour s'exécuter sur un réseau public.
cmdb_ci_vpn_connection	Connexion VPN	Connexion sécurisée à un autre réseau via Internet.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la table	Étiquette de la table	Description de la table
cmdb_ci_vserver_peer	Pair vServer	Étend la table Objet ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_object]. Relation entre pairs entre les serveurs virtuels (NetApp).
cmdb_ci_wap_network	Point d'accès sans fil	Appareil matériel de mise en réseau qui permet à un appareil compatible Wi-Fi de se connecter à un réseau câblé.
cmdb_ci_web_application	Application Web	Application logicielle client-serveur dans laquelle le client (ou l'interface utilisateur) s'exécute dans un navigateur Web.
cmdb_ci_web_domino	Serveur HTTP Lotus Domino	Serveur exécutant le logiciel IBM Notes (anciennement Lotus Notes/IBM Domino).
cmdb_ci_web_server	Serveur Web	Système informatique qui traite les demandes via HTTP à partir du World Wide Web.
cmdb_ci_web_service	Service Web	Service offert par un appareil électronique à un autre appareil électronique, communiquant entre eux via le World Wide Web.
cmdb_ci_web_site	Site web	Une collection de pages Web connexes.
cmdb_ci_websphere_cell	Cellule Websphere	Un groupe logique de nœuds IBM Websphere (chacun d'entre eux exécutant un ou plusieurs serveurs d'applications) gérés de manière centralisée.
cmdb_ci_win_cluster	Grappe Windows	Un seul serveur (virtuel) composé d'un ou de plusieurs serveurs Windows physiques.
cmdb_ci_win_cluster_node	Nœud de grappe Windows	Un membre physique de l'application de grappe Windows.
cmdb_ci_win_cluster_resource	Ressource de grappe Windows	Une entité logique ou physique gérée par l'application de grappe Windows.
cmdb_ci_win_domain_controller	Contrôleur de domaine Windows	Un serveur qui répond aux demandes d'authentification

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la table	Étiquette de la table	Description de la table
		de sécurité au sein d'un domaine Windows Server.
cmdb_ci_win_server	Serveur Windows	Un serveur exécutant le système d'exploitation Microsoft Windows Server.
cmdb_ci_windows_service	Service Windows	Un programme informatique Windows qui fonctionne en arrière-plan.
cmdb_ci_zone	Zone de centre de données	Une partie spécifiée d'une installation de centre de données.

Tables de services

Dans la CMDB, les tables enfants de la table Service [cmdb_ci_service] stockent des informations sur les services, y compris les services d'application.

Champs clés de la table de services

Champ	Description
Criticité pour l'entreprise	L'importance de ce service pour l'entreprise. Ce champ peut être utilisé pour déterminer les stratégies de récupération d'urgence pour ce service. Les options par défaut sont les suivantes : • 1 – Très critique • 2 – Assez critique • 3 – Peu critique • 4 – Non critique
SLA	Une référence à la table Accord [sla].
Classification du service	Désigne le type du service. • Service d'application (pour plus d'informations, reportez-vous à la section Services d'application) • Service technique (pour plus d'informations, voir Services d'application et Renseignez un service d'application à l'aide de la méthode de groupe de CI dynamique) • Offre de service (pour plus d'informations, voir Gestion des portefeuilles de services Offres de service) • Service partagé (pour plus d'informations, voir Services informatiques partagés) • Service facturable (à représente un service facturé ou dont les coûts sont gérés)
Utilisé pour	Désigne la façon dont ce service est utilisé. Les options par défaut sont les suivantes :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs clés de la table de services (suite)

Champ	Description
	• Production • Intermédiaire • QA • Test • Développement • Démonstration • Formation • Récupération d'urgence
Utilisateurs pris en charge	Utilisateurs pris en charge par ce service. Référence à la table Groupe [sys_users_group].
Version	Utilisez ce champ pour vos propres processus de gestion des versions.

Table d'association d'éléments de configuration de service

La table d'association d'éléments de configuration de service [svc_ci_assoc] lie un service d'application et un CI pour suivre quels CI font partie de chaque service d'application.

Champ	Description
ID d'élément de configuration	Référence à la table d'éléments de configuration [cmdb_ci].
ID de service	Référence à la table Service [cmdb_ci_service].

CMDB Modèle de schéma

Le Base de données de gestion des configurations (CMDB) modèle de schéma est une série de tables connectées qui contiennent tous les actifs et services aux entreprises contrôlés par une société et ses configurations.

Applications associées ServiceNow® Store et informations de référence :

- Descriptions des tables CMDB: description des tables clés CMDB du système de base.
- Modèles de classe CI CMDB : ServiceNow Store application qui ajoute des modèles de classe qui étendent la hiérarchie de classe de base CMDB . Cela inclut les descriptions de classe, les règles d'identification, les entrées d'identificateur et les relations dépendantes, le cas échéant. Vous pouvez ensuite utiliser les classes ajoutées comme n'importe quelle autre classe de base CMDB.
- Renseigner le champ CMDB: informations sur les différentes options de remplissage de la CMDB.
- Modèles de détection : ServiceNow Store une application qui fournit une bibliothèque de modèles de détection pour détecter des appareils et des applications spécifiques dans le secteur.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- À propos de l'Connecteurs Service Graph: ServiceNow Store applications qui fournissent des intégrations prédéfinies pour l'importation et l'intégration de données tierces communes dans CMDB des classes. Comprend également l'assistant Centre d'intégration ETL pour la création de nouvelles cartes de transformation ETL.

Les tables CMDB contiennent des informations sur les ordinateurs et les périphériques du réseau, les contrats et licences de logiciel, les services aux entreprises, etc. Le service informatique peut l'utiliser CMDB pour mieux comprendre l'équipement des utilisateurs de son réseau et les relations entre eux. Ils CMDB peuvent également être référencés par d'autres processus au sein du système.

Les applications, telles que Gestion des actifs et Contract Management, fonctionnent conjointement avec . CMDBGestion des actifs et Gestion des actifs logiciels relient à CMDB tous les actifs, le matériel, les logiciels, les actifs en stock, ainsi que les enregistrements pour les fabricants et les fournisseurs. L'application Gestion des contrats contient des informations sur les contrats, y compris les baux, les contrats de service, les bons de commande, les garanties et les licences de logiciel. L'application Base de données de gestion des configurations (CMDB) est axée sur le fonctionnement.

Pour plus d'informations générales sur la CMDB, consultez l'article ServiceNow Community à CMDB 101- Qu'est-ce qu'une base de données de gestion des configurations et pourquoi en avez-vous besoin ? .

Tables CMDB clés

Tables clés de la Base de données de gestion des configurations (CMDB) :

- La table d'éléments de configuration de base [cmdb], qui est la table CMDB principale pour les CI non informatiques (les classes décroissantes sont des CI non informatiques).
- La table Élément de configuration principale [cmdb_ci], qui stocke les attributs de base de tous les CI. Le rôle d'utilisateur administrateur, itil ou actif est requis pour accéder à cette table (les classes décroissantes sont des CI informatiques).
- Table Relation de CI [cmdb_rel_ci], qui définit toutes les relations entre les CI.

La table Élément de configuration est étendue à d'autres tables, telles que Base de données [cmdb_ci_database] et Ordinateur [cmdb_ci_computer]. La table Ordinateur est étendue à la table Serveur [cmdb_ci_server], qui est étendue à la table Serveur UNIX [cmdb_ci_unix_server], et ainsi de suite.

Remarque : La table Élément de configuration de base [cmdb] utilise le modèle d'extension table par partition, qui présente des comportements de réplication et de dérivation d'informations différents de ceux des autres tables étendues. Consultez Extension de table et classes .

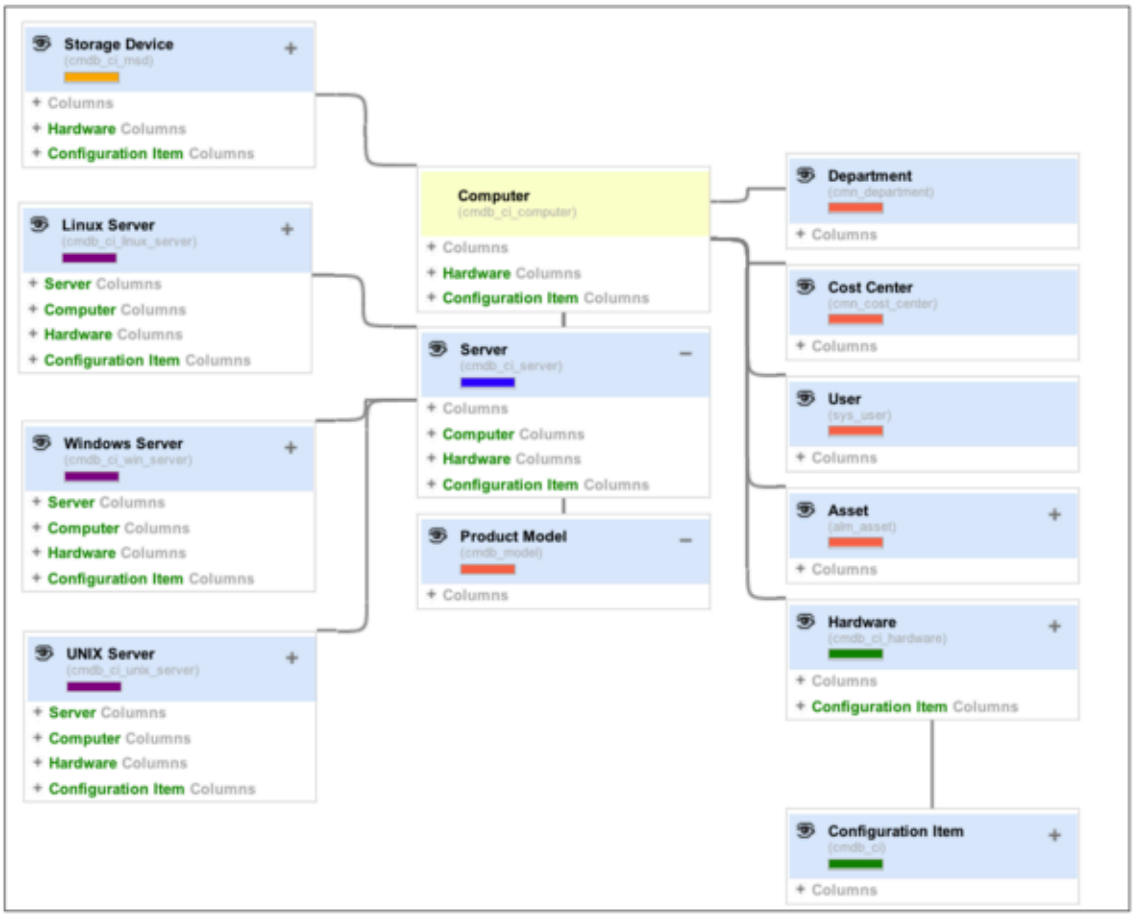
Vous pouvez utiliser la carte de schéma pour afficher plus de détails sur les tables et leurs relations :

1. Accédez à la **Définition du système** > **Tables et colonnes**.
2. Sélectionnez une table et cliquez sur **Carte de schéma**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Carte de schéma



Remarque : Les CI qui ne sont pas étendus à partir de la table Élément de configuration [cmdb_ci] ne sont pas affichés dans les cartes Vue des dépendances ni dans les formateurs de relations CI.

Attributs de CI

Les attributs s'appliquent à tous les CI d'une classification. Pour modifier les valeurs d'attribut d'un CI, modifiez le CI approprié. Pour ajouter un attribut unique à une classe, étendez la table de classe et créez une classification pour ce CI.

La position d'un CI dans une hiérarchie de classification est déterminée par les attributs qu'il partage avec les CI situés en dessous. Chaque fois qu'un CI a un seul attribut différent de son parent, la hiérarchie de classification se ramifie.

Par exemple, les serveurs ont des attributs différents de ceux des ordinateurs, notamment les stations de travail et les ordinateurs portables. Linux Les serveurs et UNIX les serveurs ont des attributs différents de la classification des serveurs parent et les uns des autres, de sorte qu'ils occupent des branches distinctes dans la hiérarchie.

Classe de l'élément de configuration [cmdb_ci]

Attributs de la classe Élément de configuration [cmdb_ci], qui étend la classe Élément de configuration de base [cmdb].

Avertissement : Ne modifiez aucun de ces attributs dans le dictionnaire. Par exemple, ne modifiez pas le type de l'attribut de la référence à la `location` liste. De telles modifications peuvent empêcher les fonctionnalités qui utilisent la CMDB de fonctionner correctement.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour obtenir une description des tables CMDB courantes dans un système de base, reportez-vous à la section Descriptions des tables CMDB.

Tronc commun, tables d'utilisateurs

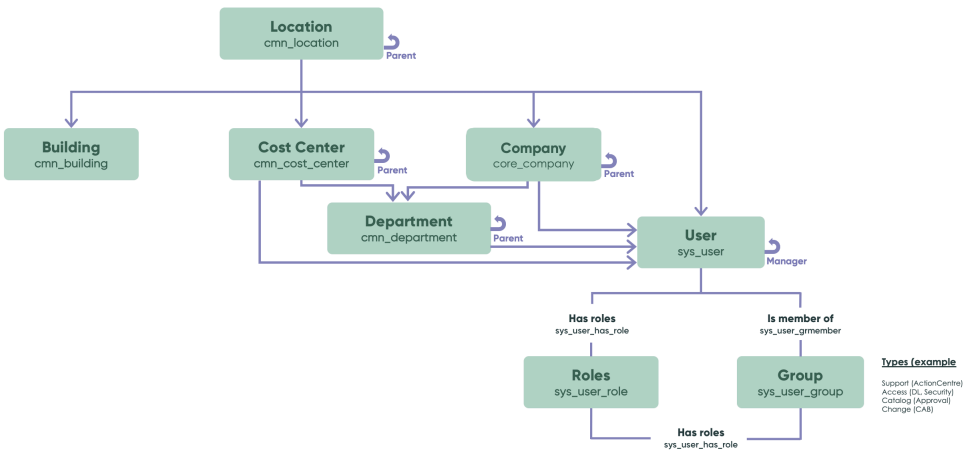
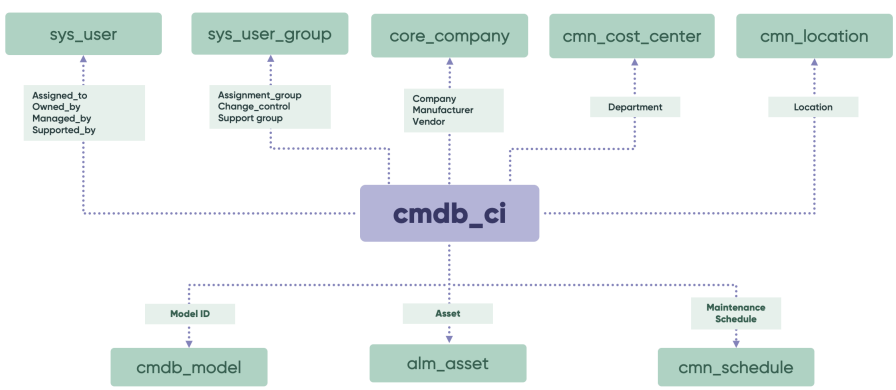


Schéma CI CMDB associé aux tables communes principales et non principales



Attributs

Attribut	Description
Balise d'actif	Balise d'actif/balise de service de la ressource spécifique
Affecté	Date et heure de l'affectation à l'utilisateur

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Attribut	Description
Attributs	Description de l'utilisation des attributs pour l'instance
Peut imprimer	Indique si l'instance peut imprimer
Catégorie	Nom de la catégorie applicable à l'instance
Date d'entrée	Date et heure d'enregistrement
Date de sortie	Date et heure de sortie
Classe	Nom de classe système
Commentaires	Commentaires associés à l'instance
ID de corrélation	ID de l'instance provenant d'une autre source de données
Coût	Valeur financière en devise locale (telle que définie dans le champ Devise des coûts)
Devise des coûts	Nom de la devise (comme le dollar, la livre sterling, l'euro)
Créé	Date et heure de création de l'enregistrement
Créé par	Nom de la personne/source de données qui a initialement créé l'enregistrement
Description	Ajustement (mode de déploiement) et fonction (objectif) de l'instance
Source de découverte	Nom de la source de découverte primaire (la plus fiable)
Domaine DNS	Nom du domaine DNS auquel appartient l'instance
Domaine	ID du domaine auquel appartient l'instance
Chemin de domaine	Chemin du domaine auquel appartient l'instance
Échéance	Date et heure auxquelles l'instance était attendue
Échéance	Description de la manière dont l'instance était due
Nombre de pannes	Nombre de défauts enregistrés par rapport à l'instance à ce jour
Première découverte	Date et heure de découverte initiale de l'instance
Nom de domaine complet	Nom complet du chemin d'accès du domaine auquel appartient l'instance
Compte GL	Nom/numéro du compte du Grand Livre
Installé	Date et heure de la dernière installation de l'instance

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Attribut	Description
Numéro de facture+	Numéro de facture utilisé dans le processus d'acquisition
Adresse IP	Adresse IP principale utilisée par l'instance
Justification	Description de la justification de l'instance
Contrat de bail	Nombre de contrats de crédit-bail en cours
Adresse MAC	Adresse MAC de l'instance
Numéro de modèle	Numéro de modèle d'origine du fabricant
Moniteur	Indique si l'instance est surveillée
Dernière découverte	Date et heure de la dernière détection de l'instance
Nom	Nom de l'instance de CI
Statuts opérationnels	Liste de choix configurable avec des valeurs pour les états opérationnels actuels
Commande reçue	Date et heure de réception initiale de l'instance
Commandé	Date et heure de commande initiale de l'instance
Numéro de bon de commande	Numéro de bon de commande utilisé dans le processus d'acquisition
Acheté le	Date d'achat de l'instance
Requiert une vérification	Marqueur indiquant si une vérification est requise pour l'instance
Numéro de série	Numéro de série de l'instance
Ignorer la synchronisation	Marqueur indiquant si la synchronisation entre Gestion des actifs et CMDB peut être ignorée
Date de démarrage	Date et heure de dernier démarrage de l'instance
Sous-catégorie	Nom de sous-catégorie applicable à l'instance
ID système	ServiceNow ID système (GUID)
Balises	Balises connexes
Mis à jour	Date et heure de la dernière mise à jour de l'instance
Mis à jour par	Personne/source de données qui a mis à jour l'enregistrement pour la dernière fois
Mises à jour	Liste de choix configurable avec des valeurs pour les états de mise à jour
Délai d'expiration de garantie	Date d'expiration de la garantie actuelle

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Attribut de référence	Référence à
Groupe d'approbation	Table de groupe
Ressource	Table d'actifs
Affecté à	Table des utilisateurs
Groupe chargé de la modification	Table de groupe
Société	Table de la société
Centre de coûts	Table de centre de coûts
Département	Table des départements
Emplacement	Table d'emplacement
Calendrier de maintenance	Table de calendrier
Géré par	Table des utilisateurs
Fabricant	Table de la société
ID de modèle	Table du modèle de produit
Propriété de	Table des utilisateurs
Calendrier	Table de calendrier (pour le traitement normal)
Groupe de support	Table de groupe
Pris en charge par	Utilisateur
Fournisseur	Table de la société

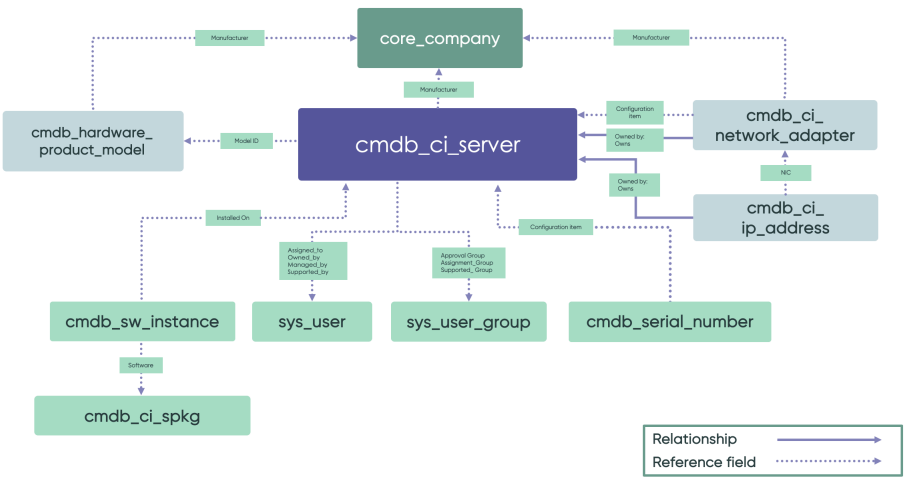
Classe de matériel [cmdb_ci_hardware]

Attributs, règle d'identification et autres structures de schéma importantes pour la CMDB classe Hardware [cmdb_ci_hardware].

Pour obtenir une description des tables courantes CMDB dans un système de base, reportez-vous à la section Descriptions des tables CMDB.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Matériel, ordinateur, schéma de serveur



Remarque : cmdb_sw_instance noté dans le diagramme, est une référence à la classe cmdb_software_instance et Supported_Group est une référence à Support_Group.

Attributs

La classe Hardware ajoute les attributs uniques suivants :

Attribut	Description
hardware_status	État du matériel, par exemple **En cours de maintenance** ou **Hors service**. Utilisé pour synchroniser l'état avec la classe d'actifs.
hardware_substatus	État du matériel secondaire. Chaque paramètre *hardware_status* entraîne un ensemble différent de choix disponibles pour ce champ.
default_gateway	Passerelle par défaut via laquelle l'ordinateur est connecté.

Structures des relations clés

Utilisez les relations clés suivantes comme lignes directrices importantes lors de la création de CI de matériel, d'ordinateur ou de serveur :

- Numéro de série : au cours des processus d'identification de CI, le moteur Identification et réconciliation (IRE) recherche un numéro de série à deux emplacements. L'un est l'attribut Numéro de série CI et le second est la table Numéro de série [cmdb_serial_number], avec référence à la table Matériel [cmdb_ci_hardware].

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Stocke tout numéro de série d'un type autre que Système, uniquement dans la table Numéro de série (et non dans l'attribut CI du serveur).
- Si le numéro de série du système est disponible, stockez-le à la fois dans l'attribut *Serial Number* du CI et dans la table Numéro de série.

La table Numéro de série est une relation plusieurs à un qui renvoie au CI serveur. Cette table comporte un champ type permettant de spécifier le type du numéro de série (système, UUID, châssis, bios ou carte de base) et de stocker la valeur réelle elle-même. Utilisez les normes Windows suivantes pour les types de numéros de série dans la table Numéro de série [cmdb_serial_number] :

- *system*: identification du produit telle qu'un numéro de série pour le logiciel, un numéro de puce sur une puce matérielle ou un numéro de projet (pour les produits non commerciaux).
- *uuid*: identificateur unique universel (UUID) du produit. Un UUID est un identificateur de 128 bits dont la différence est garantie avec les autres UUID générés.
- *chassis*: Numéro attribué par le fabricant qui est utilisé pour identifier un élément physique. La valeur est le numéro de série du boîtier système ou de la structure du châssis dans les informations SMBIOS. Ce type représente les propriétés associées à une enceinte de système physique.
- *bios*: numéro de série attribué du BIOS. Ce type représente les attributs des services d'entrée/sortie de base (BIOS) du système informatique qui sont installés sur l'ordinateur.
- *baseboard*: Numéro attribué par le fabricant qui est utilisé pour identifier l'élément physique. Cette propriété est héritée de CIM_PhysicalElement et est parfois appelée « numéro de série de la carte mère ».

- Carte réseau :
  - Utilisez la classe [cmdb_ci_network_adapter] de la carte réseau pour stocker les cartes réseau.
  - Définissez l'attribut *Name* dans la classe de carte réseau comme étant le nom de l'appareil de la carte réseau (par exemple, eth0, eth1).
  - Définissez l'attribut *MAC Address* comme étant la valeur de l'adresse MAC. Formatez la chaîne avec des séparateurs deux-points entre les octets et des caractères hexadécimaux minuscules avec des zéros ajoutés.

    Par exemple : « f8 :f2:1e :00 :d4:66 »
  - Dans la table Relation CI [cmdb_rel_ci], créez une *Owned By::Owns* relation avec le CI matériel associé. Spécifiez une référence à partir de la table Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter] à l'aide du CI avec une référence au CI matériel associé.

- Adresse IP:
  - Utilisez la classe IP Address [cmdb_ci_ip_address] pour stocker les adresses IP.
  - Stockez une valeur d'adresse IP dans l'attribut *IP Address* et dans l'attribut *Name* (pour éviter les attributs vides *Name*).
  - Stockez une valeur d'adresse IP IPv4 au format « NNN ». NNN. NNN. NNN', avec des octets décimaux et des séparateurs de points. Les valeurs non conformes doivent être considérées comme non valides et réduites à des valeurs nulles.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Stocke une valeur d'adresse IP IPv6 en utilisant des caractères hexadécimaux minuscules avec des séparateurs deux-points. Les valeurs qui ne confirment pas doivent être considérées comme non valides et remplacées par des valeurs nulles.
- Définissez l'attribut *Netmask* sur l'adresse IP.
- Dans la table Relation CI [cmdb_rel_ci], créez une relation **Propriété de ::Possède** avec le CI matériel associé.
- Spécifiez pour l'adresse IP une référence à la table Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter] à l'aide de l'élément de configuration avec une référence au CI matériel associé.
- Pour vous assurer que les règles d'identification du système de base fonctionnent correctement, stockez également l'adresse IP dans la classe de carte réseau associée.

- Carte réseau et adresse IP :
  - Stocke l'adresse MAC de la carte réseau installée sur un serveur, dans la classe Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter].
  - Stockez l'adresse IP dans la classe Adresse IP [cmdb_ci_ip_address].
  - Ne stockez pas l'adresse MAC ni l'adresse IP dans la classe Serveur [cmdb_ci_server].

Structures de référence clés

Utilisez les références clés suivantes comme directives importantes lors de la création de CI de matériel, d'ordinateur ou de serveur :

- Logiciels et processus en cours d'exécution sur un serveur : la classe Logiciel [cmdb_ci_spkg] contient le package logiciel générique associé au CI du serveur. La table cmdb_software_instance instancie chaque instance du package logiciel avec :
  - Référence un-à-un à la classe Serveur [cmdb_ci_server]
  - Référence plusieurs-à-un renvoyant à la classe Logiciel

  Ces références sont stockées respectivement dans les attributs de référence et de référence *Installed onProduct Name*.

  Si le module d'extension Software Asset Management Foundation [com.snc.sams] ou Software Asset Management [com.snc.software_asset_management] est installé, stockez les détails du logiciel dans la table Installation de logiciel [cmdb_sam_sw_install] au lieu de la table cmdb_software_instance.
- Les *Manufacturer* et *Model ID* sont des attributs de référence des tables Entreprise [core_company] et Modèle de produit [cmdb_model] respectivement.
- Les , *Assigned ToManaged By*, *Owned By*, et *Supported By* sont des attributs de référence de la table Utilisateur [sys_user]. Les *Change Group* et *Support Group* sont des attributs de référence pour la table Groupe [sys_user_group].

Règle d'identification

Le système de base contient des règles d'identification prédéfinies pour les classes Matériel, Ordinateur et Serveur, qui sont identiques. Cette règle d'identification comporte les entrées d'identificateur clés suivantes, classées par ordre de priorité :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Entrée d'identificateur qui utilise l'identification basée sur la recherche spécifiée avec le numéro de série [cmdb_serial_number] comme table de recherche. La table Numéro de série est une référence plusieurs à un du numéro de série au CI du serveur.
2. Entrée d'identificateur spécifiée avec l'attribut *Serial Number* dans le CI.
3. Entrée d'identificateur pour l'attribut *Name*. S'il *Serial Number* n'est pas disponible, l'attribut *Name* (qui est le nom d'hôte) est utilisé. Si les attributs et sont *Serial NumberName* fournis, le moteur Identification et réconciliation (IRE) recherche d'abord le numéro de série. Ensuite, si aucun numéro de série n'est trouvé, IRE revient à l'utilisation du nom.
4. Entrée d'identificateur spécifiée pour les *MAC Address*attributs / *IP Address* dans la table Carte réseau. Cependant, ne vous fiez pas uniquement au *MAC Address*/ *IP Address*.

   Si les deux *Serial Number* et *Name* ne sont pas disponibles, et uniquement *MAC Address*/ *IP Address* sont disponibles, utiliser *MAC Address* comme nom de CI. L'utilisation de comme *MAC Address* nom de CI garantit que vous ne créez pas de CI vide.

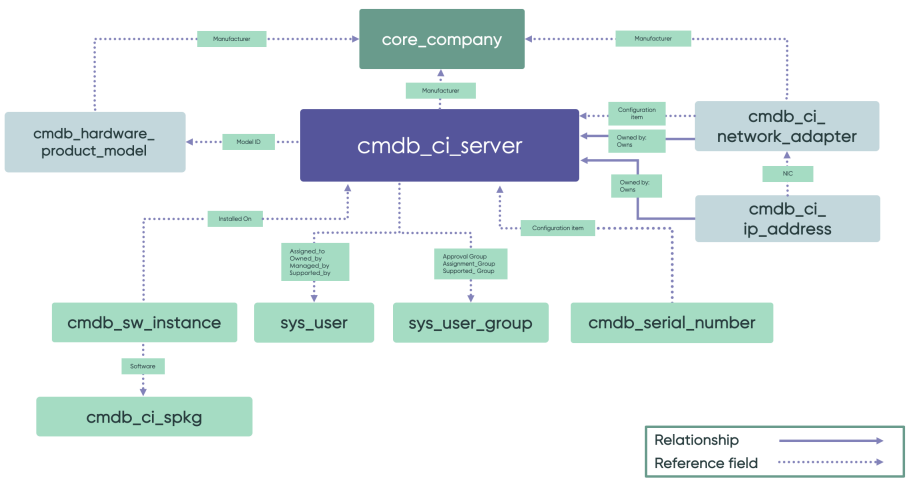
Pour plus d'informations, consultez Identification et réconciliation CMDB (IRE).

Classe d'ordinateur [cmdb_ci_computer]

Attributs, règle d'identification et autres structures de schéma importantes pour la CMDB classe Computer [cmdb_ci_computer].

Pour obtenir une description des tables courantes CMDB dans un système de base, reportez-vous à la section Descriptions des tables CMDB.

Matériel, ordinateur, schéma de serveur



Remarque : cmdb_sw_instance noté dans le diagramme, est une référence à la classe cmdb_software_instance et Supported_Group est une référence à Support_Group.

Attributs

La classe Computer ajoute les attributs uniques suivants :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Attribut	Description
CD_ROM	Indique s'il existe un CD-ROM.
Vitesse lecteur CD	Rapidité de CD_ROM.
Type de châssis	Type de châssis d'ordinateur.
Nombre de cœurs du processeur	Nombre de cœurs par processeur.
Thread principal de processeur	Nombre de threads par cœur.
Nombre de processeurs	Nombre de processeurs.
Nom du processeur	Nom du processeur.
Vitesse du processeur (MHz)	Vitesse du processeur.
Type du processeur	Type du processeur.
Espace disque (Go)	Quantité d'espace disque (en Go).
Disquette	Type de lecteur de disquette.
Facteur de forme	Facteur de forme de l'ordinateur.
ID d'objet	ID d'objet de l'ordinateur (tel que l'ID d'ordinateur virtuel associé à l'ordinateur).
Système d'exploitation	Nom du système d'exploitation.
Largeur d'adresse de système d'exploitation (bits)	Bit de système d'exploitation (tel que 32, 64).
Domaine SE	NA
Service Pack du système d'exploitation	Service Pack installé sur le système d'exploitation.
Version de SE	Version du système d'exploitation.
RAM (Mo)	Quantité de RAM sur l'ordinateur.
IsVirtual (en anglais seulement)	Vrai/faux indiquant si l'appareil est en cours d'exécution sur une instance d'ordinateur virtuel.

Attribut de référence	Référence à
Fabricant de processeurs	Table de société [core_company]

Description du schéma

Le modèle de schéma CMDB ne fait pas de distinction entre les serveurs et les ordinateurs qui sont physiques et les serveurs et l'ordinateur qui sont virtuels. Au lieu de cela, les classes Computer et Server ont un champ nommé *IsVirtual*. Si un ordinateur ou un serveur est une instance virtuelle, définissez cet *IsVirtual* attribut sur **vrai**.

Comme décrit dans la section Schéma d'ordinateur virtuel, pour modéliser entièrement un ordinateur virtuel, définissez l'attribut *IsVirtual* dans le CI d'ordinateur ou de serveur sur **vrai**. Créez un enregistrement d'instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance] en utilisant l'attribut *BIOS UUID* comme identificateur de clé. Ensuite, créez une relation

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Hosted_On entre l'enregistrement de l'instance d'ordinateur virtuel et l'instance d'ordinateur ou de serveur et définissez-la sur *IsVirtual***vrai**.

Structures des relations clés

Utilisez les relations clés suivantes comme lignes directrices importantes lors de la création de CI de matériel, d'ordinateur ou de serveur :

- Numéro de série : au cours des processus d'identification de CI, le moteur Identification et réconciliation (IRE) recherche un numéro de série à deux emplacements. L'un est l'attribut Numéro de série CI et le second est la table Numéro de série [cmdb_serial_number], avec référence à la table Matériel [cmdb_ci_hardware].
  - Stocke tout numéro de série d'un type autre que Système, uniquement dans la table Numéro de série (et non dans l'attribut CI du serveur).
  - Si le numéro de série du système est disponible, stockez-le à la fois dans l'attribut *Serial Number* du CI et dans la table Numéro de série.

  La table Numéro de série est une relation plusieurs à un qui renvoie au CI serveur. Cette table comporte un champ type permettant de spécifier le type du numéro de série (système, UUID, châssis, bios ou carte de base) et de stocker la valeur réelle elle-même. Utilisez les normes Windows suivantes pour les types de numéros de série dans la table Numéro de série [cmdb_serial_number] :
  - *system*: identification du produit telle qu'un numéro de série pour le logiciel, un numéro de puce sur une puce matérielle ou un numéro de projet (pour les produits non commerciaux).
  - *uuid*: identificateur unique universel (UUID) du produit. Un UUID est un identificateur de 128 bits dont la différence est garantie avec les autres UUID générés.
  - *chassis*: Numéro attribué par le fabricant qui est utilisé pour identifier un élément physique. La valeur est le numéro de série du boîtier système ou de la structure du châssis dans les informations SMBIOS. Ce type représente les propriétés associées à une enceinte de système physique.
  - *bios*: numéro de série attribué du BIOS. Ce type représente les attributs des services d'entrée/sortie de base (BIOS) du système informatique qui sont installés sur l'ordinateur.
  - *baseboard*: Numéro attribué par le fabricant qui est utilisé pour identifier l'élément physique. Cette propriété est héritée de CIM_PhysicalElement et est parfois appelée « numéro de série de la carte mère ».
- Carte réseau :
  - Utilisez la classe [cmdb_ci_network_adapter] de la carte réseau pour stocker les cartes réseau.
  - Définissez l'attribut *Name* dans la classe de carte réseau comme étant le nom de l'appareil de la carte réseau (par exemple, eth0, eth1).
  - Définissez l'attribut *MAC Address* comme étant la valeur de l'adresse MAC. Formatez la chaîne avec des séparateurs deux-points entre les octets et des caractères hexadécimaux minuscules avec des zéros ajoutés.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Par exemple : « f8 :f2:1e :00 :d4:66 »

- Dans la table Relation CI [cmdb_rel_ci], créez une *Owned By::Owns* relation avec le CI matériel associé. Spécifiez une référence à partir de la table Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter] à l'aide du CI avec une référence au CI matériel associé.

- Adresse IP:
  - Utilisez la classe IP Address [cmdb_ci_ip_address] pour stocker les adresses IP.
  - Stockez une valeur d'adresse IP dans l'attribut *IP Address* et dans l'attribut *Name* (pour éviter les attributs vides *Name*).
  - Stockez une valeur d'adresse IP IPv4 au format « NNN ». NNN. NNN. NNN', avec des octets décimaux et des séparateurs de points. Les valeurs non conformes doivent être considérées comme non valides et réduites à des valeurs nulles.
  - Stocke une valeur d'adresse IP IPv6 en utilisant des caractères hexadécimaux minuscules avec des séparateurs deux-points. Les valeurs qui ne confirment pas doivent être considérées comme non valides et remplacées par des valeurs nulles.
  - Définissez l'attribut *Netmask* sur l'adresse IP.
  - Dans la table Relation CI [cmdb_rel_ci], créez une relation **Propriété de ::Possède** avec le CI matériel associé.
  - Spécifiez pour l'adresse IP une référence à la table Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter] à l'aide de l'élément de configuration avec une référence au CI matériel associé.
  - Pour vous assurer que les règles d'identification du système de base fonctionnent correctement, stockez également l'adresse IP dans la classe de carte réseau associée.

- Carte réseau et adresse IP :
  - Stocke l'adresse MAC de la carte réseau installée sur un serveur, dans la classe Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter].
  - Stockez l'adresse IP dans la classe Adresse IP [cmdb_ci_ip_address].
  - Ne stockez pas l'adresse MAC ni l'adresse IP dans la classe Serveur [cmdb_ci_server].

Structures de référence clés

Utilisez les références clés suivantes comme directives importantes lors de la création de CI de matériel, d'ordinateur ou de serveur :

- Logiciels et processus en cours d'exécution sur un serveur : la classe Logiciel [cmdb_ci_spkg] contient le package logiciel générique associé au CI du serveur. La table cmdb_software_instance instancie chaque instance du package logiciel avec :
  - Référence un-à-un à la classe Serveur [cmdb_ci_server]
  - Référence plusieurs-à-un renvoyant à la classe Logiciel

  Ces références sont stockées respectivement dans les attributs de référence et de référence *Installed onProduct Name* .

  Si le module d'extension Software Asset Management Foundation [com.snc.sams] ou Software Asset Management [com.snc.software_asset_management] est installé, stockez les détails du logiciel dans la table Installation de logiciel [cmdb_sam_sw_install] au lieu de la table cmdb_software_instance.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les *Manufacturer* et *Model ID* sont des attributs de référence des tables Entreprise [core_company] et Modèle de produit [cmdb_model] respectivement.
- Les , *Assigned ToManaged By*, *Owned By*, et *Supported By* sont des attributs de référence de la table Utilisateur [sys_user]. Les *Change Group* et *Support Group* sont des attributs de référence pour la table Groupe [sys_user_group].

Règle d'identification

Le système de base contient des règles d'identification prédéfinies pour les classes Matériel, Ordinateur et Serveur, qui sont identiques. Cette règle d'identification comporte les entrées d'identificateur clés suivantes, classées par ordre de priorité :

1. Entrée d'identificateur qui utilise l'identification basée sur la recherche spécifiée avec le numéro de série [cmdb_serial_number] comme table de recherche. La table Numéro de série est une référence plusieurs à un du numéro de série au CI du serveur.
2. Entrée d'identificateur spécifiée avec l'attribut *Serial Number* dans le CI.
3. Entrée d'identificateur pour l'attribut *Name* . S'il *Serial Number* n'est pas disponible, l'attribut *Name* (qui est le nom d'hôte) est utilisé. Si les attributs et sont *Serial NumberName* fournis, le moteur Identification et réconciliation (IRE) recherche d'abord le numéro de série. Ensuite, si aucun numéro de série n'est trouvé, IRE revient à l'utilisation du nom.
4. Entrée d'identificateur spécifiée pour les *MAC Address*attributs / *IP Address* dans la table Carte réseau. Cependant, ne vous fiez pas uniquement au *MAC Address*/ *IP Address*.

   Si les deux *Serial Number* et *Name* ne sont pas disponibles, et uniquement *MAC Address*/ *IP Address* sont disponibles, utiliser *MAC Address* comme nom de CI. L'utilisation de comme *MAC Address* nom de CI garantit que vous ne créez pas de CI vide.

Pour plus d'informations, consultez Identification et réconciliation CMDB (IRE).

Classe de serveur [cmdb_ci_server]

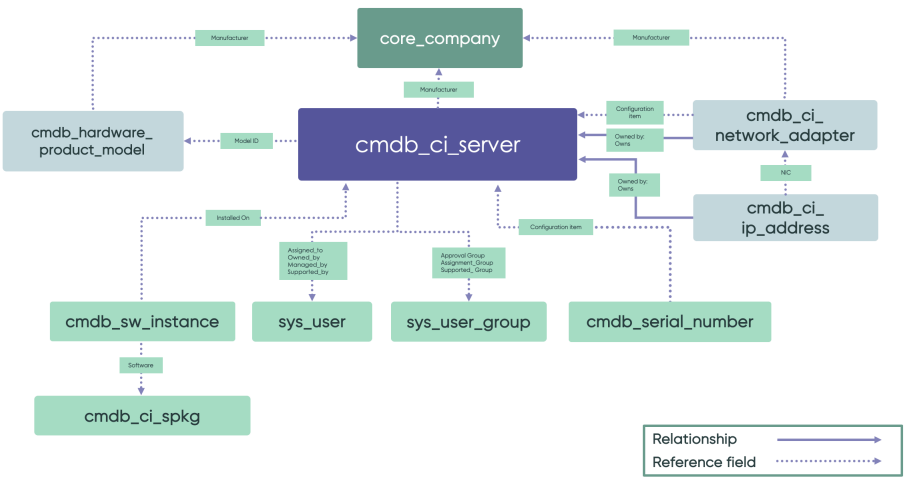
Attributs, règle d'identification et autres structures de schéma importantes pour la CMDB classe Serveur [cmdb_ci_server].

Pour obtenir une description des tables courantes CMDB dans un système de base, reportez-vous à la section Descriptions des tables CMDB.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Matériel, ordinateur, schéma de serveur



Remarque : cmdb_sw_instance noté dans le diagramme, est une référence à la classe cmdb_software_instance et Supported_Group est une référence à Support_Group.

Attributs

La classe Server ajoute les attributs uniques suivants :

Attribut	Description
Classification	Type de serveur tel que la production, le développement, la récupération d'urgence ou les tests d'acceptation par l'utilisateur (UAT).
État du pare-feu	Serveur accessible sur Internet ou intranet.
Nom d'hôte	Utilisez l'attribut Nom pour stocker le nom d'hôte du serveur au lieu de l'attribut Nom d'hôte.
Utilisé pour	Service aux entreprises pris en charge par le serveur, tel que la production, le stockage intermédiaire ou l'assurance qualité (QA). Cet attribut utilise le champ de *Used for* liste de choix de la table Service [cmdb_ci_service].

Attribut de référence	Référence à
Copie de sauvegarde en cas de sinistre	Table de serveur [cmdb_ci_server]. Référence à un autre serveur qui est le serveur de sauvegarde de ce serveur.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Classes de référence

Les classes de référence suivantes étendent la classe Server. Ils n'ajoutent pas de nouveaux attributs

Classe de référence	Nom	Description
cmdb_ci_solaris_server	Serveur Solaris	Serveur exécutant le système d'exploitation Oracle Solaris.
cmdb_ci_lb_cisco_csm	Cisco CSM	Équilibreur de charge Cisco Security Manager (CSM).
cmdb_ci_win_server	Serveur Windows	Serveur exécutant le système d'exploitation Microsoft Windows Server.
cmdb_ci_lb_ace	AS	Équilibreur de charge du moteur de contrôle des applications Cisco.
cmdb_ci_lb_netsclaer	Citrix Netscaler	Équilibreur de charge Citrix Netscaler.
cmdb_ci_lb_alteon	Altéon	Équilibreur de charge Alteon.
cmdb_ci_lb	Équilibreur de charge	Équilibreur de charge générique.
cmdb_ci_lb_a10	Équilibreur de charge A10	Équilibreur de charge A10.
cmdb_ci_lb_cisco_css	Cisco CSS	Équilibreur de charge du commutateur de services de contenu Cisco (CSS).
cmdb_ci_lb_cisco_gss	Cisco GSS	Équilibreur de charge Cisco Global Site Selector (GSS).
cmdb_ci_osx_Server	Serveur OS / X	Serveur exécutant le système d'exploitation OS/X.
cmdb_ci_HPUX_Server	Serveur HPUX	Serveur exécutant le système d'exploitation HP-UX.
cmdb_ci_tape_server	Unité de bande de serveur	Serveur utilisant un lecteur de bande.
cmdb_ci_Server_Hardware	Matériel de serveur	Matériel de serveur.
cmdb_ci_datapower_server	Serveur d'hébergement de la puissance des données	Serveur d'hébergement IBM DataPower.
cmdb_ci_net_app_server	Matériel Network Appliance	Matériel NetApp.
cmdb_ci_netware_server	Serveur Netware	Serveur exécutant le système d'exploitation NetWare.
cmdb_ci_ibm_zos_server	Serveur IBM zOS	Serveur exécutant le système d'exploitation IBM z/OS.
cmdb_ci_storage_node_element	Élément de nœud de stockage	Nœud de stockage.
cmdb_ci_chassis_server	Châssis de serveur	Châssis de serveur.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Classe de référence	Nom	Description
cmdb_ci_lb_network	Équilibreur de charge réseau	Matériel d'équilibrage de charge réseau.
cmdb_ci_Unix_Server	Serveur Unix	Serveur exécutant le système d'exploitation Unix.
cmdb_ci_linux_server	Serveur Linux	Serveur exécutant le système d'exploitation Linux.
cmdb_ci_virtualization_server	Serveur de virtualisation	Table de base abstraite utilisée par les serveurs Hyper-V [cmdb_ci_hyper_v_server] et ESX [cmdb_ci_esx_server].
cmdb_ci_mainframe	Ordinateur central IBM	Système informatique à grande échelle avec des capacités haut de gamme.

Description du schéma

Le modèle de schéma CMDB ne fait pas de distinction entre les serveurs et les ordinateurs qui sont physiques et les serveurs et l'ordinateur qui sont virtuels. Au lieu de cela, les classes Computer et Server ont un champ nommé *IsVirtual*. Si un ordinateur ou un serveur est une instance virtuelle, définissez cet *IsVirtual* attribut sur **vrai**.

Comme décrit dans la section Schéma d'ordinateur virtuel, pour modéliser entièrement un ordinateur virtuel, définissez l'attribut *IsVirtual* dans le CI d'ordinateur ou de serveur sur **vrai**. Créez un enregistrement d'instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance] en utilisant l'attribut *BIOS UUID* comme identificateur de clé. Ensuite, créez une relation Hosted_On entre l'enregistrement de l'instance d'ordinateur virtuel et l'instance d'ordinateur ou de serveur et définissez-la sur *IsVirtual***vrai**.

Structures des relations clés

Utilisez les relations clés suivantes comme lignes directrices importantes lors de la création de CI de matériel, d'ordinateur ou de serveur :

- Numéro de série : au cours des processus d'identification de CI, le moteur Identification et réconciliation (IRE) recherche un numéro de série à deux emplacements. L'un est l'attribut Numéro de série CI et le second est la table Numéro de série [cmdb_serial_number], avec référence à la table Matériel [cmdb_ci_hardware].

  - Stocke tout numéro de série d'un type autre que Système, uniquement dans la table Numéro de série (et non dans l'attribut CI du serveur).
  - Si le numéro de série du système est disponible, stockez-le à la fois dans l'attribut *Serial Number* du CI et dans la table Numéro de série.

  La table Numéro de série est une relation plusieurs à un qui renvoie au CI serveur. Cette table comporte un champ type permettant de spécifier le type du numéro de série (système, UUID, châssis, bios ou carte de base) et de stocker la valeur réelle elle-même. Utilisez les normes Windows suivantes pour les types de numéros de série dans la table Numéro de série [cmdb_serial_number] :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- *system*: identification du produit telle qu'un numéro de série pour le logiciel, un numéro de puce sur une puce matérielle ou un numéro de projet (pour les produits non commerciaux).
- *uuid*: identificateur unique universel (UUID) du produit. Un UUID est un identificateur de 128 bits dont la différence est garantie avec les autres UUID générés.
- *chassis*: Numéro attribué par le fabricant qui est utilisé pour identifier un élément physique. La valeur est le numéro de série du boîtier système ou de la structure du châssis dans les informations SMBIOS. Ce type représente les propriétés associées à une enceinte de système physique.
- *bios*: numéro de série attribué du BIOS. Ce type représente les attributs des services d'entrée/sortie de base (BIOS) du système informatique qui sont installés sur l'ordinateur.
- *baseboard*: Numéro attribué par le fabricant qui est utilisé pour identifier l'élément physique. Cette propriété est héritée de CIM_PhysicalElement et est parfois appelée « numéro de série de la carte mère ».

- Carte réseau :
  - Utilisez la classe [cmdb_ci_network_adapter] de la carte réseau pour stocker les cartes réseau.
  - Définissez l'attribut *Name* dans la classe de carte réseau comme étant le nom de l'appareil de la carte réseau (par exemple, eth0, eth1).
  - Définissez l'attribut *MAC Address* comme étant la valeur de l'adresse MAC. Formatez la chaîne avec des séparateurs deux-points entre les octets et des caractères hexadécimaux minuscules avec des zéros ajoutés.

    Par exemple : « f8 :f2:1e :00 :d4:66 »
  - Dans la table Relation CI [cmdb_rel_ci], créez une *Owned By::Owns* relation avec le CI matériel associé. Spécifiez une référence à partir de la table Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter] à l'aide du CI avec une référence au CI matériel associé.

- Adresse IP:
  - Utilisez la classe IP Address [cmdb_ci_ip_address] pour stocker les adresses IP.
  - Stockez une valeur d'adresse IP dans l'attribut *IP Address* et dans l'attribut *Name* (pour éviter les attributs vides *Name*).
  - Stockez une valeur d'adresse IP IPv4 au format « NNN ». NNN. NNN. NNN', avec des octets décimaux et des séparateurs de points. Les valeurs non conformes doivent être considérées comme non valides et réduites à des valeurs nulles.
  - Stocke une valeur d'adresse IP IPv6 en utilisant des caractères hexadécimaux minuscules avec des séparateurs deux-points. Les valeurs qui ne confirment pas doivent être considérées comme non valides et remplacées par des valeurs nulles.
  - Définissez l'attribut *Netmask* sur l'adresse IP.
  - Dans la table Relation CI [cmdb_rel_ci], créez une relation **Propriété de ::Possède** avec le CI matériel associé.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Spécifiez pour l'adresse IP une référence à la table Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter] à l'aide de l'élément de configuration avec une référence au CI matériel associé.
- Pour vous assurer que les règles d'identification du système de base fonctionnent correctement, stockez également l'adresse IP dans la classe de carte réseau associée.

- Carte réseau et adresse IP :
  - Stocke l'adresse MAC de la carte réseau installée sur un serveur, dans la classe Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter].
  - Stockez l'adresse IP dans la classe Adresse IP [cmdb_ci_ip_address].
  - Ne stockez pas l'adresse MAC ni l'adresse IP dans la classe Serveur [cmdb_ci_server].

Structures de référence clés

Utilisez les références clés suivantes comme directives importantes lors de la création de CI de matériel, d'ordinateur ou de serveur :

- Logiciels et processus en cours d'exécution sur un serveur : la classe Logiciel [cmdb_ci_spkg] contient le package logiciel générique associé au CI du serveur. La table cmdb_software_instance instancie chaque instance du package logiciel avec :
  - Référence un-à-un à la classe Serveur [cmdb_ci_server]
  - Référence plusieurs-à-un renvoyant à la classe Logiciel

  Ces références sont stockées respectivement dans les attributs de référence et de référence *Installed onProduct Name*.

  Si le module d'extension Software Asset Management Foundation [com.snc.sams] ou Software Asset Management [com.snc.software_asset_management] est installé, stockez les détails du logiciel dans la table Installation de logiciel [cmdb_sam_sw_install] au lieu de la table cmdb_software_instance.
- Les *Manufacturer* et *Model ID* sont des attributs de référence des tables Entreprise [core_company] et Modèle de produit [cmdb_model] respectivement.
- Les , *Assigned ToManaged By*, *Owned By*, et *Supported By* sont des attributs de référence de la table Utilisateur [sys_user]. Les *Change Group* et *Support Group* sont des attributs de référence pour la table Groupe [sys_user_group].

Règle d'identification

Le système de base contient des règles d'identification prédéfinies pour les classes Matériel, Ordinateur et Serveur, qui sont identiques. Cette règle d'identification comporte les entrées d'identificateur clés suivantes, classées par ordre de priorité :

1. Entrée d'identificateur qui utilise l'identification basée sur la recherche spécifiée avec le numéro de série [cmdb_serial_number] comme table de recherche. La table Numéro de série est une référence plusieurs à un du numéro de série au CI du serveur.
2. Entrée d'identificateur spécifiée avec l'attribut *Serial Number* dans le CI.
3. Entrée d'identificateur pour l'attribut *Name*. S'il *Serial Number* n'est pas disponible, l'attribut *Name* (qui est le nom d'hôte) est utilisé. Si les attributs et sont *Serial NumberName* fournis, le moteur Identification et réconciliation (IRE) recherche d'abord le numéro de série. Ensuite, si aucun numéro de série n'est trouvé, IRE revient à l'utilisation du nom.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Entrée d'identificateur spécifiée pour les *MAC Address*attributs / *IP Address* dans la table Carte réseau. Cependant, ne vous fiez pas uniquement au *MAC Address*/ *IP Address*.

   Si les deux *Serial Number* et *Name* ne sont pas disponibles, et uniquement *MAC Address*/ *IP Address* sont disponibles, utiliser *MAC Address* comme nom de CI. L'utilisation de comme *MAC Address* nom de CI garantit que vous ne créez pas de CI vide.

Pour plus d'informations, consultez Identification et réconciliation CMDB (IRE).

Classe d'objets [cmdb_ci_vcenter_object] VMware vCenter

Attributs, règle d'identification et autres structures de schéma importantes pour les classes associées à l'ordinateur virtuel.

Pour obtenir une description des tables courantes CMDB dans un système de base, reportez-vous à la section Descriptions des tables CMDB.

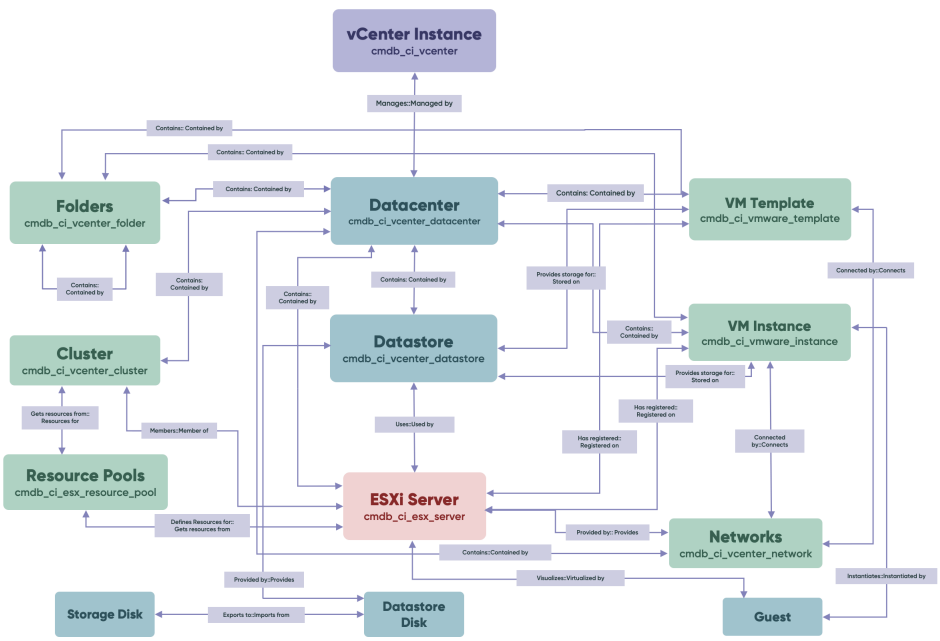
Description du schéma

ServiceNow® dispose d'une modélisation étendue de l'environnement des machines virtuelles (VM), avec des classes telles que :

- Grappe VMware vCenter [cmdb_ci_vcenter_cluster]
- Centre de données VMware vCenter [cmdb_ci_vcenter_datacenter]
- Instance d'ordinateur virtuel VMware [cmdb_ci_vmware_instance]

Les machines virtuelles sont modélisées comme n'importe quel autre serveur, mais avec l'attribut *IsVirtual* défini sur **true**.

Structure du schéma d'instance VMWare vCenter



Dans le diagramme ci-dessus, le serveur virtuel « détecté » est appelé « invité » (objet d'ordinateur virtuel). Suivez le schéma précédent pour toute modélisation ultérieure des composants VMWare.

Structures de référence clés

L'invité dispose des structures de référence clés importantes suivantes :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Une relation Instantiates ::IntentiatedBy avec le cmdb_ci_vmware_instance (qui est l'instance d'ordinateur virtuel signalée par Center).
- A virtualise ::virtualisé par relation avec ESXi Server (le matériel sur lequel le logiciel de virtualisation ESXi est installé).
- L'invité (Discovered, VMObject) a également une relation HasRegistered ::RegisteredOn avec ESXi Server.

Règles d'identification

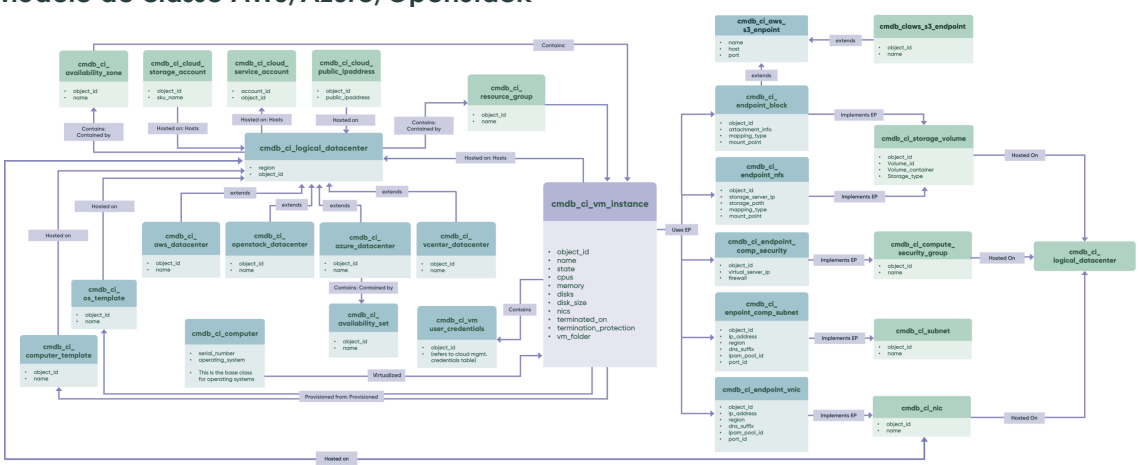
- Système d'exploitation invité : le système d'exploitation invité est modélisé en tant que serveur (avec *IsVirtual* la valeur **true**) et, par conséquent, les règles d'identification suivent les règles de la classe Server. Dans la plupart des systèmes d'exploitation, l'UUID du BIOS est signalé comme numéro de série. Il est essentiel que vous suiviez les directives VMware appropriées pour vous assurer que l'UUID du BIOS n'est pas réutilisé. Le clonage de l'UUID du BIOS pose des problèmes avec les règles d'identification.
- Instances d'ordinateurs virtuels : IRE utilise l'ID MosRef d'instance comme identificateur de clé.
- Serveur ESX : le serveur est modélisé en tant que serveur bare metal (avec *IsVirtual* la valeur **false**) et applique donc les règles d'identification de la classe Server.

Classe dans le cloud

Description, règle d'identification et autres structures de schéma importantes pour les classes cloud CMDB .

Pour obtenir une description des tables courantes CMDB dans un système de base, reportez-vous à la section Descriptions des tables CMDB.

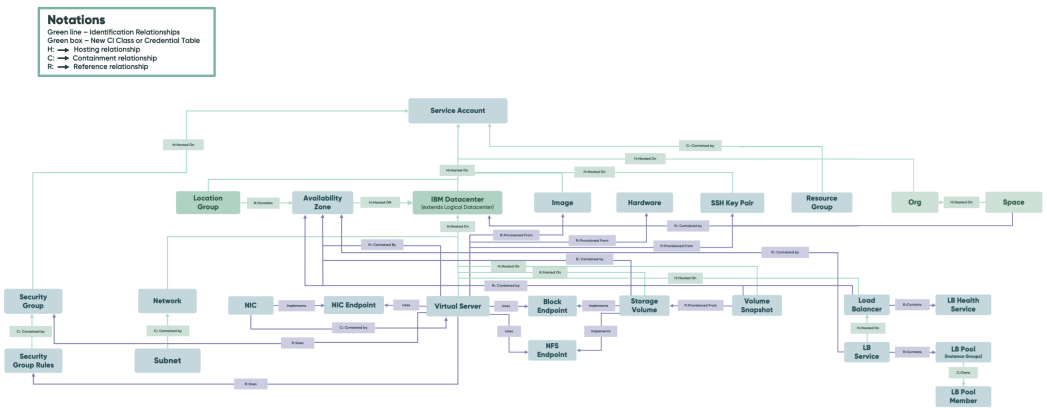
Modèle de classe AWS/Azure/OpenStack



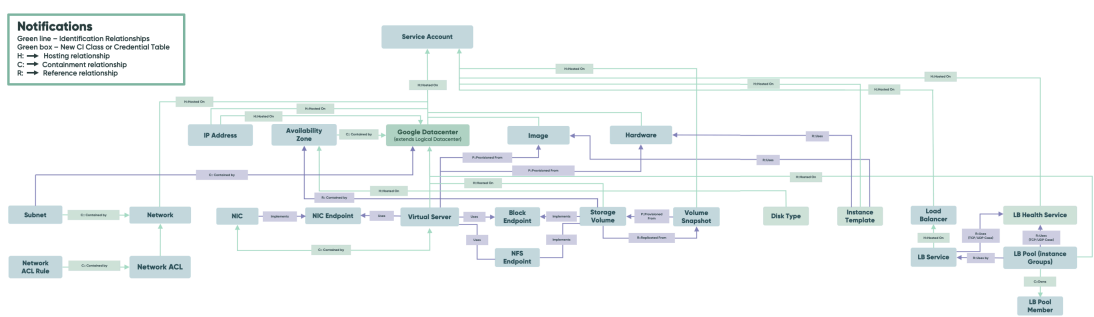
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèle de schéma cloud de centre de données IBM



Modèle de schéma de centre de données Google



Traduction automatique

Description de schéma dans le cloud

ServiceNow dispose de modèles étendus d'environnements cloud, notamment Amazon Web Services (AWS), Microsoft Azure Service, Google Cloud Platform (GCP) et IBM Cloud. En ce qui concerne le calcul, les modèles pour les environnements cloud et les serveurs virtuels sont similaires. Par exemple, les instances d'Amazon Elastic Compute Cloud (EC2) et de Microsoft® Azure Cloud Compute sont une extension des instances d'ordinateurs virtuels, où les CI sont généralement créés en se connectant directement à Cloud Inventory. Toutefois, les instances d'ordinateur virtuel ne représentent pas l'utilisation réelle de l'instance dans le cloud.

Le compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account] est la classe principale pour le suivi des comptes dans le cloud tels qu'AWS, GCP et Azure (remplaçant, par exemple, l'utilisation de la table cmdb_ci_aws_account pour AWS).

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Par exemple, vous pouvez représenter un hôte invité Linux s'exécutant sur Amazon EC2 par la classe Serveur [cmdb_ci_server], avec l'attribut *IsVirtual* défini sur **true** et la relation Runs on :Runs vers l'instance EC2. L'intégration d'AWS Config Service ou de l'application Amazon CloudWatch fournit des informations sur l'ID de l'objet EC2. L'exécution Découverte d'un autre programme de détection sur l'hôte Linux invité, fournit le *hostname*fichier .

Vous devez disposer des éléments suivants :

- Obtenir l'UUID correct qui est stocké dans la table Numéro de série [cmdb_serial_number].
- Connexion/création de l'instance cloud au système d'exploitation hôte, correspondance sur l'UUID/ID d'objet et création de la relation S'exécute le/S'exécute.

En outre, il existe un modèle complet de stockage, de mise en réseau, de Lamda / Fonctions en plus de la modélisation de différentes régions à l'aide du concept de la table Centre de données logique [cmdb_ci_logical_datacenter] avec la relation Hosts :HostedOn avec le calcul, le stockage, etc.

Règle d'identification

Le système de base contient des règles d'identification prédéfinies pour les classes de schéma dans le cloud. Un objet cloud nécessite les éléments d'identification suivants :

- ID d'objet : qui est synonyme des ID que les fournisseurs dans le cloud utilisent pour chaque type de ressource dans le cloud, comme Azure Compute, EC2 et Amazon Simple Storage Service (S3).

- L'ID d'objet est unique par région et a donc une relation dépendante nécessitant des informations de la table Centre de données logique [cmdb_ci_logical_data_center], sur la région où la ressource cloud est hébergée. Par exemple, AWS Datacenter [cmdb_ci_aws_datacenter], Azure Datacenter [cmdb_ci_azure_datacenter], Google Datacenter [cmdb_ci_google_datacenter] qui sont étendus à partir de Logical Datacenter.

  Le centre de données logique lui-même a deux entrées d'identificateur :

  - ID de l'objet : ID unique du centre de données logique, le cas échéant
  - Région : région de la ressource dans le cloud

- Le centre de données logique dépend des comptes de service dans le cloud, qui ont deux entrées d'identificateur :

  - ID de l'objet : ID unique du compte, le cas échéant.
  - ID de compte : ID de compte unique qui englobe les différentes ressources dans le cloud. L'ID de compte est généralement plus applicable que l'ID d'objet.

Pour plus d'informations, consultez Identification et réconciliation CMDB (IRE).

Classifications CMDB et dépendance de classe

CMDB Les classifications sont des groupes de CI qui partagent des attributs et sont stockés dans leur propre table de classes. Les classifications permettent aux administrateurs de définir une hiérarchie de classes pour les CI dans le CMDBfichier .

Une classe CI fait référence au nom réel de la table dans la base de données de l'instance. Dans ce contexte, « type de CI » est un nom convivial sous lequel un CI est connu, comme ordinateur, routeur ou imprimante.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'une des caractéristiques d'une classe CMDB est sa dépendance vis-à-vis d'autres classes. Une classe peut être indépendante ou dépendante, ce qui détermine la dépendance ou l'indépendance des CI de classe.

CI indépendants

Les CI d'une classe indépendante, tels que les CI de serveur Linux, ont leur propre identité, existent par eux-mêmes et ne dépendent d'aucun autre CI.

CI dépendants

Les CI d'une classe dépendante ont des relations avec les CI d'autres classes et n'existent de manière significative que si ces relations existent. En l'absence de relation dépendante, les CI dépendants n'existent pas par eux-mêmes. Par exemple :

- Les CI d'adaptateur réseau n'existent pas de manière significative sans les CI matériels qui les contiennent.
- Les CI d'application n'existent pas par eux-mêmes sans le CI serveur sur lequel ils sont hébergés.

Les processus d'identification de la Moteur Identification et réconciliation (IRE) fonctionnalité CMDB utilisent largement la classification des dépendances de CI. Pour connaître la classification des dépendances d'une classe, ouvrez la page Règle d'identification d'une classe dans le Gestionnaire de classe CI. Pour établir une dépendance CI, utilisez le Gestionnaire de classe CI pour spécifier les règles de relation dépendante pour une classe CI.

Pour plus d'informations, consultez Règles d'identification.

Gestion des CI dépendants

Une mise à jour du cycle de vie d'un CI affecte ses CI dépendants. Par exemple, lorsque le CI dont dépend un CI dépendant est supprimé, le CI dépendant devient orphelin et ne peut plus être utilisé. Pour préserver l'intégrité et l'intégrité de la CMDB, le système applique des processus de nettoyage en cascade aux CI dépendants qui sont affectés par une mise à jour du cycle de vie.

Pour en savoir plus sur les CI indépendants et dépendants, reportez-vous à la section Classifications CMDB et dépendance de classe.

Pour vous assurer que les CI dépendants sont correctement gérés après la suppression ou l'archivage des CI, vous devez :

1. Activez la gestion des CI dépendants, comme décrit sur cette page.
2. Approuvez manuellement les tâches du gestionnaire de données CMDB générées par la gestion des CI dépendants, ou configurez ces tâches de sorte qu'elles ne nécessitent pas de révision ni d'approbation.

Remarque : Un CI dépendant orphelin dans le contexte du gestionnaire de données est différent d'un CI orphelin dans le contexte de l'intégrité CMDB. Un CI dépendant orphelin dans le contexte du gestionnaire de données appartient à une classe dépendante et n'a pas de relation dépendante. La définition d'un CI orphelin dans le contexte de l'intégrité CMDB est plus large et inclut tout CI qui correspond aux règles d'orphelin de l'intégrité CMDB. Pour plus d'informations sur les CI orphelins dans l'intégrité CMDB, reportez-vous à la section KPI et mesures d'intégrité CMDB.

Exemples de CI dépendants nécessitant un nettoyage en cascade :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- L'application Tomcat (T1) s'exécute sur un serveur Linux (L1) et contient un fichier WAR (W1). Lorsque L1 est supprimé, T1 et W1 deviennent des CI dépendants orphelins.
- Les cartes réseau deviennent des CI dépendants orphelins lorsque le matériel lui-même est supprimé.
- Un serveur Linux a été mis hors service et est en fin de vie, l'hypothèse est que si le serveur n'est plus opérationnel, les applications qui en dépendent ne devraient pas être opérationnelles non plus.

Activer la gestion des CI dépendants

Pour activer la gestion des CI dépendants :

- Configurez votre environnement pour le gestionnaire de données CMDB. Pour en savoir plus sur la configuration de l'environnement pour le gestionnaire de données CMDB et les prérequis propres au gestionnaire de données CMDB, reportez-vous à la section Travailler avec Gestionnaire de données CMDB.
- Assurez-vous que la *cmdb.dependent.ci.cascade.op.enabled* propriété système est définie sur **vrai** (vrai par défaut). Cette propriété active les opérations en cascade et n'existe pas dans le système de base. Par conséquent, pour afficher ou modifier la valeur de la propriété, vous devez d'abord l'ajouter à la table Propriétés système [sys_properties].
- Pour activer les processus de mise hors service en cascade, assurez-vous que la propriété *cmdb.dependent.ci.cascade.retire.enabled* système, qui permet de gérer la mise hors service en cascade des CI, est définie sur vrai (faux par défaut). La règle *After BR: Track "Retired" CIs* métier, qui vérifie les dépendances CI en aval, s'exécute uniquement si cette propriété est définie sur vrai. Cette propriété n'existe pas dans le système de base et pour l'afficher ou la modifier, vous devez d'abord l'ajouter à la table Propriétés système [sys_properties].

Les opérations de nettoyage en cascade s'appliquent uniquement à partir du moment où vous activez la fonctionnalité de gestion des CI dépendants. Pour appliquer le nettoyage en cascade aux CI dépendants orphelins qui existaient déjà dans la CMDB avant l'activation de la fonctionnalité, reportez-vous à la section Nettoyage en cascade des CI dépendants orphelins existants.

Utilisation du gestionnaire de données CMDB pour effectuer des opérations de nettoyage en cascade

Les processus de gestion des CI dépendants utilisent le gestionnaire de données CMDB pour traiter les mises à jour du cycle de vie des CI dépendants dans la table Grand livre CI dépendant [cmdb_dependent_ci_ledger] de la CMDB des manières suivantes :

1. Demander et obtenir les approbations des utilisateurs pour les mises à jour du cycle de vie des CI.
2. Exécution des mises à jour CI de suppression, d'archivage ou de mise hors service réelles une fois ces opérations approuvées.

Le système génère des tâches pour les politiques du gestionnaire de données « CI dépendant : suppression », « CI dépendant : archivage » et « CI dépendant : mise hors service », avec les CI prêts à être supprimés, archivés ou mis hors service en tant que CI cibles. Ces politiques sont définies avec les types de politiques « Sur demande » respectifs. Ensuite, un administrateur ou un utilisateur du gestionnaire de données, en fonction du *Managed By Group* paramètre, doit examiner et approuver ces tâches avant que le gestionnaire de données n'applique le flux secondaire respectif aux CI dépendants.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour approuver automatiquement ces tâches, utilisez le gestionnaire de données CMDB pour effacer le marqueur **Requiert une revue** des politiques de gestionnaire de données respectives. Ces tâches s'exécutent alors sans nécessiter d'intervention de l'utilisateur.

Mettre hors service en cascade les CI dépendants

Lorsqu'un CI est défini sur Mettre hors service, les processus de données de gestion des CI dépendants tentent de mettre à jour en cascade tous les CI dépendant de ce CI, également pour les mettre hors service.

1. Le CI est mis à jour pour être mis hors service, car l'attribut du *Life Cycle Stage* CI est défini sur **Fin de vie** conformément aux normes CSDM.

2. La règle *After BR: Track "Retired" CIs* métier s'exécute (uniquement si la propriété *cmdb.dependent.ci.cascade.retire.enabled* système est **vraie**) pour vérifier si le CI appartient à une classe qui a des dépendances en aval.

   Si oui : le CI est ajouté à la table Fin de vie du Ledger [cmdb_ci_end_of_life_ledger] du CI CMDB.

3. Pour chaque CI de la table Ledger [cmdb_ci_end_of_life_ledger] de fin de vie du CI de CMDB, la tâche *CMDB Cascade Retire Dependent CIs* planifiée vérifie les relations des CI dans la table Relation CI [cmdb_rel_ci]. S'il existe une relation dépendante avec un CI dépendant, alors ce CI dépendant est ajouté à la table Grand livre CI dépendant de la CMDB [cmdb_dependent_ci_ledger] avec l'action **Mettre hors service** .

   Pour en savoir plus sur les règles de relation dépendante, reportez-vous à Règles de relation dépendante de la CMDB.

4. La tâche *CMDB Dependent CI Policy Processor* planifiée s'exécute (si la propriété *cmdb.dependent.ci.cascade.retire.enabled* système est vraie) pour traiter les CI dans la table Grand livre CI dépendant de la CMDB [cmdb_dependent_ci_ledger]. Ces CI sont définis comme étant prêts à être mis hors service après approbation à l'aide du gestionnaire de données CMDB. Une tâche est créée dans le gestionnaire de données CMDB conformément à la politique de mise hors service du CI dépendant pour mettre réellement les CI hors service.

Archiver en cascade les CI dépendants

L'archivage d'un CI peut laisser ses CI dépendants orphelins dans la CMDB. Pour empêcher l'accumulation de données périmées, le système applique des processus de nettoyage qui archivent en cascade ces CI dépendants orphelins.

Les CI dépendants orphelins ne sont pas immédiatement archivés. Lorsqu'un CI est archivé, tous les enregistrements de relation CI pour ce CI dans la table [cmdb_rel_ci] sont également archivés. Le système vérifie ensuite tous les CI dépendants devenus orphelins à la suite de cet archivage. Tous les CI de la chaîne de dépendance identifiés comme CI dépendants orphelins sont vérifiés pour l'une des conditions suivantes. Les CI qui remplissent l'une de ces conditions ne sont pas des CI dépendants orphelins et ne seront donc pas archivés :

- Le CI est un doublon de CI non géré (il est associé à une tâche de déduplication non résolue).
- Le CI a plusieurs CI parents.
- Le CI a d'autres relations dans la table Relation CI [cmdb_rel-ci].

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le CI appartient à une classe exclue. Les classes exclues sont stockées dans la table Exclusion de classe CI dépendante de la CMDB [cmdb_dependent_ci_class_exclusion]. Dans le système de base, cette table est préremplie avec certaines classes telles que *cmdb_ci_vm*, *cmdb_ci_vmware_instance*, et d'autres classes liées à VMware. Vous pouvez gérer l'ensemble des classes exemptées de la gestion des CI dépendants orphelins en ajoutant ou en supprimant des enregistrements de cette table.

Au final, seuls les CI auxquels ces conditions ne s'appliquent pas sont ajoutés à la table Livre CI dépendant de la CMDB [cmdb_dependent_ci_ledger]. Ces CI sont définis comme étant prêts pour l'archivage à l'aide du gestionnaire de données CMDB, après approbation.

Supprimer en cascade les CI dépendants

La suppression d'un CI peut laisser ses CI dépendants orphelins dans la CMDB. Pour empêcher l'accumulation de données périmées, le système applique des processus de nettoyage qui suppriment en cascade les CI dépendants orphelins.

1. Le CI est mis à jour pour être supprimé, car l'attribut d'étape du cycle de vie du CI est défini sur Fin de vie conformément aux normes CSDM.

2. Toutes les relations de la table cmdb_rel_ci, associées au CI supprimé, sont supprimées.

3. Une règle métier s'exécute (uniquement si la propriété *cmdb.dependent.ci.cascade.op.enabled*système est **vraie**) pour vérifier si l'autre CI (parent ou enfant) dans la table Relation CI [cmdb_rel_ci] est une règle *After BR: CMDB Dependent CI Delete* métier pour vérifier si l'autre CI (parent ou enfant) dans la relation est un CI dépendant orphelin.

   Si oui : ces CI dépendants orphelins sont ajoutés à la table Grand livre CI dépendant de la CMDB [cmdb_dependent_ci_ledger] et définis avec Action = Supprimer.

4. La tâche *CMDB Dependent CI Policy Processor* planifiée s'exécute (si la propriété *cmdb.dependent.ci.cascade.retire.enabled*système est vraie) pour traiter les CI dans la table Grand livre CI dépendant de la CMDB [cmdb_dependent_ci_ledger]. Ces CI sont définis comme étant prêts à être supprimés après approbation à l'aide du gestionnaire de données CMDB. Une tâche est créée dans le gestionnaire de données CMDB par rapport à la politique de suppression de CI dépendants pour supprimer réellement les CI.

Les CI dépendants orphelins ne sont pas immédiatement supprimés. Avant de supprimer chacun des CI dans la table Relation CI [cmdb_rel_ci], le système vérifie si un autre CI dans la relation appartient à une classe dépendante. Tous les CI de la chaîne de dépendance identifiés comme dépendants du CI supprimé sont vérifiés pour l'une des conditions suivantes. Les CI qui remplissent l'une de ces conditions ne sont pas des CI dépendants orphelins et ne sont donc pas marqués pour suppression :

- Le CI est un doublon de CI non géré (il est associé à une tâche de déduplication non résolue).
- Le CI a plusieurs CI parents.
- Le CI a d'autres relations dans la table Relation CI [cmdb_rel-ci].
- Le CI appartient à une classe exclue. Les classes exclues sont stockées dans la table Exclusion de classe CI dépendante de la CMDB [cmdb_dependent_ci_class_exclusion]. Dans le système de base, cette table est préremplie avec certaines classes telles que

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

cmdb_ci_vm, *cmdb_ci_vmware_instance*, et d'autres classes liées à VMware. Vous pouvez gérer l'ensemble des classes exemptées de la gestion des CI dépendants orphelins en ajoutant ou en supprimant des enregistrements de cette table.

Au final, seuls les CI auxquels ces conditions ne s'appliquent pas sont ajoutés à la table Livre CI dépendant de la CMDB [cmdb_dependent_ci_ledger]. Ces CI sont définis comme étant prêts à être supprimés à l'aide du gestionnaire de données CMDB, après approbation.

Relations étrangères

Pour les opérations de suppression et d'archivage, le système suit également les relations superflues des CI dans la table Configuration de l'évaluation des relations CI dépendantes [cmdb_dependent_ci_extra_rels_config]. Les relations superflues sont les relations qui ne font pas partie de la chaîne de dépendance du CI et leur suppression ou leur archivage dépend de la valeur de la *cmdb.dependent.ci.extra.rel.check* propriété système. Cette propriété est définie sur **vrai** par défaut, auquel cas les relations étrangères ne sont ni supprimées ni archivées. Vous pouvez définir la propriété sur **false** pour supprimer et archiver les relations superflues.

La *cmdb.dependent.ci.extra.rel.check* propriété n'existe pas dans le système de base et pour afficher ou modifier la valeur de la propriété, vous devez d'abord l'ajouter à la table Propriétés système [sys_properties].

Nettoyage en cascade des CI dépendants orphelins existants

Lors de l'activation de la fonctionnalité de gestion des CI dépendants, les opérations de nettoyage en cascade s'appliquent uniquement lorsque la fonctionnalité est activée. Toutefois, il peut être nécessaire d'appliquer une opération de nettoyage en cascade similaire aux CI dépendants orphelins qui existaient déjà dans la CMDB avant l'activation de la fonctionnalité.

Activez la tâche planifiée Nettoyer les CI orphelins pour effectuer un nettoyage en cascade unique des CI dépendants orphelins dans la CMDB. La tâche planifiée de nettoyage des CI orphelins vérifie l'ensemble de la CMDB pour identifier les CI dépendants orphelins. Ces CI sont ensuite traités de la même manière que les CI supprimés en cascade. Les CI prêts à être supprimés sont ajoutés à la table Livre CI dépendant de la CMDB [cmdb_dependent_ci_ledger]. Le gestionnaire de données CMDB est ensuite exploité comme décrit dans la Utilisation du gestionnaire de données CMDB pour effectuer des opérations de nettoyage en cascade section.

La tâche planifiée de nettoyage des CI orphelins est destinée à s'exécuter une seule fois, après quoi la tâche se désactive d'elle-même. Selon la taille de la CMDB, la tâche planifiée de nettoyage des CI orphelins peut prendre plusieurs jours.

Exemple de scénario : cascade-retire

1. Activez la gestion des CI dépendants.
2. Dans le gestionnaire de données CMDB, créez et publiez une politique de mise hors service. Par exemple, mettez hors service un CI de serveur Linux indépendant avec des relations avec les CI dépendants, Carte réseau et Système de fichiers.
3. Attendez l'exécution de la tâche *CMDB Data Manager Retire Policy Processor* planifiée ou exécutez-la manuellement.
4. Dans la page de vue d'ensemble du gestionnaire de données, sélectionnez la carte de tâche ouverte et approuvez la tâche de mise hors service (Approval=Approved). Changez

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

l'état de la tâche en « Travail en cours » s'il ne change pas automatiquement. Cela mettra hors service le CI de serveur Linux et l'ajoutera à la table cmdb_ci_end_of_life_ledger.

5. Exécutez la tâche *CMDB Cascade Retire Dependent CIs* planifiée.

   Cette tâche planifiée traite chaque CI dans la table cmdb_ci_end_of_life_ledger et interroge les relations dans la table cmdb_rel_ci pour ce CI. Si une relation existe avec d'autres CI dépendants, ces CI dépendants sont ajoutés à la table de cmdb_dependenct_ci_ledger avec les paramètres d'état = « Prêt » et d'action = « Mettre hors service ».

6. Attendez l'exécution de la tâche *CMDB Dependent CI Policy processor* planifiée ou exécutez-la manuellement. Cette tâche planifiée crée une tâche par rapport à la politique de mise hors service de CI OOB dépendante, en ciblant les CI de la table cmdb_dependenct_ci_ledger.
7. Dans la page de vue d'ensemble du gestionnaire de données, sélectionnez la carte Ouvrir la tâche et approuvez la tâche décrite avec « CI dépendant – Mettre hors service...

Types d'enregistrements CMDB

La CMDB contient les types d'enregistrements majeurs suivants.

Types d'enregistrements CMDB

Types d'enregistrements	Description
Élément de configuration (CI)	Tout ordinateur, périphérique ou service dans la CMDB. L'enregistrement d'un CI comprend toutes les données pertinentes, telles que le fabricant, le fournisseur, l'emplacement, etc. Les éléments de configuration peuvent être créés ou gérés à l'aide de tables, de listes et de formulaires de la plateforme ou de l'application Découverte .
Type de relation	Une relation définie entre un CI et un autre CI, un utilisateur ou un groupe. Les types de relation sont définis deux fois, une fois du point de vue du CI enfant et une fois du point de vue du CI parent. Par exemple, un CI parent qui alimente un CI enfant utilise le type de relation **Powers ::Is Powered By**. Les exemples de types de relations incluent **In Rack ::Rack contains**, **Log Reviewed by ::Reviews logs** for, ou **Backup done by ::D oes backups** for. Les relations CMDB peuvent être établies à l'aide Découverte des tables, des listes et des formulaires de la plateforme. Le formulaire CMDB dispose d'une barre d'outils Éléments connexes spécifique optimisée pour la modification des relations.

Listes connexes des composants de CI

Les listes connexes des enregistrements de CI affichent des composants supplémentaires contenus dans ce CI, tels que les lecteurs de disque sur un serveur et les règles qui contrôlent le comportement d'un routeur réseau.

Lors Découverte de l'exécution, la liste connexe est renseignée avec les composants qui sont en cours d'exécution Découverte sur le CI. L'enregistrement CI peut afficher des listes différentes d'une analyse à l'autre, selon que le composant a été trouvé ou non Découverte .

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Par défaut, les listes connexes n'affichent que les composants associés au CI de la CMDB qui a été détecté par la dernière analyse. Les composants qui sont enregistrés dans la CMDB mais qui ne sont pas détectés lors d'une analyse sont considérés comme absents et n'apparaissent pas dans la liste.

Deux types de composants apparaissent dans la liste connexe : les composants qui sont eux-mêmes des CI (tels que les disques durs) et les composants qui ne le sont pas (les numéros de série et les règles). La condition de filtre par défaut dans les fils d'Ariane pour les composants qui sont des CI est **[État] [!=] [Absent].** La condition de filtre pour les composants qui ne sont pas des CI est **[Absent] [=] [faux].**

Par exemple, un routeur peut avoir plusieurs listes connexes affectées par ces conditions de filtrage, y compris les règles de routage, les lecteurs de disque, les interfaces et les cartes réseau. Seuls les composants trouvés au cours de la dernière Découverte apparaissent dans ces listes connexes.

Icônes dans les listes connexes

N'importe laquelle des icônes suivantes peut apparaître dans les listes d'éléments associés au CI.

	Pour les incidents actuellement actifs par rapport à cet élément de configuration
	Pour les problèmes actuellement actifs par rapport à l'élément de configuration
	Pour les changements actuellement actifs par rapport à l'élément de configuration qui ne sont pas couverts dans les changements passés, actuels, en attente. Par exemple, une demande de mise à jour du système d'exploitation sur un serveur en cours peut afficher cette icône.
	Pour les changements qui ont été récemment effectués par rapport à l'élément de configuration. change avec un « Actual_end_date » dans le passé.
	Pour les changements planifiés prochainement par rapport à l'élément de configuration. changements avec une « date de début réelle » dans le futur.
	Pour les changements actuellement actifs par rapport à l'élément de configuration qui ont une « date de début réelle »
	Pour les pannes qui ont été récemment terminées par rapport à l'élément de configuration. pannes avec une date de « fin » dans le passé.
	Pour les pannes planifiées prochainement par rapport à l'élément de configuration. pannes avec une date de « début » dans le futur.
	Pour les pannes actuellement actives par rapport à l'élément de configuration dont la

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

	date de « début » est antérieure et aucune date de « fin »
■	Cela ne s'affiche que dans l'arborescence et indique qu'un élément de configuration en aval présente au moins un des problèmes ci-dessus.

Le système examine cinq jours calendaires dans le passé et sept jours calendaires dans le futur lorsqu'il examine les pannes et les changements récents.

Liste connexe Équipes

La liste connexe Équipes associe un groupe d'utilisateurs à un CI en fonction du type de groupe, offrant une flexibilité dans le suivi des différents types de groupes affectés à un CI. La liste connexe Équipes apparaît sur les formulaires de CI pour les CI de la classe Service [cmdb_ci_service] et de ses classes descendantes telles que la classe Service d'application [cmdb_ci_service_auto].

L'utilisation de la liste connexe Équipes peut être utile si de nombreuses sources de données sont utilisées dans l'organisation et lors de l'utilisation de Centre d'intégration ETL.

Dans le système de base, la liste connexe Équipes contient des types de groupe qui correspondent aux champs :

- *Approval Group*
- *Change Group*
- *Managed by Group*
- *Support Group*

Lorsque vous définissez une affectation de groupe sur un formulaire CI de l'une de ces classes, cette affectation de groupe est automatiquement synchronisée avec la liste connexe Équipes. Si vous définissez un groupe d'affectation pour un service d'application, un enregistrement de relation est créé pour représenter la nouvelle affectation de groupe pour le CI. La liste associée aux équipes sur ces formulaires de CI affiche toujours les paramètres actuels pour les différentes affectations de groupe pour le CI.

S'il existe plusieurs groupes affectés à un CI, vous pouvez désigner l'un de ces groupes comme groupe principal dans la liste connexe **Équipes** d'un formulaire CI. Lorsqu'un incident impliquant ce CI est créé, il est affecté à ce groupe primaire. Un seul type de groupe peut être désigné comme primaire pour un CI à un moment donné.

À titre d'exemple, utilisez la liste connexe Équipes d'un service d'application ayant les caractéristiques suivantes :

- Nécessite l'accès à une base de données
- S'exécute sur les serveurs Linux
- A un groupe affecté pour gérer la partie logicielle de l'application réelle

Dans cet exemple, vous pouvez suivre toutes ces affectations de groupe en ajoutant les types de groupe appropriés et en définissant les CI avec les nouveaux types de groupes personnalisés.

Synchronisation directionnelle

Lorsque vous définissez ou modifiez la valeur de l'un des champs Groupe d'affectation sur un formulaire Service CI, la liste connexe Équipes est mise à jour avec ce changement, et un

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

enregistrement connexe Équipes est ajouté à défaut. Par exemple, lorsque vous définissez un champ de **groupe de support** vide sur **Base de données San Diego** et que vous enregistrez le formulaire, le système ajoute un enregistrement Teams dans lequel *Group type* se **trouve le groupe de support** et le **groupe d'utilisateurs** est **Base de données San Diego**.

Dans l'autre sens, tout changement dans un enregistrement connexe à Teams, où *Group type* correspond l'un des champs d'affectation de groupe dans le CI, est synchronisé avec le champ correspondant. Par exemple, si vous définissez *User group***l'option Approbation du CAB** dans le type de *Support Group* groupe, le champ **Groupe de support** du formulaire CI est mis à jour avec la valeur **Approbation du CAB** .

La suppression d'un enregistrement Teams n'affecte pas les champs d'affectation de groupe dans le CI.

Ajouter la liste connexe Équipes à un formulaire de CI de service

Par défaut, l'onglet de la liste connexe Équipes n'apparaît pas dans la section Listes connexes des formulaires Service CI. Vous pouvez ajouter la liste connexe Équipes en sélectionnant le menu Actions supplémentaires du formulaire, en sélectionnant **Configurer** , puis **Listes connexes**. Dans la liste Disponible qui s'affiche, déplacez **Teams** vers la liste sélectionnée, puis sélectionnez **Enregistrer**.

Ajouter un type de groupe personnalisé à la liste connexe Équipes

La liste connexe Équipes vous permet d'ajouter des types de groupes personnalisés nécessaires dans votre organisation, étendant ainsi la liste initiale des types de groupes pris en charge.

Avant de commencer
Rôle requis : itil_admin, asset ou cmdb_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour ajouter un type de groupe, vous devez modifier la définition de dictionnaire de la *group_type* colonne dans la *cmdb_rel_team* table.

Procédure

1. Dans un formulaire Service CI, sélectionnez la liste connexe **Équipes** .
2. Dans l'onglet **Colonnes** , sélectionnez la colonne **Type de groupe** .
3. Dans le formulaire Entrée du dictionnaire, dans l'onglet **de** la liste connexe Choix, insérez une nouvelle ligne pour un nouveau choix d'équipes tel que **Groupe de centres de données**.
4. Enregistrez vos changements.

Créer une classe CI

Créer une classe CI (table) qui est une extension d'une classe CI existante. Créez ensuite des règles d'identification et de réconciliation pour la nouvelle classe.

Avant de commencer
Le champ de la classe en cours d'extension doit être *Is_Extendable* coché, ce qui indique que la classe peut être étendue.

Rôle requis :

- Itil_admin et personalize_dictionary : nécessaires pour modifier la table du dictionnaire
- admin : accès complet

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le gestionnaire de classe CI est un emplacement centralisé pour la gestion des tables CMDB et pour la création d'une classe dérivée d'une autre classe CMDB. La création d'une classe nécessite des détails de base tels qu'une étiquette et un nom. Des règles d'identification et de rapprochement sont également nécessaires pour s'assurer que la classe peut être identifiée avec succès par le moteur d'identification.

Pour plus d'informations sur l'extension d'une classe et sur la façon dont les attributs sont dérivés d'une classe parente dans ce processus, reportez-vous à la section Extension de table et classes .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Gestionnaire de classe de CI**.
2. Cliquez sur **Hiérarchie** pour développer la liste Classes CI.
3. Sélectionnez la classe à partir de laquelle la nouvelle classe est étendue.
4. Cliquez sur **Ajouter la classe enfant**.
   L'option **Ajouter une classe enfant** s'affiche uniquement si la classe sélectionnée est extensible.
5. Dans l'onglet **Fournir des informations de base** , renseignez les informations, puis cliquez sur **Suivant**.

Champ	Description
Nom d'affichage	Une étiquette unique pour la classe (comme Ordinateurs portables ou Clients légers). L'étiquette apparaît dans les vues de listes et de formulaires de la classe. La mise à jour du champ **Étiquette** met également à jour l'enregistrement de l'étiquette dans le fichier de langue pour la langue actuelle. Voir Étiquettes de champs dans les tables du dictionnaire de données . La longueur maximale des chaînes est de 80 caractères.
Nom de la table	Renseigné automatiquement en fonction de l'étiquette de table et de la chaîne de préfixe « u_cmdb_ci ». Vous ne pouvez pas modifier le préfixe ; toutefois, vous pouvez modifier le reste du nom de table. Le nom ne peut contenir que des caractères ASCII alphanumériques en minuscules et des traits de soulignement (_). La longueur maximale des chaînes est de 80 caractères.
Description	Explication de l'objectif d'utilisation de la classe.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Icône	L'icône associée à la classe.
Extensible	Indicateur indiquant si cette classe peut être étendue.
Classe principale	Indique si cette classe est incluse dans le filtre Classe principale. Si cette classe est incluse dans le filtre Classe principale, les CI de cette classe apparaissent dans les vues de listes de CI lorsque le filtre Classe principale est appliqué.

6. Dans l'onglet **Add Attributes (Ajouter des attributs**), cliquez sur le signe + et entrez les détails de chaque nouvelle colonne de classe.
7. Cliquez sur **Suivant**.
   Pour obtenir une description des différentes colonnes de la vue de liste, consultez Formulaire d'entrée de dictionnaire . Pour désigner un attribut comme identificateur de CI pour l'identification de classe, double-cliquez sur la colonne Règle d'identification de l'attribut et définissez-la sur **vrai**.
8. Dans l'onglet **Set Identification Rule (Définir la règle d'identification**), examinez la règle d'identification **dérivée** et ses **entrées d'identificateur**.
   Vous pouvez cliquer sur **Remplacer** pour remplacer la règle dérivée par une nouvelle règle d'identification et de nouvelles entrées d'identificateur spécifiques à la nouvelle classe. Reportez-vous à la rubrique Règles d'identification pour plus de détails sur les règles d'identification et les entrées d'identificateurs.
9. Dans l'onglet **Dépendances** , cliquez sur **Ajouter une dépendance** pour ajouter des règles dépendantes.
   L'onglet **Dépendances** s'affiche uniquement s'il existe des règles d'identification dépendantes pour la classe sélectionnée.
10. Dans l'onglet **Ajouter des règles de rapprochement** , cliquez sur **Ajouter** pour créer les règles suivantes :
    a. Règles de réconciliation
    b. Règles d'actualisation des données
11. Dans l'onglet **Ajouter des relations suggérées** , examinez le diagramme des relations suggérées dérivées de la classe.
12. Utilisez le filtre pour afficher uniquement les types de relations entrants, sortants ou spécifiques.
13. Pour ajouter une relation suggérée pour la classe :
    a. Cliquez sur **Nouveau**.
    b. Dans la boîte de dialogue Ajouter une relation suggérée, sélectionnez une **relation** et une **classe cible** pour la relation. **Cette classe** et la **classe cible** deviennent parent ou enfant dans la relation suggérée, en fonction de votre sélection de la **relation**.
    c. Cliquez sur **Enregistrer**.
    Lors de la création de relations pour la classe dans le générateur de requêtes, la liste des relations suggérées est mise à jour.
14. Cliquez sur **Terminé**.

Information associée

Identification et réconciliation CMDB (IRE)

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Reclassifier un CI

Vous pouvez mettre à niveau, rétrograder ou changer la classe d'un CI en modifiant son attribut **Classe** .

Avant de commencer

Rôle requis : itil ou asset (en général, les rôles requis pour mettre à jour un CI)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Chaque classe est définie avec un ensemble unique d'attributs. Cet ensemble se compose d'attributs dérivés de la classe parente et d'attributs supplémentaires définis pour la classe.

Lorsque vous reclassez un CI, les éléments suivants se produisent.

1. Le jeu d'attributs est ajusté pour correspondre au jeu d'attributs de la classe nouvellement affectée. Les attributs sont ajoutés ou supprimés selon les besoins.
2. Si des attributs sont uniques à la classe actuelle et ne sont pas définis dans la classe nouvellement reclassée, ils sont perdus.
3. Un nouvel enregistrement avec l'sys_id actuel du CI est inséré dans la table de la nouvelle classe, avec l'ensemble approprié d'attributs pour la classe (le sys_id du CI est conservé).

En fonction de la reclassification, les éléments suivants se produisent.

Installation de la version antérieure

La classe CI est mise à jour vers une classe située plus haut dans la hiérarchie des classes, et la classe nouvellement affectée est un parent de la classe actuelle. Par exemple, la reclassification d'un CI de la classe *cmdb_ci_server* à la classe *cmdb_ci_computer*.

Par exemple, la classe *cmdb_ci_server* possède des attributs que la classe *cmdb_ci_computer* n'a pas. Lors de la version antérieure, ces attributs et leurs valeurs respectives ne sont pas inclus dans le nouvel enregistrement de CI qui est inséré dans la classe *cmdb_ci_computer*.

Mise à niveau

La classe CI est mise à jour vers une classe située plus bas dans la hiérarchie des classes, et la classe nouvellement affectée est un enfant dérivé de la classe actuelle et possède des attributs supplémentaires. Par exemple, la reclassification d'un CI de la classe *cmdb_ci_computer* au *cmdb_ci_server*.

Commutateur

La classe nouvellement affectée se trouve dans une branche différente de la hiérarchie des classes et possède un ensemble d'attributs différent de celui de la classe actuelle. Par exemple, la reclassification d'un CI de la classe *cmdb_ci_linux_server* à la classe *cmdb_ci_win_server*.

Un commutateur est une combinaison d'une version antérieure et d'une mise à niveau. Par exemple, si le CI est rétrogradé au *cmdb_ci_server*, puis mis à niveau vers la classe *cmdb_ci_win_server*. Par conséquent, les attributs sont perdus de la même manière que dans une opération de passage à une version antérieure.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Évitez les opérations de rétrogradation de classe CI et de changement de classe CI, car elles peuvent entraîner une perte de données. Lorsque la reclassification automatique des CI est activée (ce qui est le cas par défaut), le processus d'identification peut entraîner des reclassifications automatiques qui entraînent une perte de données.

Pour plus d'informations sur la reclassification des CI par le moteur Identification et rapprochement (IRE) et sur les propriétés système connexes qui contrôlent le comportement de reclassification automatique des CI, reportez-vous à la section Configurer la reclassification CI pendant le traitement IRE.

Procédure

1. Localisez le CI que vous souhaitez reclasser et affichez-le dans une vue de liste.
   Vous pouvez utiliser le navigateur d'application. Par exemple, si le CI est un serveur, tapez `cmdb_ci_server.list` dans la zone de recherche de navigation pour afficher le CI dans la vue **Serveurs** .
2. Assurez-vous que le champ **Classe** est affiché dans la liste.
   Si vous ne voyez pas cet attribut, personnalisez la liste pour ajouter le champ **Classe** .
3. Double-cliquez sur la valeur **Classe** pour le CI et sélectionnez une nouvelle classe.
4. Cochez la case verte pour confirmer votre sélection.

Supprimer les CI

Vous pouvez utiliser le Gestionnaire de classe de CI pour supprimer les CI qui ne sont plus nécessaires.

Avant de commencer
Rôle requis : itil_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour plus d'informations sur les suppressions automatisées de CI à grande échelle basées sur des règles, reportez-vous à la section Travailler avec Gestionnaire de données CMDB.

Remarque : Vous ne pouvez pas supprimer les tables système de base. Pour en savoir plus sur la suppression des tables personnalisées, reportez-vous à la section Suppression des tables personnalisées .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Gestionnaire de classe de CI**.
2. Cliquez sur **Hiérarchie** pour développer la liste Classes CI, puis sélectionnez la classe à partir de laquelle vous souhaitez supprimer les enregistrements CI.
3. Dans la barre de navigation de la classe située à gauche, cliquez sur **Liste des CI**.
4. Dans la vue de formulaire Liste de CI, sélectionnez les CI que vous souhaitez supprimer.
   Cochez la case située dans l'en-tête pour sélectionner tous les CI visibles.
5. Cliquez **sur Actions sur les lignes sélectionnées** , puis cliquez sur **Supprimer**.
6. Cliquez sur **Supprimer** dans la boîte de dialogue **de confirmation** .

Résultats
Après avoir supprimé les CI dont dépend un CI dépendant, la relation dépendante est également supprimée. Le CI dépendant devient orphelin et n'est pas immédiatement supprimé. Dans ce cas, le système tente de supprimer en cascade ces CI dépendants orphelins afin d'empêcher l'accumulation de données périmées et de préserver l'intégrité

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de la CMDB. Pour plus d'informations sur la façon dont le système gère les CI dépendants orphelins, reportez-vous à la section Gestion des CI dépendants orphelins.

Afficher et modifier les définitions de classe et les métadonnées

Utilisez le Gestionnaire de classe de CI comme emplacement central pour explorer la hiérarchie de classe CMDB, les définitions de table de CI et les CI de classe. Affichez les détails de chaque table, tels que son étiquette et ses champs, ses relations et toutes les définitions de métadonnées connexes.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le gestionnaire de classe de CI affiche toute la hiérarchie de classe de la CMDB sous forme d'arborescence, consolidant ainsi les définitions de classe dans un emplacement central. Il vous permet d'afficher des informations de métadonnées pour une classe, telles que les règles de rapprochement, les champs obligatoires et recommandés et les modèles d'audit. Vous pouvez également sélectionner une classe spécifique pour l'afficher, la modifier ou étendre sa définition afin de créer une classe dérivée. Pour chaque classe, vous pouvez accéder directement aux paramètres d'intégrité CMDB, aux règles d'identification et de rapprochement, au tableau de résultats des orphelins et au modèle de certificat définis pour la classe.

Pour plus d'informations sur l'extension d'une classe et sur la façon dont les attributs sont dérivés d'une classe parente dans ce processus, reportez-vous à la section Extension de table et classes .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Gestionnaire de classe de CI**.
2. Cliquez sur **Hiérarchie** pour développer la liste Classes CI, puis sélectionnez une classe pour laquelle afficher les détails.
3. Dans la barre de navigation de la classe, développez les éléments suivants pour afficher plus de détails pour la classe.
   - **Informations sur la classe** :
     - **Informations de base** : affiche les détails de la classe sélectionnée, tels que le nom de l'affichage et de la table, la description et l'icône de classe. Vous permet de modifier certaines définitions de classe et empêche de modifier certains détails tels que le nom de la table.

       Rôle requis : itil pour la lecture, et itil_admin et personalize_dictionary pour l'écriture.

     - **Attributs** : affiche les attributs de table (colonnes). Permet de modifier ces attributs et d'en ajouter de nouveaux. Pour obtenir une description des différents attributs dans la vue de liste, reportez-vous à la section Formulaire d'entrée du dictionnaire .

       Rôle requis : personalize_dictionary pour la lecture et l'écriture

       Pour ajouter un attribut :

       a. Cliquez sur l'onglet **Ajouté** et faites défiler jusqu'au bas de la liste.
       b. Double-cliquez sur **Insérer une nouvelle colonne**, puis saisissez les détails de chaque nouvel attribut de classe. **Définissez Identification** sur vrai pour désigner un attribut comme identificateur de CI pour l'identification de classe.
       c. Cliquez sur **Enregistrer** et corrigez les erreurs qui s'affichent.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Identification** et **réconciliation** : affiche et vous permet de modifier, de créer et de supprimer des règles d'identification et d'inclusion, des règles de réconciliation et d'actualisation des données pour la classe.

  Consultez Identification et réconciliation CMDB (IRE) pour plus d'informations.

  Rôle requis : itil pour la lecture, et itil_admin (en plus de itil) pour l'écriture.

- **Relations dépendantes** : affiche et vous permet de modifier, de créer et de supprimer des relations d'hébergement et d'imbrication pour la classe. Consultez Règles de relation dépendante de la CMDB pour plus d'informations.

  Rôle requis : itil pour la lecture et itil_admin (en plus de itil) pour l'écriture.

- **Relations suggérées** : affiche un diagramme de toutes les relations suggérées pour la classe et vous permet de supprimer ou d'ajouter des relations suggérées pour la classe. Utilisez les outils de navigation pour augmenter ou diminuer le diagramme et pour le déplacer sur la page. Utilisez le filtre pour afficher des types de relation spécifiques. Consultez Relations de classes suggérées pour plus d'informations.

  Rôle requis : itil.

- **Toutes les règles de relations** : affiche un diagramme combiné de toutes les relations suggérées et de toutes les relations dépendantes pour la classe. Utilisez les outils de navigation pour effectuer un zoom avant ou arrière, et pour déplacer ou centrer le diagramme sur la page. Utilisez le filtre pour afficher des catégories de relations spécifiques.
- **Intégrité** : vous permet d'examiner et de configurer les propriétés système, les tableaux de résultats, les règles et les paramètres liés à l'intégrité CMDB pour tous les KPI et mesures d'intégrité CMDB, au niveau de la classe. Reportez-vous à la rubrique Intégrité CMDB pour en savoir plus sur l'activation et la configuration de l'intégrité CMDB, ainsi que sur l'affichage des rapports d'intégrité.

  Rôle requis : itil pour la lecture et itll_admin (en plus de itil) pour l'écriture.

- **Liste de CI** : affiche les CI de la classe sélectionnée. Permet de créer des CI de la classe sélectionnée et d'effectuer d'autres opérations telles que la suppression.

  Rôle requis : itil pour la lecture. Les exigences d'écriture suivent les paramètres de table sélectionnés.

Information associée

Créer ou modifier des icônes de carte

Mettre à jour la liste des classes dans le filtre Classe principale

Gérez la liste des classes incluses dans le filtre Classe principale pour restreindre les CI qui apparaissent dans les vues de listes de CI aux seules classes spécifiques dont vous avez besoin. Vous pouvez ajouter ou supprimer des classes CMDB du filtre Classe principale.

Avant de commencer

Rôle requis : itil_admin et personalize_dictionary

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Appliquez le filtre Classe principale CMDB dans les vues de listes des CI CMDB afin que seuls les CI appartenant aux classes du filtre apparaissent. Dans un système de base, le filtre Classe principale ne contient aucune classe. Le paramètre de classe principal s'applique uniquement à la classe actuelle et n'est pas dérivé des classes enfants.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur les filtres de vue de liste, voir Enregistrer et utiliser des filtres dans une vue de liste .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Gestionnaire de classe de CI**.
2. Cliquez sur **Hiérarchie** pour développer la liste Classes CI, puis sélectionnez une classe à ajouter ou supprimer du filtre Classe principale.
3. Dans la barre de navigation de la classe, accédez à **Informations de classe** > **Informations de base**.
4. Dans le formulaire Informations de base, sélectionnez ou décochez **Classe principale**.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

Le filtre Classe principale est mis à jour avec l'ajout ou la suppression de la classe de la liste des classes du filtre. Lorsque vous appliquez le filtre Classe principale à une vue de liste Éléments de configuration, seuls les CI des classes incluses dans le filtre s'affichent.

Que faire ensuite

Dans les deux scénarios suivants, la liste des CI s'actualise pour afficher uniquement les CI dont la classe est incluse dans le filtre Classe principale :

- **1.** Dans le **navigateur de filtre**, tapez `cmdb_ci.list` , puis appuyez sur la touche Entrée.
  2. Dans la vue de liste Éléments de configuration, cliquez sur l'icône de menu **Contrôles de liste** , sélectionnez **Filtres** , puis cliquez sur **Classe principale**.

- **1.** Ouvrez un formulaire de demande de changement.
  2. Faites défiler vers le bas et sélectionnez l'onglet **CI affectés** . Cliquez sur **Ajouter**.
  3. Dans le formulaire **Ajouter des CI affectés** , cliquez sur l'icône de menu **des contrôles de liste** , sélectionnez **Filtres** , puis cliquez sur **Classe principale**.

  Pour plus d'informations sur l'ajout de CI affectés aux demandes de changement, consultez CI associés dans une demande de changement .

Relations CI dans le CMDB

Le CMDB, contrairement à une liste d'actifs statique, vous aide à suivre non seulement les éléments de configuration (CI) dans votre système, mais également les relations entre ces éléments.

Une relation dans le CMDB se compose de deux CI et d'un type de relation :

- CI parent
- CI enfant
- Type de la relation qui lie les deux CI

Par exemple, dans la relation [Serveur1] [Géré par] [Serveur2] :

- Server1 est le CI enfant
- Server2 est le CI parent
- [Géré par] est le type de relation

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Par exemple, une application Web peut lire des données à partir d'une instance d'Oracle, qui à son tour peut dépendre d'un élément matériel sous-jacent. La plupart des CI d'un CMDB ont plusieurs relations avec d'autres CI, utilisateurs et groupes.

Les relations entre les CI peuvent être automatiquement détectées. Si vous utilisez Découverte, de nombreuses relations peuvent être chargées automatiquement dans le système par le biais du processus de détection. Si vous importez vos données à partir d'un autre système, vous obtenez une certaine forme de relations.

Vous pouvez ajouter des éléments aux relations détectées automatiquement, créer des relations ou modifier des relations pour un CI en lançant à Éditeur de relations CI partir du formulaire CI.

Relations dépendantes et non dépendantes

Les relations dépendantes, telles que Tomcat RunsOn Hardware, sont utilisées par le moteur Identification et rapprochement (IRE) pour identifier les CI dépendants.

Les relations non dépendantes ne sont pas utilisées pour l'identification des CI et peuvent donc être supprimées si elles ne sont plus nécessaires. CMDB suit la source de détection et l'heure de la dernière analyse pour la relation non dépendante dans la table Sources de relations [sys_rel_source]. Les relations dépendantes sont utilisées pour l'identification des CI. Par conséquent, ils ne doivent pas être directement supprimés et ils ne sont pas suivis.

Les informations de la table Sources de relations [sys_rel_source] peuvent être utilisées pour décider s'il n'est pas risqué de supprimer une relation non dépendante. Par exemple, une source de découverte qui tente de supprimer une relation non dépendante peut confirmer que :

- Il n'existe aucune autre source de données pour cette relation.
- La relation n'a pas été mise à jour pendant une période donnée et n'est donc plus nécessaire.

Lorsqu'une relation non dépendante est supprimée de la table Relation CI [cmdb_rel_ci], tous les enregistrements correspondants en cascade dans la table Sources de relation [sys_rel_source] sont supprimés.

Relations clés

La table suivante contient la description de certaines relations clés CMDB .

Parent	Enfant	Description
Flux applicatif vers	Flux applicatif à partir de	Connexions entre les CI de point de terminaison. **Remarque :** Pour une utilisation interne uniquement (modèle de service).
Se connecte à	Connecté par	Réseau Connexions entre les éléments qui communiquent entre eux.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Parent	Enfant	Description
		Exemples : Station de travail vers commutateur, commutateur vers commutateur, charge de travail Kubernetes vers service.
Contient	Contenu par	Il s'agit généralement d'une relation d'imbrication (CI à CI imbriqué). Le CI enfant a généralement un CI parent unique avec ce type de relation. Exemples : WAR Tomcat à Tomcat, VMware Datacenter contains Network.
Définit des ressources pour	Obtient les ressources de	Le CI parent définit/obtient les ressources d'un CI enfant. Exemple : VMware : le pool de ressources obtient les ressources du serveur ESX.
Dépend de	Utilisé par	Le CI parent dépend du CI enfant. Cela signifie que le problème/le changement dans le CI enfant peut avoir un impact sur le CI parent.
Hébergé sur	Hôtes	Relation d'hébergement entre un élément et son hôte. Exemples : ressource dans le cloud vers centre de données logique, charge de travail k8s vers grappe k8s.
Implémenter le point de terminaison dans	Implémenter un point de terminaison depuis	Point de terminaison au CI qui expose ce point de terminaison. **Remarque :** Pour une utilisation interne uniquement (modèle de service).
Gère	Géré par	Généralement utilisé lorsqu'un CI gère un ou plusieurs autres CI.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Parent	Enfant	Description
		Exemple : vCenter gère le centre de données vCenter.
Membres	Membre de	Généralement utilisé avec les grappes où un nœud de grappe est membre d'une grappe. Exemple : ESXi Server est membre de la grappe vCenter.
Possède	Propriété de	Il s'agit généralement d'une relation d'imbrication (CI à CI possédé). Le CI enfant a généralement un seul parent avec ce type de relation.
Exécute sur	Exécutions	En règle générale, entre un CI qui représente une application logicielle et le matériel/ordinateur virtuel d'hébergement. Exemple : Tomcat « S'exécute sur » le serveur Linux.
Utiliser un point de terminaison vers	Utiliser un point de terminaison depuis	Du CI à un point de terminaison sortant. **Remarque :** Pour une utilisation interne uniquement (modèle de service).

Information associée

Créer un déploiement de relation CI

Relations de classes suggérées

Le système conserve une table (Relation suggérée [cmdb_rel_type_suggest]) des types de relations appropriés pour un type de CI, en fonction de sa classe. Vous pouvez gérer les relations suggérées en accédant à **Configuration** > **Relations suggérées**ou dans le Gestionnaire de classe CI.

Modèle de suggestion

L'éditeur de relations a un CI de base. Le CI de base désigne le CI sur lequel un utilisateur se trouvait avant de lancer l'éditeur, en tant que CI de base dans la nouvelle relation. Si vous avez lancé l'éditeur de relations à partir du CI lnux100, lnux100 devient alors le CI de base. En outre, chaque CI du système possède un type (classe). Par exemple, bond lnux100 est de type serveur Linux.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

De nombreux types de CI sont des enfants d'autres types dans la hiérarchie. Par exemple, la hiérarchie des classes d'un serveur Linux est la suivante :

`cmdb_ci` -> `cmdb_ci_hardware` ->`cmdb_ci_computer` -> `cmdb_ci_server` -> `cmdb_ci_linux_server`

Le modèle de suggestion fonctionne en analysant la table de relations suggérées pour toutes les relations dont la classe de base est la classe de base actuelle de l'utilisateur ou l'une de ses classes parentes. Par exemple, dans le cas d'un serveur Linux, le modèle de suggestion récupère toutes les relations dont la classe de base est :

`cmdb_ci_linux_server`, `cmdb_ci_server`, `cmdb_ci_computer`, `cmdb_ci_hardware` ou `cmdb_ci`

Visibilité ITOM, le cas échéant, utilise des modèles de détection améliorés pour identifier et ajouter des relations CI à la table Relations suggérées.

Relations CI suggérées dans l'éditeur de relations

L'éditeur de relations CI utilise le modèle de suggestion pour aider les utilisateurs à sélectionner des relations raisonnables pour les éléments de configuration.

Par exemple, prenez en compte les types de relations suivants dans le système :

- Fournit de l'énergie pour :: Reçoit de l'énergie de
- S'exécute sur :: Hôtes

En règle générale, un utilisateur utilise ces relations pour définir les relations raisonnables suivantes entre deux éléments, comme suit :

- Une base de données s'exécute sur un serveur
- Un rack fournit l'alimentation d'un serveur

En règle générale, aucune des définitions suivantes n'est appropriée :

- Un rack s'exécute sur un serveur
- Un serveur s'exécute sur une base de données

Pour obtenir des descriptions de certaines relations clés, reportez-vous à la section Relations CI dans le CMDB.

Information associée

Gestionnaire de classe de CI

Ajouter une relation suggérée

Ajoutez une relation suggérée pour une classe. La liste des relations suggérées pour une classe est disponible lorsque vous créez une nouvelle relation pour un CI de cette classe.

Avant de commencer

Rôle requis : pour afficher — itil. Pour créer, mettre à jour ou supprimer des relations suggérées — itil_admin.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Utilisez le gestionnaire de classe CI (rôle requis : itil_admin) :
   a. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Gestionnaire de classe de CI**.
   b. Cliquez sur **Hiérarchie** pour développer la liste Classes CI. Sélectionnez ensuite la classe à laquelle ajouter une relation suggérée.
   c. Dans la barre de navigation de la classe, cliquez sur **Relations suggérées**.
   d. Cliquez sur **Nouveau**.
   e. Dans la boîte de dialogue Ajouter une relation suggérée, sélectionnez une **relation** et une **classe cible** pour la relation. **Cette classe** et la **classe cible** deviennent parent ou enfant dans la relation suggérée, en fonction de votre sélection de la **relation**.
   f. Cliquez sur **Save (Enregistrer)**.
2. Ou, accédez à **Tout** > **Configuration** > **Relations** > **Relations suggérées** (Rôle requis : admin) :
   a. Cliquez sur **Nouveau**.
   b. Renseignez le formulaire.

Champs des relations suggérées

Champ	Description
Classe de base	La classe de base dans la relation, qui, selon le type de relation, est le parent ou l'enfant dans la relation.
Relation	Type de relation.
Classes dépendantes	La classe dépendante dans la relation, qui, selon le type de relation, est soit le parent, soit l'enfant dans la relation.

Example: Relation suggérée que vous pouvez ajouter

Classe de base	Relation	Classe dépendante/cible
Oracle	Est hébergé sur	Serveur Linux
Oracle	Est hébergé sur	Serveur Solaris

Remarque : La même classe parente et la même relation peuvent apparaître plusieurs fois.

Que faire ensuite

Vous devrez peut-être supprimer une relation suggérée, par exemple, pour limiter le choix des relations disponibles dans l'éditeur de relations CI. La suppression d'une relation suggérée n'affecte pas les relations qui sont créées ou mises à jour par Découverte.

Règles de gouvernance des relations

Les règles de gouvernance des relations sont un ensemble de règles de relations utilisées pour garantir la cohérence et la validité des relations de modélisation entre les éléments de configuration (CI) dans la CMDB. Utilisez les règles de gouvernance de relation pour

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

empêcher la sélection de types de relations ou de directions qui ne sont pas autorisés entre des types de CI spécifiques.

Différentes applications, telles que Détection et Mappage des services, créent des relations entre les CI. Chaque application peut utiliser un type de relation ou une direction incohérents pour représenter la même entité, ce qui entraîne plusieurs vues des mêmes CI. Les règles de gouvernance des relations définissent quels sont les types de relations valides et les directions valides entre les paires de types de CI, ce qui permet d'établir des relations valides et cohérentes dans la CMDB.

Les règles de gouvernance des relations se composent des éléments suivants :

- Règles de relation dépendante de la CMDB: règles (règles d'hébergement et d'imbrication) utilisées pour l'identification des CI. Vous pouvez afficher et modifier les règles de relation dépendante dans le Gestionnaire de classes de CI, après avoir sélectionné une classe dans la hiérarchie des classes et cliqué sur **Relation dépendante**.
- Relations suggérées : règles basées sur des relations suggérées existantes dans la table Relation suggérée [cmdb_rel_type_suggest]. Les relations suggérées sont utilisées dans le Éditeur de relations CIfichier . Vous pouvez afficher et modifier les relations suggérées dans le Gestionnaire de classes de CI, après avoir sélectionné une classe dans la hiérarchie des classes et cliqué sur **Relations suggérées**.
- Règles de référence : règles principalement utilisées par Gestion cloud pour représenter toutes les combinaisons valides possibles de paires de CI référencés et référencés dans la définition de service.
- Relations valides intégrées : les relations suivantes sont prédéfinies dans le système de base en tant que relations valides :
  - cmdb_ci_endpoint -> flux applicatif vers ::flux applicatif depuis -> cmdb_ci_endpoint
  - cmdb_ci_endpoint -> Implémenter le point de terminaison À ::Implémenter le point de terminaison à partir de -> cmdb_ci
  - cmdb_ci -> Utiliser le point de terminaison À ::Utiliser le point de terminaison à partir de -> cmdb_ci_endpoint

Comportement général

- Les règles de gouvernance des relations prennent en charge l'héritage.

  Par exemple, supposons que la relation suggérée cmdb_ci_appl S'exécute sur ::Exécute cmdb_ci_hardware existe. Dans ce cas, une relation S'exécute sur ::S'exécute entre un CI cmdb_ci_appl_dot_net et un CI cmdb_ci_windows_server est valide. Cela est dû au fait que la classe d'application .Net hérite de la classe Application et que la classe Windows Server hérite de la classe Hardware.

- Les règles de gouvernance de relation en double ne sont pas autorisées
- Les règles de gouvernance des relations ne sont pas séparées par domaine.
- Il est permis d'avoir plus d'un type de relation entre les deux mêmes types de CI.

  Par exemple, les relations suivantes sont valides :
  - cmdb_ci_appl Dépend de ::Utilisé par cmdb_ci_service
  - cmdb_ci_appl Reçoit des données de ::Envoie des données à cmdb_ci_service

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports

Une relation entre CI est considérée comme valide si elle est conforme à l'une des règles de gouvernance de relation. Utilisez le tableau de bord Intégrité de la relation pour afficher des rapports sur l'intégrité de la relation , y compris la conformité des relations avec les règles de gouvernance des relations. Le rapport « Relations non conformes à toutes les règles de relation » montre les relations de CI qui ne sont conformes à aucune des règles de gouvernance des relations.

Formateur de relations de CI

Le formulaire CI par défaut inclut un formateur de relations CI à partir duquel vous pouvez examiner un CI et ses relations dans différentes vues. Dans le formateur de relations CI, vous pouvez également lancer l'éditeur de relations CI pour le CI.

Si le module d'extension Séparation de domaine est activé, seules les relations dans lesquelles l'utilisateur connecté est autorisé à afficher les deux CI s'affichent.

Le formateur de relations CI contient une liste des CI associés et une barre d'outils avec des contrôles permettant d'afficher les relations entre le CI actuel et les CI associés. Vous pouvez configurer les contrôles de ce formateur pour modifier différents aspects de la vue. Pour plus d'informations sur les formateurs, voir Créer un formateur et l'ajouter au formulaire .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Si un point de terminaison est un enfant dans une relation et que le même point de terminaison est un parent dans une autre relation, ce point de terminaison est masqué et n'apparaît pas dans la vue du formateur de relations. De même, les chaînes de qualificateurs de relation sont également masquées et n'apparaissent pas dans la vue du formateur de relation.
  - Exemple : CI1 > point de terminaison > CI2

    Dans cet exemple, CI1 est lié à CI2 par le biais de relations avec le point de terminaison. Une seule relation apparaît dans le formateur de relations :

    CI1 > CI2 (ces relations apparaissent comme une relation directe sans point de terminaison, car le point de terminaison est un parent dans une relation et un enfant dans une autre relation).

  - Exemple : CI1 > endpoint1 > CI2 > endpoint2

    Deux relations apparaissent dans le formateur de relations :

    CI1 > CI2 (endpoint1 est masqué car il s'agit d'un parent dans une relation et d'un enfant dans une autre relation).

    CI1 > CI2 > le point de terminaison 2 (apparaît comme une relation de niveau 2 : le point de terminaison 1 est masqué et le point de terminaison 2 apparaît comme un enfant et non comme un parent dans une autre relation).
- Sur les instances qui ne répondent pas aux exigences du navigateur Internet pour le formateur de relations CI, le formulaire CI par défaut inclut à la place le formateur de relations CI hérité. Pour plus d'informations, consultez Formateur de relations CI hérité.
- Les CI qui ne sont pas étendus à partir de la table Élément de configuration [cmdb_ci] ne sont pas affichés dans les cartes Vue des dépendances ni dans les formateurs de relations CI.
- Il s'agit *Applicative Flow To::Application Flow From* d'un type de relation spécial utilisé uniquement entre Mappage des services les points de terminaison. Ce type de relation n'est CMDB pas destiné à être utilisé en tant que relation entre les CI et, par conséquent, il n'est pas affiché dans le formateur de relations.

Contrôles pour l'affichage des CI associés

Contrôle	Définition
Ajouter des relations CI	Démarre l'éditeur de relations pour créer manuellement des relations CI. Pour plus d'informations, consultez Créer ou modifier une relation CI.
Afficher les vues des dépendances	Lance une carte Vue des dépendances dans une autre fenêtre ou un autre onglet. Le CI est le nœud central de la carte, avec un nombre configurable de niveaux au-dessus et au-dessous de ce nœud dans la hiérarchie. Les indicateurs de carte en regard des nœuds indiquent le nombre de tâches, d'incidents, de problèmes, de changements ou de pannes liés à ces nœuds. Cliquez avec le bouton droit pour développer les nœuds réduits ou afficher une liste de tâches ou de problèmes connexes. Pour plus d'informations, consultez la carte Vue des dépendances.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Contrôles pour l'affichage des CI associés (suite)

Contrôle	Définition
Rechercher un CI	Filtre les CI inclus dans l'affichage.

Cliquez sur l'icône Paramètres (icône pour configurer des paramètres d'affichage supplémentaires qui filtrent les données affichées. Les paramètres sont conservés lors de la déconnexion et de la reconnexion.

Paramètres des éléments connexes

Paramètre	Description
Afficher les relations dans une disposition plane/ arborescente	Pour afficher une liste simple des CI associés regroupés par type de relation par ordre alphabétique, cliquez sur **Plat** (valeur par défaut). Pour afficher les groupes de CI associés dans une arborescence hiérarchique, cliquez sur**Arborescence**. Si vous sélectionnez l'arborescence, vous ne pouvez pas configurer d'autres paramètres pour l'affichage des CI associés. Une seule liste des relations en amont et en aval s'affiche.
Afficher les relations dans une disposition Division/Fusion	Pour afficher une liste unique qui inclut à la fois les relations en amont et en aval, cliquez sur **Fusionner** (valeur par défaut). Les relations sont regroupées par type de relation. Pour afficher des listes distinctes pour les relations en amont et en aval, cliquez sur **Fractionner**.
Filtrer les relations par niveau max	Sélectionnez le nombre de niveaux en aval et en amont dans la hiérarchie à inclure lors de l'affichage des CI dans une vue plane. La valeur par défaut est 3.
Filtrer les relations par type de relation	Sélectionnez les types de relations à afficher. La valeur par défaut est « Tous les types de relations ».
Filtrer les relations par CMDB vue	Filtrez par tables spécifiées dans les CMDB vues, s'il existe des filtres de relation.

Le formateur de relations utilise les icônes suivantes pour fournir des informations supplémentaires sur les changements, les problèmes et les pannes liés aux CI dans la relation :

Icônes associées aux CI

Icône	Description
	Changements récemment fermés

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Icônes associées aux CI (suite)

Icône	Description
	Changements planifiés
	Changements actuellement ouverts
	Pannes récemment fermées
	Problèmes
	Incidents
	Pannes planifiées
	Pannes actuellement ouvertes

Dans les grands réseaux, une liste de CI associés peut être excessivement longue, ce qui peut ralentir les performances lors du rendu d'un formulaire CI. Vous pouvez configurer ces propriétés pour contrôler la quantité de données affichées. Pour trouver une propriété, saisissez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation de gauche et recherchez la propriété.

Propriétés associées aux performances

Propriété	Description
glide.ecmdb.find_relationship_issues	Masque ou affiche une icône dans le formateur de relations CI qui est liée aux problèmes ouverts pour le CI. Cette propriété est définie par défaut sur vrai (affiche l'icône).
glide.ui.max_relations_levels	Spécifie le niveau maximal d'affichage des CI dans une vue plane avant d'atteindre la limite maximale de relations. La valeur par défaut est de 5.
glide.ui.max_relations	Spécifie le nombre maximal de CI associés à afficher. En cas de dépassement : • Une notification s'affiche indiquant que la limite a été atteinte et que toutes les relations ne sont pas affichées. La valeur par défaut est 1 000. • La mise en page plane revient à la vue de mise en page arborescente.

Information associée

Créer un formateur et l'ajouter au formulaire

Créer ou modifier un filtre de relation

Séparation de domaine et formateur de relations et éditeur de relations CI

L'application Séparation de domaine est prise en charge dans le formateur de relations et l'éditeur de relations CI. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Vue d'ensemble

Fonctionnement de Séparation de domaine dans le formateur de relations et l'éditeur de relations

- **Formateur de relations**

  Le formateur de relations est pris en charge par Séparation de domaine. Le formateur de relations permet d'afficher les relations CMDB dans l'interface utilisateur sous différentes vues. Étant donné que la table Relation CI (cmdb_rel_ci) n'est pas séparée par domaine, les relations ne sont visibles dans le formateur de relations que si les CI parent et enfant (cmdb) sont visibles dans le domaine.

  La table Type de relation CI (cmdb_rel_type) n'est pas séparée par domaine. Par conséquent, dans le formateur de relations, tous les types de relations peuvent être sélectionnés en tant que filtre.

  Par défaut, Séparation de domaine est pris en charge dans le formateur de relations.

- **Éditeur de relations**

  L'éditeur de relations est pris en charge par Séparation de domaine. Vous pouvez utiliser l'éditeur de relations pour ajouter de nouvelles relations ou supprimer des relations existantes pour le CI actuel.

  - L'éditeur de relations CI affiche une liste de CI à ajouter ou supprimer des relations. Étant donné qu'ils sont séparés par domaine, la vue de liste des CI dans l'éditeur de relations affiche les CI visibles par le domaine actuel.
  - L'éditeur de relations CI affiche une liste de relations à ajouter ou à supprimer. Étant donné que la table Relation CI [cmdb_rel_ci] n'est pas séparée par domaine, la vue de liste des relations affiche toutes les relations du CI actuel.

La table Relation suggérée (cmdb_rel_type_suggest) n'est pas séparée par domaine, ce qui signifie que tous les types de relations suggérés dans l'éditeur de relations sont visibles pour tous les domaines.

Par défaut, Séparation de domaine est pris en charge dans l'éditeur de relations.

Information associée

Séparation de domaine et Base de données de gestion des configurations (CMDB)

Créer ou modifier un filtre de relation

Créez un filtre de relations personnalisé pour afficher les relations CI des tables sélectionnées dans le formateur de relations CI.

Avant de commencer

Rôle requis : ecmdb_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le formateur de relations CI affiche les CI associés pour le CI de base et les relations entre les CI. Vous pouvez utiliser des filtres de relations sur le formateur de relations CI pour personnaliser les vues de relations CI.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Relations** > **Filtres de relations**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou sélectionnez un filtre à modifier.
3. Saisissez ou modifiez le nom du filtre de relation.
4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
5. Dans la section **Types de configuration** , cliquez sur **Modifier**.
6. Dans le formulaire **Modifier les membres** , sélectionnez les tables des CI que vous souhaitez afficher avec le filtre, puis déplacez les tables vers la **liste Types de configuration**.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

Sur un formulaire CI, dans les paramètres du formateur de relations, vous pouvez sélectionner le filtre de relations nouvellement défini dans la liste **Filtrer les relations par vue CMDB** .

Dans le formateur de relations CI hérité, vous pouvez cliquer sur **Afficher** et sélectionner le filtre de relations nouvellement défini.

Une fois que vous avez sélectionné un filtre, le formateur de relations affiche uniquement les CI des tables spécifiées dans le filtre ou des tables décroissantes.

Exclure les relations de la vue du formateur de relations

Créer une liste de relations qui ne doivent pas apparaître dans la vue du formateur de relations sur les formulaires CI.

Avant de commencer

Rôle requis :

- Pour afficher la liste d'exclusion des types de relations — ITIL
- Pour créer, mettre à jour ou supprimer la liste d'exclusion des types de relation — itil_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Relations** > **Liste d'exclusion de types de relations**.
2. Dans la vue de liste Filtres de relations de CI, cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez le formulaire Filtre de relation de CI pour spécifier la relation que vous souhaitez exclure de la vue.
4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Les relations exclues n'apparaissent pas dans la vue du formateur de relations sur les formulaires CI.

Formateur de relations CI hérité

Pour les instances qui ne répondent pas aux exigences du navigateur Internet pour le dernier formateur de relations CI, le formulaire CI par défaut inclut plutôt le formateur de relations CI hérité.

Cet élément contient la liste des CI associés et une barre d'outils avec des contrôles permettant d'afficher les relations entre le CI actuel et les CI associés. Pour plus d'informations sur la dernière version du formateur de relations CI, consultez Formateur de relations CI.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ d'éléments connexes

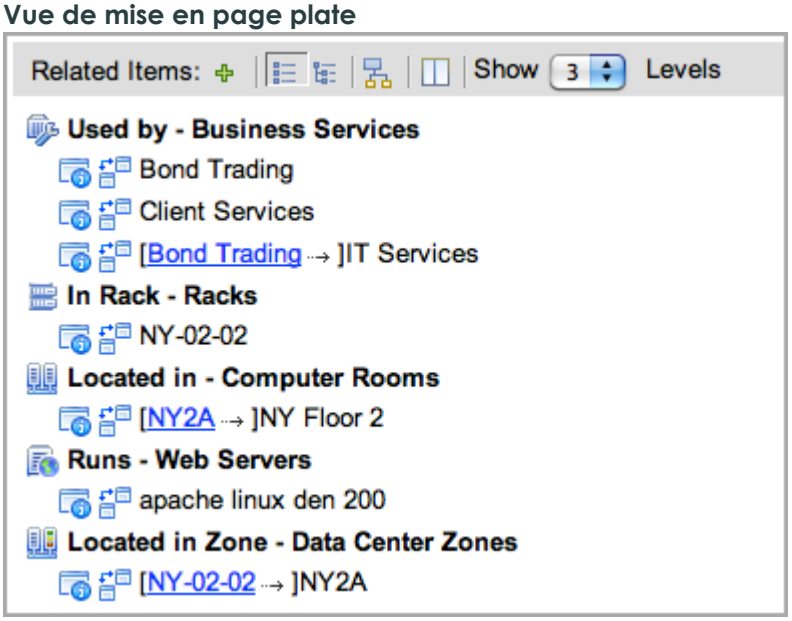
Remarque : La carte BSM héritée offre une vue plus complète des relations entre CI.

Configurez les contrôles de ce formateur avec deux propriétés qui restreignent différents aspects de la vue.

Mise en page plate

Cliquez sur l'icône de mise en page plate ( ) pour regrouper les CI connexes par relation.

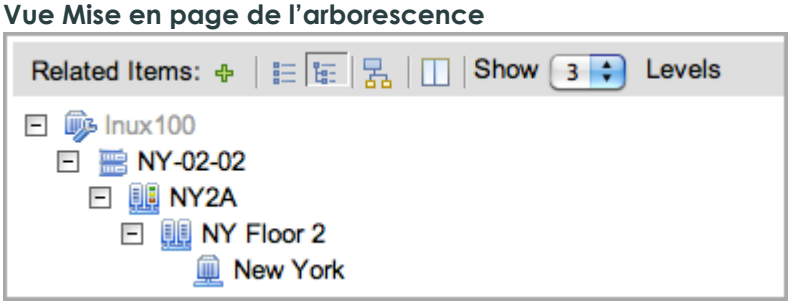
Vue de mise en page plate



Disposition de l'arborescence

Cliquez sur l'icône de disposition de l'arborescence (icône) pour regrouper les CI connexes dans une arborescence hiérarchique.

Vue Mise en page de l'arborescence



Éditeur de relations CI

Utilisez l'éditeur de relations pour afficher, créer, modifier ou supprimer des relations CI. Ouvrez l'éditeur de relations à partir du formateur de relations CI.

Lorsque vous utilisez l'éditeur de relations, le CI à partir duquel l'éditeur a été lancé est désigné comme le CI de base. Vous pouvez ensuite sélectionner un ou plusieurs CI comme deuxième CI pour la relation. Selon le type de relation sélectionné, le CI de base peut devenir le CI parent ou le CI enfant dans la nouvelle relation.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'éditeur de relations fonctionne différemment selon que vous cochez ou non la case **Utiliser la relation suggérée** .

- L'éditeur de relations répertorie tous les types de relations disponibles pour le CI de base grâce aux relations suggérées. Pour définir une nouvelle relation, sélectionnez un type de relation, puis sélectionnez un deuxième CI pour la relation.

  Les relations suggérées sont mises en surbrillance pour vous. Ces relations sont affichées en bleu avec le préfixe [Suggéré].

- En l'absence de relations suggérées, vous définissez une nouvelle relation en sélectionnant d'abord un deuxième CI pour la relation, puis en sélectionnant un type de relation parent ou enfant.

Remarque : Les types de relations suivants ne sont utilisés que pour Mappage des services les points de terminaison et vous ne pouvez pas les utiliser comme type de relation entre deux CI :

- *Implement End Point To:Implement End Point From*
- *Use End Point To: Use End Point From*
- *Applicative Flow To:Applicative Flow From*

Relations suggérées

Si vous cochez la case **Utiliser la relation suggérée** dans l'éditeur, la liste **Relation suggérée** s'affiche. Il affiche tous les types de relations de CI, d'utilisateur et de groupe disponibles pour le CI de base. Les types de relation ont un suffixe **(Parent)** ou **(Enfant)** pour noter le descripteur de relation, et les types de relation suggérés sont affichés en bleu et ont un préfixe « * ».

Lorsque vous sélectionnez une relation, vous désignez également le CI de base comme étant le CI parent ou enfant dans la nouvelle relation. Par exemple, si vous sélectionnez le type de relation « Flux », le CI de base devient le CI parent désigné et le deuxième CI que vous sélectionnez devient le CI enfant dans cette relation.

Relations en aval

Si vous ne cochez pas la case **Utiliser la relation suggérée** dans l'éditeur, la liste **Relations en aval** s'affiche. Il affiche toutes les relations dans lesquelles le CI de base est le CI parent. Le CI enfant de la relation s'affiche dans la colonne **Enfant** .

Relations en amont

Si vous ne cochez pas la case **Utiliser la relation suggérée** dans l'éditeur, la liste **Relations en amont** s'affiche. Il affiche toutes les relations dans lesquelles le CI de base est le CI enfant. Le CI parent dans chaque relation s'affiche dans la colonne **Parent** .

Information associée

Ajouter une relation suggérée

Créer ou modifier une relation CI

Générateur de relations CI hérité

Créer ou modifier une relation CI

Utilisez l'éditeur de relations pour afficher, créer ou modifier les relations entre CI. Vous pouvez ouvrir l'éditeur de relations à partir du formateur de relations CI.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Vous devez utiliser des versions de navigateur prises en charge afin d'utiliser la dernière version de l'éditeur de relations CI. Si vous n'utilisez pas une version de navigateur prise en charge, l'instance fournit le générateur de relations CI hérité.

- Firefox version 20 et ultérieure
- Chrome version 25 et ultérieure
- Safari version 6 et ultérieures
- Internet Explorer version 9 et ultérieure

Rôle requis :

- Pour créer des relations : ITIL ou asset
- Pour afficher les relations, en fonction de l'état de l'ACL de l'API de table :
  - En cas d'inactivité (par défaut) : ITIL ou asset
  - S'il est actif : ITIL ou asset, et snc_platform_rest_api_access

  Pour plus d'informations, consultez API REST et API de table .

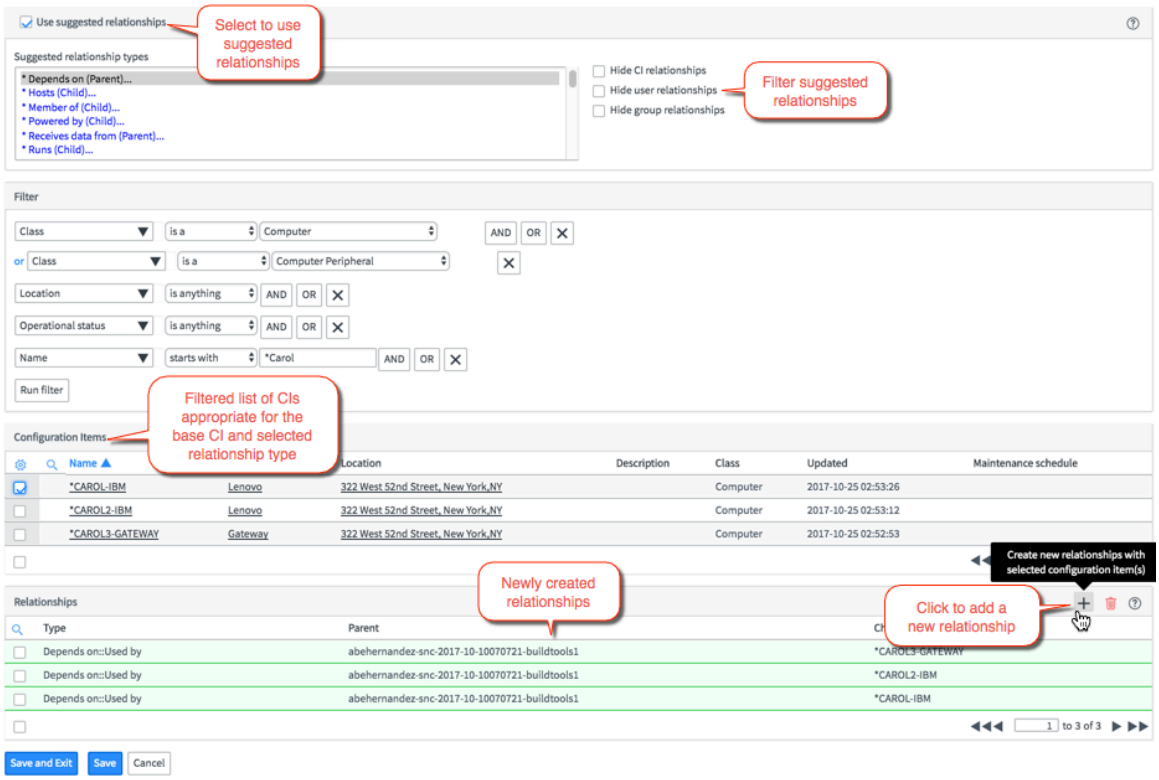
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'éditeur de relations fonctionne différemment selon que vous cochez l'option **Utiliser la relation suggérée** ou non.

Procédure

1. Lancez l'éditeur de relations :
   a. Ouvrez un formulaire CI.
   b. Localisez la section **Éléments connexes** près du centre du formulaire.
   c. Cliquez sur l'icône plus (+) dans la section **Éléments connexes** .
2. Pour utiliser les relations suggérées, sélectionnez d'abord un type de relation, puis sélectionnez un ou plusieurs CI comme CI enfants dans la relation :

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



a. Sélectionnez **Utiliser la relation suggérée**.

b. Dans la liste **Type de relation suggéré** , sélectionnez un type de relation.
Vous pouvez filtrer la liste des relations suggérées à l'aide des cases à cocher de filtre.

Option de filtre	Description
Masquer la relation CI	Masque toutes les relations entre le CI de base et un autre CI (comme « Reçoit des données de »). Le filtre par défaut est stocké dans la préférence utilisateur ci_manage_relationships_filter_hint.cmdb_ci.
Masquer la relation utilisateur	Masque toutes les relations entre le CI de base et un utilisateur (telles que « Journaux examinés par »). Le filtre par défaut est stocké dans la préférence ci_manage_relationships_filter_hint.sys_user.
Masquer la relation de groupe	Masque toutes les relations entre le CI de base et un groupe (telles que « Sauvegardes effectuées par »). Le filtre par défaut est stocké dans la préférence utilisateur ci_manage_relationships_filter_hint.sys_user_group.

La liste **des éléments de configuration** affiche tous les CI appropriés pour le CI de base et le type de relation sélectionné. La liste **Relations** , située en bas de l'éditeur, affiche toutes les relations existantes du type de relation sélectionné, dans lesquelles le CI de base est un CI parent ou un CI enfant.

c. Dans la liste **Éléments de configuration** , sélectionnez un ou plusieurs CI comme deuxième CI pour la relation.
Vous pouvez filtrer la liste des **éléments de configuration** en ajoutant des conditions dans la section **Filtre** et en cliquant sur **Exécuter le filtre**.

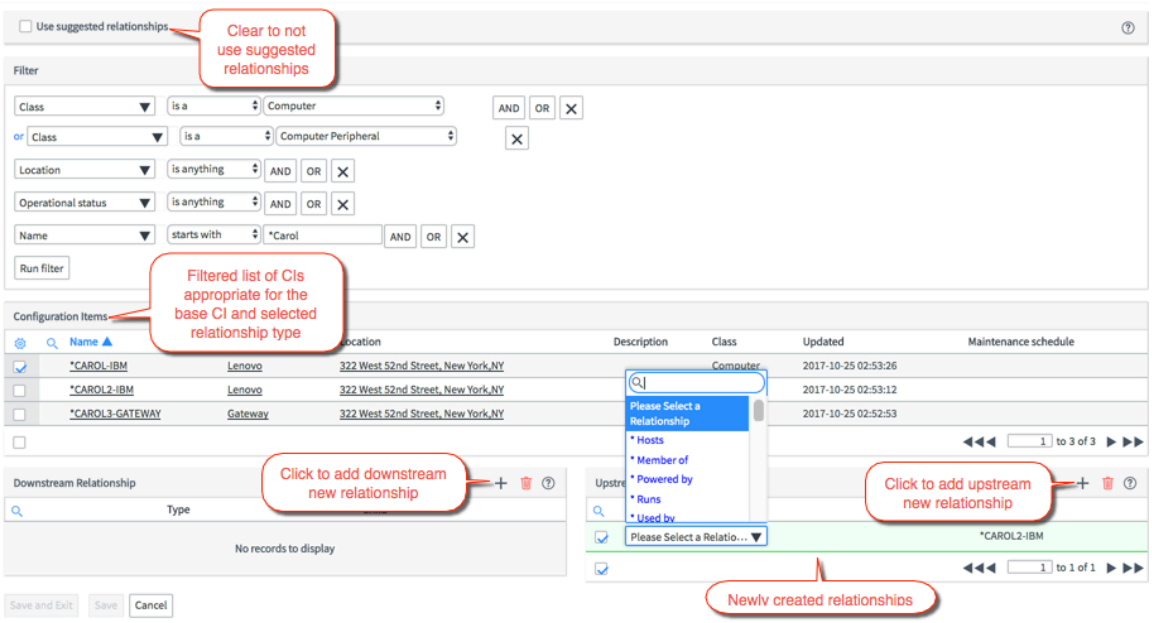
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous avez sélectionné un type de relation parent, ces CI deviennent le CI enfant dans la relation, et si vous avez sélectionné un type de relation enfant, alors les CI sélectionnés deviennent le CI parent dans la relation.

d. Dans la section **Relations** , cliquez sur l'icône plus (+) pour ajouter les nouvelles relations. Vous pouvez également faire glisser les CI sélectionnés vers la liste **Relations** . Chaque nouvelle relation sera composée du CI de base, du type de relation sélectionné et d'un second CI sélectionné.

3. Pour ne pas utiliser les relations suggérées, sélectionnez d'abord un ou plusieurs CI comme CI enfants dans la relation, puis sélectionnez le type de relation :



a. Effacer **l'utilisation de la relation suggérée**.

b. Dans la liste **Éléments de configuration** , sélectionnez un ou plusieurs CI comme deuxième CI pour la relation.
Vous pouvez filtrer la liste des **éléments de configuration** en ajoutant des conditions dans la zone **Filtre** et en cliquant sur **Exécuter le filtre**. Selon le type de relation que vous sélectionnez, les CI sélectionnés peuvent devenir un CI parent ou enfant dans la relation.

c. Avec au moins un CI sélectionné dans la liste **Éléments de configuration** , cliquez sur le signe « + » dans la section **Relations en aval** ou Relations en **amont** pour créer la relation.

- Ajoutez la relation aux **relations en aval** pour créer une relation dans laquelle le CI de base est le CI parent et le CI sélectionné est le CI enfant.
- Ajoutez la relation aux **relations en amont** pour créer une relation dans laquelle le CI de base est le CI enfant et le CI sélectionné est le CI parent.

d. Pour chaque relation nouvellement créée dans les listes **Relations en aval** ou **Relations en amont** , cliquez sur **Veuillez sélectionner une relation** , puis sélectionnez un type de relation.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- La liste des types de relations disponibles dans la liste **Relations en aval** contient uniquement les relations parentes, dans lesquelles le CI de base est le CI parent.
- La liste des types de relations disponibles dans la liste **Relations en amont** contient uniquement des relations enfants, dans lesquelles le CI de base est le CI enfant.

e. Cliquez sur **Enregistrer** ou **Enregistrer et quitter**.
Ce n'est qu'une fois que vous avez entré toutes les informations nécessaires à la création de la relation que ces boutons s'allument pour indiquer qu'il existe des mises à jour en attente qui nécessitent d'être enregistrées.

Information associée

Relations de classes suggérées

Relations CI dans le CMDB

Sécurité de la relation CI

Supprimer une relation CI

Préservez l'intégrité de la CMDB en supprimant toutes les relations CI qui ne sont plus pertinentes ou nécessaires pour un CI. Utilisez l'éditeur de relations pour supprimer les relations CI.

Avant de commencer

Rôle requis : ITIL ou asset

Remarque : La suppression d'une relation à un CI dépendant peut entraîner des problèmes d'identification, car le CI dépendant n'aura plus de relation avec le CI dont il dépend.

Procédure

1. Lancez l'éditeur de relations :
   a. Ouvrez le formulaire CI du CI pour lequel vous souhaitez supprimer une relation.
   b. Localisez la section **Éléments connexes** près du centre du formulaire.
   c. Cliquez sur l'icône plus (+) dans la section **Éléments connexes** .
2. Dans l'éditeur de relations, dans la section Relations, sélectionnez les relations que vous souhaitez supprimer pour le CI.
3. Cliquez sur l'icône **Supprimer les relations sélectionnées** .
4. Cliquez sur **Enregistrer** ou **Enregistrer et quitter**.

Générateur de relations CI hérité

Utilisée pour définir manuellement les relations entre CI, cette page est une version sophistiquée du collecteur de liste standard. Dans le formateur de relations CI hérité, cliquez sur l'icône du générateur de relations) pour afficher la page Définir les relations héritée.

Pour plus d'informations sur la dernière version de l'éditeur de relations CI, voir Éditeur de relations CI.

Sélectionner un type de relation CI

La moitié supérieure de l'éditeur de relations hérité contient une grande zone d'options qui vous permet de sélectionner le type de relation que vous souhaitez manipuler. Cliquez sur le type particulier de relation avec lequel vous souhaitez travailler.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Filtrer la liste des relations CI

Dans l'éditeur de relations hérité, les cases à cocher situées sur le bord droit de la zone de sélection permettent de filtrer rapidement la liste des relations disponibles.

Par défaut, le système affiche une liste de toutes les relations suggérées pour le type de CI que vous avez sélectionné. Par exemple, si vous avez sélectionné une instance de base de données, une relation « Fonctionne sur » a du sens, mais pas une relation « Fournit un système CVC pour ». Le filtre par défaut est stocké dans les préférences utilisateur ci_manage_relationships_filter_hint.cmdb_cici_manage_relationships_filter_hint.sys_user et ci_manage_relationships_filter_hint.sys_user_group.

- **Masquer la relation CI** : masque toutes les relations entre ce CI et un autre CI (par exemple, « Reçoit des données de »).
- **Masquer les relations d'utilisateurs** : masque toutes les relations entre ce CI et un utilisateur (par exemple, « Journaux examinés par »).
- **Masquer les relations de groupe** : masque toutes les relations entre ce CI et un groupe (par exemple, « Sauvegardes effectuées par »).
- **Afficher toutes les relations** : si vous disposez du rôle approprié (il s'agit d'un rôle prêt à l'emploi itil_admin), vous aurez une case à cocher supplémentaire intitulée « Afficher toutes les relations ». Si vous cochez cette case, le système vous permet de choisir n'importe quelle relation définie dans le système, quel que soit son emplacement dans la liste « suggérée » pour ce type de CI.

Sélectionner des cibles de relation CI

Dans l'éditeur de relations hérité, les utilisateurs peuvent lier ou dissocier des CI pour un type de relation.

Dès que vous choisissez un type de relation, le système remplit les deux cases de sélection en bas de l'écran avec les CI appropriés pour la relation que vous avez suggérée. La zone de sélection de gauche contient une liste de CI qui peuvent raisonnablement être liés via cette relation, tandis que la zone de droite contient une liste des CI qui sont déjà liés.

1. Lier ou supprimer le lien des éléments.

Lier de nouveaux éléments	Déplacez ce CI de la zone de gauche vers la zone de droite.
Dissocier les éléments existants	Déplacez-les de la boîte de droite vers la gauche.

Lorsque vous effectuez l'un ou l'autre type de modification, un message s'affiche indiquant que vous avez des modifications en attente.

2. Appliquez ou annulez vos changements.

Cliquez sur le bouton Enregistrer.	Cela enregistrera votre ensemble de modifications et reviendra à l'écran précédent (soit un CI, soit la carte BSM selon la façon dont vous êtes arrivé ici).
Cliquez sur le bouton Annuler.	Vous quittez donc sans enregistrer vos modifications.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Relations CI dans le CMDB

Qualificateur de relation

Un qualificateur de relation, qui est un CI de type qualificateur [cmdb_ci_qualifier], stocke des informations importantes sur les relations CI.

Dans un qualificateur de relation, vous pouvez annoter des informations uniques arbitraires sur la relation entre deux CI. Vous pouvez définir plusieurs qualificateurs pour une relation unique, ce qui permet d'obtenir une chaîne de qualificateurs. Toutefois, il ne peut y avoir qu'une seule chaîne de qualificateurs pour un type de relation spécifique entre deux CI.

Par exemple, pour une relation entre un CI parent et un CI enfant, vous pouvez ajouter un qualificatif de relation pour indiquer que la relation a été détectée sur la base du trafic (tel que *cmdb_ci_qualifier_traffichased*). Cela permet d'avoir deux enregistrements dans la table Relation CI [cmdb_rel_ci] pour la relation.

- Un enregistrement qui lie le CI parent et le nouveau qualificateur
- Un enregistrement qui lie le nouveau qualificateur et le CI enfant

Pour cette relation, il existe un CI parent et un CI enfant, ainsi qu'un qualificateur de relation de type *cmdb_ci_qualifier_traffichased*.

Pour plus d'informations sur l'utilisation des qualificatifs de relation dans le processus d'identification, reportez-vous à la section Règles d'identification.

Sécurité de la relation CI

Lors de l'application de la sécurité aux relations CI, il est important d'appliquer les contrôles d'accès à la fois à la table Relation CI (cmdb_rel_ci) et de créer une opération editCIRelations dans la table * également.

Si l'instance actuelle a défini la sécurité pour editCIRelations, elle sera appliquée automatiquement aux edit_ci_relations dans le processus de mise à niveau, et la sécurité obsolète sera supprimée.

Information associée

Relations CI dans le CMDB

Créer un déploiement de relation CI

Créer un déploiement de relation CI

Un déploiement de relation CI vous permet de sommer, compter, maxir, min, ou signifier un type de relation. Vous pouvez créer des déploiements de relations CI.

Avant de commencer

Rôle requis : ecmdb_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le déploiement de relations CI peut être utile pour le suivi et pour la réception de notifications. Par exemple :

- Dans un déploiement de résumé, ajoutez les champs de plusieurs CI et affichez le résultat sur un autre CI auquel ils sont liés. Ainsi, si vous avez quatre éléments de configuration dans un rack qui consomment tous de l'énergie, créez un cumul de relation CI pour additionner toute la consommation d'énergie et afficher le résultat dans un champ du formulaire CI du rack.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- En cas de dépassement d'un certain niveau de consommation d'énergie dans un rack, envoyez une notification.
- Avec un rack doté de 10 emplacements, envoyez une notification lorsque 9 emplacements sont occupés.

Les déploiements de relations CI utilisent la *cmdb synch event* règle métier de la table [cmdb_ci]. Bien que cette règle métier soit active par défaut, vous devez la modifier légèrement avant de l'exécuter.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Relations** > **Déploiements de relations de CI**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez le formulaire.

Champs de déploiement des relations CI

Champ	Description
Type de relation CI	Sélectionnez un type de relation dans la liste à utiliser avec le déploiement. Par exemple, **Members ::Member** of contient le descripteur parent **Members** et le descripteur enfant **Member of**.
Type	Sélectionnez le type de déploiement dans la liste déroulante : COUNT, MAX, MEAN, MIN ou SUM.
Champ parent	Champ cible sur lequel l'opération sera effectuée.
Champ enfant	Entrée du type d'équation. Le champ Parent est affecté par les sélections dans le champ enfant.
Classe de cumul	Les classes qui peuvent utiliser la relation. Par exemple, vous pouvez spécifier que la relation s'applique uniquement aux racks.

4. Pour exécuter la *cmdb synch event* règle métier, accédez à **Règles métier**.
5. Utilisez la zone de recherche pour trouver la table [événement de synchronisation cmdb].
6. Cliquez sur la *cmdb synch event* règle métier pour accéder à la page **Règle métier** .
7. Cochez les cases **Mettre à jour**, **Supprimer** et **Requête** .
   En outre, si vous souhaitez que les déploiements de relations CI soient recalculés lorsqu'une modification est apportée à une relation, utilisez une procédure similaire pour cocher la case **Actif** sur la *cmdb_rel_ci synch event* règle métier.

Information associée

Relations CI dans le CMDB

Application de stockage CMDB CI Class Models

Le Base de données de gestion des configurations (CMDB) contient système-de-base des classes qui stockent des données sur les éléments de configuration (CI). L'application de magasin Modèles de classe CI CMDB ajoute des modèles de classe qui étendent la hiérarchie de classe, y compris les descriptions de classe, les règles d'identification, les entrées d'identificateur et les CMDB relations dépendantes le cas échéant.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez utiliser les classes ajoutées comme n'importe quelle autre CMDB classe. Les applications telles que Découverte et Mappage des services peuvent utiliser ces extensions de classe pour remplir les CI et détecter diverses technologies et logiciels.

Applications associées ServiceNow® Store et informations de référence :

- CMDB Modèle de schéma: une collection de diagrammes de classes et d'attributs de classe pour les classes clés CMDB .
- Descriptions des tables CMDB: description des tables clés CMDB du système de base.
- Renseigner le champ CMDB: informations sur les différentes options de remplissage du CMDBfichier .
- Modèles de détection : ServiceNow Store une application qui fournit une bibliothèque de modèles pour détecter des appareils et des Découverte applications spécifiques dans le secteur.
- Connecteurs du graphe de services : ServiceNow Store applications qui fournissent des intégrations prédéfinies pour l'importation et l'intégration de données tierces courantes dans CMDB des classes. Comprend également l'assistant Centre d'intégration ETL pour la création de nouvelles cartes de transformation ETL.

Ajouter des modèles de classe

L'application ajoute des classes, des colonnes et les métadonnées associées en tant qu'enregistrements connexes dans les tables suivantes :

- Informations de classe CMDB [cmdb_class_info] : descriptions des classes
- Identificateur [cmdb_identifier] : règles d'identification
- Entrée d'identificateur [cmdb_identifier_entry] : entrées d'identification
- Règles d'hébergement des métadonnées CMDB [cmdb_metadata_hosting] : relations dépendantes

Détecter à l'aide de classes d'extension

La table répertorie les logiciels et technologies que les applications peuvent détecter à l'aide des classes d'extension. Il fournit des liens vers la documentation pour les modèles de classe CI CMDB et les modèles de détection correspondants.

Logiciel/Technologie	**Modèles de classe CI CMDB App Store**	ServiceNow Store **Modèles de détection**
Équilibreur de charge AVI	Classes d'extension de l'équilibreur de charge AVI	Découverte d'équilibreur de charge Avi Vantage
Modèle BYOL de RDS pour Oracle	Modèle BYOL de RDS pour Oracle les classes d'extension	
Pare-feu	Classes d'extension de pare-feu	
Console HMC (Hardware Management Console) IBM	Classes d'extension HMC (Hardware Management Console) IBM	IBM Virtualisation et détection de la console de gestion du matériel
Internet des objets (IoT)	Classes d'extension de l'Internet des objets (IoT)	N/A

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Logiciel/Technologie	Modèles de classe CI CMDB App Store	ServiceNow Store Modèles de détection
Nutanix	Classes d'extension Nutanix	Détection de Nutanix Acropolis
OpenStack	Classes d'extension OpenStack	Détection de ressources OpenStack
Red Hat Virtualization (RHV)	Classes d'extension Red Hat Virtualization (RHV)	Détection de Red Hat Virtualization
Protocole TLS (Transport Layer Security)	Classes d'extension TLS (Transport Layer Security)	Procédures de détection fournies par l'application Certificate Inventory and Management ServiceNow Store
VMware NSX Load Balancer	Classes d'extension de l'équilibreur de charge VMware NSX	Détection de VMware NSX Advanced Load Balancer

Demander des applications dans l'App Store

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

Vérifier la réussite de l'installation

Après avoir installé l'application de stockage Modèles de classe CI CMDB, assurez-vous que les classes ont été ajoutées correctement :

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Gestionnaire de classe de CI**.
2. Cliquez sur **Hiérarchie** pour afficher la liste des classes CI.

   Cette liste contient les classes ajoutées, telles que les classes Nutanix.
3. Sélectionnez une classe pour afficher les détails de la classe correspondante, les règles d'identification, les entrées d'identificateur et les relations dépendantes, le cas échéant.

Remarque : La désinstallation de l'application Modèles de classe CI CMDB peut compromettre l'intégrité de l'application CMDB et entraîner un comportement inattendu.

Classes d'extension d'API

L'application de stockage Modèles de classe CI CMDB ajoute ou met à jour des classes pour les API (interface de programmation d'application).

L'application ajoute des modèles de classe qui étendent la hiérarchie de classe CMDB, y compris les descriptions de classe, les règles d'identification, les entrées d'identificateur et les relations dépendantes (le cas échéant). Vous pouvez utiliser les classes ajoutées comme n'importe quelle autre classe CMDB. Les applications telles que Modèles de détection et de mappage des services peuvent utiliser ces extensions de classe pour remplir les CI et détecter diverses technologies et logiciels.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demander des applications dans l'App Store

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

API

Les API sont un ensemble de définitions et de protocoles qui permettent aux programmes informatiques de communiquer entre eux, ce qui vous permet de créer ou d'intégrer des logiciels d'application. Les API utilisent généralement une technologie Web pour communiquer avec d'autres API. Les API sont généralement utilisées pour effectuer des tâches ou des tâches par programmation, ou pour afficher, importer, exporter, supprimer ou modifier des données.

Les classes ajoutées dans cette version étendent le modèle de données et fournissent une base pour la représentation des classes CI d'API. Vous pouvez utiliser ce fond de teint pour effectuer les opérations suivantes :

- Bénéficiez d'une meilleure visibilité sur vos API.
- Identifiez les problèmes de sécurité et les vulnérabilités associés à un point de terminaison d'API.

Classes

Cette section répertorie les classes que l'application de stockage Modèles de classe CI CMDB ajoute ou met à jour.

Modèles de classe CI CMDB : la version 1.49.0 ajoute les classes d'API suivantes. Pour obtenir la liste des classes CMDB d'un système de base, y compris celles que cette application du magasin est susceptible d'étendre, reportez-vous à la section Descriptions des tables CMDB.

Classe	Extensions	Description
API [cmdb_ci_api]	ID d'élément de configuration [cmdb_ci]	API qui permettent à deux programmes informatiques de communiquer entre eux, généralement à l'aide de technologies basées sur le Web. Exemple : ChatAPI (https://[apiID].execute-api.use-east-2.amazonaws.com).
Composant de l'API [cmdb_ci_api_component]	ID d'élément de configuration [cmdb_ci]	Objets réutilisables liés à votre définition d'API qui facilitent la fonctionnalité ou l'échange de données. Exemple : GET https://[instance].service-now.com/api/now/table/{tablename}.
API Frontend [cmdb_ci_api_frontend]	Composant de l'API [cmdb_ci_api_component]	Partie d'une API à partir de laquelle un client ou un utilisateur interagit ou

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Classe	Extensions	Description
		effectue des demandes. Exemple : GET https://[apiID].execute-api.us-east-2.amazonaws.com/{proxy+}.
API back-end [cmdb_ci_api_backend]	Composant de l'API [cmdb_ci_api_component]	La partie d'une API qui répond aux demandes en interagissant avec les services back-end, tels que les serveurs. Exemple : lambda :Chat-API-Proxy.
Passerelle API [cmdb_ci_api_gateway]	Application [cmdb_ci_appl]	Infrastructure d'API qui centralise les demandes d'API des clients et gère les processus et services back-end. Exemple : Kong Gateway.
API gérée [cmdb_ci_managed_api]	ID d'élément de configuration [cmdb_ci_api]	API détectée à partir d'une passerelle ou d'un service de gestion. Vous pouvez appliquer une dépendance sur une passerelle pour les API de cette classe.

Attributs de classe

Modèles de classe CI CMDB : la version 1.49.0 ajoute les attributs suivants aux classes respectives.

API [cmdb_ci_api]

Attribut	Type de données	Description
URL de base	Chaîne (1024)	Adresse de base à partir de laquelle tous les composants d'API se développent.
ID	Chaîne (1024)	Identificateur unique du système source.
Type	Liste de choix	Type d'API. Vous pouvez spécifier : • REST • SOAP • HTTP • gRPC • GraphQL • Websocket
Version	Numérique	Version de l'API.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

API [cmdb_ci_api] (suite)

Attribut	Type de données	Description
Emplacement de spécification	URL	URL vers l'emplacement de la spécification de l'API. Exemple : définition de spécification OpenAPI.

Composant d'API [cmdb_ci_api_component]

Attribut	Type de données	Description
Méthode	Chaîne	Méthodes REST API. Exemples : • GET • POST • SUPPRIMER
Protocole	Chaîne	Protocole de communication. Exemple : HTTP, HTTPS.
Hôte	Chaîne (100)	Système qui héberge l'API.
Chemin d'accès	Chaîne (1024)	Itinéraire spécifique que suit l'API.
Port	Chaîne	Port de communication. Exemple : 80, 443, etc.
URL	Chaîne (1024)	URL de la ressource appelée.
ID	Chaîne (1024)	Identificateur unique du système source.
Accessible sur Internet	Booléen	Booléen qui indique si le composant est accessible à partir de l'Internet public. Spécifiez 1 ou « vrai » si le composant est accessible.
Autorisation	Chaîne	Type d'autorisation ou de méthode d'authentification. Exemple : • Élémentaire • Clé • OAuth • Aucun
Types de données de la demande	Corde (255)	Liste des types de données dans la demande. Exemples :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composant d'API [cmdb_ci_api_component] (suite)

Attribut	Type de données	Description
		• CC • E-mail • Adresse
Types de données de réponse	Corde (255)	Liste des types de données dans la réponse. Exemples : • CC • E-mail • Adresse

Frontal d'API [cmdb_ci_api_frontend]

Attribut	Type de données	Description
ID parent	Référence à [cmdb_ci_api_frontend]	Référence à un composant d'API parent.

API back-end [cmdb_ci_api_backend]

Attribut	Type de données	Description
Type	Chaîne	Types de protocoles back-end de l'API. Exemples : • Lambda • HTTP • Application logique

Passerelle API [cmdb_ci_api_gateway]

Attribut	Type de données	Description
ID	Corde (255)	Identificateur unique du système source.

Remarque : L'API gérée [cmdb_ci_managed_api] est spécifique aux API détectées à partir des passerelles et d'autres services gérés, et n'introduit pas de nouveaux attributs pour le moment.

Structures des relations clés

Il existe un certain nombre de relations clés qui doivent être définies pour les classes API et Kong.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations API

Classes parents	Relation	Classe enfant	Type de relation
API [cmdb_ci_api]	Uses::Used by	Composant de l'API [cmdb_ci_api_component]	Suggéré
Passerelle API [cmdb_ci_api_gateway]	Fournit ::P fourni par	API gérée [cmdb_ci_managed_api]	Dépendant de
API Frontend [cmdb_ci_api_frontend]	Use End Point To::Use End Point From	API back-end [cmdb_ci_api_backend]	Suggéré
API back-end [cmdb_ci_api_backend]	Utilise ::Utilisé par	Équilibreur de charge Kong [cmdb_ci_kong_lb]	Suggéré

Tables connexes non CMDB

Modèles de classe CI CMDB v 1.49.0 introduit ces tables non-CMDB en tant que listes connexes pour les classes d'extension d'API suivantes :

Liste connexe de l'API

Déploiement de l'API [api_deployment]

Attribut	Type de données	Description
Nom	Chaîne (100)	Nom du déploiement de l'API.
API	Référence	Référence à l'API déployée (cmdb_ci_api).
Point de terminaison de l'API sans correspondance	Référence	Référence au point de terminaison d'API sans correspondance, si l'API ne correspond pas à une API existante (cmdb_ci_unmatched_api_endpoint).
ID d'élément de configuration	Référence	Référence à l'élément de configuration. Ceci est généralement spécifié manuellement comme référence, si vous savez vers quel CI l'API est déployée.

Remarque : La table non-CMDB de déploiement d'API se rapporte aux classes API [cmdb_ci_api] et Point de terminaison d'API sans correspondance [cmdb_ci_unmatched_api_endpoint].

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste connexe Composant de l'API

En-tête d'API [api_header]

Attribut	Type de données	Description
Nom	Chaîne (100)	Nom de l'en-tête d'API.
Composant de l'API	Référence	Référence au composant dans lequel l'en-tête d'API est défini (cmdb_ci_api_component).
Point de terminaison de l'API sans correspondance	Référence	Référence à l'API sans correspondance lorsque le point de terminaison ne peut pas correspondre à une API ou à un composant existant (cmdb_ci_unmatched_endpoint).

Listes connexes de Passerelle API

Consommateur d'API [api_consumer]

Attribut	Type de données	Description
Nom d'utilisateur	Chaîne (100)	Nom du consommateur de l'API.
ID	Corde (255)	Identificateur unique du système source.
ID personnalisé	Chaîne (100)	Autre nom d'affichage de l'utilisateur.
Passerelle API	Référence	Référence à la passerelle où le consommateur est défini (cmdb_ci_api_gateway).

Politique d'API [api_policy]

Attribut	Type de données	Description
Nom	Chaîne (100)	Nom de la politique d'API.
ID	Corde (255)	Identificateur unique du système source.
Front-end	Référence	Référence à l'API Frontend (cmdb_ci_api_frontend).
API gérée	Référence	Référence à l'API gérée (cmdb_ci_managed_api).

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Politique d'API [api_policy] (suite)

Attribut	Type de données	Description
Consommateur	Référence	Référence à la table non CMDB Consommateur d'API (api_consumer).
Protocoles	Chaîne	Tableau de protocoles auxquels cette politique d'API peut s'appliquer.
Actif	Booléen	Détermine si cette table non CMDB est considérée comme active ou inactive.
Passerelle API	Référence	Référence à la passerelle où le consommateur est défini (cmdb_ci_api_gateway).

Classes d'extension de l'API sans correspondance

L'application de stockage Modèles de classe CI CMDB ajoute ou met à jour des classes pour les API (interface de programmation d'application) sans correspondance.

L'application ajoute des modèles de classe qui étendent la hiérarchie de classe, y compris les descriptions de classe, les règles d'identification, les entrées d'identificateur et les CMDB relations dépendantes (le cas échéant). Vous pouvez utiliser les classes ajoutées comme n'importe quelle autre CMDB classe. Les applications telles que Modèles de détection et de mappage des services peuvent utiliser ces extensions de classe pour remplir les CI et détecter diverses technologies et logiciels.

Demander des applications dans l'App Store

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

API sans correspondance

Les points de terminaison d'API qui ne sont pas suffisamment bien structurés pour renseigner les classes API [cmdb_ci_api] et Composant d'API [cmdb_ci_api_component] renseignent plutôt la classe de point de terminaison d'API sans correspondance [cmdb_ci_unmatched_api_endpoint]. Les API sans correspondance sont généralement utilisées par des intégrations telles que les scanners de sécurité ou les outils d'observabilité.

Classes

Cette section répertorie les classes que l'application de stockage Modèles de classe CI CMDB ajoute ou met à jour.

Modèles de classe CI CMDB : la version 1.49.0 ajoute la classe suivante pour les points de terminaison d'API sans correspondance. Pour obtenir la liste des classes d'un CMDB système de base, y compris celles que cette application de stockage est susceptible d'étendre, reportez-vous à la section Descriptions des tables CMDB.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Classe	Extensions	Description
Point de terminaison de l'API sans correspondance [cmdb_ci_unmatched_api_endpoint]	ID d'élément de configuration [cmdb_ci]	API avec des points de terminaison non structurés qui ne peuvent pas renseigner cmdb_ci_api ou cmdb_ci_api_component.

Attributs de classe

Modèles de classe CI CMDB : la version 1.49.0 ajoute les attributs suivants à la classe de point de terminaison d'API sans correspondance [cmdb_ci_unmatched_api_endpoint].

Point de terminaison d'API sans correspondance [cmdb_ci_unmatched_api_endpoint]

Attribut	Type de données	Description
Méthode	Chaîne	Types de protocoles back-end de l'API. Exemples : • Lambda • HTTP • Application logique
Protocole	Chaîne	Protocole de communication. Exemple : HTTP, HTTPS.
URL	Chaîne (1024)	URL de la ressource appelée.
ID	Chaîne (1024)	Identificateur unique du système source.
Accessible sur Internet	Booléen	Booléen qui indique si le composant est accessible à partir de l'Internet public. Spécifiez 1 ou « vrai » si le composant est accessible.
Autorisation	Chaîne	Type d'autorisation ou de méthode d'authentification. Exemple : • Élémentaire • Clé • OAuth • Aucun
Types de données de la demande	Corde (255)	Liste des types de données dans la demande. Exemples :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Point de terminaison d'API sans correspondance [cmdb_ci_unmatched_api_endpoint] (suite)

Attribut	Type de données	Description
		• CC • E-mail • Adresse
Types de données de réponse	Corde (255)	Liste des types de données dans la réponse. Exemples : • CC • E-mail • Adresse

Structures des relations clés

La classe Point de terminaison d'API sans correspondance [cmdb_ci_unmatched_api_endpoint] CMDB et la table non-CMDB Point de terminaison d'API détecté [api_endpoint_discovered] sont destinées aux scénarios dans lesquels des données d'API non structurées sont ingérées et doivent être traitées au-delà des options d'IntegrationHub-ETL.

Point de terminaison d'API détecté [api_endpoint_discovered] peut servir de table intermédiaire pour les données brutes pour les classes API [cmdb_ci_api] et Composant d'API [cmdb_ci_api_component]. Les données d'API qui ne proviennent pas d'une source de données bien structurée ou auxquelles des règles d'identification standard ne peuvent pas être appliquées peuvent d'abord remplir la table Point de terminaison d'API détecté [api_endpoint_discovered]. Vous pouvez ensuite utiliser une intégration définie par le client pour vous assurer que les données bien formées qui correspondent aux exigences de qualité et de condition pour l'API [cmdb_ci_api] et le composant d'API [cmdb_ci_api_component] renseignent la table la plus appropriée.

Si les données ne peuvent pas être analysées correctement ou sont structurées de manière inattendue, vous pouvez plutôt utiliser une intégration définie par le client pour remplir la table Point de terminaison d'API sans correspondance [cmdb_ci_unmatched_api_endpoint].

Les données qui remplissent la table Point de terminaison d'API détecté [api_endpoint_discovered] sont purgées tous les 30 jours.

Point de terminaison d'API détecté [api_endpoint_discovered]

Attribut	Type de données	Description
Nom	Chaîne (100)	Nom du point de terminaison de l'API.
Méthode	Chaîne	Méthodes REST API. Exemples :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Point de terminaison d'API détecté [api_endpoint_discovered] (suite)

Attribut	Type de données	Description
		• GET • POST • SUPPRIMER
URL	Chaîne (1024)	URL de la ressource appelée.
Type	Liste de choix	Type d'API. Vous pouvez spécifier : • REST • SOAP • HTTP • gRPC • GraphQL • Websocket
Autorisation	Chaîne	Type d'autorisation ou de méthode d'authentification. Exemple : • Élémentaire • Clé • OAuth • Aucun
Accessible sur Internet	Booléen	Booléen qui indique si le composant est accessible à partir de l'Internet public. Spécifiez 1 ou « vrai » si le composant est accessible.
Types de données de la demande	Corde (255)	Liste des types de données dans la demande. Exemples : • CC • E-mail • Adresse
Types de données de réponse	Corde (255)	Liste des types de données dans la réponse. Exemples : • CC • E-mail • Adresse

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Point de terminaison d'API détecté [api_endpoint_discovered] (suite)

Attribut	Type de données	Description
En-têtes	Corde (255)	Liste de noms d'en-têtes séparés par des virgules.
ID d'élément de configuration	Référence	Référence à un CI CMDB correspondant (composant d'API ou point de terminaison d'API sans correspondance).

Tables connexes non CMDB

La classe d'extension d'API sans correspondance utilise la table non CMDB Déploiement d'API [api_deployment] comme liste connexe :

Déploiement de l'API [api_deployment]

Attribut	Type de données	Description
Nom	Chaîne (100)	Nom du déploiement de l'API.
API	Référence	Référence à l'API déployée (cmdb_ci_api).
Point de terminaison de l'API sans correspondance	Référence	Référence au point de terminaison d'API sans correspondance, si l'API ne correspond pas à une API existante (cmdb_ci_unmatched_api_endpoint).
ID d'élément de configuration	Référence	Référence à l'élément de configuration. Ceci est généralement spécifié manuellement comme référence, si vous savez vers quel CI l'API est déployée.

Classes d'extension de l'équilibreur de charge AVI

L'application de stockage Modèles de classe CI CMDB ajoute ou met à jour des classes pour l'équilibreur de charge Avi.

L'application ajoute des modèles de classe qui étendent la hiérarchie de classe, y compris les CMDB descriptions de classe, les règles d'identification, les entrées d'identificateur et les relations dépendantes le cas échéant. Vous pouvez utiliser les classes ajoutées comme n'importe quelle autre CMDB classe. Les applications telles que Découverte et Mappage des services les modèles peuvent utiliser ces extensions de classe pour remplir les CI et détecter diverses technologies et logiciels.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

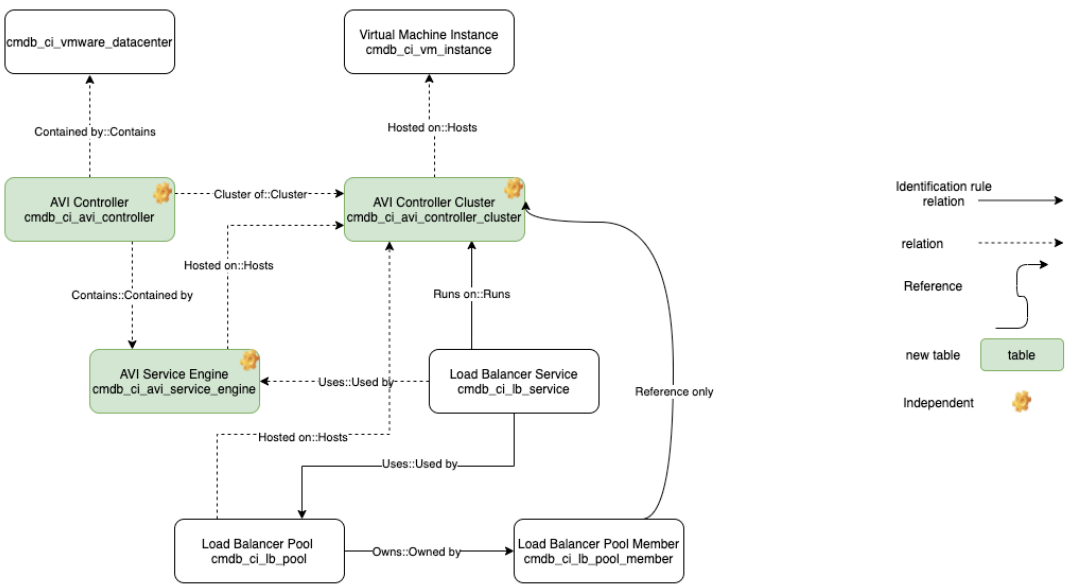
les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Équilibreur de charge AVI

La plate-forme Avi Vantage est construite sur des principes définis par logiciel, ce qui permet à une architecture de nouvelle génération d'offrir la flexibilité et la simplicité attendues par l'informatique et les secteurs d'activité. L'architecture de la plate-forme Avi Vantage sépare les données et les plans de contrôle pour fournir des services d'application au-delà de l'équilibrage de charge, tels que l'analyse d'applications, la mise à l'échelle automatique prédictive, la micro-segmentation et le libre-service, pour les propriétaires d'applications dans des environnements sur site ou cloud. La plate-forme fournit un pool dynamique et géré de manière centralisée de ressources d'équilibrage de charge sur des serveurs x86 de base, des machines virtuelles ou des conteneurs, afin de fournir des services granulaires proches des applications individuelles. La fourniture de ces services permet aux services réseau d'évoluer presque à l'infini sans la complexité supplémentaire de la gestion de centaines d'appliances disparates.

Découverte utilise le modèle de détection de l'équilibreur de charge AVI Vantage pour trouver des ressources d'équilibreur de charge Avi.

Classes d'équilibreur de charge AVI intégrées à la hiérarchie des CMDB classes



Classes

Cette section répertorie les classes que l'application de stockage Modèles de CMDB classe CI ajoute ou met à jour. Modèles de classe CI CMDB : la version 1.6.0 ajoute les classes suivantes pour l'équilibreur de charge Avi. Pour obtenir la liste des classes d'un système de base, y compris les classes que cette application de stockage est susceptible d'étendre, reportez-vous à la section Descriptions des tables CMDB.

Classe	Extensions	Description
Contrôleur AVI [cmdb_ci_avi_controller]	Objet ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_object]	Avi Controller est un point unique de gestion et de contrôle qui est le « cerveau » de l'ensemble du système Avi Vantage,

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Classe	Extensions	Description
		et généralement déployé sous la forme d'un cluster redondant à trois nœuds.
Grappe de contrôleurs AVI [cmdb_ci_avi_controller_cluster]	Objet ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_object]	La grappe Avi Controller utilise l'analyse du Big Data pour analyser les données et présenter des informations exploitables aux administrateurs sur des tableaux de bord intuitifs sur la console d'administration Avi.
Moteur de service AVI [cmdb_ci_avi_service_engine]	Objet ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_object]	Les moteurs de service avi (SE) gèrent toutes les opérations du plan de données dans Avi Vantage en recevant et en exécutant les instructions du contrôleur Avi.

Colonnes de classe

Modèles de classe CI CMDB : la version 1.6.0 ajoute la colonne suivante à la classe respective.

Moteur du service Avi [cmdb_ci_avi_service_engine]

Colonne ajoutée	Description
version	Version de la ressource AVI Service Engine.

Information associée

CMDB Modèle de schéma

Modèle BYOL de RDS pour Oracle les classes d'extension

L'application de magasin Modèles de classe CI CMDB ajoute ou met à jour des classes pour le modèle BYOL de RDS pour Oracle.

L'application ajoute des modèles de classe qui étendent la hiérarchie de classe, y compris les CMDB descriptions de classe, les règles d'identification, les entrées d'identificateur et les relations dépendantes le cas échéant. Vous pouvez utiliser les classes ajoutées comme n'importe quelle autre CMDB classe. Les applications telles que Découverte et Mappage des services les modèles peuvent utiliser ces extensions de classe pour remplir les CI et détecter diverses technologies et logiciels.

Demander des applications dans l'App Store

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

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèle BYOL de RDS pour Oracle

Le Amazon RDS est Oracle une base de données commerciale entièrement gérée qui facilite la configuration, l'exploitation et la mise à l'échelle Oracle des déploiements dans le cloud. Vous pouvez exécuter Amazon RDS dans Oracle le cadre de deux modèles de licences différents : « Licence incluse » et « Apportez votre propre licence (BYOL) ». Dans le modèle de service « Licence incluse », vous n'avez pas besoin d'acheter Oracle des licences séparément ; le Oracle logiciel de base de données a été concédé sous licence par AWS.

Nous soutenons la découverte des bases de données RDS et de leurs licences.

Classes

Cette section répertorie les classes que l'application de stockage Modèles de CMDB classe CI ajoute ou met à jour. Modèles de classe CI CMDB : la version 1.23.0 ajoute les classes suivantes pour le modèle BYOL de RDS pour Oracle. Pour obtenir la liste des classes d'un système de base, y compris les classes que cette application de stockage est susceptible d'étendre, reportez-vous à la section Descriptions des tables CMDB.

Classe	Description
cmdb_ci_cloud_database	Les bases de données dans le cloud.
cmdb_ci_serverless_hardware	Informations sur le type de matériel des bases de données.

Colonnes de classe

Modèles de classe CI CMDB : la version 1.23.0 ajoute la colonne suivante à la classe respective.

Matériel sans serveur [cmdb_ci_serverless_hardware]

Colonne ajoutée	Description
cloud_vendor	Le fournisseur dans le cloud.
host_type	Type d'hôte tel que PaaS/IaaS.
cpu_core_count	Nombre de cœurs de processeur.
cpu_core_thread	Nombre de threads de processeur.
cpu_count	Nombre de processeurs.
object_id	ID du CI.

Base de données dans le cloud [cmdb_ci_cloud_database]

Colonne ajoutée	Description
multi_az	Détermine si la base de données est déployée sur plusieurs zones de disponibilité (vrai/faux).
replication_enabled	Détermine si la réplication est activée (vrai/faux).
replication_type	Type de réplication.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Base de données dans le cloud [cmdb_ci_cloud_database] (suite)

Colonne ajoutée	Description
replica_source	Nom de base de données de la source de réplication.

Cours d'extension Cassandra

L'application de magasin Modèles de classe CI CMDB ajoute ou met à jour des classes pour les bases de données Cassandra.

L'application ajoute des modèles de classe qui étendent la hiérarchie de classe, y compris les descriptions de classe, les règles d'identification, les entrées d'identificateur et les CMDB relations dépendantes (le cas échéant). Vous pouvez utiliser les classes ajoutées comme n'importe quelle autre CMDB classe. Les applications telles que Modèles de détection et de mappage des services peuvent utiliser ces extensions de classe pour remplir les CI et détecter diverses technologies et logiciels.

Demander des applications dans l'App Store

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

Cassandra

Cassandra est une base de données distribuée qui est traitée comme une base de données unique et qui s'exécute sur un cluster de nœuds Linux. Un CI de grappe Cassandra représente une entité logique qui ne fait pas référence à un nœud Linux.

Classes

Cette section répertorie les classes que l'application de stockage Modèles de classe CI CMDB ajoute ou met à jour.

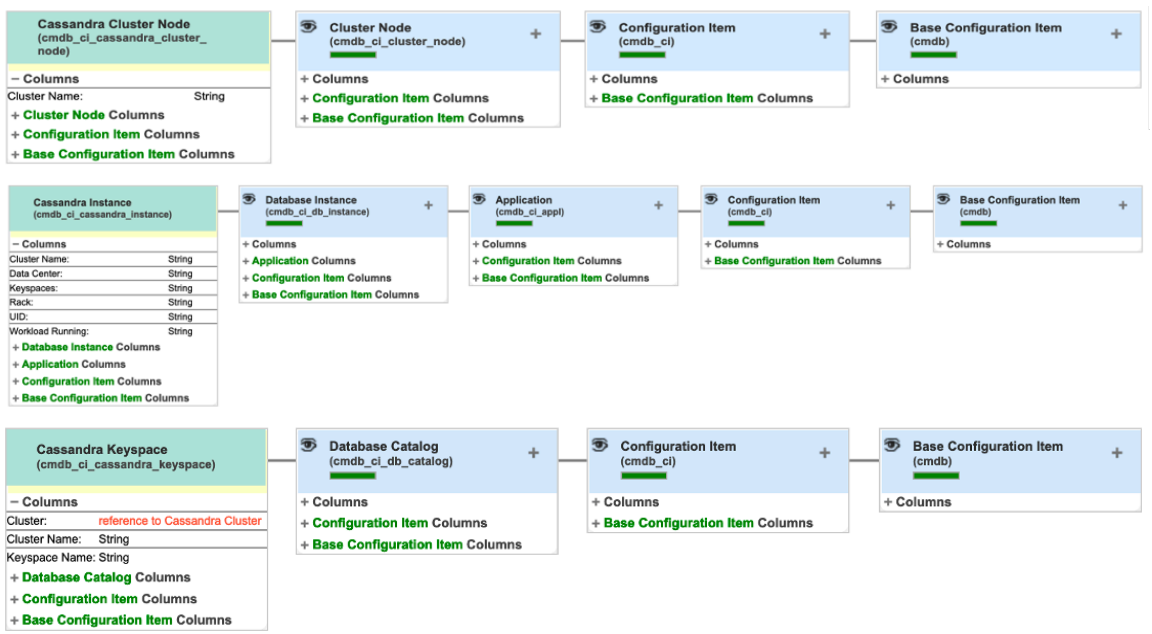
Modèles de classes CI CMDB : pour obtenir la liste des classes d'un système de base, y compris celles que cette application de stockage est susceptible d'étendreCMDB, reportez-vous à la section Descriptions des tables CMDB.

Classe	Extensions	Description
Nœud de grappe Cassandra [cmdb_ci_cassandra_cluster_node]	Nœud de grappe [cmdb_ci_cluster_node]	• « Hôtes » cmdb_ci_cassandra_instance • « Grappe de » cmdb_ci_cassandra_cluster • Serveur cmdb_ci_ « Hébergé sur »

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Classe	Extensions	Description
Instance Cassandra [cmdb_ci_cassandra_instance]	Instance de base de données [cmdb_ci_db_instance]	• « S'exécute sur » cmdb_ci_server • « Hébergé sur » cmdb_ci_cassandra_cluster_node • cmdb_ci_config_file_tracked « Contient »
Espace de clé Cassandra [cmdb_ci_cassandra_keyspace]	Catalogue de base de données [cmdb_ci_db_catalog]	cmdb_ci_cassandra_cluster « Hébergé sur »



Classes d'extension de pare-feu

L'application de stockage Modèles de classe CI CMDB ajoute ou met à jour des classes pour les appareils de pare-feu.

L'application ajoute des modèles de classe qui étendent la hiérarchie de classe, y compris les descriptions de classe, les règles d'identification, les entrées d'identificateur et les CMDB relations dépendantes (le cas échéant). Vous pouvez utiliser les classes ajoutées comme n'importe quelle autre CMDB classe. Les applications telles que Découverte et Mappage des services les modèles peuvent utiliser ces extensions de classe pour remplir les CI et détecter diverses technologies et logiciels.

Demander des applications dans l'App Store

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

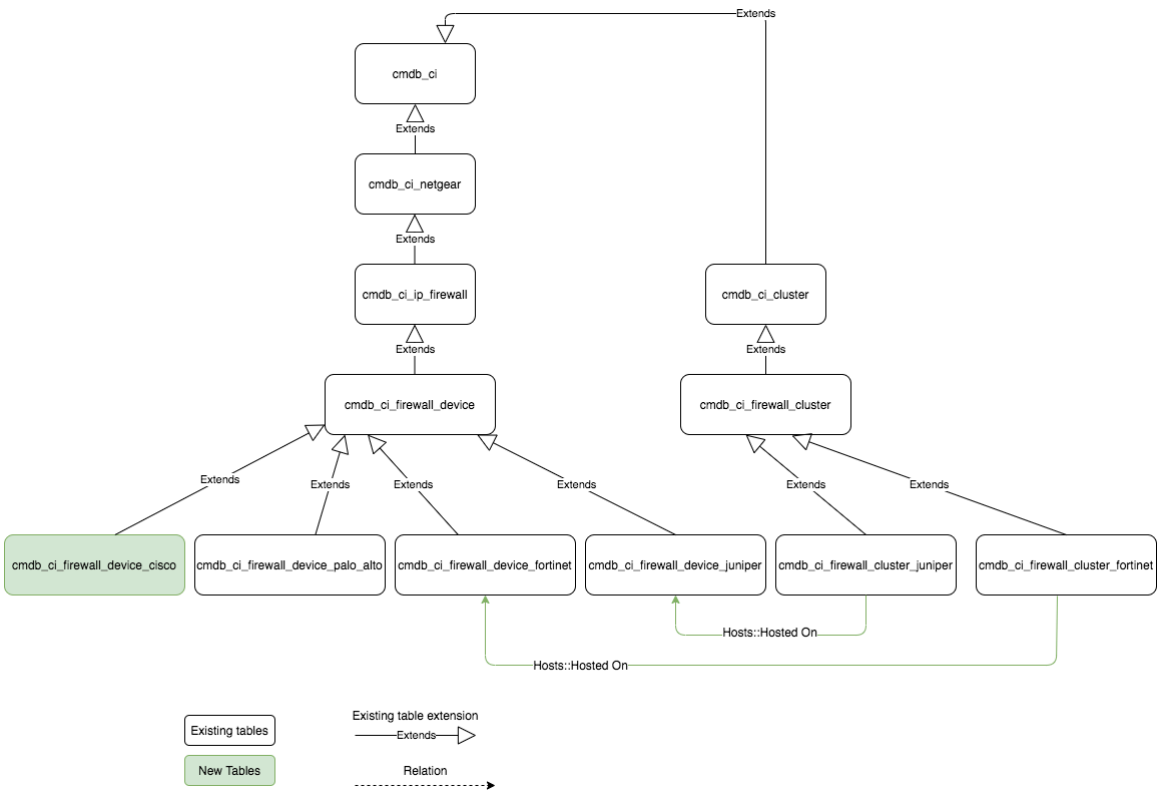
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pare-feu

Un pare-feu est un système de sécurité réseau qui surveille et contrôle le trafic réseau entrant et sortant, en fonction de politiques de sécurité. Les pare-feu forment généralement une barrière entre un réseau interne et un réseau externe non approuvé, tel qu'Internet. Il s'agit généralement de politiques de sécurité qui aident à protéger une organisation contre les menaces externes et les cyberattaques. Les fournisseurs de pare-feu peuvent fournir un gestionnaire de pare-feu centralisé pour gérer de nombreux périphériques de pare-feu et les politiques de sécurité qui y résident. Par exemple, Panorama™ est le système de gestion centralisé des pare-feu Palo Alto Networks.

Classes d'extension de pare-feu intégrées à la CMDB hiérarchie des classes (modèles de classe CI CMDB : version 1.11.0)



Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Classes d'extension de pare-feu intégrées à la CMDB hiérarchie des classes (modèles de classe CI CMDB : version 1.10.0)

Classes

Cette section répertorie les classes que l'application de stockage Modèles de CMDB classe CI ajoute ou met à jour.

Modèles de classe CI CMDB : la version 1.10.0 ajoute ou met à jour les classes suivantes pour la détection des appareils de pare-feu réseau. Pour obtenir la liste des classes d'un CMDB système de base, y compris celles que cette application de stockage est susceptible d'étendre, reportez-vous à la section Descriptions des tables CMDB.

Classe	Extensions	Description
Pare-feu IP [cmdb_ci_ip_firewall]	NETGEAR [cmdb_ci_netgear]	Contient tous les pare-feu réseau.
Périphérique de pare-feu [cmdb_ci_firewall_device]	Pare-feu IP [cmdb_ci_ip_firewall]	Système de sécurité réseau qui surveille et contrôle le trafic réseau entrant et sortant, en fonction des politiques de sécurité.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Classe	Extensions	Description
Périphérique de pare-feu Fortinet [cmdb_ci_firewall_device_fortinet]	Périphérique de pare-feu [cmdb_ci_firewall_device]	Appareil de pare-feu Fortinet.
Périphérique de pare-feu Juniper [cmdb_ci_firewall_device_juniper]	Périphérique de pare-feu [cmdb_ci_firewall_device]	Appareil de pare-feu Juniper.
Groupe de périphériques de pare-feu [cmdb_ci_firewall_device_group]	CI CMDB [cmdb_ci]	Groupe d'appareils de pare-feu.
Groupe d'appareils de pare-feu Panorama [cmdb_ci_firewall_device_group_panorama]	Groupe de périphériques de pare-feu [cmdb_ci_firewall_device_group]	Groupe d'appareils de pare-feu Panorama.
Périphérique de pare-feu Palo Alto [cmdb_ci_firewall_device_palo_alto]	Périphérique de pare-feu [cmdb_ci_firewall_device]	Appareil de pare-feu Palo Alto.
Grappe de pare-feu [cmdb_ci_firewall_cluster]	[cmdb_ci_cluster]	Groupe de nœuds de pare-feu qui fonctionnent comme une entité logique unique.
Grappe de pare-feu Fortinet [cmdb_ci_firewall_cluster_fortinet]	Grappe de pare-feu [cmdb_ci_firewall_cluster]	Grappe de pare-feu Fortinet.
Grappe de pare-feu Juniper [cmdb_ci_firewall_cluster_juniper]	Grappe de pare-feu [cmdb_ci_firewall_cluster]	Grappe de pare-feu Juniper.
Gestionnaire de pare-feu [cmdb_ci_firewall_manager]	CI CMDB [cmdb_ci]	Système qui assure la gestion centralisée de nombreux appareils de pare-feu et des politiques de sécurité qui y résident.
Gestionnaire de pare-feu Panorama [cmdb_ci_firewall_manager_panorama]	Gestionnaire de pare-feu [cmdb_ci_firewall_manager]	L'outil centralisé de gestion de la sécurité réseau pour les pare-feu Palo Alto Networks.
Politique de sécurité de pare-feu [cmdb_ci_firewall_sec_policy]	CI CMDB [cmdb_ci]	Politique de sécurité appliquée par le dispositif de pare-feu.
Politique de sécurité du pare-feu Panorama [cmdb_ci_firewall_sec_policy_panorama]	Politique de sécurité de pare-feu [cmdb_ci_firewall_sec_policy]	La politique de sécurité appliquée par le pare-feu Panorama.

Modèles de classe CI CMDB : la version 1.12.0 ajoute la classe suivante pour la détection des périphériques de pare-feu réseau.

Classe	Extensions	Description
Périphérique de pare-feu Cisco [cmdb_ci_firewall_device_cisco]	Périphérique de pare-feu [cmdb_ci_firewall_device]	Tous les périphériques de pare-feu Cisco.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Colonnes de classe

Modèles de classe CI CMDB : la version 1.10.0 ajoute les colonnes suivantes aux classes respectives.

Pare-feu IP [cmdb_ci_ip_firewall] classe

Colonnes ajoutées	Description
Système d'exploitation du matériel	Système d'exploitation en cours d'exécution sur le matériel.
Version du SE du matériel	Version du système d'exploitation en cours d'exécution sur le matériel.

Grappe de pare-feu [cmdb_ci_firewall_cluster] classe

Colonnes ajoutées	Description
Système d'exploitation du matériel	Système d'exploitation en cours d'exécution sur le matériel.
Version du SE du matériel	Version du système d'exploitation en cours d'exécution sur le matériel.

Modèles de classe CI CMDB : la version 1.12.0 n'ajoute aucune colonne aux classes existantes.

Information associée

CMDB Modèle de schéma

Classes d'extension HMC (Hardware Management Console) IBM

L'application de magasin Modèles de classe CI CMDB ajoute ou met à jour des classes pour la console HMC (Hardware Management Console) IBM.

L'application ajoute des modèles de classe qui étendent la hiérarchie de classe, y compris les CMDB descriptions de classe, les règles d'identification, les entrées d'identificateur et les relations dépendantes le cas échéant. Vous pouvez utiliser les classes ajoutées comme n'importe quelle autre CMDB classe. Les applications telles que Découverte et Mappage des services les modèles peuvent utiliser ces extensions de classe pour remplir les CI et détecter diverses technologies et logiciels.

Demander des applications dans l'App Store

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

Console HMC (Hardware Management Console) IBM

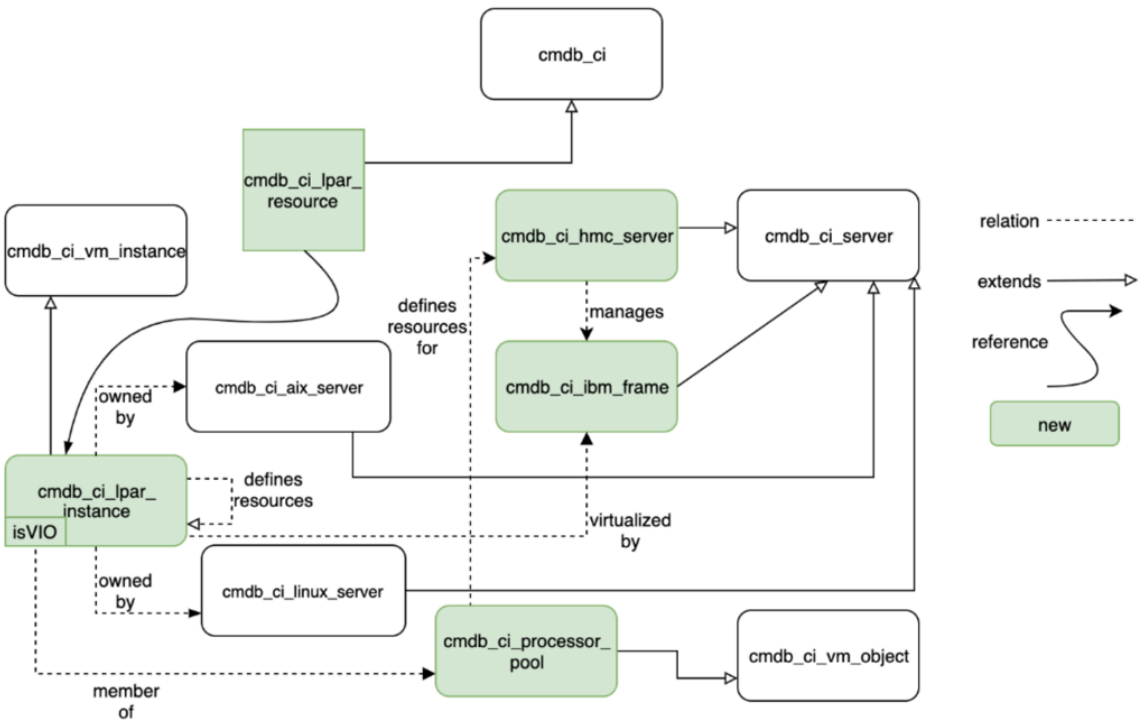
Les classes d'extension IBM HMC prennent en charge la détection de la technologie de virtualisation IBM en fournissant :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Détection des LPAR/FRAMES, dont les cas d'utilisation SAM ont besoin
- Données de topologie d'IBM HMC, dont la corrélation d'événements requiert
- Données de topologie pour les cas d'utilisation ITSM, tels que la migration dans le cadre

Classes d'extension IBM HMC intégrées à la hiérarchie des CMDB classes



Classes

Cette section répertorie les classes que l'application de stockage Modèles de CMDB classe CI ajoute ou met à jour. Consultez le tableau des colonnes de classe pour plus de détails sur les colonnes ajoutées pour chaque classe.

Modèles de classe CI CMDB : la version 1.3.0 ajoute les classes suivantes pour IBM HMC. Pour obtenir la liste des classes d'un CMDB système de base, y compris celles que cette application de stockage est susceptible d'étendre, reportez-vous à la section Descriptions des tables CMDB.

Classe	Extensions	Description
Contour IBM [cmdb_ci_ibm_frame]	Serveur [cmdb_ci_server]	Machine physique IBM avec des ressources considérables qui peuvent être virtualisées.
Pool de processeurs IBM HMC [cmdb_ci_processor_pool]	Objet ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_object]	Pool partagé IBM utilisé pour allouer des processeurs à un groupe de LPAR.

Modèles de classe CI CMDB : la version 1.2.0 ajoute les classes suivantes pour IBM HMC.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Classe	Extensions	Description
Serveur IBM HMC [cmdb_ci_hmc_server]	Serveur [cmdb_ci_server]	Console IBM qui gère les trames et affecte des partitions logiques (LPAR) aux pools.
Contour IBM [cmdb_ci_ibm_frame]	Serveur [cmdb_ci_server	Machine physique IBM avec des ressources considérables qui peuvent être virtualisées.
Instance LPAR IBM [cmdb_ci_lpar_instance]	Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Partition logique IBM représentant l'aspect virtuel du système d'exploitation.
Ressource LPAR [cmdb_ci_lpar_resource]	Élément de configuration [cmdb_ci]	Ressource d'une instance LPAR.
Pool de processeurs IBM HMC [cmdb_ci_processor_pool]	Objet ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_object]	Pool partagé IBM utilisé pour allouer des processeurs à un groupe de LPAR.

Colonnes de classe

Modèles de classe CI CMDB : la version 1.3.0 ajoute les colonnes suivantes aux classes respectives.

Classe IBM Frame [cmdb_ci_ibm_frame]

Colonnes ajoutées	Description
Unités de processeur actuellement disponibles	Unités de processeur actuellement disponibles.
Unités de processeur configurables	Unités de processeur configurables.
Unités de mémoire configurables	Unités de mémoire configurables.
Unités de processeur installées	Unités de processeur installées.
Unités de mémoire actuellement disponibles	Unités de mémoire actuellement disponibles.
Unités de mémoire installées	Unités de mémoire installées.

Classe de pool de processeurs IBM HMC [cmdb_ci_processor_pool]

Colonnes ajoutées	Description
ID LPAR	ID LPAR.
Noms de LPAR	Noms de LPAR.
Nom du contour	Nom du cadre.

Modèles de classe CI CMDB : la version 1.2.0 ajoute les colonnes suivantes aux classes respectives.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Classe IBM HMC Server [cmdb_ci_hmc_server]

Colonnes ajoutées	Description
Nombre de trames	Nombre d'images.

Colonnes ajoutées	Description
Est VIO	Indique si cet ordinateur virtuel est un serveur d'entrée/sortie virtuel (VIO) dans la topologie HMC.
Filigrane élevé de la VCPU	pic d'utilisation du processeur virtuel affecté au cours de la période de génération de rapports.
Numéro de série de la trame	Numéro de série d'une trame (la trame étant une machine physique telle que ESX).
Serveurs VIO	Liste des serveurs VIO.

Ressource LPAR Classe [cmdb_ci_lpar_resource]

Colonnes ajoutées	Description
Nom du nœud	Nom du nœud.
Nom de la partition	Nom de la partition.
Numéro de partition	Numéro de la partition.
Type	Type de ressource LPAR.
Mode	Mode de la ressource LPAR.
Capacité autorisée	Capacité allouée accordée.
ID du groupe de partitions	ID d'un groupe de partitions.
ID du pool partagé	ID d'un pool de processeurs partagés.
Processeurs virtuels en ligne	Un processeur virtuel.
Mémoire maximale	Quantité maximale de mémoire.
Mémoire minimale	Quantité minimale de mémoire.
Poids de capacité variable	Poids de la capacité du processeur de partition logique.
Capacité minimale	Nombre minimum de processus.
Incrément de capacité	Incréments du processus.
Processeurs physiques maximum dans le système	Nbre max. de processeurs alloués dans le système.
Processeurs physiques actifs dans le système	Processeurs actuels dans le système.
Processeurs actifs dans le pool	Nombre de processeurs actifs dans un pool.
Processeurs physiques partagés dans le système	Nombre de processeurs partagés au sein d'un système.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ressource LPAR Classe [cmdb_ci_lpar_resource] (suite)

Colonnes ajoutées	Description
Capacité maximale du pool	Capacité maximale des processus au sein d'un pool.
Capacité autorisée du pool	Nombre de processus autorisés.
Capacité non allouée	Nombre d'espaces libres.
Pourcentage du processeur physique	Nombre de processeurs alloués au système.
Poids non alloué	Sans frais supplémentaires, les ressources sur l'instance.
Processeurs virtuels souhaités	Nombre cible de processeurs virtuels.
Mémoire souhaitée	Quantité cible de mémoire.
Poids de capacité variable souhaité	Charge de processeur ciblée.
Capacité souhaitée	Ressources cibles utilisées au sein de l'instance.
Filigrane élevé de la VCPU	pic d'utilisation du processeur virtuel affecté au cours de la période de génération de rapports.

Classe de pool de processeurs IBM HMC [cmdb_ci_processor_pool]

Colonnes ajoutées	Description
ID de pool	ID du pool de processeurs.
Nombre de cœurs du processeur	Nombre de cœurs de processeur.
Nombre de mémoires	Quantité de mémoire utilisée.
Cœurs non affectés	Nombre de cœurs inutilisés.
Mémoire non affectée	Quantité de mémoire non affectée.

Aucune colonne n'est ajoutée à la classe suivante : IBM Frame [cmdb_ci_ibm_frame].

Information associée

CMDB Modèle de schéma

Classes d'extension de l'Internet des objets (IoT)

L'application de magasin Modèles de classe CI CMDB ajoute ou met à jour des classes pour l'Internet des objets (IoT).

L'application ajoute des modèles de classe qui étendent la hiérarchie de classe, y compris les CMDB descriptions de classe, les règles d'identification, les entrées d'identificateur et les relations dépendantes le cas échéant. Vous pouvez utiliser les classes ajoutées comme n'importe quelle autre CMDB classe. Les applications telles que Découverte et Mappage des services les modèles peuvent utiliser ces extensions de classe pour remplir les CI et détecter diverses technologies et logiciels.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

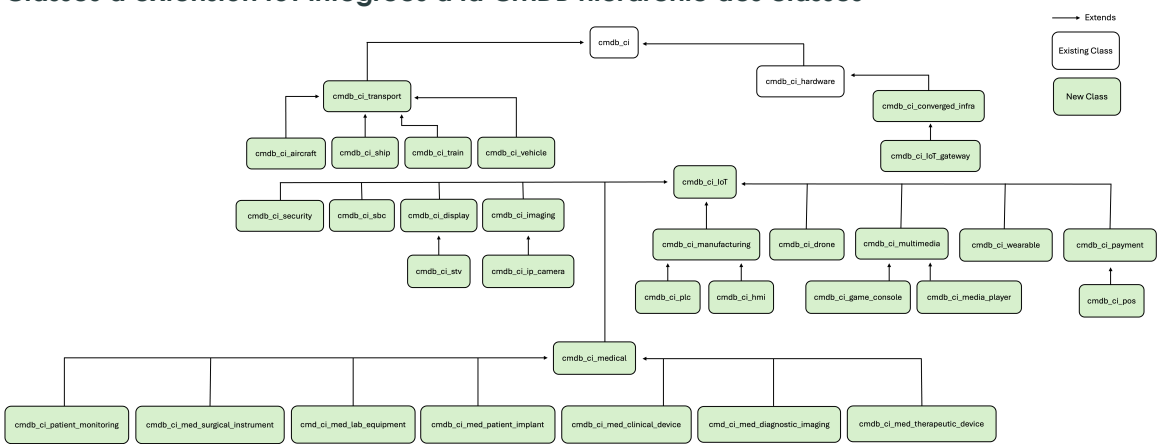
Demander des applications dans l'App Store

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

Internet des objets (IoT)

L'IoT est un système d'appareils informatiques, de machines mécaniques et numériques, d'objets, d'animaux ou de personnes interdépendants dotés d'identifiants uniques et capables de transférer des données sur un réseau sans nécessiter d'interaction d'humain à humain ou d'humain à ordinateur. Les classes ajoutées dans cette version étendent le modèle de données pour fournir une base pour la représentation des classes CI IoT. Cette base sous-tend les workflows pour la gestion des actifs d'entreprise (EAM), la conformité aux risques de gouvernance (GRC), la gestion de l'approvisionnement des composants (CSM) et la gestion des services sur site (FSM) concernant la gestion des appareils IoT et des véhicules de transport dans lesquels certains résident.

Classes d'extension IoT intégrées à la CMDB hiérarchie des classes



Classes

Cette section répertorie les classes que l'application de stockage Modèles de CMDB classe CI ajoute ou met à jour.

Modèles de classe CI CMDB : la version 1.6.0 ajoute les classes suivantes pour IoT. Pour obtenir la liste des classes CMDB d'un système de base, y compris celles que cette application du magasin est susceptible d'étendre, reportez-vous à la section Descriptions des tables CMDB.

Classe	Extensions	Description
Type de transport [cmdb_ci_transport]	cmdb_ci	Types de transport qui contiennent des technologies interconnectées.
Infrastructure convergée [cmdb_ci_converged_infra]	cmdb_ci_hardware	Appareils qui remplissent à la fois des fonctions de calcul et de mise en réseau.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Classe	Extensions	Description
Appareil IoT [cmdb_ci_IoT]	cmdb_ci_hardware	Table parente contenant les types d'appareils de l'Internet des objets.
Avion [cmdb_ci_aircraft]	Type de transport [cmdb_ci_transport]	Méthode de transport qui utilise l'air ou l'espace comme voie principale. Par exemple, les avions et les hélicoptères.
Expédier [cmdb_ci_ship]	Type de transport [cmdb_ci_transport]	Une méthode de transport qui utilise l'eau comme voie principale. Par exemple, les navires.
Train [cmdb_ci_train]	Type de transport [cmdb_ci_transport]	Méthode de transport qui utilise le rail comme voie principale. Par exemple, Amtrak.
Véhicule [cmdb_ci_vehicle]	Type de transport [cmdb_ci_transport]	Méthode de transport qui utilise des roues ou des chenilles comme méthode de déplacement. Par exemple, les voitures, les camions, les bulldozers.
Passerelle IoT [cmdb_ci_IoT_gateway]	Infrastructure convergée [cmdb_ci_converged_infra]	Un appareil qui fournit les services suivants : • Transfère les paquets entre LAN et WAN sur la couche IP. • Exécute des fonctions de couche d'application entre les nœuds IoT et d'autres entités. • Permet une communication locale à courte portée entre les appareils IoT.
Appareil de sécurité [cmdb_ci_security]	Appareil IoT [cmdb_ci_IoT]	Appareil connecté qui remplit une fonction de sécurité, tel que les lecteurs de badge.
Calcul à carte unique [cmdb_ci_sbc]	Appareil IoT [cmdb_ci_IoT]	Appareil de calcul à carte unique tel qu'un Raspberry Pi.
Afficher l'appareil [cmdb_ci_display]	Appareil IoT [cmdb_ci_IoT]	Appareil connecté qui affiche des images.
Appareil d'imagerie	Appareil IoT	Appareil connecté qui capture des images.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Classe	Extensions	Description
[cmdb_ci_imaging]	[cmdb_ci_IoT]	
Appareil médical [cmdb_ci_medical]	Appareil IoT [cmdb_ci_IoT]	Appareil connecté qui remplit une fonction de soins médicaux, tel qu'une unité d'appel infirmier.
Appareil de production industrielle [cmdb_ci_manufacturing]	Appareil IoT [cmdb_ci_IoT]	Appareil connecté qui facilite un processus de fabrication.
Appareil multimédia [cmdb_ci_multimedia]	Appareil IoT [cmdb_ci_IoT]	Un appareil connecté qui facilite la génération ou la diffusion de contenu multimédia.
Appareil de paiement [cmdb_ci_payment]	Appareil IoT [cmdb_ci_IoT]	Appareil connecté qui permet d'acheter des biens ou des services.
Drone [cmdb_ci_drone]	Appareil IoT [cmdb_ci_IoT]	Appareil connecté sans pilote avec mobilité.
Technologie portable [cmdb_ci_wearable]	Appareil IoT [cmdb_ci_IoT]	Appareil connecté porté par une entité telle qu'une montre intelligente.
Téléviseur connecté [cmdb_ci_stv]	Afficher l'appareil [cmdb_ci_display]	Un téléviseur connecté au réseau et capable d'exécuter des applications.
Caméra IP [cmdb_ci_ip_camera]	Appareil d'imagerie [cmdb_ci_imaging]	Une caméra connectée au réseau.
Surveillance du patient [cmdb_ci_med_patient_monitoring]	Appareil médical [cmdb_ci_medical]	Surveille et suit divers paramètres physiologiques d'un patient. Surveille la fréquence cardiaque, la pression artérielle, les niveaux d'oxygène, la fréquence respiratoire, etc.
Instrument chirurgical [cmdb_ci_med_surgical_instrument]	Appareil médical [cmdb_ci_medical]	Dispositifs utilisés lors d'interventions chirurgicales. Des outils de maintien de la vie et des outils pour aider les chirurgiens dans des manœuvres précises et contrôlées.
Équipement de laboratoire [cmd_ci_med_lab_equipment]	Appareil médical [cmdb_ci_medical]	Outils, appareils et instruments spécialisés utilisés dans la recherche, les

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Classe	Extensions	Description
		expériences et les analyses scientifiques.
Implant de patient [cmdb_ci_med_patient_implant]	Appareil médical [cmdb_ci_medical]	Dispositifs médicaux ou tissus placés chirurgicalement à l'intérieur du corps d'un patient.
Appareil clinique [cmdb_ci_med_clinical_device]	Appareil médical [cmdb_ci_medical]	Appareils utilisés en milieu clinique pour la prise en charge globale, le personnel médical et l'aide aux patients.
Imagerie de diagnostic [cmd_ci_med_diagnostic_imaging]	Appareil médical [cmdb_ci_medical]	Équipement spécialisé utilisé en médecine pour visualiser les structures internes du corps.
Appareil thérapeutique [cmdb_ci_med_therapeutic_device]	Appareil médical [cmdb_ci_medical]	Outils spécialisés conçus pour aider au traitement, à la réadaptation ou à la gestion des problèmes de santé. Il peut s'agir de supports orthopédiques, d'implants cardiaques ou d'appareils de neurostimulation.
Contrôleur de logique de processus [cmdb_ci_plc]	Appareil de production industrielle [cmdb_ci_manufacturing]	Un contrôleur logique connecté au réseau qui est utilisé dans la fabrication. Par exemple, les appareils fabriqués par Siemens et Allen Bradley.
Interface homme-machine [cmdb_ci_hmi]	Appareil de production industrielle [cmdb_ci_manufacturing]	Une IHM connectée au réseau qui est utilisée dans la fabrication. Par exemple, les appareils fabriqués par Siemens et Allen Bradley.
Console de jeu [cmdb_ci_game_console]	Appareil multimédia [cmdb_ci_multimedia]	Appareil connecté au réseau qui est utilisé pour jouer à des jeux ou diffuser du contenu multimédia. Par exemple, une Xbox ou une Playstation.
Lecteur multimédia [cmdb_ci_media_player]	Appareil multimédia [cmdb_ci_multimedia]	Périphérique connecté au réseau qui est utilisé pour lire du contenu multimédia numérique. Par exemple, Amazon Fire TV.
Contrôle du moniteur d'affichage [cmdb_ci_monitor_control]	Appareil multimédia [cmdb_ci_multimedia]	Appareil connecté au réseau qui contrôle l'affichage des médias sur un moniteur. Par exemple,

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Classe	Extensions	Description
		un contrôleur multimédia Crestron.
Appareil du point de vente [cmdb_ci_pos]	Appareil de paiement [cmdb_ci_payment]	Appareil connecté au réseau qui est utilisé dans l'achat de biens ou de services. Par exemple, un lecteur de carte de crédit.

Information associée

CMDB Modèle de schéma

Classes d'extension Kong

L'application de stockage Modèles de classe CI CMDB ajoute ou met à jour des classes pour les passerelles Kong.

L'application ajoute des modèles de classe qui étendent la hiérarchie de classe, y compris les descriptions de classe, les règles d'identification, les entrées d'identificateur et les CMDB relations dépendantes (le cas échéant). Vous pouvez utiliser les classes ajoutées comme n'importe quelle autre CMDB classe. Les applications telles que Modèles de détection et de mappage des services peuvent utiliser ces extensions de classe pour remplir les CI et détecter diverses technologies et logiciels.

Demander des applications dans l'App Store

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

Kong

Kong est une plateforme de gestion des API qui permet aux entreprises de mieux gérer le trafic des clients et des hôtes.

Classes

Cette section répertorie les classes que l'application de stockage Modèles de classe CI CMDB ajoute ou met à jour.

Modèles de classe CI CMDB : la version 1.49.0 ajoute les classes suivantes pour Kong. Pour obtenir la liste des classes d'un CMDB système de base, y compris celles que cette application de stockage est susceptible d'étendre, reportez-vous à la section Descriptions des tables CMDB.

Classe	Extensions	Description
Passerelle Kong [cmdb_ci_kong_gateway]	Passerelle API [cmdb_ci_api_gateway]	L'application de passerelle Kong qui héberge et gère les API individuelles. Exemple : instanceName de la passerelle Kong.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Classe	Extensions	Description
Équilibreur de charge Kong [cmdb_ci_kong_lb]	Application d'équilibrage de charge [cmdb_ci_lb_appl]	L'équilibreur de charge par défaut sur l'application de passerelle Kong qui pointe vers les instances de service back-end lors de l'exécution des demandes d'API. Exemple : httpbin-upstream.
Cible Kong [cmdb_ci_kong_target]	Composant de l'API [cmdb_ci_api_component]	Le back-end à charge équilibrée de la passerelle qui répond aux demandes d'API. Exemple : httpbin-target1.

Attributs de classe

Modèles de classe CI CMDB : la version 1.49.0 ajoute les attributs suivants aux classes respectives.

Passerelle Kong [cmdb_ci_kong_gateway]

Attribut	Type de données	Description
URL d'administrateur	Corde (255)	URL pour effectuer des demandes d'API administrateur.
Base de données	Chaîne	Type de base de données utilisée par la passerelle Kong. Exemple : Postgres ou Cassandra.

Équilibreur de charge Kong [cmdb_ci_lb_appl]

Attribut	Type de données	Description
Algorithme	Chaîne	Type d'algorithme utilisé pour l'équilibrage de charge. Exemple : round robin.
ID	Corde (255)	Identificateur unique du système source.

Cible Kong [cmdb_ci_kong_target]

Attribut	Type de données	Description
Cible	Corde (255)	URL de l'intégration cible.

Structures des relations clés

Il existe un certain nombre de relations clés qui doivent être définies pour les classes API et Kong.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations Kong

Classes parents	Relation	Classe enfant	Type de relation
API back-end [cmdb_ci_api_backend]	Utilise ::Utilisé par	Équilibreur de charge Kong	Suggéré
Équilibreur de charge Kong [cmdb_ci_lb_appl]	Contient::Contenu par	Cible Kong	Dépendant de
Passerelle Kong [cmdb_ci_kong_gateway]	Fournit ::P fourni par	Équilibreur de charge Kong	Dépendant de

Tables connexes non CMDB

La classe Kong Gateway utilise la table non CMDB Kong Workspace comme liste connexe :

Espace de travail Kong [kong_workspace]

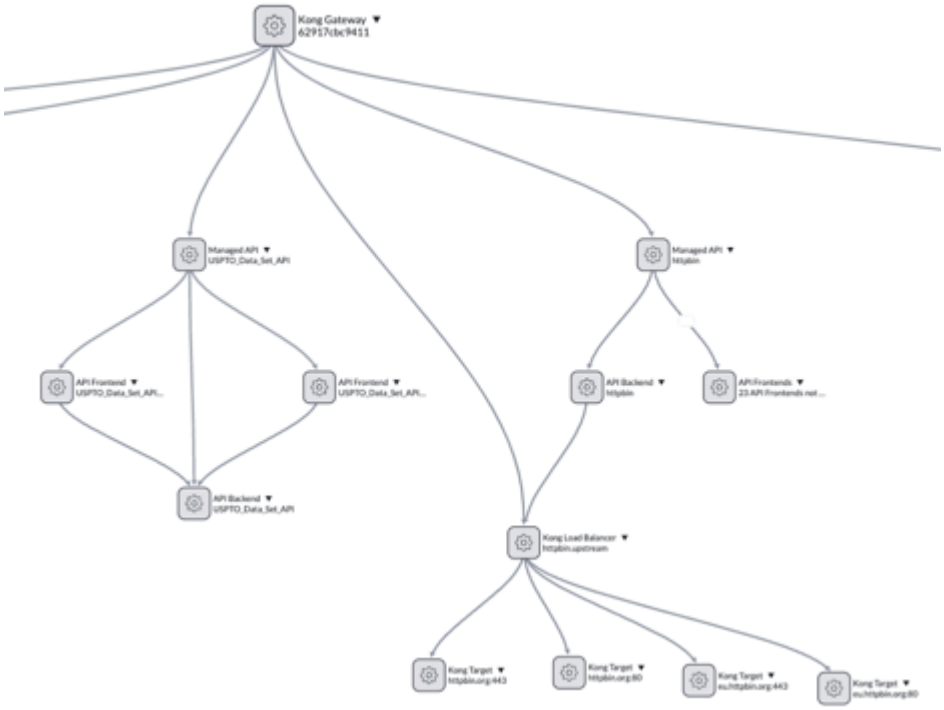
Attribut	Type de données	Description
Nom	Chaîne (100)	Nom de l'espace de travail Kong.
ID	Corde (255)	Identificateur unique du système source.
Passerelle API	Référence	Référence à la passerelle d'API Kong.

Exemple de passerelle Kong

Voici un exemple de vue des dépendances pour la classe de passerelle Kong qui montre comment une passerelle remplirait la classe dépendante de l'API gérée dépendante avec les API et les composants associés. La classe d'API gérée est considérée comme une relation de premier niveau en ce qui concerne la passerelle, tandis que les composants front-end et back-end sont considérés comme des relations de deuxième niveau. À partir d'ici, vous pouvez lier les alertes à ces CI, configurer des CI dynamiques pour les vues de service et les incidents, ou établir des workflows supplémentaires qui utilisent des CI.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Classes d'extension Kubernetes

L'application Détection et mappage des services ajoute ou met à jour des classes pour le modèle Kubernetes.

L'application ajoute des modèles de classe qui étendent la hiérarchie de classe, y compris les CMDB descriptions de classe, les règles d'identification, les entrées d'identificateur et les relations dépendantes le cas échéant. Vous pouvez utiliser les classes ajoutées comme n'importe quelle autre CMDB classe. Les applications telles que Découverte et Mappage des services les modèles peuvent utiliser ces extensions de classe pour remplir les CI et détecter diverses technologies et logiciels.

Demander des applications dans l'App Store

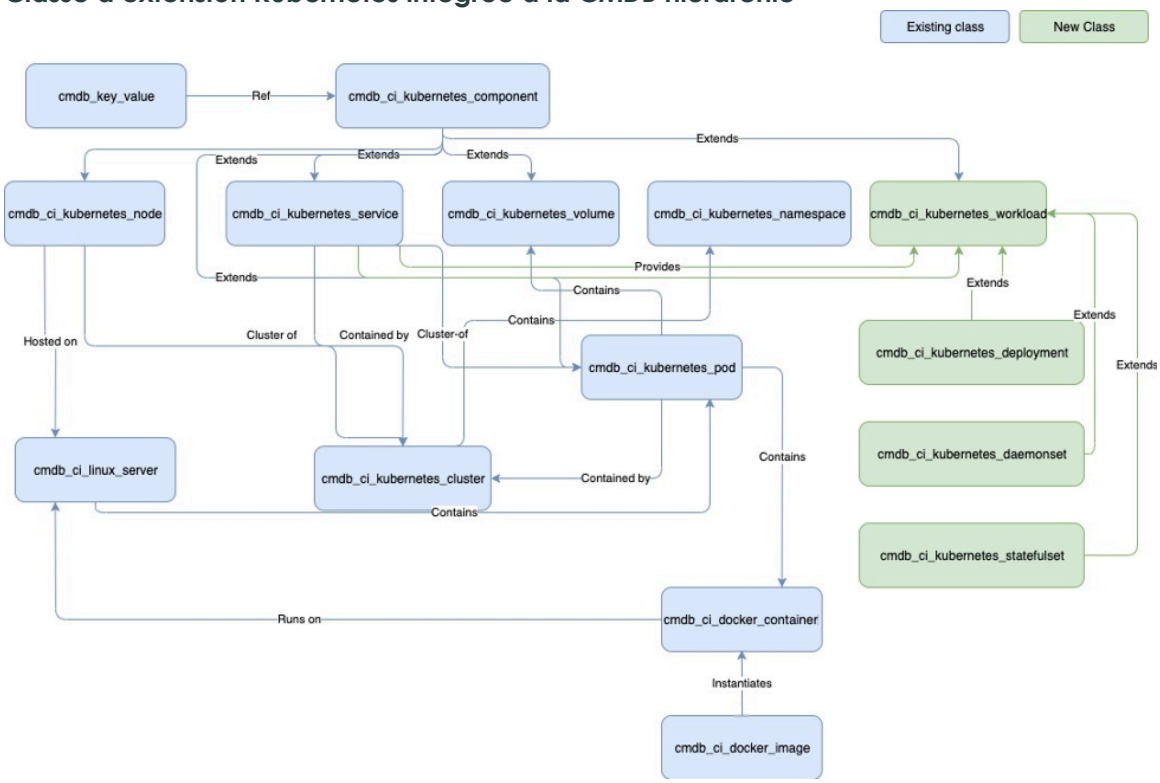
Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez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

Modèle Kubernetes

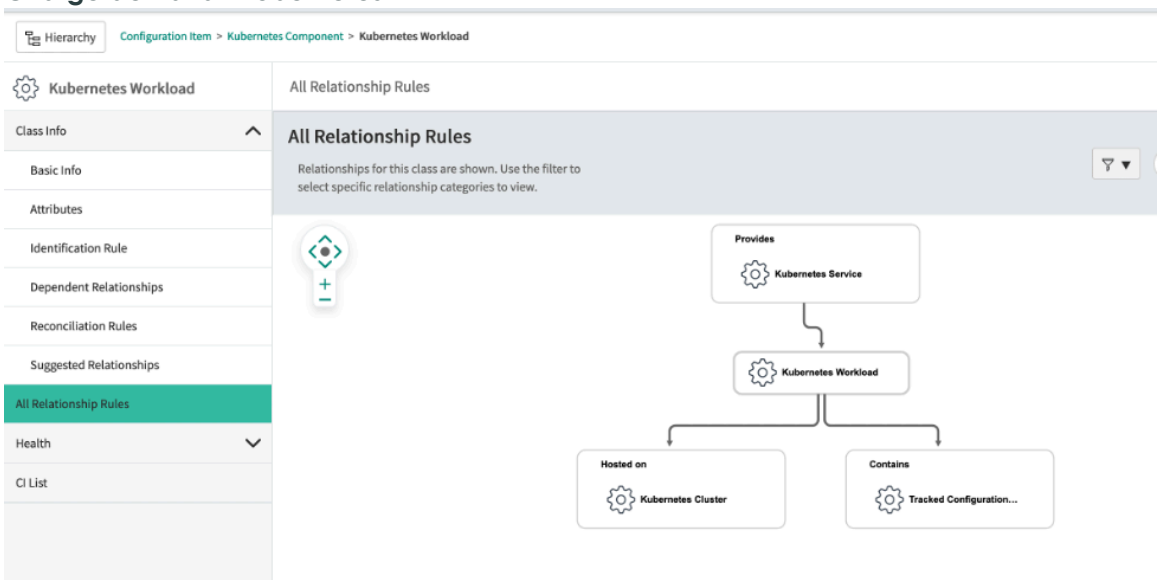
Le flux principal de modèle Kubernetes aide à découvrir les éléments principaux de Kubernetes. Les classes de cette version étendent la prise en charge pour détecter les composants du contrôleur de charge de travail Kubernetes tels que les déploiements, les démons et les ensembles d'états. La bibliothèque Workload Share capture des informations sur les déploiements, les Daemonsets et les Statefulsets et les stocke dans les tables respectives. D'autres extensions incluent une extension YAML et Service Mesh qui génère un fichier YAML pour suivre les fichiers de configuration et créer des relations de service à service en détectant des informations de Service Mesh.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Classe d'extension Kubernetes intégrée à la CMDB hiérarchie



Charge de travail Kubernetes



Traduction automatique

Classes

Cette section répertorie les classes que l'application de stockage Modèles de CMDB classe CI ajoute ou met à jour.

Modèles de classe CI CMDB : la version 1.12.0 ajoute les classes suivantes pour le modèle Kubernetes. Pour obtenir la liste des classes d'un CMDB système de base, y compris celles que cette application de stockage est susceptible d'étendre, reportez-vous à la section Descriptions des tables CMDB.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Classe	Extensions	Champs	Relation
cmdb_ci_kubernetes_workload	cmdb_ci_kubernetes_components		Fournit à partir de cmdb_ci_kubernetes_service
cmdb_ci_kubernetes_deployment	cmdb_ci_kubernetes_workload	• Répliques souhaitées • Répliques mises à jour • Nombre total de répliques • Répliques disponibles • Réplications non disponibles	Hébergé sur la grappe
cmdb_ci_kubernetes_daemonset	cmdb_ci_kubernetes_workload	• Pods en cours d'exécution • Pods en attente • Pods réussis • Échec des pods • Pods disponibles	Hébergé sur la grappe
cmdb_ci_kubernetes_statefulset	cmdb_ci_kubernetes_workload	• Pods en cours d'exécution • Pods en attente • Pods réussis • Échec des pods • Pods disponibles	Hébergé sur la grappe

Information associée

CMDB Modèle de schéma

Extension de classe CI du système de détection des intrusions réseau (NIDS)

La classe NIDS (Network Intrusion Detection System) [cmdb_ci_nids] établit les relations entre les dispositifs de surveillance réseau passive et les appareils du réseau qu'elle détecte. Un gestionnaire NIDS gère les capteurs NIDS qui détectent les appareils et établit des relations « Détecte : :d défini par » entre les enregistrements NIDS (parent) et les CI qu'il détecte (enfant).

Cette rubrique répertorie les classes pertinentes que l'application du magasin Modèles de classe CMDB CI ajoute ou met à jour. Consultez le tableau des colonnes de classe pour plus de détails sur les colonnes ajoutées pour chaque classe.

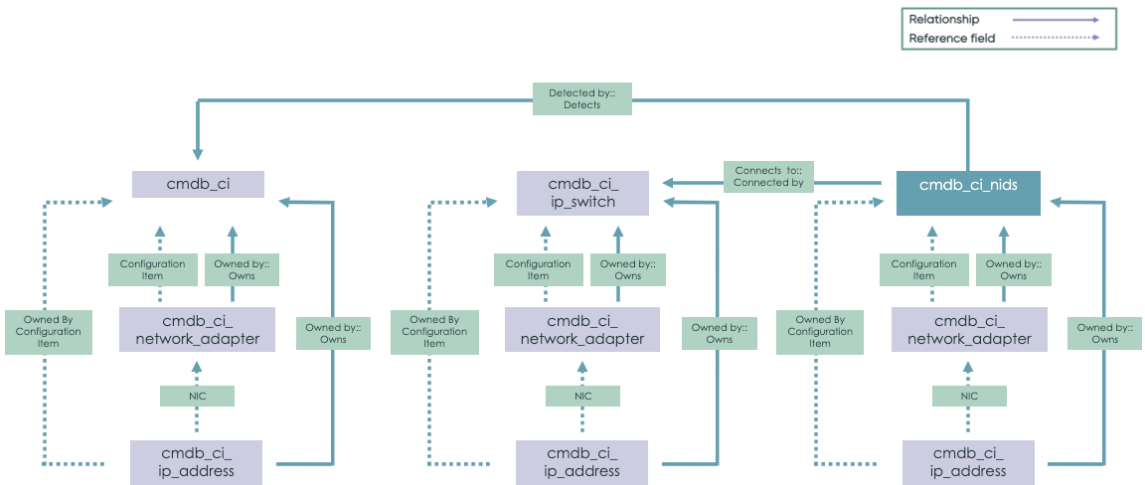
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demander des applications dans l'App Store

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

Structure du schéma du système de détection des intrusions réseau (NIDS)



Classes

Modèles de classe CI CMDB : la version 1.30 ajoute les classes suivantes pour le système de détection des intrusions réseau (NIDS). Pour obtenir la liste des classes d'un CMDB système de base, y compris celles que cette application de stockage est susceptible d'étendre, reportez-vous à la section Descriptions des tables CMDB.

Classe	Extensions	Description
Système de détection des intrusions réseau (NIDS) (cmdb_ci_nids)	cmdb_ci_ids_network	NIDS est un système de détection d'intrusion au sein du réseau qui examine le trafic de tous les appareils du réseau. Les scanners NIDS établissent des relations entre les dispositifs d'analyse du réseau OT et les appareils OT sur le réseau. Un gestionnaire NIDS gère les capteurs NIDS.

Colonnes de classe

Modèles de classe CI CMDB : la version 1.30 ajoute les colonnes suivantes à la classe NIDS (Network Intrusion Detection System) [cmdb_ci_nids].

Classe du système de détection des intrusions réseau (NIDS) [cmdb_ci_nids]

Étiquette de colonne	Nom de colonne	Description
ID source NIDS	Correlation_id	Identificateur de l'appareil NIDS. Utilise l'ID de corrélation

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Classe du système de détection des intrusions réseau (NIDS) [cmdb_ci_nids] (suite)

Étiquette de colonne	Nom de colonne	Description
		affecté pour le NIDS en tant que nids_source_id.
Nom de source NIDS	nids_source_name	Nom de l'appareil NIDS.
Affectation de type de réseau	network_type_assignment	Indique si l'appareil se trouve sur un réseau IT ou OT.
Site d'affectation NIDS	isa_entity_site	Site ISA affecté au NIDS. Ces informations sont disponibles lorsqu'un rôle administrateur ISA est affecté à l'utilisateur connecté.

Rôles et logique de contrôle d'accès (ACL)

Le rôle NIDS Admin (cmdb_nids_admin) est associé à la classe NIDS (Network Intrusion Detection System) [cmdb_ci_nids] : permet de créer, lire, mettre à jour et supprimer des enregistrements OT Network IDS (NDIS). Pour afficher la sélection Application IDS réseau dans le menu d'application, vous devez disposer de ce rôle.

Structure de la relation clé

Pour chaque enregistrement CI CMDB ayant une relation « Détecté par » avec un enregistrement NIDS, un ServiceNow Operational Technology connecteur certifié Graphe de services effectue les actions suivantes :

1. Affecte au CI les valeurs de métadonnées NIDS suivantes :
   a. Emplacement
   b. Société
   c. Utilisateurs associés (Propriété de, Géré par, Pris en charge par, Affecté à)
   d. Groupes d'utilisateurs associés (groupe d'approbation, groupe géré par, groupe de support, groupe de changement)
2. Si le type de réseau NIDS est défini sur OT, il affecte au CI les valeurs de métadonnées NIDS suivantes :
   a. Crée un enregistrement d'appareil OT (cmdb_ot_entity) pour le CI, à l'aide de la référence cmdb_ot_entity sur le CI.
   b. Affecte la zone d'affectation NIDS à l'enregistrement de l'appareil OT.
   c. Si le Manufacturing Process Manager est installé, affectez le site d'affectation NIDS à l'enregistrement de l'appareil OT.
3. *Les valeurs Étape du cycle de vie* et État de l'étape du *cycle de vie* pour le CI permettent de capturer le mode d'apprentissage d'un capteur.
   - Si *l'étape du cycle de vie* est **Opérationnel** et *l'état de l'étape du cycle de vie* est **Mode d'apprentissage**, la validation échoue.
   - Si *l'état de l'étape du cycle de vie* est **En cours d'utilisation**, la validation est réussie.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Classes d'extension de l'inventaire réseau (NI)

L'application du magasin Modèles de classe CI CMDB ajoute ou met à jour des classes pour l'application Telecommunications Network Inventory . Telecommunications Network Inventory utilise les classes d'extension de l'inventaire réseau (NI) pour étendre la hiérarchie des classes d'éléments Base de données de gestion des configurations (CMDB) de configuration (CI).

Ces extensions permettent de stocker des informations sur l'inventaire CMDB réseau d'un fournisseur de service. L'application de l'App Store ajoute des modèles de classe qui étendent la hiérarchie de classe CMDB , notamment :

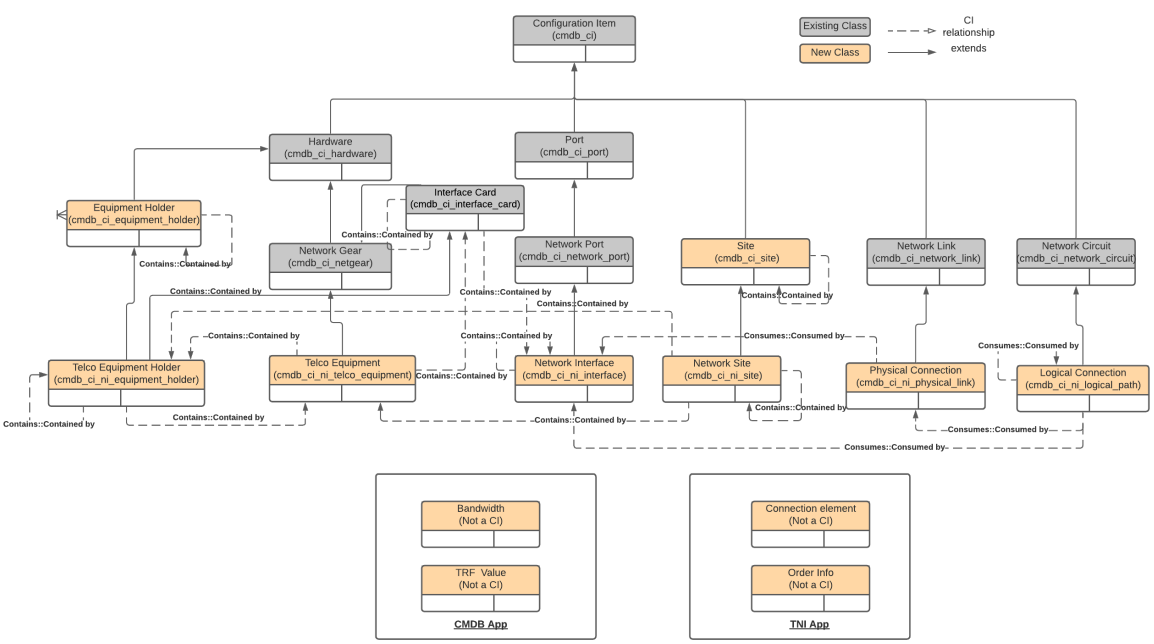
- Descriptions des classes
- Règles d'identification
- Entrées d'identificateurs
- Relations dépendantes, le cas échéant.

Avec l'application ServiceNow Telecommunications Network Inventory , vous pouvez construire une représentation numérique de vos réseaux physiques et logiques. Cette application utilise les extensions de classe NI pour renseigner les CI qui constituent la base de votre modèle d'inventaire de réseau numérique. Pour en savoir plus, consultez Telecommunications Network Inventory .

Demander des applications dans l'App Store

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

Telecommunications Network Inventory (NI) Structure du schéma



Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Classes

Cette section répertorie les classes pertinentes que l'application de stockage Modèles de CMDB classe CI ajoute ou met à jour. Consultez le tableau des colonnes de classe pour plus de détails sur les colonnes ajoutées pour chaque classe. Pour obtenir la liste des classes d'un CMDB système de base, y compris celles que cette application de stockage est susceptible d'étendre, reportez-vous à la section Descriptions des tables CMDB.

Classes d'extension NI

Classe	Extensions	Description
Site réseau [cmdb_ci_ni_site]	Site [cmdb_ci_site]	Site réseau. Capture et gère les attributs spécifiques à l'emplacement pour chaque site réseau, y compris les centres réseau, les bâtiments, les étages et les salles où se trouve l'équipement. Les enregistrements du site réseau vous permettent de visualiser tous les équipements à un emplacement. Vous pouvez filtrer les emplacements en fonction du type, du rôle ou des catégories de fonction affectés.
Support de l'équipement de télécommunications [cmdb_ci_ni_equipment_holder]	Support de l'équipement [cmdb_ci_equipment_holder]	Support de l'équipement de télécommunications. Représente les unités physiques qui contiennent l'équipement de télécommunication, y compris les cages, les baies, les armoires, les créneaux, les racks de relais et les alignements. Les gammes contiennent les racks de relais individuels. Chaque rack de relais contient les étagères d'équipement. Les supports d'équipement peuvent contenir les autres supports d'équipement.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Classes d'extension NI (suite)

Classe	Extensions	Description
		Les enregistrements des supports d'équipement vous permettent de suivre et de gérer vos actifs réseau.
Équipement de télécommunications [cmdb_ci_ni_telco_equipment]	Équipement réseau [cmdb_ci_netgear]	Équipement de télécommunications. Représente une étagère ou un appareil qui fournit la fonctionnalité technique dans un réseau. Les routeurs, les modems, les appareils mobiles, les câbles optiques, les relais et les commutateurs en sont des exemples. L'équipement peut avoir des emplacements, des cartes ou des ports. L'équipement peut exister à l'intérieur d'un support d'équipement ou par lui-même, car tous les équipements ne sont pas montés en rack. Les enregistrements d'équipement vous permettent de suivre et de gérer vos actifs réseau.
Interface réseau [cmdb_ci_ni_interface]	Port réseau [cmdb_ci_ni_network_port]	Interface réseau. Capture et gère les attributs spécifiques à l'équipement pour les interfaces réseau.
Carte d'interface [cmdb_ci_interface_card]	Matériel [cmdb_ci_hardware]	Carte d'interface. Représente les cartes d'interface stockées dans un réseau. Les cartes peuvent occuper plus d'un emplacement et peuvent contenir d'autres cartes. Il peut s'agir de ports d'équipement physiques ou logiques (virtuels). Chaque port se

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Classes d'extension NI (suite)

Classe	Extensions	Description
		voit attribuer une valeur de bande passante. Les bandes passantes sont consommées lorsqu'elles sont utilisées dans les conceptions de réseau.
Connexion physique [cmdb_ci_ni_physical_link]	Lien réseau [cmdb_ci_network_link]	Connexion physique. Représente les connexions de ports physiques sur les cartes d'interface de vos réseaux.
Connexion logique [cmdb_ci_ni_logical_path]	Circuit réseau [cmdb_ci_network_circuit]	Connexion logique. Représente les connexions de ports logiques ou virtuels sur les cartes d'interface réseau. Une connexion logique représente généralement les multiples connexions physiques sur une carte d'interface.

Classes d'extension Nutanix

L'application de stockage Modèles de classe CI CMDB ajoute ou met à jour des classes pour Nutanix.

L'application ajoute des modèles de classe qui étendent la hiérarchie de classe, y compris les CMDB descriptions de classe, les règles d'identification, les entrées d'identificateur et les relations dépendantes le cas échéant. Vous pouvez utiliser les classes ajoutées comme n'importe quelle autre CMDB classe. Les applications telles que Découverte et Mappage des services les modèles peuvent utiliser ces extensions de classe pour remplir les CI et détecter diverses technologies et logiciels.

Demander des applications dans l'App Store

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

Plateforme Nutanix Enterprise Cloud

La plateforme Nutanix Enterprise Cloud est un système de calcul et de stockage convergent et évolutif qui héberge et stocke des machines virtuelles. Tous les nœuds d'un cluster Nutanix partagent la gestion des ressources du cluster. L'unité de base du cluster est un nœud Nutanix qui exécute un hyperviseur standard et contient des processeurs, de la mémoire et du stockage local (SSD et disques durs). Une machine virtuelle Nutanix Controller s'exécute

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

sur chaque nœud, ce qui permet la mise en pool du stockage local à partir de tous les nœuds du cluster.

Classes

Cette section répertorie les classes que l'application de stockage Modèles de CMDB classe CI ajoute ou met à jour. Consultez le tableau des colonnes de classe pour plus de détails sur les colonnes ajoutées pour chaque classe.

Modèles de classe CI CMDB : la version 1.6.0 ajoute les classes suivantes pour Nutanix. Pour obtenir la liste des classes d'un CMDB système de base, y compris celles que cette application de stockage est susceptible d'étendre, reportez-vous à la section Descriptions des tables CMDB.

Classe	Extensions	Description
Centrale Nutanix Prism [cmdb_ci_nutanix_prism_central]	Objet ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_object]	Gestionnaire multi-clusters responsable de la gestion de plusieurs clusters Acropolis pour fournir une interface de gestion unique et centralisée.

Modèles de classe CI CMDB : la version 1.2.0 ajoute les classes suivantes pour Nutanix.

Classe	Extensions	Description
Grappe Nutanix [cmdb_ci_nutanix_cluster]	Objet ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_object]	Grappe comprenant les nœuds physiques exécutant le logiciel Nutanix.
Ordinateur virtuel du contrôleur Nutanix [cmdb_ci_nutanix_controller_vm]	Application [cmdb_ci_appl]	Ordinateur virtuel du contrôleur Nutanix présent dans chaque nœud et qui fournit les fonctionnalités de clustering et de gestion du stockage.
Conteneur de stockage Nutanix [cmdb_ci_nutanix_storage_container]	Volume de stockage [cmdb_ci_storage_volume]	Sous-ensemble du pool de stockage Nutanix utilisé pour appliquer des politiques telles que la capacité réservée, le facteur de réplication et les options d'optimisation du stockage.
Pool de stockage Nutanix [cmdb_ci_nutanix_storage_pool]	Pool de stockage [cmdb_ci_storage_pool]	Regroupement de disques physiques au sein d'un cluster Nutanix, généralement utilisé pour créer une séparation physique entre les machines virtuelles.
Hôte Nutanix [cmdb_ci_nutanix_host]	Serveur de virtualisation [cmdb_ci_virtualization_server]	Hôte physique sur lequel tous les ordinateurs virtuels s'exécutent.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Classe	Extensions	Description
Instance de la machine virtuelle Nutanix [cmdb_ci_nutanix_vm_instance]	Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Une machine virtuelle qui s'exécute sur l'infrastructure Nutanix.

Modèles de classe CI CMDB : la version 1.1.5 ajoute les classes suivantes pour Nutanix.

Classe	Extensions	Description
Grappe Nutanix [cmdb_ci_nutanix_cluster]	Objet ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_object]	Grappe comprenant les nœuds physiques exécutant le logiciel Nutanix.
Ordinateur virtuel du contrôleur Nutanix [cmdb_ci_nutanix_controller_vm]	Application [cmdb_ci_appl]	Ordinateur virtuel du contrôleur Nutanix présent dans chaque nœud et qui fournit les fonctionnalités de clustering et de gestion du stockage.
Conteneur de stockage Nutanix [cmdb_ci_nutanix_storage_container]	Volume de stockage [cmdb_ci_storage_volume]	Sous-ensemble du pool de stockage Nutanix utilisé pour appliquer des politiques telles que la capacité réservée, le facteur de réplication et les options d'optimisation du stockage.
Pool de stockage Nutanix [cmdb_ci_nutanix_storage_pool]	Pool de stockage [cmdb_ci_storage_pool]	Regroupement de disques physiques au sein d'un cluster Nutanix, généralement utilisé pour créer une séparation physique entre les machines virtuelles.
Hôte Nutanix [cmdb_ci_nutanix_host]	Serveur de virtualisation [cmdb_ci_virtualization_server]	Hôte physique sur lequel tous les ordinateurs virtuels s'exécutent.
Instance de la machine virtuelle Nutanix [cmdb_ci_nutanix_vm_instance]	Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Une machine virtuelle qui s'exécute sur l'infrastructure Nutanix.

Modèles de classe CI CMDB : la version 1.1.4 ajoute les classes suivantes pour Nutanix.

Grappe Nutanix [cmdb_ci_nutanix_cluster]	Objet ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_object]	Grappe comprenant les nœuds physiques exécutant le logiciel Nutanix.
Ordinateur virtuel du contrôleur Nutanix	Application [cmdb_ci_appl]	Ordinateur virtuel du contrôleur Nutanix présent dans chaque nœud et qui

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

[cmdb_ci_nutanix_controller_vm]		fournit les fonctionnalités de clustering et de gestion du stockage.
Conteneur de stockage Nutanix [cmdb_ci_nutanix_storage_container]	Volume de stockage [cmdb_ci_storage_volume]	Sous-ensemble du pool de stockage Nutanix utilisé pour appliquer des politiques telles que la capacité réservée, le facteur de réplication et les options d'optimisation du stockage.
Pool de stockage Nutanix [cmdb_ci_nutanix_storage_pool]	Pool de stockage [cmdb_ci_storage_pool]	Regroupement de disques physiques au sein d'un cluster Nutanix, généralement utilisé pour créer une séparation physique entre les machines virtuelles.
Hôte Nutanix [cmdb_ci_nutanix_host]	Serveur de virtualisation [cmdb_ci_virtualization_server]	Hôte physique sur lequel tous les ordinateurs virtuels s'exécutent.
Instance de la machine virtuelle Nutanix [cmdb_ci_nutanix_vm_instance]	Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Une machine virtuelle qui s'exécute sur l'infrastructure Nutanix.

Colonnes de classe

Modèles de classe CI CMDB : la version 1.6.0 n'ajoute aucune colonne à la classe Nutanix Prism Central [cmdb_ci_nutanix_prism_central].

Modèles de classe CI CMDB : la version 1.2.0 ajoute les colonnes suivantes aux classes respectives.

Grappe Nutanix Classe [cmdb_ci_nutanix_cluster]

Colonnes ajoutées	Description
Numéros de série de bloc	Numéros de série des blocs connectés à la grappe.
ID de grappe	UUID (Universal Unique Identifier) de la grappe.
Sous-réseau externe	Sous-réseau de l'adresse IP externe de la grappe.
Version complète	Version complète de la grappe. Par exemple : el7.3-release-euphrates-5.10.3.1-stable-655d4def34bf18785782f2adb8cdd5f8457d1fe3
Types d'hyperviseur	Types d'hyperviseurs associés à cette grappe.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Grappe Nutanix Classe [cmdb_ci_nutanix_cluster] (suite)

Colonnes ajoutées	Description
Sous-réseau interne	Sous-réseau d'adresses IP internes.
Version NCC	Version de vérification de grappe Nutanix.
Serveurs NTP	Serveurs NTP associés à cette grappe.
Nombre de nœuds	Nombre de nœuds connectés à la grappe.
Fuseau horaire	Fuseau horaire de la grappe.
Version	Version de la grappe. Par exemple : 5.10.3.1

Classe d'ordinateur virtuel du contrôleur Nutanix [cmdb_ci_nutanix_controller_vm]

Colonnes ajoutées	Description
Type d'hyperviseur	Type d'hyperviseur.
Mémoire (Mo)	Quantité de mémoire (en Mo) disponible sur le contrôleur.
État	État de l'alimentation marche/arrêt du contrôleur.
ID de l'ordinateur virtuel	UUID de l'ordinateur virtuel du contrôleur.
ID d'objet	ID de l'ordinateur virtuel du contrôleur.

Conteneur de stockage Nutanix [cmdb_ci_nutanix_storage_container] classe

Colonnes ajoutées	Description
Compression	Indique si la compression est activée.
ID du conteneur	UUID du conteneur.
Déduplication	Indique si la déduplication sur disque est activée, c'est-à-dire la compression déduplication appliquée aux données sur les disques durs (HDD). La déduplication par couche de performances est une condition préalable à la déduplication sur disque.
Code d'effacement	Indique si le codage d'effacement est activé.
Facteur de réplication	Nombre de copies de données conservées. Le facteur de réplication est spécifié (2 ou 3) lors de la création du conteneur.

Aucune colonne n'est ajoutée aux classes suivantes :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pool de stockage Nutanix [cmdb_ci_nutanix_storage_pool]
- Hôte Nutanix [cmdb_ci_nutanix_host]
- Instance d'ordinateur virtuel Nutanix [cmdb_ci_nutanix_vm_instance]

Modèles de classes CI CMDB : la version 1.1.5 ajoute les colonnes suivantes aux classes respectives.

Grappe Nutanix Classe [cmdb_ci_nutanix_cluster]

Colonnes ajoutées	Description
Numéros de série de bloc	Numéros de série des blocs connectés à la grappe.
ID de grappe	UUID (Universal Unique Identifier) de la grappe.
Sous-réseau externe	Sous-réseau de l'adresse IP externe de la grappe.
Version complète	Version complète de la grappe. Par exemple : el7.3-release-euphrates-5.10.3.1-stable-655d4def34bf18785782f2adb8cdd5f8457d1fe3
Types d'hyperviseur	Types d'hyperviseurs associés à cette grappe.
Sous-réseau interne	Sous-réseau d'adresses IP internes.
Version NCC	Version de vérification de grappe Nutanix.
Serveurs NTP	Serveurs NTP associés à cette grappe.
Nombre de nœuds	Nombre de nœuds connectés à la grappe.
Fuseau horaire	Fuseau horaire de la grappe.
Version	Version de la grappe. Par exemple : 5.10.3.1

Classe d'ordinateur virtuel du contrôleur Nutanix [cmdb_ci_nutanix_controller_vm]

Colonnes ajoutées	Description
Type d'hyperviseur	Type d'hyperviseur.
Mémoire	Quantité de mémoire (en Mo) dont dispose l'ordinateur virtuel.
État	État d'alimentation marche/arrêt.
ID de l'ordinateur virtuel	UUID de l'ordinateur virtuel du contrôleur.
ID d'objet	ID de l'ordinateur virtuel du contrôleur.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conteneur de stockage Nutanix [cmdb_ci_nutanix_storage_container] classe

Colonnes ajoutées	Description
Compression	Indique si la compression est activée.
ID du conteneur	UUID du conteneur.
Déduplication	Indique si la déduplication sur disque est activée, c'est-à-dire la compression déduplication appliquée aux données sur les disques durs (HDD). La déduplication par couche de performances est une condition préalable à la déduplication sur disque.
Code d'effacement	Indique si le codage d'effacement est activé.
Facteur de réplication	Nombre de copies de données conservées. Le facteur de réplication est spécifié (2 ou 3) lors de la création du conteneur.

Aucune colonne n'est ajoutée aux classes suivantes :

- Pool de stockage Nutanix [cmdb_ci_nutanix_storage_pool]
- Hôte Nutanix [cmdb_ci_nutanix_host]
- Instance d'ordinateur virtuel Nutanix [cmdb_ci_nutanix_vm_instance]

Modèles de classes CI CMDB : la version 1.1.4 ajoute les colonnes suivantes aux classes respectives.

Grappe Nutanix Classe [cmdb_ci_nutanix_cluster]

Colonnes ajoutées	Description
Numéros de série de bloc	Numéros de série des blocs connectés à la grappe.
ID de grappe	UUID (Universal Unique Identifier) de la grappe.
Sous-réseau externe	Sous-réseau de l'adresse IP externe de la grappe.
Version complète	Version complète de la grappe. Par exemple : el7.3-release-euphrates-5.10.3.1-stable-655d4def34bf18785782f2adb8cdd5f8457d1fe3
Types d'hyperviseur	Types d'hyperviseurs associés à cette grappe.
Sous-réseau interne	Sous-réseau d'adresses IP internes.
Version NCC	Version de vérification de grappe Nutanix.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Grappe Nutanix Classe [cmdb_ci_nutanix_cluster] (suite)

Colonnes ajoutées	Description
Serveurs NTP	Serveurs NTP associés à cette grappe.
Nombre de nœuds	Nombre de nœuds connectés à la grappe.
Fuseau horaire	Fuseau horaire de la grappe.
Version	Version de la grappe. Par exemple : 5.10.3.1

Classe d'ordinateur virtuel du contrôleur Nutanix [cmdb_ci_nutanix_controller_vm]

Colonnes ajoutées	Description
Type d'hyperviseur	Type d'hyperviseur.
Mémoire	Quantité de mémoire (en Mo) dont dispose l'ordinateur virtuel.
État	État d'alimentation marche/arrêt.
ID de l'ordinateur virtuel	UUID de l'ordinateur virtuel du contrôleur.
ID d'objet	ID de l'ordinateur virtuel du contrôleur.

Conteneur de stockage Nutanix [cmdb_ci_nutanix_storage_container] classe

Colonnes ajoutées	Description
Compression	Indique si la compression est activée.
ID du conteneur	UUID du conteneur.
Déduplication	Indique si la déduplication sur disque est activée, c'est-à-dire la compression déduplication appliquée aux données sur les disques durs (HDD). La déduplication par couche de performances est une condition préalable à la déduplication sur disque.
Code d'effacement	Indique si le codage d'effacement est activé.
Facteur de réplication	Nombre de copies de données conservées. Le facteur de réplication est spécifié (2 ou 3) lors de la création du conteneur.

Aucune colonne n'est ajoutée aux classes suivantes :

- Pool de stockage Nutanix [cmdb_ci_nutanix_storage_pool]
- Hôte Nutanix [cmdb_ci_nutanix_host]
- Instance d'ordinateur virtuel Nutanix [cmdb_ci_nutanix_vm_instance]

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

CMDB Modèle de schéma

Classes d'extension OpenStack

L'application de stockage Modèles de classe CI CMDB ajoute ou met à jour des classes pour OpenStack.

L'application ajoute des modèles de classe qui étendent la hiérarchie de classe, y compris les CMDB descriptions de classe, les règles d'identification, les entrées d'identificateur et les relations dépendantes le cas échéant. Vous pouvez utiliser les classes ajoutées comme n'importe quelle autre CMDB classe. Les applications telles que Découverte et Mappage des services les modèles peuvent utiliser ces extensions de classe pour remplir les CI et détecter diverses technologies et logiciels.

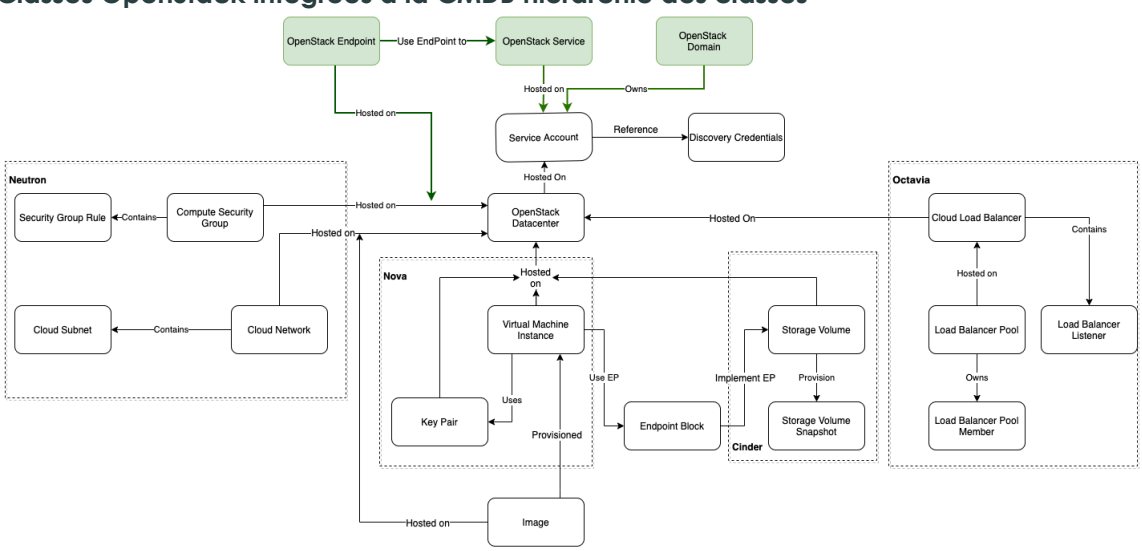
Demander des applications dans l'App Store

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

OpenStack

OpenStack est un système d'exploitation cloud qui contrôle de grands pools de ressources de calcul, de stockage et de mise en réseau dans un centre de données. Toutes ces ressources sont gérées et provisionnées via des API avec des mécanismes d'authentification communs. D'autres composants fournissent des services tels que l'orchestration, la gestion des pannes et la gestion des services pour garantir une haute disponibilité des applications utilisateur. OpenStack est divisé en services pour vous permettre de brancher et d'utiliser des composants en fonction de vos besoins. Ces composants sont conçus pour une évolutivité horizontale, ce qui vous permet d'ajouter facilement de nouvelles ressources pour développer votre cloud au fil du temps.

Classes OpenStack intégrées à la CMDB hiérarchie des classes



Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Classes

Cette section répertorie les classes pertinentes que l'application de stockage Modèles de CMDB classe CI ajoute ou met à jour. Consultez le tableau des colonnes de classe pour plus de détails sur les colonnes ajoutées pour chaque classe.

Modèles de classe CI CMDB : la version 1.8.0 ajoute les classes suivantes pour OpenStack. Pour obtenir la liste des classes d'un CMDB système de base, y compris celles que cette application de stockage est susceptible d'étendre, reportez-vous à la section Descriptions des tables CMDB.

Classe	Extensions	Description
Services OpenStack [cmdb_ci_cloud_openstack_service]	Objet ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_object]	Un service Web OpenStack accessible via une URL.
Point de terminaison OpenStack [cmdb_ci_cloud_openstack_endpoint]	Objet ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_object]	Point d'accès d'un service.
Domaine OpenStack [cmdb_ci_cloud_openstack_domain]	Objet ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_object]	Un ensemble d'utilisateurs, de groupes et de projets.

Colonnes de classe

Modèles de classe CI CMDB : la version 1.8.0 ajoute les colonnes suivantes aux classes respectives.

Classe OpenStack Services [cmdb_ci_cloud_openstack_service]

Colonnes ajoutées	Description
type	Le type de service, qui décrit l'API implémentée par le service. Valeurs possibles : Calcul, ec2, identité, image, réseau ou volume.
activé	Définit si le service et ses points de terminaison apparaissent dans le catalogue de services (vrai/faux).

Point de terminaison OpenStack Classe [cmdb_ci_cloud_openstack_endpoint]

Colonnes ajoutées	Description
interface	Le type d'interface, qui décrit la visibilité du point de terminaison. Valeurs possibles : • public : visible par les utilisateurs finaux sur une interface réseau accessible au public. • Interne : visible par les utilisateurs finaux sur une interface réseau interne illimitée. • admin : visible par les utilisateurs administratifs sur une interface réseau sécurisée.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Point de terminaison OpenStack Classe [cmdb_ci_cloud_openstack_endpoint] (suite)

Colonnes ajoutées	Description
activé	Définit si le service et ses points de terminaison apparaissent dans le catalogue de services (vrai/faux).

Domaine OpenStack [cmdb_ci_cloud_openstack_domain] classe

Colonnes ajoutées	Description
activé	Définit si le domaine est activé (vrai/faux).

Information associée

CMDB Modèle de schéma

Operational Technology Classes d'extension (OT)

L'application de magasin Modèles de classe CI CMDB ajoute ou met à jour des classes pour Operational Technology (OT).

Modèle de données de technologie opérationnelle (OT)

Le Operational Technology modèle de données (OT) a été créé pour permettre la gestion des données des « Operational Technology appareils OT ». qui contrôle l'équipement industriel peut être basé sur du matériel de classe IT (ordinateurs, serveurs, équipement réseau, etc.) ou sur des profils matériels spécifiques non inclus dans le modèle de ServiceNow classe IT (PLC, IHM, stations de travail d'ingénierie, historiens, etc.). Par conséquent, un seul appareil OT dans le modèle de données OT comprend deux composants principaux :

1. Un enregistrement de classe CI. Il peut s'agir d'un CI de classe IT ou OT.
2. Un enregistrement des détails de l'appareil OT. Cela décrit le type d'appareil OT (fonction) et d'autres attributs spécifiques à OT.

Chaque appareil OT dans le peut être distingué comme ayant une référence « Détails de l'appareil CMDB OT » [cmdb_ot_entity champ de référence] vers un enregistrement spécifique des détails de l'appareil OT [cmdb_ot_entity table]. Il s'agit d'une référence bidirectionnelle ; la référence ot_device de la table cmdb_ot_entity fait référence à l'enregistrement CI. Si la référence cmdb_ot_entity d'un enregistrement CI donné **n'est pas** vide, le CI est considéré comme un appareil OT.

Par exemple, un appareil OT IHM (interface homme-machine) peut être composé d'au moins deux manières différentes.

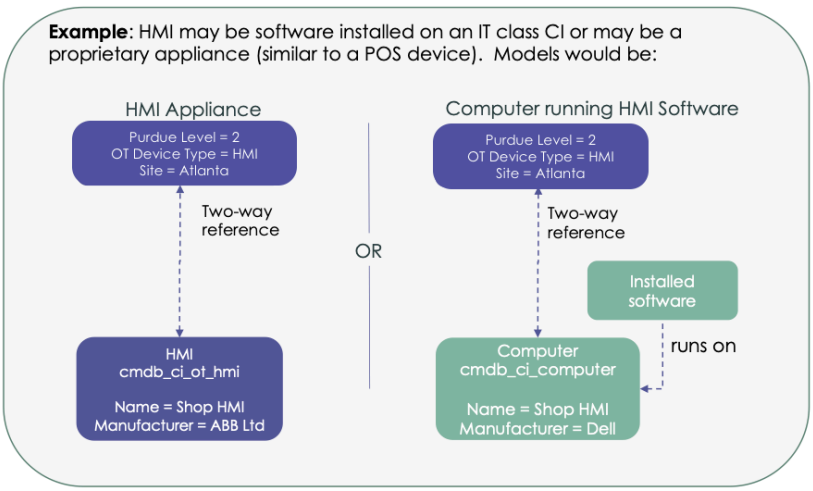
1. Un CI d'ordinateur avec un enregistrement de détail de l'appareil OT décrivant son « type d'appareil OT » comme IHM.
2. CI IHM avec un enregistrement détaillé de l'appareil OT décrivant son « type d'appareil OT » également comme IHM.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

A record in any CI class can be designated as an "OT Device"

All OT Device records include a record in the OT Entity table (cmdb_ot_entity) to store OT-specific metadata.



De cette façon, une liste d'IHM peut être dérivée et une liste de tous les ordinateurs d'une entreprise peut également être dérivée.

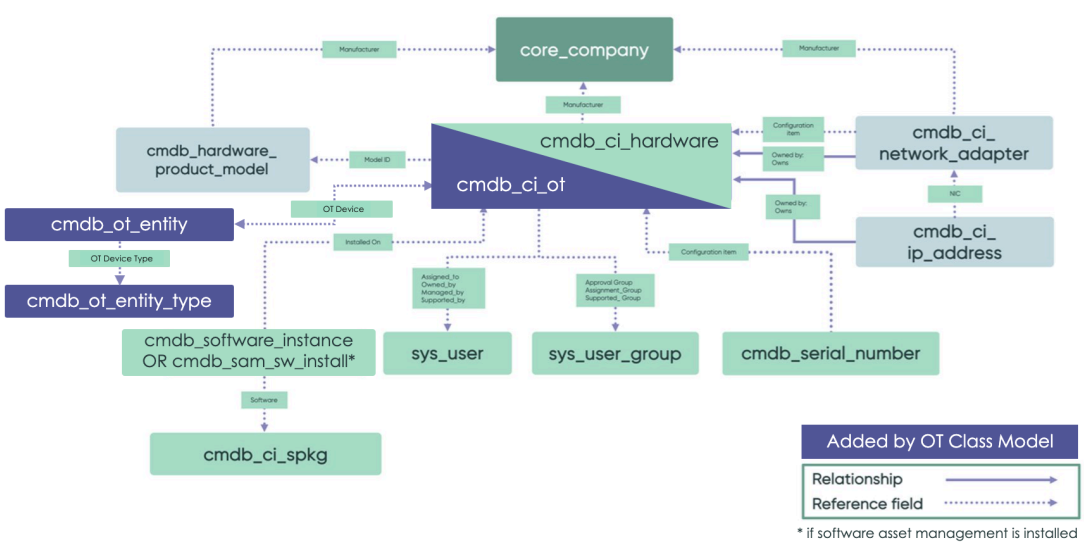
Pour en savoir plus sur le modèle de données OT, reportez-vous à Mise en œuvre du CSDM cadre de Operational Technology .

Vous pouvez utiliser les classes ajoutées comme n'importe quelle autre CMDB classe. Des applications telles que Découverte for Operational Technologyet Graphe de services Connector for Operational Technology (Excel) utilisent ces extensions de classe pour remplir les CI et détecter diverses technologies et logiciels. Pour en savoir plus, consultez :

- Graphe de services Connecteur pour Operational Technology (Excel)
- Découverte pour Operational Technology

Remarque : Dans Operational Technology, les CI utilisés sur un réseau OT pour automatiser un processus industriel sont souvent appelés appareils OT. Ce terme ne doit pas être confondu avec un enregistrement d'appareil couramment utilisé dans la pratique de la gestion des actifs.

Operational Technology Structure du schéma (OT)



Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Classes

Cette section répertorie les classes pertinentes que l'application de stockage Modèles de CMDB classe CI ajoute ou met à jour. Consultez le tableau des colonnes de classe pour plus de détails sur les colonnes ajoutées pour chaque classe.

Modèles de classe CI CMDB : la version 1.30 ajoute les classes suivantes pour Operational Technology (OT). Pour obtenir la liste des classes d'un CMDB système de base, y compris celles que cette application de stockage est susceptible d'étendre, reportez-vous à la section Descriptions des tables CMDB.

Classe	Extensions	Description
CNC [cmdb_ci_ot_cnc]	cmdb_ci_ot_control	Commande numérique par ordinateur, utilisée pour le contrôle automatisé des outils d'usinage tels que les perceuses, les tours, les fraiseuses et pour les imprimantes 3D.
DCS [cmdb_ci_ot_dcs]	cmdb_ci_ot_control	Système de contrôle distribué. Permet d'obtenir le contrôle à l'aide de l'intelligence distribuée sur le processus contrôlé, plutôt que par une seule unité située au centre.
DPU [cmdb_ci_ot_dpu]	cmdb_ci_ot_control	Unités de traitement distribuées. ICS sur un réseau dédié, chaque DPU gérant des milliers de points d'E/S.
EWS [cmdb_ci_ot_ews]	cmdb_ci_ot_supervisory	Station de travail d'ingénierie. Plate-forme informatique pour la configuration, la maintenance et le diagnostic des applications ICS et d'autres équipements de systèmes de contrôle.
Historien [cmdb_ci_ot_historian]	cmdb_ci_ot_supervisory	Historien des données. Une base de données centralisée prenant en charge l'analyse des données pour les processus industriels.
IHM [cmdb_ci_ot_hmi]	cmdb_ci_ot_supervisory	Interface homme-machine. Matériel ou logiciel par lequel un opérateur interagit avec un contrôleur.
EEI [cmdb_ci_ot_ied]	cmdb_ci_ot_control	Appareil électronique intelligent. Reçoit ou envoie des données/commandes depuis ou vers une source

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Classe	Extensions	Description
		externe pour les réseaux électriques.
Actionneur industriel [cmdb_ci_ot_industrial_actuator]	cmdb_ci_ot_field_device	Composant d'une machine chargé de déplacer et de contrôler un mécanisme, tel que l'ouverture d'une vanne.
Lecteur industriel [cmdb_ci_ot_industrial_drive]	cmdb_ci_ot_field_device	Équipement utilisé pour contrôler la vitesse des machines. Il peut s'agir d'un dispositif mécanique, électromécanique, hydraulique ou électronique.
Imprimante 3D industrielle [cmdb_ci_ot_industrial_3d_printer]	cmdb_ci_ot_control	Dispositif utilisé en fabrication additive pour la construction d'un objet tridimensionnel à partir d'un modèle CAO, ou d'un modèle numérique 3D.
Robot industriel [cmdb_ci_ot_industrial_robot]	cmdb_ci_ot_field_device	Système robotisé utilisé pour la fabrication.
Capteur industriel [cmdb_ci_ot_industrial_sensor]	cmdb_ci_ot_field_device	Appareil de capteur utilisé pour surveiller l'état de l'équipement
Équipement réseau [cmdb_ci_netgear]	cmdb_ci_hardware	L'équipement réseau est un appareil électronique nécessaire à la communication et à l'interaction entre les appareils d'un réseau informatique.
Technologie des opérations [cmdb_ci_ot]	cmdb_ci_hardware	Classe de base pour Operational Technology, utilisée pour le contrôle industriel. Par exemple, dans l'industrie manufacturière.
Client OPC [cmdb_ci_ot_opc_client]	cmdb_ci_ot_supervisory	Module logiciel qui permet aux applications d'acquérir des données à partir d'un serveur OPC ou d'effectuer un contrôle de supervision à l'aide d'un serveur OPC.
Serveur OPC [cmdb_ci_ot_opc_server]	cmdb_ci_ot_control	Module logiciel qui permet aux applications de fournir leurs données au monde extérieur à l'aide d'OPC.
Module de contrôle OT [cmdb_ci_ot_control_module]	cmdb_ci_ot_control	Module tel qu'un PLC ou un DCS connecté à un système de contrôle OT.
Système de contrôle OT [cmdb_ci_ot_control]	cmdb_ci_ot	Classe de base pour les systèmes de contrôle

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Classe	Extensions	Description
		industriels (ICS), généralement au niveau 1 ou 2 du modèle Purdue.
Système de surveillance OT [cmdb_ci_ot_supervisory]	cmdb_ci_ot	Classe de base pour les systèmes de surveillance, généralement au niveau 2 ou 3 du modèle Purdue.
Service du système OT [cmdb_ci_ot_system_service]	cmdb_ci_ot_system	Catégorie de technologies et de systèmes utilisés pour gérer, contrôler et surveiller des processus physiques, des machines et des opérations industrielles.
Automate [cmdb_ci_ot_plc]	cmdb_ci_ot_control	Contrôleur logique programmable. Utilisé pour contrôler les appareils OT.
Convertisseur de protocole [cmdb_ci_protocol_converter]	cmdb_ci_hardware_network_equip	Appareil utilisé pour convertir le protocole standard ou propriétaire d'un appareil en protocole adapté à l'autre appareil ou aux autres outils afin d'atteindre l'interopérabilité.
Système de contrôle de l'inspection de la qualité [cmdb_ci_ot_qics]	cmdb_ci_ot_control	Des systèmes de contrôle qui aident spécifiquement aux fonctions de qualité et d'inspection.
RTU [cmdb_ci_ot_rtu]	cmdb_ci_ot_control	Unité terminale distante. Unité spéciale d'acquisition et de contrôle de données conçue pour prendre en charge les stations distantes DCS et SCADA
Client SCADA [cmdb_ci_ot_scada_client]	cmdb_ci_ot_supervisory	Contrôle de surveillance et acquisition de données. Client qui permet à un opérateur de gérer un serveur SCADA.
Serveur SCADA [cmdb_ci_ot_scada_server]	cmdb_ci_ot_control	Contrôle de surveillance et acquisition de données. Système capable de collecter et de traiter des données et d'appliquer des contrôles opérationnels sur de longues distances.

Colonnes de classe

Modèles de classe CI CMDB : la version 1.30 ajoute les colonnes suivantes aux classes respectives.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Operational Technology (OT) Classe [cmdb_ci_ot]

Colonnes ajoutées	Description
firmware_version	Version de microprogramme signalée par une source de détection.
hardware_version	Version de matériel signalée par une source de détection.

Classe du système de contrôle OT [cmdb_ci_ot_control_system]

Colonnes ajoutées	Description
has_module	Valeur vrai/faux décrivant si le système dispose de modules, tels que l'architecture châssis/lame.
backplane_name	Nom de chaîne ou numéro du fond de panier signalé par le système.
backplane_id	ID unique signalé par le système pour le fond de panier

Module de contrôle OT [cmdb_ci_ot_control_module] classe

Colonnes ajoutées	Description
slot_number	Emplacement signalé dans le système de contrôle utilisé par ce module.
module_type	Type de module signalé par la source de découverte.

Classe Appareil de champ OT [cmdb_ci_ot_field_device]

Colonnes ajoutées	Description
device_type	Liste qui décrit si l'appareil fournit une entrée, une sortie ou les deux au système de contrôle parent.

Classe de service système OT [cmdb_ci_ot_system_service]

Colonnes ajoutées	Description
display_name	Nom du système OT.
isa_entity_site	Site où se trouve le système OT.

Vue du formulaire

Toutes les Operational Technology classes d'extension (OT) ont une vue de formulaire « Vue par défaut » qui inclut l'attribut Détails de l'appareil OT en haut du formulaire. La table suivante répertorie les autres classes qui disposent de la vue **Technologie opérationnelle (OT)** dans leur menu contextuel de formulaire. Il s'agit de la vue de formulaire par défaut pour les utilisateurs ayant le rôle cmdb_ot_viewer pour les classes suivantes.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Classe	Description
Matériel de base [cmdb_ci_hardware]	Classe de base pour le matériel.
Ordinateur de base [cmdb_ci_computer]	Extension de la table Matériel, capturant les propriétés de l'ordinateur.
Serveur de base [cmdb_ci_server]	Classe de base pour tous les types de serveurs.
Serveur Linux [cmdb_ci_linux_server]	Serveur exécutant un logiciel Linux.
Serveur Windows [cmdb_ci_win_server]	Un serveur exécutant le système d'exploitation Microsoft Windows Server.
Classe de base des appareils IoT [cmdb_ci_iot]	Table parente contenant les types d'appareils de l'Internet des objets.
Pare-feu IP et classes étendues [cmdb_ci_ip_firewall]	Contient tous les pare-feu réseau.
Routeur IP [cmdb_ci_ip_router]	Spécialisation de la table Équipement réseau [cmdb_ci_netgear].
Commutateur IP [cmdb_ci_ip_switch]	Spécialisation de la table Équipement réseau [cmdb_ci_netgear].
Convertisseur de protocole [cmdb_ci_protocol_converter]	Appareil utilisé pour convertir le protocole standard ou propriétaire d'un appareil en protocole adapté à l'autre appareil ou aux autres outils afin d'atteindre l'interopérabilité.

Les classes non incluses dans la table n'ont pas la Operational Technology vue (OT) par défaut. Pour toutes les classes supplémentaires requises, vous pouvez ajouter la Operational Technology vue (OT) au menu contextuel du formulaire. Pour en savoir plus sur les options du menu contextuel d'un formulaire, reportez-vous à Menu contextuel du formulaire .

Rôles et logique de contrôle d'accès (ACL)

Les rôles suivants sont associés aux Operational Technology classes (OT) [cmdb_ci_ot] et aux tables associées qui suivent :

Administrateur (cmdb_ot_admin)

Permet de créer, lire, mettre à jour et supprimer des enregistrements OT. Un administrateur peut également modifier le type d'appareil OT sur le formulaire d'appareil OT et gérer des configurations spécifiques sur les tables d'entité OT.

Éditeur (cmdb_ot_editor)

Permet de créer, lire, mettre à jour et supprimer des enregistrements d'appareils OT.

Visionneuse (cmdb_ot_viewer)

Peut lire les enregistrements d'appareils OT.

Remarque : Pour les tables cmdb_ci_ot et cmdb_ot_entity :

- Un utilisateur doit avoir l'un de ces trois rôles OT pour afficher les appareils OT.
- Les utilisateurs informatiques auxquels un rôle itil a été affecté ne peuvent pas afficher les appareils OT dans la table cmdb_ci_ot et les enregistrements dans la table cmdb_ot_entity. Les utilisateurs informatiques peuvent toujours voir les classes de ressources informatiques, telles que Ordinateur, Logiciel installé.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les clients OT peuvent vouloir restreindre l'accès aux appareils OT des utilisateurs ayant un rôle IT uniquement (ITIL), à la fois pour un rôle de visionneur et un rôle d'administrateur.

Structures des relations clés

Utilisez les relations clés suivantes comme lignes directrices importantes lors de la création Operational Technology de CI (OT) :

Entité OT

Étant donné que n'importe quelle classe CI peut se trouver sur un réseau OT, la table d'entité OT [cmdb_ot_entity] capture les attributs supplémentaires requis dans un environnement OT :

Attribut	Description
Criticité pour l'entreprise	Criticité opérationnelle affectée dans la source de détection.
Appareil OT	Référence au CI qui se trouve sur le réseau OT.
Type d'appareil OT	Fonction de l'appareil OT, quelle que soit la classe CI. • Pour un dispositif IHM dédié, le CI est dans la classe cmdb_ci_ot_hmi et le type d'appareil OT doit être HMI. • Pour un ordinateur exécutant la fonction d'IHM, le CI est dans la classe cmdb_ci_computer et le type d'appareil OT doit être IHM
Niveau de retard	Niveau de retard de l'appareil OT.
Zone	Zone affectée à l'appareil OT, généralement utilisée dans le contexte d'un modèle de zone/conduit.

L'entité OT est une liste connexe ajoutée à la Operational Technology table (OT) [cmdb_ci_ot] et aux tables étendues. Si vous souhaitez afficher les métadonnées d'entité OT sur une classe CI existante, ajoutez d'abord la liste connexe au formulaire.

Type d'entité OT

La table [cmdb_ot_entity_type] suit le type d'appareil OT dont un CI OT ou non OT exécute la fonction. Il constitue une partie nécessaire du modèle de données de niveau Purdue et étend la table Fichier d'application [sys_metadata].

Le comprend des enregistrements représentant les types d'appareils Now Platform OT courants des CI d'appareils OT. Les attributs de la table Type d'entité OT comprennent :

Attribut	Description
Étiquette	Nom d'affichage d'un type d'appareil OT spécifique.
Nom	Valeur utilisée pour identifier un type d'appareil OT spécifique.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Attribut	Description
table OT	Valeur utilisée pour remplir automatiquement le champ Type pour l'enregistrement d'entité OT [cmdb_ot_entity] d'un CI de classe OT.
Parent	Type de parent d'un type spécifique, qui est une référence à un enregistrement de la même table [cmdb_ot_entity_type].

Numéro de série

Lors de l'identification des CI, les processus du moteur Identification et réconciliation (IRE) recherchent un numéro de série à deux emplacements. L'un est l'attribut de numéro de série CI et l'autre est la table Numéro de série [cmdb_serial_number], avec une référence à la Operational Technology table (OT) [cmdb_ci_ot].

- Il stocke tout numéro de série d'un type autre que le numéro de série système, et uniquement dans la table Numéro de série (et non dans l'attribut CI du serveur).
- Si le numéro de série du système est disponible, il le stocke à la fois dans l'attribut Numéro de série du CI et dans la table Numéro de série.
- La table Numéro de série est une relation plusieurs-à-un, liée au Operational Technology CI (OT). Cette table dispose d'un champ Type qui permet de spécifier le type du numéro de série.
- Pour Operational Technology (OT), utilisez la valeur *system* de chaîne pour le type de numéro de série afin d'assurer un rapprochement approprié entre les différentes sources.

Carte réseau

Utilisez la classe [cmdb_ci_network_adapter] de la carte réseau pour stocker les cartes réseau.

1. Définissez l'attribut Adresse MAC comme étant la valeur de l'adresse MAC.
   - Formatez la chaîne avec des séparateurs deux-points entre les octets et des caractères hexadécimaux minuscules avec des zéros ajoutés.
   - Par exemple, « f8 :f2:1e :00 :d4:66 ».
2. Définissez l'attribut Nom de la classe de carte réseau pour qu'il soit identique à l'adresse MAC.
3. Dans la table Relation CI [cmdb_rel_ci], créez une relation Propriété de : possède au CI matériel associé.
4. À l'aide du CI avec une référence au CI matériel associé, spécifiez une référence à partir de la table Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter].

Adresse IP

Utilisez la classe IP Address [cmdb_ci_ip_address] pour stocker les adresses IP.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Stockez une valeur d'adresse IP dans l'attribut Adresse IP et dans l'attribut Nom pour éviter les attributs de nom vides.
   - Stockez une valeur d'adresse IP IPv4 au format « NNN ». NNN. NNN. NNN', avec des octets décimaux et des séparateurs de points. Les valeurs non conformes doivent être considérées comme non valides et réduites à des valeurs nulles.
   - Stocke une valeur d'adresse IP IPv6 en utilisant des caractères hexadécimaux minuscules avec des séparateurs deux-points. Les valeurs qui ne confirment pas doivent être considérées comme non valides et remplacées par des valeurs nulles.
2. Définissez l'attribut Masque réseau sur l'adresse IP.
3. Définissez l'attribut Nom de la classe de carte réseau pour qu'il soit identique à l'adresse MAC.
4. Dans la table Relation CI [cmdb_rel_ci], créez une relation Propriété de ::Appartient au CI matériel associé.
5. Dans la table Relation CI [cmdb_rel_ci], créez une relation Propriété de ::Appartient au CI matériel associé.
6. Pour l'adresse IP, spécifiez une référence à la table Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter], à l'aide de l'élément de configuration avec une référence au CI matériel associé.
7. Pour vous assurer que les règles d'identification du système de base fonctionnent correctement, stockez également l'adresse IP dans la classe de carte réseau associée.

Carte réseau et adresse IP

Utilisez la classe IP Address [cmdb_ci_ip_address] pour stocker les adresses IP.

1. Stocke l'adresse MAC de la carte réseau installée sur un serveur, dans la classe Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter].
2. Stockez l'adresse IP dans la classe Adresse IP [cmdb_ci_ip_address].

> **Remarque :** Ne stockez pas l'adresse MAC ni l'adresse IP dans la Operational Technology table (OT) [cmdb_ci_ot]. Le formulaire par défaut Operational Technology (OT) est configuré pour afficher l'adresse IP à partir de la table Carte réseau.

Informations de stockage de sauvegarde

Utilisez la classe Informations sur le stockage de sauvegarde [cmdb_backup_storage_information] pour créer des enregistrements de sauvegarde qui identifient l'appareil dans les services de sauvegarde internes ou externes. La table Informations sur le stockage de sauvegarde comprend les attributs suivants :

Attributs	Description
Statut de la configuration de sauvegarde	Indique si le CI a été configuré dans le service ou le dispositif de sauvegarde avec les stratégies pertinentes.
Source de découverte	Source de détection de l'enregistrement de sauvegarde.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Attributs	Description
Service de sauvegarde	Référence au service technique hébergeant un Modèle de données de services de base système, des services ou des appliances de sauvegarde externes et internes
Géré par	ID d'e-mail de l'utilisateur responsable de la gestion de la sauvegarde.
Dernière sauvegarde réussie	Date et heure de la dernière sauvegarde réussie pour un appareil.
ID de la source de sauvegarde	Enregistrement du service de sauvegarde d'un appareil, qui identifie l'appareil dans les services de sauvegarde externes ou internes. L'ID de la source de sauvegarde peut inclure host_id, vcenter_id, instance_id, db_id.
Objectif de point de reprise	Durée pouvant s'écouler entre les sauvegardes et la quantité de données perdues.
Mode d'exécution	Indique si la copie de sauvegarde est configurée pour s'exécuter automatiquement périodiquement ou si elle est exécutée manuellement selon les besoins.
Dernière tentative de sauvegarde	Date et heure de la dernière tentative de sauvegarde effectuée pour un appareil.
Source de sauvegarde	Détails du CI sauvegardé. Cette table contient les détails de l'état de la copie de sauvegarde pour le CI référencé.
Géré par le groupe	Groupe de support primaire responsable de la gestion de la copie de sauvegarde.
Domaine	ID du domaine auquel appartient l'instance.

Structures de référence clés

Utilisez les références clés suivantes qui sont des directives importantes lors de la création d'enregistrements Operational Technology (OT) :

- Lors de la création d'enregistrements d'ordinateurs ou de serveurs pour les appareils OT qui s'exécutent sur des ordinateurs ou des serveurs, consultez les rubriques suivantes :
  - Classe d'ordinateur [cmdb_ci_computer]
  - Classe de serveur [cmdb_ci_server]
- Les attributs Fabricant et ID de modèle sont des attributs de référence pour les tables Société [core_company] et Modèle de produit [cmdb_model] respectivement.
- Les attributs Propriété de, Affecté à, Géré par et Pris en charge par sont des attributs de référence à la table Utilisateur [sys_user]. Les attributs Groupe de changement et Groupe de support sont des attributs de référence de la table Groupe [sys_user_group].

Règles d'identification

Le Now Platform contient une règle d'identification prédéfinie pour les Operational Technology classes (OT). Cette règle d'identification comporte les entrées d'identificateur clés suivantes, classées par ordre de priorité :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Entrée d'identificateur qui utilise l'identification spécifiée dans Numéro de série [cmdb_serial_number] comme table de recherche. La table Numéro de série est une référence plusieurs-à-un du numéro de série au CI du serveur.
2. Entrée d'identificateur spécifiée dans l'attribut Numéro de série du CI.
3. Entrée d'identificateur spécifiée dans l'attribut Adresse Mac de la table Carte réseau.
4. Entrée d'identificateur pour l'attribut Nom.
   - Si le numéro de série et l'adresse MAC ne sont pas disponibles, l'attribut Nom (qui est généralement le nom d'hôte signalé par le système) est utilisé.
   - Si le numéro de série et le nom ne sont pas disponibles et que seule l'adresse MAC est disponible, utilisez l'adresse MAC comme nom du CI. L'utilisation de l'adresse MAC comme nom de CI garantit que vous ne créerez pas de CI vide.

Remarque : Pour en savoir plus, consultez Identification et réconciliation CMDB (IRE).

Reclassification des appareils informatiques sur votre réseau OT

Pour Xanadu les versions ultérieures, vous pouvez créer un identificateur de carte réseau sur la règle d'identification OT pour reclasser les appareils informatiques sur votre réseau OT. La création d'un identificateur de carte réseau sur la règle d'identification OT remplace l'entrée d'identificateur de carte réseau de la règle d'identification du matériel. Pour ce faire, effectuez les actions suivantes :

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Gestionnaire de classe de CI**.
2. Sous **Matériel** dans le menu **Classes CI**, sélectionnez la classe de **technologie opérationnelle (OT).**
3. Dans le menu **Informations sur la classe** , sélectionnez **Règle d'identification**.
4. Sous **Entrées d'identificateurs**, sélectionnez **Ajouter**.
5. Dans la boîte de dialogue contextuelle Nouvelle entrée d'identificateur, choisissez **Utiliser les attributs d'une autre table (Table de recherche)** et sélectionnez **Suivant**.
6. Dans la boîte de dialogue Créer une entrée d'identificateur, procédez comme suit :
   a. Sélectionnez **la table Matériel** dans la liste déroulante **Rechercher sur la table** .
   b. Entrez **400** dans le champ **Priorité** .
   c. Sélectionnez **Carte réseau** dans la liste déroulante **Table de recherche** .
   d. Sélectionnez **Adresse Mac** dans la liste déroulante **Attributs de critères** .
   e. Sélectionnez **Enregistrer**.

Remarque : Les appareils IT d'un réseau OT ne sont pas reclassés automatiquement. Si vous souhaitez reclasser automatiquement les appareils IT en OT, vous devez effectuer une mise à niveau vers Xanadu la version la plus récente Now Platform avec les derniers modèles de classe CI CMDB.

Entrées associées

Les entrées connexes pour les règles d'identification OT permettent à OT Connecteurs Service Graph de créer des enregistrements connexes, tels que les enregistrements d'appareils OT et les enregistrements de sauvegarde. La Operational Technology règle [classe cmdb_ci_ot] contient les entrées connexes suivantes :

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Magasin de sauvegarde [backup_source_configuration_item]
- Métadonnées du système externe [configuration_item]
- Appareil OT [ot_asset]

La règle du module de contrôle OT [cmdb_ci_ot_control_module] contient les entrées connexes suivantes :

- Magasin de sauvegarde [backup_source_configuration_item]
- Appareil OT [ot_asset]

Classes obsolètes

Modèles de classe CI CMDB : la version 1.30 logicielle est déconseillée (non supprimée, mais marquée comme suit) avec la publication du modèle de classe OT :

Classe	Description
Interface homme-machine [cmdb_ci_hmi]	Les appareils OT ont été déplacés vers cmdb_ci_ot pour prendre en charge des cas d'utilisation plus larges. Utilisez cmdb_ci_ot_hmi à la place.
Appareil de production industrielle [cmdb_ci_manufacturing]	Les appareils OT ont été déplacés vers cmdb_ci_ot pour prendre en charge des cas d'utilisation plus larges. Utilisez cmdb_ci_ot comme classe de base ou comme classe enfant générique, le cas échéant.
Contrôleur logique programmable [cmdb_ci_plc]	Les appareils OT ont été déplacés vers cmdb_ci_ot pour prendre en charge des cas d'utilisation plus larges. Utilisez cmdb_ci_ot_plc à la place.

Un script a été fourni pour migrer les enregistrements de ces classes vers les nouvelles tables de classes. Le rôle administrateur est requis pour effectuer les tâches suivantes :

1. Accédez à la **Définition du système** > **Includes de script**
2. Trouvez l'enregistrement nommé **OTDevicesMigrationUtils**.
3. Accédez à la **Définition** > **Includes de script** > **.**
4. Dans la fenêtre d'arrière-plan, copiez et collez le script fourni.
5. Sélectionnez le périmètre approprié et exécutez le script.

Dépannage

Voici quelques conseils de dépannage :

Problème	Résolution suggérée
Impossible d'afficher les éléments du menu des appareils OT	Vérifiez que les rôles appropriés ont été affectés à l'utilisateur connecté. Pour en savoir plus, consultez la section Rôles précédente.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Problème	Résolution suggérée
Erreur lors de la création ou de la mise à jour d'un enregistrement d'appareil OT	N'autorisez qu'un seul enregistrement d'appareil OT (cmdb_ot_entity) par CI.

Demander des applications dans l'App Store

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

ajoute des Application de stockage CMDB CI Class Models modèles de classe qui étendent la hiérarchie de CMDB classe, notamment :

- Descriptions des classes
- Règles d'identification
- Entrées d'identificateurs
- Relations dépendantes, le cas échéant.

Information associée

CMDB Modèle de schéma

Classes d'extension Red Hat Virtualization (RHV)

L'application de stockage Modèles de classe CI CMDB ajoute ou met à jour des classes pour Red Hat Virtualization (RHV).

L'application ajoute des modèles de classe qui étendent la hiérarchie de classe, y compris les CMDB descriptions de classe, les règles d'identification, les entrées d'identificateur et les relations dépendantes le cas échéant. Vous pouvez utiliser les classes ajoutées comme n'importe quelle autre CMDB classe. Les applications telles que Découverte et Mappage des services les modèles peuvent utiliser ces extensions de classe pour remplir les CI et détecter diverses technologies et logiciels.

Demander des applications dans l'App Store

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

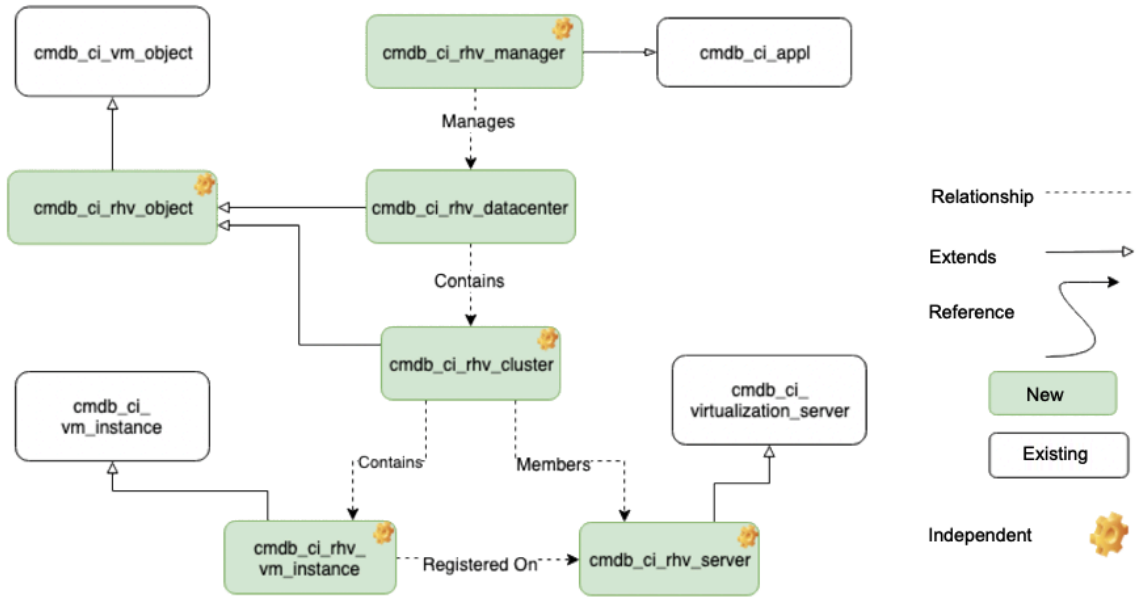
Red Hat Virtualization (RHV)

Red Hat Virtualization (RHV) est un produit de virtualisation basé sur l'hyperviseur KVM (Kernel-based Virtual Machine). RHV utilise le protocole SPICE et Virtual Desktop Server Manager (VDSM) avec un serveur de gestion centralisé basé sur RHEL. La solution RHV est basée sur deux composants logiciels principaux : Red Hat Virtualization Manager (RHV-M) et Red Hat Virtualization Hypervisors ou hôtes : Red Hat Enterprise Linux ou RHV Host (RHV-H).

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Classes RHV intégrées à la hiérarchie des CMDB classes



Classes

Cette section répertorie les classes pertinentes que l'application de stockage Modèles de CMDB classe CI ajoute ou met à jour. Consultez le tableau des colonnes de classe pour plus de détails sur les colonnes ajoutées pour chaque classe.

Modèles de classe CI CMDB : la version 1.8.0 ajoute les classes suivantes pour RHV. Pour obtenir la liste des classes CMDB d'un système de base, y compris celles que cette application du magasin est susceptible d'étendre, reportez-vous à la section Descriptions des tables CMDB.

Classe	Extensions	Description
RHV LDC [cmdb_ci_rhv_ldc]	Centre de données logique [cmdb_ci_logical_datacenter]	Centre de données logique RHV.
Centre de données RHV [cmdb_ci_rhv_datacenter] Cette classe est supprimée.	N/A	N/A

Modèles de classe CI CMDB : la version 1.6.0 ajoute les classes suivantes pour RHV.

Classe	Extensions	Description
Serveur RHV [cmdb_ci_rhv_server]	Serveur de virtualisation [cmdb_ci_virtualization_server]	L'hôte de virtualisation RHV.
Objet RHV [cmdb_ci_rhv_object]	Objet ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_object]	Une classe de base dont d'autres classes peuvent s'inspirer.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Classe	Extensions	Description
Gestionnaire RHV [cmdb_ci_rhv_manager]	Application [cmdb_ci_appl]	Instance de gestionnaire RHV.
Grappe RHV [cmdb_ci_rhv_cluster]	Objet RHV [cmdb_ci_rhv_object]	Grappe RHV.
Centre de données RHV [cmdb_ci_rhv_datacenter] **Remarque :** Cette classe est en cours de suppression dans la version 1.6.0 des modèles de classe CI CMDB.	Objet RHV [cmdb_ci_rhv_object]	Centre de données RHV.
Instance d'ordinateur virtuel RHV [cmdb_ci_rhv_vm_instance]	Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Instance d'ordinateur virtuel RHV.

Colonnes de classe

Modèles de classe CI CMDB : la version 1.6.0 ajoute les colonnes suivantes aux classes respectives.

Classe RHV Server [cmdb_ci_rhv_server]

Colonnes ajoutées	Description
URL	URL utilisée pour accéder à l'objet.

Classe RHV Object [cmdb_ci_rhv_object]

Colonnes ajoutées	Description
href_id	ID HREF
manager_id	ID de gestionnaire.
URL	URL permettant d'accéder à l'objet (utilisée dans les classes enfants).

Classe RHV Manager [cmdb_ci_rhv_manager]

Colonnes ajoutées	Description
URL	URL du gestionnaire.
product_name	Nom du produit.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Grappe RHV [cmdb_ci_rhv_cluster] classe

Colonnes ajoutées	Description
cpu_type	Type de processeur.
cpu_architecture	Architecture du processeur.
ksm	État activé de la politique de mémoire de fusion de même page du noyau (KSM).
fencing_policy	Politique d'enceinte.
memory_overcommitment	Quantité de mémoire de sur-engagement autorisée sur la grappe.
transparent_huge_pages	Politique Transparent Huge Pages de mémoire.
création de bulle	Création de bulle de mémoire pour les invités.
compatibility_version	Version de compatibilité.

Instance d'ordinateur virtuel RHV [cmdb_ci_rhv_vm_instance] classe

Colonnes ajoutées	Description
mgmt_url	URL de gestion.
cpu_architecture	Architecture du processeur.
delete_protected	Supprimer protégé (true/false).
ha_priority	Priorité HA.
high_availability	Haute disponibilité (true/false).
memory_policy_guaranteed	Quantité de mémoire garantie (Mo).
memory_policy_max_mb	Mémoire maximale dans la politique d'allocation de mémoire dynamique.
multi_queues	Files d'attente multiples.
placement_policy	Politique de positionnement.
cpu_sockets	Nombre d'embases de processeur.
sans état	Sans état (true/false).
storage_error_resume_behaviour	Comportement d'un ordinateur virtuel en pause en raison d'une erreur d'E/S de stockage. Par exemple, AUTO_RESUME, LEAVE_PAUSED et KILL.
start_time	Heure de début.
stop_time	Heure de fin.
threads	Nombre de threads.
time_zone	Fuseau horaire.
usb	État activé par USB.
run_once	Exécuter une fois.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Instance d'ordinateur virtuel RHV [cmdb_ci_rhv_vm_instance] classe (suite)

Colonnes ajoutées	Description
type	Type RHV.

La classe suivante a été supprimée dans la version CMDB CI Class Models 1.6.0.

Classe RHV Datacenter [cmdb_ci_rhv_datacenter]

Colonnes ajoutées	Description
quota_mode	Politique de mode de quota.

Information associée

CMDB Modèle de schéma

Classes d'extension TLS (Transport Layer Security)

L'application de magasin Modèles de classe CI CMDB ajoute ou met à jour une classe pour les certificats TLS.

L'application ajoute des modèles de classe qui étendent la hiérarchie des CMDB classes. Vous pouvez utiliser les classes ajoutées comme n'importe quelle autre CMDB classe. Les applications telles que Découverte et Mappage des services les modèles peuvent utiliser ces extensions de classe pour remplir les CI et détecter diverses technologies et logiciels.

Demander des applications dans l'App Store

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

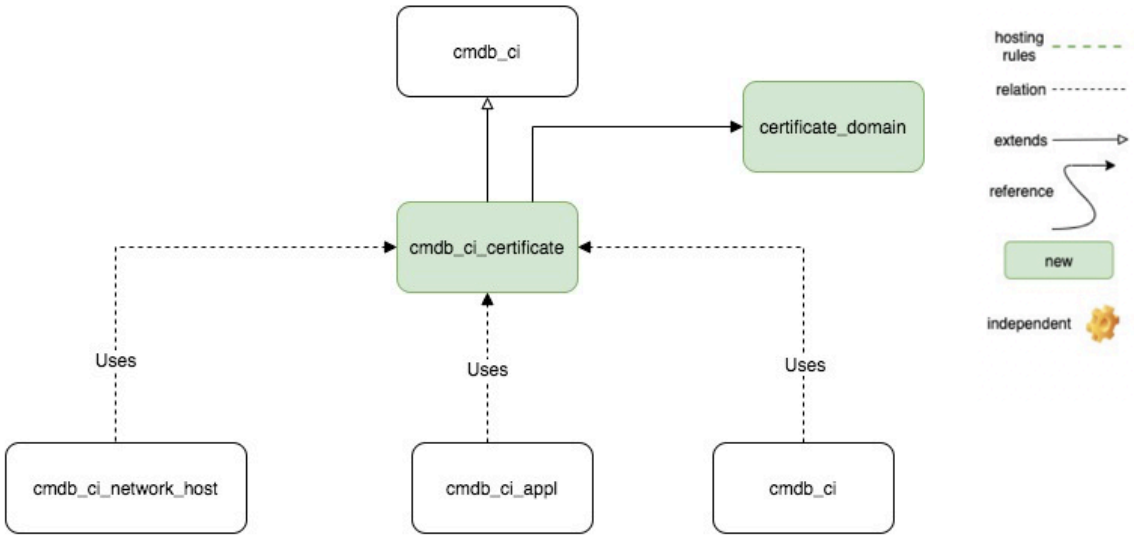
Protocole TLS (Transport Layer Security)

TLS est un protocole cryptographique conçu pour assurer la sécurité des communications sur un réseau informatique. Le protocole TLS assure la confidentialité et l'intégrité des données entre les applications informatiques communicantes. Une fois que le client et le serveur se sont mis d'accord pour utiliser TLS, ils négocient une connexion avec état à l'aide d'une procédure d'établissement de liaison. Le serveur fournit généralement une identification sous la forme d'un certificat numérique. Le certificat contient le nom du serveur, l'autorité de certification (CA) approuvée qui garantit l'authenticité du certificat et la clé de chiffrement publique du serveur. Le client confirme la validité du certificat avant de poursuivre. Lorsque la poignée de main est terminée, une connexion sécurisée est établie.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Classes de certificat TLS intégrées à la CMDB hiérarchie des classes



Classe de certification des applications incluses dans le périmètre

La classe de certification des applications incluses dans le périmètre prend en charge les certificats TLS. Avec cette classe, vous pouvez gérer les certificats de manière proactive en tenant les personnes concernées informées de toute expiration imminente. Utilisez cette classe d'extension pour vous assurer que les certificats sont surveillés et renouvelés avant leur expiration, afin d'éviter une panne grave des systèmes de production.

Classes

Cette section répertorie les classes pertinentes que l'application de stockage Modèles de CMDB classe CI ajoute ou met à jour. Consultez le tableau des colonnes de classe pour plus de détails sur les colonnes ajoutées pour chaque classe.

La classe CI CMDB Models : version 1.4.0 met à jour la classe suivante :

Classe	Extensions	Description
Certificat unique [cmdb_ci_certificate]	Élément de configuration [cmdb_ci]	Un certificat de clé publique au format standard X.509.

L'application de stockage Modèles de classe CI CMDB modifie la classe Certificat unique [cmdb_ci_certificate] comme suit :

- L'attribut *assigned_to* dépend désormais de l'attribut *assignment_group*, de sorte que les utilisateurs de l'attribut *assigned_to* sont filtrés en fonction du *assignment_group*.
- L'application de stockage Certificate Inventory and Management remplit la table Certificat unique [cmdb_ci_certificate]. La vue de liste de cette classe n'a pas de bouton **Nouveau** et vous ne pouvez plus ajouter de nouveaux enregistrements à la table. Cela est dû au fait que certains champs sont extraits de paramètres codés binairement dans le certificat que les utilisateurs peuvent ne pas être en mesure de fournir. De plus, les certificats doivent être découverts plutôt que téléchargés.
- Il n'est plus possible d'ajouter ou de supprimer des pièces jointes dans l'attribut *Certificate file*.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La classe CI CMDB Models : version 1.3.0 ajoute les classes suivantes. Pour obtenir la liste des classes d'un CMDB système de base, y compris celles que cette application de stockage est susceptible d'étendre, reportez-vous à la section Descriptions des tables CMDB.

Classe	Extensions	Description
Certificat unique [cmdb_ci_certificate]	Élément de configuration [cmdb_ci]	N/A
Domaine de certificat [certificate_domain]	N/A	Nom de domaine complet.

Colonnes de classe

Modèles de classe CI CMDB : la version 1.4.0 ajoute les colonnes suivantes aux classes respectives.

Classe de certificat unique [cmdb_ci_certificate]

Colonnes ajoutées	Description
Fichier de certificat	Certificat sous forme codée.
Empreinte digitale	Valeur de hachage du certificat.
Algorithme d'empreintes digitales	Algorithme utilisé pour effectuer le hachage du certificat.
Est une autorité de certification	Indique si un certificat est une autorité de certification (CA) ou non.
Est autosigné	Indique si le certificat est autosigné ou non.
Émetteur	Entité qui a signé et délivré le certificat. Référence : certificat unique [cmdb_ci_certificate]
Nom commun de l'émetteur	Nom commun de l'émetteur.
Nom unique de l'émetteur	Nom unique de l'émetteur.
Taille de la clé	Taille de la clé utilisée par l'algorithme de signature. Choix : • Créer des tâches prioritaires 1 • Créer des tâches prioritaires 3 • Ne pas créer de tâches de renouvellement
Suivi de renouvellement	Indique s'il convient de créer des tâches prioritaires 1 ou 3 pour les certificats arrivant à expiration.
Émetteur racine	Entité racine qui a signé et délivré le certificat intermédiaire. Choix :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Classe de certificat unique [cmdb_ci_certificate] (suite)

Colonnes ajoutées	Description
	• Externe • Interne Référence : certificat unique [cmdb_ci_certificate]
Type de service	Indique si le certificat est utilisé pour des services externes ou internes.
Algorithme de signature	Algorithme de chiffrement utilisé pour signer le certificat. Choix : • Délivré • Installé • Révoqué • Mis hors service
État	États du cycle de vie du certificat.
Nom alternatif du sujet	Liste des noms de domaine complets garantis par le certificat. Référence : domaine du certificat [certificate_domain]
Nom commun du sujet	Identifie le nom d'hôte/domaine associé au certificat.
Pays de l'objet	Code du pays à deux lettres de l'objet.
Nom unique du sujet	Informations d'identification du sujet.
E-mail du sujet	E-mail du sujet.
Localité du sujet	Localité du sujet.
Organisation du sujet	Organisation du sujet.
Unité organisationnelle du sujet	Unité organisationnelle du sujet.
État du sujet	État du sujet.
Début de validité	Période de début de validité du certificat.
Date de fin de validité	Période de fin de validité du certificat.
Version	Version X.509 du certificat.

Domaine de certificat [certificate_domain] classe

Colonnes ajoutées	Description
Domaine	Nom de domaine complet.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles de classe CI CMDB : la version 1.3.0 n'ajoute aucune colonne.

Information associée

CMDB Modèle de schéma

Classes d'extension de l'équilibreur de charge VMware NSX

L'application de stockage Modèles de classe CI CMDB ajoute ou met à jour des classes pour les équilibreurs de charge VMware NSX.

L'application ajoute des modèles de classe qui étendent la hiérarchie de classe, y compris les CMDB descriptions de classe, les règles d'identification, les entrées d'identificateur et les relations dépendantes le cas échéant. Vous pouvez utiliser les classes ajoutées comme n'importe quelle autre CMDB classe. Les applications telles que Découverte et Mappage des services les modèles peuvent utiliser ces extensions de classe pour remplir les CI et détecter diverses technologies et logiciels.

Demander des applications dans l'App Store

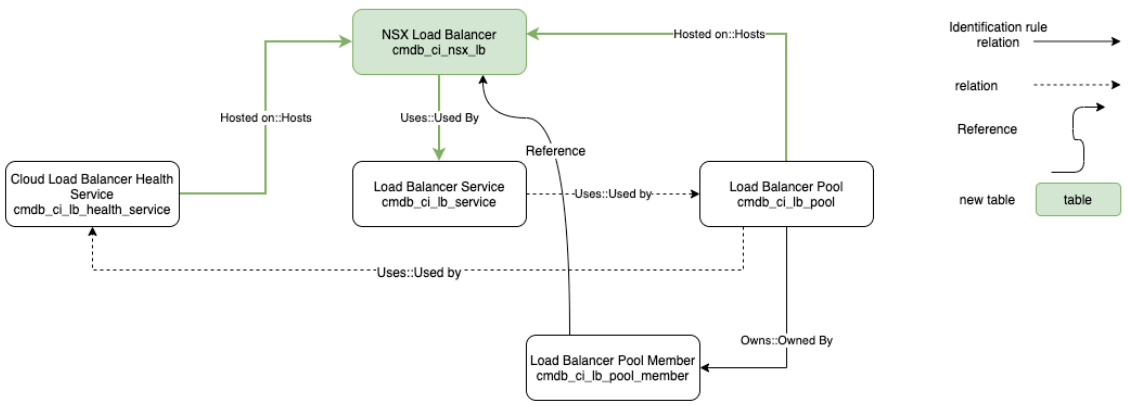
Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez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

VMware NSX Load Balancer

NSX est une solution de virtualisation de réseau proposée par VMware. Parmi les ressources virtuelles incluses dans la solution NSX figurent les réseaux locaux virtuels (VLAN), les équilibreurs de charge virtuels, les routeurs virtuels, les commutateurs et les pare-feu.

ServiceNow Découverte utilise le modèle de détection d'équilibreur de charge VMware NSX Advanced pour rechercher les équilibreurs de charge VMware NSX et leurs composants : écouteurs, pools, membres de pool et services d'intégrité.

Classes d'équilibreur de charge VMware NSX intégrées à la hiérarchie des CMDB classes



Classes

Cette section répertorie les classes que l'application de stockage Modèles de CMDB classe CI ajoute ou met à jour.

Modèles de classe CI CMDB : la version 1.10.0 ajoute les classes suivantes pour l'équilibreur de charge VMware NSX. Pour obtenir la liste des classes d'un CMDB système de base,

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

y compris celles que cette application de stockage étend, reportez-vous à la section Descriptions des tables CMDB.

Classe	Extensions	Description
Équilibreur de charge NSX [cmdb_ci_nsx_lb]	Équilibreur de charge [cmdb_ci_lb]	Table contenant les ressources de l'équilibreur de charge NSX.

Colonnes de classe

Le modèle de détection de l'équilibreur de charge VMware NSX Advanced introduit une nouvelle table avec une règle et une entrée d'identification. La table utilise uniquement les colonnes héritées de son parent.

Information associée

CMDB Modèle de schéma

Étendre les classes et les règles

Étendez et mettez à jour les classes et règles d'application du magasin des modèles de classe CI CMDB lors de l'utilisation d'outils d'intégration tiers.

Lors de l'utilisation d'un outil tiers pour l'intégration ServiceNow à des applications, des écarts peuvent se produire entre l'intégration et différents CI. Certaines des tables et classes intégrées peuvent manquer de classes et de règles non incluses dans l'application de stockage Modèles de classe CI CMDB.

Les classes et les règles de la table suivante vous permettent d'ajouter et d'étendre l'application de stockage Modèles de classe CI CMDB pour les intégrations :

Table	Extensions	Règles et entrées associées
Schéma Postgresql cmdb_ci_postgresql_schema	cmdb_ci_db_catalog	Règle d'imbrication : cmdb_ci_db_postgresql_instance->Contient :Contenu par->cmdb_ci_postgresql_schema
		Règle d'identification : Dépendant des attributs : nom
		Entrées associées (cmdb_related_entry) : • Identificateur : cmdb_ci_postgresql_schema • Table connexe : cmdb_key_value • Champ référencé : configuration_item
Objet d'informations	cmdb_ci	Règle d'identification :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Extensions	Règles et entrées associées
cmdb_ci_information_object		Indépendant, attributs : name
		Entrées associées (cmdb_related_entry) : • Identificateur : cmdb_ci_information_object • Table connexe : cmdb_key_value • Champ référencé : configuration_item
Catalogue Oracle cmdb_ci_db_ora_catalog	cmdb_ci_db_catalog	Entrées associées (cmdb_related_entry) : • Identificateur : cmdb_ci_db_ora_catalog • Table connexe : cmdb_key_value • Champ référencé : configuration_item
Catalogue MySQL cmdb_ci_db_mysql_catalog	cmdb_ci_db_catalog	Règle d'imbrication : cmdb_ci_db_mysql_instance->Contient :Contenu par->cmdb_ci_db_mysql_catalog
		Règle d'identification : Dépendant des attributs : nom
		Entrées associées (cmdb_related_entry) : • Identificateur : cmdb_ci_db_mysql_catalog • Table connexe : cmdb_key_value • Champ référencé : configuration_item
Base de données MS SQL cmdb_ci_db_mssql_database	cmdb_ci_db_instance	Entrées associées (cmdb_related_entry) : • Identificateur : cmdb_ci_db_mssql_database • Table connexe : cmdb_key_value • Champ référencé : configuration_item

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Extensions	Règles et entrées associées
Catalogue Sybase cmdb_ci_db_syb_catalog	cmdb_ci_db_catalog	Règle d'imbrication : cmdb_ci_db_syb_instance->Contient :Contenu par->cmdb_ci_db_syb_catalog
		Règle d'identification : Dépendant des attributs : nom
		Entrées associées (cmdb_related_entry) : • Identificateur : cmdb_ci_db_syb_catalog • Table connexe : cmdb_key_value • Champ référencé : configuration_item
Catalogue DB2 cmdb_ci_db_db2_catalog	cmdb_ci_db_catalog	Règle d'imbrication : cmdb_ci_db_db2_instance->Contient :Contenu par->cmdb_ci_db_db2_catalog
		Règle d'identification : Dépendant des attributs : nom
		Entrées associées (cmdb_related_entry) : • Identificateur : cmdb_ci_db_db2_catalog • Table connexe : cmdb_key_value • Champ référencé : configuration_item

Pour obtenir la liste des classes d'un CMDB système de base, y compris celles que cette application de stockage étend, reportez-vous à la section Descriptions des tables CMDB.

Information associée

CMDB Modèle de schéma

Ligne de base CMDB

La base de référence CMDB fournit des options qui vous aident à comprendre et à contrôler les changements apportés à vos éléments de configuration (CI) dans le CMDB.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Vous pouvez créer une base de référence, qui est un instantané de vos éléments de configuration dans le CMDBfichier . Vous pouvez examiner les changements qui ont été apportés à cet élément de configuration depuis une base de référence précédente. Plusieurs bases de référence peuvent être créées et le système suit les changements qui ont été apportés par base de référence.

  La création d'une base de référence capture les attributs du CI ainsi que toutes les relations de premier niveau pour le CI. Tous les changements apportés au CI de base ou à tout CI associé sont capturés et affichés. Les CI nouvellement créés ne sont pas automatiquement ajoutés à une base de référence.

- Associez un élément de configuration à une tâche, un changement ou une tâche de changement, et proposez des changements au CI une fois le changement terminé. Vous pouvez enregistrer les changements, et ces changements ne sont pas appliqués au CI immédiatement, mais sont retardés jusqu'à ce que le changement soit terminé.

  Une fois le changement terminé, vous pouvez choisir d'appliquer les changements proposés, ce qui rend tous les changements proposés précédemment proposés et associe les changements à la tâche.

  Pour en savoir plus sur la planification et l'implémentation d'une base de CMDBréférence, consultez l'article de la base de connaissances Bonnes pratiques en matière de cycle de vie de la base CMDB et dépannage du formateur de différences [KB0829681].

Créer une base de référence CMDB

Vous pouvez créer une base de référence pour un CI afin de suivre ses mises à jour au fil du temps.

Avant de commencer

Rôle requis : ecmdb_admin et itil

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Bases de référence** > **Bases de référence**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Entrez un **nom** pour la base de référence.
   Par défaut, la table cmdb_ci est sélectionnée afin que l'enregistrement crée la base de référence pour tous les éléments de configuration du système.
4. Facultatif : Pour limiter la base de référence à des CI spécifiques, sélectionnez une **autre table** ou choisissez **Conditions** qu'un CI doit remplir pour avoir une entrée de base de référence.

   Example
   Par exemple, vous pouvez créer une base de référence pour la table Base de données avec la condition **[Location] [is] [<configured location>].**
5. Cliquez sur **Envoyer**.
   La création d'une base de référence prend du temps et se produit en arrière-plan. Un message en haut de la liste d'enregistrements vous avertit que votre base de référence a été planifiée et que vous recevrez un e-mail lorsque le processus sera terminé.

Afficher les différences de base de référence

Vous pouvez afficher les changements qui ont été apportés à un CI ou à tout CI associé de premier niveau en configurant la mise en page du formulaire CI pour afficher le champ diff de la base de référence CMDB. Ce champ est étiqueté Différences de base de référence sur le formulaire.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

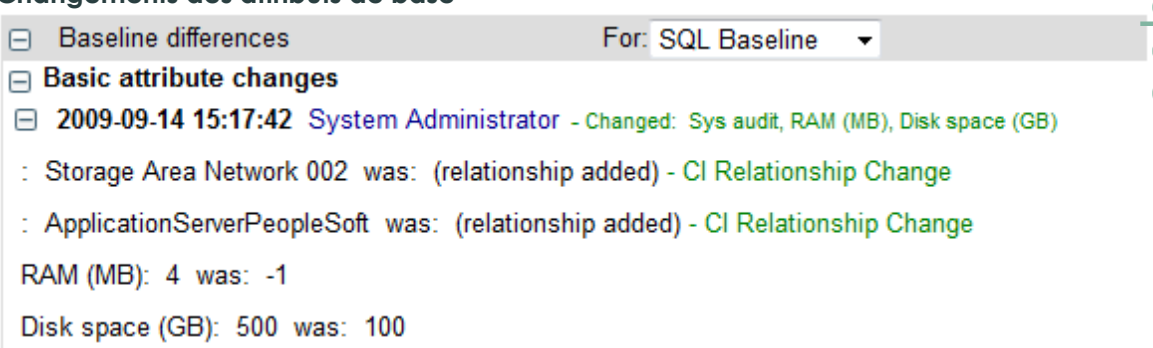
Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les changements ne sont affichés que pour la table cmdb_ci et les tables enfant. Vous pouvez modifier la *com.cmdb.baseline.max_changes* propriété système pour limiter le nombre de relations et de changements qui apparaissent dans une section de différence de base de référence sur un formulaire CI (défini sur 100 par défaut).

Procédure
1. Ouvrez un enregistrement de CI.
2. Sélectionnez la base de référence que vous souhaitez afficher pour ce CI dans la liste de choix.
   Le champ affiche les détails de tous les changements qui ont été apportés à l'enregistrement actuel pour la base de référence sélectionnée ou indique qu'aucun changement n'a été apporté.

Détails des différences de base de référence

3. Pour ajouter une relation au CI, cliquez sur l'icône plus verte dans la barre d'outils **Éléments connexes** .
   La nouvelle relation apparaît sous la barre d'outils. Pour plus d'informations sur la barre d'outils Éléments connexes et sur le contrôle de l'affichage, reportez-vous à la section Formateur de relations de CI.
4. Mettez à jour un CI connexe et affichez les changements en tant que **changements d'attributs de base** dans l'enregistrement de CI actuel.

Changements des attributs de base



Que faire ensuite
Pour améliorer les performances et éviter les problèmes de mémoire lors de l'affichage de grandes quantités de données de différences de base de référence sur des formulaires CI, procédez comme suit :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Définissez la propriété système *com.cmdb.baseline.entry.attachment* sur true.
2. Exécuter manuellement une fois le *CMDB Baseline convert XML to attachment* script correctif. Pour plus d'informations sur l'exécution d'un script correctif, reportez-vous à la section Exécuter les scripts correctifs .

Propriétés pour la base de référence CMDB

Utilisez les propriétés CMDB de base de référence pour configurer le nombre de changements et de relations d'un CI qui peuvent apparaître dans la différence de la base de référence pour le CI.

Ces propriétés sont disponibles pour la CMDB de base de référence. Pour afficher et modifier ces propriétés, le rôle administrateur est requis.

Propriétés de la CMDB de base de référence

Propriété	Description
Nombre maximal de changements et de relations pour un CI pouvant apparaître dans la différence de la base de référence pour le CI. com.cmdb.baseline.max_changements	• Type : nombre entier • Valeur par défaut : 100 • Emplacement : **Configuration** > **Propriétés CMDB** > **Propriétés de base de référence**
com.cmdb.baseline.entry.attachment	Vous permet d'exécuter manuellement le script correctif *CMDB Baseline convert XML to attachment* . Définir cette propriété sur vrai, puis exécuter le script correctif, permet d'améliorer les *CMDB Baseline convert XML to attachment* performances lors de l'affichage de grandes quantités de données de différences de base de référence sur des formulaires CI. Si la valeur est définie sur false, le composant Différence de la base de référence CMDB utilise des méthodes héritées qui peuvent ne pas charger de grandes quantités de données de différences de base de référence. • Type : true | false • Valeur par défaut : faux • Emplacement : ajouter à la table Propriétés système [sys_properties]. • Pour en savoir plus : Ligne de base CMDB

Application de stockage Espace de travail CMDB

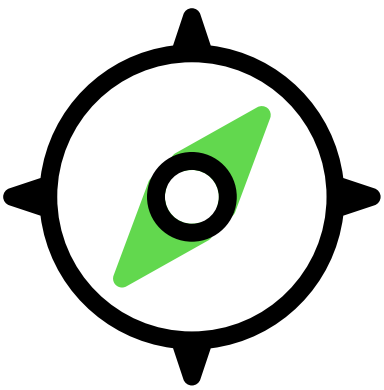
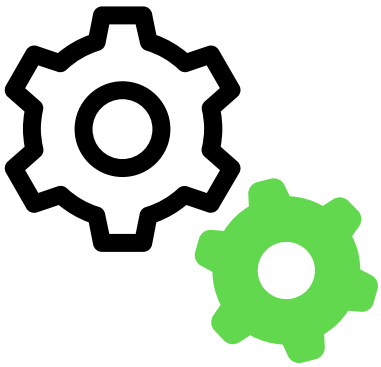
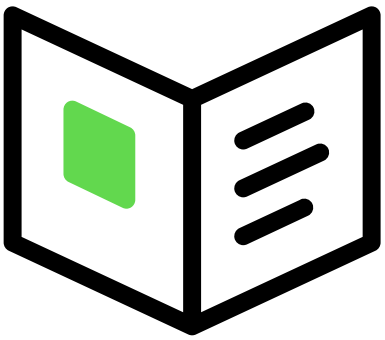
Il s'agit Espace de travail CMDB d'un moyen efficace, centralisé et modernisé de travailler. Permet Espace de travail CMDB de rechercher et d'explorer la CMDB, d'examiner l'intégrité et les activités récentes, et d'accéder aux tableaux de bord et aux outils de la CMDB pour prendre en charge les tâches dans votre organisation.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Regardez la vidéo suivante pour commencer avec Espace de travail CMDB. Selon la version de votre Espace de travail CMDB, certains éléments et fonctionnalités d'interface utilisateur peuvent différer. Introduction à Espace de travail CMDB

Premiers pas

Explorer	Configurer	Référence
		
Découvrez les différentes vues de l'espace de travail CMDB et comment utiliser chacune d'entre elles pour effectuer les tâches qui vous sont affectées.	Installez et configurez l'Espace de travail CMDB.	Informations supplémentaires sur les composants tels que les propriétés et les critères spécifiques à la classe pour le graphique des ressources dans le cloud par rapport aux ressources hors du cloud.

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions et explorer d'autres ressources pour dans ServiceNow Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Explorer l'espace de travail CMDB

Apprenez-en davantage sur l'espace de travail CMDB, ses différentes vues et ses avantages lors de l'utilisation des fonctionnalités CMDB clés telles que l'intégrité CMDB, le gestionnaire de données CMDB et CMDB 360.

Vue d'ensemble de CMDB Workspace

Il s'agit Espace de travail CMDB d'un moyen efficace, centralisé et modernisé de travailler. Permet Espace de travail CMDB de rechercher et d'explorer la CMDB, d'examiner l'intégrité et l'activité récente, et d'accéder à divers tableaux de bord et outils CMDB pour prendre en charge les tâches dans votre organisation.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Interaction générale et informations supplémentaires

- Espace de travail CMDB exploite de nombreuses options et fonctionnalités d'Analyse des performances , telles que les sources d'indicateurs. Dans les Espace de travail CMDB vues, vous pouvez sélectionner les différentes cartes à explorer dans les volets Détails des KPI d'Analyse des performances qui affichent les tendances des données associées. Dans un volet Détails des KPI, vous pouvez modifier différents paramètres pour modifier le champ d'application des données. Vous pouvez également sélectionner **Afficher les enregistrements** pour répertorier les enregistrements associés au graphique.

- Les listes présentent une icône de filtre (Définition de Espace de travail CMDB) que vous pouvez sélectionner pour afficher la définition de filtre utilisée pour la liste.
- Vous pouvez ouvrir votre expérience d'espace de travail configurable dans le générateur d'IU pour accéder à votre expérience d'espace de travail CMDB et la modifier.
- Consultez Liste des espaces de travail la liste de tous les espaces de travail proposés ServiceNow® .
- Espace de travail CMDB ne prend pas en charge Séparation de domaine.

Pages partagées

Pour plus d'informations sur les pages partagées, consultez le site Dev comme suit :

- Relations de service CI
- Relations des infrastructures CI

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de CMDB Workspace, voir :

- Vues CMDB :
  - Vue d'accueil dans l'espace de travail CMDB
  - travail de gouvernance dans Espace de travail CMDB
  - Vue à 360° de CMDB dans l'espace de travail CMDB
  - Vue Aperçus dans Espace de travail CMDB
  - Vue Gestion dans Espace de travail CMDB
- Configurer l'espace de travail CMDB
- Reprendre une tâche planifiée désactivée pour le graphique des ressources dans le cloud et hors du cloud
- Modifier une table connexe à partir des aperçus des performances CMDB
- Modifier une importation de données planifiée à partir des aperçus des performances CMDB
- Composants installés avec Espace de travail CMDB

Vue d'accueil dans l'espace de travail CMDB

La vue Accueil est la vue par défaut dans CMDB Workspace. Il affiche les tâches importantes dont vous devez vous occuper, divers nombres d'activités dans la CMDB telles que les nouveaux CI, les agrégations d'intégrité CMDB et divers graphiques. La vue Accueil fournit également plusieurs liens avec un accès immédiat aux principaux outils CMDB.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accès

Exigences du rôle : sn_cmdb_admin (administrateur CMDB), sn_cmdb_editor (éditeur CMDB) ou sn_cmdb_user (utilisateur CMDB).

Pour accéder à la vue Accueil, accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB** , puis sélectionnez **Accueil** dans la barre de menus de l'espace de travail CMDB.

Recherche intelligente

Accessible à : administrateur CMDB, éditeur CMDB, utilisateur CMDB.

Vous permet d'utiliser les options de recherche de requête en langage naturel (NLQ) fournies par Recherche intelligente pour CMDB. Utilisez le champ de saisie pour construire une chaîne de recherche en utilisant le langage courant. Au fur et à mesure que vous tapez, une liste dynamique de suggestions pertinentes s'affiche, avec des éléments correspondant à des mots uniques ou à des phrases partielles dans le texte saisi, tels que des noms de table.

Vous pouvez :

- Sélectionnez **Conseils de recherche** pour obtenir des conseils sur la création de chaînes de recherche. Consultez des détails sur l'utilisation, des exemples de recherche dans une ou plusieurs tables, le filtrage avancé et les relations dans Recherche intelligente.
- Sélectionnez **Rechercher** pour exécuter la requête si la chaîne de recherche est déjà entièrement convertie en une requête CMDB valide ou pour ouvrir la boîte de dialogue Affiner votre requête.

  - Si la chaîne de recherche ne présente aucune ambiguïté avec le nom de la table ou les relations, la requête s'exécute et les résultats s'affichent sous forme de vue de liste.

    Seuls les 100 premiers résultats de la requête s'affichent dans le volet des résultats.

    - Sélectionnez **Charger plus de résultats** pour afficher l'ensemble de 100 résultats suivant.
    - Sélectionnez **Charger tous les résultats** pour afficher le reste des résultats de la requête, jusqu'au nombre spécifié par la propriété système glide.cmdb.query.max_results_limit (10 000 par défaut).

    Si la requête CMDB construite contient plusieurs tables, le bouton **Afficher dans le générateur de requêtes** s'affiche. Sélectionnez le bouton pour ouvrir le générateur de requêtes CMDB avec votre requête entièrement construite sur le canevas du générateur de requêtes. Vous pouvez utiliser le générateur de requêtes pour continuer à modifier la requête.

  - En cas d'ambiguïté avec les noms de table ou les types de relations dans la chaîne de recherche, la chaîne de recherche ne peut pas être convertie en une requête CMDB valide. Dans ce cas, la boîte de dialogue Affiner votre requête s'affiche, vous permettant de sélectionner parmi les classes CI suggérées et de continuer à analyser votre chaîne de recherche en une requête CMDB valide. Ces classes CI suggérées sont basées sur des expressions de votre chaîne de recherche. Utilisez les listes déroulantes pour sélectionner les classes CI qui correspondent à votre recherche, puis sélectionnez **Afficher les résultats** de la recherche pour exécuter la requête.
  - Si la recherche intelligente n'est pas en mesure de convertir votre chaîne de recherche en une requête CMDB valide **, la sélection** de Rechercher ne génère aucun résultat de requête. Au lieu de cela, un formulaire de commentaires s'affiche. Remplissez le formulaire et sélectionnez Soumettre un **commentaire** pour enregistrer vos commentaires afin que votre administrateur CMDB les examine.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Utilisez la liste Exemples de recherches pour commencer à exécuter une recherche prédéfinie. Cette liste comprend les recherches les plus courantes ou les recherches plus difficiles à construire, telles que les recherches impliquant des services d'application.
- Utilisez la liste Vos recherches récentes pour exécuter à nouveau une recherche précédente.
- Sélectionnez **Commentaire** sur les résultats pour soumettre un commentaire sur les résultats de recherche afin que votre administrateur CMDB les examine.

Pour plus d'informations sur l'utilisation de NLQ avec Recherche intelligente, reportez-vous à la section Recherche intelligente pour CMDB.

Vous pouvez également sélectionner **Utiliser la recherche conditionnelle à la place** pour utiliser une fonctionnalité de base du générateur de conditions dans laquelle vous pouvez spécifier des conditions pour rechercher des CI d'une classe spécifique.

Vous pouvez :

- Sélectionnez **Nouvel ensemble de conditions** pour ajouter une phrase de condition.
- Sélectionnez **Condition de liste connexe** pour ajouter une expression de condition pour les listes connexes .
- Sélectionnez **Rechercher** pour effectuer une recherche dans la CMDB.
- Ajoutez puis ajustez la *sn_cmdb_ws.list.record_count_limit* propriété système pour limiter la somme du nombre d'enregistrements et ainsi réduire l'impact de cette opération sur les performances. Le nombre d'enregistrements s'affiche sur la page Recherche conditionnelle, par exemple, au-dessus de la liste de résultats. Pour en savoir plus sur l'ajout et la modification de cette propriété système, reportez-vous à la section Composants installés avec Espace de travail CMDB.

Dans la liste des résultats, sélectionnez un CI pour afficher des détails, notamment une chronologie, une vue d'ensemble de l'intégrité et plusieurs types d'attributs tels que les attributs de clé et de découverte. Pour plus d'informations, consultez Ressources dans le cloud et hors du cloud.

Activité d'interface utilisateur	Besoins supplémentaires
• Service d'application mappé • Service d'application • Groupe de services d'application • Groupe de CI dynamique • Service basé sur les balises	app_service_user rôle
• Service d'entreprise • Service technique • Panne du service d'application	service_viewer rôle

Actions importantes

Accessible à : l'administrateur CMDB et l'éditeur CMDB.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Actions importantes de différentes catégories qui nécessitent votre attention ou une action. Il existe plusieurs catégories de tâches telles que :

- Tâches d'intégrité générées par Intégrité CMDB: dans les cartes liées à l'intégrité, telles que les CI en double, les CI orphelins, les CI périmés et les tâches de déduplication, sélectionnez **Afficher les CI** ou **Afficher les tâches** pour afficher la liste des CI associés ou des tâches importantes. Dans la page Vue de liste CI, vous pouvez sélectionner **Tableau de bord d'intégrité CMDB** pour ouvrir le tableau de bord d'intégrité CMDB. Dans les cartes liées à la déduplication générées par IRE, vous pouvez accéder au tableau de bord de déduplication et aux bibliothèques de déduplication pour corriger les tâches de déduplication en bloc.
- Tâches d'attestation de données et d'approbation du cycle de vie générées par le gestionnaire de données CMDB : dans les cartes liées à l'attestation des données, telles que les demandes de réaffectation et les cartes de retard non affectées, sélectionnez **Afficher les tâches** pour explorer les tâches importantes associées.

Les actions importantes sont stockées dans la table Configuration de carte d'action d'importation CMDB Workspace [sn_cmdb_ws_imp_action_card_config] qui n'est accessible que pour modification aux utilisateurs ayant le rôle sn_cmdb_admin. Les utilisateurs autorisés peuvent modifier les attributs d'une action importante telle que *Active* et , *Filter conditions*mais ne peuvent pas modifier les attributs , *PersonaType*, et .*Table*

- Les cartes d'action importantes s'affichent selon le rôle d'utilisateur connecté, comme spécifié dans la table Configuration de la carte d'action d'importation CMDB Workspace [sn_cmdb_ws_imp_action_card_config].
- Une carte s'affiche uniquement s'il existe au moins un enregistrement qui remplit la condition de filtre de la carte.
- Si vous explorez dans le détail une carte liée à l'intégrité et modifiez un CI associé, tout impact qui en résulte sur les KPI d'intégrité peut apparaître uniquement après le prochain cycle des travaux du tableau de bord d'intégrité CMDB.

Pour en savoir plus sur la gestion des cartes de la vignette Actions importantes, reportez-vous à la section Modifier les actions importantes dans la vue d'accueil de l'espace de travail CMDB.

Nouveautés

Accessible à : administrateur CMDB, éditeur CMDB, utilisateur CMDB.

Nombres de CI nouvellement créés dans un intervalle de temps récent. Le total des nouveaux CI compte tous les types de CI, y compris les applications, le matériel et les services d'application, qui apparaissent également dans des cartes distinctes dans la mosaïque. Par défaut, les données historiques sont agrégées pour les **dernières 24 heures**, que vous pouvez définir sur un intervalle de temps différent, tel que **7 derniers jours**.

Sélectionnez une carte pour accéder au volet Détails des KPI Analyse des performances qui affiche la tendance de l'élément concerné.

Les nombres indiqués dans les cartes Nouveautés sont basés sur les tables suivantes :

Nombre	Table
Nouveaux CI	Élément de configuration [cmdb_ci]
Nouvelle application	Application [cmdb_ci_appl]
Nouveau matériel	Matériel [cmdb_ci_hardware]

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nombre	Table
Nouveaux services d'application	Service d'application [cmdb_ci_service_auto]

Vue d'ensemble des CI

Les onglets suivants fournissent des résumés sur les CI :

Résumé de CI

Accessible à : Administrateur CMDB, Éditeur CMDB, Utilisateur CMDB (sans onglets).

Graphique de tous les CI dans la CMDB, regroupés par un maximum de 20 groupes CMDB. Les groupes CMDB du graphique sont spécifiés comme des groupes de classes étroitement liées.

Sélectionnez une barre pour explorer les classes du groupe et leurs CI. Ensuite, explorez un CI pour l'afficher avec une chronologie, une vue d'ensemble de son Ressources dans le cloud et hors du cloud intégrité et plusieurs types d'attributs tels que des attributs de clé et de détection.

Vous pouvez ajouter des groupes de classes personnalisés en créant CMDB groupes avec les paramètres suivants :

- Le type de groupe est défini sur « Espace de travail CMDB ».
- Renseigné par des requêtes codées.

De tels groupes de classes personnalisés apparaîtront après la prochaine exécution des tâches planifiées *CMDB Workspace - Group* and *Encoded Query Counts* et mettront à jour le Espace de travail CMDBfichier .

Remarque :

Dans les systèmes comportant un très grand nombre de CI, par exemple un milliard de CI ou plus, l'ensemble de requêtes qui renseignent le widget Vue d'ensemble des CI peut s'exécuter pendant une durée déraisonnable. Dans ce cas, vous pouvez choisir de remplacer les requêtes par défaut par un ensemble de requêtes plus simples capables de gérer cette charge et de charger correctement le widget Vue d'ensemble des CI. Cependant, les résultats obtenus à partir des requêtes les plus simples ne sont pas aussi complets ou précis que les résultats des requêtes originales. Une différence fondamentale entre les requêtes d'origine et les requêtes simples est que les requêtes les plus simples utilisent uniquement des attributs CSDM (Common Service Data Model) pour l'état du CI (tels que *life_cycle_stage*), tandis que les requêtes par défaut utilisent également les attributs hérités *operational_status* et *status* . Dans un environnement qui n'a pas migré vers CSDM, les requêtes simples donnent moins de résultats.

Vous pouvez examiner (accès en lecture seule) la requête simple dans la colonne de la *Simple Conditioncmdb_group_contains_encoded_query* table.

Pour utiliser l'ensemble de requêtes plus simple, définissez la *sn_cmdb_ws.ci_overview.enable_simple_condition* propriété système sur **true** (**false** par défaut).

Mes CI

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accessible à : Administrateur CMDB, Éditeur CMDB.

Graphique des CI gérés par vous ou par le groupe affecté à l'attribut *Managed by Group* et dont vous êtes membre. Les CI sont regroupés par un maximum de 20 catégories de classes courantes telles que *Applications*, *Devices*, et *Servers*. S'il y a plus de 20 classes à afficher, toutes les classes restantes sont regroupées dans une barre supplémentaire sur le graphique.

Sélectionnez une barre de classe pour explorer les CI de la classe. Explorez ensuite n'importe quel Ressources dans le cloud et hors du cloud élément disposant d'une chronologie, d'une vue d'ensemble de l'intégrité et de plusieurs types d'attributs tels que les attributs de clé et de détection.

Utilisez la propriété sn_cmdb_ws.ci_overview.managed_by_me.enabled pour afficher ou masquer ce graphique.

Ressources dans le cloud et hors du cloud

Graphiques montrant le nombre et les détails des ressources hébergées sur divers services cloud par rapport à celles qui ne le sont pas, avec une répartition par classes CI clés telles que les applications, les bases de données et les centres de données. Les ressources peuvent être déployées sur des services cloud tels que , Microsoft Azure Cloudou sur l'instance locale ou d'autres solutions non cloud. Pour certaines opérations en cours dans l'organisation, il peut être nécessaire d'avoir ces détails qui peuvent être difficiles à obtenir.

Les conditions suivantes doivent être remplies pour que les graphiques Ressources dans le cloud par rapport aux ressources hors du cloud s'affichent et affichent des données significatives :

- La table Comptes de service dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account] doit exister.
- La table Centre de données logique [cmdb_ci_logical_datacenter] doit contenir au moins un enregistrement de centre de données cloud.
- La table Types de centre de données [sn_cmdb_ws_datacenter_type] doit contenir au moins un enregistrement pour un centre de données classé comme stockage cloud dans l'organisation. Dans le système de base, cette table est préremplie avec plusieurs enregistrements pour les services cloud courants tels que la classe Centre de données Azure [cmdb_ci_azure_datacenter). Le graphique calcule et affiche les données uniquement pour les services cloud pour lesquels il existe un enregistrement dans la table Types de centres de données [sn_cmdb_ws_datacenter_type].

  Pour en savoir plus sur l'ajout de centres de données dans votre entreprise, avec la classification cloud ou non, reportez-vous à la section Configurer les centres de données pour le graphique des ressources dans le cloud par rapport aux ressources hors du cloud.

Les graphiques suivants dans les nuages et hors des nuages sont disponibles :

- Histogramme des classes CI :

  Chaque barre du graphique des classes CI représente une paire d'une classe CI et d'un type de stockage (cloud, non-cloud), comme la barre pour Applications/Cloud. Pour chaque barre, une tâche planifiée s'exécute toutes les 24 heures afin de collecter et de calculer les données de la barre. La durée d'exécution dépend de la quantité et de la complexité des données collectées par une tâche, qui peuvent être différentes pour chaque tâche

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

planifiée. De plus, les horaires des travaux sont échelonnés afin qu'ils ne s'exécutent pas tous en même temps et n'épuisent pas les ressources. Pour plus d'informations sur les critères spécifiques à la classe utilisés pour les calculs des graphiques, reportez-vous à la section Critères spécifiques à la classe pour le graphique des ressources dans le cloud par rapport aux ressources hors du cloud.

S'il existe une paire classe/type de CI qui n'est pas importante dans l'organisation, vous pouvez exclure cette paire du graphique des classes CI. Pour en savoir plus, consultez Configurer les classes CI pour le graphique des ressources dans le cloud et hors du cloud.

Sur le graphique des classes CI, vous pouvez :

- Sélectionnez une barre pour ouvrir le volet Ressources dans le cloud par rapport aux ressources hors du cloud. Ensuite, sélectionnez l'un des onglets suivants pour explorer plus en détail la barre :

  CI dans le cloud et hors du cloud

  Affiche un histogramme pour les CI stockés sur un service dans le cloud et les CI qui ne le sont pas, par classe CI. Pour chaque classe de CI, sélectionnez la barre dans le cloud ou hors du cloud pour afficher les CI associés à la barre sélectionnée, dans une vue de liste. Vous pouvez ensuite sélectionner un CI dans la liste pour explorer plus en détail le volet de détails du CI.

  Classes CI par fournisseurs de cloud

  Graphiques circulaires par classe de CI avec des détails plus granulaires pour les CI hébergés chez des fournisseurs dans le cloud. Les secteurs ont des couleurs sélectionnées de façon aléatoire et affichent une répartition par fournisseur dans le cloud pour différentes classes de CI. Pour chaque secteur, sélectionnez une tranche pour afficher les CI qui lui sont associés, dans une vue de liste. Vous pouvez ensuite sélectionner un CI dans la liste pour explorer plus en détail le volet de détails du CI.

- Sélectionnez **Dernières mises à jour** pour afficher l'état mis à jour des travaux planifiés qui produisent les données du graphique. L'état est codé par couleur pour indiquer si la tâche s'est terminée avec succès (vert) ou si elle n'a pas pu se terminer (rouge).

- Graphique à secteurs des services d'application :

  Le graphique à secteurs Services d'application utilise la table Associations d'éléments de configuration de service [svc_ci_assoc] et vérifie l'état cloud/hors cloud des CI de service d'application dans le graphique des classes CI. Les services d'application dans le graphique à secteurs Services d'application sont classés comme suit :

  - Cloud : tous les CI du service d'application ont été déterminés comme étant hébergés sur un service dans le cloud.
  - Non cloud : tous les CI du service d'application ont été déterminés comme n'étant pas hébergés sur un service cloud.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Hybride : le service d'application contient un mélange de CI dont certains sont hébergés et d'autres non hébergés sur des services cloud.
- Inconnu : la classification dans le cloud/hors du cloud n'a pas pu être déterminée, car certains des CI de service d'application ne sont pas classés comme CI dans le cloud ou hors du cloud.

Remarque : Étant donné que la classification des services d'application dépend de la classification des CI dans le graphique des classes CI, il peut y avoir une certaine divergence entre les deux graphiques. Cela peut se produire si un CI de service d'application a changé son état cloud/hors cloud et que le graphique des services d'application n'a pas encore été actualisé pour refléter ce changement.

Sélectionnez le graphique Services d'application pour accéder aux vues de listes des services d'application associés, regroupés par classifications cloud/non-cloud. À partir de ces vues de listes, vous pouvez explorer la Vue des dépendances carte des services d'application.

Les travaux planifiés associés aux graphiques sont configurés avec plusieurs limites codées en dur qui, en cas de dépassement, entraînent des conditions de défaillance qui se reflètent dans l'état de la tâche. L'expiration est fixée à deux heures et le nombre maximal d'enregistrements à collecter est fixé à 500 000. Si une tâche dépasse l'une de ces limites, elle est automatiquement arrêtée.

Une tâche planifiée qui ne peut pas être terminée pendant 3 jours consécutifs (par défaut) est automatiquement désactivée pour les exécutions futures. Vous pouvez gérer la désactivation des travaux planifiés comme suit :

- Modifiez le nombre de jours consécutifs comptés par défaut en ajoutant la *sn_cmdb_ws.insight.category.disable_after_failure* propriété système à la table Propriétés système [sys_properties], puis en définissant sa valeur. Pour plus d'informations, consultez Ajouter une propriété système .
- Reprendre une tâche planifiée désactivée.

Activité d'interface utilisateur	Besoins supplémentaires
• Vue Service d'application mappé • Service d'application • Groupe de CI dynamique • Service basé sur les balises	app_service_user rôle

Mes tâches

Accessible à : administrateur CMDB, éditeur CMDB, utilisateur CMDB.

Toutes les tâches ouvertes du gestionnaire de données CMDB qui vous sont affectées, ou qui sont affectées à un groupe affecté dans l'attribut *Managed by Group* dont vous êtes membre. Pour les administrateurs CMDB, il s'agit également des tâches qui ne sont affectées à personne afin que les administrateurs CMDB puissent affecter ces tâches non affectées. Les tâches peuvent être, par exemple, des tâches d'attestation et des tâches liées au cycle de vie.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sélectionnez **Tâches ouvertes** et **Tâches en retard** pour examiner et traiter les tâches.

Intégrité CMDB

Accessible à : administrateur CMDB, éditeur CMDB, utilisateur CMDB.

Scores d'intégrité des KPI calculés par Intégrité CMDB pour les CI. Sélectionnez un nombre en pourcentage pour un KPI afin d'accéder à la vignette des KPI sur le tableau de bord d'intégrité CMDB.

Pour plus d'informations, reportez-vous aux sections Intégrité CMDB, KPI et mesures d'intégrité CMDB.

Activité d'interface utilisateur	Besoins supplémentaires
Intégrité CMDB	Rôle asset ou itil Installer et configurer l'intégrité CMDB

Liens rapides

Une liste de liens vers les principaux tableaux de bord et outils CMDB. Vous pouvez ajouter un lien à la liste des liens rapides disponibles.

- Vue des dépendances : fournit une vue d'infrastructure graphique pour un CI et toutes les applications ou services d'entreprise dont il fait partie et qu'il prend en charge.
- Générateur de requêtes : créez facilement des requêtes complexes d'infrastructure et de service, qui couvrent plusieurs classes CMDB, tables non CMDB, et qui peuvent impliquer de nombreux CI connectés par différentes relations.
- Gestionnaire de données : créez, modifiez, examinez, publiez et suivez de manière centralisée les politiques du gestionnaire de données et les tâches générées par ces politiques.
- Liste de classes CI : vue de liste des CI CMDB regroupés par classes communes.
- Carte unifiée: Carte graphique illustrant la hiérarchie des CI et les relations entre ceux-ci, et les services d'application. Directement à partir de la carte, vous pouvez accéder aux attributs de CI et de relations, ainsi qu'aux éléments connexes tels que les changements, les incidents et les problèmes d'un CI.
- Tableau de bord d'intégrité : affichez les rapports d'intégrité CMDB et configurez les KPI et mesures d'intégrité CMDB utilisés pour évaluer les CI dans les tableaux de bord d'intégrité CMDB.
- Tableau de bord de l'intégrité de la relation : affichez le tableau de bord de l'intégrité de la relation avec les scores d'intégrité CMDB pour la relation CI.

Activité d'interface utilisateur	Accessibilité	Besoins supplémentaires
Vue des dépendances	Administrateur CMDB, éditeur CMDB, utilisateur CMDB	dependency_views rôle

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activité d'interface utilisateur	Accessibilité	Besoins supplémentaires
Générateur de requêtes	Administrateur CMDB, éditeur CMDB, utilisateur CMDB	cmdb_query_builder_read rôle
Gestionnaire de données	Administrateur CMDB	
Ajouter ou modifier un lien rapide personnalisé	Administrateur CMDB, éditeur CMDB, utilisateur CMDB	

Volet de détails CI

Lorsque vous explorez dans le détail un enregistrement de CI, les détails suivants s'affichent pour le CI :

- Chronologie des CI - 14 derniers jours : chronologie des activités des CI telles que les demandes de changement.

  Remarque : Une chronologie de CI dans l'espace de travail CMDB échoue lors du dépassement du nombre d'activités suivantes :

  - Historique : 200
  - Incidents : 100
  - Demandes : 50
  - Nombre total d'événements : 200

  Sélectionnez le lien **Ouvrir la chronologie CI** dans le message d'erreur pour ouvrir la chronologie CI dans le système de base, qui affiche les activités pour le CI, jusqu'aux numéros de seuil spécifiés.

- Intégrité du CI : résumé de l'intégrité du CI, affichant les éléments connexes tels que les incidents critiques, les attributs incomplets et les relations obsolètes pour le CI.

  Besoin du rôle : itil (pour accéder aux incidents).

- Détails : attributs de CI, regroupés en catégories telles que les attributs de clé, les attributs d'actif, les attributs de découverte, les attributs opérationnels et plus d'attributs.

  Remarque : Utilisez la vue de *CMDB – Workspace* formulaire d'une classe CI pour configurer les attributs qui s'affichent.

- Activité : flux d'activité permettant de suivre ce qui a changé dans l'enregistrement du CI.
- Relations d'infrastructure : liste des CI d'infrastructure associés au CI.
- Relations de service : liste des applications d'entreprise, offres de service et services d'application auxquelles le CI peut être associé.

Dans le volet de détails CI, vous pouvez :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Sélectionnez **Ouvrir la vue des dépendances** pour ouvrir la carte Vue des dépendances et afficher une vue d'infrastructure graphique de l'enregistrement de CI spécifique.
- Sélectionnez **Afficher les données CMDB 360** pour afficher les détails CMDB 360 au niveau de l'attribut de CI de l'enregistrement de CI spécifique.

- Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer toutes les modifications apportées aux attributs de l'enregistrement CI.

- Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (...) pour les fonctions supplémentaires :
  - Sélectionnez **Créer un changement** pour créer une demande de changement pour l'enregistrement CI.
  - Sélectionnez **Créer un incident** pour créer un incident pour l'enregistrement CI.
  - Sélectionnez **Supprimer** pour supprimer l'enregistrement CI.

Activité d'interface utilisateur	Besoins supplémentaires
Détails CI Accessible à : administrateur CMDB, éditeur CMDB, utilisateur CMDB	
Intégrité des CI	itil
Changements ouverts associés Accessible à : administrateur CMDB, éditeur CMDB, utilisateur CMDB	sn_change_read rôle
Incidents associés Accessible à : administrateur CMDB, éditeur CMDB, utilisateur CMDB	sn_incident_read rôle
Alertes connexes Accessible à : administrateur CMDB, éditeur CMDB, utilisateur CMDB	Module d'extension Gestion des événements (com.glideapp.itom.snac) evt_mgmt_user rôle Configurer Gestion des événements
Services d'application connexes Accessible à : administrateur CMDB, éditeur CMDB, utilisateur CMDB	app_service_user rôle
Afficher les données CMDB 360 Accessible à : administrateur CMDB, éditeur CMDB, utilisateur CMDB	Activer et configurer CMDB 360

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activité d'interface utilisateur	Besoins supplémentaires
Enregistrer Accessible à : administrateur CMDB	
Actions supplémentaires/Supprimer Accessible à : administrateur CMDB	

travail de gouvernance dans Espace de travail CMDB

Utilisez la vue Mon travail dans Espace de travail CMDB pour gérer vos tâches. Les tâches de cette vue sont liées à la conformité des données, telles que les tâches d'attestation et d'autres tâches liées au cycle de vie. La liste des tâches des administrateurs de CMDB peut également contenir des tâches non affectées, en vue d'une réaffectation.

Accès

Exigences du rôle : sn_cmdb_admin (administrateur CMDB), sn_cmdb_editor (éditeur CMDB) ou sn_cmdb_user (utilisateur CMDB).

Pour accéder à la vue Mes tâches de , accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB** , puis sélectionnez **de Mes tâches** dans la barre de Espace de travail CMDB menus.

État de la tâche

La section État des tâches fournit le nombre total de tâches en fonction de leur état. Les décomptes dans chaque carte d'état concernent les tâches d'attestation et de non-attestation, de certification et de cycle de vie , le cas échéant. Nombre total de tâches, par exemple, est un décompte de toutes les tâches ouvertes du gestionnaire de données CMDB qui vous sont affectées, ou d'un groupe affecté dans l'attribut *Managed by Group* dont vous êtes membre. Pour les administrateurs CMDB, il s'agit également des tâches qui ne sont affectées à personne.

Sélectionnez une carte d'état pour afficher les tâches associées dans les onglets **Tâches d'attestation** et **Toutes les autres tâches** de la section Mes tâches. Par exemple, lorsque vous sélectionnez la carte État en cours dans la section État de la tâche, la liste **Tâches d'attestation** affiche les tâches d'attestation en cours et la liste **Toutes les autres tâches** affiche toutes les tâches hors attestation en cours.

Tâches de certification

La vue de liste Tâches de certification de la section Mes tâches répertorie toutes les tâches de certification de données qui vous sont affectées ou qui sont affectées à un groupe d'affectation auquel vous appartenez, conformément aux politiques du gestionnaire de données CMDB . Examinez et traitez ces tâches en vérifiant les résultats d'audit des CI et des valeurs d'attribut associés. Pour plus d'informations sur l'examen des tâches de certification des données, reportez-vous à la section Passer en revue les tâches de certification dans l'espace de travail CMDB.

Tâches d'attestation

L'onglet**Tâches d'attestation** de la section Mes tâches répertorie toutes les tâches d'attestation qui vous sont affectées ou qui sont affectées à un groupe d'affectation auquel vous appartenez, conformément aux politiques d'attestation du gestionnaire de données

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

CMDB. Examinez et traitez ces tâches d'attestation en vérifiant l'existence physique de l'infrastructure informatique ou des applications associées aux CI dans les tâches. Pour plus d'informations sur l'examen et le traitement des tâches d'attestation, reportez-vous à la rubrique y.

L'onglet **Tâches en retard** répertorie les tâches en retard afin que vous puissiez les examiner avec une priorité plus élevée.

Tâches du cycle de vie

L'onglet **Toutes les autres tâches** de la section Mes tâches répertorie toutes les tâches, à l'exception des tâches d'attestation, qui vous sont affectées ou qui sont affectées à un groupe d'affectation auquel vous appartenez, conformément aux politiques du gestionnaire de données CMDB . Examinez et traitez ces tâches.

Vue à 360° de CMDB dans l'espace de travail CMDB

Le tableau de bord CMDB 360 fournit des agrégations et une analyse des données CMDB 360. CMDB 360 collecte des données sur toutes les sources de découverte qui génèrent des valeurs d'attribut pour les CI. Utilisez la vue CMDB 360 dans l'espace de travail CMDB pour suivre les activités et identifier les problèmes potentiels liés aux sources de découverte. Vous pouvez également créer vos propres requêtes, ainsi que des calendriers et des rapports associés pour explorer les données CMDB 360.

- Pour obtenir des informations générales sur CMDB 360, reportez-vous à la section CMDB 360/CMDB multisource.
- Pour en savoir plus sur tous les paramètres du tableau de bord CMDB 360, reportez-vous à la section Configurer le tableau de bord CMDB 360.
- Pour plus d'informations sur l'utilisation de la vue CMDB 360, reportez-vous à la section Expérience CMDB 360 dans Espace de travail CMDB.

Remarque : La plupart des cartes du tableau de bord CMDB 360 prennent en charge les tables non-CMDB dans leur agrégation ou peuvent être configurées pour fournir une assistance. Toutefois, les CI non signalés par la carte de sources de découverte, par exemple, ne s'appliquent pas aux tables non CMDB. La création de requêtes pour des tables non CMDB est également prise en charge. Pour en savoir plus sur la prise en charge des tables non-CMDB, reportez-vous à la section Prise en charge IRE pour les tables non CMDB.

Accès

Conditions requises :

- Besoin de rôle : sn_cmdb_user (utilisateur CMDB) ou tout rôle contenant sn_cmdb_user
- Besoin supplémentaire : Activer et configurer CMDB 360

Pour accéder à la vue CMDB 360 dans le Espace de travail CMDB, accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB**. Dans la Espace de travail CMDB barre de menus, sélectionnez **CMDB 360**.

Vue Aperçus dans Espace de travail CMDB

Utilisez la vue Aperçus dans Espace de travail CMDB pour voir et augmenter le niveau d'adoption des fonctionnalités et services d'application clés de la CMDB afin d'améliorer l'intégrité globale de la CMDB. Découvrez comment les outils et les fonctionnalités peuvent optimiser l'intégrité et l'efficacité de votre CMDB et utilisez des liens directs pour installer et commencer à utiliser des fonctionnalités immédiatement.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accès

Besoin de rôle : sn_cmdb_user (utilisateur CMDB) ou un rôle d'utilisateur contenant sn_cmdb_user (sn_cmdb_admin, sn_cmdb_editor).

Pour accéder à la vue Aperçu, accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB** , puis sélectionnez **Aperçus** dans la barre de Espace de travail CMDB menus.

La vue Aperçus comprend les vignettes suivantes :

- Adoption de la fonctionnalité CMDB
- Aperçus des performances CMDB
- Services d'application
- Ressources dans le cloud et hors du cloud

Adoption de la fonctionnalité CMDB

Affiche des graphiques de boîtes de dialogue pour les niveaux d'adoption globaux des trois catégories d'outils et de fonctionnalités CMDB :

Ingestion de données

Outils et fonctionnalités qui prennent en charge et garantissent l'ingestion de données de haute qualité dans la CMDB.

Gouvernance des données

Outils et fonctionnalités qui vous permettent de gérer les données CMDB une fois qu'elles ont été ingérées.

Recherche et analyse

Outils et fonctionnalités qui fournissent des informations significatives et utiles sur les données CMDB.

Sélectionnez chaque graphique à cadran dans la mosaïque pour accéder à son onglet et aux cartes associées avec des détails supplémentaires sur les fonctionnalités de la catégorie. Portez une attention particulière aux catégories avec des niveaux d'adoption faibles et aux fonctionnalités qui ne sont pas encore implémentées dans l'instance et que vous devez prendre en compte pour l'adoption.

Chaque onglet de catégorie affiche les cartes des entités de la catégorie et les cartes générales suivantes :

- Niveau d'adoption global de l'onglet : niveau d'adoption global calculé pour l'onglet. Les calculs sont spécifiques à chaque onglet et peuvent être basés, par exemple, sur le niveau d'adoption de tout ou partie des fonctionnalités de l'onglet.
- Progression de l'adoption : état d'installation, d'activation ou d'utilisation par fonctionnalité dans l'onglet. Sélectionnez un lien de fonctionnalité pour accéder à une ressource pertinente, telle que la page de destination de la fonctionnalité avec un tableau de bord de vue d'ensemble ou un emplacement d'installation.

Selon le niveau d'adoption, une carte peut contenir l'un des liens de ressources suivants :

- **En savoir plus** : lien vers la documentation pour découvrir et explorer les avantages et l'utilisation de la fonctionnalité.
- **Afficher la démo** : lien vers une courte démo de la fonctionnalité.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Premiers pas** : créez un lien vers une page de destination où vous pouvez commencer à utiliser immédiatement cette fonctionnalité.
- **Installer l'application** : lien vers l'endroit ServiceNow Store où vous pouvez immédiatement installer l'application.

Les cartes utilisent différentes méthodes pour examiner l'instance et déterminer si la fonctionnalité de la carte est installée, activée et utilisée. Par exemple, certaines cartes vérifient l'état d'installation des modules d'extension et d'autres s'appuient sur les données des tables de fonctionnalités spécifiques. De nombreux nombres et données d'agrégation qui apparaissent sur les cartes sont basés sur des indicateurs Analyse des performances créés au-dessus de la table Données d'agrégat de base [sn_cmdb_ws_base_aggregate_data].

- Si le résultat est que la fonctionnalité de la carte est installée ou en cours d'utilisation, la carte affiche des graphiques et décompte le niveau d'utilisation. Dans ce cas, l'étiquette de la carte peut légèrement s'ajuster.
- Si la fonctionnalité de la carte n'est pas installée ou n'est pas utilisée, des liens sont fournis vers des ressources que vous pouvez explorer, installer et commencer à utiliser.

La plupart des tâches planifiées des cartes s'exécutent toutes les 24 heures. Par conséquent, selon le type de données, certaines données de carte sont basées sur des données récentes, mais pas actuelles. Le dernier horodatage mis à jour dans les cartes reflète l'heure de collecte des données qui ont été utilisées pour la carte. De plus, immédiatement après la prise en main d'une fonctionnalité, une carte ne sera pas reflétée sur l'état ou l'utilisation le plus récent de la fonctionnalité, jusqu'à 24 heures lorsque la tâche planifiée de la carte s'exécute (pour les CI traités par IRE en fonction de la carte source, la tâche planifiée associée, Espace de travail CMDB Remplir les agrégats mensuellement, s'exécute mensuellement).

Les sections suivantes fournissent des détails sur chaque carte, y compris le script de calcul utilisé pour la carte.

Adoption de la fonctionnalité CMDB : ingestion de données

Le niveau d'adoption global de l'ingestion de données mappe aux résultats suivants dans l'instance :

- Faible (rouge) : moins de 80 % des CI sont traités par le moteur Identification et Rapprochement (IRE)
- Modéré (orange) : 80 à 90 % des CI sont traités par IRE
- Élevé (vert) : plus de 90 % des CI sont traités par IRE

L'ingestion de données contient les agrégations et fonctionnalités suivantes :

CI traités par IRE

Détermine le pourcentage de CI traités par IRE, en vérifiant la table Source [sys_object_source]. Les CI qui ne sont pas traités par IRE présentent un risque pour l'intégrité des données.

Le pourcentage de CI traités par IRE détermine à la fois le niveau d'adoption de cette carte de fonctionnalité et le niveau d'adoption global pour l'ensemble de la catégorie d'ingestion de données.

Connecteurs du graphe de services

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détermine l'état d'installation et d'utilisation de À propos de l'Connecteurs Service Graph, en vérifiant :

- Si le module d'extension Gestion des licences ITOM (com.snc.itom.license) est actif
- Si au moins un connecteur du graphe de services est installé dans l'instance

Si des connecteurs du graphe de services sont installés et sont utilisés, la carte affiche un nombre de ces connecteurs.

Remarque : Le nombre de connecteurs du graphe de services qui apparaît sur la carte peut être légèrement différent du nombre de connecteurs qui s'affichent sur le ServiceNow Store site, car les méthodes de comptage utilisées sont différentes.

Centre d'intégration ETL

Détermine si l'application de stockage Centre d'intégration ETL est installée et utilisée, en fonction des enregistrements de la table Sources de données de l'application Studio d'intégration CMDB [cmdb_inst_application_feed]. Si Centre d'intégration ETL est en cours d'utilisation, la carte affiche un nombre de cartes de transformation ETL dans Centre d'intégration ETL (les cartes de transformation ETL de démonstration ne sont pas comptées).

Sélectionnez **Afficher les cartes de transformation ETL** pour ouvrir Centre d'intégration ETL où vous pouvez examiner les cartes de transformation ETL existantes et en créer de nouvelles.

CI traités par IRE en fonction de la source

Graphique montrant les CI traités par IRE, regroupés par connecteurs du graphe de services, ServiceNow Discovery, une combinaison des deux et d'autres, au cours des six derniers mois.

Les sources de découverte suivantes sont comptées comme ServiceNow des détections :

- ServiceNow
- Surveillance des services
- ACC - Visibilité
- AgentClientCollector
- CredentiallessDiscovery

Pointez sur le graphique pour afficher les données d'agrégation mensuelles.

Cette carte est masquée si aucun CI n'est traité par IRE.

Application CMDB pour les API et la CLI

Détermine si l'application CMDB pour les API et l'application CLI store est installée.

Cette carte s'affiche uniquement si l'application du magasin n'est pas installée, fournissant des ressources utiles pour l'exploration et l'adoption.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Adoption de la fonctionnalité CMDB : gouvernance des données

Le niveau d'adoption global de la gouvernance des données mappe aux résultats suivants dans l'instance :

- Faible (rouge) : moins de 33 % des entités sont utilisées
- Modéré (ambre) : 33 à 66 % des caractéristiques sont utilisées
- Élevé (vert) : plus de 66 % des entités sont utilisées

Le niveau global d'adoption de la gouvernance des données dépend de l'utilisation ou non des fonctionnalités du gestionnaire de données CMDB .

Remarque : Il est possible que les données historiques ne soient pas disponibles pour les 90 derniers jours, car Espace de travail CMDB la version 3.4, qui s'appuie sur les indicateurs Analyse des performances pour collecter et enregistrer les données d'utilisation historiques, a été déployée il y a moins de 90 jours. Cette situation peut entraîner un écart entre l'utilisation réelle et ce que la carte affiche.

Gestionnaire de données CMDB/CI utilisés dans les politiques du gestionnaire de données

Détermine l'utilisation en vérifiant si l'une des conditions suivantes est vraie :

- Il existe des politiques de suppression, de mise hors service ou d'archivage créées par l'utilisateur (en recherchant dans la table Politique et attributs du gestionnaire des données CMDB [cmdb_data_manager_policy_and_attributes])
- Tous les CI ont été traités par ces politiques de suppression, de mise hors service ou d'archivage créées par l'utilisateur au cours des 90 derniers jours (en effectuant une recherche dans la table Exécutions de la politique de gestion des données CMDB [cmdb_data_management_policy_execution])

Si le gestionnaire de données CMDB est en cours d'utilisation, affiche un graphique avec les CI qui ont été traités par ces politiques au cours des six derniers mois, par mois et par type de politique.

Attestation des données/CI utilisés dans l'attestation des données

Détermine l'utilisation en vérifiant si l'une des conditions suivantes est vraie :

- Il existe des politiques d'attestation créées par l'utilisateur (par table de recherche : Politique et attributs du gestionnaire des données CMDB [cmdb_data_manager_policy_and_attributes])
- Tous les CI traités par ces politiques d'attestation créées par l'utilisateur au cours des 90 derniers jours (par table de recherche Exécutions de la politique de gestion des données CMDB [cmdb_data_management_policy_execution])

Si l'attestation de données est en cours d'utilisation, affiche un graphique avec les CI qui ont été traités par les tâches de politique d'attestation au cours des six derniers mois, par mois.

Synchronisation des données

Vérifie s'il existe au moins une classe pour laquelle l'attribut *managed_by_group* est globalement défini afin que tous les CI de classe soient synchronisés sur la même valeur.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur la synchronisation des attributs d'affectation de groupe à l'aide du Gestionnaire de classe CI, reportez-vous à la section Définir le groupe pour un CI ou une classe entière de CI.

La carte de synchronisation des données est disponible à partir de la Espace de travail CMDB version 3.6.

Classes principales

Vérifie si le filtre de classe principale est configuré avec au moins une classe principale. Le filtre Classe principale limite le nombre de CI qui apparaissent dans les vues de listes pour n'afficher que les CI des classes principales. Réduire la quantité de données dans les vues de listes aux seules données pertinentes améliore les performances et l'efficacité.

Pour plus d'informations sur la gestion du filtre de classe principal dans le Gestionnaire de classe CI, reportez-vous à la section Mettre à jour la liste des classes dans le filtre Classe principale.

La carte de classe Principal est disponible à partir de la Espace de travail CMDB version 3.6.

Adoption de la fonctionnalité CMDB : recherche et analyse

Le niveau d'adoption global de la recherche et de l'analyse mappe aux résultats suivants dans l'instance :

- Faible (rouge) : moins de 33 % des entités sont utilisées
- Modéré (ambre) : 33 à 66 % des caractéristiques sont utilisées
- Élevé (vert) : plus de 66 % des entités sont utilisées

Search & Analytics contient les agrégations et fonctionnalités suivantes :

Requêtes du Générateur de requêtes CMDB/du générateur de requêtes

Détermine si le générateur de requêtes CMDB est en cours d'utilisation, en vérifiant si l'une des conditions suivantes est vraie :

- La table Requêtes enregistrées [qb_saved_query] contient des enregistrements dans lesquels *Source* se **trouve QB**
- Des requêtes ont été exécutées ou des requêtes exécutées avec des rapports au cours des 90 derniers jours

> **Remarque :** Il est possible que les données historiques ne soient pas disponibles pour les 90 derniers jours, car Espace de travail CMDB la version 3.4, qui s'appuie sur les indicateurs Analyse des performances pour collecter et enregistrer les données d'utilisation historiques, a été déployée il y a moins de 90 jours. Cette situation peut entraîner un écart entre l'utilisation réelle et ce que la carte affiche.

Si le générateur de requêtes CMDB est en cours d'utilisation, affiche un graphique avec le nombre d'exécutions de requêtes et d'exécutions de requêtes dans les rapports, au cours des six derniers mois, par mois.

Pointez sur le graphique pour afficher les données d'agrégation mensuelles.

Recherche intelligente

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détermine s'il Recherche intelligente pour CMDB est en cours d'utilisation en consultant la table Journaux de requêtes NLQ [nlq_query_log] pour tous les enregistrements où *source***est CMDB_WS**, des 90 derniers jours. Si la recherche intelligente est utilisée, affiche le nombre de requêtes de recherche intelligente au cours des six derniers mois, par mois.

Remarque : Il est possible que les données historiques ne soient pas disponibles pour les 90 derniers jours, car Espace de travail CMDB la version 3.4, qui s'appuie sur les indicateurs Analyse des performances pour collecter et enregistrer les données d'utilisation historiques, a été déployée il y a moins de 90 jours. Cette situation peut entraîner un écart entre l'utilisation réelle et ce que la carte affiche.

CMDB 360 — Enregistrements dans multisource

Nombre total d'enregistrements CMDB 360 bruts dans la banque de données CMDB 360 qui contient des enregistrements pour chaque rapport de source de découverte, pour chaque attribut de CI. Cette carte est identique à la carte Nombre total d'enregistrements CMDB 360 dans la vignette Sources de détection de la vue CMDB 360.

Cette carte s'affiche uniquement si CMDB 360 est activé, ce qui est déterminé en vérifiant le module d'extension ITOM Discovery License (com.snc.itom.discovery.license) et la propriété système glide.identification_engine.multisource_enabled.

Requêtes CMDB 360

Nombre de requêtes CMDB 360 qui existent dans la table Requêtes multisources CMDB [cmdb_multisource_query].

Cette carte s'affiche uniquement si CMDB 360 est activé, ce qui est déterminé en vérifiant le module d'extension ITOM Discovery License (com.snc.itom.discovery.license) et la propriété système glide.identification_engine.multisource_enabled.

Tableau de bord CMDB Data Foundation

Détermine si l'application de magasin CMDB and CSDM Data Foundations Dashboards (qui inclut le tableau de bord CMDB Data Foundation) est installée.

Cette carte s'affiche uniquement si l'application du magasin n'est pas installée, fournissant des ressources utiles pour l'exploration et l'adoption. Cependant, la fonctionnalité est toujours incluse dans le calcul du niveau global d'adoption de la recherche et de l'analyse.

Tâches du tableau de bord d'intégrité CMDB

Détermine si Intégrité CMDB l'application est en cours d'utilisation en vérifiant si au moins une tâche du tableau de bord d'intégrité CMDB est activée.

Cette carte s'affiche uniquement si l'entité n'est pas utilisée, fournissant des ressources utiles pour l'exploration et l'adoption. Cependant, la fonctionnalité est toujours incluse dans le calcul du niveau global d'adoption de la recherche et de l'analyse.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Aperçus des performances CMDB

Les aperçus des performances CMDB sont disponibles à partir de la Espace de travail CMDB version 3.6 et n'apparaissent que pour les utilisateurs disposant du rôle sn_cmdb_admin (administrateur CMDB).

Les aperçus des performances CMDB vous aident à comprendre l'impact de vos configurations sur les performances de votre CMDB. Vous pouvez utiliser les graphiques et les outils de Aperçu des performances CMDB pour dépanner, déboguer ou diagnostiquer les problèmes de performances. Aperçu des performances CMDB analyse également votre CMDB et Connecteurs Service Graph sur votre instance pour générer des recommandations sur la façon dont vous pouvez améliorer les performances de votre CMDB. La vignette d'aperçu des performances CMDB elle-même peut afficher jusqu'à deux de ces recommandations.

Sélectionnez **Afficher les aperçus des performances** pour accéder aux données des aperçus des performances CMDB.

L'onglet Charges utiles et CI contient les tuiles suivantes :

Charges utiles partielles

Des charges utiles partielles se produisent lorsque la source de données n'a pas fourni suffisamment d'informations pour identifier de façon unique le CI, empêchant ainsi IRE de traiter le CI.

- Nombre total de charges utiles partielles :

  Affiche le nombre total de charges utiles partielles qui existent dans votre instance. Un grand nombre de charges utiles partielles dans votre instance peut entraîner une détérioration des performances de la CMDB.

  Pour plus d'informations sur les charges utiles partielles, reportez-vous à la section Moteur Identification et réconciliation (IRE).

- Source de découverte :

  Répartit le nombre de charges utiles partielles par sources de découverte. Vous pouvez analyser les tranches de ce graphique à secteurs pour voir la liste des charges utiles partielles comportant des erreurs, filtrées par source de découverte.

  Vous pouvez analyser des charges utiles partielles spécifiques pour mieux comprendre l'erreur que vous rencontrez. Lorsque vous explorez dans le détail une charge utile partielle, vous pouvez voir l'élément de charge utile complet, que vous pouvez passer en revue pour résoudre les problèmes et corriger les erreurs spécifiques.

  Pour en savoir plus sur les types d'erreur, reportez-vous à Génération et simulation de l'exécution de la charge utile à l'aide d'une simulation d'identification.

Enregistrements connexes

Données sur les enregistrements connexes pour lesquels il manque des références. Une référence est manquante pour un enregistrement lorsque le *Referenced* champ de cet enregistrement est vide.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Référence manquante d'enregistrements connexes :

  Affiche le nombre total d'enregistrements qui ne font pas référence à un CI dans le *Referenced* champ de la table connexe. Vous pouvez consulter la liste complète des tables connexes et des champs associés *Referenced* dans la table Entrées connexes [cmdb_related_entry].

  Pour en savoir plus sur les tables connexes, reportez-vous à Vue d'ensemble de CMDB.

- Référence manquante d'enregistrements connexes par table :

  Répartit le nombre d'enregistrements CMDB sans références par table. Vous pouvez analyser les tranches de ce graphique pour afficher la liste des enregistrements spécifiques filtrés par table.

  Avant de pouvoir explorer une tranche de ce graphique à secteurs, vous devez disposer de rôles d'utilisateur requis pour afficher la table.

  Vous pouvez également sélectionner **Nouveau** dans la vue de liste pour créer un enregistrement de table d'entrée connexe. Pour plus d'informations sur la création ou la modification d'un enregistrement de table d'entrée connexe, reportez-vous à Modifier une table connexe à partir des aperçus des performances CMDB.

CI dupliqués et périmés

Un CI est marqué comme doublon lors de l'identification et de la réconciliation. Un CI est marqué comme périmé s'il n'a pas été mis à jour au cours de la période de durée effective spécifiée dans la règle de péremption de l'intégrité CMDB pour la classe de CI.

- Cis:

  Affiche le nombre de CI en double ou périmés.

- Enregistrements périmés par classe :

  Décompose le nombre de CI périmés en fonction de la classe de CI. Vous pouvez analyser les tranches de ce graphique à secteurs pour afficher la liste des enregistrements de CI spécifiques filtrés par classe.

  Pour en savoir plus sur les CI périmés, reportez-vous à la section KPI et mesures d'intégrité CMDB.

- Enregistrements dupliqués par classe :

  Décompose le nombre de CI en double en fonction de la classe CI. Vous pouvez analyser les tranches de ce graphique à secteurs pour afficher la liste des enregistrements de CI spécifiques.

  Pour plus d'informations sur les CI en double, reportez-vous à la section Rattrapage des CI en double.

Parent ou enfant manquant dans les enregistrements de relations

Affiche la ligne de tendance et le nombre d'enregistrements de relations dans la table Relations CI [cmdb_rel_ci] auxquels il manque un CI parent ou enfant. Les CI auxquels il manque un parent ou un enfant sont considérés comme des

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

enregistrements non valides et peuvent avoir un impact sur les performances de votre instance.

Recommandations

Les recommandations de ce panneau incluent un lien vers la documentation connexe et permettent généralement un accès direct à l'outil, à la fonctionnalité ou à la propriété système associée. Agrandissez ou réduisez le panneau en sélectionnant l'icône en forme d'ampoule.

Les deux premières recommandations s'affichent sur la vignette d'aperçu des performances CMDB de la vue Aperçus.

Vous ne pouvez voir une recommandation que si vous disposez des rôles nécessaires pour accéder à la fonctionnalité, à l'outil ou à la propriété système. Les utilisateurs disposant du rôle sn_cmdb_admin peuvent masquer les recommandations ou modifier l'ordre d'affichage des recommandations. Les utilisateurs peuvent utiliser les champs **Actif** et **Ordre** de la table Configuration de la carte d'action d'importation CMDB WS [sn_cmdb_ws_imp_action_card_config] pour configurer ces éléments.

L'onglet Connecteurs du graphe de services contient les mosaïques suivantes :

Remarque :

- L'onglet Connecteurs du graphe de services n'apparaît que si votre instance dispose d'au moins un Connecteur du graphe de services rôle et que vous disposez du rôle cmdb_inst_admin.
- Pour modifier des enregistrements de source de données ou d'importation de données planifiée à partir de Espace de travail CMDB, vous devrez peut-être définir le **périmètre de l'application** sur **Application** de la source de données ou de l'importation de données.

Source de données des connecteurs

Les configurations de vos Connecteur du graphe de services sources de données affectent l'ingestion et le traitement des données entrantes. La modification des configurations de vos Connecteur du graphe de services sources de données peut rationaliser la gestion des données, ce qui rend votre CMDB plus efficace et réduit les impacts sur les performances de votre instance.

- Sources dont le traitement par lots est désactivé :

  Affiche le pourcentage de sources de données dans la table Sources de Connecteur du graphe de services données [sys_data_source] dont **l'option Utiliser l'importation par lots** est désactivée. Elle répertorie également le nombre total de sources de données et le nombre de sources de données dont le traitement par lots est activé ou désactivé.

  Pour activer le traitement par lots, accédez à l'enregistrement d'une source de données spécifique à partir de la vue de liste et sélectionnez **Utiliser l'importation par lots**. Pour plus d'informations sur le traitement par lots, reportez-vous à la section Champs de sources de données .

  Vous pouvez également sélectionner **Modifier** pour mettre à jour une source de données à partir de la vue de liste. Pour plus d'informations sur la modification d'une source de données, reportez-vous à la rubrique Modifier une source de données à partir des aperçus des performances CMDB.

- Sources avec importation simultanée désactivées :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Affiche le pourcentage d'importations planifiées de données de sources de Connecteur du graphe de services données dans la table Importations de données planifiées [scheduled_import_set] lorsque **l'importation simultanée** est désactivée. Elle répertorie également le nombre total d'importations de données planifiées et le nombre d'importations de données planifiées avec **l'importation simultanée** activée ou désactivée.

Pour activer l'importation simultanée, accédez à l'enregistrement d'une importation de données planifiée spécifique à partir de la vue de liste et sélectionnez **Importation simultanée**. Pour plus d'informations sur l'importation simultanée, reportez-vous à la section Importations concurrentes .

Vous pouvez également sélectionner **Modifier** pour mettre à jour une importation de données planifiée à partir de la vue de liste. Pour plus d'informations sur la modification d'une importation de données planifiée, reportez-vous à la section Modifier une importation de données planifiée à partir des aperçus des performances CMDB.

- Sources avec la méthode de partition de taille non personnalisée :

  Affiche le pourcentage d'importations de données planifiées de sources de Connecteur du graphe de services données dans la table Importations de données planifiées [scheduled_import_set] qui utilisent une méthode de partition de taille non personnalisée. Elle répertorie également le nombre total d'importations de données planifiées et le nombre d'importations de données planifiées qui utilisent une méthode de partition de taille non personnalisée.

  Pour utiliser une méthode de partition de taille personnalisée, accédez à l'enregistrement d'une importation de données planifiée spécifique à partir de la vue de liste. Assurez-vous que **l'importation simultanée** est sélectionnée. Dans le menu déroulant **Méthode de partition** qui s'affiche, sélectionnez **Taille personnalisée**. Pour plus d'informations sur les méthodes de partition, reportez-vous à la section Planifier une importation de données .

  Vous pouvez également sélectionner **Modifier** pour mettre à jour une nouvelle importation de données planifiée à partir de la vue de liste. Pour plus d'informations sur la modification d'une importation de données planifiée, reportez-vous à la section Modifier une importation de données planifiée à partir des aperçus des performances CMDB.

Tendances d'exécution des connecteurs

Agrégats avec des exécutions Connecteurs Service Graph de connecteurs hors limites, où le nombre de lignes importées ou le taux de traitement est significativement supérieur ou inférieur à la tendance sur 30 jours.

- Connecteurs avec valeurs hors norme du taux de traitement :

  Affiche le nombre de valeurs considérées comme hors norme avec des taux de traitement d'exécution du connecteur en dehors des lignes de tendance attendues au cours des Connecteurs Service Graph 30 derniers jours.

- Connecteurs avec valeurs hors norme du nombre d'importations :

  Affiche le nombre de valeurs considérées comme hors norme avec des nombres d'importations d'exécutions de connecteur en dehors des lignes de tendance attendues au cours des Connecteurs Service Graph 30 derniers jours.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez analyser les cartes dans la mosaïque Tendances d'exécution des connecteurs pour accéder à la fenêtre Tendances d'exécution des connecteurs du graphe de services. Dans cette fenêtre, un Connecteur du graphe de services élément n'est disponible dans le menu déroulant des connecteurs que s'il possède un enregistrement d'exécution.

Cliquez sur les onglets de la fenêtre Tendances d'exécution du connecteur du graphe de services pour afficher les graphiques suivants et la vue de liste Exécution du connecteur des jeux d'importation des connecteurs exécutés :

- Vitesse de traitement :

  Modélise la ligne de tendance des taux de traitement pour les exécutions de connecteurs. Affiche la vitesse à laquelle un connecteur traite des lignes de données sur une période donnée.

  Il y a deux zones, qui sont la bande de confiance et la bande de prédiction. Connecteurs Service Graph avec des exécutions de connexion dont la vitesse de traitement se situe en dehors de la bande de prédiction sont considérées comme des valeurs aberrantes. Ces zones n'apparaissent pas lorsque vous en sélectionnez plusieurs Connecteur du graphe de services.

- Nombre d'importations :

  Modélise la ligne de tendance des lignes traitées pour les exécutions du connecteur. Affiche le nombre de lignes traitées par un connecteur sur une période donnée.

  Il y a deux zones, qui sont la bande de confiance et la bande de prédiction. Connecteurs Service Graph avec des exécutions de connecteur dont le nombre de lignes d'importation se situe en dehors de la bande de prédiction sont considérés comme des valeurs aberrantes.

Sur les deux graphiques, vous pouvez sélectionner des valeurs hors norme et non hors norme Connecteurs Service Graph pour afficher les lignes de tendance les unes par rapport aux autres.

Pour plus d'informations sur le traitement des données avec Connecteurs Service Graph, reportez-vous à la section À propos de l'Connecteurs Service Graph.

Ressources dans le cloud et hors du cloud

Les graphiques montrentles nombres et les détails des ressources et des services d'application qui sont hébergés sur divers services cloud par rapport à ceux qui ne le sont pas. Les ressources et les services d'application peuvent être déployés sur des services cloud tels que Microsoft Azure Cloud, ou sur l'instance locale ou d'autres solutions non cloud. Pour certaines opérations en cours dans l'organisation, il peut être nécessaire d'avoir ces détails qui peuvent être difficiles à obtenir.

Pour en savoir plus sur , consultez « Ressources dans le cloud et hors du cloud » dans la rubrique de l'application de l'App Store de l'espace de travail CMDB .

Le graphique à secteurs Services d'application est disponible à partir de la Espace de travail CMDB version 3.6.

Services d'application

Affiche le nombre de services d'application dans votre organisation, en fonction des enregistrements de la table Services d'application [cmdb_ci_service_auto]. Le graphique

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

montre la tendance du nombre total de services d'application par jour, au cours des sept derniers jours.

Cliquez sur la vignette pour accéder au tableau de bord Services d'application dans lequel vous pouvez surveiller le niveau d'adoption et l'intégrité des services d'application. Pour en savoir plus sur le tableau de bord Services d'application, reportez-vous Surveiller l'intégrité des services d'application sur le tableau de bord Services d'applicationà .

Vue Gestion dans Espace de travail CMDB

La vue Gestion fournit aux administrateurs de la CMDB un accès rapide aux principaux outils de gestion ainsi qu'un aperçu approfondi de l'intégrité et des activités de la CMDB. La vue fournit des détails tels que les CI en double et les activités récentes dans la CMDB.

Accès

Besoin du rôle : sn_cmdb_admin (administrateur CMDB)

Pour accéder à la vue Gestion, accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB** , puis sélectionnez **Gestion** dans la barre de Espace de travail CMDB menus.

Gestionnaire de données CMDB

Les cartes suivantes montrent des détails sur les CI et les politiques associés au gestionnaire de données CMDB :

CI rejetés

CI définis comme rejetés lors d'un examen des tâches d'attestation.

CI exclus

exclus CI définis comme exclus des politiques du gestionnaire de données CMDB.

Politiques à l'état de brouillon

Brouillon Politiques du gestionnaire de données qui ont été créées mais pas publiées.

Exactitude du CI

Les cartes de cette section montrent l'état d'intégrité pour les sous-mesures du KPI d'exactitude Intégrité CMDB . Les décomptes sont basés sur le test des CI par rapport à des règles d'intégrité des données prédéfinies, telles que :

- Règles d'identification (pour détecter les CI en double)
- Règles de CI orphelins
- Règles de CI de péremption

Vous pouvez définir l'intervalle de temps utilisé dans les calculs pour ces nombres.

Pour en savoir plus sur le KPI d'exactitude et sur les mesures secondaires en double, orphelines et périmées, reportez-vous à la section KPI et mesures d'intégrité CMDB.

Tendances de l'activité récente

Les cartes suivantes présentent les activités récentes dans la CMDB :

Activité CI récente

Graphique sur 7 jours montrant les mesures et la ligne de tendance liées aux CI, telles que le nombre de nouveaux CI et de CI mis à jour.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activité récente du service d'application

Graphique sur 7 jours montrant les mesures et la ligne de tendance liées aux services d'application , telles que le nombre total de services d'application, les services d'application nouveaux et mis à jour, et le nombre de services d'application avec des pannes.

Outils de gestion

Fournit des liens que vous pouvez utiliser pour accéder aux tableaux de bord, aux outils et aux vues de listes CMDB. Les liens sont regroupés par catégories, comme décrit ci-dessous.

Remarque : Certains liens sont disponibles sous condition en fonction de l'installation des applications, des modules d'extension actifs et du rôle qui vous est affecté. Si aucun lien n'apparaît, assurez-vous que toutes les conditions requises sont remplies.

Gérer:

- Gestionnaire de classe de CI: afficher, créer ou modifier de manière centralisée les définitions et les paramètres de classe pour Identification et réconciliation (IRE) et pour l'intégrité CMDB.

  Besoin de rôle supplémentaire : itil ou personalize_dictionary.

- Gestionnaire de données : créez, modifiez, examinez, publiez et suivez de manière centralisée les politiques du gestionnaire de données et les tâches générées par ces politiques.
- Bibliothèque de modèles de déduplication : créez et gérez des modèles et des bibliothèques de déduplication pour corriger les tâches de déduplication en bloc.
- Tableau de bord de déduplication : affichez les nombres et les aperçus des CI en double dans la CMDB, et exécutez et suivez les modèles de déduplication pour corriger les tâches de déduplication en bloc.
- Groupes CMDB : affichez une vue de liste des groupes CMDB actuels dans laquelle vous pouvez créer de nouveaux groupes CMDB et gérer les groupes CMDB existants. Un groupe CMDB est un ensemble de CI auquel vous pouvez appliquer des actions de CI collectivement à tous les CI du groupe. Par exemple, l'intégrité CMDB peut surveiller les CI d'un groupe CMDB de type Intégrité et signaler l'intégrité agrégée pour l'ensemble du groupe.
- Groupes de CI dynamiques : affichez une vue de liste des groupes de CI dynamiques actuels dans laquelle vous pouvez créer de nouveaux groupes de CI dynamiques et gérer les groupes de CI existants. Les groupes de CI dynamiques agissent en tant que services d'application renseignés avec des membres du groupe CMDB associé au groupe de CI dynamique. Pour en savoir plus sur les groupes de CI dynamiques, reportez-vous à Services d'application.

Optimiser:

- Intégrité CMDB : affichez les tableaux de bord d'intégrité CMDB et configurez les KPI et mesures d'intégrité CMDB utilisés pour évaluer les CI dans les tableaux de bord d'intégrité CMDB.

  Exigences supplémentaires :

  - Installer et configurer l'intégrité CMDB
  - Rôles : asset ou itil

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Tableau de bord CMDB Data Foundations : affichez le tableau de bord CMDB Data Foundations où vous pouvez explorer les risques potentiels de l'implémentation de CMDB et vérifier que les données importantes sont valides et correctement configurées.

  Exigences supplémentaires :

  - Configurer CSDM et CMDB Tableaux de bord Data Foundations
  - Rôles : asset, Itil_admin ou admin
  - Module d'extension : com.snc.cmdb.getwell
- Tableau de bord CSDM Data Foundations : affichez le tableau de bord CSDM Data Foundations où vous pouvez explorer les mesures CSDM clés sur une seule page pour vous aider à tirer pleinement parti de votre implémentation.

  Exigences supplémentaires :

  - Configurer CSDM et CMDB Tableaux de bord Data Foundations
  - Rôles : app_service_admin, app_service_user, actif, cmdb_read, itil_admin, portfolio_admin, service_viewer ou technology_service_owner
  - Module d'extension : com.snc.cmdb.getwell
- Tâches de déduplication : corrigez une tâche de déduplication à l'aide de l'assistant Correcteur de CI en double qui vous guide tout au long du processus de rapprochement des CI en double.

  Condition requise pour un rôle supplémentaire : itil.
- Règles de rattrapage CMDB : règles associées à une Intégrité CMDB tâche créée pour un test d'intégrité CMDB ayant échoué. Une règle de rattrapage CMDB exécute un workflow de rattrapage pour corriger un problème signalé par l'intégrité CMDB.

Visualiser:

- Vue des dépendances : fournit une vue d'infrastructure graphique pour un CI et toutes les applications ou services d'entreprise dont il fait partie et qu'il prend en charge.

  Besoin d'un rôle supplémentaire : dependency_views.
- Générateur de requêtes : créez facilement des requêtes complexes d'infrastructure et de service, qui couvrent plusieurs classes CMDB, tables non CMDB, et qui peuvent impliquer de nombreux CI connectés par différentes relations.

  Besoin d'un rôle supplémentaire : cmdb_query_builder_read.

Créer : nouveau service technique

Besoin d'un rôle supplémentaire : service_admin.

Configurer l'espace de travail CMDB

Planifiez et configurez votre implémentation de CMDB Workspace.

Vue d'ensemble de la configuration

1. Configurer l'Espace de travail CMDB

   Demandez l'application de stockage et activez les données de démonstration.
2. Configurez l'une des options suivantes pour afficher les données les plus pertinentes dans votre organisation :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Modifier les actions importantes dans la vue d'accueil de l'espace de travail CMDB
- Ajouter un lien rapide vers la vue d'accueil de l'espace de travail CMDB
- Configurer les centres de données pour le graphique des ressources dans le cloud par rapport aux ressources hors du cloud
- Configurer les classes CI pour le graphique des ressources dans le cloud et hors du cloud

Configurer l'Espace de travail CMDB

Configurez l'application du magasin Espace de travail CMDB et accédez-y.

Demander des applications dans l'App Store

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

Remarque : L'application Espace de travail CMDB Store est automatiquement installée lors de l'installation ou de la mise à niveau du produit.

Activer les données de démonstration

Activez les données de démonstration pour installer des travaux planifiés spécifiques aux données de démonstration qui, si les conditions requises sont remplies, génèrent et remplissent les données de démonstration dans Espace de travail CMDB des cartes telles que :

- Graphique Ressources dans le cloud et hors du cloud dans la page de Espace de travail CMDB destination et la vue Aperçus : Si la table Comptes de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account] existe
- Cartes dans la vue CMDB 360 : si CMDB 360 est activé
- Cartes dans la vue Aperçus, vignette Adoption de la fonctionnalité CMDB :
  - CI traités par IRE
  - CI traités par IRE en fonction de la source
  - Gestionnaire de données
  - Attestation des données
  - Générateur de requêtes
  - Recherche intelligente
- Cartes de la vignette Nouveautés de la page de Espace de travail CMDB destination.

Pour remplir Espace de travail CMDB les tableaux de bord avec des données de démonstration :

1. Lors de l'installation de l'application de stockage, cochez la case Charger les Espace de travail CMDB**données de démonstration**.
2. Accédez à la tâche planifiée *[Demo] – CMDB Workspace demo data* et sélectionnez **Exécuter maintenant**.

Remarque : En règle générale, n'activez pas les données de démonstration dans une instance de production pour empêcher le mélange des données de démonstration avec des données de production réelles.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Prérequis

- Modules d'extension :
  - Recommandé: Activation CSDM (com.snc.cmdb.csdm.activation)

    Permet les mappages des champs hérités *Lifecycle Status* et la synchronisation avec les champs d'état hérités. Pour en savoir plus sur l'utilisation et la personnalisation des règles de cycle de vie lorsque ce module d'extension n'est pas activé, reportez-vous à la section Règles de cycle de vie et définitions de mise hors service.
  - Obligatoire (activé par défaut) : Prise en charge CMDB CSDM (com.snc.cmdb.csdm)
  - Requis (activé par défaut) : modèles de page CMDB (sn_cmdb_pg_templts)
  - Requis (activé par défaut) : recherche CMDB NLQ connectée (sn-cmdb-nlq-search)

  Pour plus d'informations sur l'activation d'un module d'extension, consultez Activer un module d'extension .
- Rôles : pour accéder au Espace de travail CMDB, vous devez, au minimum, avoir l'un des rôles suivants, qui sont essentiels pour interagir avec le Espace de travail CMDB. En fonction du rôle qui vous est affecté, il se peut que vous n'ayez accès qu'à certaines des fonctionnalités disponibles dans :Espace de travail CMDB
  - sn_cmdb_admin
  - sn_cmdb_editor
  - sn_cmdb_user

  Remarque : Lorsque vous explorez le Espace de travail CMDB, certains tableaux de bord et vues de listes nécessitent des rôles spécifiques en plus des rôles clés Administrateur CMDB, Éditeur CMDB ou Utilisateur CMDB.
- Fonctionnalités : Espace de travail CMDB permet d'accéder à un large éventail d'applications et de fonctionnalités. Toutefois, pour Espace de travail CMDB fournir des rapports, des vues d'ensemble et des tendances significatifs, vous devez configurer certaines de ces fonctionnalités. La configuration de ces fonctionnalités est répertoriée sous Exigences supplémentaires.

Accéder à Espace de travail CMDB

Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB** pour accéder Espace de travail CMDBà .

La vue Accueil est la vue par défaut de l'espace de travail CMDB et vous pouvez également utiliser d'autres vues pour accéder aux fonctionnalités CMDB :

- Vue d'accueil dans l'espace de travail CMDB: affichez diverses agrégations d'intégrité CMDB, utilisez Recherche intelligente pour effectuer des recherches dans la CMDB, voir ce qui a changé dans la CMDB et accéder aux tâches importantes. Il s'agit de la vue par défaut pour CMDB Workspace.
- Vue Mon travail : gérez les tâches du gestionnaire de données CMDB telles que les tâches d'attestation qui vous sont affectées.
- Vue CMDB 360 : affichez les agrégations et l'analyse des données CMDB 360 sur un tableau de bord et créez des requêtes CMDB 360.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Vue Gestion : affichez les activités clés et les indicateurs d'intégrité récents pour la CMDB, et accédez aux outils et tableaux de bord de gestion (accessibles uniquement aux administrateurs de la CMDB) qui prennent en charge vos tâches de gestion.
- Vue Aperçus : affichez le niveau d'adoption des principaux outils, fonctionnalités et services d'application de la CMDB. Explorez les avantages et installez ces outils et fonctionnalités pour maximiser l'efficacité de votre fonctionnalité CMDB.

Modifier les actions importantes dans la vue d'accueil de l'espace de travail CMDB

Modifiez l'ordre d'apparence et d'autres propriétés des cartes d'action importantes qui apparaissent dans la vue Accueil du Espace de travail CMDB.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cmdb_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les cartes de tâches qui s'affichent dans la vignette Tâches importantes sur la page de destination du , sont stockées dans la table Configuration de la carte d'action Espace de travail CMDBd'importation CMDB WS [sn_cmdb_ws_imp_action_card_config]. Vous pouvez modifier certains attributs de ces cartes, y compris le paramètre qui contrôle l'apparition d'une carte spécifique. Les cartes de la vignette Actions importantes ne sont disponibles que pour les rôles d'utilisateur Administrateur CMDB [sn_cmdb_admin] et Éditeur CMDB [sn_cmdb_editor] et chacun est configuré selon l'un de ces rôles.

Il existe un certain chevauchement entre les cartes de tâches qui apparaissent pour un administrateur CMDB et pour un éditeur CMDB, cependant, les filtres de ces cartes de tâches sont différents. En règle générale, pour les administrateurs CMDB, le filtre de carte inclut également les tâches non affectées qu'un administrateur CMDB doit affecter.

Seule la modification est possible, vous ne pouvez pas ajouter ou supprimer d'enregistrements d'actions dans cette table.

Procédure

1. Accédez à la **Tout**.
2. Dans le filtre de navigation, saisissez `sn_cmdb_ws_imp_action_card_config.list`.
3. Dans la vue de liste de la table, modifiez la ligne de table que vous souhaitez modifier ou cliquez sur la ligne pour ouvrir le formulaire d'enregistrement.

Champ	Description
Profil	L'utilisateur connecté (tel que l'administrateur CMDB) pour lequel cette carte s'affiche. Vous ne pouvez pas modifier ce champ.
Type	Groupe de tâches auquel cette tâche appartient, tel que les CI en double. Vous ne pouvez pas modifier ce champ.
Table	La table utilisée dans le filtre de carte.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Vous ne pouvez pas modifier ce champ.
Actif	Détermine si la carte de cette action apparaît dans Espace de travail CMDB.
Ordre	Valeur numérique qui détermine l'ordre de chaque carte dans le reste des cartes de la vignette Actions importantes. Les cartes dont les numéros d'ordre sont les plus bas apparaissent avant celles dont le numéro d'ordre est plus élevé.
Condition de filtre	Filtres pour les tâches incluses pour la carte.
Colonnes de liste	Colonnes qui apparaissent dans la vue de liste lorsque vous cliquez sur une carte pour afficher ses tâches associées.
Répertorier groupby	Attribut pour regrouper par tâches associées à la carte dans la vue de liste de la carte. La vue de liste de la carte s'affiche lorsque vous cliquez sur une carte pour afficher ses tâches associées.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Ajouter un lien rapide vers la vue d'accueil de l'espace de travail CMDB

Pour accéder immédiatement aux outils ou aux données dont vous avez besoin, ajoutez votre propre lien rapide à la vue d'accueil de Espace de travail CMDB.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cmdb_admin, sn_cmdb_editor ou sn_cmdb_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les liens rapides sont stockés dans la table Liens rapides [sn_cmdb_ws_quick_links], y compris ceux qui sont inclus dans le système de base. Seul l'utilisateur qui a ajouté un lien rapide a accès à ce lien et peut ensuite modifier ou supprimer ce lien.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB**.
2. Dans la section Liens rapides, cliquez sur l'icône « + ».
3. Saisissez **l'URL** et le **texte d'affichage** du lien, puis cliquez sur **Ajouter**.

   Une URL valide doit commencer par « http : » ou « https : ». Pour créer un lien vers un outil dans l'instance, tel que le Gestionnaire de classe CI, saisissez l'URL complète de la page de destination de l'outil.

4. Cliquez sur **Terminé**.

Résultats
Le nouveau lien n'est disponible que pour l'utilisateur qui l'a créé, dans la section Liens rapides de la page de destination du Espace de travail CMDB.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Cliquez sur l'icône Modifier les liens rapides pour modifier, supprimer ou repositionner un lien ajouté. Ensuite, utilisez les flèches haut et bas pour déplacer un lien dans la liste, puis cliquez sur l'icône Modifier en regard d'un lien que vous souhaitez modifier ou supprimer de la liste.

Configurer les centres de données pour le graphique des ressources dans le cloud par rapport aux ressources hors du cloud

Le graphique Ressources dans le cloud par rapport aux ressources hors du cloud dans Espace de travail CMDB détermine quels CI et services d'application sont stockés dans un cloud et lesquels ne se trouvent pas dans l'organisation. En plus des classifications des systèmes de base, vous pouvez ajouter des classifications dans le cloud et hors du cloud qui reflètent les déploiements de centre de données spécifiques dans l'organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cmdb_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La table Types de centres de données [sn_cmdb_ws_datacenter_type] stocke les classes de centres de données selon qu'elles peuvent être utilisées comme stockage cloud ou non dans l'organisation. Les calculs du graphique Ressources dans le cloud par rapport aux ressources hors du cloud dans la vignette Vue d'ensemble des CI de l'espace de travail CMDB se répercutent sur les centres de données de cette table et leurs classifications.

Les CI sont comptés comme non-cloud principalement si l'une des conditions suivantes est remplie :

- Le CI n'est associé à aucun centre de données.
- Le CI est associé à un centre de données classé comme non-cloud dans la table Types de centres de données.

Dans le système de base, la table Types de centre de données contient plusieurs centres de données communs. Par exemple, la classe Centre de données Azure [cmdb_ci_azure_datacenter) est classée comme « Cloud ». Par conséquent, le graphique Ressources dans le cloud par rapport aux ressources non-cloud inclut dans ses calculs et barres la classe Azure Datacenter [cmdb_ci_azure_datacenter).

Procédure

1. Sélectionnez **Tout**.
2. Dans le navigateur de filtre, saisissez `sn_cmdb_ws_datacenter_type.list` pour accéder à la table Types de centre de données.
3. Cliquez sur **Nouveau** et remplissez le formulaire Type de centre de données d'un centre de données utilisé dans l'organisation.

Champ	Description
Classe de centres de données	Classe enfant de la classe Centre de données logique [cmdb_ci_logical_datacenter] utilisée dans l'organisation.
Type	Classification qui indique si la classe de **centre de données** spécifiée est utilisée comme stockage dans le cloud ou non.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Fournisseur de cloud	Étiquette personnalisée pour le fournisseur dans le cloud.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer les classes CI pour le graphique des ressources dans le cloud et hors du cloud

Incluez ou excluez les paires de *CI Class*/*Type* dans le graphique Ressources dans le cloud par rapport aux ressources hors du cloud dans .Espace de travail CMDB

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cmdb_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La table Catégories de requêtes d'aperçu CMDB [sn_cmdb_ws_insight_query_category] contient les paires de /*Type* pour le graphique des ressources dans le cloud et hors du cloud dans la vignette de vue d'ensemble des *CI Class*CI dans l'espace de travail CMDB. Le *Active* paramètre d'un enregistrement détermine si la paire /*Type* respective *CI Class*apparaît dans le graphique. Par défaut, toutes les paires sont configurées pour apparaître dans le graphique.

Une *CI Class*paire /*Type* apparaît ou n'apparaît pas en fonction de son *Active* paramètre et quel que soit l'état de la tâche planifiée qui lui est associée.

Procédure

1. Sélectionnez **Tout**.
2. Dans le navigateur de filtre, saisissez `sn_cmdb_ws_insight_query_category.list` pour accéder à la table Catégories de requêtes d'aperçu CMDB.
3. Définir *Active* sur **vrai** ou **faux** pour une paire classe/type de CI.
   Par exemple, définissez la valeur *Active***sur faux** pour la paire **applications/hors cloud** . Ce paramètre exclut du graphique tous les CI de la classe Applications qui sont déterminés comme n'étant pas dans le cloud.

Reprendre une tâche planifiée désactivée pour le graphique des ressources dans le cloud et hors du cloud

Réactiver une tâche planifiée pour reprendre la collecte de données pour le graphique des ressources dans le cloud par rapport aux ressources hors du cloud dans Espace de travail CMDB.

Avant de commencer
Rôle requis : cmdb_query_builder (contenu dans les rôles d'utilisateur sn_cmdb_user, sn_cmdb_editor sn_cmdb_admin)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le graphique Ressources dans le cloud et hors du cloud utilise Espace de travail CMDB plusieurs travaux planifiés qui collectent et calculent les données des graphiques. Chaque barre du graphique des classes CI représente une paire d'une classe CI et d'un type de stockage (cloud, non-cloud) tel que Applications/Cloud. Chaque barre est associée à sa propre tâche planifiée. Lorsqu'une tâche planifiée dépasse ses limites de temps et de quantité de données collectées, elle est automatiquement arrêtée. Une tâche qui ne peut pas être terminée pendant 3 jours consécutifs (par défaut) est automatiquement désactivée pour les exécutions futures.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisez la procédure suivante pour reprendre ultérieurement cette tâche planifiée désactivée.

Procédure

1. Cliquez sur **Tout**.
2. Dans le navigateur de filtre, saisissez `sysauto_query_builder.list` et ouvrez la table E-mail planifié des générateurs de requêtes.
3. Dans la vue **de liste E-mail planifié des générateurs de requêtes** , définissez **Actif** sur **vrai** pour que la tâche planifiée reprenne.

Modifier une table connexe à partir des aperçus des performances CMDB

Modifiez une table connexe dans la table Entrées connexes [cmdb_related_entry] directement à partir de l'outil d'aperçu des performances CMDB dans la Espace de travail CMDB vue Aperçu. Mettez à jour la table associée pour référencer correctement un autre CI dans le champ Référencé lorsqu'une référence est manquante dans la table connexe.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cmdb_admin (administrateur CMDB) et tout autre rôle requis pour accéder à une table connexe.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une référence est manquante pour un enregistrement lorsque le champ **Référencé** pour cet enregistrement est vide. L'aperçu des performances CMDB vous permet de modifier facilement les tables connexes auxquelles il manque une référence après avoir analysé une partie du graphique de référence manquant d'enregistrements connexes.

Vous pouvez consulter la liste complète des tables connexes et des champs référencés associés dans la table Entrées connexes [cmdb_related_entry].

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB**, puis dans la Espace de travail CMDB barre de **menus, sélectionnez Aperçus**.
2. Dans la vignette Aperçu des performances CMDB, sélectionnez **Afficher les aperçus des performances**.
3. Accédez à la vignette Enregistrements connexes de l'onglet **Charges utiles et CI** , puis sélectionnez une tranche du graphique dans la carte Référence manquante d'enregistrements connexes par table.
4. Cochez la case en regard d'un enregistrement, puis sélectionnez **Modifier**.
5. Spécifiez les références CI CMDB applicables, puis sélectionnez **Mettre à jour**.

Information associée

Vue d'ensemble de CMDB

Vue Aperçus dans Espace de travail CMDB

Modifier une source de données à partir des aperçus des performances CMDB

Modifiez une source de données pour Connecteurs Service Graph spécifier les données qu'un jeu d'importation doit ingérer. Envisagez de configurer un processus par lots pour rendre l'ingestion plus efficace et améliorer les performances.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cmdb_admin (administrateur CMDB) et import_admin.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB**.
2. Dans la barre de Espace de travail CMDB**menus, sélectionnez Aperçus**.
3. Dans la vignette Aperçu des performances CMDB, sélectionnez **Afficher les aperçus des performances**.
4. Sélectionnez la carte Sources avec le traitement par lots désactivé dans l'onglet Connecteurs du graphe de services.
5. Dans la vue de liste Sources de données, cochez une case en regard d'un enregistrement.
6. Sélectionnez **Modifier**.
7. Configurez la source de données.
   Pour plus d'informations sur les sources de données, voir :
   - Créer une source de données
   - Champs de sources de données
8. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Modifier une importation de données planifiée à partir des aperçus des performances CMDB

Modifiez une importation de données planifiée directement à partir d'Aperçu des performances CMDB pour votre Connecteurs Service Graph. Envisagez d'activer **l'importation simultanée** avec une partition de taille personnalisée pour diviser les données entrantes en plusieurs ensembles d'importation et transformer simultanément les ensembles d'importation afin de réduire le temps de traitement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cmdb_admin (administrateur CMDB) et l'un des rôles suivants :

- import_scheduler
- import_admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB**.
2. Dans la barre de Espace de travail CMDB**menus, sélectionnez Aperçus**.
3. Dans la vignette Aperçu des performances CMDB, sélectionnez **Afficher les aperçus des performances**.
4. Dans l'onglet Connecteurs du graphe de services, cliquez sur la carte Sources avec importation simultanée désactivées ou sur la carte Sources avec méthode de partition de taille non personnalisée.
5. Dans la vue de liste Jeux d'importation planifiée, cochez une case en regard d'un enregistrement.
6. Sélectionnez **Modifier**.
7. Configurer l'importation de données planifiée.
   Vous devrez peut-être modifier le périmètre de votre application pour créer ou modifier une importation de données planifiée à partir de Espace de travail CMDB.

   Pour en savoir plus sur la mise à jour d'une importation de données planifiée, reportez-vous à la section Planifier une importation de données .
8. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Vue Aperçus dans Espace de travail CMDB

Référence de l'espace de travail CMDB

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les composants tels que les propriétés, installés avec l'espace de travail CMDB et les critères spécifiques à la classe pour le graphique des ressources dans le cloud par rapport aux ressources hors du cloud.

Critères spécifiques à la classe pour le graphique des ressources dans le cloud par rapport aux ressources hors du cloud

Le graphique Ressources dans le cloud et hors du cloud fournit des nombres pour plusieurs classes clés. Le graphique utilise différentes classes et critères de relation pour chaque classe afin de déterminer quelles ressources sont considérées comme cloud et lesquelles ne sont pas dans le cloud.

Le graphique des ressources dans le cloud par rapport aux ressources hors du cloud s'affiche dans la vignette de vue d'ensemble des CI dans l'application du magasin CMDB Workspace.

Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance] : • Nuage: Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance] -> (hébergé sur ::Hosts) -> classe de centre de données (un des centres de données cloud configurés) -> (hébergé sur ::Hosts) -> Compte de service dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service-compte] • Non cloud : Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance] -> (hébergé sur ::Hosts) -> classe de centre de données (un des centres de données non cloud configurés) • Total : est égal au nombre d'enregistrements dans la table Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance] (sauf s'il existe des enregistrements d'instance d'ordinateur virtuel sans aucune relation)
Serveur [cmdb_ci_server] : • Nuage: Serveur [cmdb_ci_server] -> (Virtualisé par ::Virtualise) -> Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance] -> (Hébergé sur ::Hosts) -> Centre de données (un des centres de données cloud configurés) -> (Hébergé sur ::Hosts) -> Compte de service dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service-compte] • Non cloud : Serveur [cmdb_ci_server] -> Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance] -> classe de centre de données (un des centres de données non cloud configurés) OU

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le serveur [cmdb_ci_server] n'a aucune relation avec l'instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]

- Total : est égal au nombre d'enregistrements dans la table du serveur [cmdb_ci_server] (sauf s'il existe des enregistrements du serveur sans aucune relation)

Champ d'application [cmdb_ci_appl] :

- Nuage:

  Application [cmdb_ci_appl] -> (S'exécute sur ::Runs) -> Server [cmdb_ci_server]-> (Virtualisé par ::Virtualise) -> Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance] -> (Hébergé sur ::Hosts) -> Centre de données (un des centres de données cloud configurés) -> (Hébergé sur ::Hosts) -> Compte de service dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service-compte]

  OU

  Application [cmdb_ci_appl] -> (hébergé sur ::Hosts) -> classe de centre de données (un des centres de données cloud configurés)-> (hébergé sur ::Hosts) -> Compte de service dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service-compte]

- Non cloud :

  Application [cmdb_ci_appl] -Serveur > [cmdb_ci_server] -> Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance] -> Centre de données Classe de centre de données (un des centres de données non cloud configurés)

  OU

  Application [cmdb_ci_appl] -> Serveur [cmdb_ci_server] -> aucune relation avec l'instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]

- Total : correspond à la somme Cloud + Non cloud (et non le nombre d'enregistrements dans la table Application [cmdb_ci_appl])

Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster] :

- Nuage:

  Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster -> (hébergé sur ::Hosts) -> centre de données (centre de données logique cloud) -> (hébergé sur ::Hosts) -> Compte de service dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service-compte]

- Non cloud :

  Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster > Centre de données (centre de données logique non cloud)

  OU

  Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster -> aucune relation avec -> centre de données

- Total : est égal au nombre d'enregistrements dans la table Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster] (sauf s'il existe des enregistrements de grappe Kubernetes sans aucune relation)

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Instance de base de données [cmdb_ci_db_instance] :

- Nuage:

  Instance de base de données [cmdb_ci_db_instance] -> (S'exécute sur ::Exécute) -> Serveur -> (Virtualisé par ::Virtualise) -> Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance] -> (Hébergé sur ::Hosts) -> Centre de données logique (un des centres de données cloud configurés)-> (Hébergé sur ::Hosts) -> Compte de service dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service-compte]

  OU

  Instance de base de données [cmdb_ci_db_instance] -> centre de données logique [cmdb_ci_logical_datacenter] (un des centres de données cloud configurés)-> (hébergé sur ::Hosts) -> Compte de service dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service-compte]

- Non cloud :

  Instance de base de données [cmdb_ci_db_instance] -> Server [cmdb_ci_server] -> Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance] -> Centre de données (centre de données logique non cloud)

  OU

  Instance de base de données [cmdb_ci_db_instance] > Serveur [cmdb_ci_server] sans relation > Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]

- Total : somme dans le cloud + hors du cloud (peut être inférieur au nombre total d'enregistrements, en soustrayant les enregistrements mal créés)

Volume de stockage [cmdb_ci_storage_volume] :

- Nuage:

  cmdb_ci_storage_volume -> (hébergé sur ::Hosts) -> centre de données logique [cmdb_ci_logical_datacenter] (un des centres de données cloud configurés)-> (hébergé sur ::Hosts) -> Compte de service dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service-compte]

- Non cloud :

  cmdb_ci_storage_volume > centre de données logique [cmdb_ci_logical_datacenter] (un des centres de données non cloud configurés)

  OU

  cmdb_ci_storage_volume > aucune relation avec le centre de données

Stockage d'objets dans le cloud [cmdb_ci_cloud_object_storage] :

- Nuage:

  Stockage d'objets dans le cloud [cmdb_ci_cloud_object_storage] -> (hébergé sur ::Hosts) -> Centre de données logique [cmdb_ci_logical_datacenter] -> (hébergé sur ::Hosts) -> Compte de service dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service-compte] (requiert Application de stockage CMDB CI Class Models)

- Non cloud :

  N. A. (Cette table ne peut jamais avoir d'enregistrements hors cloud)

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Comptes de services [cmdb_ci_cloud_service_account] : • Nuage: datacenter_type attribut est renseigné avec la classe de centre de données correcte • Non cloud : N. A. (Cette table ne peut jamais avoir d'enregistrements hors cloud)

Composants installés avec Espace de travail CMDB

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension (sn_cmdb_ws), notamment les propriétés, les Espace de travail CMDB tables, les rôles d'utilisateur et les travaux planifiés. ServiceNow

Remarque : La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

En outre, le module d'extension Espace de travail CMDB ajoute le type de groupe CMDB «Espace de travail CMDB ».

Propriétés installées

Les propriétés suivantes sont installées par le module d'extension Gestion des configurations (CMDB) (com.snc.cmdb), qui est inclus dans les systèmes de base.

Propriété	Description
sn_cmdb_ws.ci_overview.managed_by_me.enabled	Affiche/masque la section Mes CI de la vue d'ensemble des CI sur la page de destination, pour les Espace de travail CMDB utilisateurs ayant sn_cmdb_editor rôle. • Type : true | false • Valeur par défaut : true • Emplacement : ajouter à la table Propriétés système [sys_properties].
sn_cmdb_ws.total_cis.enabled	Affiche/masque la section Total des CI sur la page de Espace de travail CMDB destination. • Type : true | false • Valeur par défaut : true • Emplacement : ajouter à la table Propriétés système [sys_properties].

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
sn_cmdb_ws.ms.discovery_source_not_reporting_max_days	Nombre de jours après lesquels, si une ou plusieurs sources de découverte cessent de signaler des CI, ce CI est inclus dans le graphique CI non signalés par les sources de découverte dans la vue CMDB 360. • Type : nombre entier • Par défaut : 7 • Emplacement : accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB** , puis sélectionnez **CMDB 360**. Sélectionnez Paramètres et configurez le **nombre de jours écoulés depuis la dernière détection des CI par une source de détection** dans la section Problèmes potentiels. • Pour en savoir plus : Configurer le tableau de bord CMDB 360.
sn_cmdb_ws.ms.report_max_limit	Nombre maximal d'enregistrements qui s'affichent sous forme de vues de listes lors de l'exploration à partir des graphiques suivants : • CI non signalés par les sources de découverte • Incohérence des données • CI par nombre de sources de découverte • CI avec une seule source Détails : • Type : nombre entier • Par défaut : 100 000 • Emplacement : accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB** , puis sélectionnez **CMDB 360**. Sélectionnez Paramètres et configurez le **nombre maximal d'enregistrements**

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	à traiter dans la section Global. • Pour en savoir plus : Configurer le tableau de bord CMDB 360.
sn_cmdb_ws.unifiedmap.map_search_filter.default_levels	Nombre initial par défaut de niveaux à afficher sur une carte à partir du nœud d'accueil, vers le haut et vers le bas de la hiérarchie CMDB.Vers le haut, la hiérarchie va de tous les parents à leurs parents jusqu'au niveau spécifié. Vers le bas de la hiérarchie, cela va de tous les enfants à leurs enfants jusqu'au niveau spécifié. • Type : nombre entier • Par défaut : 3 • Emplacement : ajouter à la table Propriétés système [sys_properties]. La modification affecte tous les utilisateurs et nécessite le rôle d'utilisateur sn_cmdb_admin.
sn_cmdb_ws.unifiedmap.map_search_filter.max_niveaux	Nombre maximal de niveaux à afficher sur une carte à partir du nœud d'accueil, vers le haut et vers le bas de la hiérarchie CMDB.Vers le haut, la hiérarchie va de tous les parents à leurs parents jusqu'au niveau spécifié. Vers le bas de la hiérarchie, cela va de tous les enfants à leurs enfants jusqu'au niveau spécifié. • Type : nombre entier • Par défaut : 25 • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties] La modification affecte tous les utilisateurs et

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	nécessite le rôle d'utilisateur sn_cmdb_admin.
sn_cmdb_ws.list.record_count_limit	Nombre maximal de résultats pris en compte par le système lors de l'utilisation de la recherche conditionnelle pour rechercher des CI dans la vue d'accueil de l'espace de travail CMDB. Ce nombre s'affiche, par exemple, en haut de la liste des résultats de recherche. • Type : nombre entier • Par défaut : 100 000 • Emplacement : ajouter à la table Propriétés système [sys_properties]. • Plus d'informations : Application de stockage Espace de travail CMDB Par exemple, si une limite de 100 000 est atteinte, le décompte affiche « 100 000 + » pour indiquer que le comptage s'est arrêté à 100 000 et qu'il existe d'autres résultats non comptabilisés. L'augmentation de la valeur de cette propriété se traduit directement par un impact plus important sur les performances. Toutefois, si un décompte précis est nécessaire, définissez cette limite sur un nombre qui n'est pas atteint par le nombre prévu.

Rôles installés

Les rôles suivants sont installés par le module d'extension Gestion des configurations (CMDB) (com.snc.cmdb), qui est inclus dans les systèmes de base. Ces rôles sont requis pour l'accès et l'interaction avec le , et sont inclus dans un souci d'exhaustivité Espace de travail CMDB.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur CMDB [sn_cmdb_admin]	Fournit un accès complet aux données, aux outils et aux interfaces utilisateur de la CMDB dans Espace de travail CMDB Un administrateur CMDB, par exemple, définit les politiques dans le Gestionnaire de classe CI et les exigences de service d'application. L'administrateur CMDB fournit le plus haut niveau d'accès à la CMDB.	• data_manager_admin • canvas_admin • sn_cmdb_editor • cmdb_ms_admin • cmdb_dedup_admin
Éditeur CMDB [sn_cmdb_editor]	Fournit l'accès aux enregistrements CMDB Espace de travail CMDB et un accès complet à la table Élément de configuration [cmdb_ci]. Un éditeur CMDB dispose de privilèges d'écriture sur les tâches du gestionnaire de données CMDB et sur les CI, mais ne peut pas modifier les politiques telles que le gestionnaire de données CMDB ou le gestionnaire de classe CI.	• sn_cmdb_user • cmdb_ms_editor
Utilisateur CMDB [sn_cmdb_user]	Fournit un accès en lecture seule aux données CMDB et aux interfaces utilisateur de base telles que les rapports et tableaux de bord CMDB, dans Espace de travail CMDB.	• canvas_user • data_manager_user • cmdb_ms_user
Administrateur CMDB multisource [cmdb_ms_admin]	Fournit un accès complet aux données, aux configurations de tableau de bord et aux requêtes liées à Multisource CMDB et CMDB 360.	cmdb_ms_editor
Éditeur CMDB multisource [cmdb_ms_editor]	Permet d'accéder aux enregistrements CMDB 360 et permet aux utilisateurs de créer et modifier des requêtes CMDB 360.	cmdb_ms_user
Utilisateur CMDB multisource [cmdb_ms_user]	Fournit un accès en lecture seule aux données multisources, aux requêtes CMDB 360 et aux interfaces utilisateur connexes telles que les rapports et tableaux de bord CMDB 360 et le générateur de rapports multisources.	cmdb_read

Travaux planifiés installés

Tâche planifiée	Description
Collection d'espaces de travail CMDB	Met à jour les informations de tous les graphiques d'activité sur 7 jours, tels que le graphique Activité du CI au cours des 7 derniers jours.
Population d'analyse du tableau de bord multisource	S'exécute quotidiennement pour calculer les statistiques agrégées des données CMDB 360 et remplit la page de destination du tableau de bord CMDB 360.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche planifiée	Description
Collection de tableaux de bord multisources	Collecte les données CMDB 360, puis appelle la *Multisource Dashboard Analytics Population* tâche planifiée.
Générateur de données de tableau de bord multisource (données de démonstration)	Tâche de démonstration qui remplit les tables CMDB 360 avec des données simulées, pour présenter la page de destination du tableau de bord CMDB 360. S'exécute sur demande.
Aperçu : agrégat dans le cloud non cloud	S'exécute toutes les 30 minutes pour collecter des données pour le graphique des ressources dans le cloud et hors du cloud.
Aperçu : applications dans le cloud	Collecte les données dans le cloud pour la table cmdb_ci_appl.
Aperçu : applications non cloud	Collecte des données hors du cloud pour la table cmdb_ci_appl.
Aperçu : stockage d'objets dans le cloud	Collecte les données dans le cloud pour la table cmdb_ci_cloud_object_storage.
Aperçu : compte de services dans le cloud	Collecte les données dans le cloud pour la table cmdb_ci_cloud_service_account.
Aperçu : instances de bases de données dans le cloud	Collecte les données dans le cloud pour la table cmdb_ci_db_instance.
Aperçu : instances de base de données non cloud	Collecte des données hors du cloud pour la table cmdb_ci_db_instance.
Aperçu : grappe Kubernetes cloud	Collecte les données dans le cloud pour la table cmdb_ci_kubernetes_cluster.
Aperçu : grappe Kubernetes non cloud	Collecte des données hors du cloud pour la table cmdb_ci_kubernetes_cluster.
Insight : serveurs dans le cloud	Collecte les données dans le cloud pour la table cmdb_ci_server.
Aperçu : serveurs hors du cloud	Collecte des données hors du cloud pour la table cmdb_ci_server.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche planifiée	Description
Aperçu : volume de stockage dans le cloud	Collecte les données dans le cloud pour la table cmdb_ci_storage_volume.
Aperçu : volume de stockage hors du cloud	Collecte des données hors du cloud pour la table cmdb_ci_storage_volume.
Aperçu : instances d'ordinateur virtuel dans le cloud	Collecte les données dans le cloud pour la table cmdb_ci_vm_instance.
Aperçu : instances d'ordinateur virtuel non cloud	Collecte des données hors du cloud pour la table cmdb_ci_vm_instance.
Espace de travail CMDB : renseigner les agrégats quotidiennement	S'exécute quotidiennement pour collecter les dernières données de l'instance pour les cartes telles que le graphique de résumé des CI dans la Espace de travail CMDB page de destination et les cartes suivantes dans la vue Aperçus : • CI traités par IRE • CI utilisés dans les politiques du gestionnaire de données • CI utilisés dans l'attestation des données • Requêtes du générateur de requêtes • Recherche intelligente Remplit la table Données d'agrégat de base [sn_cmdb_ws_base_aggregate_data] avec les données collectées. Une fois la collecte terminée, invoque la *CMDB Workspace Aggregates Daily Collection* tâche planifiée.
Espace de travail CMDB : renseigner les agrégats tous les mois	S'exécute tous les mois afin de collecter des données à partir de l'instance pour les cartes telles que les suivantes, dans la vue Aperçus : • CI traités par IRE en fonction de la source • CI traités par IRE Une fois la collecte terminée, invoque la *CMDB Workspace Aggregates Monthly Collection* tâche planifiée.
Collection quotidienne des agrégats de l'espace de travail CMDB	Une tâche Performance Analytics qui stocke les dernières données générées par la *CMDB Workspace - Populate aggregates Daily* tâche planifiée. Les données stockées sont ensuite affichées dans leurs cartes respectives dans la vue Aperçu.
Collection mensuelle des agrégats de	Une tâche Performance Analytics qui stocke les dernières données générées par la *CMDB Workspace - Populate aggregates Monthly*

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche planifiée	Description
l'espace de travail CMDB	tâche planifiée. Les données stockées sont ensuite affichées dans leurs cartes respectives dans la vue Aperçu.
[Démo] — Collection de l'espace de travail CMDB	Prend en charge les données de démonstration pour Espace de travail CMDB les graphiques dans différentes vues telles que la vue Accueil. Elle est installée uniquement si **l'option Charger les données de démonstration** a été cochée lors de l'installation ou de la mise à niveau de l'application de stockage Espace de travail CMDB .
[Démo] — Espace de travail CMDB données de démonstration	Active les données de démonstration pour Espace de travail CMDB les graphiques dans des vues telles que la vue Aperçus et la vue CMDB 360 (si CMDB 360 est activé). Remplit la table Données d'agrégat de base [sn_cmdb_ws_base_aggregate_data] avec des nombres aléatoires qui illustrent les lignes de tendance dans les graphiques des vues Accueil et Aperçus. Il exécute ensuite des travaux planifiés de collecte de données de démonstration. Elle est installée uniquement si **l'option Charger les données de démonstration** a été cochée lors de l'installation ou de la mise à niveau de l'application de stockage Espace de travail CMDB .
[Démo] Espace de travail CMDB Regroupe la collecte quotidienne	Une tâche d'Analyse des performances qui prend en charge les données de démonstration pour Espace de travail CMDB les graphiques dans différentes vues telles que la vue Aperçus et qui est installée uniquement si l'option **Charger les données de démonstration** a été cochée lors de l'installation ou de la mise à niveau de l'application de stockage Espace de travail CMDB . Stocke les données de démonstration générées par la *CMDB Workspace - Populate aggregates Daily* tâche planifiée. Les données de démonstration sont ensuite affichées dans leurs cartes respectives dans la vue Aperçu.
[Démo] Espace de travail CMDB Collection mensuelle d'agrégats	Une tâche d'Analyse des performances qui prend en charge les données de démonstration pour Espace de travail CMDB les graphiques dans différentes vues telles que la vue Aperçus et qui est installée uniquement si l'option **Charger les données de démonstration** a été cochée lors de l'installation ou de la mise à niveau de l'application de stockage Espace de travail CMDB . Stocke les données de démonstration générées par la *CMDB Workspace - Populate aggregates Monthly* tâche planifiée. Les données de démonstration sont ensuite affichées dans leurs cartes respectives dans la vue Aperçu.
Espace de travail CMDB Collecte sur demande avec analyse	Collecte les données historiques (30 derniers jours) pour certains indicateurs tels que les valeurs hors norme d'intégration. S'exécute automatiquement pendant l'installation ou la mise à niveau et n'est pas configuré avec une planification récurrente.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées

Table	Description
Métadonnées du groupe CMDB [sn_cmdb_ws_group_metadata]	Données de groupe CMDB avec nombre de CI dans chaque groupe.
Métadonnées d'interrogation du groupe CMDB [sn_cmdb_ws_group_query_metadata]	Requêtes codées avec nombre de CI dans chaque sc groupe de requêtes codées.
Recherche d'exemple NLQ [sn_cmdb_ws_nlq_sample_search]	Exemples de recherches qui s'affichent lorsque vous sélectionnez la zone de recherche d'une recherche intelligente pour le widget CMDB.
Table de recherche d'exemple NLQ [sn_cmdb_ws_nlq_sample_search_table]	Fait référence aux tables réelles associées à des exem de recherches qui s'affichent lors de la sélection de la de recherche d'un widget Recherche intelligente pou CMDB.
Table d'exclusion NLQ [sn_cmdb_ws_nlq_excluded_table]	Tables aux noms ambigus qui doivent être exclues de l recherche intelligente. Ces tables n'apparaissent pas les suggestions et d'autres tables portant des noms sim se voient accorder une priorité plus élevée dans les rés de recherche.
Configuration des actions importantes [sn_cmdb_ws_imp_action_card_config]	Configuration de l'apparence et du comportement d cartes Action importante qui s'affichent sur la page de destination du Espace de travail CMDB. La modificatio dans cette table est accessible uniquement aux utilisa ayant le rôle sn_cmdb_admin. Les utilisateurs autorisés peuvent modifier les attributs d'une action importante tels que les conditions Actif et Filtre, mais ne peuvent p modifier les attributs Type, Profil et Table.
Liens rapides [sn_cmdb_ws_quick_links]	Liens rapides qui apparaissent sur la page de Espace d travail CMDB destination.
CI par nombre de sources [sn_cmdb_ws_ms_cis_by_number_of_sources]	CI regroupés par nombre de sources de découverte q ont détectés. Les enregistrements apparaissent sous la d'une vue de liste lorsque vous cliquez sur l'histogramm par nombre de sources de découverte dans la vue CM 360.
CI avec une seule source [sn_cmdb_ws_ms_cis_with_single_source]	CI signalés par une seule source de découverte. Les enregistrements s'affichent sous la forme d'une vue de lors de la sélection des CI avec un seul graphique de s de découverte dans la vue CMDB 360.
Métadonnées de classe multisource d'Espace de travail CMDB [sn_cmdb_ws_ms_class_metadata]	Les paramètres de configuration de classe, tels que les sélections de classe et les pondérations, que les administrateurs de CMDB peuvent modifier à partir de CMDB 360. Utilisé par les requêtes de population d'ano CMDB 360 pour stocker un exemple d'ensemble de

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
	données de couverture pour les CI par nombre de sou et de CI avec une source unique cartes d'exploration bas.
Enregistrements des incohérences de données multisource [sn_cmdb_ws_ms_data_mismatch]	Enregistrements d'incohérence des données trouvés à partir d'écarts d'attributs provenant de diverses source données. Les enregistrements apparaissent sous la forn d'une vue de liste lorsque vous sélectionnez le graphiq d'incohérence des données dans la vue CMDB 360.
Configurations des incohérences de données multisource d'Espace de travail CMDB [sn_cmdb_ws_ms_data_mismatch_config]	Les paramètres d'incohérence des données, tels que la sélection de classes, d'attributs, de conditions et de pondérations, que les administrateurs de CMDB peuve modifier dans la vue CMDB 360. Utilisé par les requêtes population d'analyse CMDB 360 pour stocker un exem d'ensemble d'enregistrements d'incohérence de donn dans la table sn_cmdb_ws_ms_data_mismatch.
Sources de découverte ne signalant pas des CI [sn_cmdb_ws_ms_discovery_sources_not_reporting]	Données indiquant quand une ou plusieurs sources de découverte arrêtent de signaler des CI après le nombre spécifique de X jours (X peut être défini dans l vue CMDB 360 et est stocké dans la propriété système sn_cmdb_ws.ms.discovery_source_not_reporting_max_ Les enregistrements s'affichent sous la forme d'une vue liste lors de la sélection du graphique CI non signalés p sources de découverte dans la vue CMDB 360.
Type de pondération des paramètres de l'espace de travail multisource [sn_cmdb_ws_ms_settings_weight_type]	Type de pondération (automatique ou manuel) pour le paramètres d'incohérence et de couverture des donn dans la vue CMDB 360.
Types de centre de données [sn_cmdb_ws_datacenter_type]	Classifications des classes de centres de données considérées comme cloud ou non cloud dans l'organisation, utilisées pour le graphique des ressource dans le cloud et hors du cloud.
Catégories de requête d'aperçu CMDB [sn_cmdb_ws_insight_query_category]	Catégories de classes et leur état pour l'inclusion dans graphique des ressources dans le cloud et hors du clou
Données d'aperçu CMDB [sn_cmdb_ws_insight_data]	Table héritée pour le stockage des données pour le graphique des ressources dans le cloud et hors du clou À partir de la Espace de travail CMDB version 3.4, la table Données d'aperçu du produit CMDB [sn_cmdb_ws_product_insight_data] est utilisée à la pl
Données d'agrégat de base [sn_cmdb_ws_base_aggregate_data]	Données d'agrégation pour Espace de travail CMDB le cartes et la table parente vers d'autres tables d'agrég Lorsque le traitement d'un nombre est terminé, *State* l'enregistrement existant de ce nombre est mis hors **ser** et un nouvel enregistrement est créé avec la valeur de nombre mise à jour. Les cartes dans Espace de travail

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
	les vues affichent les valeurs uniquement pour les nom où *State* = **prêt.** Lecture seule.
Connecteur du graphe de services [sn_cmdb_ws_service_graph_connector]	Détails sur tous les connecteurs du graphe de services actuellement disponibles dans (à l'exclusion ServiceNo Store des connecteurs Innovation Lab). Les données sont utilisées pour fournir un nombre actuel pour la car Connecteurs du graphe de services dans la vue Aperç Lecture seule.
Configuration de l'évaluation [sn_cmdb_ws_rating_config]	Valeurs de début et de fin pour différentes évaluations d'une catégorie. Par exemple, les valeurs de début et fin des évaluations de niveau d'adoption faible, modé élevé pour la catégorie de gouvernance des données la vue Aperçus. Lecture seule.
Catégorie de fonctionnalité [sn_cmdb_ws_feature_category]	Métadonnées de la carte de fonctionnalités pour la pl des entités de Espace de travail CMDB niveau. Lecture seule.
Données d'aperçu du produit CMDB [sn_cmdb_ws_product_insight_data]	Nombre agrégé pour chaque classe et classe de cent données, utilisé pour les cartes dans la vue Aperçus. Lecture seule.
Attributs d'exécution de catégories de fonctionnalité [sn_cmdb_ws_feature_category_runtime_attribute]	Attributs d'exécution liés aux aperçus des performance qui peuvent être utilisés lors de l'exécution de divers tra planifiés. Lecture seule.
Données d'agrégat d'intégration [sn_cmdb_ws_integration_aggregate_data]	Informations sur les valeurs hors norme d'intégration lié aperçus des performances. Détails de chaque intégra avec des enregistrements d'exécution contenant des valeurs hors norme de vitesse de traitement ou de ligne Lecture seule.
Éléments de charge utile partielle [sn_cmdb_ws_partial_payload_item]	Informations sur la charge utile partielle extraites liées a aperçus de performances. Inclut la source de détectio l'erreur et la classe associées à chaque élément de ch utile partielle. Lecture seule.

Production automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
Données d'aperçus du service d'application [sn_cmdb_ws_app_svc_insight_data]	Les détails des services d'application tels que la classification (cloud par rapport au non-cloud, hybride ou inconnu) et le nombre de CI associés au service d'application. Lecture seule.
Attributs en ligne [sn_cmdb_ws_node_map_table_attributes]	Ensemble de propriétés étendues, par classe, qui s'affi dans le volet Attributs du panneau latéral contextuel p un CI sélectionné dans Carte unifiée. Pour plus d'informations, consultez Configurer les propr étendues pour une classe.
Éléments associés à la carte de nœud [sn_cmdb_ws_node_map_related_item]	Catégorisation et ordre des éléments connexes, par cl qui s'affichent dans le panneau **Éléments connexes** , c les badges CI et sur la chronologie. S'applique en Cart unifiée. Pour plus d'informations, consultez Configurer la façon d'afficher les éléments connexes sur la carte.
Références aux cartes de nœuds [sn_cmdb_ws_node_map_reference]	Relations de référence qui apparaissent sous la forme relation de ligne en pointillés dans Carte unifiée. Pour plus d'informations, consultez Configurer la façon d'afficher les connexions à une classe référencée sur la carte.
Icônes de classes [sn_cmdb_ws_class_icon]	Mappe les ServiceNow valeurs d'icône de Générateur de la plateforme (UIB) (par exemple, « server-box-outlin aux noms d'affichage de classe CMDB pour lesquels e sont utilisées (par exemple « Disque réseau ») dans Car unifiée.
Profils de cartes de nœuds [sn_cmdb_ws_node_map_profiles]	Profils de classe qui incluent des filtres par défaut et ce Carte unifiée paramètres, par classe. Un profil de class appliqué, si aucun filtre prédéfini n'est en vigueur, à la initiale et lors de la définition du filtre prédéfini sur `Vue défaut`. La spécification d'un profil de classe peut être particulièrement utile pour Mappage des services les données avec la classe de service d'application map Pour plus d'informations, consultez Configurer la façon une classe doit être affichée sur la carte.
Tâche de certification de gestion des données CMDB pour le document	Mappages entre les tâches et enregistrements de certification.

Traduction automatique

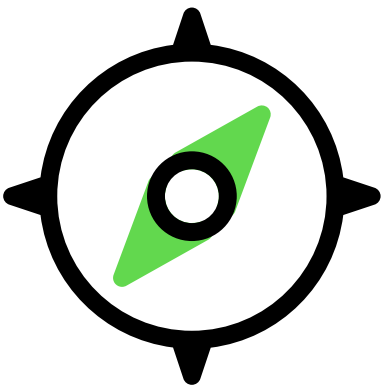
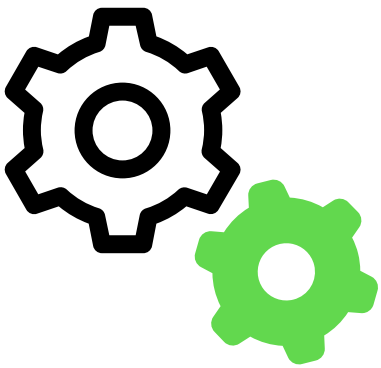
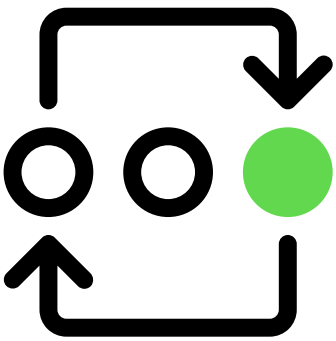
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
[sn_cmdb_ws_dm_certification_task_to_document]	
État de l'attribut de certification CMDB [sn_cmdb_ws_dm_certification_attribute_status]	JSON d'état de l'attribut d'échec aplati. Utilisé pour sig les exceptions de certification.
Contexte d'exécution de la tâche de gestion des données CMDB [sn_cmdb_ws_dm_task_execution_context]	Mappages entre les tâches et le contexte d'exécution d'une politique.

Identification et réconciliation CMDB (IRE)

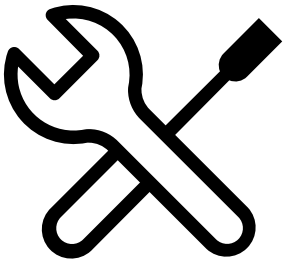
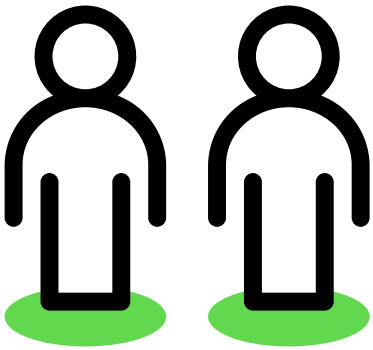
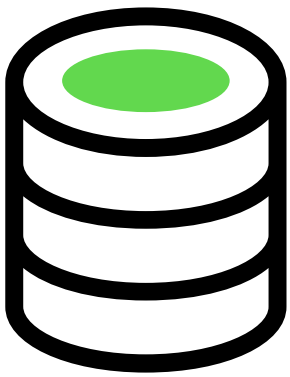
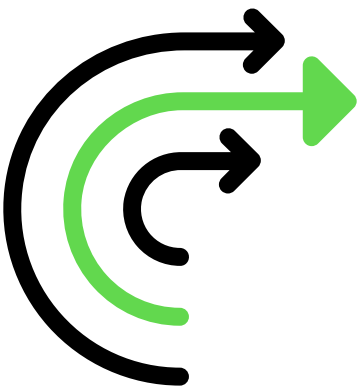
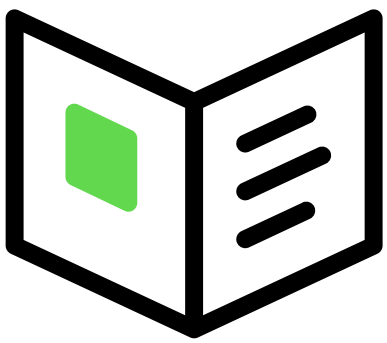
Le module Identification et rapprochement fournit un cadre de travail centralisé pour l'identification et le rapprochement de données provenant de différentes sources de données. Elle permet de préserver l'intégrité de la CMDB table et de certaines tables autres lorsqueCMDB plusieurs sources de données sont utilisées pour créer et mettre à jour des enregistrements de CI.

Premiers pas

Explorer	Configurer	IRE et jeux d'importation
		
Découvrez les avantages et comment IRE contribue à maintenir l'intégrité de la CMDB.	Configurez des règles d'identification, de rapprochement et autres.	Appliquer IRE aux ensembles de données à importer qui importent des CI dans la CMDB.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règles d'identification	Règles de rapprochement	IRE et CI en double
		
Créez les règles qui identifient de façon unique les CI en fonction de leurs attributs.	Créez les règles qui gèrent la priorité d'autorisation et de mise à jour entre les sources de découverte.	Découvrez et configurez la façon dont IRE détecte les CI en double et comment traiter les tâches de déduplication.
Tables IRE et non CMDB	Simulateur d'identification	Référence
		
Appliquez les processus IRE aux tables non CMDB prises en charge.	Construisez une charge utile validée et simulez son exécution via des processus IRE.	Propriétés et tables associées à IRE, et comment Séparation de domaine est pris en charge dans les fonctions IRE.

Traduction automatique

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions et explorer d'autres ressources pour dans ServiceNow Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Exploration de l'identification et rapprochement CMDB

Le module Identification et rapprochement (IRE) fournit un cadre de travail centralisé pour l'identification et le rapprochement de données provenant de différentes sources de

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

données. Elle permet de préserver l'intégrité de la CMDB table et de certaines tables autres lorsqueCMDB plusieurs sources de données sont utilisées pour créer et mettre à jour des enregistrements de CI.

L'utilisation de plusieurs sources de données augmente le risque d'introduire des incohérences par le biais d'enregistrements en double. Pour préserver l'intégrité de la base de données, il est important d'identifier correctement les CI et les services afin de ne créer de nouveaux enregistrements que pour les CI réellement nouveaux.

Le moteur Identification et rapprochement (IRE) permet de maintenir l'intégrité des données comme suit :

- Empêcher les CI en double en identifiant uniquement les CI à l'aide d'ensembles de règles d'identification
- Rapprocher les attributs de CI en autorisant uniquement les sources de données de référence à écrire dans la CMDB ou dans une table non CMDB prise en charge
- Reclassifier les CI
- Fournir un cadre de travail centralisé pour effectuer l'identification et la réconciliation entre différentes sources de données

Les sources de données telles que ServiceNow la gestion des événements, la détection horizontale, les ensembles d'importation, Cloud Insights, la détection de modèles et l'entrée manuelle utilisent des API IRE pour effectuer l'identification et le rapprochement des CI. En outre, n'importe quelle source de données tierce peut exploiter les API IRE REST/scriptables pour effectuer également l'identification et le rapprochement des CI.

Prise en charge des tables non CMDB

Les processus IRE prennent en charge certaines tables qui ne sont pas desCMDB tables. Vous pouvez créer des règles d'identification, des règles de rapprochement et d'autres règles liées à IRE pour garantir l'intégrité des données insérées ou mises à jour dans des tables autres queCMDB celles prises en charge. Pour plus de détails, voir Prise en charge IRE pour les tables non CMDB.

Composantes et processus d'identification et de réconciliation

La CMDB fonctionnalité Identification et réconciliation est prise en charge par le moteur Identification et réconciliation (IRE), les règles et les tâches. Les règles d'identification, les règles de rapprochement, les règles de source de données IRE, les tâches de déduplication et les tâches de reclassification déterminent la manière dont IRE identifie et rapproche le CI.

Concepts et composantes de l'identification et de la réconciliation

Identification

Processus identifiant uniquement les CI afin de déterminer si un CI existe déjà dans la CMDB CMDB ou s'il s'agit d'un nouveau CI détecté qui doit être ajouté à la CMDB. Les processus d'identification s'appuient sur des règles d'identification, ou sur des ID uniques pour les CI que les sources de données peuvent fournir.

Rapprochement

Processus de rapprochement des CI et des attributs de CI en permettant uniquement aux sources de données de référence désignées d'écrire au niveau de la table et de l'attribut du CMDB CI. Il CMDB est mis à jour en temps réel au fur et à mesure du traitement des enregistrements. Il n'y a pas d'aire de transit pour vérifier les activités de rapprochement avant qu'elles ne soient validées.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les processus de rapprochement s'appuient sur des règles de rapprochement et des règles de source de données IRE.

Le rapprochement est requis uniquement pour les opérations de mise à jour, lorsque le processus d'identification identifie un CI dans le CMDB qui correspond à un CI entrant dans la charge utile. Lorsque IRE insère un nouveau CI, le rapprochement n'est pas appliqué.

Tâches de déduplication

Si l'instance rencontre des CI en double au cours du processus d'identification et de rapprochement, elle regroupe chaque ensemble de CI en double dans une tâche de déduplication. Passez en revue les informations de ces tâches pour voir comment il a été déterminé que ces CI sont des doublons.

Tâches de reclassification

Au cours du processus d'identification des CI, il peut être nécessaire de mettre à niveau, de rétrograder ou de basculer vers une autre classe de CI au cours du processus d'identification des CI. Si la reclassification automatique est désactivée, le système génère une tâche de reclassification. Passez en revue les informations contenues dans ces tâches et décidez si une reclassification manuelle du CI est appropriée.

API

Les API d'identification et de rapprochement sont un ensemble centralisé d'API qui peuvent être utilisées avec différentes sources de données telles que Découverte, la surveillance ou les jeux d'importation. Vous pouvez l'utiliser pour appliquer l'identification et le rapprochement avant que les données ne soient stockées dans le CMDBfichier . Les sources de données n'écrivent pas directement dans le CMDBfichier . Au lieu de cela, ils appellent d'abord des API pour s'assurer que les données en cours d'écriture n'introduisent pas d'incohérences.

Les API du moteur d'identification sont accessibles dans les applications incluses dans le périmètre. Le module d'extension Gestion des configurations pour les applications incluses dans le périmètre (CMDB) (com.snc.cmdb.scoped) permet à une application incluse dans le périmètre dans les scripts d'utiliser le préfixe « sn_cmdb ». IdentificationEngine.<method>' pour accéder aux API du moteur d'identification. Le module d'extension Gestion des configurations pour les applications incluses dans le périmètre (CMDB) est activé dans les systèmes de base.

- createOrUpdateCI() : API scriptable qui crée ou met à jour un CI en fonction de règles d'identification et de réconciliation.
- identifyCI() : similaire à l'API `createOrUpdateCI`, mais ne valide pas le résultat dans la base de données. Utilisez cette API avec une charge utile donnée pour savoir si le moteur d'identification effectuera des opérations d'insertion ou de mise à jour, sans valider l'opération.
- CreateOrUpdateCIEnhanced() : API scriptable qui fournit les fonctionnalités des fonctionnalités IRE améliorées telles que la charge utile partielle, la validation partielle, la charge utile incomplète et la déduplication des éléments de charge utile. Vous pouvez sélectionner les fonctionnalités améliorées à utiliser. Toutefois, si vous activez des charges utiles partielles, la déduplication des éléments de charge utile et la validation partielle sont automatiquement activées.
- identifyCIEnhanced : similaire à l'API `createOrUpdateCIEnahnced`, mais ne valide pas le résultat dans la base de données. Utilisez cette API avec une

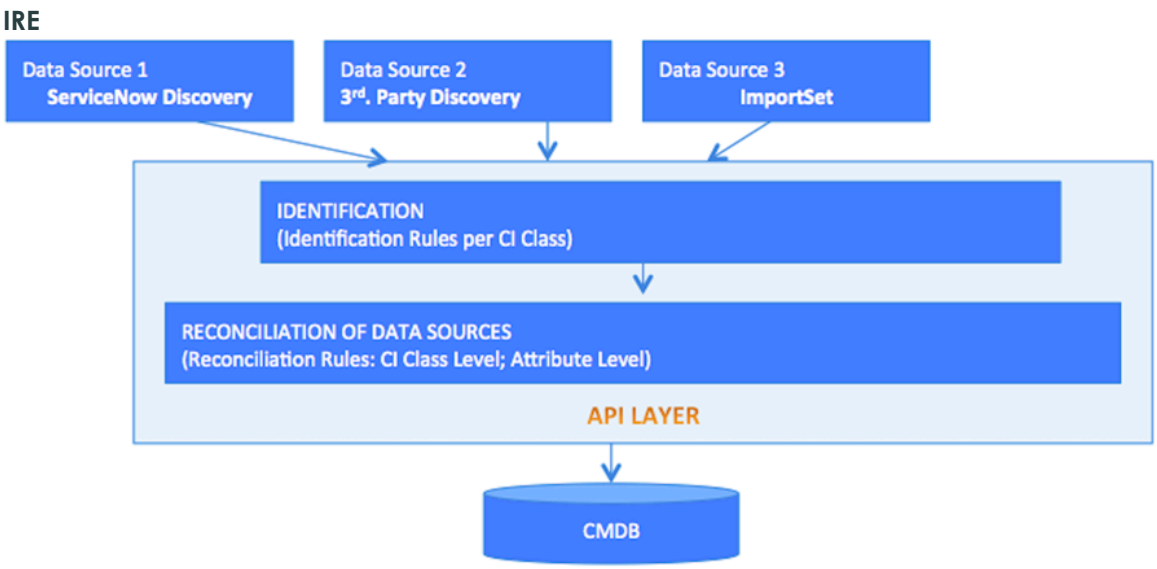
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

charge utile donnée pour savoir si le moteur d'identification effectuera des opérations d'insertion ou de mise à jour, sans valider l'opération.

- CMDBTransformUtil : API à utiliser exclusivement avec les ensembles d'importation pour appliquer des processus d'identification et de rapprochement aux données importées par ensembles d'importation.

Des identifications prédéfinies sont incluses pour de nombreuses tables du système de base. Vous pouvez personnaliser ces règles pour votre organisation. Lorsqu'une nouvelle table est créée dans le CMDB, elle dérive les règles d'identification et de réconciliation de sa table parente si ces règles existent. Pour appliquer des règles d'identification et de réconciliation à une nouvelle table, créez-les au niveau enfant ou parent.

Flux de processus d'identification et de rapprochement



Moteur Identification et rapprochement (IRE)

Moteur Identification et réconciliation (IRE) est un moteur basé sur des règles, fonctionnant comme un composant clé sous-jacent de l'identification et de la réconciliation. IRE fournit un cadre de travail centralisé permettant d'effectuer des processus d'identification et de réconciliation sur différentes sources de données. IRE utilise des règles d'identification, des règles de rapprochement et des règles de source de données IRE lors du traitement des données entrantes avant l'insertion ou la mise à jour des données dans le CMDBfichier . Les processus IRE contribuent au maintien de l'intégrité des données dans le CMDBfichier .

- IRE empêche les CI en double en les identifiant de façon unique.
- IRE réconcilie les attributs de CI en permettant uniquement aux sources de données de référence d'écrire dans CMDB.

Moteur Identification et réconciliation (IRE)

L'IRE est un composant clé sous-jacent de l'identification et du rapprochement, fournissant un cadre de travail centralisé pour effectuer des processus d'identification et de rapprochement sur différentes sources de données. IRE utilise des règles d'identification, des règles de rapprochement et des règles de source de données IRE lors du traitement des données entrantes avant l'insertion de ces données dans la CMDB.

Les processus IRE contribuent au maintien de l'intégrité des données dans la CMDB.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- IRE empêche les CI en double en les identifiant de façon unique.
- IRE réconcilie les attributs de CI en permettant uniquement aux sources de données de référence d'écrire dans CMDB.

ServiceNow® les applications telles que Mappage des servicesla découverte horizontale et la découverte de modèles utilisent des API pour appliquer des processus d'identification et de rapprochement. Vous pouvez également appliquer des processus IRE à des données importées par des ensembles d'importation. Lorsque vous utilisez d'autres sources de données, y compris des sources de données tierces, vous pouvez utiliser les API REST ou IRE scriptables pour effectuer l'identification et la réconciliation.

Informations supplémentaires :

- À propos des propriétés qui affectent certaines fonctions d'IRE : reportez-vous à la section Propriétés pour l'identification et le rapprochement.
- À propos de l'utilisation des API IRE : consultez IdentificationEngine - Scoped .
- À propos de l'activation du débogage et de la vérification des problèmes liés à une charge utile : reportez-vous à la section Comment consigner la charge utile envoyée à IRE et vérifier les problèmes liés à la charge utile [KB0750382].
- À propos des étapes exécutées par IRE pour illustrer le fonctionnement d'IRE, telles que la validation de la charge utile, l'application du rapprochement et la validation des données dans la CMDB : Voir [CMDB - IRE] Fonctionnement du moteur Identification et réconciliation CMDB lors du passage d'un CI (en tant que charge utile) à createOrUpdateCI() [KB0750386].
- À propos de l'exécution d'une charge utile via IRE : voir [CMDB IRE] Comment exécuter l'identification CI sur demande à l'aide de la charge utile [KB0750383].

Identification du CI

Le processus d'identification CMDB s'appuie sur des règles d'identification pour identifier de façon unique les CI. Si possible, les CI peuvent également être identifiés de façon unique à l'aide *source_name* des valeurs et *source_native_key* des valeurs fournies dans la *sys_object_source_info* section de la charge utile et dans la table Source [sys_object_source]. Si l'identification réussit à l'aide de cette méthode, il n'est pas nécessaire d'appliquer des algorithmes de correspondance qui reposent sur des règles d'identification, qui est une méthode d'identification plus lente.

Un identificateur CI unique peut être fourni dans l'objet facultatif *sys_object_source_info* de la charge utile IRE.

```
{
  "items": [
    {
      "className": "cmdb_ci_win_server",
      "values": {
        "name": "SAMLABVM52"
      },
      "sys_object_source_info": {
            "source_native_key": "16777219",
            "source_name": "SCCM",
            "source_feed": "SCCM Computer Identity",
            "source_recency_timestamp": "2019-08-26 13:00:00"
      }
     }
```

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
    ]
  }
```

Les processus d'identification s'appuient sur la classification des dépendances de CI pour identifier de façon unique les CI. Par exemple, pour identifier un CI Tomcat qui est un CI dépendant. En supposant un CI de serveur Windows (classe indépendante) qui exécute une application Tomcat (classe dépendante). Il ne suffit pas d'utiliser le « chemin d'accès au fichier de configuration » pour identifier de manière unique le CI Tomcat, car l'application Tomcat peut s'exécuter sur plusieurs machines avec des chemins identiques. Le moteur d'identification ne sera pas en mesure de choisir un CI à mettre à jour. Les relations dépendantes forcent le processus d'identification à identifier d'abord l'hôte du serveur Windows sur lequel l'application Tomcat est en cours d'exécution, puis à identifier de façon unique l'application Tomcat elle-même, dans le contexte de l'hôte.

Identification des éléments de charge utile

IRE génère des clés d'identification pour tous les éléments de charge utile dans une charge utile entrante, puis utilise ces clés lorsqu'il essaie de faire correspondre des charges utiles partielles et entrantes. Une clé d'identificateur est basée sur :

- Combinaison des valeurs et *source_namesource_native_key* de l'objet *sys_object_source_info*.
- Attributs de critères d'identification.

IRE stocke les clés d'identificateur associées aux éléments partiels dans la table Index des charges utiles partielles IRE de CMDB [cmdb_ire_partial_payloads_index], puis utilise ces clés pour essayer de les faire correspondre aux clés d'identificateur des charges utiles entrantes.

Horodatages dans les attributs clés

Pour aider à résoudre les valeurs d'attribut conflictuelles, IRE utilise des horodatages dans les attributs suivants pour identifier les enregistrements qui sont plus anciens que l'enregistrement actuel et qui peuvent donc être ignorés :

- Dernière découverte (*last_discovered*) et Source de découverte () :*discovery_source*

  La détection la plus récente (*last_discovered*) est l'horodatage de la dernière détection du CI. IRE met toujours à jour les CI et *discovery_source* les attributs pendant le traitement de la charge utile, même lorsqu'aucun autre attribut de CI n'est *last_discovered* mis à jour. Lorsqu'elle *last_discovered* est fournie dans la charge utile, IRE met à jour le CI avec la valeur fournie uniquement si l'heure *last_discovered* dans la charge utile est plus récente que celle de la CMDB. S'il *last_discovered* n'est pas fourni dans la charge utile, IRE met à jour l'attribut *last_discovered* avec l'horodatage actuel.

  Vous pouvez utiliser les propriétés système glide.identification_engine.skip_updating_source_last_discovered_if_older et glide.identification_engine.ire_message_listener_skip_updating_source_last_discovered_to_now pour modifier ce comportement par défaut.

- Première découverte (*first_discovered*) est l'horodatage de la création du CI.

  - Lorsque le CI est créé pour la première fois : si une valeur est fournie dans la charge utile, IRE insère cette valeur. Dans le cas contraire, IRE insère l'horodatage actuel.
  - Dans les mises à jour suivantes : si une valeur est fournie, IRE met à jour le CI avec la valeur fournie. Dans le cas contraire, l'attribut n'est pas mis à jour.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Traduction automatique

Vous pouvez également utiliser les propriétés système suivantes pour modifier la façon dont IRE utilise la valeur d'une *source_recency_timestamp* charge utile afin de mettre à jour l'attribut *last_scan* dans la table Source [sys_object_source] :

- glide.identification_engine.skip_updating_last_scan_if_older
- glide.identification_engine.ire_message_listener_skip_updating_last_scan_to_now

Fonctionnalités IRE améliorées

Les API scriptables CreateOrUpdateCIEnhanced() et identifyCIEnhanced fournissent les fonctionnalités pour les fonctionnalités IRE améliorées suivantes, qui peuvent être activées ou désactivées selon les besoins :

Charges utiles partielles

IRE isole les éléments pour lesquels les sources de données n'ont pas fourni suffisamment d'informations pour identifier de façon unique le CI et par conséquent le traitement ne peut pas continuer. Certains de ces éléments sont identifiés comme des éléments partiels, qui sont stockés en vue d'un éventuel traitement ultérieur. D'autres éléments sont identifiés comme des éléments incomplets, qui ne sont stockés qu'à des fins de journalisation.

Par exemple : SCCM comporte plusieurs flux tels qu'un flux sur disque et un flux d'ordinateur. Il se peut que l'alimentation sur disque contienne des informations complètes sur le disque, mais pas suffisamment d'informations sur le CI de l'ordinateur dont il dépend.

Option API : *partial_payloads* qui est activée par défaut. Quand *partial_payloads* est activé et *deduplicate_payloads* sont automatiquement activés, *partial_commits* quel que soit leur paramètre dans les options.

Validations partielles

Les erreurs dans certains éléments n'empêchent pas la validation du reste des éléments dans une charge utile. Par conséquent, lorsqu'une charge utile contient des éléments présentant des erreurs, IRE valide toujours les éléments valides restants dans la charge utile. Dans ce cas, certains des éléments non validés sont enregistrés en tant que charges utiles partielles et d'autres éléments non validés sont enregistrés en tant que charges utiles incomplètes.

Option API : *partial_commits* qui est activée par défaut.

Dédupliquer les éléments de charge utile

IRE déduplique les éléments en double dans la charge utile, en fusionnant ces doublons en un seul élément de charge utile pour le traitement.

Option API : *deduplicate_payloads* qui est activée par défaut.

Générer un résumé

IRE génère des résumés dans la charge utile de sortie avec des détails de traitement tels que le nombre de mises à jour par classe.

Option API : *generate_summary* qui est désactivée par défaut.

Éléments partiels

Un élément de charge utile est déterminé comme un élément partiel s'il contient les données nécessaires pour une identification unique et s'il présente l'une des erreurs

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

suivantes. L'identification unique nécessite que l'élément de charge utile ait la section avec *source_name* les *sys_object_source_info* valeurs et *source_native_key* ou l'ensemble complet des attributs de critères d'identification spécifiés pour la classe de CI, ou les deux.

Erreurs IRE pour un élément partiel :

- MISSING_MATCHING_ATTRIBUTES —— L'élément n'a pas d'attributs de critères d'identification afin d'utiliser au moins une entrée d'identificateur pour la correspondance.
- REQUIRED_ATTRIBUTE_EMPTY : impossible de créer un CI car un attribut obligatoire est manquant.
- MISSING_DEPENDENCY —— Le CI dépendant n'a pas de relation de dépendance spécifiée dans la charge utile.
- INSERT_NOT_ALLOWED_FOR_SOURCE : une règle de source de données IRE empêche les sources de données spécifiées de créer des CI de la classe spécifiée.

Pour plus d'informations sur les messages d'erreur IRE, reportez-vous à la section Messages d'erreur IRE.

Si le traitement échoue parce que les éléments de charge utile sont déterminés comme éléments partiels, les éléments partiels sont enregistrés en tant que charges utiles partielles dans la table Charges utiles partielles IRE [cmdb_ire_partial_payloads] CMDB au format JSON pour un traitement ultérieur éventuel. IRE utilise des clés d'identificateur pour tenter de faire correspondre les charges utiles entrantes avec les charges utiles partielles stockées.

Si, ultérieurement, une source de données envoie les données qui manquaient dans l'élément partiel, IRE fait correspondre la charge utile entrante avec les charges utiles partielles stockées. IRE fusionne ensuite toutes les charges utiles partielles correspondantes avec la charge utile entrante. Pour résoudre les conflits d'attributs, IRE utilise soit *source_recency_timestamp* (quand *source_native_key* et *source_name* sont identiques), soit des règles de rapprochement statiques spécifiées pour la classe. Le résultat est une charge utile complète et valide qu'IRE traite ensuite pour créer ou mettre à jour les CI respectifs.

Les charges utiles partielles de plus de 90 jours sont supprimées de la table Charges utiles partielles IRE [cmdb_ire_partial_payloads] CMDB.

Exemple d'une charge utile partielle :

```
Disk feed:
{
  "items": [
    {
      "className": "cmdb_ci_computer",
      "sys_object_source_info": {
            "source_native_key": "Server001",
            "source_name": "SCCM",
            "source_feed": "DISK_FEED",
            "source_recency_timestamp": "2019-08-26 13:00:00"
      }
    },
    {
      "className": "cmdb_ci_disk",
      "values": {
        "name": "disk1"
      }
    }
  ],
```


© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
  "relations": [{
              "parent": 0,
              "child": 1,
              "type": "Contains::Contained by"}
              ]
}
```

L'élément d'ordinateur dans la charge utile ci-dessus n'a pas d'attributs et IRE ne peut donc pas le traiter. Cependant, `et source_native_key` sont fournis, *source_name* ce qui en fait un élément partiel. Étant donné que l'élément ordinateur est partiel, l'élément disque qui dépend de l'élément ordinateur est également un élément partiel.

Exemple d'une charge utile suivante qui complète la charge utile partielle précédente en fournissant les détails manquants :

```
Server/Computer feed:
 {
  "items": [
    {
      "className": "cmdb_ci_linux_server",
      "values": { "name": 'linux001',
                "ip_address": "100.126.38.19",
                "mac_address": "DSWER4587" },
      "sys_object_source_info": {
            "source_native_key": "Server001",
            "source_name": "SCCM",
            "source_feed": "COMPUTER_IDENTITY",
            "source_recency_timestamp": "2019-08-26 14:00:00"
      }
    }
  ]
}
```

L'ordinateur dans la charge utile partielle et le serveur dans la nouvelle charge utile correspondent, car ils ont des valeurs identiques *source_name* et *source_native_key*. Par conséquent, la charge utile partielle et la nouvelle charge utile sont fusionnées, l'opération est validée et la charge utile partielle est supprimée de la table Charges utiles partielles.

Il existe une limite au nombre d'éléments par charge utile partielle, qui est définie par la propriété glide.identification_engine.partial_payload_items_max_size (1 000 par défaut). Le stockage de relations, de références et d'éléments dépendants associés dans une charge utile partielle peut permettre d'atteindre cette limite, auquel cas la charge utile est divisée en plusieurs charges utiles partielles.

Pour plus d'informations sur les charges utiles partielles, consultez CreateOrUpdateCIEnhanced().

Éléments incomplets

Un élément de charge utile est considéré comme un élément incomplet si :

- Il ne contient pas toutes les données nécessaires à une identification unique
- Une erreur s'est produite qui n'est pas associée à un élément partiel.

L'identification unique n'est pas possible si ni dans *source_namesource_native_key* l'objet *sys_object_source_info* ni l'ensemble complet des attributs de critères d'identification spécifiés pour la classe de CI n'est fourni.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les éléments incomplets sont enregistrés en tant que charges utiles incomplètes dans la table Charges utiles incomplètes [cmdb_ire_incomplete_payloads] IRE de CMDB au format JSON. Les éléments incomplets sont stockés dans le but de consigner les charges utiles avec des erreurs irrécupérables et ne sont plus jamais traités.

Ajout de relations

Ajoutez des relations à l'aide d'index ou de l'élément de internal_id JSON facultatif.

Utilisez l'objet *relations* dans la charge utile pour ajouter ou mettre à jour des relations en faisant référence à *internal_ids* des éléments. Les relations peuvent être créées à l'aide des éléments principaux et des éléments connexes de la charge utile. Par exemple :

- Relation (index parent, index enfant, type de relation)
- Relation (ID interne parent, ID interne enfant, Type de relation)

Pour plus d'informations et pour des exemples de code, consultez CreateOrUpdateCIEnhanced().

Ajout de références entre les éléments de charge utile

Ajoutez des références entre deux éléments de charge utile à l'aide de l'élément JSON *internal_id* facultatif, qui identifie de manière unique les éléments de charge utile.

Utilisez le *referenceItems* bloc pour ajouter ou mettre à jour des références. Vous pouvez ajouter des références entre deux éléments quelconques, y compris des éléments principaux, des éléments de recherche et des éléments connexes, dans une seule charge utile.

Pour plus d'informations et pour des exemples de code, consultez CreateOrUpdateCIEnhanced().

Reclassification de CI

Utilisez les marqueurs , *updateWithoutDowngrade*, *updateWithoutUpgrade* et *updateWithoutSwitch* dans le bloc de paramètres d'une charge utile, pour empêcher les mises à jour involontaires de la classe des CI. Ces marqueurs empêchent la mise à niveau, le passage à une version antérieure ou le changement de classe d'un CI que plusieurs sources de données peuvent tenter involontairement lors de la mise à jour du même CI. Pour plus d'informations et pour des exemples de code, consultez CreateOrUpdateCIEnhanced().

Les marqueurs de reclassification sont prioritaires sur tous les autres paramètres système pour Configurer la reclassification CI pendant le traitement IRE.

Ajout de scripts avant et après personnalisés

Utilisez Centre d'intégration ETL pour ajouter des scripts Java personnalisés pour une source de données d'une application d'intégration CMDB. Ces scripts permettent d'accéder aux charges utiles d'entrée et de sortie IRE lors du traitement des intégrations CMDB.

Avant les scripts permettent d'accéder à un lot de charges utiles d'entrée qui seront envoyées à IRE. L'utilisation d'un script Before personnalisé vous permet de :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Ignorez une charge utile dans le lot en définissant la *status* sur `IGNORÉ`. Vous pouvez également fournir un motif pour ignorer la charge utile, qui s'affiche sous forme de commentaire dans la table de lignes de jeu d'importation respective.
- Modifiez la charge utile entrée.
- Écrivez une autre logique personnalisée à l'intérieur du script qui utilise la charge utile IRE.

Les scripts After permettent d'accéder aux charges utiles d'entrée et de sortie IRE. L'utilisation d'un script After personnalisé vous permet de :

- Comparez facilement les charges utiles d'entrée et de sortie et identifiez les différentes opérations qu'IRE a effectuées sur chaque CI.
- Accédez aux sys_ids des CI créés ou mis à jour par IRE.
- Écrivez une autre logique personnalisée à l'intérieur du script qui utilise la charge utile de sortie IRE.

Configuration de l'identification et rapprochement CMDB

Configurez les règles nécessaires au bon fonctionnement d'Identification et rapprochement CMDB (IRE).

Vue d'ensemble de la configuration

- Créer des règles d'identification

  Les règles d'identification sont essentielles pour identifier correctement les CI dans la CMDB afin d'empêcher la création de CI en double. Des règles d'identification efficaces permettent de déterminer si un CI entrant est ajouté à la CMDB ou utilisé pour mettre à jour un CI existant.

- Créer des règles de rapprochement

  Les règles de rapprochement statiques et dynamiques déterminent quelle source de découverte est autorisée à mettre à jour quels attributs de CI. Les règles de rapprochement sont importantes pour empêcher les sources de découverte de remplacer les mises à jour des unes et des autres par les mêmes valeurs d'attribut.

- Créer des règles de source de données

  Les règles de source de données empêchent les sources de découverte d'insérer de nouveaux CI pour une classe spécifique. Les règles de sources de données sont utiles pour empêcher les sources de découverte non approuvées de créer de nouveaux CI tout en continuant à faire confiance à ces sources de découverte pour la mise à jour des CI existants.

- Créer des règles de relation dépendante

  Les règles de relation dépendante définissent la structure de dépendance des types de CI et les types de relation dans les définitions de service, ce qui facilite l'identification des CI et la construction de cartes de service aux entreprises.

Règles d'identification

Le CMDB processus d'identification s'appuie sur des règles d'identification pour identifier de façon unique les CI.

Une règle d'identification s'applique à une classe CI et se compose d'un seul identificateur CI et d'une ou plusieurs entrées d'identificateur et entrées connexes, chacune ayant une priorité différente. Chaque entrée d'identificateur définit un ensemble d'attributs unique

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

avec une priorité spécifique et chaque entrée connexe définit des règles d'identification des éléments connexes. Créez des règles d'identification fortes, avec la priorité la plus élevée pour les entrées d'identificateur les plus fortes et les entrées connexes.

Le processus d'identification et les règles d'identification utilisent les attributs du CI pour l'identification :

Attributs uniques

Ensembles désignés de valeurs d'attributs de critères d'un CI qui peuvent être utilisés pour identifier le CI de façon unique. Les attributs uniques peuvent provenir de la même table ou de tables dérivées.

Attributs obligatoires

Attributs désignés d'un CI qui ne peuvent pas être vides.

Dérivation à travers la CMDB hiérarchie

Si aucune règle d'identification n'est explicitement définie pour une classe enfant, la classe enfant tire sa règle d'identification, y compris toutes les entrées d'identification associées et les entrées connexes, de sa classe parente. Par la suite, une règle d'identification propre peut être explicitement définie pour la classe enfant. Dans ce cas, la règle d'identification initialement dérivée de la classe parente, y compris les entrées d'identification associées et les entrées connexes, n'est plus en vigueur dans la classe enfant. En outre, vous devez ajouter explicitement des entrées d'identification et des entrées connexes dans la règle d'identification nouvellement créée au niveau de la classe enfant.

Par exemple : la *Hardware* règle d'identification de la classe a une entrée connexe pour la *Software Instance* table. Cette règle d'identification, y compris son entrée associée pour la *Software Instance* table, est dérivée de la *Computer* classe. Si vous créez ensuite une nouvelle règle d'identification pour la *Computer* classe, elle remplace la règle d'identification dérivée de la *Hardware* classe. Par conséquent, la règle d'identification de *Hardware* classe, y compris son entrée connexe associée pour la *Software Instance* table, n'est plus en vigueur pour la *Computer* classe. Si la même entrée connexe est nécessaire, vous devez explicitement ajouter une entrée connexe pour la *Software Instance* table dans la règle d'identification nouvellement créée pour la *Computer* classe.

Types de règles d'identification

La dépendance d'un CI est spécifiée dans le Gestionnaire de classe de CI par les règles de relation dépendante de la classe du CI :

CI indépendants

Les CI, tels que les CI de serveur, qui existent par eux-mêmes et ne dépendent d'aucun autre CI.

CI dépendants

CI qui dépendent d'une relation avec un autre CI et ne peuvent pas exister par eux-mêmes en l'absence de la relation dépendante. Par exemple :

- *Network Adapter* Les CI ne peuvent pas exister de manière significative sans les *Hardware* CI qui les contiennent.
- *Application* Les CI ne peuvent pas exister par eux-mêmes sans le *Server* CI sur lequel ils sont hébergés.

Les étapes d'identification des CI dépendants peuvent être différentes des étapes d'identification des CI indépendants. Cette différence se reflète dans les différences entre les règles d'identification dépendantes et les règles d'identification indépendantes :

Règle d'identification indépendante

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règle qui identifie un CI en fonction de ses propres attributs, indépendamment d'autres CI ou relations.

Règle d'identification dépendante

Règle selon laquelle l'identification d'un CI nécessite d'abord l'identification d'un CI dépendant. Un CI peut dépendre d'un ou de plusieurs CI, et un CI dépendant ne peut avoir qu'un seul CI parent avec dépendance. Les types de relations entre le CI et ses CI dépendants sont également inclus dans le processus d'identification. Pour faciliter le processus d'identification des CI dépendants, créez des relations dépendantes qui définissent la chaîne de dépendance au sein des types de CI.

La charge utile utilisée pour l'identification d'un CI dépendant peut inclure une relation avec une chaîne de qualificateurs. Pour une telle relation, s'il existe une paire parent/enfant correspondante, le système compare la chaîne de qualificateurs dans la charge utile avec la chaîne de qualificateurs des CI dans la base de données. En cas de différence, la chaîne de qualificateur dans la base de données est mise à jour pour correspondre à la chaîne de qualificateur dans la charge utile de cette relation.

Entrées d'identificateurs

Vous pouvez configurer une entrée d'identificateur pour correspondre à un CI non seulement en fonction des attributs propres au CI (identification basée sur le champ), mais également en fonction de la liste connexe du CI (identification basée sur la recherche), comme les **numéros de série** ou les **cartes réseau**. La table de recherche utilisée pour l'identification doit avoir un champ de référence qui pointe vers *cmdb_ci*.

Il existe trois types d'entrées d'identificateur :

Entrée d'identificateur classique

L'identification est basée sur les attributs propres au CI qui identifient le CI de façon unique.

Rechercher une entrée d'identificateur

L'identification utilise une table de recherche (table connexe) qui peut être n'importe quelle table qui fait référence au CI en cours d'identification. Après avoir sélectionné une table de recherche associée, vous sélectionnez les attributs d'identificateur de la table associée qui font référence à la table cmdb_ci elle-même ou à l'un de ses descendants.

Si les enregistrements de recherche n'existent pas déjà, ils sont insérés dans la table de recherche référencée dans l'entrée d'identificateur.

Entrée d'identificateur hybride

Une combinaison des deux, une entrée d'identificateur standard et une entrée d'identificateur de recherche.

Exemple : lors de la détection d'ordinateurs virtuels dans un environnement cloud qui peut contenir deux ordinateurs virtuels avec un ensemble identique de numéros de série. Une entrée d'identificateur de recherche pour la table Matériel telle que `[Table : Numéro de série, Attributs de critère : Numéro de série, Type de numéro de série]` ne peut pas identifier de façon unique ces deux ordinateurs virtuels. Toutefois, une entrée d'identificateur hybride telle que `[Table : Numéro de série, Attributs de critère : Numéro de série, Type de numéro de série + (champ Nom de la table Matériel principale)]` peut identifier de manière unique les deux ordinateurs virtuels.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Recommandations pour les tables de recherche

Suivez ces conseils lorsque vous spécifiez une table de recherche dans une entrée d'identificateur.

1. Assurez-vous que les tables de recherche référencent la table cmdb_ci.
2. Il est préférable d'appliquer la concordance de nombre exacte (case à cocher **Appliquer la concordance de nombre exacte (Rechercher))** pour une règle d'identification plus forte. Lors de l'identification de recherche, cette option applique la correspondance uniquement sur la concordance exacte du nombre d'enregistrements de recherche. Reportez-vous à la rubrique Créer une règle d'identification de CI pour en savoir plus.
3. Ne créez pas de règles d'identification conflictuelles, en particulier pour les règles basées sur la recherche.

   Exemple : dans un identificateur CI pour la classe de matériel, vous spécifiez une règle basée sur la recherche pour la classe de carte réseau et vous définissez également un identificateur de CI pour la classe de carte réseau. Des doublons peuvent potentiellement être créés dans la table Carte réseau, car il existe des règles contradictoires pour identifier un CI unique dans cette table :

   - Une règle qui s'intéresse uniquement aux attributs de critères (règle d'identificateur CI)
   - Une autre règle qui examine les attributs de critères et les sys_id référencés (règle de recherche).

Exemple : CI avec des éléments connexes qui doivent être insérés : sysId est disponible.

```
var payload = {
    items: [{
        className:'cmdb_ci_linux_server',
       related: [{
              className:'cmdb_ci_spkg',
              values: {
                name:'package1',
                version:'version1'
                }
        }],
        values: {
            sys_id:'194876usytrr65378098'
        }
}]
};
```

Entrées associées

Vous pouvez définir des entrées associées qui sont des règles basées sur les CI associés. Une entrée associée est basée sur une table associée qui peut être n'importe quelle table (CMDB ou non-CMDB) qui fait référence au CI en cours d'identification. Les entrées associées vous permettent de créer ou de mettre à jour des enregistrements sur d'autres tables dans lesquelles les données sont associées au CI identifié par les entrées d'identificateur. Les entrées connexes ne sont pas utilisées pour identifier directement les CI.

Une fois que vous avez sélectionné une table associée pour la règle, la liste dans le **champ Référencé** est renseignée avec les champs de la table associée qui font référence à la table cmdb_ci elle-même ou à l'un de ses descendants.

Une entrée associée pour une classe est dérivée de classes enfants pour lesquelles aucune entrée connexe n'est spécifiée.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Qualificateur de relation

Créer une règle d'identification de CI

Les règles d'identification permettent d'identifier de façon unique les CI dans la CMDB, dans le cadre des processus d'identification et de rapprochement (IRE). Chaque classe CMDB peut être associée à une règle d'identification unique.

Avant de commencer

Rôle requis : itil a un accès en lecture, itil_admin (en plus d'itil) a un accès complet.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans une règle d'identification de CI, spécifiez un identificateur de CI, ainsi que des entrées d'identificateur et des entrées associées qui identifient le CI de façon unique.

Vérifiez les points suivants avant de créer des règles d'identification :

- Règles d'identification
- Directives générales pour l'utilisation de l'identification CMDB
- Explorez les règles d'identification prédéfinies :
  1. Accédez à la **Tout** > **Gestionnaire de classe de CI**.
  2. Sélectionnez **Hiérarchie** , puis recherchez et sélectionnez, par exemple, la classe Matériel.
  3. Dans la barre Hardware, développez **Class Info** (Informations de classe) et sélectionnez **Identification Rule (Règle d'identification**).
  4. Examinez toutes les sections et tuiles avec les paramètres de la règle d'identification de classe de matériel.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Gestionnaire de classe de CI**.
2. Sélectionnez **Hiérarchie** pour afficher la liste des classes CI, puis sélectionnez la classe pour laquelle créer une règle d'identification.
3. Dans la barre de navigation de la classe, **développez Informations sur la classe** , puis sélectionnez **Règle d'identification**.
4. Sélectionnez **Modifier** pour modifier une règle existante **ou Ajouter dans** la section Règle d'identification pour en créer une.
5. Remplissez le formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.

Champ	Description
Indépendant/ Dépendant	Désignation indiquant si l'identificateur CI peut identifier ou non le CI indépendamment des autres CI. **Remarque :** Pour définir la règle comme **dépendante**, vous devez spécifier des règles de relation dépendante pour la classe sélectionnée.
Nom	Nom de l'identificateur CI
Description	Description de l'identificateur CI.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Dans la section Entrées d'identificateurs, sélectionnez une entrée d'identificateur existante à modifier ou sélectionnez **Ajouter** pour en créer une.
7. Dans la boîte de dialogue Entrée d'identificateur, choisissez une option, puis sélectionnez **Suivant**.
   Continuez avec l'une des trois étapes suivantes en fonction de l'option que vous avez sélectionnée :

Option	Description
Utiliser les attributs de la table principale <table>	Permet de sélectionner des attributs à partir de la table actuellement sélectionnée (entrée d'identificateur standard).
Utiliser des attributs d'une autre table (table de recherche)	Permet de sélectionner des attributs à partir de n'importe quelle table connexe, autre que la table actuellement sélectionnée (entrée d'identificateur de recherche).
Utiliser les attributs provenant de la table principale et d'une autre (hybride)	Permet de sélectionner des attributs à partir de la table actuellement sélectionnée et d'une autre table (entrée d'identificateur hybride).

8. **Utiliser les attributs de la table principale < option « table » >** : définissez les options sur le formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.

   L'option Rechercher sur la table est prédéfinie sur la table actuellement sélectionnée dans la liste Classes CI.

Champ	Description
Active	Cochez la case qui indique que l'entrée d'identificateur est active. Au moins une entrée d'identificateur dans une règle d'identification doit être active pour que la règle s'applique.
Priorité	Priorité de l'entrée d'identificateur. Les entrées d'identificateur sont appliquées en fonction de leur priorité. Les règles avec des numéros de priorité inférieurs ont la priorité. Les entrées d'identificateur de propriétés identiques sont appliquées de manière aléatoire. Vous pouvez conserver des écarts entre les numéros de priorité afin de pouvoir affecter les numéros de priorité non utilisés aux nouvelles entrées sans modifier l'ordre de priorité existant.
Attributs de critères	Ensemble d'attributs qui identifient le CI de façon unique. Les attributs peuvent appartenir à la classe actuelle ou à une classe parent.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Il est possible d'ajouter des champs de référence comme attribut de critère. Toutefois, ces champs ne sont pas toujours efficaces : ◦ Les champs de référence stockent les *sys_id* qui pointent sur un enregistrement dans une autre table et sont donc considérés comme un attribut de critère faible (en matière d'unicité) pour la table actuelle. ◦ Le système détecte et remplace ensuite les valeurs non valides dans un champ de référence par « Inconnu ». Par exemple, une valeur *Model ID* non valide est remplacée par la valeur « Inconnu ». En outre, si plusieurs CI terminent par avoir ce même champ de référence défini sur « Inconnu », ils deviennent des duplications de CI.
Autoriser un attribut Null	Quand cette option est sélectionnée, si au moins un attribut de critère n'est pas nul, essayez d'établir une correspondance avec une entrée d'identificateur, même si certains attributs de critère sont nuls. Dans le cas contraire, tous les attributs de critères doivent avoir des valeurs pour tenter de les mettre en correspondance avec une entrée d'identificateur.
Autoriser le retour aux règles du parent	Permet d'utiliser les règles d'identification du parent du CI si aucune correspondance n'est trouvée pour cette règle d'identification. S'applique uniquement aux règles d'identification dépendantes.
Options avancées	Filtre pour réduire l'ensemble des enregistrements dans lequel l'objet de la recherche d'un CI correspondant. Disponible uniquement si la propriété système *glide.identification_engine.enable_identifier_optional_condition* est définie sur **true** (**false** par défaut). Dans le système de base, les entrées d'identificateurs de différentes classes sont préconfigurées avec des conditions d'options avancées. Toutes ces conditions préconfigurées dans les entrées d'identificateur standard s'appliqueront automatiquement lorsque vous réglerez cette propriété sur **vrai**. Par conséquent, pour éviter tout comportement inattendu, passez en revue ces conditions prédéfinies dans les entrées d'identificateur standard avant de définir cette propriété sur **vrai**. Pour plus d'informations sur cette propriété, reportez-vous à la rubrique Propriétés pour l'identification et le rapprochement.

Remarque : Si les attributs de critère n'ont que deux attributs et *sys_class_name* est l'un d'eux (par exemple [name, sys_class_name], [ip_address, sys_class_name]), l'autre attribut ne peut pas être NULL, même si **l'option Autoriser un attribut Null** est activée. Cette restriction est due au fait qu'il *sys_class_name* s'agit d'un attribut spécial de correspondance du système.

9. Option Utiliser les attributs d'une autre table (table de recherche) :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Définissez **Rechercher sur la table** sur une table autre que la table actuellement sélectionnée dans la liste Classes CI.
La **recherche sur la table** doit avoir un champ de référence à *cmdb_ci*, sinon l'entrée d'identificateur est considérée comme non valide.

b. Définissez les autres champs comme décrit à l'étape précédente.

c. Facultatif : Sélectionnez **Options avancées** et entrez les informations pour un identificateur de recherche (faites défiler vers le bas si nécessaire).

Option avancée	Description
Toutes ces conditions doivent être remplies	Filtre pour réduire l'ensemble des enregistrements dans lequel l'objet de la recherche d'un CI correspondant.
Appliquer la concordance de nombre exacte	Pour l'identification de recherche, faites correspondre un CI uniquement sur la concordance exacte du nombre d'enregistrements de recherche. Lorsqu'elle est appliquée, tous les éléments de recherche pour un CI dans la charge utile doivent avoir des enregistrements correspondants dans la table de recherche, qui font référence au même CI : **i.** Correspond uniquement aux CI qui ont tous les éléments de recherche de la charge utile d'entrée faisant référence au CI dans CMDB. **ii.** S'il existe plusieurs correspondances, sélectionne le CI le plus ancien comme correspondance finale. Lorsqu'il n'est pas appliqué, un élément de recherche pour un CI dans la charge utile correspondant à un enregistrement dans la table de recherche est suffisant pour considérer une correspondance : **i.** Correspond à tout CI qui possède au moins un des éléments de recherche de la charge utile de l'entrée faisant référence au CI dans la CMDB. **ii.** S'il existe plusieurs correspondances, sélectionne les CI avec le nombre maximal d'éléments de recherche dans la charge utile d'entrée faisant référence au CI dans CMDB. **iii.** S'il existe encore plusieurs correspondances, sélectionne le CI le plus ancien comme correspondance finale.

d. Sélectionnez **Enregistrer**.

10. Utilisez les attributs de la table principale et d'une autre option (hybride) :

a. Définissez les options de l'onglet **Paramètres généraux** comme décrit dans les étapes précédentes, puis sélectionnez **Suivant**.

b. Dans l'onglet Paramètres de la **table principale** , sélectionnez les attributs à utiliser dans la table actuellement sélectionnée, puis sélectionnez **Suivant**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'option Rechercher sur la table est prédéfinie sur la table actuellement sélectionnée dans la liste Classes CI.

c. Dans **l'onglet Paramètres de la table de recherche** , sélectionnez une **recherche sur la table** , puis dans **Attributs de critères** , sélectionnez les attributs de la table spécifiée. **La recherche sur la table** doit comporter un champ de référence vers *cmdb_ci*, sinon l'entrée d'identificateur est considérée comme non valide.
Vous pouvez sélectionner **Options avancées** et entrer les informations d'un identificateur de recherche comme décrit à l'étape précédente (faites défiler vers le bas si nécessaire).

d. Sélectionnez **Enregistrer**.

Remarque : L'option **Autoriser un attribut Null** de l'option hybride est définie sur **faux**. Par conséquent, tous les attributs de critères sélectionnés de la table actuellement sélectionnée et de la table de recherche doivent avoir une valeur. De plus, la définition de conditions facultatives n'est disponible que pour la table de recherche et n'est pas disponible pour la table principale.

11. Facultatif : Dans la section Entrées associées, sélectionnez une entrée associée existante à modifier ou sélectionnez **Ajouter** pour en créer une.

a. Mettez à jour le formulaire Entrée associée, puis sélectionnez **Enregistrer**.

Formulaire Entrée associée

Champ	Description
Actif	Case à cocher qui spécifie que l'entrée connexe est active.
Table connexe	Une table associée qui fait référence au CI correspondant.
Champ Référencé	Champ référencé dans la **table connexe** qui doit stocker le CI référencé. Ce champ fait toujours référence à la table cmdb_ci, ou à un descendant de la table cmdb_ci.
Priorité	Priorité de l'entrée connexe pour la **table connexe** spécifiée. Les règles dont les numéros de priorité sont les plus faibles sont prioritaires lors de la correspondance d'un élément connexe pour une table connexe spécifique. Les entrées connexes pour la table connexe spécifiée avec des priorités identiques sont appliquées de manière aléatoire. Vous pouvez conserver des écarts entre les numéros de priorité afin de pouvoir affecter les numéros de priorité non utilisés aux nouvelles entrées sans modifier l'ordre de priorité existant.
Attributs de critères	Ensemble d'attributs permettant d'identifier de façon unique l'élément connexe. Les attributs peuvent appartenir à la classe actuelle ou à une classe parent.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Il est possible d'ajouter des champs de référence comme attribut de critère. Toutefois, ces champs ne sont pas toujours efficaces : ▪ Les champs de référence stockent les *sys_id* qui pointent sur un enregistrement dans une autre table et sont donc considérés comme un attribut de critère faible (en matière d'unicité) pour la table actuelle. ▪ Le système détecte et remplace ensuite les valeurs non valides dans un champ de référence par « Inconnu ». Par exemple, une valeur *Model ID* non valide est remplacée par la valeur « Inconnu ». En outre, si plusieurs CI terminent par avoir ce même champ de référence défini sur « Inconnu », ils deviennent des duplications de CI. Sélectionnez l'icône de verrouillage pour afficher, ajouter ou supprimer des attributs à partir de la règle d'identification.
Autoriser un attribut Null	Si au moins un attribut de critère dans la table connexe n'est pas null, autorisez-le à tenter de correspondre à une entrée d'identificateur, même si des attributs de critères sont null
Conditions de filtre	Ajoutez des conditions afin de créer un filtre et réduire l'ensemble d'enregistrements qui seront recherchés pour un élément connexe correspondant.

Remarque : Si les attributs de critère n'ont que deux attributs et *sys_class_name* est l'un d'eux (par exemple [name, sys_class_name], [ip_address, sys_class_name]), l'autre attribut ne peut pas être NULL, même si **l'option Autoriser un attribut Null** est activée. Cette restriction est due au fait qu'il *sys_class_name* s'agit d'un attribut spécial de correspondance du système.

Example:
Par exemple, la **règle Matériel** prédéfinie s'applique à la table Matériel [cmdb_ci_hardware]. Il possède une entrée d'identificateur avec l'attribut de critère **Numéro de série, Type de numéro de série** et son champ **Rechercher sur la table** est défini sur **Numéro de série**.

L'extrait de charge utile suivant ajoute un CI à la *cmdb_ci_linux_server* classe, c'est-à-dire un enfant de la classe *Hardware* . Elle montre également comment vous pouvez ajouter des éléments connexes dans la charge utile pour laquelle vous devez créer **des entrées connexes** sur la page Identificateur de CI pour la table Matériel [cmdb_ci_hardware] :

```
{
    "items": [
        {
            "className": "cmdb_ci_linux_server",
            "lookup": [
                {
                    "className": "cmdb_serial_number",
                    "values": {
                        "serial_number": "VMware-42 21 e3 da 44 14 5a
 a6-56 48 2b 0a 28 53 42 4c",
                        "serial_number_type": "system",
                        "valid": "true"
```

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Traduction automatique

```
                    }
                },
                {
                    "className": "cmdb_serial_number",
                    "values": {
                        "serial_number":
"4221E3DA-4414-5AA6-5648-2B0A2853424C",
                        "serial_number_type": "uuid",
                        "valid": "true"
                    }
                },                }
            ],

    "related": [
                {
                    "className": "cmdb_ci_ucs_chassis",
                    "values": {
                        "name": "chassis1",
                        "category": "category1",
                        "short_description": "My Chassis 1"
                    }
                },
                {
                    "className": "cmdb_ci_ucs_chassis",
                    "values": {
                        "name": "chassis2",
                        "category": "category2",
                        "short_description": "My Chassis 2"
                    }
                },    }
     ],

            "values": {
                ......
                "name": "xpolog2.lab3",
                "os_name": "Linux",
                "output": "Linux xpolog2.lab3 2.6.32-431.el6.x86_64 #1
SMP Fri Nov 22 03:15:09 UTC 2013 x86_64 x86_64 x86_64 GNU/Linux",
                "serial_number": "VMware-42 21 e3 da 44 14 5a a6-56 48 2b
0a 28 53 42 4c",
                "sys_class_name": "cmdb_ci_linux_server"
            }
        }
    ]
}
```

Lorsque la **règle matérielle** est appliquée, une correspondance avec les valeurs spécifiées dans la clé de `recherche` est recherchée dans la table Numéro de série [cmdb_serial_number]. À moins que **l'option Appliquer la concordance de nombre exacte (Rechercher)** ne soit cochée, il n'est pas nécessaire que chaque clé de recherche renvoie une correspondance, tant qu'il existe au moins une correspondance. Si toutes les correspondances font référence au même CI, ce CI est considéré comme l'enregistrement de CI existant. Si aucune correspondance n'est trouvée, la recherche d'identification se poursuit jusqu'à l'entrée de règle suivante. Si, après tout, toutes les règles sont épuisées sans qu'aucune correspondance ne soit trouvée, un nouvel enregistrement de CI est créé dans la base de données.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Traduction automatique

Que faire ensuite
Vous pouvez éventuellement créer une règle d'inclusion pour limiter le champ d'application des CI qui sont inclus dans l'identification.

Créer une règle d'inclusion d'identification

Réduisez le champ d'application des CI inclus dans le processus d'identification en créant une règle d'inclusion d'identification.

Avant de commencer
Rôle requis : itil a un accès en lecture, itil_admin (en plus d'itil) a un accès complet.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lors de la détection de duplication de CI indépendants, le moteur Identification et rapprochement (IRE) traite uniquement les CI qui satisfont aux règles d'inclusion d'identification. Par exemple, vous pouvez définir un filtre pour inclure uniquement les CI dont l'état est opérationnel. Lorsqu'il n'existe aucune règle d'inclusion d'identification, tous les CI sont inclus dans le processus d'identification et dans les calculs des mesures en double de l'intégrité CMDB. Dans le système de base, il n'existe pas de règles d'inclusion d'identification prédéfinies. Les règles d'inclusion d'identification sont définies au niveau de la classe.

Les règles d'inclusion d'identification ont également un impact indirect sur ce qui apparaît dans les tableaux de bord d'intégrité CMDB pour les CI en double, en plus des règles d'inclusion d'intégrité.

Remarque : Les règles d'inclusion d'identification impactent tout script qui appelle IRE. Par conséquent, créez-les avec soin. Les règles d'inclusion d'identification peuvent empêcher l'identification de certains types de CI, affectant certaines fonctionnalités de Détection et de Mappage des services.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Gestionnaire de classe de CI**.
2. Sélectionnez **Hiérarchie** pour afficher la liste des classes CI.
3. Sélectionnez la classe pour laquelle créer une règle d'inclusion d'identification.
4. Dans la barre de navigation de la classe, **développez Informations sur la classe** , puis sélectionnez **Identification**.
5. Créez ou modifiez une règle et spécifiez ses critères.
   a. Dans la section Règle d'inclusion (avancée), sélectionnez **Ajouter** pour créer une règle ou sélectionnez **Modifier** pour modifier une règle existante.
   b. Dans la boîte de dialogue Créer des règles d'inclusion, spécifiez un critère dans le champ **Condition d'enregistrement actif** .
   Les CI doivent répondre à ce critère pour être inclus dans le processus d'identification et dans la mesure d'intégrité CMDB en double.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite
Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Identification/Rapprochement** > **Règles d'inclusion d'identification** > pour afficher la liste de toutes les règles d'inclusion d'identification.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Créer une règle d'inclusion d'intégrité

Directives générales pour l'utilisation de l'identification CMDB

Passez en revue les directives générales suivantes pour utiliser efficacement l'identification CMDB.

Règles d'identification

Une règle d'identification indépendante identifie un CI en fonction de ses attributs, indépendamment des autres CI.

Une règle d'identification dépendante identifie un CI par ses CI dépendants et les relations du CI identifié avec ces CI dépendants. L'identification au moyen d'une règle d'identification dépendante est basée sur les CI dépendants ainsi que sur les relations et les qualificateurs entre le CI identifié et ses CI dépendants. L'identification prend alors plus de temps qu'avec une règle d'identification indépendante et est sujette à certaines erreurs d'identification. L'utilisation de règles dépendantes doit donc être réduite au minimum.

La modélisation des CI détermine le type de règles d'identification requis pour une identification correcte des CI.

Créez des règles d'identification en utilisant l'ordre d'importance suivant :

1. Règles d'identification indépendantes — Il est toujours préférable de créer des règles d'identification indépendantes plutôt que des règles d'identification dépendantes. Lorsque vous modélisez un CI, définissez le CI avec un ensemble complet d'attributs qui se prêtent à une identification indépendante, éliminant ainsi la nécessité d'utiliser des CI supplémentaires pour l'identification.
2. Règles d'identification dépendantes : si vous souhaitez créer des règles d'identification dépendantes, définissez un niveau de dépendance unique. Deux est le nombre maximal de niveaux de dépendance pris en charge.
3. Évitez de créer des entrées d'identificateurs de recherche. L'utilisation de l'entrée d'identificateur de recherche est fortement déconseillée, car elle peut réduire les performances. Si cela est inévitable, assurez-vous de passer d'abord en revue les définitions de classe et d'envisager les mises à jour qui permettent l'utilisation de règles d'identification indépendantes.
4. Limitez le nombre d'entrées d'identificateur dans une règle d'identification, idéalement à 1. Une deuxième entrée d'identificateur peut réduire davantage les performances, tout comme chaque entrée d'identificateur supplémentaire.
5. Créez des règles d'identification fortes dans lesquelles les entrées d'identificateur les plus fortes et les entrées connexes sont définies avec la priorité la plus élevée.
6. Assurez-vous que la règle d'identification se trouve au niveau de classe requis.

Charge utile

Créez la charge utile en utilisant l'ordre d'importance suivant :

1. Taille de la charge utile : limite à 500 le nombre de CI par charge utile.
2. Évitez les entrées en double dans la charge utile.

   Exemple : si une règle d'identification comporte un attribut de critère pour le champ de **nom** , la charge utile suivante comporte des éléments en double, ce qui entraîne une défaillance :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
var payload = {
    items: [{
        className:'cmdb_ci_linux_server',
        values: {
            name:'Win Server 200',
            ram:'2048'
        }},
{
        className:'cmdb_ci_linux_server',
        values: {
            name:'Win Server 200',
            ram:'4096'
        }}]
};
```

3. Ne transmettez pas de données système telles que suivantes dans la charge utile.

```
var payload = {
    items: [{
        className:'cmdb_ci_linux_server',
        values: {
            name:'Win Server 200',
            sys_domain:'global',
            sys_domain_path:'xyz',
            sys_updated_on:'2017-06-15 16:25:11',
            sys_mod_count:23,
        }}]
};
```

4. Fournissez l'ensemble minimal nécessaire d'attributs de critères pour chaque élément de charge utile, conformément à ce qui est spécifié dans les règles d'identification correspondantes.

5. Pour mettre en correspondance des CI, utiliser les sysIds des CI s'ils sont disponibles. S'il est fourni, IRE peut utiliser le sysId pour localiser directement un CI sans avoir besoin d'attributs de critère de la règle d'identification. Dans ce cas, IRE n'utilise pas le sysId dans le processus de mise en correspondance.

- Exemple : CI indépendant qui doit être mis à jour — sysId est disponible.

```
var payload = {
    items: [{
        className:'cmdb_ci_linux_server',
        values: {
            sys_id:'194876usytrr65378098',
            ram:'2048',
        }}]
};
```

- Exemple : CI dépendant à insérer. Le CI Tomcat War dépend du CI Tomcat, et le CI Tomcat dépend du CI du serveur Linux. Les SysId pour les CI Tomcat et Linux sont disponibles.

```
var payload = {
        items: [{
            className:'cmdb_ci_app_server_tomcat_war',
            values: {
                name:'war1',
```

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
                short_description:'my description'            }
        }, {
            className:'cmdb_ci_app_server_tomcat',
            values: {
                sys_id:'194876usytrr65378098'
            }
        }, {
            className:'cmdb_ci_linux_server',
            values: {
                sys_id:'09876tysueyt6345lakiu'
            }
        }],
        relations: [{
                    parent:1,
                    child:0,
                    type: 'Contains::Contained by'}, {
                        parent:1,
                        child:2,
                        type:'Runs on::Runs'}
                    ]
                };
```

◦ Exemple : CI dépendant qui doit être mis à jour — sysId est disponible.

```
var payload = {
        items: [{
            className:'cmdb_ci_app_server_tomcat_war',
            values: {
                sys_id:'039387euey637465sytet',
                short_description:'my description new'            }
        }]
                };
```

6. Lorsque vous insérez plusieurs CI, qui dépendent tous du même CI, vous devez sérialiser vos appels d'API. Dans le cas contraire, tenter de traiter simultanément de nombreux CI peut obstruer le système et dégrader considérablement les performances globales du système.

Règles de rapprochement

Les règles de rapprochement déterminent quelles sources de découverte peuvent mettre à jour des attributs de CI.

Les sources de détection, telles que EventManagement, ImportSet, ManualEntry et Tivoli, sont utilisées avec l'API createOrUpdateCI() pour simuler des mises à jour manuelles des CI. Sans règles de rapprochement, les sources de découverte peuvent remplacer les mises à jour des valeurs d'attribut les unes des autres.

Il existe deux types de règles de rapprochement :

Règles de rapprochement statiques

Les règles de rapprochement statiques sont les règles de rapprochement héritées qui établissent les priorités pour les différentes sources de découverte pour la mise à jour des attributs de CI. Les règles de rapprochement statiques spécifient quelles sources de détection peuvent mettre à jour les attributs de classe, ainsi que l'ordre de priorité parmi ces sources de détection.

Lors de la création de règles de rapprochement statiques, assurez-vous qu'il existe une règle de rapprochement pour chaque source de découverte

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

autorisée à mettre à jour un attribut. Les règles de réconciliation peuvent être définies au niveau de la classe parent et de la classe enfant.

Les règles de rapprochement statiques sont stockées dans la table Définition de rapprochement [cmdb_reconciliation_definition].

Règles de rapprochement dynamiques

Les règles de rapprochement dynamiques sont basées sur des valeurs d'attribut traitées par plutôt CMDB 360/CMDB multisource que sur la priorité de la source de détection. Tout d'abord, CMDB 360 traite les données de charge utile actuelles dans le magasin de données CMDB 360. Ensuite, en appliquant une règle de rapprochement dynamique, IRE sélectionne la valeur la plus élevée ou la plus signalée, par exemple, dans toutes les sources de découverte. Étant donné que les règles de rapprochement dynamiques exploitent CMDB 360, vous devez activer cette fonctionnalité pour utiliser des règles de rapprochement dynamiques.

La création de règles de rapprochement dynamiques peut être utile, par exemple, s'il devient difficile de définir l'ordre de priorité de plusieurs sources de découverte. Une seule règle de rapprochement dynamique peut exister par attribut de classe.

Les règles de rapprochement dynamique sont stockées dans la table Définitions de rapprochement dynamique [cmdb_dynamic_reconciliation_definition].

Exemples de règles de rapprochement statiques

Les exemples de règles de rapprochement statique suivants sont créés pour la classe et sa *cmdb_ci_computercmdb_ci_linux_server* classe enfant :

1. Discovery est seul autorisé à mettre à jour l'attribut *name* dans la *cmdb_ci_computer* classe.

   Étant donné que les règles de réconciliation sont dérivées par des classes enfants de classes parentes, cette règle autorise également Détection à mettre à jour l'attribut *name* dans toutes les classes enfants de la *cmdb_ci_computer* classe.

2. ServiceWatch est exclusivement autorisé à mettre à jour l'attribut *name* dans la *cmdb_ci_linux_server* classe.
3. ServiceWatch est exclusivement autorisé à mettre à jour tous les attributs de la *cmdb_ci_linux_server* classe, tel que configuré en laissant le champ **Attributs** vide dans la règle.

Pour Créer une règle de rapprochement CI en savoir plus sur la création d'une règle de rapprochement statique qui autorise par exemple une source de découverte à mettre à jour un attribut spécifique, tel que *name*.

Utilisation des règles de rapprochement

Lorsque vous créez des règles de rapprochement, gardez à l'esprit les principes suivants, conçus pour offrir de la flexibilité et affiner les règles au niveau des attributs :

Priorité des règles de rapprochement dynamiques

Lorsque des règles de rapprochement statiques et dynamiques existent pour le même attribut de CI, la règle de rapprochement dynamique a priorité sur la règle de rapprochement statique.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Autorisation pour tous les attributs d'une classe

Une règle de rapprochement statique vous permet d'autoriser une source de découverte à mettre à jour tous les attributs d'une classe. Toutefois, cette autorisation peut être remplacée pour certains attributs par des règles pour les classes enfants dans lesquelles des attributs spécifiques sont répertoriés.

Par exemple, si seules les règles d'exemple #1 et #3 ci-dessus sont créées, alors Discovery est autorisé à mettre à jour l'attribut *name* dans la *cmdb_ci_linux_server* classe. ServiceWatch est autorisé à mettre à jour tous les autres attributs de la classe, à l'exception de l'attribut *name* .

Pour remplacer l'autorisation de Détection de mettre à jour l'attribut, l'exemple *name* de règle #2 ci-dessus est ajouté pour autoriser spécifiquement ServiceWatch à mettre à jour l'attribut.

Autoriser uniquement des attributs spécifiques dans une classe

Pour autoriser une source de découverte à mettre à jour des attributs spécifiques dans une classe, créez une règle de rapprochement statique pour la source de découverte et répertoriez ces attributs dans la règle. Une règle qui accorde l'accès à des attributs spécifiques dans une classe remplace les autres règles de rapprochement statiques par une liste d'attributs vide qui accorde l'accès à l'ensemble de la classe.

L'exemple de règle #1 ci-dessus accorde à Discovery l'autorité exclusive de mettre à jour l'attribut *name* de la *cmdb_ci_computer* classe. Toutes les autres sources de découverte ne peuvent pas mettre à jour l'attribut *name* d'un CI de la *cmdb_ci_computer* classe.

Les règles de classe enfant remplacent les règles de classe parent

Toutes les règles de rapprochement définies pour une classe enfant remplacent les règles définies pour sa classe parente. Cette règle s'applique également lorsque la règle de rapprochement de l'enfant est statique et que la règle du parent est dynamique (les règles de rapprochement dynamiques ont la priorité sur les règles de rapprochement statiques lorsqu'elles concernent une classe de même niveau).

Par exemple, la règle #1 ci-dessus permet à Détection de mettre à jour l'attribut *name* dans la *cmdb_ci_computer* classe et toutes ses classes enfants. Cependant, la règle #2 pour la *cmdb_ci_linux_server* classe enfant, qui remplace la règle #1 pour la classe parente, autorise explicitement ServiceWatch à mettre à jour cet attribut dans la classe enfant.

En conséquence :

- Discovery ne peut pas mettre à jour l'attribut *name* de la classe enfant *cmdb_ci_linux_server*. Seul ServiceWatch est autorisé à mettre à jour cet attribut.
- Discovery est autorisé à mettre à jour l'attribut *name* des enregistrements de CI dans toutes les autres classes enfants de la *cmdb_ci_computer* classe.

Règles de rapprochement statiques qui se chevauchent

Les règles de rapprochement statiques qui autorisent différentes sources de découverte pour les mêmes attributs de la même classe peuvent coexister sans s'exclure mutuellement.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Par exemple, supposons que la règle suivante est ajoutée. Elle est similaire à l'exemple de règle #1 ci-dessus, mais autorise une source de découverte différente :

ServiceWatch est autorisé à mettre à jour l'attribut *name* dans la *cmdb_ci_computer* classe.

Comme l'exemple de règle #1 ci-dessus, cette nouvelle règle s'applique à l'attribut *name* dans la *cmdb_ci_computer* classe afin que Discovery et ServiceWatch puissent mettre à jour l'attribut. Toutes les règles de rapprochement sont appliquées pour empêcher les sources de découverte de remplacer les mises à jour les unes des autres.

Pour plus d'informations sur les règles de rapprochement, consultez l'article de la base de connaissances [CMDB - Règles de priorité des données] Comprendre les règles de priorité de données CMDB et dépanner [KB0756709] (à partir de la version Paris, les règles de priorité de rapprochement et de données sont fusionnées.

Séparation de domaine

Si Séparation de domaine est activée, vous pouvez appliquer les règles de rapprochement à des domaines spécifiques. Les règles du domaine parent, si elles ne sont pas remplacées, s'appliquent aux CI du domaine enfant. Toutes les règles visibles pour un domaine sont appliquées, et une règle remplaçant le domaine parent affiche la version du domaine enfant.

Compréhension des règles de rapprochement CMDB et résolution des problèmes [KB0756709]

Créer une règle de rapprochement CI

Créez une règle de rapprochement de CI statique ou dynamique.

Si des règles de rapprochement statiques et dynamiques existent pour le même attribut de CI, la règle dynamique a la priorité.

Remarque : Vous ne pouvez pas créer de règle de réconciliation pour les champs système ou pour les champs spécifiques du moteur Identification et réconciliation (IRE) tels que le champ Source de détection (discovery_source). En outre, les règles de rapprochement ne peuvent pas être remontées pas à pas à l'aide de champs de référence.

Créer une règle de rapprochement statique

Une règle de rapprochement statique spécifie les attributs de classe que les sources de découverte sont autorisées à mettre à jour et empêche les sources de découverte non autorisées de remplacer les valeurs d'attributs. Une règle de rapprochement statique spécifie également la hiérarchisation parmi plusieurs sources de découverte. Sans règles de rapprochement statiques, les sources de découverte peuvent remplacer les mises à jour des valeurs d'attribut les unes des autres.

Avant de commencer

Rôle requis : itil a un accès en lecture, itil_admin (en plus d'itil) a un accès complet.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les règles de rapprochement statiques sont utilisées conjointement avec les règles d'actualisation des données pour déterminer les étapes de rapprochement pour un CI. Ces règles déterminent si, quand et par quelle source de découverte un CI peut être mis à jour. Si plusieurs sources de découverte sont autorisées à mettre à jour les mêmes attributs de

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

classe, affectez une priorité à chacune de ces sources de découverte pour les empêcher de remplacer les mises à jour des unes des autres.

Une fois qu'une source de découverte autorisée a mis à jour un attribut, les mises à jour suivantes ne sont acceptées qu'à partir de la même source de découverte ou d'une source de découverte ayant une priorité plus élevée. Les mises à jour provenant d'une source de découverte avec une priorité inférieure sont rejetées, sauf si ces deux conditions sont remplies :

- La source de priorité inférieure est la première source qui met à jour le CI.
- Le CI est devenu obsolète en fonction des règles d'actualisation des données de la classe CI.

Ordre de priorité des règles de rapprochement statiques :

- Règle configurée pour un attribut spécifique, a la priorité sur la règle définie avec **Appliquer à tous les attributs** (quelle que soit la valeur de priorité).
- Entre deux règles pour le même attribut ou entre deux règles définies à **l'aide de la commande Appliquer à tous les attributs**, la règle spécifique directement à la classe a la priorité sur la règle dérivée.
- Entre deux règles pour le même attribut ou entre deux règles définies à l'aide de la commande **Appliquer à tous les attributs** de la même classe, la priorité est déterminée par les priorités des règles.

Les informations sur la dernière source de détection qui met à jour chaque attribut sont stockées dans la table Historique des sources de données [cmdb_datasource_last_update], mais uniquement après activation de la règle de rapprochement. Par conséquent, des mises à jour inattendues peuvent se produire après l'activation de la règle, jusqu'à ce que la source de données ayant la priorité la plus élevée ait mis à jour le CI.

Les règles de rapprochement statiques affectent le rapprochement des attributs de CI périmés. Au cours du rapprochement, les informations de la table Historique des sources de données sont prises en compte avec les règles d'actualisation des données de la classe du CI afin de déterminer si un attribut de CI est périmé. Un attribut de CI est défini comme périmé s'il n'a pas été mis à jour par la dernière source de détection pour mettre à jour le CI, au cours d'une période donnée. La période est spécifiée par la durée effective dans la règle d'actualisation des données de la classe pour la source de détection. Dans ce cas, si une autre source de détection autorisée, avec une priorité inférieure, tente de mettre à jour l'attribut de CI périmé, la mise à jour est autorisée.

S'il existe une règle de rapprochement dynamique pour le même attribut de CI que dans une règle de rapprochement statique, la règle de rapprochement dynamique est prioritaire.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Gestionnaire de classe de CI**.
2. Sélectionnez **Hiérarchie** pour ouvrir la liste Hiérarchie des classes CI.
3. Sélectionnez une classe pour laquelle créer une règle de réconciliation.
4. Dans la barre de navigation de la classe, **développez Informations sur la classe** , puis sélectionnez **Règles de rapprochement**.
5. Dans la section Règles de rapprochement, sélectionnez **Ajouter** pour créer une règle ou sélectionnez une règle existante à modifier.
6. Sélectionnez la vignette **Règle de rapprochement statique** si elle apparaît.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si CMDB 360/CMDB multisource elle n'est pas activée, vous ne pouvez pas créer de règle de rapprochement dynamique et les vignettes pour choisir le type de règle n'apparaissent pas.

7. Remplissez les champs de l'onglet **Ajouter des sources de données et classer par ordre de priorité** , puis sélectionnez **Suivant**.

Champ	Description
Actif	Case à cocher pour activer cette règle de réconciliation.
Source de découverte	Source de détection pour laquelle vous configurez cette règle.
Priorité	Priorité de la **source** dans d'autres sources de découverte pour les attributs spécifiés. Plus le chiffre est petit, plus la priorité est élevée. Les sources de découverte sans règle de rapprochement se voient affecter la priorité la plus basse.

Vous pouvez ajouter plusieurs paires de **sources de détection** et de **priorités**.

8. Renseignez les champs de l'onglet **Sélectionner des attributs** , puis sélectionnez **Suivant**.

Champ	Description
Appliquer à tous les attributs	Autorise les sources de découverte spécifiées à mettre à jour tous les attributs de la classe spécifiée. **Remarque :** Cette règle sera remplacée par toute règle qui s'applique à un attribut spécifique. Dans ce cas, au lieu d'utiliser cette option, vous pouvez inclure directement tous les attributs pour les **attributs**.
Attributs	Attributs, issus de la classe actuelle ou d'une classe parente, que les sources de découverte spécifiées sont autorisées à mettre à jour. Disponible uniquement si **l'option Appliquer à tous les attributs n'est** pas sélectionnée.
Mettre à jour avec une valeur Null	Attributs que les sources de découverte spécifiées peuvent mettre à jour avec une valeur nulle. Par défaut, les sources de découverte autorisées ne peuvent pas remplacer une valeur non Null par une valeur nulle.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Les attributs de cette liste, qui ne sont pas inclus dans la liste **Attributs** , ne sont pas inclus dans les attributs que les sources de découverte peuvent mettre à jour avec une valeur nulle.

9. Renseignez les champs de l'onglet **Définir une condition de filtre** , puis sélectionnez **Enregistrer**.

Champ	Description
Condition de filtre	Conditions que les CI doivent remplir pour que la règle soit applicable. Par exemple, pour appliquer uniquement cette règle à des CI associés au département des finances, sélectionnez cette condition : **[Department] [is] [Finance]**.

Remarque : La propriété système glide.identification_engine.enable_reconciliation_filter_before_update détermine quand les conditions de filtre sont appliquées. Par défaut, ces conditions de filtre sont appliquées une fois que les valeurs d'attribut ont changé pendant le traitement de la charge utile. Définissez cette propriété sur **vrai** afin que le moteur Identification et rapprochement (IRE) applique les conditions de filtre avant que les valeurs d'attribut ne changent.

Que faire ensuite

- Sélectionnez l'icône de filtre ( ) et sélectionnez :
  - **Attributs** : pour afficher uniquement les règles de rapprochement d'un attribut spécifique.
  - **Sources de découverte** : pour afficher uniquement les règles de réconciliation pour une source de découverte spécifique.
- Sélectionnez **Afficher l'aperçu de la règle** pour voir, par attribut, l'ordre de priorité entre les sources de détection autorisées à mettre à jour cet attribut et les règles de rapprochement dynamique.
- Si CMDB 360/CMDB multisource cette option est activée, vous pouvez :
  - Sélectionnez **Prévisualiser les données** pour afficher tous les attributs d'un CI spécifique. En outre, pour chaque attribut, la valeur CMDB actuelle et les sources de découverte ont signalé des valeurs pour l'attribut.
  - Sélectionnez **Recalculer** pour recalculer les valeurs d'attribut de CI après avoir changé les règles de rapprochement.
- Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Identification/Rapprochement** > **Définitions de rapprochements** pour afficher une vue de liste de toutes les définitions de règles de rapprochement.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer une règle de rapprochement dynamique

Une règle de rapprochement dynamique utilise les données CMDB 360 pour choisir une valeur, telle que la plus grande valeur signalée, pour la mise à jour d'un CI.

Avant de commencer

CMDB 360/CMDB multisource doit être activé.

Rôle requis : itil a un accès en lecture, itil_admin (en plus d'itil) a un accès complet

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si le même attribut de CI possède à la fois une règle de rapprochement statique et une règle de rapprochement dynamique, la règle de rapprochement dynamique a la priorité.

Une règle de rapprochement dynamique prend en charge plusieurs types de règles, tels que la plus grande valeur déclarée et la valeur la plus déclarée. Lors de l'application d'une règle de rapprochement dynamique, IRE traite la charge utile actuelle, puis examine le magasin de données CMDB 360 pour sélectionner une valeur avec laquelle mettre à jour la CMDB. Selon le type de règle de rapprochement dynamique, la sélection de la valeur appropriée peut ne pas être immédiatement concluante. Par exemple, il se peut qu'aucune valeur ne soit la plus signalée ou, pour certaines valeurs, que le dernier horodatage détecté ne soit pas signalé. Par conséquent, si nécessaire, IRE revient à examiner des détails supplémentaires tels que les valeurs du dernier signalement, de la dernière détection et de la dernière mise à jour pour sélectionner la valeur la plus appropriée.

Remarque : Vous ne pouvez pas ajouter une règle de rapprochement dynamique lors de la création d'une nouvelle classe enfant dans le Gestionnaire de classes de CI. Vous devez d'abord enregistrer la nouvelle classe enfant, puis ajouter la règle de rapprochement dynamique.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Gestionnaire de classe de CI**.
2. Sélectionnez **Hiérarchie** pour ouvrir la liste Hiérarchie des classes CI.
3. Sélectionnez une classe pour laquelle créer une règle de réconciliation.
4. Dans la barre de navigation de la classe, **développez Informations sur la classe** , puis cliquez sur **Règles de rapprochement**.
5. Dans la section Règles de rapprochement, cliquez sur **Ajouter** pour créer une règle ou sélectionnez une règle existante à modifier.
6. Sélectionnez la vignette **Règle de rapprochement dynamique** .
7. Sous l'onglet **Sélectionner une règle** , sélectionnez un type de règle dans le champ de liste **Type de règle dynamique** , puis cliquez sur **Suivant**.
8. Dans l'onglet **Sélectionner des attributs** , sélectionnez les attributs auxquels appliquer la règle.
9. Sélectionnez **Suivant**.
   Les attributs auxquels le type de règle spécifié ne peut pas être appliqué et les attributs pour lesquels une règle de rapprochement dynamique existe déjà n'apparaissent pas.
10. Renseignez les champs de l'onglet **Définir une condition de filtre** , puis sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Condition de filtre	Conditions que les CI doivent remplir pour que la règle soit applicable. Par exemple, pour appliquer une règle uniquement aux CI associés au département des finances, sélectionnez cette condition : **[Department] [is] [Finance]**.

Que faire ensuite

- Sélectionnez l'icône de filtre ( ) et sélectionnez :
  - **Attributs** : pour afficher uniquement les règles de rapprochement d'un attribut spécifique.
  - **Sources de découverte** : pour afficher uniquement les règles de réconciliation pour une source de découverte spécifique.
- Sélectionnez **Afficher l'aperçu de la règle** pour voir, par attribut, l'ordre de priorité entre les sources de détection autorisées à mettre à jour cet attribut et les règles de rapprochement dynamique.
- Sélectionnez **Prévisualiser les données** pour afficher tous les attributs d'un CI spécifique. En outre, pour chaque attribut, la valeur CMDB actuelle et les sources de découverte ont signalé des valeurs pour l'attribut.
- Recalculer les valeurs d'attributs de CI.
- Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Identification/Rapprochement** > **Définitions de rapprochements** pour afficher une vue de liste de toutes les définitions de règles de rapprochement.

Créer une règle d'actualisation des données

Spécifiez des règles d'actualisation des données pour déterminer si un CI est périmé pour une source de découverte spécifique. Ces CI peuvent ensuite être mis à jour par une source de découverte autorisée de priorité inférieure.

Avant de commencer

Rôle requis : itil a un accès en lecture, itil_admin (en plus d'itil) a un accès complet.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les règles d'actualisation des données n'ont aucun impact lorsque des règles de rapprochement dynamiques sont en vigueur.

Les règles d'actualisation des données sont utilisées conjointement avec les règles de rapprochement statiques pour déterminer les étapes de rapprochement pour un CI. Ces règles déterminent si, quand et par quelle source de découverte un CI peut être mis à jour.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Gestionnaire de classe de CI**.
2. Cliquez sur **Hiérarchie** pour afficher la liste des classes CI. Sélectionnez la classe pour laquelle créer une règle d'actualisation des données.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans la barre de navigation de la classe, **développez Informations sur la classe** , puis cliquez sur **Règles de rapprochement**.
4. Dans la section Règles d'actualisation des données, cliquez sur **Ajouter** pour créer une règle ou sélectionnez une règle existante à modifier. Renseignez les détails dans la boîte de dialogue Créer des règles d'actualisation des données.

Champ	Description
Source de découverte	Source de détection pour laquelle la péremption est évaluée.
Durée effective	La période utilisée pour le test de péremption. Si les champs spécifiés dans la règle de rapprochement statique pour la classe du CI n'ont pas été mis à jour par la source de découverte spécifiée au cours de la période spécifiée : le CI est déterminé comme périmé pour cette source de découverte. Si vous entrez une valeur avec un préfixe valide et un suffixe qui ne l'est pas, tel que `15 x` : la partie valide de la valeur est utilisée (« 15 »). Si la valeur entière n'est pas valide, la valeur par défaut 0 est utilisée.
Actif	Active la règle.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Configurer la reclassification CI pendant le traitement IRE

Au cours du processus d'identification des CI du moteur Identification et réconciliation (IRE), il peut être nécessaire de reclasser un CI dans un autre type de *`sys_class_name`*. Par défaut, les CI sont reclassés automatiquement. Si la reclassification automatique est désactivée, le CI n'est pas reclassé et le système génère une tâche de reclassification pour votre examen.

La classe d'un CI peut être mise à niveau, rétrogradée ou basculée vers une autre branche de la hiérarchie de classe. Pour plus de détails sur les opérations de reclassification, reportez-vous à la section Reclassifier un CI. Vous pouvez utiliser les propriétés système et les marqueurs de charge utile pour configurer le comportement IRE de la reclassification CI, globalement ou individuellement par CI.

Remarque : La reclassification des CI n'est possible qu'entre deux classes qui ont des règles d'identification identiques.

Configurer la reclassification automatique des CI à l'aide des propriétés système

Vous pouvez utiliser les propriétés système pour configurer le comportement IRE à l'échelle du système pour la reclassification de CI. Pour plus d'informations sur les propriétés liées à la reclassification de CI, y compris l'accès, reportez-vous à la section Propriétés pour l'identification et le rapprochement.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les propriétés suivantes activent ou désactivent les mises à jour de reclassification automatiques qui sont spécifiées dans une charge utile. Ces propriétés sont définies sur **vrai** dans le système de base, ce qui permet le traitement des mises à jour de CI, y compris les mises à jour de reclassification de CI.

  Pour désactiver toute mise à jour automatique de reclassification, définissez la propriété respective sur **false**. Dans ce cas, IRE rejette une charge utile (ou un élément de charge utile dans IRE amélioré) avec les mises à jour de reclassification respectives et crée une tâche de reclassification.

  - *glide.class.upgrade.enabled*
  - *glide.class.downgrade.enabled*
  - *glide.class.switch.enabled*

- Les propriétés suivantes permettent à IRE de traiter les mises à jour de CI avec des opérations de reclassification. Toutefois, en fonction du paramètre de propriété, IRE traite ou ignore la mise à jour de reclassification. Ces propriétés sont définies sur **false** dans le système de base, auquel cas IRE traite les mises à jour de CI, y compris les reclassifications de CI.

  Définissez une propriété sur **vrai** pour configurer IRE pour traiter les mises à jour de CI, mais pas la mise à jour de reclassification respective de CI.

  - *glide.identification_engine.update_without_switch_enabled*
  - *glide.identification_engine.update_without_downgrade_enabled*
  - *glide.identification_engine.update_without_upgrade_enabled*

  Cet ensemble de propriétés est prioritaire sur l'ensemble de propriétés précédent (glide.class.<reclassification>.enabled). Par exemple, avec les paramètres de propriété conflictuels suivants, la deuxième propriété est prioritaire sur la première :

  - *glide.class.downgrade.enabled* = **faux**
  - *glide.identification_engine.update_without_downgrade_enabled* = **vrai**

Exemple pour le traitement IRE d'un élément de charge utile avec le commutateur d'un CI d'un serveur Linux vers un serveur Windows. Avec les paramètres de propriété par défaut suivants dans le système de base, IRE met à jour les attributs, y compris le commutateur de classe :

- *glide.class.switch.enabled* = **vrai**
- *glide.identification_engine.update_without_switch_enabled* = **faux**

Toutefois, avec les paramètres de propriété suivants, IRE met à jour les attributs mais ignore le changement de classe :

- *glide.class.switch.enabled* = **vrai**
- *glide.identification_engine.update_without_switch_enabled* = **vrai**

Configurer la reclassification automatique des CI dans les charges utiles d'entrée

Vous pouvez utiliser des marqueurs qui correspondent aux propriétés système, dans la charge utile d'entrée des API CreateOrUpdateCIEnhanced() ou createOrUpdateCI().

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans la charge utile, définissez ces marqueurs sur **vrai** ou **faux** pour remplacer temporairement les paramètres de propriété système respectifs, au niveau de l'élément de charge utile.

Pour les marqueurs de charge utile suivants qui contrôlent le comportement de reclassification, le cas échéant, le paramètre a la priorité, quel que soit le paramètre de la propriété correspondante *glide.class.xxx.enabled*:

- `classUpgrade`
- `classDowngrade`
- `Commutateur de classe`

Pour les marqueurs de charge utile suivants qui contrôlent le comportement de reclassification, le système vérifie si le marqueur ou sa propriété correspondante *glide.identification_engine.update_xxx_enabled* est vrai pour autoriser la mise à jour sans l'opération de reclassification respective :

- `updateWithoutUpgrade`
- `updateWithoutDowngrade`
- `updateWithoutSwitch`

En outre, vous pouvez transmettre des paramètres de niveau de charge utile (qui s'appliquent à tous les éléments d'une charge utile), par source de données, en spécifiant les propriétés de reclassification de CI dans le formulaire Transformateurs robustes des ensembles de données à importer. Pour plus d'informations, consultez Propriétés robustes du transformateur de jeu d'importation .

L'exemple de charge utile JSON suivant permet la reclassification automatique pour le CI spécifié :

```
{ items: [{className: 'cmdb_ci_server', classUpgrade: true,
 classDowngrade: true, classSwitch: true, values: {name: 'linux123',
 serial_number: '12srt567', ip_address: '10.2.3.4'}, }]}
```

Règles de restrictions de reclassification

Empêchez IRE de rétrograder ou de changer de classe CI pendant le traitement de la charge utile pour éviter la perte de données. Une règle de restriction de reclassification empêche un changement de classe CI pour des classes source et cible spécifiques, tout en continuant à traiter toute autre mise à jour de propriété pour le CI.

Vous pouvez utiliser une règle de restriction de classification, par exemple, pour empêcher le passage à une version antérieure d'une classe CI de *cmdb_ci_linux_server* (classe source) à *cmdb_ci_server* (classe cible). Ou, pour empêcher un basculement de classe CI du serveur Linux vers le serveur Windows. Les règles de restriction de reclassification peuvent être utiles lors de l'utilisation d'un connecteur du graphe de services, ce qui peut entraîner un passage à la version antérieure ou un changement de classe, ainsi qu'une perte potentielle de données importantes.

Pour contrôler l'application des règles de restriction de reclassification :

- Utilisez la *glide.identification_engine.reclassification_restriction_rules_enabled* propriété système pour activer ou désactiver globalement l'application des règles de restriction de reclassification actives. Cette propriété est définie sur **vrai** par défaut.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Utilisez le marqueur de *skipReclassificationRestrictionRules* charge utile dans une charge utile IRE pour empêcher l'application de règles de restriction de reclassification actives.

  Par exemple, une charge utile avec l'indicateur *skipReclassificationRestrictionRules* :

```
{
  "items": [
    {
      "className": "cmdb_ci_server",
      "values": {
        "short_description": "Linux server description",
        "name": "Linux Server 1"
      },
      "settings": {
        "skipReclassificationRestrictionRules": "true"
      }
    }
  ]
}
```

Pour en savoir plus sur la création d'une règle de restriction de reclassification, reportez-vous à la section Créer une règle de restriction de reclassification.

Créer une règle de restriction de reclassification

Réduisez la perte de données pendant le traitement IRE en empêchant un changement de classe CI pour des classes source et cible spécifiques. Une règle de restriction de reclassification affecte uniquement l'attribut *Class* et n'empêche pas la mise à jour vers le reste des propriétés du CI.

Avant de commencer

Rôle requis : Itil_admin (Itil a le privilège de lecture seule)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si, pendant le traitement IRE d'une charge utile, un CI doit être reclassé (passage à une version antérieure ou classe antérieure), IRE vérifie les règles de restriction de classification. Si une règle de restriction de reclassification s'applique à la reclassification actuelle de CI, IRE traite la mise à jour des propriétés de CI, mais ignore la reclassification de CI.

La sortie IRE fournit des détails spécifiques sur tout traitement lié aux règles de restriction de reclassification.

Une règle de restriction de reclassification s'applique uniquement au sens entre la source spécifiée et les classes cibles. La règle n'empêche pas une reclassification dans la direction opposée, de la classe cible spécifiée vers la classe source. Pour restreindre le reclassement entre deux classes dans les deux sens, spécifiez deux règles de restriction de reclassement distinctes, une pour chaque direction.

Procédure

1. Saisissez `cmdb_ire_reclassification_restriction.list` dans le navigateur de filtre.
2. Remplissez le formulaire Restriction de reclassification.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Nom	Nom de la règle de restriction de reclassification.
Table source	Classe CI actuelle.
Héritage source	Indique s'il faut appliquer la règle de restriction de reclassification aux classes enfants de **la table source**.
Classe cible	Classe cible de reclassification.
Héritage cible	Indique s'il faut appliquer la règle de restriction de reclassification aux classes enfants de **la table cible**.
Type	Type de reclassification de CI : **Déclassement** ou **Commutateur**.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Dans la vue de liste Restrictions de classification, vous pouvez activer ou désactiver une règle de restriction de reclassification en définissant sa valeur **Actif** sur vrai ou faux.

Créer une règle de source de données IRE

Lorsque vous utilisez le moteur Identification et rapprochement (IRE), vous pouvez empêcher une source de découverte (données) spécifique d'insérer de nouveaux CI pour une classe spécifique. Créez des règles de source de données IRE pour les sources de détection auxquelles vous ne faites pas confiance pour la création de CI, mais que vous continuez à approuver pour la mise à jour des CI existants.

Avant de commencer

Rôle requis : itil_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les règles de source de données IRE n'ont aucun impact lorsque des règles de rapprochement dynamiques sont en vigueur.

Par exemple, un outil d'analyse IP qui détecte les équipements réseau mais ne détecte pas les serveurs et crée donc des CI de serveur sans détails. Vous pouvez empêcher cette source de détection de créer des CI spécifiques tout en lui permettant de mettre à jour ces CI spécifiques s'ils existent. Les règles de source de données IRE sont stockées dans la table Règle de source de données IRE [cmdb_ire_data_source_rule].

- Les classes enfants dérivent les règles de source de données IRE des classes parentes, comme le font les règles d'identification.
- Les règles de source de données IRE spécifiées pour une classe enfant remplacent toutes les règles de source de données IRE dérivées d'une classe parente.

Lorsque IRE traite une opération d'insertion interdite par une règle de source de données IRE, l'opération d'insertion échoue. Cet échec se produit lorsque la source de détection et la classe CI dans l'opération d'insertion et dans une règle de source de données IRE correspondent. Lorsque CreateOrUpdateCIEnhanced() est utilisé, IRE stocke la charge

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

utile ayant échoué dans la table CMDB IRE Partial Payloads [cmdb_ire_partial_payloads] pour une utilisation ultérieure potentielle.

Remarque : Lorsqu'une opération d'insertion n'est pas autorisée par la règle de source de données IRE, lors de l'utilisation de createOrUpdateCI(), l'ensemble de la charge utile IRE échoue, car createOrUpdateCI() n'autorise pas les validations partielles.

Si, ultérieurement, une source de découverte autorisée tente d'insérer ce même CI, IRE insère le CI après l'avoir fusionné avec le CI correspondant à partir des charges utiles partielles. IRE supprime ensuite la charge utile partielle de la table Charges utiles partielles IRE [cmdb_ire_partial_payloads] de la CMDB et autorise les mises à jour ultérieures par la source de détection spécifiée dans la règle.

Les règles de source de données IRE ne s'appliquent pas à la recherche et aux éléments connexes, et une seule règle peut être active pour n'importe quelle paire classe/source de découverte.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Identification/Rapprochement** > **Règle de source de données IRE**.
2. Dans la vue de liste, cliquez sur **Nouveau** et remplissez le formulaire Règle de source de données IRE.

Champ	Description
Actif	Active la règle de source de données IRE.
Concerne	Classe (et classes enfants) pour laquelle la source de découverte spécifiée (données) n'est pas autorisée à créer des CI.
Source de données	Source (données) de découverte qui n'est pas autorisée à créer des CI de la classe spécifiée.
Insertion non autorisée	Désactive la source de découverte spécifiée (données) d'insérer de nouveaux CI de la classe spécifiée dans la CMDB.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

S'il s'agit d'un élément de charge utile avec une demande d'insertion, et dans lequel la source de détection et la classe CI correspondent à la source de détection et à la classe CI spécifiées dans la règle de source de données IRE :

1. L'opération d'insertion échoue et IRE consigne le message suivant :

   INSERT_NOT_ALLOWED_FOR_SOURCE L'insertion dans [xyz] est bloquée pour la source de données [xyz] par la règle de source de données IRE.

2. En cas d'utilisation de CreateOrUpdateCIEnhanced(), IRE stocke l'élément de charge utile en tant que charge utile partielle dans la table Charges utiles partielles IRE [cmdb_ire_partial_payloads] CMDB.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si ultérieurement, une source de découverte autorisée insère avec succès un CI qui correspond au CI à partir d'un élément de charge utile partielle :

1. Le CI actuel est fusionné avec le CI correspondant de la charge utile partielle, en appliquant des règles de rapprochement statiques si nécessaire.
2. La charge utile partielle respective dans la table Charges utiles partielles IRE CMDB [cmdb_ire_partial_payloads] est supprimée.
3. Les charges utiles ultérieures dans lesquelles la source de détection non autorisée met à jour le CI respectif s'exécutent avec succès.
4. IRE permet à la source de découverte, qui n'avait pas le droit d'insérer le CI, de mettre à jour ce même CI qui existe maintenant dans la CMDB.

Règles de relation dépendante de la CMDB

Les définitions de service comprennent des types de CI et des types de relations. Les règles de relation dépendante définissent la structure de dépendance des types de CI et des types de relation dans ces définitions de service, ce qui facilite l'identification des CI et la construction de cartes de service aux entreprises.

Les dépendances définies par ces règles sont utilisées lors de l'identification des CI dépendants, afin de classer par ordre de priorité l'ordre d'identification des CI et de faire correspondre les CI et les CI dépendants respectifs dans une charge utile. Les règles de relation dépendante sont également utilisées par Mappage des services les types de CI personnalisés et peuvent être définies pour elles. Après avoir défini un nouveau type de CI, vous pouvez définir des règles de relation dépendante qui précisent comment le nouveau type de CI est lié aux types existants dans le CMDB.

Les règles de relation dépendante consistent en des règles d'hébergement et d'imbrication (règles de relation dépendante), chaque type modélisant les données d'un point de vue différent du CI. Les règles d'imbrication représentent la hiérarchie de configuration des CI, décrivant quel CI contient quels autres CI. Les règles d'hébergement représentent le placement des CI dans une définition d'entreprise, décrivant sur quoi les CI s'exécutent.

Les règles d'hébergement et d'imbrication décrivent toutes deux un type de relation entre deux types de CI, et le même type de relation peut être utilisé dans une règle d'hébergement et dans une règle d'imbrication. C'est le contexte dans lequel la relation est utilisée qui fait la distinction entre une règle d'imbrication et une règle d'hébergement.

Gérer les règles de relation dépendante :

- Pour accéder aux règles au niveau de la classe, utilisez le gestionnaire de classe de CI. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Gestionnaire de classe de CI**.
- Pour accéder aux règles groupées, utilisez l'éditeur de métadonnées. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Identification/Rapprochement** > **Éditeur des métadonnées**.

Les modules d'extension qui ont été activés sur une instance déterminent les règles d'hébergement et de confinement qui existent dans un système de base.

Règles d'hébergement

Les règles d'hébergement représentent toutes les combinaisons valides possibles de paires d'hébergement et de CI hébergés dans la définition de service. Les règles d'hébergement sont un ensemble plat de règles qui ne peuvent être qu'à un niveau de profondeur et qui impliquent toujours des ressources, généralement du matériel physique ou virtuel. Chaque règle d'hébergement est une règle autonome entre deux types de CI, décrivant soit un type de CI valide qu'un autre type de CI peut héberger, soit par lequel un autre type de CI peut être hébergé. Une règle d'hébergement se compose d'un type de CI parent, d'un type de

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

relation (tel que Hébergé sur ::Hosts) et d'un type de CI enfant. Par exemple, vous pouvez avoir une règle d'hébergement qui spécifie que le type de CI 'Application' 'S'exécute sur ::Runs', le type de CI 'Matériel'.

Un CI peut être hébergé sur plusieurs ressources (Windows et Linux, par exemple). Ce CI est représenté par une règle d'hébergement pour le CI avec chaque ressource sur laquelle le CI peut être hébergé. Lors de l'identification des CI, la paire de CI examinée doit satisfaire au moins une règle d'hébergement.

Les règles d'hébergement sont stockées dans la table Règles d'hébergement des métadonnées CMDB [cmdb_metadata_hosting].

Règles d'imbrication

Les règles d'imbrication représentent la hiérarchie d'imbrication pour un type de CI, décrivant les objets valides qu'un type de CI peut contenir dans la définition de service et les objets valides qui peuvent être contenus par le type de CI. Les règles d'imbrication sont liées entre elles dans un groupe de règles d'imbrication, avec un type de CI qui est le parent de niveau supérieur (racine) du groupe. L'ensemble des règles d'imbrication construit une carte hiérarchique des relations d'imbrication. Les règles d'imbrication sont des concepts logiques utilisés pour représenter des CI logiques, par exemple pour décrire un logiciel qui s'exécute sur un serveur. Une règle d'imbrication se compose d'un type de CI parent, d'un type de relation (tel que « Contenu par ::Contient ») et d'un type de CI enfant. Par exemple, vous pouvez avoir une règle d'imbrication spécifiant que le type de CI 'Tomcat' 'Contains ::Contained By' et le type de CI 'WAR File'.

Les points de terminaison sont des règles d'imbrication spéciales qui spécifient les connexions entrantes ou sortantes dans le modèle, désignant les types de CI dans lesquels les données d'un type spécifié entrent ou sortent de la définition de service. Après avoir ajouté un point de terminaison à une règle d'imbrication, vous ne pouvez pas ajouter de règle enfant à la règle de point de terminaison.

Les règles d'imbrication sont stockées dans la table Règles d'imbrication des métadonnées CMDB [cmdb_metadata_containment].

Règles de référence

Les règles de référence sont principalement utilisées par Gestion cloud pour représenter toutes les combinaisons valides possibles de paires de CI référencés et référencés dans la définition de service.

- Les règles de référence sont un ensemble plat de règles qui ne peuvent avoir qu'un niveau de profondeur.
- Les règles de référence impliquent toujours des ressources, généralement des entités virtuelles. Chaque règle de référence est une règle autonome entre deux types de CI, décrivant soit un type de CI valide qu'un autre type de CI peut référencer, soit par lequel un autre type de CI peut être référencé. Les deux classes de CI doivent pouvoir vivre indépendamment l'une de l'autre.
- Une règle de référencement se compose d'un type de CI parent, d'un type de relation (tel que `Mis en service à partir de ::P rovisioned`) et d'un type de CI enfant. Par exemple, vous pouvez avoir une règle de référencement qui spécifie que le type de CI 'Ordinateur virtuel' `Mis en service à partir de ::P rovisioned`, le type de CI 'Image'.
- Un CI peut référencer plusieurs ressources (par exemple, une instance d'ordinateur virtuel peut avoir une relation de référence avec les modèles Image et Matériel). Ce CI est

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

représenté par une règle de référencement pour le CI avec chaque ressource à partir de laquelle le CI peut être référencé.

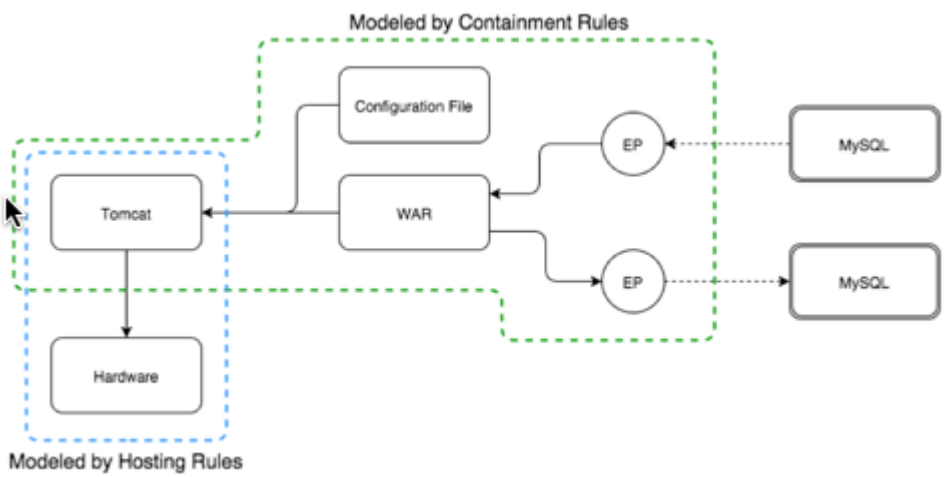
- La règle de référence ne peut pas faire partie de l'identification de CI.
- Les règles de référence sont stockées dans la table Règles de référence des métadonnées CMDB [cmdb_metadata_reference].

Besoins de règles

Les règles que vous créez sont liées par les exigences suivantes qui restreignent les relations et garantissent que seules les options valides sont disponibles dans les listes déroulantes de l'éditeur de métadonnées.

- Étant donné un type de CI qui est en tant qu'enfant dans une règle d'imbrication : Ce type de CI ou ses enfants ne peuvent pas être un parent de niveau supérieur (racine) d'une autre règle d'imbrication, et ils ne peuvent pas être dans une règle d'hébergement, que ce soit en tant que parent ou en tant qu'enfant.
- Étant donné un type de CI qui est un parent de niveau supérieur (racine) d'une règle d'imbrication : il ne peut pas être un enfant dans une règle d'hébergement (par exemple, vous ne pouvez pas être hébergé sur Tomcat, si Tomcat a des règles d'imbrication).
- Étant donné un type de CI qui est un enfant dans une règle d'hébergement : il ne peut pas être dans une règle d'imbrication, que ce soit en tant que parent ou enfant.
- Étant donné un type de CI qui est un parent dans une règle d'hébergement : il ne peut pas être un enfant dans une règle d'imbrication.
- Les règles d'hébergement ne peuvent pas créer de boucles telles que Tomcat –runs_on – VMware –runs_on – Tomcat.

Example: Modèle de règles d'hébergement et d'imbrication



Règles d'hébergement qui modélisent le diagramme :

Tomcat « s'exécute sur » le matériel.

Règles d'imbrication qui modélisent le diagramme :

- Tomcat « Contient » le fichier de configuration
- Tomcat « contient » WAR
- WAR dispose de deux points de terminaison pour JDBC avec MySQL :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Entrant
- Sortant

Example: Ensemble valide de règles

```
Tomcat Hosted Linux
Linux Hosted Computer
```

La deuxième entrée de métadonnées déclenche la troisième exigence, qui est satisfaite (il s'agit d'une règle d'hébergement, pas d'une règle d'imbrication).

Créer des règles de relation dépendante

Créez des règles d'hébergement et de confinement (règles de relation dépendante) pour les classes CI afin de faciliter l'identification correcte des CI dépendants pendant le processus de découverte de l'activité et le mappage des services. Découverte appelle l'API d'identification qui applique les règles de relation dépendante.

Vous pouvez créer une règle d'hébergement ou d'imbrication de base dans le Gestionnaire de classe CI. Vous pouvez également utiliser l'éditeur de métadonnées pour créer des groupes de règles d'hébergement et d'imbrication, ainsi que des points de terminaison entrants ou sortants dans les règles d'imbrication. Le gestionnaire de classe de CI et l'éditeur de métadonnées sont synchronisés, et vous pouvez utiliser chacun de ces outils pour afficher et modifier une règle dépendante.

Créer une règle de relation dépendante pour une classe CMDB

Utilisez le Gestionnaire de classe CI pour créer une règle de relation dépendante de base (règle de relation d'hébergement ou d'imbrication) pour une classe CMDB.

Avant de commencer
Rôle requis : itil a un accès en lecture, itil_admin (en plus d'itil) a un accès complet.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La classe pour laquelle vous créez la règle de relation dépendante doit avoir une règle d'identification dépendante.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Gestionnaire de classe de CI**.
2. Cliquez sur **Hiérarchie** pour afficher la liste des classes CI, puis sélectionnez la classe pour laquelle vous souhaitez créer un hébergement ou une règle d'imbrication.
3. Dans la barre de navigation de la classe, cliquez sur **Relations dépendantes**.
4. Dans la vue Relations dépendantes, cliquez sur **Ajouter une dépendance**.
5. Renseignez les détails dans la boîte de dialogue Ajouter une règle de relation dépendante.

Champ	Description
Type de règle	Désignation indiquant si cette règle est une règle d'hébergement ou une règle d'imbrication.
Cette classe	La classe à laquelle la règle s'applique.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Relation	Le type de relation pour la règle.
Classe cibles	Classe cible de la règle de relation dépendante. La désignation de cette classe en tant que classe enfant ou parente est basée sur la **relation** spécifiée.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Que faire ensuite
Vous pouvez cliquer sur **Réinitialiser à la dérivée** , puis confirmer l'opération de suppression de toutes les règles de relation dépendantes qui ont été ajoutées spécifiquement pour la classe sélectionnée. Seules les relations dépendantes dérivées d'une classe parente demeurent.

Pour plus d'informations sur les classes enfants et parents, reportez-vous à la section Extension de table et classes .

Créer ou modifier une collection de règles d'imbrication

Créez une règle d'imbrication pour les CI afin de faciliter l'identification correcte des CI dépendants pendant le processus de découverte de l'activité et le mappage des services. Discovery appelle l'API d'identification qui applique les règles de relation dépendante.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une règle d'imbrication est une règle de relation dépendante qui définit une relation entre deux CI, structurée comme suit : CIType1 RelationshipType CIType2. Le premier type de CI que vous ajoutez devient le CI de niveau supérieur d'un groupe de règles d'imbrication qui correspond à une chaîne de règles d'imbrication. L'ensemble des règles d'imbrication est organisé en groupes selon les CI de niveau supérieur.

Pour créer un groupe de règles d'imbrication pour un nouveau type de CI, vous devez d'abord ajouter le type de CI 1 de la relation. Pour ajouter une règle d'imbrication enfant pour un type de CI existant, vous devez sélectionner ce type de CI et définir la deuxième partie de la règle de relation, qui est le type de relation et le type de CI2.

À chaque règle d'un groupe de règles d'imbrication, vous pouvez ajouter des points de terminaison entrants ou sortants, qui sont indiqués par des flèches bleues vers le haut et le bas. Après l'ajout d'un point de terminaison, vous ne pouvez pas ajouter de règle d'imbrication dans cette branche de la hiérarchie des règles d'imbrication.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Éditeur des métadonnées**.
2. Dans l'éditeur de métadonnées, cliquez sur l'onglet **Règles d'imbrication** .
3. Cliquez sur **Ajouter une nouvelle règle** pour ajouter une règle de niveau supérieur ou pointez sur une règle pour laquelle vous souhaitez ajouter une règle enfant et cliquez sur l'icône verte « + » qui s'affiche à droite.
4. Renseignez le formulaire **Ajouter une règle d'imbrication à la <classe>** .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Type d'élément de configuration	Classe CI à laquelle la règle s'applique.
Type de relation	Le type de relation pour la règle.
Inverser le sens de la relation	Activez cette option pour utiliser la relation inverse dans la règle.
Toujours inclure dans le modèle de service	Activez cette option pour toujours inclure les CI de la classe spécifiée dans la carte de services si leur CI parent (en fonction de la relation d'imbrication) est présent dans la carte de services.

5. Cliquez sur **Créer**.
6. Ajoutez un point de terminaison à une règle enfant :

   a. Pointez sur une règle enfant pour laquelle vous voulez ajouter un point de terminaison.

   b. Cliquez sur l'icône bleue "+" qui s'affiche à droite.

   c. Renseignez le formulaire **Ajouter un point de terminaison à la <classe>** .

Champ	Description
Type de point de terminaison	Le type de point de terminaison.
Entrant ou sortant	Le sens du point de terminaison.

   d. Cliquez sur **Créer**.

Créer ou modifier une collection de règles d'hébergement

Créez une règle d'hébergement pour les CI afin de faciliter l'identification correcte des CI dépendants pendant le processus de découverte de l'activité et le mappage des services. Découverte appelle l'API d'identification qui applique les règles de relation dépendante.

Avant de commencer

Une règle d'hébergement est une règle de relation dépendante qui définit une relation entre deux CI, structurée comme suit : <Type de CI1> <type de relation> <Type de CI2>. Pour créer une règle d'hébergement, vous devez ajouter un type de CI en tant que <Type CI1> dans la règle de relation, puis définir la deuxième partie de la règle de relation, qui est le type de relation et <Type de CI2>. L'ensemble des règles d'hébergement est organisé en groupes en fonction des CI hébergés de niveau supérieur.

Une règle d'hébergement contient implicitement deux règles, qui sont l'inverse l'une de l'autre. Lorsque vous créez la règle « < Type de CI1> < type de relation> < Type de CI2> », la règle « < Type de CI 2> < type de relation inversée > < Type de CI1> » est automatiquement ajoutée.

Rôle requis : administrateur

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Éditeur des métadonnées**.
2. Dans l'éditeur de métadonnées, cliquez sur l'onglet **Règles d'hébergement** .
3. Cliquez sur **Ajouter une nouvelle règle** pour ajouter une règle de niveau supérieur ou pointez sur une règle pour laquelle vous souhaitez ajouter une règle enfant et cliquez sur l'icône verte « + » qui s'affiche à droite.
4. Renseignez le formulaire **Ajouter une règle hébergée/d'hébergement à <class>** .

Champ	Description
Type d'élément de configuration	Le <CI Type2> dans la règle.
Type de relation	Le type de relation pour la règle.
Inverser le sens de la relation	Cocher pour inverser la relation dans la règle.

5. Cliquez sur **Créer**.

Application de l'identification et rapprochement de CI aux jeux d'importation

Vous pouvez appliquer des processus d'identification et de rapprochement CMDB lorsque des ensembles de données à importer sont utilisés pour importer des CI dans la CMDB. L'identification des CI peut empêcher les CI en double dans la CMDB, ce que les ensembles d'importation pourraient entraîner autrement.

Le remplissage de tables CMDB à l'aide de jeux d'importation peut résulter par inadvertance en la duplication de CI lorsque plusieurs enregistrements importés sont identiques à un CI existant. Pour réduire cette duplication, vous pouvez appliquer des processus Identification et réconciliation CMDB aux jeux d'importation lors de l'importation de nouveaux enregistrements dans les tables CMDB.

Script de carte de transformation

Dans le script de carte de transformation onBefore d'un jeu d'importation, ajoutez un appel à l'API CMDBTransformUtil , similaire à l'exemple de code suivant :

```
(function runTransformScript(source, map, log, target) {
// Call CMDB API to do Identification and Reconciliation of current row
var cmdbUtil = new CMDBTransformUtil();
cmdbUtil.identifyAndReconcile(source, map, log);
ignore = true;

if (cmdbUtil.hasError()) {
        var errorMessage = cmdbUtil.getError();
        log.error(errorMessage);
} else {
        log.info('IE Output Payload: ' + cmdbUtil.getOutputPayload());
        log.info('Imported CI: ' + cmdbUtil.getOutputRecordSysId());
}

})(source, map, log, target);
```

L'expression `de code ignorer = vrai` empêche les ensembles de données à importer de créer à nouveau le même enregistrement une fois qu'il a été traité par le moteur d'identification.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Processus

Le moteur d'identification procède à l'identification de chaque enregistrement source avant qu'il ne soit inséré dans la CMDB. Le moteur d'identification détermine si l'enregistrement est un doublon d'un CI existant, puis :

- S'il n'y a pas de doublon : insère l'enregistrement dans la table cible.
- Si doublon : met à jour le CI existant dans la CMDB avec les données de l'enregistrement source.

L'API CMDBTransformUtil pré-traite les données sources, puis transmet les valeurs d'entrée au moteur d'identification, le jeu d'importation étant la source de données par défaut. L'API CMDBTransformUtil prend en charge un champ cible qui est un champ de référence de la même manière que les ensembles de données à importer. L'API CMDBTransformUtil prend également en charge un script source, évaluant les scripts sources pour déterminer la valeur cible qui est ensuite transmise au moteur d'identification. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Création d'une carte de champs .

Spécifier plusieurs tables cibles pour un jeu d'importation

Vous pouvez configurer chaque enregistrement d'un jeu d'importation avec sa propre table cible. Ensuite, au lieu d'insérer tous les enregistrements transformés dans une table cible unique, les enregistrements sont insérés dans les différentes tables cibles qui sont spécifiées par enregistrement. Par exemple, vous devrez peut-être insérer des enregistrements du jeu d'importation dans la classe Computer et d'autres enregistrements dans la classe Server.

Lors de l'importation de données à l'aide de jeux d'importation , intégrez les étapes suivantes :

- Dans le fichier source de données, ajoutez une colonne de table cible. Utilisez une chaîne telle que « MyTable » pour étiqueter l'en-tête de colonne. Dans chaque ligne d'enregistrement, entrez la table cible de l'enregistrement, sous la forme d'un nom de classe CMDB valide tel que « cmdb_ci_computer ».
- Après **avoir mappé automatiquement les champs correspondants** sur le formulaire Carte de transformation de table, ajoutez une carte de champ pour la colonne de table cible ajoutée afin d'établir une relation entre les classes et les tables cibles dans la CMDB.
  1. Dans la liste connexe **Carte de champ** du formulaire Carte de transformation de table, cliquez sur **Nouveau**.
  2. Définissez **Champ source** sur l'en-tête de la colonne de la table cible que vous avez ajoutée dans le fichier de source de données, telle que `MaTable`.
  3. Définissez **le champ cible** sur **Classe**.
  4. Cliquez sur **Envoyer**.

Lorsque vous configurez un jeu d'importation avec plusieurs tables cibles comme décrit dans les étapes ci-dessus, la **table cible** spécifiée dans le formulaire Carte de transformation de table n'est pas utilisée.

Restrictions

Les restrictions suivantes s'appliquent :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Un jeu d'importation doit être associé à une seule carte de transformation. Lors de l'ajout d'un appel à l'API CMDBTransformUtil, assurez-vous qu'il existe toujours une seule carte de transformation pour le jeu d'importation.
- L'API CMDBTransformUtil ne vérifie pas si les champs obligatoires ont des valeurs lorsqu'ils sont utilisés avec des ensembles de données à importer. Quel que soit le mode *enforce mandatory fields* de définition dans la carte de transformation, l'importation de données échoue si un champ obligatoire ne contient pas de valeur.
- L'identification et rapprochement des CI ne peut pas être appliqué aux ensembles d'importation pour les CI dépendants (CI avec des règles d'identification dépendantes).

Information associée

Créer une carte de transformation

Détection des CI en double

Lorsque le processus d'identification détecte des doublons de CI, il regroupe chaque ensemble de doublons de CI dans une tâche de déduplication à des fins de révision et de correction. Un grand nombre de doublons de CI peut être dû à des règles d'identification faibles. Vous pouvez configurer le moteur d'identification pour rapprocher les CI en double.

Au cours de l'identification CMDB, le traitement des CI en double est déterminé par les propriétés *glide.identification_engine.skip_duplicates* (défini sur vrai par défaut) et *glide.identification_engine.skip_duplicates.threshold* (défini sur 5 par défaut), ainsi que par le nombre de CI en double détectés. Vous pouvez configurer ces propriétés de sorte que les CI en double soient automatiquement rapprochés, en ignorant les doublons.

- Si *glide.identification_engine.skip_duplicates* la valeur est vrai et que le nombre de CI en double est inférieur au seuil spécifié par *glide.identification_engine.skip_duplicates.threshold*, le plus ancien des CI en double est sélectionné comme correspondance et mis à jour. Ce doublon de CI le plus ancien devient également le CI principal pour cet ensemble de doublons de CI. Les autres doublons de CI sont marqués comme doublons en définissant les cmdb_ci *duplicate_of* sur le CI principal approprié. Pendant la mise en correspondance, le moteur d'identification filtre tout CI marqué comme doublon d'un CI.
- Si *glide.identification_engine.skip_duplicates* la valeur est faux, la correspondance des CI en double échoue avec une erreur et aucun des CI en double n'est mis à jour.

Dans les deux cas, les tâches de déduplication sont toujours créées.

Remarque : Pour un CI en double, si l'un des attributs du CI, autre que *duplicate_of*, est mis à jour par le traitement IRE, alors le CI n'est plus considéré comme un CI en double. Dans ce cas, la valeur de *duplicate_of* est effacée dans le CI.

Pour en savoir plus sur ces propriétés, reportez-vous à la section Propriétés pour l'identification et le rapprochement.

Examiner les tâches de déduplication

Pour plus d'informations sur l'examen et le rattrapage des tâches de déduplication et sur l'utilisation du CI principal, reportez-vous à la section Rattrapage des CI en double.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Génération et simulation de l'exécution de la charge utile à l'aide d'une simulation d'identification

La simulation d'identification est un emplacement central pour la construction automatique d'une charge utile dont l'achèvement et la validité sont garantis. Vous pouvez ensuite simuler le traitement de la charge utile par le moteur d'identification et de réconciliation (IRE) et examiner les résultats avant de la soumettre à l'exécution par IRE.

Utilisez la simulation d'identification pour construire une charge utile d'entrée et simulez le traitement de la charge utile par IRE. Vous pouvez ensuite examiner les résultats, ajuster les règles d'identification si nécessaire et relancer la simulation de la charge utile mise à jour.

Utilisez la simulation d'identification pour :

- Construisez automatiquement une charge utile d'entrée basée sur les règles d'identification, d'hébergement et d'imbrication existantes.
- Simulez l'exécution d'une charge utile (construite automatiquement par simulation d'identification ou créée manuellement).
- Parcourez les messages de journal de sortie et d'exécution de la charge utile pour une exécution simulée.

Remarque :

- La simulation d'identification ne valide aucune mise à jour de la CMDB.
- La simulation d'identification prend en charge la simulation des charges utiles de traitement fournies et qui contiennent des tables non-CMDB, mais ne prend pas en charge la génération de telles charges utiles.

Générer automatiquement la charge utile à l'aide de la simulation d'identification

Utilisez la simulation d'identification pour construire automatiquement une charge utile d'entrée pour une classe spécifiée. La charge utile construite est complète avec tous les CI dépendants requis, correctement structurée et syntaxiquement valide pour le traitement par le moteur Identification et réconciliation (IRE).

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La charge utile construite au cours de la simulation d'identification est destinée à la classe spécifiée. Pour une classe CI dépendante, vous serez invité à fournir des informations sur toutes les dépendances. Une fois que vous avez fourni les détails requis, la simulation d'identification construit la charge utile en fonction de votre entrée.

Remarque : La génération automatique de charges utiles contenant des tables non-CMDB n'est pas prise en charge.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Identification/Rapprochement**, puis cliquez sur **Simulation d'identification**.
2. Dans la zone **Démarrer avec une classe CI** , cliquez sur **Démarrer**.
3. Dans le formulaire **Informations sur la charge utile** , dans le champ **Source de données** , sélectionnez la source de données associée à cette mise à jour de classe.
   Pour la source de données ServiceNow Discovery, sélectionnez `ServiceNow`.
4. Sélectionnez la **classe** dans la charge utile.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans la zone **Attributs de critères** , sélectionnez les attributs d'identificateur de CI, puis spécifiez les valeurs qui identifient un CI de façon unique.

b. Dans la zone **Attributs supplémentaires** , spécifiez les attributs et les valeurs avec lesquels les CI correspondants seront mis à jour.

5. Pour les CI dépendants associés à des règles d'identification dépendantes, renseignez les sections **Attributs de critères** et **Attributs supplémentaires** dans toutes les sections de **niveau de conteneur** qui s'affichent.
6. Cliquez sur **Générer le script**.
7. Si des erreurs indiquent qu'il manque des champs, remplissez-les, puis cliquez à nouveau sur **Générer le script** .

Que faire ensuite

- Cliquez sur **Exécuter la simulation** pour simuler le traitement de la charge utile par IRE.
- Examinez les résultats de la simulation, ajustez la charge utile selon vos besoins et combinez-la avec d'autres charges utiles pour d'autres classes si vous le souhaitez. Après avoir finalisé la charge utile, utilisez l'API createOrUpdateCI() pour exécuter la charge utile par IRE, ce qui se traduira par des mises à jour réelles de la CMDB.
- Cliquez sur **Copier le script** pour copier le script JSON dans le presse-papiers. Vous pouvez ensuite coller ce script dans un logiciel tiers ou sur un autre écran de la simulation d'identification.

Simuler le traitement de la charge utile à l'aide d'une simulation d'identification

Utilisez la simulation d'identification pour simuler le processus IRE (moteur Identification et rapprochement) d'identification de CI pour une charge utile d'entrée. Fournissez une charge utile valide, qui a été construite à l'aide de la simulation d'identification ou qui a été créée manuellement.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Identification/Rapprochement**, puis cliquez sur **Simulation d'identification**.
2. Facultatif : Pour exécuter une simulation d'une charge utile existante :
   a. Cliquez sur **Démarrer** dans la vignette **Démarrer avec une charge utile existante** .
   b. Sur la page Insérer une charge utile JSON, sélectionnez la **source de données** associée à cette mise à jour de classe.
   c. Facultatif : Sélectionnez **Utiliser l'identification améliorée** pour appliquer l'API identifyCIEnhanced pour une identification améliorée des CI, au lieu d'utiliser l'API identifyCI.
   d. Collez la charge utile JSON dans le canevas vide.
3. Facultatif : Pour construire une nouvelle charge utile, cliquez sur **Démarrer** dans la vignette **Démarrer avec une classe CI** .
   Consultez Générer automatiquement la charge utile à l'aide de la simulation d'identification pour plus d'informations.
4. Cliquez sur **Exécuter la simulation** pour simuler le traitement de la charge utile par IRE.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

1. Examinez les résultats de la simulation dans le volet des résultats et affinez la charge utile selon vos besoins :
   a. Cliquez sur **Exécution #1** pour afficher l'ID **de contexte** et **l'ID d'exécution** de l'exécution simulée.
   b. Cliquez sur la flèche déroulante à côté de **Exécution #1** pour afficher des détails supplémentaires.
      - **Entrée** : affiche la charge utile de la simulation.
      - **Journaux** : affiche tous les messages consignés générés par IRE lors de la simulation du traitement de la charge utile, en fonction du niveau de journalisation spécifié.
      - **Sortie** : affiche la charge utile de sortie renvoyée par IRE.
2. Après avoir finalisé la charge utile, utilisez l'API createOrUpdateCI() pour exécuter la charge utile par IRE, ce qui se traduira par des mises à jour réelles de la CMDB.

Définir le niveau de journalisation pour la simulation d'identification

La simulation d'identification consigne chaque étape du traitement d'une charge utile simulée. Vous pouvez ensuite examiner ces journaux d'exécution pour déterminer si une charge utile a été traitée comme prévu et si les règles d'identification sont efficaces. Vous pouvez ajuster le niveau de journalisation afin qu'il soit utile et que la quantité de messages ne soit pas excessive ou insuffisante.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Identification/Rapprochement**, puis cliquez sur **Simulation d'identification**.
2. Cliquez sur l'icône **Paramètres** .
3. Sélectionnez le niveau de journalisation pour le moteur Identification et réconciliation (IRE) sous **Niveau de journal IE** et pour le cache de service sous Niveau **de journal du cache de service**.
   Les niveaux de journalisation sont affichés par ordre croissant, du niveau minimum au niveau de journalisation maximum.
4. Cliquez à nouveau sur l'icône **Paramètres** pour fermer la boîte de dialogue **Paramètres** .

Examiner les journaux d'exécution

La simulation d'identification fournit des journaux d'exécution qui sont générés par le moteur IRE (Identification and Reconciliation Engine). Vous pouvez accéder à ces journaux d'exécution pour les exécutions de charge utile, pour examiner les résultats et à des fins de débogage. Les journaux de sortie de la charge utile IRE s'affichent dans un format convivial sur une page centrale.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En outre, les applications internes qui utilisent IRE (telles que Découverte) peuvent appeler une API interne pour fournir une URL permettant d'afficher les journaux d'exécution IRE.

La journalisation s'effectue dans le contexte d'une exécution spécifique du moteur d'identification, et vous pouvez filtrer la liste des journaux par une source de données et une

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

plage horaire spécifiques. Jusqu'à 1 000 journaux d'exécution datant de moins de 2 mois sont répertoriés, regroupés par ID de contexte et temps d'exécution. Vous pouvez utiliser la propriété glide.identification_logs.max_run_ids pour modifier la limite de 1 000.

Vous pouvez contrôler le niveau de journalisation à l'aide de la *glide.discovery.identification.log_level* propriété système Discovery et en définissant la valeur sur l'une des valeurs suivantes :

- Info
- Avertir
- Erreur
- Déboguer
- DebugVerbose
- DebugObnoxious

Remarque : IRE effectue une vérification initiale d'une charge utile avant de traiter les règles d'identification. Si IRE détecte des CI en double sur la base d'identificateurs de classe, la charge utile est rejetée et le traitement s'arrête.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Identification/Rapprochement** > **Journaux d'identification**.
2. Filtrez la liste des exécutions comme suit :
   a. **Source** : sélectionnez la source de données pour laquelle afficher les journaux d'exécution.
   b. **Plage horaire** : spécifiez une plage horaire pour laquelle afficher les journaux d'exécution.
   La liste **Exécutions** affiche toutes les exécutions pour la source de données spécifiée, pendant la plage de temps spécifiée.
3. Dans la liste **Exécutions** , cliquez sur un **# d'exécution** pour afficher son **ID de contexte** et son **ID d'exécution**.
   Un ID de contexte unique est associé à chaque charge utile spécifique exécutée. Chaque exécution de cette charge utile est associée à un ID d'exécution unique. Un ID de contexte unique pour une charge utile exécutée plusieurs fois est associé à plusieurs ID d'exécution.
4. Cliquez sur la flèche du menu déroulant en regard d'un **# d'exécution** pour afficher des détails supplémentaires.
   - **Entrée** : affiche la charge utile de l'exécution.
   - **Journaux** : affiche tous les messages consignés générés par le moteur d'identification lors de l'exécution de la charge utile, en fonction du niveau de journalisation spécifié.
   - **Sortie** : affiche la charge utile de sortie renvoyée par le moteur d'identification.

Messages d'erreur IRE

Le moteur Identification et rapprochement (IRE) génère les messages et erreurs suivants : Selon les paramètres, ces messages s'affichent dans le volet Journalisation d'identification et dans les journaux système.

Pour plus d'informations sur l'identification de CI basée sur la recherche et les chaînes de qualificateurs, reportez-vous à la section Créer une règle d'identification de CI.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : IRE effectue une vérification initiale d'une charge utile avant de traiter les règles d'identification. Si IRE détecte des CI en double sur la base d'identificateurs de classe, la charge utile est rejetée et le traitement s'arrête.

Pour plus d'informations sur l'erreur de charge utile d'identification CMDB : « ÉCHEC DE LA TENTATIVE D'EXÉCUTION DE LA CONNEXION », voir Erreur de charge utile d'identification CMDB : « Échec de l'insertion avec erreur Erreur lors de l'insertion de cmdb_ci... », où les journaux de nœud affichent « ÉCHEC DE LA TENTATIVE D'EXÉCUTION DE LA CONNEXION » « Entrée en double 'XXX' pour la clé 'XXX' » article de la base de connaissances.

Erreur : IDENTIFICATION_RULE_MISSING

Message	Description et résolution
Règle d'identité manquante pour la table [xyz]	Description : La règle d'identification est manquante pour une classe. Résolution : Assurez-vous qu'il existe une règle d'identification pour la table [xyz] et que cette règle est active.

MISSING_MATCHING_ATTRIBUTES

Message	Description et résolution
Dans la charge utile, ensemble minimal de valeurs d'entrée manquant pour les attributs de critère (correspondance) de la règle d'identification pour la table [xyz]. Ajouter ces valeurs d'entrée dans l'élément de charge utile « abc »	Description : Ensemble minimal de valeurs manquant pour les attributs de critère d'une règle d'identification. Résolution : Dans la charge utile, ajoutez un ensemble minimal de valeurs pour les attributs de critères de l'identificateur de CI pour la table [xyz]. Ouvrez le Gestionnaire de classe CI, cliquez sur **Hiérarchie** et sélectionnez la [classe xyz . Vérifiez la règle d'identification et les entrées d'identificateur pour la table [xyz.

Erreur : NO_CLASS_NAME_FOR_INDEPENDENT_CI

Message	Description et résolution
Impossible d'avoir « sys_class_name » comme champ clé dans une règle d'identité indépendante sur « xyz »	Description :

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Message	Description et résolution
	L'attribut de classe a été ajouté à l'identificateur de CI qui n'est pas pris en charge. Résolution : Supprimer l'attribut de classe de l'identificateur de CI pour la table [xyz].

Erreur : IDENTIFICATION_RULE_FOR_LOOKUP_MISSING

Message	Description et résolution
Règle d'identité pour la table [xyz] Règle de recherche manquante pour la classe [abc]	Description : La charge utile a un nom de classe de recherche, mais la règle de recherche correspondante est manquante. Résolution : Ajouter une entrée d'identificateur de recherche avec [Rechercher sur la table] comme [abc] pour l'identificateur CI pour la table [xyz].

Erreur : IDENTIFICATION_RULE_FOR_RELATED_ITEM_MISSING

Message	Description et résolution
Règle d'identité manquante pour la table [xyz] Règle connexe pour la classe [abc]	Description : La charge utile a un nom de classe connexe, mais la règle connexe correspondante est manquante. Résolution : Ajouter une entrée associée avec [Table connexe] en tant que [abc] dans l'identificateur CI pour la table [xyz].

Erreur : NO_LOOKUP_RULES_FOR_DEPENDENT_CI

Message	Description et résolution
Impossible d'avoir une règle de recherche pour une règle d'identité dépendante sur « xyz »	Description : Impossible d'avoir une règle de recherche pour une règle d'identité dépendante.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Message	Description et résolution
	Résolution : Supprimer l'entrée d'identificateur de recherche de l'identificateur de CI dépendant pour la table [xyz].

Erreur : INVALID_INPUT_DATA

Message	Description et résolution
Une sys_id non valide a été trouvée dans la charge utile. Aucun enregistrement avec sys_id [xyz] n'existe dans la table [abc] ou est un enregistrement en double avec le champ [duplicate_of] défini sur un CI principal	Description : La charge utile fait référence à un sys_id non valide. Résolution : Supprimez le sys_id référencé ou fournissez un sys_id valide.
Dans la charge utile, aucune source de données n'existe. Vous devez fournir une valeur de choix à partir du champ de choix [discovery_source] dans la table [cmdb_ci]	Description : Aucune source de données n'existe dans la charge utile. Résolution : Dans la charge utile, fournissez une valeur de choix valide à partir du champ de choix [discovery_source] à partir de la table [cmdb_ci].
Dans la charge utile, il existe une source de données non valide [xyz]. Vous devez fournir une valeur de choix valide à partir du champ [discovery_source] dans la table [cmdb_ci]	Description : La charge utile contient une source de données non valide. Résolution : Dans la charge utile, fournissez une valeur de choix valide à partir du champ de choix [discovery_source] à partir de la table [cmdb_ci].
Aucune relation de ce type avec le nom [xyz] n'existe dans la table [cmdb_rel_type]. Si la relation prête à l'emploi pour [xyz] a été supprimée ou renommée, elle doit être restaurée	Description : La charge utile référence une relation qui n'existe pas dans la table [cmdb_rel_type]. Résolution : Vérifiez que la référence à la relation est exacte. Ou, s'il s'agit d'une nouvelle relation, ajoutez-la à la table [cmdb_rel_type]. Ou, si la relation prête à l'emploi pour [xyz] a été supprimée ou renommée, restaurez-la.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Message	Description et résolution
Les relations de charge utile « xyz » ont un index d'enregistrement parent non valide : [0]	Description : La charge utile fait référence à des index parents non valides. Résolution : Vérifiez les index de charge utile et assurez-vous qu'ils sont tous valides.
Les relations de charge utile « xyz » ont un index d'enregistrement enfant non valide : [0]	Description : La charge utile fait référence aux index enfants non valides. Résolution : Vérifiez les index de charge utile et assurez-vous qu'ils sont tous valides.

Erreur : DUPLICATE_RELATIONSHIP_TYPES

Message	Description et résolution
Il existe des enregistrements de type relation en double avec le nom [xyz] dans la table [cmdb_rel_type] ayant sys_ids : [abc]	Description : Il existe des enregistrements en double dans la table [rel_ci_type] pour la relation. Résolution : Supprimez les enregistrements en double.

Erreur : DUPLICATE_PAYLOAD_RECORDS

Message	Description et résolution
Éléments en double trouvés dans la charge utile (index 0 et 1), à l'aide de className [xyz] et des champs [abc]. Supprimer les éléments en double de la charge utile	Description : La charge utile contient deux éléments dont les attributs de critère ont des valeurs identiques. Résolution : Supprimez l'un des éléments en double.

Erreur : LOCK_TIMEOUT

Message	Description et résolution
Impossible d'acquérir le verrou de synchronisation pour xyz	Description :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Message	Description et résolution
	Impossible d'acquérir le verrou de mutex système. Résolution : Augmentez le délai d'expiration du mutex en ajoutant la propriété système **glide.identification_engine.mutex_expiration_time** et définissez une valeur entière supérieure à la valeur par défaut (15 min).

Erreur : MULTIPLE_DUPLICATE_RECORDS

Message	Description et résolution
Enregistrements en double trouvés dans la table [xyz] à l'aide des champs [abc]	Description : Trouvez des enregistrements en double dans la table spécifiée. Résolution : Corrigez les enregistrements en double trouvés par le moteur d'identification. Consultez les tâches de déduplication pour obtenir des informations sur tous les doublons.

Erreur : REQUIRED_ATTRIBUTE_EMPTY

Message	Description et résolution
Champ obligatoire [xyz] manquant dans la table [abc]. Ajouter une valeur d'entrée pour le champ obligatoire dans la charge utile	Description : Un attribut obligatoire est manquant dans la charge utile. Résolution : Dans la charge utile, ajoutez une valeur d'entrée pour le champ obligatoire [xyz] dans la table [abc].

Erreur : MISSING_DEPENDENCY

Message	Description et résolution
Dans la charge utile, aucune relation n'est définie pour la classe dépendante [xyz] correspondant aux règles de confinement/ d'hébergement : [abc]. Ajouter les relations appropriées dans la charge utile pour « définition »	Description : Aucune relation définie pour la classe dépendante correspondant à l'une de ses règles de métadonnées.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Message	Description et résolution
	Résolution : Dans la charge utile, ajoutez les relations appropriées pour la classe dépendante [xyz] qui correspond aux règles de confinement/d'hébergement : [abc].

Erreur : METADATA_RULE_MISSING

Message	Description et résolution
Aucune règle d'imbrication ni d'hébergement définie pour la classe dépendante [xyz]. Ajouter des règles d'imbrication/d'hébergement pour « abc »	Description : Aucune règle d'imbrication ni d'hébergement n'a été définie pour la classe dépendante. Résolution : Ajouter des règles d'imbrication ou d'hébergement pour la classe dépendante [xyz].

Erreur : MULTIPLE_DEPENDENCIES

Message	Description et résolution
Plusieurs éléments de relation dépendants [xyz] et [abc] trouvés dans la charge utile	Description : Il existe plusieurs éléments dépendants de la relation. Résolution : Supprimez l'un des multiples éléments de relation dépendants [xyz] ou [abc].
Plusieurs chemins d'accès à la même destination : xyz -> abc	Description : Plusieurs chemins d'accès à la même destination. Résolution : Supprimer les chaînes de relation/qualificateur en double qui peuvent exister entre xyz et > abc.

Erreur : ABANDONNÉ

Message	Description et résolution
Abandon du traitement de l'élément de charge utile « xyz », car il dépend de	Description :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Message	Description et résolution
l'élément de charge utile « abc » comporte des erreurs	L'élément de charge utile dépendant comporte des erreurs, le traitement est donc abandonné. Résolution : Résolvez l'erreur sur l'élément de charge utile dépendant « abc ».
Impossible de trouver l'enregistrement correspondant avec sys_id [xyz] dans la table [abc]	Description : Le sys_id correspondant n'existe pas dans la table correspondante. Résolution : Vérifier dans la table [abc] si l'enregistrement correspondant est un enregistrement valide en fonction de la charge utile entrée.
L'API du moteur d'identification a été appelée de manière récursive, abandonnant...	Description : L'API du moteur d'identification a été appelée de façon récursive. Résolution : Évitez d'appeler l'API du moteur d'identification de manière récursive.
Erreur détectée lors du traitement de la charge utile à partir de xyz	Description : Une erreur s'est produite lors du traitement de la charge utile. Résolution : Résolvez toutes les erreurs mentionnées dans la charge utile de sortie à partir de xyz.
Lors du traitement des relations, des erreurs ont été rencontrées dans l'élément de charge utile : xyz	Description : L'élément de charge utile comporte des erreurs. Résolution : Résolvez les erreurs dans l'élément de charge utile « xyz ».
Une erreur s'est produite lors de l'analyse de la charge utile JSON d'entrée : xyz	Description : Une erreur s'est produite lors de l'analyse de la charge utile JSON. Résolution :

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Message	Description et résolution
	Assurez-vous que la charge utile JSON d'entrée a le format JSON correct.

Erreur : MULTI_MATCH

Message	Description et résolution
Enregistrements dépendants en double trouvés ayant une relation [xyz] avec le même CI (className :[abc], sysId :[def])	Description : CI dépendants en double trouvés. Résolution : Vérifiez les tâches de déduplication pour obtenir des informations sur tous les doublons, puis supprimez les enregistrements en double.
Plusieurs relations entre les éléments de charge utile : « xyz » et « abc » ont été trouvées.	Description : Plusieurs relations entre les éléments de la charge utile ont été trouvées. Résolution : Recherchez les chaînes de relations et les chaînes de qualificateurs en double qui pourraient exister.
Enregistrements en double trouvés dans la table de recherche [xyz] à l'aide des champs [abc] et du champ de référence [def]	Description : Trouvez des enregistrements en double dans la table de recherche. Résolution : Vérifiez les tâches de déduplication pour obtenir des informations sur tous les doublons, puis supprimez les enregistrements en double.

Erreur : QUALIFICATION_LOOP

Message	Description et résolution
La chaîne de qualification a une boucle qui contient la relation « xyz »	Description : La chaîne de qualification a une boucle. Résolution :

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Message	Description et résolution
	Supprimer la boucle de la chaîne de qualification avec la relation 'xyz'.

Erreur : TYPE_CONFLICT_IN_QUALIFICATION

Message	Description et résolution
Charge utile non valide, la chaîne de qualification comporte plusieurs chemins possibles pour les éléments de charge utile : « xyz » et « abc »	Description : Plusieurs parcours de qualification trouvés. Résolution : Supprimez plusieurs chemins de qualification possibles entre les éléments « xyz » et « abc ».

Erreur : RECLASSIFICATION_NOT_ALLOWED

Message	Description et résolution
Reclassification de CI non autorisée à partir de la classe : [xyz] à [abc]	Description : Reclassification de CI non autorisée. Résolution : Consultez les tâches de reclassification pour plus d'informations sur la reclassification et vérifiez si la reclassification à partir de la classe : [xyz] vers [abc] est valide.

Erreur : DUPLICATE_RELATED_PAYLOAD

Message	Description et résolution
Éléments associés en double trouvés (0 et 1) dans l'index de charge utile 1 à l'aide des champs xyz	Description : Éléments associés en double présents. Résolution : Supprimez l'un des éléments associés en double présents dans la charge utile.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Erreur : DUPLICATE_LOOKUP_PAYLOAD

Message	Description et résolution
Rechercher des éléments en double (0 et 1) trouvés dans l'indice de charge utile 1 à l'aide des champs xyz	Description : Éléments de recherche en double présents. Résolution : Supprimez l'un des éléments de recherche en double présents dans la charge utile.

INSERT_NOT_ALLOWED_FOR_SOURCE

Message	Description et résolution
L'insertion dans [xyz] est bloquée pour la source de données [abc] par la règle de source de données IRE	Description : Une règle de source de données IRE est configurée pour empêcher la source de données [abc] d'insérer des CI de la classe [xyz]. Résolution : Supprimez ou mettez à jour la règle de source de données IRE appropriée pour permettre à la source de données [abc] d'insérer des CI de la classe [xyz]. Vous pouvez également attendre qu'une autre source de données autorisée crée le même CI.

Afficher une tâche de reclassification

Les tâches de reclassification sont créées pour les CI qui n'ont pas pu être automatiquement reclassés pendant le processus d'identification. Passez en revue ces tâches pour localiser les CI et décider s'il convient de les reclasser.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les propriétés que vous utilisez pour désactiver la reclassification automatique des CI déterminent si des tâches de reclassification sont créées pour les CI qui n'ont pas pu être automatiquement reclassés :

- À l'aide de l'une des propriétés « glide.class.<reclassification operation>.enabled » (telles que *glide.class.upgrade.enabled*) : Des tâches de reclassification sont créées.
- À l'aide de l'une des propriétés « glide.identification_engine.update_without_<reclassification operation>_enabled » (par exemple *glide.identification_engine.update_without_switch_enabled*) : Les tâches de reclassification ne sont pas créées.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur la reclassification pendant le traitement IRE, reportez-vous à la section Configurer la reclassification CI pendant le traitement IRE.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou itil

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Identification/Rapprochement** > **Tâches de reclassification**.
2. Sélectionnez une tâche de reclassification.
3. Examinez les détails sur le formulaire Tâche de reclassification.

Formulaire de tâche de reclassification

Champ	Description
Élément de configuration	CI à reclasser.
Description brève	Brève description notant que la reclassification de CI n'a pas été autorisée.
Description	Description notant la classe actuelle du CI et la classe vers laquelle le CI doit être changé.
Charge utile interne	Charge utile utilisée dans le processus d'identification.

Que faire ensuite
Après avoir examiné les détails de la tâche, vous pouvez localiser le CI indiqué dans la **description** de la tâche et le reclasser manuellement. Pour plus de détails, voir Reclassifier un CI.

Prise en charge IRE pour les tables non CMDB

Appliquez les processus du moteur Identification et rapprochement (IRE) aux tables non CMDB prises en charge pour garantir l'intégrité et l'intégrité des données de ces tables.

À partir de la Xanadu version, IRE prend en charge certaines tables non CMDB. Vous pouvez utiliser toutes les fonctionnalités IRE avec certaines tables non-CMDB après avoir créé des règles d'identification (identificateurs CI et entrées d'identificateurs) pour ces tables. Les tables non CMDB prises en charge pour les fonctionnalités IRE comprennent :

- Dans un périmètre spécifique à l'application : toutes les tables non CMDB
- Dans le champ d'application global : uniquement les tables non CMDB prédéfinies dans le système de base. Dans la Xanadu version, par exemple, les tables Non CMDB Emplacement [cmn_location], Département [cmn_department], Centre de coûts [cmn_cost_center], Bâtiment [cmn_building], Utilisateur [sys_user] et Groupe [sys_user_group] sont prises en charge.

Vous ne pouvez pas utiliser le Gestionnaire de classe de CI pour gérer des règles liées à IRE pour des tables autres que CMDB. Au lieu de cela, vous devez travailler directement avec les tables respectives dans les vues de listes pour créer et gérer ces règles, comme décrit dans les procédures suivantes :

- Créer une règle d'identification pour une table non CMDB
- Créer une règle de réconciliation pour une table non CMDB

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Créer une règle de source de données IRE pour les tables non CMDB
- Créer une règle d'actualisation des données pour une table non CMDB
- Créer une règle d'inclusion d'identification pour une table non CMDB
- Simuler l'exécution de la charge utile à l'aide d'une simulation d'identification
- Utiliser des charges utiles partielles
- Examiner et corriger les tâches de déduplication

Vous pouvez utiliser les applications de stockage suivantes avec des tables non CMDB prises en charge :

- CMDB 360 dans l'espace de travail CMDB
- Centre d'intégration ETL

Les processus IRE sont appliqués aux tables non-CMDB prises en charge, avec les différences suivantes :

- IRE ne renseigne pas les attributs , *discovery_source*, *last_discovered*, et *first_discovered* si ces attributs n'existent pas dans la table non CMDB.
- IRE utilise le nom de classe de la table non-CMDB comme *sys_class_name* si la table n'incluait pas d'attribut *sys_class_name* .
- Les charges utiles IRE ne prennent pas en charge les relations avec les tables non CMDB.

Remarque : Bien que l'interface utilisateur liée à IRE et la documentation qui l'accompagne puissent faire référence à CMDB et aux éléments CMDB, la plupart de ces références s'appliquent également à toutes les tables non CMDB prises en charge.

Créer une règle d'identification pour une table non CMDB

Pour utiliser les fonctionnalités du moteur Identification et réconciliation (IRE) avec des tables non CMDB prises en charge, vous devez d'abord créer des règles d'identification qui identifient de façon unique les enregistrements de table. Chaque table non-CMDB peut être associée à une règle d'identification unique.

Avant de commencer

Rôle requis : itil a un accès en lecture, itil_admin (en plus d'itil) a un accès complet

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Chaque règle d'identification se compose d'un identificateur unique pour la table, d'une ou plusieurs entrées d'identificateur et d'une ou plusieurs entrées connexes.

Passez en revue les rubriques suivantes avant de créer des règles d'identification :

- Règles d'identification
- Directives générales pour l'utilisation de l'identification CMDB

Lors de la création d'entrées d'identificateurs, vous pouvez configurer les champs **Rechercher sur la table** et **Attributs de critères** sur le formulaire Entrée d'identificateur pour implémenter l'une des options suivantes :

Entrée d'identificateur classique

Permet de sélectionner des attributs à partir de la table d'identificateurs associée.

Rechercher une entrée d'identificateur

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Permet de sélectionner des attributs à partir de n'importe quelle table connexe (table de recherche), autre que la table actuellement sélectionnée.

Entrée d'identificateur hybride

Permet de sélectionner des attributs à la fois dans la table principale sélectionnée et dans une autre table (table de recherche).

Pour les tables non CMDB, seules les règles d'identification indépendantes sont prises en charge.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Identification/Rapprochement** > **Identificateurs CI**.
2. Dans la vue de liste Identificateurs, cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez le formulaire Identificateur.

Champ	Description
Nom	Nom de l'identificateur CI
Concerne	Table non CMDB prise en charge.
Indépendant	Doit être activé pour indiquer que l'identificateur peut identifier un enregistrement indépendamment des autres enregistrements.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
5. Dans la vue de liste Identificateurs, localisez et ouvrez l'identificateur que vous venez de créer.
6. Dans le formulaire d'identificateur, sélectionnez l'onglet **Entrées d'identificateurs** , puis cliquez sur **Nouveau**.
7. Remplissez le formulaire Entrée d'identificateur.

Champ	Description
Identificateur	Paramètre prédéfini avec le nom de la table de l'identificateur associé.
Rechercher sur la table	Paramètre prédéfini avec l'étiquette de la table de l'identificateur associé. Pour créer : ◦ Une entrée d'identificateur standard : définissez la table d'identificateurs et sélectionnez **les attributs de critère** dans cette même table. ◦ Une entrée d'identificateur de recherche : définissez sur une autre table (table de recherche) et sélectionnez **des attributs de critère** dans cette table de recherche. ◦ Une entrée d'identificateur hybride : définissez sur une autre table (table de recherche), puis procédez comme suit. ▪ Sélectionnez les **attributs de critères** dans la table de recherche. ▪ Ajoutez des **attributs de critères CI de l'entrée hybride** à partir de la table actuelle à l'aide de scripts en arrière-plan, après avoir enregistré la règle. Pour plus de détails, reportez-vous à la section « Étapes suivantes » à la fin de cette tâche.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Une table de recherche doit avoir une référence à la table d'identificateurs associée.
Attributs de critères	Ensemble d'attributs qui identifient l'enregistrement de façon unique. Les attributs peuvent appartenir à la classe actuelle ou à une classe parent. **Remarque :** Il est possible d'ajouter des champs de référence en tant qu'attribut de critère. Toutefois, ces champs ne sont pas toujours efficaces : ◦ Les champs de référence stockent les *sys_id* qui pointent sur un enregistrement dans une autre table et sont donc considérés comme un attribut de critère faible (en matière d'unicité) pour la table actuelle. ◦ Le système détecte et remplace ensuite les valeurs non valides dans un champ de référence par « Inconnu ». Par exemple, une valeur *Model ID* non valide est remplacée par la valeur « Inconnu ». En outre, si plusieurs CI terminent par avoir ce même champ de référence défini sur « Inconnu », ils deviennent des duplications de CI.
Priorité	Priorité d'application de l'entrée d'identificateur. Les règles avec des numéros de priorité inférieurs ont la priorité. Les entrées d'identificateur de propriétés identiques sont appliquées de manière aléatoire. Vous pouvez conserver des écarts entre les numéros de priorité afin de pouvoir affecter les numéros de priorité non utilisés aux nouvelles entrées sans modifier l'ordre de priorité existant.
Actif	Spécifie si l'entrée d'identificateur est active. Au moins une entrée d'identificateur dans une règle d'identification doit être active pour que la règle s'applique.
Appliquer la concordance de nombre exacte	Pour l'identification de recherche, faites correspondre un enregistrement uniquement sur la concordance exacte du nombre d'enregistrements de recherche. Lorsqu'elle est appliquée, tous les éléments de recherche pour un enregistrement dans la charge utile doivent avoir des enregistrements correspondants dans la table de recherche qui font référence au même enregistrement : **a.** Met uniquement en correspondance les enregistrements qui ont tous les éléments de recherche de la charge utile de l'entrée faisant référence à l'enregistrement dans la table. **b.** S'il existe plusieurs correspondances, sélectionne l'enregistrement le plus ancien comme correspondance finale. Lorsqu'il n'est pas appliqué, un élément de recherche pour un enregistrement dans la charge utile correspondant à un enregistrement dans la table de recherche est suffisant pour considérer une correspondance :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	a. Met en correspondance tout enregistrement qui possède au moins un des éléments de recherche de la charge utile de l'entrée faisant référence à l'enregistrement dans la table. **b.** S'il existe plusieurs correspondances, sélectionne les enregistrements avec le nombre maximal d'éléments de recherche de la charge utile de l'entrée faisant référence à l'enregistrement dans la table. **c.** S'il existe encore plusieurs correspondances, sélectionne l'enregistrement le plus ancien comme correspondance finale.
Autoriser un attribut Null	Quand cette option est sélectionnée, si au moins un attribut de critère n'est pas nul, essayez d'établir une correspondance avec une entrée d'identificateur, même si des attributs de critère sont nuls. Dans le cas contraire, tous les attributs de critères doivent avoir des valeurs pour tenter de les mettre en correspondance avec une entrée d'identificateur.
Autoriser le retour aux règles du parent	Permet d'utiliser les règles d'identification de la table parente de l'enregistrement si aucune correspondance n'est trouvée pour cette règle d'identification. S'applique uniquement aux règles d'identification dépendantes.
Condition facultative	Filtre pour réduire l'ensemble des enregistrements dans lequel l'objet de la recherche d'un enregistrement correspondant. Disponible uniquement si la propriété système *glide.identification_engine.enable_identifier_optional_condition* est définie sur **true** (**false** par défaut). Dans le système de base, les entrées d'identificateurs de différentes classes sont préconfigurées avec des conditions d'options avancées. Toutes ces conditions préconfigurées dans les entrées d'identificateur standard s'appliqueront automatiquement lorsque vous réglerez cette propriété sur **vrai**. Par conséquent, pour éviter tout comportement inattendu, passez en revue ces conditions prédéfinies dans les entrées d'identificateur standard avant de définir cette propriété sur **vrai**. Pour plus d'informations sur cette propriété, reportez-vous à la rubrique Propriétés pour l'identification et le rapprochement.

Traduction automatique

Remarque : Si les attributs de critère n'ont que deux attributs et *sys_class_name* est l'un d'eux (par exemple [name, sys_class_name], [ip_address, sys_class_name]), l'autre attribut ne peut pas être NULL, même si **l'option Autoriser un attribut Null** est activée. Cette restriction est due au fait qu'il *sys_class_name* s'agit d'un attribut spécial de correspondance du système.

8. Cliquez sur **Envoyer**.
9. Dans le formulaire Identificateur, sélectionnez l'onglet **Entrées connexes** , puis cliquez sur **Nouveau**.
10. Remplissez le formulaire Entrée associée.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Entrée associée

Champ	Description
Identificateur	Paramètre prédéfini avec l'identificateur auquel cette entrée associée est associée.
Actif	Case à cocher qui spécifie que l'entrée connexe est active.
Table connexe	Une table connexe (table de recherche) qui fait référence à l'enregistrement correspondant.
Champ référencé	Un champ référencé dans la **table connexe** avec une référence à la table d'identificateurs associée.
Attributs de critères	Ensemble d'attributs permettant d'identifier de façon unique l'élément connexe. Les attributs peuvent appartenir à la classe actuelle ou à une classe parent. **Remarque :** Il est possible d'ajouter des champs de référence en tant qu'attribut de critère. Toutefois, ces champs ne sont pas toujours efficaces : ◦ Les champs de référence stockent les *sys_id* qui pointent sur un enregistrement dans une autre table et sont donc considérés comme un attribut de critère faible (en matière d'unicité) pour la table actuelle. ◦ Le système détecte et remplace ensuite les valeurs non valides dans un champ de référence par « Inconnu ». Par exemple, une valeur *Model ID* non valide est remplacée par la valeur « Inconnu ». En outre, si plusieurs CI terminent par avoir ce même champ de référence défini sur « Inconnu », ils deviennent des duplications de CI. Cliquez sur l'icône de verrouillage pour afficher, ajouter ou supprimer des attributs de la règle d'identification.
Autoriser un attribut Null	Si au moins un attribut de critère dans la table associée n'est pas nul, autorisez la tentative de correspondance avec une entrée d'identificateur même si des attributs de critère sont nuls.
Priorité	Priorité de l'entrée connexe pour la **table connexe** spécifiée. Les règles contenant des numéros de priorité inférieurs ont la priorité et correspondent à un élément connexe d'une table associée spécifique. Les entrées connexes pour la table connexe spécifiée avec des priorités identiques sont appliquées de manière aléatoire. Vous pouvez conserver des écarts entre les numéros de priorité afin de pouvoir affecter les numéros de priorité non utilisés aux nouvelles entrées sans modifier l'ordre de priorité existant.
Condition facultative	Conditions de filtre pour réduire l'ensemble des enregistrements dans lequel l'élément associé correspondant sera recherché.

11. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite
Pour ajouter des attributs de critères à un champ **Attributs de critères CI de l'entrée hybride** dans une entrée d'identificateur hybride, au lieu d'utiliser le formulaire Entrée d'identificateur, vous devez utiliser des scripts en arrière-plan. Après avoir enregistré la règle d'identification, accédez à **Définitions système** > **Scripts - Arrière-plan**, puis entrez un script qui ajoute les attributs, puis cliquez sur **Exécuter le script**.

Exemple de script :

```
var gr = new GlideRecord('cmdb_identifier_entry');
// get the identifier entry you want to update
gr.get('<identifier_entry_sys_id>');
// set the attributes you want in the hybrid rule in a comma separated
 list
// for example: 'name,serial_number'
gr.
 hybrid_entry_ci_criterion_attributes='<column_name_1>,<column_name_2>,<e
tc.>';
gr.update();
```

Ce processus nécessite un rôle administrateur.

Créer une règle de réconciliation pour une table non CMDB

Créez une règle de rapprochement de CI statique ou dynamique pour une table non CMDB.

Pour en savoir plus sur les règles de rapprochement statiques, les règles de rapprochement dynamique et les autres principes associés aux règles de rapprochement, reportez-vous Règles de rapprochementà .

Si des règles de rapprochement statiques et dynamiques existent pour le même attribut d'enregistrement, la règle dynamique a la priorité.

Remarque : Vous ne pouvez pas créer de règle de réconciliation pour les champs système ou pour les champs spécifiques du moteur Identification et réconciliation (IRE) tels que le champ Source de détection (discovery_source). En outre, les règles de rapprochement ne peuvent pas être remontées pas à pas à l'aide de champs de référence.

Créer une règle de rapprochement statique pour une table non CMDB

Une règle de rapprochement statique spécifie les attributs de classe que les sources de données sont autorisées à mettre à jour et empêche les sources de données non autorisées de remplacer les valeurs d'attributs. Une règle de rapprochement statique spécifie également la hiérarchisation entre plusieurs sources de données. Sans règles de rapprochement statiques, les sources de données peuvent remplacer les mises à jour des valeurs d'attribut les unes des autres.

Avant de commencer
Rôle requis : itil a un accès en lecture, itil_admin (en plus d'itil) a un accès complet.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les règles de rapprochement statiques sont utilisées conjointement avec les règles d'actualisation des données pour déterminer les étapes de rapprochement d'un enregistrement. Ces règles déterminent si, quand et par quelle source de données un enregistrement peut être mis à jour. Si plusieurs sources de données sont autorisées à mettre à jour les mêmes attributs, affectez une priorité à chacune de ces sources de données pour éviter qu'elles ne remplacent les mises à jour les unes des autres.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une fois qu'une source de données autorisée a mis à jour un attribut, les mises à jour suivantes ne sont acceptées qu'à partir de la même source de données ou d'une source de données ayant une priorité plus élevée. Les mises à jour provenant d'une source de données ayant une priorité inférieure sont rejetées, sauf si ces deux conditions sont remplies :

- La source de priorité inférieure est la première source qui met à jour l'enregistrement.
- L'enregistrement est devenu périmé en fonction des règles d'actualisation des données pour la classe.

Ordre de priorité des règles de rapprochement statiques :

- Règle configurée pour un attribut spécifique, a la priorité sur la règle définie avec **Appliquer à tous les attributs** (quelle que soit la valeur de priorité).
- Entre deux règles pour le même attribut ou entre deux règles définies à **l'aide de la commande Appliquer à tous les attributs**, la règle spécifique directement à la classe a la priorité sur la règle dérivée.
- Entre deux règles pour le même attribut ou entre deux règles définies à l'aide de la commande **Appliquer à tous les attributs** de la même classe, la priorité est déterminée par les priorités des règles.

Les informations sur la dernière source de détection qui met à jour chaque attribut sont stockées dans la table Historique des sources de données [cmdb_datasource_last_update], mais uniquement après activation de la règle de rapprochement. Par conséquent, des mises à jour inattendues peuvent se produire après l'activation de la règle, jusqu'à ce que la source de données ayant la priorité la plus élevée ait mis à jour le CI.

Les règles de rapprochement statiques affectent le rapprochement des attributs périmés. Au cours du rapprochement, les informations de la table Historique des sources de données sont prises en compte avec les règles d'actualisation des données de la classe du CI afin de déterminer si un attribut de CI est périmé. Un attribut de CI est défini comme périmé s'il n'a pas été mis à jour par la dernière source de détection pour mettre à jour le CI, au cours d'une période donnée. La période est spécifiée par la durée effective dans la règle d'actualisation des données de la classe pour la source de détection. Dans ce cas, si une autre source de détection autorisée, avec une priorité inférieure, tente de mettre à jour l'attribut de CI périmé, la mise à jour est autorisée.

S'il existe une règle de rapprochement dynamique pour le même attribut d'enregistrement que dans une règle de rapprochement statique, la règle de rapprochement dynamique est prioritaire.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Identification/Rapprochement** > **Définitions de rapprochements**.
2. Dans la vue de liste Définitions de rapprochement, cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez le formulaire de définition de rapprochement.

Champ	Description
Source de données	La source de données pour laquelle vous configurez cette règle.
Priorité	Priorité de la **source de données** dans d'autres sources de données pour les attributs spécifiés. Plus le chiffre est petit, plus la priorité est élevée. Les sources de

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	données sans règle de rapprochement se voient affecter la priorité la plus basse.
Concerne	Autorise la source de données spécifiée à mettre à jour tous les attributs de la table non-CMDB spécifiée. **Remarque :** Ce paramètre sera remplacé par n'importe quel paramètre qui s'applique à un attribut spécifique. Dans ce cas, au lieu d'utiliser cette option, vous pouvez inclure directement tous les attributs pour les **attributs**.
Condition de filtre	Conditions que les enregistrements doivent remplir pour que la règle soit applicable. Par exemple, pour appliquer uniquement cette règle à des enregistrements associés au département des finances, sélectionnez cette condition : **[Department] [is] [Finance]**. **Remarque :** La propriété système glide.identification_engine.enable_reconciliation_filter_b détermine quand les conditions de filtre sont appliquées. Par défaut, ces conditions de filtre sont appliquées une fois que les valeurs d'attribut ont changé pendant le traitement de la charge utile. Définissez cette propriété sur **vrai** afin que le moteur Identification et rapprochement (IRE) applique les conditions de filtre avant que les valeurs d'attribut ne changent.
Attributs	Attributs de la classe actuelle ou d'une classe parente que la source de données spécifiée est autorisée à mettre à jour. Disponible uniquement si **l'option Appliquer à tous les attributs n'est** pas sélectionnée.
Mettre à jour avec une valeur Null	Attributs que la source de données spécifiée peut mettre à jour avec une valeur nulle. Par défaut, les sources de données autorisées ne peuvent pas remplacer une valeur non Null par une valeur nulle.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Les attributs de cette liste, qui ne figurent pas dans la liste **d'attributs** , ne sont pas inclus dans les attributs que la source de données peut mettre à jour avec une valeur nulle.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer une règle de rapprochement dynamique pour une table non CMDB

Une règle de rapprochement dynamique pour les tables non CMDB utilise les données CMDB 360 pour choisir une valeur, telle que la plus grande valeur signalée, pour la mise à jour d'un enregistrement.

Avant de commencer

CMDB 360/CMDB multisource doit être activé.

Rôle requis : itil a un accès en lecture, itil_admin (en plus d'itil) a un accès complet

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si le même attribut de CI possède à la fois une règle de rapprochement statique et une règle de rapprochement dynamique, la règle de rapprochement dynamique a la priorité.

Une règle de rapprochement dynamique prend en charge plusieurs types de règles, tels que la plus grande valeur déclarée et la valeur la plus déclarée. Lors de l'application d'une règle de rapprochement dynamique, IRE traite la charge utile actuelle, puis examine le magasin de données CMDB 360 pour sélectionner une valeur avec laquelle mettre à jour la CMDB. Selon le type de règle de rapprochement dynamique, la sélection de la valeur appropriée peut ne pas être immédiatement concluante. Par exemple, il se peut qu'aucune valeur ne soit la plus signalée ou, pour certaines valeurs, que le dernier horodatage détecté ne soit pas signalé. Par conséquent, si nécessaire, IRE revient à examiner des détails supplémentaires tels que les valeurs du dernier signalement, de la dernière détection et de la dernière mise à jour pour sélectionner la valeur la plus appropriée.

Remarque : Vous ne pouvez pas ajouter une règle de rapprochement dynamique lors de la création d'une nouvelle classe enfant dans le Gestionnaire de classes de CI. Vous devez d'abord enregistrer la nouvelle classe enfant, puis ajouter la règle de rapprochement dynamique.

Procédure

1. Cliquez sur **Tout**.
2. Dans le navigateur de filtre, saisissez `cmdb_dynamic_reconciliation_definition.list` pour ouvrir la table Définitions de rapprochement dynamique.
3. Dans la vue de liste Définitions de rapprochements dynamiques, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez le formulaire de définition de rapprochement dynamique.

Champ	Description
Nom	
Attributs	Attributs auxquels appliquer la règle. Les attributs auxquels le type de règle spécifié

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	ne peut pas être appliqué et les attributs pour lesquels une règle de rapprochement dynamique existe déjà n'apparaissent pas.
Condition de filtre	Conditions que les CI doivent remplir pour que la règle soit applicable. Par exemple, pour appliquer une règle uniquement aux CI associés au département des finances, sélectionnez cette condition : **[Department] [is] [Finance]**.
Concerne	Table non CMDB à laquelle cette règle s'applique.
Type de règle dynamique	Type de règle basé sur les données CMDB 360.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer une règle d'actualisation des données pour une table non CMDB

Pour appliquer les fonctionnalités du moteur Identification et rapprochement (IRE) à des tables non CMDB prises en charge, créez des règles d'actualisation des données pour ces tables. Les règles d'actualisation des données sont utilisées pour déterminer si un enregistrement est périmé pour une source de données spécifique. Ces enregistrements peuvent ensuite être mis à jour par une source de données autorisée de priorité inférieure.

Avant de commencer
Rôle requis : itil a un accès en lecture, itil_admin (en plus d'itil) a un accès complet

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les règles d'actualisation des données n'ont aucun impact lorsque des règles de rapprochement dynamiques sont en vigueur.

Les règles d'actualisation des données sont utilisées conjointement avec les règles de rapprochement statiques pour déterminer les étapes de rapprochement d'un enregistrement. Ces règles déterminent si, quand et par quelle source de données un enregistrement peut être mis à jour.

Procédure

1. Cliquez sur **Tout**.
2. Dans le navigateur de filtre, saisissez `cmdb_datasource_staleness.list` pour ouvrir la table Définitions de péremption des sources de données.
3. Dans la vue de liste Définitions de péremption des sources de données, cliquez sur **Nouveau**.
4. Remplissez le formulaire Définitions de péremption de la source de données.

Champ	Description
Concerne	Classe non CMDB à laquelle cette règle s'applique.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Traduction automatique

Champ	Description
Source de données	Source de données pour laquelle la péremption de l'enregistrement est évaluée.
Durée effective	La période utilisée pour l'évaluation de péremption. Si les champs spécifiés dans la règle de rapprochement statique pour la classe de l'enregistrement n'ont pas été mis à jour par la source de données spécifiée au cours de la période spécifiée : l'enregistrement est déterminé comme périmé pour cette source de données. Si vous entrez une valeur avec un préfixe valide et un suffixe qui ne l'est pas, tel que `15 x` : la partie valide de la valeur est utilisée (« 15 »). Si la valeur entière n'est pas valide, la valeur par défaut 0 est utilisée.
Actif	Active la règle.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer une règle d'inclusion d'identification pour une table non CMDB

Réduisez le champ d'application des enregistrements qui sont inclus dans le processus d'identification des enregistrements non-CMDB en créant une règle d'inclusion d'identification.

Avant de commencer
Rôle requis : itil a un accès en lecture, itil_admin (en plus d'itil) a un accès complet.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lors de la détection de duplication de CI indépendants, le moteur Identification et rapprochement (IRE) traite uniquement les enregistrements qui satisfont aux règles d'inclusion d'identification. Par exemple, vous pouvez définir un filtre pour inclure uniquement les enregistrements dont l'état est opérationnel. Lorsqu'il n'existe aucune règle d'inclusion d'identification, tous les enregistrements sont inclus dans le processus d'identification.

Dans le système de base, il n'existe pas de règles d'inclusion d'identification prédéfinies. Les règles d'inclusion d'identification sont définies au niveau de la classe.

Remarque : Les règles d'inclusion d'identification impactent tout script qui appelle IRE. Par conséquent, créez-les avec soin. Les règles d'inclusion d'identification peuvent empêcher l'identification de certains types d'enregistrements, affectant certaines fonctionnalités de Détection et de Mappage des services.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Identification/Rapprochement** > **Règles d'inclusion d'identification**.
2. Dans la vue de liste Règles d'inclusion d'identification, cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez le formulaire Règles d'inclusion d'identification.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Concerne	Table non CMDB à laquelle cette règle s'applique.
Condition d'inclusion	Critères que les enregistrements non-CMDB doivent remplir pour être inclus dans le processus d'identification.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Créer une règle de source de données IRE pour les tables non CMDB

Lorsque vous utilisez le moteur Identification et rapprochement (IRE), vous pouvez empêcher une source de données spécifique d'insérer de nouveaux enregistrements pour une table spécifique non CMDB. Créez des règles de source de données IRE pour les sources de données auxquelles vous ne faites pas confiance pour la création d'enregistrements, mais que vous continuez à approuver pour la mise à jour des enregistrements existants.

Avant de commencer
Rôle requis : itil_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les règles de source de données IRE n'ont aucun impact lorsque des règles de rapprochement dynamiques sont en vigueur.

- Les classes enfants dérivent les règles de source de données IRE des classes parentes, comme le font les règles d'identification.
- Les règles de source de données IRE spécifiées pour une classe enfant remplacent toutes les règles de source de données IRE dérivées d'une classe parente.

Lorsque IRE traite une opération d'insertion interdite par une règle de source de données IRE, l'opération d'insertion échoue. Cette défaillance se produit lorsque la source de données et la classe d'enregistrement dans l'opération d'insertion et dans une règle de source de données IRE correspondent. Lorsque CreateOrUpdateCIEnhanced() est utilisé, IRE stocke la charge utile ayant échoué dans la table CMDB IRE Partial Payloads [cmdb_ire_partial_payloads] pour une utilisation ultérieure potentielle.

Remarque : Lorsqu'une opération d'insertion n'est pas autorisée par la règle de source de données IRE, lors de l'utilisation de createOrUpdateCI(), l'ensemble de la charge utile IRE échoue, car createOrUpdateCI() n'autorise pas les validations partielles.

Si, ultérieurement, une source de données autorisée tente d'insérer ce même enregistrement, IRE insère l'enregistrement après l'avoir fusionné avec l'enregistrement correspondant des charges utiles partielles. IRE supprime ensuite la charge utile partielle de la table Charges utiles partielles IRE [cmdb_ire_partial_payloads] de la CMDB et autorise les mises à jour ultérieures par la source de données spécifiée dans la règle.

Les règles de source de données IRE ne s'appliquent pas à la recherche et aux éléments connexes, et une seule règle peut être active pour n'importe quelle paire classe/source de données.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Identification/Rapprochement** > **Règles de source de données IRE**.
2. Dans la vue de liste Règles de source de données IRE, cliquez sur **Nouveau** et remplissez le formulaire Règle de source de données IRE.

Champ	Description
Source de données	Source de données qui n'est pas autorisée à créer des CI de la classe spécifiée.
Actif	Active la règle de source de données IRE.
Concerne	Classe (et classes enfants) pour laquelle la source de données spécifiée n'est pas autorisée à créer des enregistrements.
Insertion non autorisée	Désactive la source de données spécifiée de l'insertion de nouveaux enregistrements de la classe spécifiée dans la table non CMDB.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

S'il s'agit d'un élément de charge utile avec une demande d'insertion, et dans lequel la source de données et la classe d'enregistrement correspondent à la source de données et à la classe d'enregistrement spécifiées dans la règle de source de données IRE :

1. L'opération d'insertion échoue et IRE consigne le message suivant :

   INSERT_NOT_ALLOWED_FOR_SOURCE L'insertion dans [xyz] est bloquée pour la source de données [xyz] par la règle de source de données IRE.

2. En cas d'utilisation de CreateOrUpdateCIEnhanced(), IRE stocke l'élément de charge utile en tant que charge utile partielle dans la table Charges utiles partielles IRE [cmdb_ire_partial_payloads] CMDB.

Si ultérieurement, une source de données autorisée insère avec succès un enregistrement qui correspond à l'enregistrement d'un élément de charge utile partielle :

1. L'enregistrement actuel est fusionné avec l'enregistrement correspondant de la charge utile partielle, en appliquant des règles de rapprochement statiques si nécessaire.
2. La charge utile partielle respective dans la table Charges utiles partielles IRE CMDB [cmdb_ire_partial_payloads] est supprimée.
3. Les charges utiles ultérieures dans lesquelles la source de données non autorisée met à jour l'enregistrement respectif s'exécutent avec succès.
4. IRE permet à la source de données, qui n'avait pas le droit d'insérer l'enregistrement, de mettre à jour ce même enregistrement qui existe maintenant dans la table non-CMDB.

Référence d'identification et de rapprochement CMDB

Les rubriques de référence fournissent les paramètres de propriété, Séparation de domaine et d'autres contenus de référence pour Identification et rapprochement (IRE) CMDB.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rubriques de référence

Séparation de domaine et Identification et réconciliation CMDB

Comment la séparation de domaine est prise en charge dans IRE pour vous permettre de séparer les données, les processus et les tâches administratives par domaines au sein de votre organisation.

Propriétés pour l'identification et le rapprochement

Propriétés que vous pouvez ajuster pour gérer différents aspects du fonctionnement d'IRE.

Composants installés avec Identification et rapprochement

Détails sur les tables associées à IRE.

Séparation de domaine et Identification et réconciliation CMDB

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

Vue d'ensemble

La séparation de domaine est appliquée pendant le processus d'identification et de rapprochement (IRE) CMDB . Les processus IRE prennent en charge le domaine et la séparation de domaine est appliquée aux règles d'identification et de rapprochement.

Pour plus d'informations sur la séparation de domaine, voir Séparation de domaine .

Fonctionnement de Séparation de domaine dans Identification et réconciliation

La séparation de domaine dans le moteur d'identification est appliquée lorsque les utilisateurs activent le module d'extension Séparation de domaine. Séparation de domaine pour IRE a deux modes de fonctionnement dans des instances séparées par domaine :

- Mode strict (activé par défaut) : dans ce mode, l'identification traite uniquement les CI dont l'ID de domaine est identique au domaine de l'utilisateur actuellement connecté. S'il existe des CI en double dans tous les domaines (y compris les domaines parent et enfant), ces CI ne sont pas considérés comme des CI en double, car leurs ID de domaine ne correspondent pas.

- Mode de séparation de domaine de plateforme (désactivé par défaut) : dans ce mode, IRE suit le comportement de séparation de domaine de plateforme. Ainsi, lors de l'identification, les domaines parents peuvent accéder à tous les CI au sein de leurs domaines enfants ou de n'importe quel domaine sur lequel ils ont une visibilité. Pour plus d'informations, consultez Domaines de visibilité et Domaines contient .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le mode de séparation de domaine de la plateforme est destiné à être utilisé par les utilisateurs avancés pour des cas d'utilisation très spécifiques ou avancés.

Remarque :

Le mode de séparation de domaine de plateforme introduit des risques qui sont plus importants sur les instances mises à niveau et beaucoup moins importants sur les instances zBooted.

Selon la façon dont les processus IRE sont configurés sur une instance séparée par domaine, la configuration d'IRE pour qu'il utilise le mode de séparation de domaine de plateforme peut entraîner un comportement inattendu et indésirable si elle n'est pas utilisée avec précaution. L'un des risques est si l'activation du mode de séparation de domaine de plateforme est suivie par l'exécution de processus IRE à partir d'un domaine différent de celui sur lequel les processus IRE étaient précédemment exécutés. Dans ce cas, les CI précédemment identifiés comme uniques peuvent être identifiés comme des CI en double et entraîner l'échec de certaines applications.

Si une application utilise déjà efficacement IRE dans un environnement séparé par domaine, il n'y a aucun avantage à passer en mode de séparation de domaine de plateforme qui pourrait créer un risque.

Utilisez la propriété système glide.identification_engine.platform_domain_separation_enabled pour basculer entre ces deux modes de séparation de domaine IRE. Par défaut, cette propriété est définie sur **false**.

Mode de séparation de domaine de la plateforme

Définissez la propriété système glide.identification_engine.platform_domain_separation_enabled sur **vrai** pour activer le mode Séparation de domaine de plateforme pour le traitement IRE. Avec le mode de séparation de domaine de la plateforme, les domaines parents peuvent accéder à tous leurs domaines enfants pendant le traitement IRE. Par exemple, IRE peut détecter un CI correspondant dans un domaine enfant, puis mettre à jour ce CI au lieu d'en créer un nouveau.

En mode Séparation de domaine de la plateforme pour IRE :

- IRE exécuté à partir d'un domaine parent peut accéder aux CI contenus dans son domaine, aux domaines enfants qui sont plus bas dans la hiérarchie de domaine et au domaine global.
- IRE exécuté à partir du domaine global peut accéder à tous les CI.
- Les domaines de visibilité et les domaines de contenu sont pris en charge.

Remarque : Lorsque le mode de séparation de domaine de plateforme est activé, il peut y avoir une augmentation soudaine de la détection IRE des CI en double.

Séparation de domaine au cours du processus d'identification

La séparation de domaine pendant le processus d'identification est appliquée comme suit :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Quel que soit le paramètre de la propriété système glide.identification_engine.platform_domain_separation_enabled :
  - Les ID de domaine n'ont pas besoin d'être explicitement envoyés dans la charge utile d'entrée des API du moteur d'identification. En interne, le moteur d'identification amène l'ID de domaine actuel de l'utilisateur à appeler les API du moteur d'identification.
  - Pendant la mise en correspondance, si aucun enregistrement n'est trouvé et qu'un CI est inséré, l'ID de domaine CI est le même que l'ID de domaine du domaine de l'utilisateur connecté. Lors de la mise à jour d'un CI, l'ID de domaine CI ne change pas.
  - Pendant la mise en correspondance, si des doublons sont trouvés, les tâches de déduplication créées dans la table [reconcile_duplicate_task] ont le même ID de domaine que les doublons de CI.
  - Pendant la mise en correspondance, si la reclassification du CI n'est pas autorisée, les tâches de reclassification sont créées dans la table [reclassification_task], avec le même ID de domaine que le CI pour lequel une reclassification est nécessaire.
- Lorsque la propriété système glide.identification_engine.platform_domain_separation_enabled est définie sur **faux** :
  - Seuls les CI ayant le même ID de domaine que le domaine de l'utilisateur actuellement connecté sont utilisés lors de la mise en correspondance.
  - Les CI en double qui existent dans tous les domaines (y compris les domaines parent et enfant) ne sont pas considérés comme des CI en double par IRE.
- Lorsque la propriété système glide.identification_engine.platform_domain_separation_enabled est définie sur **vrai** :
  - Les CI en double qui existent dans tous les domaines (tels que les domaines parent et enfant) sont considérés comme des CI en double par IRE.
  - Les CI du domaine utilisateur connecté et des domaines enfants sont utilisés lors de la mise en correspondance.

Séparation de domaine et règles d'identification

Les règles d'identification et les règles d'inclusion d'identification utilisées au cours du processus d'identification sont toujours définies au niveau global. Par exemple, les tables suivantes n'ont pas de champ sys_domain :

- Identificateur (cmdb_identifier)
- Entrées d'identificateurs (cmdb_identifier_entry)
- Entrées associées (cmdb_related_entry)
- Règles d'inclusion d'identification (cmdb_ie_active_config)

Règles de séparation et de rapprochement de domaine

Les règles de définition de rapprochement utilisées au cours du processus de rapprochement peuvent être définies pour différents domaines. Par exemple, les tables suivantes ont des champs sys_domain, sys_overrides sys_domain_path :

- Définition de rapprochement (cmdb_reconciliation_definition)
- Priorité des sources de données (cmdb_datasource_precedence)
- Définitions des péremptions des sources de données (cmdb_datasource_staleness)

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour l'identification et le rapprochement

Utilisez les propriétés Identification et rapprochement pour configurer le moteur Identification et rapprochement (IRE).

Ces propriétés sont disponibles pour l'identification et la réconciliation. Pour afficher et modifier ces propriétés, le rôle administrateur est requis.

Remarque : Pour ouvrir la table Propriétés système [sys_properties], saisissez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation.

Propriétés pour l'identification et le rapprochement

Propriété	Description
Appliquer la règle selon laquelle les attributs requis ne peuvent être Null pendant l'identification et la réconciliation. glide.required.attribute.enabled	• Type : tru • Valeur p • Emplace **rapproch**
Autoriser le surclassement pendant l'identification et le rapprochement IRE glide.class.upgrade.enabled	• Type : tru • Valeur p • Emplace **rapproch** • Pour en s Lorsque la de charge correspond
Autoriser le déclassement pendant l'identification et le rapprochement IRE glide.class.downgrade.enabled	• Type : tru • Valeur p • Emplace **rapproch** • Pour en s Lorsque la de charge correspond
Autoriser le basculement de classe pendant l'identification et le rapprochement IRE. glide.class.switch.enabled	• Type : tru • Valeur p • Emplace **rapproch** • Pour en s

traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour l'identification et le rapprochement (suite)

Propriété	Description
	Lorsque la de charge correspond
glide.identification_engine.update_without_upgrade_enabled	Activez IRE de reclassi *glide.cl* • Type : tru • Valeur p • Emplace • Pour en s En fonction mise à nive • **vrai** : IRE reclassifi • **faux** : IRE reclassifi
glide.identification_engine.update_without_downgrade_enabled	Permettez reclassifica sur la *glid* • Type : tru • Valeur p • Emplace • Pour en s En fonction passage à • **vrai** : IRE reclassifi • **faux** : IRE reclassifi
glide.identification_engine.update_without_switch_enabled	Activez IRE reclassifica *glide.cl* • Type : tru • Valeur p • Emplace • Pour en s

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour l'identification et le rapprochement (suite)

Propriété	Description
	En fonction commutat • **vrai** : IRE reclassifi • **false** : IR reclassifi
glide.identification_engine.reclassification_restriction_rules_enabled	Globaleme reclassifica • Type : tru • Valeur p • Emplace • Pour en s
Autoriser la mise à jour d'un champ vide par une source de données de priorité inférieure. glide.reconciliation.override.null	• Type : tru • Valeur p • Emplace **rapproch**
Contrôle la façon dont l'identification traite un petit ensemble de CI en double. glide.identification_engine.skip_duplicates	• Type : tru • Valeur p • Autres va VRAI Si l *gl* le co ég en Po co faux La • Emplace **rapproch**
Nombre maximal de CI pouvant se trouver dans un ensemble de doublons de CI pour permettre l'identification afin de traiter les doublons de CI selon le paramètre de *glide.identification_engine.skip_duplicates*. glide.identification_engine.skip_duplicates.threshold	Si le nombr des CI en c sur faux.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour l'identification et le rapprochement (suite)

Propriété	Description
	• Type : no • Valeur p • Emplace **rapproch**
Nombre maximal d'exécutions de journaux qui peuvent être affichés lors de la navigation vers **Configuration** > **Journaux d'identification**. glide.identification_logs.max_run_ids	• Type : no • Valeur p • Emplace **rapproch**
glide.cache.size.service_cache	Taille maxi les relation mises en c l'espace p **Remo** • Type : no • Valeur p • Emplace
glide.identification_engine.granular_insert_locking	Détermine verrou d'in Définissez l l'utilisation • Type : tru • Valeur p • Emplace
glide.identification_engine.batch_update_last_discovered	Contrôle la *last_disc* Définissez l vous souha API d'ident • Type : tru • Valeur p • Emplace
glide.identification_engine.related_items_local_cache_count	Pour l'optim mises en c

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour l'identification et le rapprochement (suite)

Propriété	Description
	• Type : no • Valeur p • Emplace **Remo** liée à l *glide* sur 0 *glide*
glide.identification_engine.dependent_items_local_cache_count	Pour l'optir mises en c • Type : no • Valeur p • Emplace **Remo** liée à l *glide* sur 0 *glide*
glide.identification_engine.independent_items_local_cache_count	Pour l'optir mises en c • Type : no • Valeur p • Emplace Définir la v qui pourrai
glide.cmdb.logger.source.identification_engine	Activez et de l'utilisat d'identifica ECC ou de • Type : ch • Valeurs : • Emplace **Remo** quanti systèm et utilis

Production automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour l'identification et le rapprochement (suite)

Propriété	Description
	Pour plus d connaissan d'identifica
glide.identification_engine.partial_payload_items_max_size	Nombre m partielle. La Par exemp les relation utile partie L'ajusteme performan • Type : no • Par défa • Pour en s • Emplace
glide.identification_engine.partial_items_process_limit	Nombre m cette limite aux éléme L'ajusteme liés au trait • Type : no • Par défa • Emplace
glide.identification_engine.partial_items_process_absolute_limit	Limite abs arrête l'ext utiles partie peut aider éléments p • Type : no • Par défa • Emplace
glide.identification_engine.skip_updating_source_last_discovered_if_older	Détermine *discovery* • vrai : s'il ancien d de charg *discove*

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour l'identification et le rapprochement (suite)

Propriété	Description
	• false : m *last_di* mettre à CMDB. **Remo** cette p • Type : tru • Valeur p • Pour en s • Emplace
glide.identification_engine.ire_message_listener_skip_updating_source_last_discovered_to_now	Si le moteu *ire.skip_* formulaire de cette p l'option IRE • Type : tru • Valeur p • Emplace
glide.identification_engine.skip_updating_last_scan_if_older	Détermine charge util table Sourc • vrai : s'il est plus a l'attribut • false : m antérieu de charg [sys_obje Vous pouv *last_scan* jour cette **Remo** cette p • Type : tru • Valeur p • Pour en s classes e • Emplace

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour l'identification et le rapprochement (suite)

Propriété	Description
glide.identification_engine.ire_message_listener_skip_updating_last_scan_to_now	Si RTE ne tr personnalis données à *ire.skip_* • Type : tru • Valeur p • Pour en s classes e • Emplace
glide.identification_engine.platform_domain_separation_enabled	Active/dés traitement • faux : les gros, la c pendant • vrai : la s de doma d'examir • Type : tru • Valeur p • Pour en s CMDB • Emplace
glide.identification_engine.enable_identifier_optional_condition	Active des les règles d conditions recherche **Remo** Cette (elle n' Dans le sont pr ces co s'appli **vrai**. Pour é prédét propri `cmdb_` d'iden

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour l'identification et le rapprochement (suite)

Propriété	Description
	• Type : tru • Valeur p • Pour en s • Emplace
glide.identification_engine.enable_reconciliation_filter_before_update	Détermine appliquées charge util • Type : tru • Valeur p • Pour en s règle de • Emplace

Composants installés avec Identification et rapprochement

Plusieurs types de composants sont installés avec Identification et réconciliation (inclus dans le module d'extension com.snc.cmdb), y compris les tables.

Tables installées

Table	Description
Identificateur [cmdb_identifier]	Jeux de règles d'identification définis pour différentes classes de CI.
Définition de rapprochement [cmdb_reconciliation_definition]	Règles de rapprochement statiques définies pour différentes classes de CI au niveau de la table et du champ.
Définitions de rapprochements dynamiques [cmdb_dynamic_reconciliation_definition]	Règles de rapprochement dynamiques définies pour différents attributs et classes.
Entrée d'identificateur [cmdb_identifier_entry]	Entrées de règle avec des priorités différentes affectées à chaque identificateur.
Dupliquer le résultat d'audit [duplicate_audit_result]	Dupliquez les résultats d'audit correspondant à une tâche en double spécifique. Ces résultats sont générés automatiquement au cours du processus d'identification et ne doivent pas être ajoutés manuellement.
Tâches de correction des doublons [reconcile_duplicate_task]	Tâche visant à résoudre les doublons détectés au cours du processus d'identification. Les enregistrements sont générés

traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
	automatiquement et les utilisateurs ne doivent pas ajouter d'enregistrements manuellement.
Tâche de reclassification [reclassification_task]	Tâches de reclassification qui ont été générées pendant le processus d'identification.
Historique de source de données [cmdb_datasource_last_update]	Informations sur la dernière source de données qui a mis à jour chaque attribut. Utilisée pour déterminer si une source de données peut mettre à jour un CI périmé.
Définition de la péremption de la source de données [cmdb_datasource_staleness]	Durée effective par source de données. Lorsque la durée effective est dépassée, l'intégrité CMDB détermine que les informations fournies par cette source de données sont périmées.
Contexte du moteur d'identification [cmdb_ie_context]	Charge utile d'entrée et source de données (cmdb_ci discovery_source) qui seront utilisées comme entrée pour une API de moteur d'identification spécifique. Stocke des informations sur l'API du moteur d'identification spécifique qui sera appelée (*identifyCI* ou *createOrUpdateCI* API). Stocke également des informations sur les options IRE améliorées utilisées dans la simulation d'identification. **Remarque :** Table interne utilisée par la simulation d'identification.
Exécution du moteur d'identification. [cmdb_ie_run]	Enregistrement de cmdb_ie_context spécifique qui a été utilisé pour s'exécuter par rapport au moteur d'identification. Également des détails sur la charge utile de sortie renvoyée par les API, tels que les heures de début et de fin de l'exécution et si l'exécution a réussi. **Remarque :** Table interne utilisée par la simulation d'identification.
Journal de moteur d'identification [cmdb_ie_log]	Les journaux du moteur d'identification pour une cmdb_ie_run spécifique simulés dans la simulation d'identification. Également des détails sur le niveau et l'ordre des journaux. **Remarque :** Table interne utilisée par la simulation d'identification.
Règle de source de données IRE [cmdb_ire_data_source_rule]	Règles de source de données IRE

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
Charges utiles partielles IRE CMDB [cmdb_ire_partial_payloads]	Éléments de charge utile qui ont été déterminés comme partiels et qui peuvent être ultérieurement mis en correspondance avec une charge utile entrante. Si une charge utile partielle est mise en correspondance et traitée, elle est supprimée de la table de charges utiles partielles IRE CMDB. Les charges utiles partielles datant de plus de 90 jours sont supprimées de la table. Pour plus d'informations sur l'utilisation de cette table dans les processus IRE, consultez Moteur Identification et réconciliation (IRE).
Index de charges utiles partielles IRE CMDB [cmdb_ire_partial_payloads_index]	Clés d'identificateur associées à des éléments partiels. IRE utilise ces clés pour essayer d'établir une correspondance avec les clés d'identification des charges utiles entrantes. Pour plus d'informations sur l'utilisation de cette table dans les processus IRE, consultez Moteur Identification et réconciliation (IRE).
Charges utiles incomplètes IRE CMDB [cmdb_ire_incomplete_payloads]	Éléments incomplets, stockés au format JSON en tant que charges utiles incomplètes. Les éléments incomplets sont stockés dans le but de consigner les charges utiles avec des erreurs irrécupérables et ne sont plus jamais traités. La table est configurée pour une rotation de table , avec une durée d'un jour et sept rotations de tables. Pour plus d'informations sur l'utilisation de cette table dans les processus IRE, consultez Moteur Identification et réconciliation (IRE).
Statistiques de l'agrégat de sortie IRE [cmdb_ire_output_aggregate_stats]	Cette table est renseignée lorsque RTE invoque IRE, par exemple lors du traitement des intégrations. Détails sur les données insérées dans la CMDB (via IRE) par Import Sets ou Robust Transform Engine (RTE). Les nombres d'éléments insérés, d'éléments partiels et d'éléments mis à jour sont stockés pour chaque type de CI, par exécution.
Éléments cibles de sortie IRE [cmdb_ire_output_target_item]	Cette table est renseignée lorsque RTE invoque IRE, par exemple lors du traitement des intégrations.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
	Détails sur les données insérées dans la CMDB (via IRE) par Import Sets ou Robust Transform Engine (RTE). La classe cible et les sys_id sont stockées par ID de ligne ImportSet, au sein d'une exécution. Pour que cette table soit renseignée, RTE doit transmettre la *ire_output_detailed_stats* propriété.
Restrictions de classification [cmdb_ire_reclassification_restriction]	Règles de restriction de reclassification. Ces règles empêchent les mises à jour de reclassification des commutateurs et des versions antérieures pour des classes source et cible spécifiques. Pour plus d'informations, consultez Configurer la reclassification CI pendant le traitement IRE.

Rôles d'utilisateur installés

Rôle	Description
cmdb_payload_admin	Affecté automatiquement aux utilisateurs ayant le rôle cmdb_admin pour une utilisation interne uniquement.

Information associée

Propriétés pour l'identification et le rapprochement

Renseigner le champ CMDB

Vous pouvez les remplir à CMDB l'aide Découvertede , en utilisant l'ETL Centre d'intégration ou des jeux d'importation pour importer et intégrer des données à partir d'une source tierce, en les intégrant à une CMDB externe ou en créant manuellement des CI.

Lorsque vous renseignez les CMDB informations, vous créez un enregistrement pour chaque élément de configuration de la table cmdb_ci ou de l'une des tables qui étendent cette table.

Applications associées ServiceNow® Store et informations de référence :

- CMDB Modèle de schéma: une collection de diagrammes de classes et d'attributs de classe pour les classes clés CMDB .
- Descriptions des tables CMDB: descriptions des tables CMDB clés dans le système de base.
- Modèles de classe CI CMDB : ServiceNow Store application qui ajoute des modèles de classe qui étendent la hiérarchie de classe de base CMDB . Cela inclut les descriptions de classe, les règles d'identification, les entrées d'identificateur et les relations dépendantes, le cas échéant. Vous pouvez ensuite utiliser les classes ajoutées comme n'importe quelle autre CMDB classe de base.
- Modèles de détection : ServiceNow Store une application qui fournit une bibliothèque de modèles de détection pour détecter des appareils et des applications spécifiques dans le secteur.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- À propos de l'Connecteurs Service Graph: ServiceNow Store applications qui fournissent des intégrations prédéfinies pour l'importation et l'intégration de données tierces communes dans CMDB des classes. Comprend également l'assistant Centre d'intégration ETL pour la création de nouvelles cartes de transformation ETL.

Détection automatique de la gestion des configurations ITIL

La clé de toute pratique commerciale de gestion des configurations est l'inventaire initial et continu ou la détection de ce que vous possédez. La ServiceNow plateforme propose trois options de détection automatique :

- Le produit Discovery séparé et très robuste.
- Pour les organisations qui souhaitent tirer parti des technologies de découverte qu'elles ont déjà déployées (SMS, Tally NetCensus, LanDesk, etc.), la plateforme prend en charge les ServiceNow intégrations à ces technologies via des services Web. Les données numérisées analysées peuvent être mappées directement dans la CMDB.

Pour plus d'informations sur la conception, la construction et la maintenance du CMDB, consultez le livre blanc Conception et configuration CMDB .

Découverte

Le Découverte produit remplit automatiquement le fichier . CMDBDécouverte Recherche tous les ordinateurs et périphériques connectés dans le réseau, puis renseigne le CMDB avec des informations sur la configuration, la mise en service et l'état actuel de chaque ordinateur/périphérique. Découverte utilise des sondes, des capteurs et des modèles pour collecter et traiter des données sur les ordinateurs, les serveurs, les imprimantes, divers périphériques IP et les relations entre tous les éléments trouvés. Découverte signale également tout logiciel en cours d'exécution, ainsi que les connexions TCP entre les systèmes informatiques, établissant ainsi leurs relations. Ces informations sont renvoyées à l'instance et sont utilisées pour remplir la CMDB.

Pour en savoir plus, Découverte consultez :

- Visibilité ITOM
- Informations de base de Discovery

Intégrer des données tierces à l'aide du Centre d'intégration ETL

Utilisez Centre d'intégration ETL pour importer et intégrer des données d'un tiers dans le CMDBfichier . À l'aide du Centre d'intégration ETL, créez des cartes de transformation ETL qui sont utilisées pour intégrer des données provenant de sources de données spécifiques. Centre d'intégration ETL vous guide tout au long de l'importation des données sources, en transformant les données si nécessaire et en sélectionnant les classes et attributs cibles CMDB auxquels mapper les données. Vous prévisualisez ensuite les résultats de l'intégration et ajustez toutes les configurations avant de planifier des intégrations récurrentes.

Visitez le ServiceNow Store Site web permettant d'afficher et de télécharger les intégrations courantes.

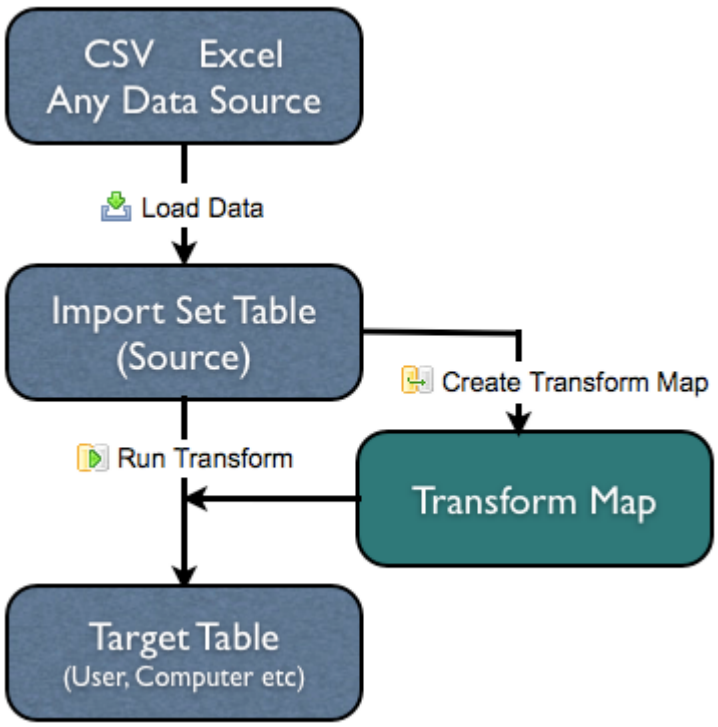
Importer des données à partir d'une autre source à l'aide de jeux d'importation

Vous pouvez importer des données dans le à l'aide de jeux d'importation CMDB . Les jeux d'importation recherchent des fichiers d'informations (dans des formats tels que XML, Excel ou CSV), les importent et les transforment dans la table requise. Ce processus peut être planifié ou effectué sur demande.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour importer des relations entre des CI, utilisez des jeux d'importation pour remplir la table [cmdb_rel_ci] avec des informations sur le parent, l'enfant et la nature de la relation. La table [cmdb_rel_ci] affiche une liste de toutes les relations CI et est utile lors de l'importation de données CI.

Vue d'ensemble des ensembles de données à importer



API d'instance CMDB

Utilisez l'API d'instance CMDB pour remplir le en créant ou en mettant à jour CMDB des CMDB tables.

Créer manuellement un CI

Créez un CI unique pour une classe spécifique. Le rôle requis est basé sur les paramètres de la table de classes que vous sélectionnez pour le CI.

1. Utilisez le Gestionnaire de classe de CI :
   a. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Gestionnaire de classe de CI**.
   b. Sélectionnez **Hiérarchie** pour afficher la liste des classes CI. Sélectionnez la classe à utiliser pour le CI.
   c. Dans la barre de navigation de la classe, sélectionnez **Liste de CI** , puis dans la vue de liste de CI, sélectionnez **Nouveau**.
   d. Remplissez le formulaire CI, puis sélectionnez **Soumettre**.
2. Vous pouvez également utiliser directement une table :
   a. Accédez à la **Tout** > **Configuration** , puis choisissez la classe à utiliser pour le CI, telle que Services aux entreprises.
   b. Dans le filtre de navigation du navigateur d'application, entrez l'étiquette de table (par exemple, « Linux ») ou le nom de la table au format <table name>.list (comme « cmdb_ci_linux_server.list »). Ensuite, appuyez sur Entrée.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Dans la vue de liste de la table, sélectionnez **Nouveau** et renseignez les champs de formulaire de la table.

d. Sélectionnez **Soumettre**.

CMDB 360/CMDB multisource

CMDB 360 conserve l'historique complet des sources de découverte et des valeurs proposées, impliqué dans les mises à jour des attributs de CI. Utilisez les données CMDB 360 pour suivre le remplissage de la CMDB par diverses sources de détection au niveau de l'attribut de CI. Permet également d'annuler les mises à jour de CI à partir d'une source de découverte spécifique, ou de recalculer les valeurs d'attributs à l'aide de règles de rapprochement mises à jour.

À compter de la Utah mise en production, la fonctionnalité CMDB multisource fait partie de la fonctionnalité CMDB 360. CMDB 360 fournit toutes les fonctionnalités de la CMDB multisource et des options supplémentaires telles qu'un tableau de bord d'analyse et de nouvelles fonctionnalités de requête. Vous pouvez accéder à toutes les options CMDB 360 dans la vue CMDB 360 de CMDB Workspace.

Fonctionnement de CMDB 360

Lorsque plusieurs sources de découverte tentent de mettre à jour le même attribut de CI, le moteur Identification et réconciliation (IRE) utilise des règles de réconciliation pour sélectionner une source de découverte unique pour la mise à jour. Sans CMDB 360, les détails concernant les sources de découverte de priorité inférieure dont les valeurs ont été rejetées sont ignorés. En outre, il est difficile d'identifier la source d'une valeur d'attribut sans CMDB 360.

Avec CMDB 360, les détails bruts de chaque source de détection et combinaison CI sont conservés pour les deux sources de détection qui ont été sélectionnées pour une mise à jour et toutes les autres qui ne l'ont pas été. Les données CMDB 360, qui comprennent les enregistrements de chaque source de détection et combinaison de CI, sont stockées dans la table Données multisources de la CMDB [cmdb_multisource_data]. Vous pouvez examiner, interroger et générer des rapports sur le magasin de données CMDB 360.

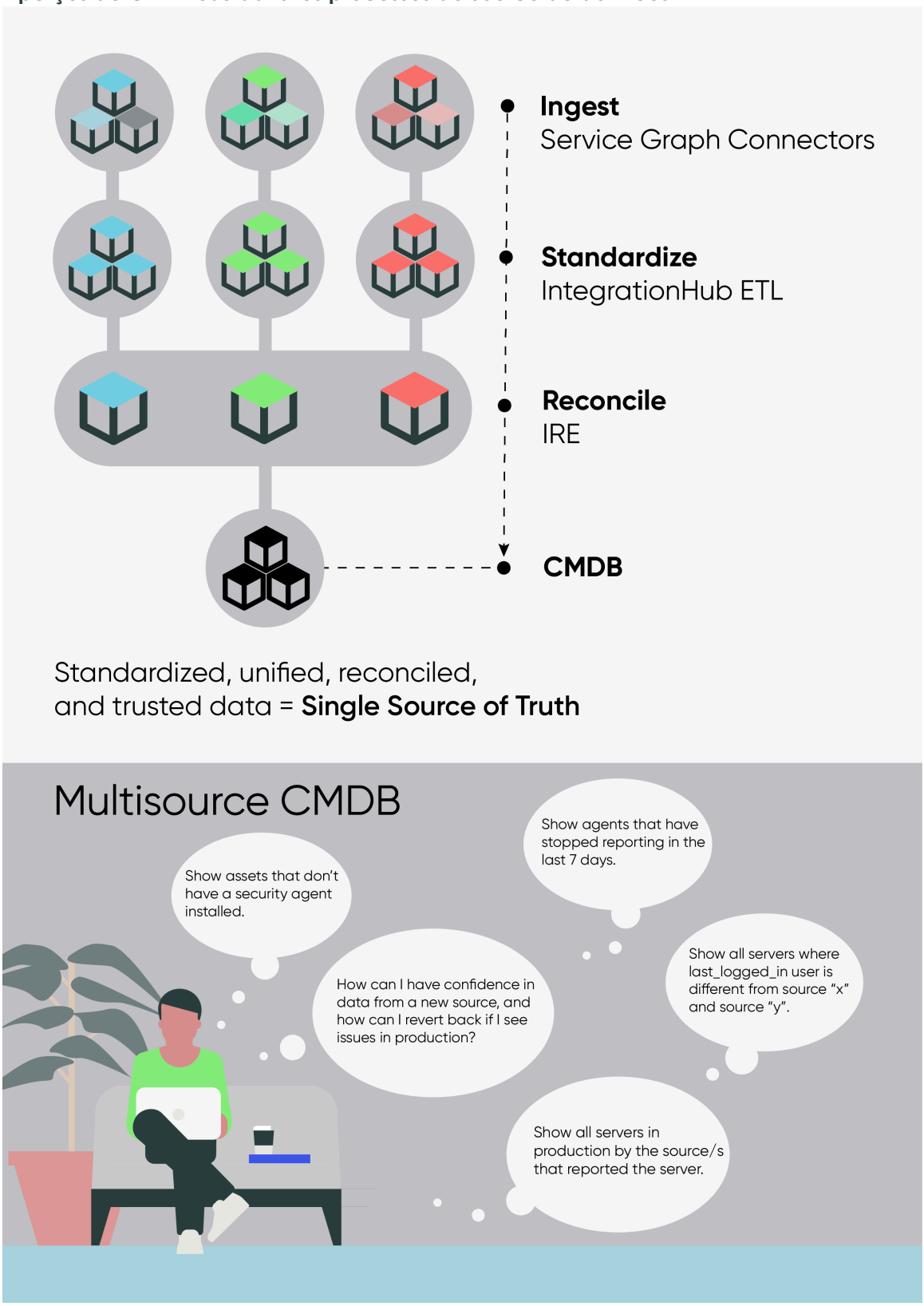
Vous pouvez éventuellement exclure des classes et leurs descendants de la collecte et du traitement des données CMDB 360. La table Données multisources de la CMDB [cmdb_multisource_data] ne contient pas de données pour ces classes exclues. Pour plus d'informations, consultez Exclure des classes de CMDB 360.

Remarque : CMDB 360 prend en charge les tables non CMDB. Le terme couramment utilisé d'élément de configuration (CI) peut également faire référence à un enregistrement de table non CMDB. Pour en savoir plus sur la prise en charge des tables non-CMDB, reportez-vous à la section Prise en charge IRE pour les tables non CMDB.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Aperçus de CMDB 360 dans les processus de source de données



Traduction automatique

Une fois que les données ont été initialement ingérées à partir de plusieurs sources de données, plusieurs processus sont appliqués pour normaliser et rapprocher les données avant qu'elles ne soient stockées dans la CMDB. CMDB 360 fournit des informations qui peuvent vous aider à configurer certains de ces processus.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisation de CMDB 360

Utilisez CMDB 360 pour :

- Créer une règle de rapprochement dynamique.
- Contrôlez les mises à jour de CI au niveau de la source de détection et de l'attribut de CI.
- Visualiser les sources de découverte des valeurs d'attribut, au niveau de l'attribut.
- Modifiez les règles de rapprochement, puis recalculez les données CMDB, reflétant ainsi les règles de rapprochement mises à jour.
- Rétablir l'intégration des données CMDB à partir d'une source de détection spécifique, si, par exemple, vous réalisez que la source de détection n'est pas fiable. Recalculez les valeurs d'attributs de CI tout en excluant la source de détection que vous souhaitez ignorer.
- Validez une nouvelle source de découverte en comparant ses données à celles d'autres sources de découverte, dont la validité est connue.
- Améliorez la gestion des données, la qualité des données et les aperçus opérationnels en interrogeant les données CMDB 360. Utilisez le générateur de requêtes CMDB 360 dans Espace de travail CMDB pour créer des requêtes pour les enregistrements CMDB 360, les sources de détection et les enregistrements CI.

Activer et configurer CMDB 360

- Activez le module d'extension ITOM Discovery License (com.snc.itom.discovery.license).
- Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Propriétés CMDB 360**. Ensuite, dans le volet Propriétés de CMDB 360, assurez-vous que la propriété glide.identification_engine.multisource_enabled (Active CMDB 360) est définie sur **true**.
- Éventuellement, Exclure des classes de CMDB 360.

Par défaut, CMDB 360 suit les informations de source de détection pour les CI des classes CMDB et ne collecte pas de données pour les tables non CMDB. Vous pouvez activer ou désactiver indépendamment les données de suivi pour CMDB et pour les classes non CMDB, à l'aide de ces propriétés système :

- glide.identification_engine.multisource_cmdb_ci_enabled (active la capture de données CMDB 360 pour les CI à partir des classes CMDB)
- glide.identification_engine.multisource_non_cmdb_ci_enabled (permet de capturer des données CMDB 360 pour les CI à partir de classes non CMDB)

Rapport sur les données CMDB 360

Utilisez le Vue à 360° de CMDB dans l'espace de travail CMDB pour obtenir des aperçus du magasin de données CMDB 360. Créez des rapports qui, par exemple, font ce qui suit :

- Recherchez les CI qui ne sont signalés par aucune source de détection.
- Recherchez des sources de découverte renseignant les données dans votre CMDB.
- Comparez les valeurs d'attributs entre les sources de découverte.
- Comparez les valeurs d'attributs entre la CMDB et une autre source de détection.
- Limitez les rapports pour les données CMDB 360 à un service d'application, un service technique ou un groupe CMDB spécifique.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Reportez-vous à la rubrique Exemples de requêtes CMDB 360/CMDB multisource pour en savoir plus.

Visualiser les données CMDB 360

L'interface utilisateur de CMDB 360 est très détaillée :

- Sur la page Règles de réconciliation du Gestionnaire de classe CI, cliquez sur l'onglet **Aperçu des données** pour voir, par attribut, les sources de détection autorisées à mettre à jour cet attribut, par ordre de priorité.
- Sur un formulaire CI, cliquez sur le lien connexe **Aperçu des données CMDB 360** pour voir par attribut CI, la valeur actuelle dans la CMDB et les valeurs entrantes provenant d'autres sources de découverte.

Connexion

Activez la connexion pour CMDB 360 en ajoutant et en activant la propriété système glide.cmdb.logger.source.cmdb_multisource. Dans la table Journal [syslog], recherchez les entrées dans lesquelles `source="cmdb_multisource »`.

Expérience CMDB 360 dans Espace de travail CMDB

La vue CMDB 360 fournit des agrégations et des analyses de données CMDB 360 que vous pouvez utiliser pour suivre les activités et identifier les problèmes potentiels des sources de découverte. Vous pouvez également créer différents types de vos propres requêtes, ainsi que des calendriers et des rapports associés pour explorer les données CMDB.

Utilisez la vue CMDB 360 dans l'espace de travail CMDB pour accéder à toutes les options CMDB 360. Pour en savoir plus sur tous les paramètres du tableau de bord CMDB 360, reportez-vous à la section Configurer le tableau de bord CMDB 360.

Remarque : La plupart des cartes du tableau de bord CMDB 360 prennent en charge les tables non-CMDB dans leur agrégation ou peuvent être configurées pour fournir une assistance. Toutefois, les CI non signalés par la carte de sources de découverte, par exemple, ne s'appliquent pas aux tables non CMDB. La création de requêtes pour des tables non CMDB est également prise en charge. Pour en savoir plus sur la prise en charge des tables non-CMDB, reportez-vous à la section Prise en charge IRE pour les tables non CMDB.

Accès

Conditions requises :

- Besoin de rôle : sn_cmdb_user (utilisateur CMDB) ou tout rôle contenant sn_cmdb_user
- Besoin supplémentaire : Activer et configurer CMDB 360

Pour accéder à la vue CMDB 360 dans le Espace de travail CMDB, accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB**. Dans la Espace de travail CMDB barre de menus, sélectionnez **CMDB 360**.

Problèmes potentiels

Les cartes de la vignette Problèmes potentiels montrent des détails sur les CI avec des sources de détection qui signalent incorrectement les CI.

CI non signalés par les sources de découverte

Répertorie les CI qui sont détectés par plusieurs sources de découverte, mais pour lesquels une ou plusieurs des sources de découverte ont cessé de générer

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

des rapports dans un nombre de jours donné. Le paramètre Nombre de jours depuis la dernière découverte des CI par un tableau de bord de source de découverte est utilisé dans l'agrégation de la carte.

Explorez cette carte pour afficher une vue de liste des CI pour la carte et la source de détection spécifique par CI qui ne génère plus de rapports.

Exemple : vous configurez 7 jours pour le paramètre. Un CI de serveur Linux nommé backup-linux.sea.com est signalé par ces sources de détection dans le nombre de jours spécifié :

- ServiceNow -Aujourd'hui.
- ServiceWatch - il y a 4 jours.
- AgentClientCollector - il y a 8 jours.

Dans ce scénario, le CI apparaît sur la carte CI non signalés par les sources de découverte, car AgentClientCollector a signalé il y a plus de sept jours.

Incohérence des données

Répertorie les CI pour lesquels différentes sources de découverte génèrent des rapports de valeurs différentes. Les attributs sont considérés comme non incohérents lorsque différentes sources de découverte signalent des valeurs différentes pour l'attribut. Les CI qui s'affichent lorsque vous analysez cette carte peuvent révéler des problèmes avec un CI individuel ou vos règles de rapprochement.

Les enregistrements spécifiques qui apparaissent dans la vue de liste détaillée dépendent des paramètres du tableau de bord Incohérence des données .

Explorez la page Aperçu des données multisource pour afficher des détails sur toutes les sources de découverte avec des valeurs pour l'attribut. Sur la page Aperçu des données multisource, vous pouvez utiliser la zone Attributs de recherche pour rechercher des attributs spécifiques et également choisir l'une des options suivantes :

- **Tous les attributs** : affiche tous les attributs de la classe sélectionnée, qu'ils aient ou non une valeur dans la CMDB.
- **Attributs avec des valeurs CMDB** : affiche uniquement les attributs de la classe sélectionnée avec une valeur dans la CMDB.
- **Attributs avec des données multisources** : affiche tous les attributs de la classe sélectionnée et, pour chaque attribut, affiche la valeur CMDB actuelle et toutes les autres sources de découverte ayant une valeur pour l'attribut.

Quelle que soit l'option que vous choisissez sur la page Aperçu des données multisource, une valeur de source de détection qui a été utilisée pour la valeur CMDB actuelle est mise en surbrillance en vert. Ces valeurs sont identiques à la valeur CMDB de l'attribut.

Sources de découverte

Les cartes de la vignette Sources de découverte affichent les nombres agrégés de vos sources de découverte.

Nombre de sources de découverte

Nombre total de sources de découverte qui signalent des données CMDB 360.

Total des enregistrements CMDB 360

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Traduction automatique

Nombre total d'enregistrements CMDB 360 bruts dans le magasin de données CMDB 360 qui contient des enregistrements pour chaque rapport de source de découverte, pour chaque attribut de CI.

CI rapprochés

Nombre total de CI uniques créés dans la CMDB après traitement des données entrantes de toutes les sources de découverte, y compris après rapprochement des données de plusieurs sources de découverte pour les mêmes CI. Pour plus d'informations, consultez Identification et réconciliation CMDB.

Vue d'ensemble de source de découverte

Distribution des CI CMDB 360 dans toutes les sources de découverte générant des rapports.

Requêtes enregistrées

La carte Requêtes enregistrées affiche jusqu'à 20 de vos requêtes CMDB 360. Vous pouvez utiliser la carte pour modifier et exécuter ces requêtes, ou en créer de nouvelles. Les requêtes enregistrées sont triées à la fois sur la vue de carte et dans la vue de liste en fonction des requêtes les plus récemment créées ou mises à jour.

Si votre instance a été mise à niveau à partir d'une instance qui contenait des requêtes du générateur de rapports multisources, ces requêtes s'affichent sur la carte Requêtes enregistrées.

- Cliquez sur une requête enregistrée pour la modifier ou l'afficher avant de l'exécuter.
- Cliquez sur l'icône d'action d'une requête, puis sélectionnez **Exécuter**.
- Cliquez sur **Afficher toutes les requêtes** pour afficher toutes les requêtes enregistrées dans lesquelles vous pouvez examiner ou exécuter une requête.
- Cliquez sur **Créer une requête** pour créer une requête de l'un des types suivants :
  - Obtenir des enregistrements : crée une requête que vous pouvez utiliser pour explorer vos données CMDB 360. Il interroge votre CMDB 360 pour les CI correspondant à vos critères qui sont signalés par des sources de découverte spécifiées.
  - Rechercher un écart : crée une requête que vous pouvez utiliser pour analyser les écarts dans les sources de découverte générant des rapports sur vos données CMDB 360. Il interroge les sources de découverte qui signalent des CI par signale pas les mêmes CI.
  - Comparer les valeurs d'attributs : crée une requête que vous pouvez utiliser pour identifier les CI avec des valeurs d'attribut qui diffèrent selon plusieurs sources de découverte ou par rapport à la CMDB. Elle interroge au moins deux sources de découverte et/ou la CMDB pour les CI qui correspondent à vos critères.
- Planifier une CMDB multisource requête pour un rapport pour exécuter cette requête régulièrement. La planification d'une requête vous permet de créer un rapport CMDB 360 qui intègre les résultats de la requête à la fonctionnalité Reporting de la plateforme.

Couverture

Les cartes de la tuile Couverture présentent une répartition des CI en fonction du nombre de sources de découverte générant des rapports sur ces CI :

CI avec une seule source

Affiche les CI qui ne sont signalés que par une seule source de découverte, avec une répartition par la source de découverte qui signale ces CI.

CI par nombre de sources

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Affiche les CI signalés par plusieurs sources de découverte, regroupés par le nombre de sources de découverte qui signalent ces CI.

Les paramètres suivants déterminent l'étendue et le type de données incluses dans les graphiques de tuiles de couverture. Ces paramètres peuvent considérablement affecter les performances de la tâche de calcul de tuiles de couverture :

- Les paramètres du tableau de bord « Cartes de couverture » déterminent les données que les cartes affichent dans les vues de listes.
- Les propriétés *sn_cmdb_ws.ms.calculate_cmdb_only* système et *glide.identification_engine.multisource_non_cmdb_ci_enabled* déterminer si les données CMDB et non CMDB ou CMDB uniquement sont incluses dans le graphique de couverture. Pour en savoir plus sur ces propriétés système, reportez-vous à la section Composants associés à CMDB 360.
- Les options de filtre filtrent les enregistrements calculés dans la banque de données CMDB 360 qui s'appliquent aux graphiques de couverture :
  - Tout (par défaut) : inclut tous ces enregistrements pour les tables CMDB et non CMDB.
  - CI CMDB : inclut uniquement ces enregistrements pour les classes CMDB.
  - Classe principale : inclut uniquement les enregistrements des classes principales. Pour plus d'informations sur la définition d'une classe en tant que classe principale et, par conséquent, sur l'inclusion de cette classe dans le filtre Classe principale, reportez-vous à la section Créer une classe CI.

  Remarque : Si la valeur est vrai ou *glide.identification_engine.multisource_non_cmdb_ci_enabled* faux, les filtres de graphique de couverture « Tout » et « CI CMDB » affichent uniquement les *sn_cmdb_ws.ms.calculate_cmdb_only* données CMDB (les données non CMDB sont ignorées).

- Ensemble, la *sn_cmdb_ws.ms.report_class_ci_count_max_threshold* propriété système et la table Classe ignorée [sn_cmdb_ws_ms_skip_class] de l'analyse CMDB 360 déterminent l'inclusion de la classe dans le graphique de couverture.

  Si le nombre d'enregistrements d'une classe (CMDB ou non-CMDB) dans la table Données CMDB 360 [cmdb_multisource_data] dépasse la valeur définie par la *sn_cmdb_ws.ms.report_class_ci_count_max_threshold* propriété système, un enregistrement est créé dans la table Classe ignorée [sn_cmdb_ws_ms_skip_class] d'analyse CMDB 360 et, par défaut, la classe est ignorée dans les calculs futurs pour le graphique de couverture. Vous pouvez inclure une classe ignorée dans le graphique Couverture en définissant la *Override class CI records population* colonne d'une classe ignorée dans la *sn_cmdb_ws_ms_skip_class* table sur « vrai ».

  Certaines classes, lorsqu'elles sont incluses ou exclues du graphique de couverture, peuvent avoir un impact considérable sur les performances globales des calculs du graphique. Pour plus d'informations, consultez Composants associés à CMDB 360.

Outre les paramètres répertoriés ci-dessus, les filtres internes et les classes exclues dans la table Classes refusées CMDB 360 [cmdb_multisource_deny_class] affectent également l'inclusion finale ou non des classes. Vous pouvez consulter la liste des classes de CI dans les paramètres « Cartes de couverture » pour afficher les notes sur le statut d'inclusion.

Configurer le tableau de bord CMDB 360

Configurez les paramètres de CMDB 360 de l'espace de travail CMDB pour déterminer comment vos données CMDB 360 sont analysées et agrégées. Ces paramètres affectent les

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

données qui apparaissent sur les cartes et les enregistrements affichés lorsque vous analysez ces cartes sur votre tableau de bord CMDB 360.

Avant de commencer

Rôle requis : cmdb_ms_admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB**.
2. Dans la Espace de travail CMDB barre de menus, sélectionnez **CMDB 360**.
3. Sélectionnez **Paramètres**.
4. Configurez les paramètres globaux.
   Le paramètre **Nombre maximal d'enregistrements à traiter** détermine le nombre maximal d'enregistrements qui peuvent s'afficher lorsque vous explorez les cartes dans le tableau de bord CMDB 360. Si le nombre total d'enregistrements renvoyés est supérieur à la valeur de paramètre spécifiée, le tableau de bord rogne la sortie de la vue de liste en fonction de ce paramètre et des paramètres des cartes individuelles.

   Vous pouvez utiliser ce paramètre pour limiter le nombre d'enregistrements que CMDB 360 doit traiter. Le paramètre s'applique aux cartes suivantes :

   - CI non signalés par les sources de découverte
   - Incohérence des données
   - CI avec une source de découverte unique
   - CI par nombre de sources de découverte

   Le tableau de bord CMDB 360 attribue par défaut une valeur de 100 000 à 100 000.

5. Configurez les paramètres Problèmes potentiels.
   Ces paramètres affectent les calculs des cartes de la mosaïque Affichage à 360° CMDB/ Problèmes potentiels et la liste des CI qui s'affichent lorsque vous analysez ces cartes.

   a. Configurez les CI non signalés par les sources de découverte.
      Le **paramètre Nombre de jours depuis la dernière découverte des CI par une source de découverte** détermine le nombre de jours utilisés dans le calcul des CI non signalés par la carte de sources de découverte. La carte affiche les CI détectables par plusieurs sources, mais au moins une source de détection n'a rien signalé sur ce CI au cours du nombre spécifié de jours.

   b. Configurer l'incohérence des données.
      Ces paramètres affectent le calcul de la carte « Incohérence des données » et la liste des CI qui s'affichent lorsque vous explorez la carte. Ces paramètres déterminent les classes à utiliser pour la carte et le poids relatif de chacune de ces classes dans les calculs.

Paramètre	Description
Pondérations automatiques des données	Répartit uniformément les pondérations entre les classes de CI sélectionnées.
Configuration manuelle des poids des données	Spécifiez un poids personnalisé pour chaque classe CI.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètre	Description
Sélectionnez les classes CI que vous souhaitez inclure dans le calcul	Spécifiez les classes CI pour lesquelles vous souhaitez vérifier les incohérences d'attributs. Les classes CI que vous spécifiez incluent également toutes les classes enfants. Les attributs sont considérés comme non incohérents lorsque différentes sources de découverte signalent des valeurs différentes pour l'attribut.
Afficher les CI pour lesquels l'attribut TOUS ne correspond pas	Sélectionnez cette option pour inclure uniquement les CI présentant une incompatibilité entre les sources de découverte pour chaque attribut que vous spécifiez.
Afficher les CI pour lesquels l'attribut N'IMPORTE QUEL ne correspond pas	Sélectionnez cette option pour inclure uniquement les CI présentant une incompatibilité entre les sources de découverte pour tout attribut que vous spécifiez.
Sélectionner un attribut	Spécifiez les attributs pour lesquels vous souhaitez vérifier les incohérences.

6. Configurez les paramètres de couverture.
   Ces paramètres affectent les calculs des cartes dans Espace de travail CMDB la vue en mosaïque CMDB 360 et la liste des CI qui s'affichent lorsque vous explorez ces cartes. Ces paramètres déterminent les classes à utiliser pour les cartes et le poids relatif de chacune de ces classes.

Paramètre	Description
Pondérations automatiques des données	Répartit uniformément les pondérations pour les classes de CI sélectionnées.
Configuration manuelle des poids des données	Spécifiez un poids personnalisé pour chaque classe CI.
Sélectionnez les classes CI que vous souhaitez inclure dans le calcul	Spécifiez les classes CI que vous souhaitez inclure dans les cartes CI avec une source unique et CI par nombre de sources. Les classes CI que vous spécifiez incluent également toutes les classes enfants.

7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Créer une requête d'obtention d'enregistrements CMDB multisource

Créez une requête Obtenir des enregistrements à partir du CMDB multisource tableau de bord de votre Base de données de gestion des configurations (CMDB) espace de travail pour vous aider à explorer vos données existantes CMDB multisource .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cmdb_user et cmdb_ms_admin ou cmdb_ms_editor

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB**.
2. Dans la Espace de travail CMDB barre de menus, sélectionnez **CMDB 360**.
3. Dans la vignette Requêtes enregistrées, cliquez sur **Créer une requête.**
4. Cliquez sur **Je souhaite obtenir les données CMDB 360**.
5. Sélectionnez les classes CI à inclure dans la requête.
   Vous pouvez cliquer sur une classe sélectionnée pour ouvrir le générateur de conditions. Utilisez le créateur de conditions pour spécifier les conditions qui doivent être remplies pour chaque classe. Utilisez **Et / ou Ou** pour spécifier plusieurs conditions.

   Sélectionnez **Toutes les classes** si vous souhaitez inclure toutes les classes de CI sans conditions.
6. Cliquez sur **Continuer**.
7. Sélectionnez les sources de découverte à interroger.
   La requête récupère les données qui proviennent des CMDB multisource sources de découverte que vous spécifiez.

   Vous pouvez laisser l'invite Sélectionner des sources de découverte vide afin de récupérer les données de toutes les sources de découverte.
8. Cliquez sur **Continuer**.
9. Sur le formulaire, sélectionnez les options suivantes :

Formulaire Mise en page des résultats

Champ	Description
Afficher des enregistrements uniques CMDB multisource	Sélectionnez cette option si vous souhaitez afficher uniquement les enregistrements uniques CMDB multisource . Les enregistrements des mêmes CI provenant de différentes sources de découverte sont consolidés.
Afficher les enregistrements de CI par source de découverte	Sélectionnez cette option si vous souhaitez afficher les enregistrements pour chaque paire CI et source de découverte.
Limiter les résultats à	Limite les résultats de la requête aux CI qui appartiennent à un service ou à un groupe CMDB. Lorsque vous sélectionnez **Services d'application**, **Services techniques** ou **Groupes CMDB**, une invite s'affiche. Vous pouvez utiliser l'invite pour spécifier le service ou le groupe pour lequel vous souhaitez que la requête soit filtrée.

10. Cliquez sur **, Continuer**.
11. Saisissez un nom et une description pour votre requête.
12. Cliquez sur **Enregistrer**, .

Que faire ensuite

Exécutez la requête au moins une fois si vous souhaitez créer un calendrier ou un rapport.

Sur la page des résultats de la CMDB multisource requête :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si le nombre de résultats dépasse le nombre de résultats apparaissant sur la page :
  - **Cliquez sur Charger plus de résultats** : pour afficher la page suivante des résultats. Le nombre de résultats qui apparaissent sur chaque page de résultat est spécifié par la propriété système glide.identification_engine.multisource.query.batch.limit (100 éléments par défaut).
  - **Cliquez sur Charger tous les résultats** : pour afficher tous les résultats, jusqu'à la limite spécifiée par la propriété système glide.identification_engine.multisource.query.max.limit (10 000 par défaut).
  - Cliquez sur un CMDB multisource lien Source pour accéder facilement aux données d'aperçu d'une source et afficher plus de détails.
- Vous pouvez cliquer sur **Créer un calendrier** pour configurer un calendrier qui exécute votre requête régulièrement. La planification de votre requête vous permet d'utiliser les résultats de la requête dans les rapports que vous créez.
- Après avoir créé un calendrier, vous pouvez cliquer sur **Créer un rapport** pour configurer un rapport que vous pouvez gérer à l'aide des options de génération de rapports .
- Sur la page Résultats de la requête, accédez à un enregistrement pour afficher des détails supplémentaires. Par exemple, cliquez sur un lien dans la colonne Enregistrement primaire, puis sur la page Détails du CI, cliquez sur **Afficher les données CMDB 360**.

Créer une requête Trouver un écart CMDB 360

Créez une requête Rechercher un écart à partir du tableau de bord CMDB 360 de votre Base de données de gestion des configurations (CMDB) espace de travail pour vous aider à trouver les CI qui ne sont pas signalés par une source de détection.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cmdb_user et cmdb_ms_admin ou cmdb_ms_editor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Des lacunes dans la génération de rapports sur les sources de découverte se produisent lorsqu'au moins une source de découverte signale des rapports sur le CI et qu'une autre ne le fait pas, ce qui vous permet d'identifier les sources de découverte qui pourraient rencontrer un problème.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB**.
2. Dans la Espace de travail CMDB barre de menus, sélectionnez **CMDB 360**.
3. Cliquez sur **Créer une requête.**
4. Cliquez sur **Je veux trouver des écarts dans les données entre les sources de découverte**.
5. Sélectionnez les classes CI pour lesquelles vous souhaitez vérifier les écarts.
6. Cliquez sur **Continuer**.
7. Sélectionnez source de découvertene générant pas de rapports.
   Une source de découverte ne générant pas de rapports est une source de découverte qui ne signale pas les CI comme prévu. Plusieurs sources de découverte ne générant pas de rapports ont une condition OU l'une avec l'autre.
8. Sélectionnez une ou deux sources de découverte générant des rapports.
   Ces sources de découverte signalent le CI comme prévu et servent de base de référence pour identifier l'écart dans la génération de rapports.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez laisser vide l'invite **Sélectionner des sources de découverte générant des rapports pour le suivi des écarts** afin d'inclure toutes les sources de découverte dans la requête.

9. Cliquez sur **Continuer**.
10. Sur le formulaire, sélectionnez les options suivantes :

Formulaire Mise en page des résultats

Champ	Description
Afficher les enregistrements CMDB 360 uniques	Sélectionnez cette option si vous souhaitez afficher uniquement les enregistrements CMDB 360 uniques. Les enregistrements des mêmes CI provenant de différentes sources de découverte sont consolidés.
Afficher les enregistrements de CI par source de découverte	Sélectionnez cette option si vous souhaitez afficher les enregistrements pour chaque paire CI et source de découverte.
Limiter les résultats à	Limite les résultats de la requête aux CI qui appartiennent à un service ou à un groupe CMDB. Lorsque vous sélectionnez **Services d'application**, **Services techniques** ou **Groupes CMDB**, une invite s'affiche dans laquelle vous pouvez spécifier le service ou le groupe CMDB pour lequel vous souhaitez filtrer la requête.

11. Cliquez sur , **Continuer**.
12. Saisissez un nom et une description pour votre requête.
13. Cliquez sur **Enregistrer**, .

Que faire ensuite

Exécutez la requête au moins une fois si vous souhaitez créer un calendrier.

Sur la page Résultats de la requête CMDB 360 :

- Si le nombre de résultats dépasse le nombre de résultats apparaissant sur la page :
  - **Cliquez sur Charger plus de résultats** : pour afficher la page suivante des résultats. Le nombre de résultats qui apparaissent sur chaque page de résultat est spécifié par la propriété système glide.identification_engine.multisource.query.batch.limit (100 éléments par défaut).
  - **Cliquez sur Charger tous les résultats** : pour afficher tous les résultats, jusqu'à la limite spécifiée par la propriété système glide.identification_engine.multisource.query.max.limit (10 000 par défaut).
  - Cliquez sur un lien Source CMDB 360 pour accéder facilement aux données d'aperçu d'une source et afficher plus de détails.
- Vous pouvez cliquer sur **Créer un calendrier** pour configurer un calendrier qui exécute votre requête régulièrement. La planification de votre requête vous permet d'utiliser les résultats de la requête dans les rapports que vous créez.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Après avoir créé un calendrier, vous pouvez cliquer sur **Créer un rapport** pour configurer un rapport que vous pouvez gérer à l'aide des options de génération de rapports .
- Sur la page Résultats de la requête, accédez à un enregistrement pour afficher des détails supplémentaires.

Créer une requête de comparaison de valeurs d'attributs CMDB multisource

Créez une requête Comparer les valeurs d'attribut à partir CMDB multisource du tableau de bord de votre Base de données de gestion des configurations (CMDB) espace de travail pour vous aider à trouver les CI avec des valeurs d'attribut incohérentes entre les sources de découverte.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cmdb_user et cmdb_ms_admin ou cmdb_ms_editor.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La requête vous permet de déterminer s'il existe un problème avec la façon dont une source de découverte signale un CI.

La requête Comparer les valeurs d'attributs compare les CI de différentes sources de découverte pour détecter les valeurs incohérentes. Des incohérences se produisent lorsqu'une source de découverte signale des valeurs d'attribut pour un CI qui sont différentes des valeurs déclarées par d'autres sources de découverte ou par le CMDB. Vous pouvez utiliser la requête pour identifier ces CI et rapprocher les valeurs d'attribut, ou résoudre les problèmes avec les sources de découverte.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB**.
2. Dans la Espace de travail CMDB barre de menus, sélectionnez **CMDB 360**.
3. Cliquez sur **Créer une requête**.
4. Cliquez sur **Je souhaite comparer les valeurs d'attributs entre les sources de découverte ou par rapport à la CMDB**.
5. Sélectionnez une classe CI pour laquelle vous souhaitez comparer les valeurs d'attribut. Vous pouvez cliquer sur une classe sélectionnée pour ouvrir le générateur de conditions. Utilisez le créateur de conditions pour spécifier les conditions qui doivent être remplies pour chaque classe. Utilisez **Et / ou Ou** pour spécifier plusieurs conditions.
6. Cliquez sur **Continuer**.
7. Sur le formulaire, sélectionnez les options suivantes :

Formulaire Attributs à comparer

Champ	Description
Un attribut ne correspond pas	Sélectionnez cette option si vous souhaitez récupérer les CI présentant une incompatibilité avec les valeurs d'attribut spécifiées entre les sources de découverte.
Tous les attributs ne correspondent pas	Sélectionnez cette option si vous souhaitez récupérer les CI où il y a une incompatibilité avec chaque valeur d'attribut spécifiée entre les sources de découverte.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Sélectionner des attributs pour comparer	Spécifiez les attributs que vous souhaitez comparer pour les valeurs incompatibles.

8. Cliquez sur **Continuer**.
9. Sélectionnez les sources de découverte pour lesquelles vous souhaitez comparer les valeurs d'attributs.

Formulaire Sources de découverte

Champ	Description
Comparaison à CMDB	Sélectionnez cette option si vous souhaitez comparer les valeurs d'attribut spécifiées avec les attributs de CI enregistrés dans le CMDB. Lorsque vous comparez avec le CMDB, vous n'avez besoin que d'une seule source de découverte.
Sélectionnez les sources de découverte	Les sources de découverte que vous souhaitez comparer. Sélectionnez-en au moins deux.
Limiter les résultats à	Limite les résultats de la requête aux CI qui appartiennent à un service ou CMDB à un groupe. Lorsque vous sélectionnez **Services d'application**, **Services techniques** ou **Groupes CMDB**, une invite s'affiche. Vous pouvez utiliser l'invite pour spécifier le service ou le groupe pour lequel vous souhaitez que la requête soit filtrée.

10. Cliquez sur **, Continuer**.
11. Saisissez un nom et une description pour votre requête.
12. Cliquez sur **Enregistrer**, .

Que faire ensuite

Exécutez la requête au moins une fois si vous souhaitez créer un calendrier.

Sur la page des résultats de la CMDB multisource requête :

- Si le nombre de résultats dépasse le nombre de résultats apparaissant sur la page :
  - **Cliquez sur Charger plus de résultats** : pour afficher la page suivante des résultats. Le nombre de résultats qui apparaissent sur chaque page de résultat est spécifié par la propriété système glide.identification_engine.multisource.query.batch.limit (100 éléments par défaut).
  - **Cliquez sur Charger tous les résultats** : pour afficher tous les résultats, jusqu'à la limite spécifiée par la propriété système glide.identification_engine.multisource.query.max.limit (10 000 par défaut).
  - Cliquez sur un CMDB multisource lien Source pour accéder facilement aux données d'aperçu d'une source et afficher plus de détails.
- Vous pouvez cliquer sur **Créer un calendrier** pour configurer un calendrier qui exécute votre requête régulièrement. La planification de votre requête vous permet d'utiliser les résultats de la requête dans les rapports que vous créez.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Après avoir créé un calendrier, vous pouvez cliquer sur **Créer un rapport** pour configurer un rapport que vous pouvez gérer à l'aide des options de génération de rapports .
- Sur la page Résultats de la requête, accédez à un enregistrement pour afficher des détails supplémentaires.

Planifier une CMDB multisource requête pour un rapport

Configurez un calendrier pour interroger CMDB multisource régulièrement des données. Utilisez des requêtes planifiées pour fournir des CMDB multisource données aux rapports que vous créez, ce qui peut fournir un aperçu de la façon dont les sources de découverte renseignent et Base de données de gestion des configurations (CMDB) de la fiabilité de ces sources de découverte.

Avant de commencer

Assurez-vous d'exécuter la CMDB multisource requête au moins une fois.

Rôle requis : sn_cmdb_user et cmdb_ms_admin ou cmdb_ms_editor.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB**.
2. Dans la Espace de travail CMDB barre de menus, sélectionnez **CMDB 360**.
3. Dans la vignette Requêtes enregistrées, créez une requête ou accédez-y CMDB multisource .
   Si vous avez créé une nouvelle requête, vous devez l'exécuter au moins une fois avant de pouvoir cliquer sur **Créer un calendrier** sur la page de résultats de la requête.
4. Sélectionnez **Planifier la requête** sur la page Mise en page des résultats de la requête. Pour créer un calendrier pour la requête Comparer les valeurs d'attributs, sélectionnez **Planifier la requête** sur la page Sources de découverte.
5. Spécifiez une fréquence et une heure **d'exécution** pour planifier l'exécution de la requête. Lorsque vous sélectionnez Hebdomadaire ou Mensuel, vous devez également sélectionner un jour de la semaine ou un jour calendaire, respectivement.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Créez un rapport CMDB 360 pour intégrer CMDB multisource les résultats de requête aux options de génération de rapports de la plateforme. Chaque exécution de la requête met automatiquement à jour le rapport généré.

Information associée

Créer une requête d'obtention d'enregistrements CMDB multisource

Créer une requête Trouver un écart CMDB 360

Créer une requête de comparaison de valeurs d'attributs CMDB multisource

Exclure des classes de CMDB 360

Empêchez CMDB 360 de collecter, stocker et analyser les données pour les classes pour lesquelles elles ne sont pas nécessaires. CMDB 360 traite de grandes quantités de données. Par conséquent, l'exclusion de classes peut contribuer à améliorer les performances de la tâche planifiée Remplissage d'analyse du tableau de bord multisource et des requêtes CMDB 360.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : cmdb_ms_admin (automatiquement inclus dans le rôle administrateur de la CMDB)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour exclure des classes de CMDB 360, vous devez gérer directement les enregistrements de la table Classes CMDB 360 refusées [cmdb_multisource_deny_class]. Pour chaque classe que vous souhaitez exclure, ajoutez un enregistrement actif pour cette classe. L'exclusion d'une classe de CMDB 360 exclut également automatiquement toutes ses classes descendantes. Dans le système de base, la table Classes refusées CMDB 360 est renseignée par défaut avec certaines classes, telles que dscy_net_base et discovery_net_base.

Procédure
1. Sélectionnez **Tout** , puis, dans le navigateur de filtre, saisissez `cmdb_multisource_deny_class.list` pour ouvrir la table Classes CMDB 360 refusées.
2. Sélectionnez **Nouveau** , puis remplissez le formulaire.
   - Sélectionnez la classe à exclure (avec ses descendants) dans le champ intitulé **Refuser cette classe et toutes les classes étendues de cette classe pour stocker des données CMDB 360**.
   - Assurez-vous que **l'option Actif** est sélectionnée. Si **Actif** n'est pas sélectionné, la classe spécifiée n'est pas exclue de CMDB 360.
   - Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats
Les données existantes pour la classe spécifiée et ses classes décroissantes seront progressivement supprimées de la table Données [cmdb_multisource_data] CMDB 360 à l'aide de nettoyeurs d'enregistrement, sans aucun impact sur le système.

Que faire ensuite
Vous pouvez désélectionner **Actif** ou supprimer complètement l'enregistrement d'une classe que vous souhaitez inclure dans la collecte de données CMDB 360.

Recalculer les valeurs d'attributs de CI

Modifiez les règles de rapprochement ou excluez une source de découverte jugée non valide. Ensuite, utilisez les règles de rapprochement mises à jour pour recalculer les valeurs d'attributs de CI auxquelles ces règles de rapprochement ou cette source de découverte sont applicables.

Avant de commencer
Activer et configurer CMDB 360.

Si vous souhaitez effectuer un recalcul pour appliquer des règles de rapprochement mises à jour, vous devez d'abord mettre à jour les règles de rapprochement.

Rôle requis : itil_admin ou sn_cmdb_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
CMDB 360 génère automatiquement une tâche de recalcul pour chaque recalcul que vous soumettez. Si vous soumettez plusieurs recalculs, une tâche de recalcul est générée pour chaque opération, mais une seule tâche s'exécute à la fois. Pour répertorier toutes les tâches de recalcul, saisissez `cmdb_multisource_recomp_task.list` dans la zone de recherche de navigation de gauche.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Il existe un nombre maximal d'enregistrements qui peuvent être inclus dans une seule opération de recalcul. Ce nombre est spécifié par la propriété système glide.identification_engine.multisource.recompute.max.ci.limit (100 000 par défaut).

Remarque :

- Le recalcul ignore les CI signalés par plusieurs sources de détection, mais avec des noms de classe différents.
- Le recalcul des valeurs d'attributs de CI n'est pas pris en charge avec les tables autres que CMDB.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Gestionnaire de classe de CI**.
2. Sélectionnez une classe dans la liste de hiérarchie des classes CI.
3. Dans le volet gauche, développez **Class Info**, puis sélectionnez **Règles de rapprochement**.
4. Sur la page Règles de rapprochement, cliquez sur **Recalculer**.
5. Sélectionnez le **type de recalcul**.
   - **Remplacez les valeurs de la source de découverte spécifiée par la valeur de la source de découverte suivante en termes de priorité, conformément aux règles de rapprochement** : Recalculez les valeurs d'attributs pour les CI de classe, en appliquant les priorités spécifiées dans les règles de rapprochement et tout en excluant la **source de découverte** spécifiée. Les enregistrements de la source de détection que vous excluez sont également supprimés du magasin de données CMDB 360.

     Cette opération s'applique aux données qui existent dans la CMDB. Si les règles de rapprochement restent en vigueur pour la source de détection que vous avez exclue, les futures données de cette source de détection peuvent être alimentées dans la CMDB.
   - **Appliquer des règles de rapprochement mises à jour** : recalculez les valeurs d'attributs pour les CI de classe, en appliquant les règles de rapprochement mises à jour qui sont maintenant en vigueur.
6. Sélectionnez le **champ d'application Recalculer**.
   Les champs d'application s'étendent d'une option à l'autre :
   - **Recalculer uniquement les CI de cette classe** : étendue de base des CI à recalculer.
   - **Recalculer les CI de cette classe et des classes dérivées** : étendez le périmètre de base pour inclure les CI des classes dérivées.
   - **Recalculer les CI de cette classe et des classes dérivées, ainsi que les éléments associés sélectionnés** : Étendre le périmètre précédent pour inclure également les CI des éléments connexes spécifiés. Sélectionnez les éléments connexes à inclure dans le recalcul.
7. Sélectionnez **l'action Supprimer** pour les CI pour lesquels la source de détection exclue est la seule source de détection.
   - **Supprimer l'enregistrement** : supprimez l'enregistrement CI de la CMDB.
   - **Définir les attributs d'enregistrement sur une valeur personnalisée** : définissez un attribut de CI spécifié sur une valeur personnalisée pour supprimer le CI des opérations normales sans supprimer le CI. Par exemple, définissez l'attribut *Operational status* sur *Retired*.
8. Sélectionnez **Suivant**.
9. Sur la page Révision, examinez attentivement les nombres des CI affectés pour vous assurer que tous les nombres d'enregistrements sont conformes à vos attentes.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

10. Sélectionnez **Retour** pour ajuster les paramètres du recalcul.
11. Sélectionnez **Recalculer**.

Que faire ensuite

Vous pouvez effectuer l'une des actions suivantes :

- Dans le message d'état qui s'affiche pour l'opération de recalcul, cliquez sur le lien pour afficher la tâche de recalcul CMDB 360 pour plus de détails. La tâche de recalcul affiche la progression et l'état de l'opération de recalcul.

  Vous pouvez abandonner le calcul en définissant **l'état** sur **Fermé incomplet** et en sélectionnant **Mettre à jour**. Vous pouvez ensuite redéfinir **l'état** sur **Travail en cours** pour reprendre le recalcul à partir de l'endroit où il a été abandonné.

- Entrez `cmdb_multisource_recomp_task.list` dans la zone de recherche de navigation de gauche pour afficher l'état et la progression de toutes les tâches de recalcul.

Générateur de rapports multisources (hérité)

Améliorez la gestion des données CMDB en interrogeant les données CMDB multisources et en générant des rapports sur celles-ci. Utilisez le générateur de rapports multisources pour obtenir des informations sur la façon dont les sources de découverte renseignent la CMDB et sur leur fiabilité. Vous pouvez ensuite ajuster les règles de rapprochement pour améliorer la qualité des données CMDB, si nécessaire.

CMDB 360 dans Espace de travail CMDB

À compter de la Xanadu mise en production, la fonctionnalité CMDB multisource fait partie de la fonctionnalité CMDB 360, accessible dans le Espace de travail CMDB. Créez, affichez, modifiez, planifiez, créez des rapports et exécutez des requêtes CMDB 360 à l'aide du générateur de requêtes CMDB 360 dans l'application du magasin CMDB Workspace . Utilisez le générateur de requêtes CMDB 360 pour créer les types de requêtes suivants :

- Obtenir des enregistrements : interroge vos sources de découverte pour les CI qui correspondent à vos critères.
- Trouver un écart : interroge les écarts dans les sources de découverte qui signalent vos données CMDB 360. Interroge les sources de découverte qui signalent les CI par sources de découverte qui ne signalent pas ces mêmes CI.
- Comparer les valeurs d'attributs : interroge les CI dont les valeurs d'attribut diffèrent selon plusieurs sources de découverte ou par rapport à la CMDB. Interroge au moins deux sources de découverte et/ou la CMDB pour les CI qui correspondent à vos critères.

Générateur de rapports multisources hérité

Au lieu d'utiliser le générateur de requêtes CMDB 360 dans Espace de travail CMDB, vous pouvez toujours utiliser le générateur de rapports multisources hérité comme décrit dans cette rubrique.

Après avoir créé une requête multisource dans le générateur de rapports multisources, vous pouvez exécuter la requête pour afficher les résultats. Vous pouvez également créer un rapport multisource qui intègre les résultats de la requête multisource aux fonctionnalités de reporting de la plateforme. Étapes générales pour la création d'un rapport multisource :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Créez une requête, puis enregistrez-la et exécutez-la.
2. Créez un calendrier pour la requête.
3. Créez un rapport multisource basé sur la requête multisource.

Vous pouvez créer des requêtes qui trouvent :

- Toutes les sources de détection renseignant les données dans votre CMDB.
- CI non signalés par aucune source de découverte.
- Tous les CI détectés par une source de découverte, mais pas par une autre source de découverte.

Vous pouvez créer d'autres requêtes qui montrent les différences de valeurs d'attribut de CI entre plusieurs sources de données, tout en les comparant à la CMDB :

- Montrez en quoi une valeur d'attribut est différente entre une source de découverte et l'enregistrement CMDB actuel. Par exemple, recherchez des CI matériels dont l'emplacement est différent de celui signalé par SCCM.

- Montrez en quoi un attribut est différent entre SourceA, SourceB et SourceC. Par exemple, affichez tous les CI d'ordinateur pour lesquels la RAM est différente entre SCCM, ServiceWatch et CMDB.

Vous pouvez afficher les résultats de la requête par enregistrements CI, enregistrements de données CMDB multisources ou sources de découverte. Vous pouvez également limiter les résultats du rapport aux CI au sein d'un service d'application spécifique, d'un service technique ou d'un groupe CMDB.

Créer une requête multisource dans le générateur de rapports multisources hérité

Interrogez les données CMDB multisources pour obtenir un aperçu de la façon dont les sources de découverte renseignent la CMDB, puis utilisez cette requête pour créer un rapport de données multisource.

Avant de commencer

Activez et configurez CMDB 360.

Rôle requis : cmdb_ms_editor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La page du générateur de rapports multisources se met à jour dynamiquement à mesure que vous définissez les champs. Par conséquent, il est possible que certains des champs décrits dans les étapes ci-dessous n'apparaissent pas.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Générateur de rapports multisources**.
2. Sur la page Générateur de rapports multisources, sélectionnez une requête à modifier ou à exécuter, ou cliquez sur **Nouveau**.
3. **Saisissez le nom** et la **description** de la requête.
4. Sélectionnez le **type de résultat** pour la requête.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Enregistrements de CI** : les résultats montrent les CI uniques du magasin de données CMDB multisource.
- **Enregistrements de données multisources** : les résultats affichent toutes les entrées de combinaisons CI/source de détection à partir de données CMDB multisources.
- **Sources de découverte** : les résultats sont regroupés par sources de découverte qui correspondent aux critères de requête.

5. Sélectionnez **Afficher uniquement la différence** pour afficher les différences dans les valeurs **d'attributs de** CI, puis sélectionnez le Type de différence.
   - **Entre l'enregistrement CMDB et la source de découverte** : affichez les différences de valeurs d'attribut entre les données CMDB et les sources de découverte spécifiées.
   - **Entre les sources de découverte** : affichez les différences de valeurs d'attribut entre les sources de découverte spécifiées en fonction des données multisources.
6. Sélectionnez la **classe** à laquelle appliquer la requête ou sélectionnez **Toutes les classes** pour appliquer la requête à toutes les classes. Utilisez le créateur de conditions pour spécifier les conditions qui doivent être remplies pour la classe. Utilisez **Et / ou Ou** pour spécifier plusieurs conditions.
7. Utilisez le collecteur de liste pour sélectionner un ou plusieurs éléments de **source de découverte** à interroger.
8. Définissez **le champ pour qu'il compare aux** attributs de classe pour lesquels afficher des différences.
   Utilisez les opérateurs OR et AND pour effectuer des comparaisons en fonction de plusieurs attributs. La liste des attributs est un sous-ensemble pré-rempli des attributs de classe, auquel vous ne pouvez pas ajouter ou supprimer d'éléments.
9. **Définissez Limiter les résultats à** pour limiter les résultats de la requête aux CI qui appartiennent à un service d'application spécifique, à un service technique ou à un groupe CMDB.
10. Cliquez sur **Enregistrer** , puis sur **Exécuter**.

Que faire ensuite

- Sur la page Résultats de la requête multisource CMDB :
  - Si le nombre de résultats dépasse le nombre de résultats apparaissant sur la page :
    - **Cliquez sur Charger plus de résultats** : pour afficher la page suivante des résultats. Le nombre de résultats qui apparaissent sur chaque page de résultat est spécifié par la propriété système glide.identification_engine.multisource.query.batch.limit (100 éléments par défaut).
    - **Cliquez sur Charger tous les résultats** : pour afficher tous les résultats, jusqu'à la limite spécifiée par la propriété système glide.identification_engine.multisource.query.max.limit (10 000 par défaut).
    - Cliquez sur un lien de valeur CMDB multisource ou un lien de valeur CI pour accéder aux enregistrements respectifs et afficher plus de détails.
  - Dans la colonne Élément de configuration, cliquez sur un lien CI pour ouvrir le formulaire CI. Dans la section Liens connexes du formulaire CI, cliquez sur l'onglet **Données multisources** pour afficher les données multisources, telles que les sources de découverte, associées au CI.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Créez un calendrier pour la requête et assurez-vous que le calendrier s'exécute au moins une fois. Cette étape est requise pour créer un rapport multisource.

  Remarque : initialement, après la création d'une requête, les boutons **Créer un calendrier** et **Créer un rapport** sont grisés. Ce n'est qu'après avoir enregistré la requête que vous pouvez créer et exécuter un calendrier pour la requête, puis créer un rapport basé sur la requête.

Planifier une requête multisource

Après avoir enregistré et exécuté une requête multisource, créez une planification pour que la requête s'exécute automatiquement selon un calendrier défini. Les résultats de la requête sont stockés dans une table de résultats et vous pouvez configurer des adresses e-mail pour que les résultats soient envoyés ou incluent les résultats dans les tableaux de bord CMDB.

Avant de commencer

La requête de calendrier doit déjà être enregistrée et s'exécuter au moins une fois.

Rôle requis : cmdb_ms_user

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Générateur de rapports multisources**.
2. Sur la page Générateur de rapports multisources, sélectionnez la requête pour laquelle vous souhaitez créer un calendrier.
3. Sur le formulaire Rapport multisource, cliquez sur **Créer un calendrier**.
4. Cliquez **sur Nouveau** dans l'e-mail planifié des générateurs de rapports multisources.
5. Remplissez le formulaire E-mail planifié des générateurs de rapports multisources.

Champ	Description
Requête	Requête enregistrée créée dans le générateur de rapports multisources.
Utilisateurs	Utilisateurs auxquels envoyer les résultats de la requête par e-mail.
Groupes	Groupes d'utilisateurs auxquels envoyer les résultats de la requête par e-mail.
Exécuter Heure	Fréquence et heure d'exécution automatique de la requête. Lorsque vous définissez **Exécuter** sur **Sur demande**, la requête s'exécute uniquement si vous l'exécutez manuellement.
Adresses e-mail	Plus d'adresses e-mail ad hoc auxquelles envoyer les résultats de la requête par e-mail.
Objet	Texte qui s'affichera comme objet de l'e-mail avec les résultats de la requête.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Message d'introduction	Texte inclus dans le corps de l'e-mail avec les résultats de la requête.
Type	Type du fichier contenant les résultats de la requête, qui sera joint à l'e-mail.
Zip de sortie	Active la compression du fichier de résultats.
Conditionnel	Activez une condition pour exécuter la requête et spécifiez la condition dans le champ **Condition** . Si la condition spécifiée n'est pas remplie, la requête ne s'exécute pas.
Condition	Condition devant être remplie pour que la requête s'exécute (script Java). S'affiche uniquement si **l'option Conditionnel** est sélectionnée.
Omettre si aucun enregistrement	Désactivez l'envoi d'un e-mail pour l'exécution d'une requête qui ne renvoie aucun résultat.

Remarque : Lors de l'utilisation d'ensembles de mises à jour pour transférer des calendriers multisources d'un environnement de non-production vers un environnement de production, vérifiez les paramètres **Utilisateurs** et **Groupes** dans le calendrier. Tout utilisateur ou groupe qui n'existe pas dans l'environnement de production et qui doit recevoir les résultats de la requête doit être rajouté de l'une des manières suivantes :

- Créé manuellement dans l'environnement de production. Dans ce cas, vous devez également supprimer l'utilisateur ou le groupe non valide dans l'environnement de production (porté à partir d'un environnement de non-production) de tous les calendriers et ajouter le nouvel utilisateur ou groupe à la place.
- Explicitement porté de l'environnement de non-production vers l'environnement de production.

6. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

- Si **l'option Exécuter** est définie sur **Sur demande** dans un calendrier, ou si vous devez exécuter une requête de manière aléatoire même si elle comporte un calendrier récurrent, vous pouvez exécuter manuellement cette requête comme suit :
  1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Calendriers de rapports multisources**.
  2. Dans la vue de liste E-mail planifié des générateurs de rapports multisources, sélectionnez la requête que vous voulez exécuter.
  3. Sur le formulaire E-mail planifié du générateur de rapports multisources, cliquez sur **Exécuter maintenant**.
- Créez un rapport multisource pour la requête, qui intègre les résultats de la requête multisource à la fonctionnalité Reporting de la plateforme.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un rapport basé sur une requête multisource (CMDB 360)

Après avoir créé, enregistré, exécuté et planifié une requête multisource (CMDB 360), vous pouvez créer un rapport multisource (CMDB 360) qui intègre les résultats de la requête à la fonctionnalité Reporting de la plateforme. Vous pouvez par exemple inclure un tel rapport multisource (CMDB 360) dans les tableaux de bord CMDB de la plateforme.

Avant de commencer

La requête multisource (CMDB 360) pour le rapport doit être déjà enregistrée, avoir un calendrier et doit avoir déjà été exécutée au moins une fois.

Rôle requis : cmdb_ms_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La création d'un rapport basé sur une requête multisource (CMDB 360) crée une source de rapport que vous pouvez ensuite gérer à l'aide des options de génération de rapports .

Remarque : Si vous utilisez le Vue à 360° de CMDB dans l'espace de travail CMDB pour générer la requête CMDB 360 et le rapport, vous pouvez passer à l'étape 4 de la procédure ci-dessous.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Générateur de rapports multisources**.
2. Dans la vue de liste du Générateur de rapports multisources, sélectionnez la requête pour laquelle vous souhaitez créer un calendrier.
3. Dans le formulaire Rapport multisource, cliquez sur **Créer un rapport**.
4. Dans le formulaire Créer un rapport, cliquez sur **Enregistrer** ou **Exécuter**.

Trouble?

Un rapport affiche les résultats de la dernière exécution de requête. Si, entre-temps, la requête a changé, le rapport affiche les résultats qui ne sont pas synchronisés avec la requête. Lorsque vous mettez à jour la requête, assurez-vous d'exécuter immédiatement la requête mise à jour afin que le rapport soit synchronisé avec la requête.

Que faire ensuite

Pour ajouter un rapport multisource (CMDB 360) au tableau de bord d'exactitude CMDB, par exemple, consultez Ajouter un rapport à un tableau de bord .

Exemples de requêtes CMDB 360/CMDB multisource

Utilisez des exemples de requêtes pour créer vos propres requêtes CMDB 360/CMDB multisource.

Divergence dans plusieurs attributs entre plusieurs sources de découverte

Champ	Paramètre
Nom	Écart entre plusieurs attributs entre plusieurs sources de découverte (source de découverte par rapport à source de découverte)
Description	Recherchez les serveurs Linux dont le nom contient « sauvegarde » et qui présentent des différences dans *Disk Capacity* OU *CPU Count* OU *Serial Number* entre

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Divergence dans plusieurs attributs entre plusieurs sources de découverte (suite)

Champ	Paramètre
	les sources ServiceNowde détection / ServiceWatch/SCCM/Tivoli.
Type de résultat	Enregistrements de données multisources
Afficher uniquement la différence	Sélectionné
Type de différence	Entre les sources de découverte
Classe	Serveur Linux [cmdb_ci_linux_server]
Conditions	[Nom] [contient] [sauvegarde]
Source de découverte	ServiceNow/ServiceWatch/SCCM/Tivoli
Champ à comparer	*Disk Capacity* OU *CPU Count* OU *Serial Number*
Limiter les résultats à	Tout

Divergence dans plusieurs attributs entre l'enregistrement CMDB et les sources de découverte

Champ	Paramètre
Nom	Divergence dans plusieurs attributs entre plusieurs sources de découverte (CMDB par rapport aux sources de découverte)
Description	Recherchez les serveurs Linux dont le nom contient « sauvegarde » et qui présentent des divergences dans *Disk Capacity* ET *CPU Count* ET *Fully Qualified Domain Name* pour les sources ServiceNowde détection /ServiceWatch/SCCM
Type de résultat	Enregistrements de données multisources
Afficher uniquement la différence	Sélectionné
Type de différence	Entre l'enregistrement CMDB et la source de découverte
Classe	Serveur Linux [cmdb_ci_linux_server]
Conditions	[Nom] [contient] [sauvegarde]
Source de découverte	ServiceNow/ServiceWatch/SCCM
Champ à comparer	*Disk Capacity* ET *CPU Count* ET *Fully Qualified Domain Name*
Limiter les résultats à	Tout

Serveurs détectés par ServiceNow Tivoli, mais pas par Tivoli

Champ	Paramètre
Nom	Détection manquante par Tivoli

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Serveurs détectés par ServiceNow Tivoli, mais pas par Tivoli (suite)

Champ	Paramètre
Description	Serveurs détectés par ServiceNow Tivoli, mais pas par Tivoli
Type de résultat	Enregistrements de CI
Classe	Serveur [cmdb_ci_server]
Source de découverte	[est] [ServiceNow] [n'est pas] [Tivoli]
Limiter les résultats à	Tout

Toutes les sources de détection pour les serveurs de sauvegarde

Champ	Paramètre
Nom	Sources de découverte Serveurs de sauvegarde
Description	Toutes les sources de détection pour les serveurs de sauvegarde
Type de résultat	Sources de données
Classe	Serveur [cmdb_ci_server] et condition de classe : [Nom d'hôte] [commence par] [sauvegarde]
Limiter les résultats à	Tout

Tous les enregistrements CMDB 360/multisources CMDB où la valeur signalée de l'emplacement est différente entre les sources de détection Altiris et Tivoli

Champ	Paramètre
Nom	Comparez Location-Altiris vs. Tivoli
Description	Répertorier tous les enregistrements CMDB multisources où la valeur signalée de l'emplacement est différente entre les sources de détection Altiris et Tivoli
Type de résultat	Enregistrements de données multisources
Afficher uniquement la différence	Sélectionné
Type de différence	Entre les sources de découverte
Source de découverte	• Altiris • Tivoli

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tous les enregistrements CMDB 360/multisources CMDB où la valeur signalée de l'emplacement est différente entre les sources de détection Altiris et Tivoli (suite)

Champ	Paramètre
Champ à comparer	Emplacement
Limiter les résultats à	Tout

Tous les enregistrements CMDB 360/CMDB multisource pour le serveur Linux, où la valeur Emplacement est différente de la valeur signalée par Tivoli

Champ	Paramètre
Nom	Emplacement du serveur Linux : diffère de la valeur Tivoli
Description	Tous les enregistrements CMDB multisources pour le serveur Linux, où la valeur Emplacement est différente de la valeur signalée par Tivoli.
Type de résultat	Enregistrements de données multisources
Classe	Serveur Linux
Afficher uniquement la différence	Sélectionné
Type de différence	Entre l'enregistrement CMDB et la source de découverte
Source de découverte	[est] [Tivoli]
Champ à comparer	Emplacement
Limiter les résultats à	Tout

Composants associés à CMDB 360

Plusieurs types de composants sont associés à CMDB 360 (inclus dans le module d'extension com.snc.cmdb), tels que les tables et les propriétés.

Propriétés

Ouvrez la page Propriétés CMDB 360 en naviguant vers **Tout** > **Configuration** > **Propriétés CMDB 360**. Vous pouvez passer la souris sur l'icône « ? » d'une propriété pour afficher les noms de propriétés.

Vous devez disposer du rôle cmdb_ms_admin pour modifier les valeurs de propriété.

Propriété	Description
glide.identification_engine.multisource_enabled	Active CMDB 360. • Type : true | false • Valeur par défaut : faux • Emplacement : page Propriétés CMDB 360

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
glide.identification_engine.multisource_cmdb_ci_enabled	Active la capture de données de CMDB 360 pour les CI depuis les classes CMDB (dérivées de la classe cmdb_ci). • Type : true | false • Valeur par défaut : true • Emplacement : page Propriétés CMDB 360
glide.identification_engine.multisource_non_cmdb_ci_enabled	Active la capture de données CMDB 360 pour les CI depuis les classes non CMDB (non dérivées de la classe cmdb_ci). Par exemple, la classe Numéro de série [cmdb_serial_number] ou la classe d'instance de logiciel [cmdb_software_instance]. • Type : true | false • Valeur par défaut : faux • Emplacement : page Propriétés CMDB 360
glide.identification_engine.multisource.query.batch.limit	Nombre maximal d'éléments à afficher par page de résultat de requête, dans le générateur de rapports CMDB 360. Changer la valeur de cette propriété peut affecter les performances lors de l'exécution d'une requête. • Type : numérique • Valeur par défaut : 100 • Emplacement : page Propriétés CMDB 360
glide.identification_engine.multisource.query.max.limit	Nombre maximum de résultats de requête à afficher lorsque vous cliquez sur **Charger tous les résultats** dans le générateur de rapports CMDB 360. Changer la valeur de cette propriété peut affecter les performances lors de l'exécution d'une requête.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	• Type : numérique • Valeur par défaut : 10 000 • Emplacement : page Propriétés CMDB 360
glide.identification_engine.multisource.recompute.max.ci.limit	Nombre maximal d'éléments de configuration qui peuvent être inclus dans une opération de recalcul CMDB 360. • Type : numérique • Valeur par défaut : 100 000 • Emplacement : page Propriétés CMDB 360
glide.cmdb.logger.source.cmdb_multisource	Activez la connexion pour CMDB 360. Les journaux CMDB 360 sont stockés dans la table Journal [syslog] avec *source* la valeur « cmdb_multisource ». • Type : chaîne • Valeurs : info, warn, error, debug ou debugVerbose • Emplacement : ajouter à la table Propriétés système [sys_properties].
sn_cmdb_ws.ms.calculate_cmdb_only	Limite le champ d'application des données dans la tuile Couverture du tableau de bord CMDB 360 dans l'espace de travail CMDB, aux classes CMDB uniquement (dérivées de la classe cmdb_ci). • Type : true | false • Valeur par défaut : true • Valeurs : ◦ Vrai : inclure uniquement les données des classes CMDB. ◦ Faux : inclure les données des tables CMDB et non CMDB. • Emplacement : Ajouter aux propriétés système [sys_properties]

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
sn_cmdb_ws.ms.report_class_ci_count_max_threshold	Nombre seuil d'enregistrements multisources qui, lorsqu'il est dépassé pour une classe, les graphiques de couverture CMDB 360 dans l'espace de travail CMDB arrêtent de remplir les données de cette classe (tables CMDB ou non-CMDB). Lorsque le nombre de seuil spécifié est atteint pour une classe, le système crée un enregistrement dans la table Classe ignorée [sn_cmdb_ws_ms_skip_class] d'analyse CMDB 360, ce qui entraîne l'omission de cette classe lors des futures exécutions de tâches. **Remarque :** La gestion de l'inclusion de classe dans les graphiques de couverture, à l'aide de cette propriété système et de la table Classe ignorée de l'analyse CMDB 360 [sn_cmdb_ws_ms_skip_class], peut considérablement diminuer ou augmenter les performances de la tâche du graphique de couverture. • Type : numérique • Valeur par défaut : 10 millions • Emplacement : Ajouter aux propriétés système [sys_properties] • Pour en savoir plus : Expérience CMDB 360 dans Espace de travail CMDB

Tables

Table	Description
Données CMDB 360 [cmdb_multisource_data]	Magasin de données CMDB 360. Contient les données brut envoyées par toutes les sources de découverte.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
Métadonnées de colonnes multisources CMDB [cmdb_multisource_column_metadata]	Mappage des attributs de chaque classe aux colonnes flottantes. Utilisé pour améliorer les performances des requê qui impliquent de gros volumes de données.
Requêtes multisources CMDB [cmdb_multisource_query]	Définitions de requête CMDB 360 créées par l'utilisateur dan Espace de travail CMDB ou dans le générateur de rapports multisources hérité.
État de la requête [cmdb_multisource_query_status]	État d'exécution, des requêtes créées dans Espace de trav CMDB ou dans le générateur de rapports multisources hérit
Résultats de la requête multisource CMDB [cmdb_multisource_query_result]	Résultats des requêtes créées dans Espace de travail CMDI dans le Générateur de rapports multisources hérité, configu avec le type de résultat des enregistrements de CI.
Enregistrements multisources du résultat de la requête multisource CMDB [cmdb_multisource_query_result_ms_record]	Résultats des requêtes créées dans Espace de travail CMDI dans le générateur de rapports multisources hérité, configu avec le type de résultat des enregistrements CMDB 360.
Sources de découverte du résultat de la requête multisource CMDB [cmdb_multisource_query_result_disco_source]	Résultats des requêtes créées dans Espace de travail CMDI dans le générateur de rapports multisources hérité, configu avec le type de résultat des enregistrements de source de découverte.
CI de tâche de recalcul multisource CMDB [cmdb_multisource_recomp_task_ci]	Tous les CI impliqués dans une opération de recalcul.
Tâches de recalcul multisource CMDB [cmdb_multisource_recomp_task]	Demandes de recalcul et état d'avancement.
Classes CMDB 360 refusées [cmdb_multisource_deny_class]	Classes exclues de la collecte et du traitement des donnée CMDB 360. Pour toute classe ayant un enregistrement actif, n'y aura aucune donnée dans la table Données CMDB 360 [cmdb_multisource_data].
Classe ignorée de l'analyse CMDB 360 [sn_cmdb_ws_ms_skip_class]	Utilisé en interne pour stocker les enregistrements des classes pour lesquelles le nombre seuil d'enregistrements multisources, tel que défini dans la *sn_cmdb_ws.ms.report_class_ci_count_max_thresho* propriété, a été dépassé. Les classes de cette table sont ex des graphiques de couverture dans l'espace de travail CM Vous pouvez définir la *Override class CI records population* colonne d'une classe exclue sur « vrai » pour l' dans les calculs futurs des graphiques de couverture. **Remarque :** La gestion de l'inclusion des classes dan graphiques de couverture, à l'aide de cette table et d *sn_cmdb_ws.ms.report_class_ci_count_max_thre* propriété système, peut considérablement diminuer ou augmenter les performances de la tâche de graphique couverture.

Production automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles

Rôle	Description
cmdb_ms_read	Peut accéder à une requête CMDB 360 et l'exécuter, mais ne peut pas créer de requête. Contient cmdb_read rôle.
cmdb_ms_editor	Peut créer et exécuter une requête, dispose d'un accès complet en lecture et en écriture, mais ne peut pas effectuer de recalcul. Contient cmdb_ms_read rôle.
cmdb_ms_admin	Peut créer et exécuter une requête, et peut modifier les propriétés CMDB 360. Contient cmdb_ms_write rôle.

CMDB Gestion des données

L'intégrité et l'intégrité de la CMDB est essentielle pour les différentes fonctionnalités qui dépendent des données contenues dans le CMDBfichier . Au fur et à mesure que les CMDB infrastructures évoluent, elles CMDB peuvent accumuler des CI périmés, dupliqués ou obsolètes et ne plus refléter fidèlement l'infrastructure IT et les applications de l'organisation.

Le gestionnaire de données CMDB est un outil essentiel qui vous permet de créer, publier et gérer des politiques qui reflètent les besoins organisationnels en matière de gestion des données. Le gestionnaire de données CMDB est une solution complète et intégrée qui s'adapte aux CMDB de grande taille. Il prend en charge la gestion en bloc des opérations de cycle de vie des CI telles que la suppression, l'archivage et l'attestation. Utilisez le gestionnaire de données CMDB pour automatiser et régir les opérations de cycle de vie des CI afin de maintenir un CMDB état opérationnel sain et efficace.

La gestion des CI en double est également une tâche importante de gestion des données qui permet de préserver l'intégrité du CMDB.

Travailler avec Gestionnaire de données CMDB

Le gestionnaire de données CMDB est un cadre de travail basé sur des politiques pour la gestion en bloc des opérations de cycle de vie des CI telles que la suppression, l'archivage et l'attestation. Le gestionnaire de données CMDB est une solution complète et intégrée qui s'adapte aux grandes CMDB et fait face aux changements rapides dans un monde basé sur le cloud.

Les grandes CMDB peuvent, au fil du temps, accumuler de grandes quantités de CI périmés qui peuvent avoir un impact sur les performances globales. Les solutions d'atténuation personnalisées peuvent être difficiles à développer et à maintenir, et sont également sujettes aux erreurs. Le gestionnaire de données CMDB est l'outil qui vous permet de créer, publier et gérer des stratégies. Créez des politiques pour automatiser et régir les opérations de cycle de vie des CI afin de maintenir un CMDB état opérationnel sain et efficace.

Utilisez le gestionnaire de données CMDB pour créer des politiques qui représentent vos processus organisationnels de gestion du cycle de vie des CI, par exemple :

- Mettre hors service tous les ordinateurs sans propriétaire qui ont été créés il y a plus d'un an (type de politique « Mettre hors service »).
- Archiver tous les serveurs Linux dans le centre de données de Seattle qui n'ont pas été mis à jour depuis six mois (type de stratégie « Archiver »).

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Supprimez tous les conteneurs qui n'ont pas été détectés au cours de la dernière semaine (type de politique « Supprimer »).
- Attester tous les CI dans un emplacement spécifié (type de politique d'attestation).
- Approuver la suppression, l'archivage ou la mise hors service en cascade des tâches de cycle de vie générées par la gestion des CI dépendants.
- Supprimez les enregistrements orphelins, périmés ou non pertinents dans les tables nonCMDB liées. Les tables connexes non CMDB de la table Entrée connexe [cmdb_related_entry] font référence à CMDB des tables. Un CI d'une table connexe peut, par exemple, devenir orphelin si le CI référencé dans la CMDB table est supprimé (type de politique « Supprimer l'entrée connexe CMDB »).
- Certifier que les attributs ont une valeur spécifique requise pour l'entreprise.

Vous pouvez appliquer les politiques du gestionnaire de données CMDB uniquement aux classes qui étendent la table Élément de configuration [cmdb_ci]. Par conséquent, vous ne pouvez pas utiliser le gestionnaire de données CMDB pour gérer les classes telles que celles qui ont été importées par les modèles de classe CI CMDB.

Expérience du gestionnaire de données CMDB dans Espace de travail CMDB

Vous pouvez utiliser la page de destination de l'espace de travail CMDB et ses vues pour administrer entièrement le gestionnaire de données CMDB, accéder à des analyses et des décomptes de haut niveau pour ses politiques et tâches, et examiner vos tâches. Pour plus d'informations sur l'utilisation du gestionnaire de données CMDB dans , reportez-vous à Espace de travail CMDBla section Expérience du gestionnaire de données CMDB dans Espace de travail CMDB.

Gestionnaire de données CMDB sur l'interface utilisateur principale (interface utilisateur 16)

À partir de cette Washington DC version, le gestionnaire de données CMDB sur l'interface utilisateur principale (interface utilisateur 16) ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. CMDB Workspace fournit la dernière expérience pour cette fonctionnalité.

Le gestionnaire de données CMDB basé sur l'interface utilisateur principale (interface utilisateur 16) est disponible en accédant à **Tout** > **Configuration** > **Gestionnaire de données CMDB**. Pour plus d'informations sur l'utilisation de la version héritée du gestionnaire de données CMDB sur l'interface utilisateur principale, reportez-vous à la section Gestionnaire de données CMDB (Interface utilisateur principale).

Conditions

Politique

Une politique de gestionnaire de données CMDB capture le plan de gestion global pour un événement du cycle de vie, tel que la mise hors service d'un CI. Une politique est associée à un flux secondaire (le flux secondaire de politique) qui crée les tâches (les tâches de politique) pour les CI cibles de la politique. Une politique est configurée avec un type de politique et les tâches de politique effectuent des opérations associées à ce type de politique, telles que l'archivage ou la suppression d'un enregistrement de CI. En outre, vous pouvez configurer une politique pour exiger une approbation.

Le type de politique, le flux secondaire de la politique et les tâches de la politique sont tous alignés sur un événement de cycle de vie de CI spécifique.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Traduction automatique

Par exemple, un ensemble de politiques avec le type de politique de suppression est associé au flux secondaire de suppression, et ses tâches de politique gèrent la suppression des CI.

Une tâche planifiée quotidienne traite toutes les politiques du gestionnaire de données CMDB publiées.

Flux secondaire de la politique

Le flux secondaire de politique contient la logique sous-jacente permettant de traiter un événement de cycle de vie tel que la mise hors service ou la suppression. Si la politique est configurée de manière à exiger une approbation, le flux secondaire de la politique s'exécute uniquement une fois qu'une tâche de politique est approuvée.

Le fournit plusieurs flux secondaires courants, tels que la suppression, l'archivage et la système de base mise hors service, que vous pouvez utiliser avec des politiques. Vous pouvez également créer des flux secondaires personnalisés pour votre organisation.

Tâche de la politique

Une tâche distincte est créée et affectée à chaque valeur unique *Managed By Group* au sein de l'ensemble des CI cibles d'une politique. Une tâche de politique déclenche le flux secondaire de politique, suit l'ensemble des CI cibles pour la tâche et gère l'approbation de la tâche, si nécessaire.

Si une politique nécessite une approbation, les tâches de politique ne déclenchent pas le flux secondaire de politique tant qu'un membre de l'affectation de groupe dans l'attribut *Managed by Group* des CI cibles n'a pas approuvé les tâches. Si une tâche est rejetée ou si l'attribut *Managed by Group* est vide, la tâche est affectée à un administrateur qui doit intervenir manuellement pour résoudre la tâche.

Si une politique n'est pas configurée pour exiger une approbation, les tâches de la politique sont automatiquement approuvées.

Liste d'exclusion de CI

Ensemble de CI auxquels les politiques d'un type spécifié ne s'appliquent pas.

Types de politiques

Vous pouvez créer des politiques des types suivants :

Supprimer

Permet de supprimer un CI de sa table actuelle sans aucune option permettant de restaurer le CI à un état actif.

Mettre hors service

Utilisez cette fonction pour mettre hors service un CI tout en gardant le CI actif dans les vues de listes et dans des processus tels que l'intégrité CMDB.

Attestation

Permet d'affecter et de traiter des tâches d'attestation qui vérifient l'existence de l'infrastructure informatique et des applications réelles que vous possédez. Étant donné que les CI sont ingérés en continu dans le CMDB à partir de diverses sources de données, les CI attestants confirment l'intégrité du CMDBfichier . Pour plus d'informations sur l'utilisation du type de politique Attestation, reportez-vous à la rubrique Attestation de CI.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Archive

Permet de supprimer un CI de sa table actuelle et de stocker le CI dans une table d'archivage distincte pour une conservation temporaire. L'archivage d'un CI exclut le CI des vues et des fonctionnalités telles que les cartes et le formateur de relations. Pendant la période de conservation, vous pouvez restaurer les CI à l'état actif . À la fin de la période de conservation, les CI archivés sont supprimés de leur table d'archivage.

Supprimer l'entrée associée de la CMDB

Utilisez cette propriété pour nettoyer toutes les données non pertinentes ou périmées des tables connexes afin de préserver CMDB l'intégrité et la pertinence des données à mesure que l'état des CI référencés change.

Les tables connexes, telles que la table Numéro de série [cmdb_serial_number], ne font pas partie de la CMDB hiérarchie mais sont toujours considérées comme des CMDB données. Les tables connexes ne sont pas inhérentes à la table d'éléments de configuration [cmdb_ci], mais ont au moins une colonne qui fait référence à un CMDB CI. Les tables connexes sont spécifiées dans la table Entrées connexes [cmdb_related_entry].

Certification

Utilisez cette propriété pour certifier que des attributs spécifiques ont une valeur spécifique.

Vous pouvez implémenter vos stratégies Mettre hors service, Supprimer et Archiver afin qu'elles respectent les normes CSDM (Common Service Data Model) où, par exemple, les CI sont archivés et supprimés uniquement lorsqu'un CI est déjà dans l'état Mis hors service. Lorsque vous créez ces politiques de cycle de vie, le système applique des processus pour gérer tous les CI dépendants qui pourraient être laissés pour compte. Pour plus de détails sur ces processus et sur la vérification de l'activation de la fonctionnalité, reportez-vous à la section Gestion des CI dépendants.

Now Platform® Archivage des données

La fonctionnalité fournie par le type de stratégie d'archivage dans le gestionnaire de données CMDB s'appuie sur et étend la Now Platform® fonctionnalité d'archivage des données , appliquée spécifiquement pour CMDB les CI. Lors du traitement d'une politique d'archivage pour archiver CMDB les CI, le gestionnaire de données CMDB utilise les composants et processus d'archivage des Now Platform® données des manières suivantes :

- La table Règle d'archivage [sys_archive] contient les règles d'archivage Now Platform® , y compris la règle d'archivage CMDB, utilisée par les *`Archive Configuration Items`* politiques d'archivage du gestionnaire de données CMDB.
- Le gestionnaire de données s'appuie sur la tâche planifiée pour s'exécuter (toutes les heures par défaut) et traiter les *`Archive`* politiques d'archivage du gestionnaire de données CMDB. La *`Archive`* tâche planifiée est stockée dans la table Élément de calendrier [sys_trigger].
- Dans la Now Platform® table Blocs d'exécution des tâches d'archivage [sys_archive_run_chunk], l'attribut *`Keys`* contient la sys_ids des CI CMDB à archiver (où ID de règle est l'ID de règle d'archivage CMDB).
- Les enregistrements archivés sont stockés dans les tables d'archivage, dont le Now Platform® préfixe est « ar_ ». De la même manière, la première fois qu'une tâche d'archivage CMDB s'exécute, elle crée une table d'archivage pour chaque CMDB classe (préfixée par « ar_cmdb »). La tâche d'archivage initiale CMDB prend donc plus de temps que les tâches d'archivage suivantes CMDB .

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour chaque politique d'archivage du gestionnaire de données, le système regroupe les CI de politique à archiver en lots de 1 000 CI. La table sys_archive_run_chunk contient un enregistrement pour chacun des lots.

CMDB Les tables d'archivage, telles que ar_cmdb_ci_computer, sont répertoriées sous **Tout** > **Archivage système** > **Tables d'archivage**.

Lorsque vous utilisez le gestionnaire de données CMDB pour archiver des CI, vous pouvez également appliquer Now Platform® directement des fonctionnalités d'archivage des données, telles que la restauration des CI à l'état actif pendant une période de conservation des CI.

Règles de cycle de vie et définitions de mise hors service

Les règles de cycle de vie définissent l'état de mise hors service des classes de votre organisation et prennent en charge la transition des CI à travers les étapes du cycle de vie lors de l'utilisation du gestionnaire de données CMDB. Après la mise hors service des CI, le gestionnaire de données CMDB configure les CI mis hors service en fonction des définitions de mise hors service spécifiées par les règles de cycle de vie pour la classe des CI. L'utilisation d'une stratégie du gestionnaire de données CMDB Mettre hors service, archiver ou supprimer nécessite qu'une règle de cycle de vie active existe pour chaque classe ciblée dans la politique. Vous pouvez activer des règles de cycle de vie dans le système de base pour appliquer les définitions par défaut, personnaliser ces règles ou ajouter des règles de cycle de vie pour les classes nécessaires dans votre organisation.

L'état du cycle de vie d'un CI affecte la visibilité et l'inclusion des CI dans les processus en cours CMDB :

- Un CI hors service n'est exclu d'aucune vue ni d'aucun processus tels que l'intégrité CMDB.
- Un CI archivé n'existe plus dans sa table active, mais il est stocké dans une table d'archivage distincte. Les CI archivés ne sont plus visibles ni inclus dans des processus tels que les vues de listes, les cartes et les formateurs de relations. Les CI archivés peuvent être conservés pendant une période de conservation spécifiée avant d'être supprimés de la table d'archivage. Pendant la période de rétention, les CI archivés peuvent être restaurés manuellement à un état actif en utilisant la Now Platform® fonctionnalité pour restaurer les CI à l'état actif .

Remarque : La suppression d'un CI est une opération irréversible. Un CI supprimé n'existe plus dans la table à laquelle il appartenait et il n'existe aucun moyen de le restaurer à un état actif.

Pour en savoir plus sur l'accès et la gestion des règles de cycle de vie, reportez-vous à Règles de cycle de vie et définitions de mise hors service.

Configurez l'environnement pour le gestionnaire de données CMDB

Préparez votre environnement pour l'utilisation du gestionnaire de données CMDB :

1. Certains types de politiques, tels que les politiques de cycle de vie Mettre hors service, Archiver et Supprimer, exigent qu'une règle de cycle de vie active existe pour chaque classe ciblée dans la politique. Cette exigence ne s'applique pas à tous les types de politiques. Par exemple, cette exigence ne s'applique pas au type de politique Attestation. Si vous tentez de créer une politique d'un type de politique pour lequel cette exigence s'applique mais n'est pas satisfaite, un message d'erreur s'affiche et l'opération échoue.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Vous pouvez rationaliser l'approbation des politiques en renseignant l'attribut *Manage by Group* des CI que vous envisagez de cibler dans les politiques. Utilisez le Gestionnaire de classe CI pour renseigner cet attribut pour une classe entière, en une seule opération de synchronisation. Pour plus d'informations sur cette synchronisation de données, reportez-vous à la section Définir le groupe pour un CI ou une classe entière de CI. Si l'attribut *Managed by Group* n'est pas renseigné pour un CI, le processus d'approbation est dirigé vers l'administrateur.

Expérience du gestionnaire de données CMDB dans Espace de travail CMDB

Utilisez le gestionnaire de données CMDB pour Espace de travail CMDB administrer les politiques, le cycle de vie des CI et les tâches d'attestation, afficher des analyses sur les processus en cours du gestionnaire de données CMDB et approuver ou rejeter les tâches affectées.

Expérience du gestionnaire de données CMDB dans Espace de travail CMDB

Utilisez la page de destination de l'espace de travail CMDB et ses vues pour administrer le gestionnaire de données CMDB, pour accéder à l'analyse globale et aux nombres de ses politiques et tâches, et pour examiner vos tâches :

- Utilisez le pour créer et suivre les Vue Gestion dans Espace de travail CMDB polices, ainsi que pour gérer les listes d'exclusion et les définitions de mise hors service.
- Utilisez la vignette Actions importantes sur la page de destination pour accéder aux tâches d'attestation des données et d'approbation du cycle de vie, telles que les demandes de réaffectation et les Espace de travail CMDB tâches en retard non affectées. Explorez ces cartes de tâches pour afficher plus de détails sur les tâches.
- Utilisez la vignette Mon travail sur la Espace de travail CMDB page de destination pour accéder à toutes les tâches ouvertes, qui vous sont affectées ou qui sont affectées au groupe affecté dans l'attribut *Managed by Group* et dont vous êtes membre. Pour les administrateurs CMDB, toutes les tâches non affectées sont également incluses pour la réaffectation. Examinez et traitez toutes les tâches. Examinez et traitez les tâches d'attestation en vérifiant l'existence physique de l'infrastructure informatique ou des applications associées aux CI dans les tâches.
- Utilisez la vue Mon travail dans l'espace de travail CMDB pour accéder aux tâches d'attestation et de non-attestation qui vous sont affectées ou qui sont affectées à un groupe d'affectation auquel vous appartenez conformément aux politiques du gestionnaire de données CMDB. Les tâches d'attestation en retard apparaissent dans une liste de **tâches en retard** séparée.

Gérer les politiques dans le gestionnaire de données CMDB dans Espace de travail CMDB:

- Créer une politique de gestionnaire de données CMDB dans Espace de travail CMDB
- Examiner les tâches du gestionnaire de données CMDB dans Espace de travail CMDB
- Examiner les tâches d'attestation du gestionnaire de données CMDB
- Gérer les définitions de mise hors service pour le gestionnaire de données CMDB
- Gérer les listes d'exclusion pour le gestionnaire de données CMDB dans Espace de travail CMDB

Administrer le gestionnaire de données dans Espace de travail CMDB

En tant qu'administrateur, vous pouvez créer des CMDB politiques, gérer l'attestation CI, gérer les listes d'exclusion de CI, accéder aux aperçus du gestionnaire de données CMDB

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

et accéder aux flux secondaires et aux paramètres utilisés dans le gestionnaire de données CMDB.

Premiers pas avec le Gestionnaire de données CMDB dans Espace de travail CMDB

La page Vue d'ensemble du gestionnaire de données fournit une vue de tableau de bord des tâches du gestionnaire de données et vous permet de commencer à utiliser le gestionnaire de données CMDB.

Avant de commencer

Rôle requis : data_manager_admin ou sn_cmdb_admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB** , puis sélectionnez **Gestion** dans la barre de Espace de travail CMDB menus.
2. Sélectionnez le lien **Gestionnaire de données** dans Outils de gestion, dans la section Gérer.
3. Sélectionnez **Vue d'ensemble du gestionnaire de données** dans la barre de navigation de gauche.
   La page Vue d'ensemble du gestionnaire de données fournit les cartes suivantes :

   Tâches ouvertes

   Nombre de tâches ouvertes créées pour les politiques du gestionnaire de données.

   Explorez la carte pour ouvrir une vue de liste avec les détails des tâches associées à la carte.

   Tâches non affectées

   Nombre de tâches ouvertes créées pour les politiques du gestionnaire de données, qui ne sont pas affectées.

   Explorez la carte pour ouvrir une vue de liste avec les détails des tâches associées à la carte.

   Tâches en attente

   Les tâches en attente, telles que les tâches d'archivage pour lesquelles l'archivage est toujours en cours de traitement.

   Tâches incomplètes fermées

   Tâches qui ont rencontré des erreurs lors du traitement, entraînant l'inachèvement de la tâche. Ces tâches sont à l'état Fermé incomplet.

   Tâches en retard

   Nombre de tâches avec une date d'échéance, telles que les tâches d'attestation, dont la date d'échéance est dépassée.

   Tâches vieillissantes

   Histogramme affichant le nombre de tâches sans date d'échéance et sans activité pendant plus du nombre de jours spécifié par la *sn_cmdb_ws.glide.cmdb.data.manager.aging.policy.task.timeframe* propriété système (30 par défaut).

   Politiques n'ayant pas fait l'objet d'une évaluation

   Politiques dont l'évaluation a échoué à un moment donné et qui présentent un état d'erreur. Ces politiques nécessitent votre attention et, après avoir résolu les problèmes, vous pouvez les publier à nouveau.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Charge de travail

- Groupes : tâches qui sont affectées à un groupe.
- Individus : tâches qui sont affectées à des utilisateurs individuels.

Que faire ensuite

- Créer une politique de gestionnaire de données CMDB dans Espace de travail CMDB.
- Gérer les définitions de mise hors service pour le gestionnaire de données CMDB.
- Gérer les listes d'exclusion pour le gestionnaire de données CMDB dans Espace de travail CMDB.
- Afficher l'analyse du gestionnaire de données CMDB dans Espace de travail CMDB.
- Affichez les propriétés et autres paramètres du gestionnaire de données CMDB en sélectionnant **Paramètres** dans le volet de navigation de gauche. Pour en savoir plus sur les propriétés système associées à ces paramètres, reportez-vous à la section Composants associés au gestionnaire de données CMDB.

Gérer les définitions de mise hors service pour le gestionnaire de données CMDB

Utilisez Espace de travail CMDB pour créer, modifier ou activer une règle de cycle de vie pour définir l'état de mise hors service d'une classe dans votre organisation. Les tables qui sont ciblées dans les politiques du gestionnaire de données CMDB à cycle de vie doivent être associées à une règle de cycle de vie active. Les CI cibles dans les politiques de mise hors service sont définis pour correspondre à leurs définitions de mise hors service de classe associées.

Avant de commencer

Rôle requis : data_manager_admin ou sn_cmdb_admin

Pour en savoir plus sur les règles de cycle de vie utilisées dans le gestionnaire de données CMDB (Interface utilisateur principale), reportez-vous à la section Règles de cycle de vie et définitions de mise hors service.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Certaines règles de cycle de vie dans le système de base sont inactives et vous devez activer n'importe quelle règle que vous souhaitez utiliser avec une politique de gestionnaire de données CMDB en définissant son *Active* attribut sur **vrai**. Les règles de cycle de vie sont stockées dans la table Définitions personnalisées de mise hors service CMDB [cmdb_retirement_custom_definitions].

Lorsque le gestionnaire de données CMDB met un CI hors service, assurez-vous que tous ses CI dépendants sont également mis hors service et ne restent pas en tant que CI orphelins, en activant la gestion des CI dépendants. Les CI orphelins peuvent avoir un impact sur la cohérence, la précision et l'intégrité de la CMDB.

- Pour plus d'informations sur l'activation et la gestion des CI dépendants, en particulier dans le contexte de cascade-retire, cascade-archive et cascade-delete, reportez-vous à la section Gestion des CI dépendants.
- Pour plus de détails et pour définir les CI indépendants et dépendants, reportez-vous à la section Classifications CMDB et dépendance de classe.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Chaque classe CMDB ne peut être associée qu'à une seule règle de cycle de vie.
- Quel que soit l'endroit où vous gérez les règles de cycle de vie et les définitions de mise hors service, les définitions sont utilisées à la fois dans le gestionnaire de données (Interface utilisateur principale) et dans le gestionnaire de données de l'espace de travail CMDB.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB** , puis sélectionnez Gestion dans la barre de Espace de travail CMDB menus.
2. Sélectionnez le lien **Gestionnaire de données** dans Outils de gestion, dans la section Gérer.
3. Dans la zone Mise en route de la page Vue d'ensemble du gestionnaire de données, sélectionnez **Gérer les définitions de mise hors service**.
4. Sur la page Paramètres du gestionnaire de données, examinez la vue de liste Définitions de mise hors service.
   a. Facultatif : Explorez dans le détail une définition, puis, sur le formulaire Définition de mise hors service, basculez le bouton **Actif** pour activer ou désactiver une définition.
   b. Facultatif : Modifiez les conditions sur la définition.
   c. Sélectionnez **Enregistrer la définition**.
5. Sur la page Paramètres du gestionnaire de données, sélectionnez **Ajouter une définition**.
6. Remplissez le formulaire Définition de mise hors service, puis sélectionnez **Enregistrer la définition**.

Champ	Description
Actif	Active/désactive la définition de mise hors service entre actif et inactif.
Table	Table à laquelle la définition de mise hors service s'applique.
Générateur de conditions	Condition qui reflète ce que signifie la retraite dans l'organisation. Les CI cibles dans les politiques de mise hors service qui appartiennent à la table spécifiée sont définis comme spécifiés dans la définition de mise hors service. Vous ne pouvez donc utiliser que des clauses **AND** dans la définition. **Les** clauses OU ne sont pas applicables.

Gérer les listes d'exclusion pour le gestionnaire de données CMDB dans Espace de travail CMDB

Créez et gérez des listes d'exclusion pour les différents types de politiques dans le gestionnaire de données CMDB. Les politiques du type spécifié ne cibleront pas les CI et les autres enregistrements figurant dans la liste d'exclusion pour ce type de politique.

Avant de commencer

Rôle requis : data_manager_admin ou sn_cmdb_admin

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :

- Quel que soit l'endroit où vous gérez les listes d'exclusion, cette même liste est utilisée à la fois dans le gestionnaire de données (interface utilisateur principale) et dans le gestionnaire de données dans Espace de travail CMDB.
- Le type de politique de certification ne prend pas en charge les listes d'exclusion.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB** , puis sélectionnez Gestion dans la barre de Espace de travail CMDB menus.
2. Sélectionnez le lien **Gestionnaire de données** dans Outils de gestion, dans la section Gérer.
3. Sélectionnez **Enregistrements exclus** dans la barre latérale gauche.
   La vue de liste Enregistrements exclus affiche des listes de tous les enregistrements actuellement exclus, regroupés par type de politique. Vous pouvez développer n'importe quel groupe pour afficher ses CI et d'autres enregistrements, puis explorer n'importe quel enregistrement.
4. Facultatif : Supprimer les enregistrements exclus de la liste d'exclusion :
   a. Développez un groupe de types de politiques pour afficher sa liste d'enregistrements exclus.
   b. Dans la vue de liste, sélectionnez les enregistrements que vous souhaitez supprimer de la liste d'exclusion.
   c. **Sélectionner Supprimer de la liste**
   d. Dans la boîte de dialogue Confirmer le retrait de la liste d'exclusion, sélectionnez **Confirmer**.
   Les enregistrements sélectionnés sont supprimés de la liste d'exclusion et peuvent être ciblés pour le type de politique.
5. Facultatif : Ajouter des enregistrements à une liste d'exclusion :
   a. Sélectionnez **Exclure les enregistrements** et remplissez le formulaire Filtre de données.

Champ	Description
Tables	Table dans laquelle sélectionner des CI ou des enregistrements pour la liste d'exclusion.
Conditions de filtres	Utilisez le générateur de conditions pour spécifier les critères que les CI ou les enregistrements des **tables** spécifiées doivent remplir pour être inclus dans la liste d'exclusion.
Condition de liste connexe	Ajoutez une condition basée sur les listes connexes associées aux enregistrements que vous souhaitez exclure.

   b. Sélectionnez **Appliquer des filtres** , puis examinez la liste des résultats de recherche.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Sélectionnez les enregistrements que vous souhaitez ajouter aux listes d'exclusion, puis sélectionnez **Continuer**.

d. Sur la page Sélectionner un type de politique, sélectionnez les types de politiques pour lesquels exclure les enregistrements sélectionnés, puis sélectionnez **Continuer**.

e. Passez en revue les détails de l'exclusion sur la page de résumé, puis sélectionnez **Enregistrer**.

Créer une politique de gestionnaire de données CMDB dans Espace de travail CMDB

Créez une politique de gestionnaire de données CMDB pour traiter automatiquement les événements du cycle de vie des CI, tels que la suppression. L'application de politiques de cycle de vie cohérentes et standard aux CI contribue à maintenir l'intégrité de la CMDB.

Avant de commencer

- Les politiques de cycle de vie Mettre hors service, Archiver et Supprimer exigent qu'une règle de cycle de vie active existe pour chaque classe cible dans la politique. Si vous tentez de créer une politique d'un type de politique pour lequel cette exigence s'applique mais n'est pas satisfaite, un message d'erreur s'affiche et l'opération échoue.
- Vérifiez qu'il existe un flux secondaire personnalisé que vous souhaitez associer à une politique :
  1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB** , puis sélectionnez **Gestion** dans la barre de Espace de travail CMDB menus.
  2. Sélectionnez le lien **Gestionnaire de données** dans Outils de gestion, dans la section Gérer.
  3. Sélectionnez **Flux secondaires** dans la barre de navigation sur la gauche.
  4. Passez en revue les flux secondaires sur la page des flux secondaires du gestionnaire de données et explorez un flux secondaire pour l'ouvrir dans Studio de workflow.
  5. Sélectionner **Créer un flux secondaire** vers Créer un flux secondaire dans Studio de workflow .
- Pour exiger une révision et une approbation pour une tâche de politique : Assurez-vous que l'attribut *Managed By Group* est renseigné dans les CI cibles et que les utilisateurs affectés ont le privilège d'approuver les tâches de politique.
- Lorsque Gestion des actifs est activé, vérifiez s'il existe un enregistrement d'actif associé à ce CI avant de mettre le CI hors service. Vérifiez l'enregistrement d'actif associé, s'il y en a un, et vérifiez que son état d'actif (install_status) est *Retired*.

Rôle requis : Rôle requis : data_manager_admin ou sn_cmdb_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Spécifiez pour chaque politique un type de politique, un flux secondaire pour les politiques de cycle de vie, un ensemble de CI à utiliser en tant que CI cibles et toute autre option spécifique au type de politique sélectionné. Les CI cibles doivent généralement provenir de classes étendant la table Élément de configuration [cmdb_ci] et, avec le type de politique Supprimer l'entrée connexe CMDB, également de tables de la table Entrées connexes [cmdb_related_entry]. Toutefois, le type de politique Certification, par exemple, prend également en charge les tables non CMDB.

Définissez des filtres de condition pour indiquer le jeu initial de CI auxquels la politique s'applique. Vous pouvez ensuite affiner davantage l'ensemble initial de CI à l'aide d'une liste d'exclusion de CI pour le type de politique. Lors de l'aperçu final de la politique, ou

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

à partir d'une tâche de politique, vous pouvez sélectionner des CI individuels à exclure également pour le type de politique. En outre, pour les opérations qui nécessitent que les CI soient dans un état de mise hors service, les définitions de mise hors service dans les règles de cycle de vie sont appliquées. La politique s'applique finalement au jeu de CI résultant, après application de tous ces filtres.

Remarque : Le gestionnaire de données CMDB limite le nombre de CI cibles par tâche à 10 000. Par conséquent, lorsqu'une tâche dépasse ce nombre, le gestionnaire de données crée automatiquement autant de tâches supplémentaires que nécessaire pour inclure tous les CI de la tâche. Par exemple, si vous ciblez 30 000 CI dans une tâche d'attestation, le Gestionnaire de données décompose cette tâche en trois tâches, chacune ciblant 10 000 CI.

Pour plus d'informations sur les définitions d'état du cycle de vie et d'autres concepts relatifs à l'utilisation du gestionnaire de données CMDB, reportez-vous à la section Travailler avec Gestionnaire de données CMDB.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB** , puis sélectionnez Gestion dans la barre de Espace de travail CMDB menus.
2. Sélectionnez le lien **Gestionnaire de données** dans Outils de gestion, dans la section Gérer.
3. Sélectionnez **Politiques** dans la barre latérale gauche.
   Pour en savoir plus sur la page Stratégies, reportez-vous à la section Afficher les politiques du gestionnaire de données CMDB dans Espace de travail CMDB.
4. Sélectionnez **Créer une nouvelle politique**.
5. Remplissez le formulaire Informations générales, puis sélectionnez **Continuer**.

Champ	Description
Nom	Nom unique de la politique.
Description	Description de la politique.
Type de politique	Événement de cycle de vie ou action de gestion des données, telle que Supprimer ou Attestation, gérée par cette politique, indiquant le type d'actions à effectuer sur les CI cibles. Votre **paramètre Type de politique** détermine les champs qui s'affichent dans les formulaires qui suivent.
Notes de travail	Notes qui sont internes et visibles uniquement par les administrateurs.

6. Remplissez le formulaire Filtre de données.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Remplissez les conditions de filtre pour les CI cibles et les enregistrements de la politique.

Champ	Description
Table	Table à partir de laquelle sélectionner des CI ou des enregistrements cibles pour la politique.
Conditions de filtres	Utilisez le Créateur de conditions pour spécifier les critères que les CI de la **table** spécifiée doivent remplir pour être inclus comme CI cibles pour la politique.
Condition de liste connexe	Ajoutez une condition basée sur les listes connexes associées aux enregistrements cibles de la politique.

b. Sélectionnez **Appliquer des filtres** , puis examinez les résultats de l'analyse d'impact.

Cette analyse estime le nombre de CI auxquels la politique s'applique en fonction des filtres de politique, des listes d'exclusion de CI éventuelles et de l'étape du cycle de vie des CI. Par exemple :

- Si le type de politique est Mis hors service, les CI qui répondent aux filtres de politique, mais qui sont déjà dans un état de mise hors service selon les définitions de mise hors service de classe, ne sont pas ciblés par la politique.
- Si le type de politique est archiver ou supprimer, les CI qui répondent aux filtres de politique, mais qui ne sont pas mis hors service selon les définitions de mise hors service de classe, ne sont pas ciblés par la politique. Un filtre sur les attributs ou n'a *`Life Cycle StageLife Cycle Stage Status`* aucun effet si la définition de mise hors service de classe respective est basée sur ces attributs.

Passez en revue les listes dans les onglets suivants :

- **Enregistrements inclus** : vous pouvez sélectionner les enregistrements à exclure de la politique, puis sélectionner **Exclure les enregistrements**.
- **Enregistrements exclus** : sélectionnez les enregistrements à inclure dans la politique, puis sélectionnez **Inclure les enregistrements**.

> **Remarque :** L'onglet Enregistrements exclus ne s'affiche pas lorsque le type de politique est Certification.

c. Sélectionnez **Continuer**.

7. Remplissez le formulaire Affectation, puis sélectionnez **Continuer**.

Définissez le **type d'affectation** , puis le champ **Affectation de tâche** qui s'affiche, pour spécifier le type d'affectation et les colonnes de table à utiliser pour affecter les tâches de politique. La liste déroulante dans **Affectation de tâches** est remplie dynamiquement avec les colonnes de la table pour laquelle la politique est créée, qui font référence aux tables Type **d'affectation** , comme suit :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Champ d'utilisateur** : affecte des tâches de politique à un utilisateur dans le champ d'utilisateur spécifié dans **l'affectation de tâche**. La liste déroulante dans **l'affectation des tâches** contient des champs de la table définie par le filtre de données, qui font référence à la table Utilisateur [sys_user] (par exemple *Attested by* et *Assigned to*).
- **Champ de groupe d'utilisateurs** : affecte des tâches de politique au groupe d'utilisateurs dans le champ de groupe d'utilisateurs spécifié dans **Affectation de tâche**. La liste déroulante dans **Affectation des tâches** contient des champs de la table définie dans le filtre de données, qui font référence à la table Groupes [sys_user_group] (par exemple *Change Group* et *Support Group*).
- **Utilisateur spécifique** : affecte des tâches de politique à l'utilisateur spécifié dans **l'affectation de tâche**. La liste déroulante dans **Affectation de tâche** contient les utilisateurs disposant du *data_manager_user* rôle.
- **Groupe d'utilisateurs spécifique** : affecte des tâches de politique au groupe d'utilisateurs spécifié dans **l'affectation de tâche**. La liste déroulante dans **Affectation de tâche** contient des groupes d'utilisateurs qui sont directement associés au *data_manager_user* rôle ou qui contiennent au moins un utilisateur disposant du *data_manager_user* rôle.

8. Remplissez le formulaire Options, puis sélectionnez **Continuer**.
   Les options qui s'affichent varient selon qu'elles sont pertinentes ou non pour le type de politique sélectionné. Par conséquent, certaines des options suivantes n'apparaissent pas sur votre formulaire. Par exemple, tous les types de politiques ne sont pas associés à un flux secondaire.

Champ	Description
Délai en jours pour terminer	Nombre maximal de jours avant lesquels les tâches de politique doivent être terminées.
Flux secondaire	Un flux secondaire avec les actions qui s'exécuteront sur les CI cibles pour la politique. Le flux secondaire correspond généralement au type de politique. Par exemple, si le **type de politique** est défini sur **Supprimer l'entrée connexe de la CMDB**, définissez **Flux secondaire** sur **Supprimer l'élément de configuration de l'entrée connexe**.
Requiert une revue	Option permettant d'exiger une révision et une approbation des tâches de la politique, par l'affectation de groupe dans l'attribut *Managed by Group* des CI ou par un administrateur. Dans le cas contraire, toutes les tâches de politique sont approuvées automatiquement.
Durée de rétention	Durée de conservation des CI archivés dans la table d'archivage avant leur suppression.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Pendant la période de conservation spécifiée, vous pouvez utiliser la fonctionnalité d'archivage Now Platform® des données pour restaurer les CI archivés . **Remarque :** Vous ne pouvez pas utiliser le gestionnaire de données CMDB pour réarchiver un CI qui a été précédemment archivé et restauré.
Champs d'affichage	Un ou plusieurs champs qui apparaissent dans les vues de listes dans les tâches de certification de données, qui identifient de manière unique les enregistrements qui nécessitent une certification. Les champs sélectionnés ne peuvent pas chevaucher les champs des **champs de certification**.
Champs de certification	Un ou plusieurs champs dont la valeur nécessite une vérification et une certification. Les champs sélectionnés ne peuvent pas chevaucher les champs des **champs d'affichage**.
Instructions	Toutes les instructions données aux utilisateurs affectés pour les aider à accomplir les tâches.

9. Remplissez le formulaire Calendrier, puis sélectionnez **Continuer**.

Champ	Description
Calendrier	Calendrier récurrent indiquant la fréquence et le moment d'exécution de la tâche. L'option **Sur demande** ne définit aucun calendrier récurrent pour l'exécution de la politique. Votre paramètre détermine les autres champs qui s'affichent sur le formulaire.
Heure de début	Heure dans la journée à laquelle commencer l'exécution de la politique.
Jour de la semaine	Jour de la semaine d'exécution de la politique.
Le	Jour du mois d'exécution de la politique.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Jour et heure de début	Date et heure de la première exécution de la politique.
Exécuter après chaque	Intervalle (en jours) entre les exécutions suivantes après la première exécution de la politique.

10. Passez en revue les détails de la politique sur le formulaire Révision, puis sélectionnez **Publier la politique** pour l'activer ou **Enregistrer et quitter** pour enregistrer la politique en tant que brouillon.
    Vous pouvez ultérieurement continuer à configurer un brouillon de stratégie, puis le publier lorsqu'il est prêt.

Résultats

Après avoir publié une politique :

- Une tâche planifiée quotidienne traite la politique publiée et les tâches de politique sont affectées comme défini dans la politique. Si la politique est associée à un flux secondaire, les tâches de politique déclenchent le flux secondaire de la politique. Les problèmes d'exécution de la politique sont enregistrés dans un journal d'erreurs et des notifications sont envoyées à l'administrateur du gestionnaire de données CMDB.

  Si la politique est configurée de manière à exiger une approbation pour ses tâches, des notifications par e-mail sont envoyées aux membres du groupe d'affectation dans l'attribut *Managed by Group* du CI. Si la politique est associée à un flux secondaire, une tâche de politique ne déclenche le flux secondaire de politique qu'une fois la tâche approuvée.

- Si la politique est associée à un flux secondaire, une fois qu'une tâche de politique est terminée, le flux secondaire de politique ferme la tâche. Pour une politique d'attestation (qui n'est pas associée à un flux secondaire), un utilisateur doit traiter tous les CI de la tâche et soumettre la tâche pour la fermer.
- Pour les politiques d'attestation, les tâches d'attestation sont affectées aux utilisateurs comme spécifié, et ces tâches apparaissent dans l'espace de travail CMDB lorsque ces utilisateurs se connectent.
- Pour certains types de politique, tels que la suppression, la liste des CI cibles est déployée dans un fichier CSV qui est ensuite joint à la tâche à des fins de suivi.
- Les tâches périmées sont définies sur **Fermé** annulé par une tâche planifiée quotidienne. Une tâche devient périmée lorsqu'elle est toujours ouverte et n'est pas approuvée après au moins 90 jours. Le nombre de jours après lesquels une tâche est considérée comme périmée est déterminé par la *cmdb.data.manager.stale.task.life.in.days* propriété système.

Que faire ensuite

- Publier un brouillon de politique du gestionnaire de données dans Espace de travail CMDB.
- Sur la page Politiques, dans la vue de liste Politiques publiées, sélectionnez une politique pour afficher les détails de la politique sur un formulaire de politique. Sélectionnez **Afficher la politique** pour afficher les paramètres dans toutes les pages du formulaire de politique.
- Sur la page Politiques, dans la vue de liste Politiques publiées, sélectionnez une politique que vous souhaitez désactiver. Dans un formulaire de politique, sélectionnez **Désactiver la politique** pour empêcher temporairement l'exécution de la politique.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Cliquez sur **Afficher les tâches ouvertes** dans la vignette Tâches de politique ouvertes pour suivre le traitement des tâches de politique dans la vue de liste Contrôle de tâche de gestion des données CMDB. La colonne Pourcentage de réussite affiche le pourcentage de CI dans la tâche pour laquelle la tâche est terminée. Un CI n'est comptabilisé comme terminé dans une tâche d'archivage qu'une fois que le processus d'archivage est entièrement terminé pour le CI (et n'est pas compté comme terminé lorsque le CI est initialement préparé pour l'archivage, par exemple).
- Les utilisateurs se connectent à l'espace de travail CMDB pour examiner et traiter les tâches d'attestation qui leur sont affectées.
- Les utilisateurs se connectent à l'espace de travail CMDB pour passer en revue et traiter les tâches de non-attestation qui leur sont affectées.

Publier un brouillon de politique du gestionnaire de données dans Espace de travail CMDB

Si vous avez créé un brouillon de politique du gestionnaire de données dans , ou importé des calendriers de certification hérités, vous pouvez activer ce brouillon de politique en Espace de travail CMDBle publiant.

Avant de commencer

Rôle requis : data_manager_admin ou sn_cmdb_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB** , puis sélectionnez Gestion dans la barre de Espace de travail CMDB menus.
2. Sélectionnez le lien **Gestionnaire de données** dans Outils de gestion, dans la section Gérer.
3. Sélectionnez Politiques dans la barre latérale gauche de la page Vue d'ensemble du gestionnaire de données.
4. Sélectionnez la vue de liste Brouillons de politiques sur la page Politiques du gestionnaire de données.
5. Sélectionnez la politique que vous souhaitez publier, puis, sur le formulaire de politique, sélectionnez **Modifier la politique**.
6. Vérifiez tous les paramètres de stratégie en sélectionnant les pages à examiner dans la barre latérale gauche.
7. Sélectionnez Révision dans la barre latérale gauche, puis, dans le formulaire Révision, sélectionnez :
   a. **Publier la politique** pour activer la politique.
   b. **Enregistrez et quittez** pour enregistrer les changements et maintenir la politique en mode brouillon.

Que faire ensuite

Désactivez une politique pour empêcher temporairement l'exécution de la politique :

1. Sur la page Politiques, sélectionnez la vue de liste Politiques publiées.
2. Sélectionnez une politique que vous souhaitez désactiver.
3. Dans un formulaire de politique, sélectionnez **Désactiver la politique**.

Afficher les politiques du gestionnaire de données CMDB dans Espace de travail CMDB

Affichez les politiques du gestionnaire de données sur une vue de tableau de bord, avec une chronologie des politiques planifiées à venir, des nombres et regroupées par état de politique.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : data_manager_admin ou sn_cmdb_admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB** , puis sélectionnez Gestion dans la barre de Espace de travail CMDB menus.
2. Sélectionnez le lien **Gestionnaire de données** dans Outils de gestion, dans la section Gérer.
3. Sélectionnez **Politiques** dans la barre latérale gauche.

   Sélectionnez un onglet sur la page Politiques du gestionnaire de données :

   - Politiques publiées : fournit les cartes suivantes :

     Politiques planifiées à venir

     Chronologie affichant les politiques planifiées dans le temps. Sur la chronologie, vous pouvez :

     - Pointez vers les indicateurs pour afficher les détails d'une politique planifiée.
     - Effectuez un zoom avant ou arrière pour étendre ou raccourcir la durée de la chronologie.
     - Avancer ou reculer dans le temps.
     - Affichez ou masquez la légende de la chronologie, où vous pouvez basculer le commutateur Politique d'attestation pour afficher ou masquer les indicateurs de politique d'attestation sur la chronologie.

     Politiques

     Graphique circulaire illustrant la répartition des politiques par type de politique.

     Politiques publiées

     Vue de liste des politiques publiées. Vous pouvez explorer une politique pour afficher la vue du formulaire de politique avec plus de détails sur la politique.

   - Politiques à l'état de brouillon : politiques à l'état de brouillon.
   - Politiques désactivées : politiques qui ont été désactivées et qui ne sont donc pas actives.
   - Politiques n'ayant pas fait l'objet d'une évaluation : politiques qui ne sont pas valides et qui nécessitent donc votre attention.

Que faire ensuite

- Créer une politique de gestionnaire de données CMDB dans Espace de travail CMDB
- Gérer les définitions de mise hors service pour le gestionnaire de données CMDB

Afficher l'analyse du gestionnaire de données CMDB dans Espace de travail CMDB

Le gestionnaire de données CMDB dans Espace de travail CMDB fournit des graphiques et des nombres qui montrent l'état général des politiques du gestionnaire de données dans l'organisation. Passez en revue ces détails pour suivre la progression et identifier les problèmes qui requièrent votre attention.

Avant de commencer
Rôle requis : Rôle requis : data_manager_admin ou sn_cmdb_admin

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB** , puis sélectionnez Gestion dans la barre de Espace de travail CMDB menus.
2. Sélectionnez le lien **Gestionnaire de données** dans Outils de gestion, dans la section Gérer.
3. Sélectionnez **Analytics** dans la barre de navigation de gauche.
   La page Analyse du gestionnaire de données fournit les graphiques suivants :

   CI traités par politiques de cycle de vie

   Nombre de CI traités par chaque type de politique de cycle de vie tel que Supprimer et Archiver, au cours des six derniers mois.

   Délai moyen de fermeture des tâches

   Nombre moyen de jours requis pour fermer des tâches, par type de politique générale tel que le cycle de vie et l'attestation, au cours des six derniers mois.

   Tâches fermées terminées ou fermées non terminées

   Nombre de tâches par mois qui ont été fermées terminées et incomplètes au cours de l'année écoulée.

   Temps d'exécution de la politique

   Nombre de politiques par jour, réparti par la durée du temps d'exécution, au cours du mois écoulé.

Examiner les tâches du gestionnaire de données CMDB dans Espace de travail CMDB

Examinez les tâches du gestionnaire de données (autres que l'attestation) qui vous sont affectées ou qui sont affectées à un groupe d'affectation auquel vous appartenez, conformément aux politiques du gestionnaire de données CMDB. Pendant l'examen, vous pouvez approuver, annuler ou réaffecter une tâche.

Avant de commencer

Rôle requis : Rôle requis : data_manager_admin ou sn_cmdb_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour passer en revue les tâches d'attestation, reportez-vous Examiner les tâches d'attestation du gestionnaire de données CMDBà .

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB** , puis sélectionnez **Mon travail** dans la barre de Espace de travail CMDB menus.
2. Dans la section Mes tâches, sélectionnez l'onglet **Toutes les autres tâches** .
3. Examinez la vue de listes Tâches d'approbation, puis sélectionnez la tâche que vous souhaitez traiter.
4. Passez en revue les détails de la tâche sur le formulaire de tâche.
5. Facultatif : Les administrateurs de CMDB peuvent sélectionner **Annuler la tâche** si la tâche n'est pas nécessaire.
   La tâche annulée est supprimée sans autre traitement.
6. Facultatif : Sélectionnez **Réaffecter** si la tâche n'est pas affectée de manière appropriée, puis sélectionnez **M'affecter** ou **Demander une réaffectation** selon le cas.
7. Facultatif : Sélectionnez **Examiner les enregistrements** pour examiner les CI cibles et les enregistrements de la tâche.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez tous les enregistrements que vous souhaitez exclure pour la tâche, puis sélectionnez **Exclure**.
Les enregistrements exclus pour la tâche sont également ajoutés à la liste d'exclusion du type de politique associé. Par conséquent, ces enregistrements seront exclus de toutes les tâches futures du type de politique associé.

b. Sélectionnez **Réaffecter** si la tâche n'est pas affectée de manière appropriée.

c. Sélectionnez **M'affecter** ou Demander une **réaffectation** selon le cas.

d. Sélectionnez **Approuver la tâche** pour déclencher le flux secondaire associé à la politique.

Gestionnaire de données CMDB (Interface utilisateur principale)

Le gestionnaire de données CMDB basé sur Interface utilisateur principale lequel vous disposez vous permet de créer, modifier, examiner, publier et suivre de manière centralisée les politiques du gestionnaire de données et les tâches générées par ces politiques.

La page de destination du gestionnaire de données CMDB (Interface utilisateur principale) fournit une vue de tableau de bord des politiques, des CI exclus et des tâches de politique ouvertes. Accédez aux tâches de politique ouvertes qui nécessitent l'attention du groupe d'administration ou de l'administrateur du gestionnaire de données CMDB. Prévisualisez ces tâches, puis approuvez-les ou refusez-les pour poursuivre le processus.

Important :

À partir de cette Washington DC version, le Gestionnaire de données CMDB activé Interface utilisateur principale ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. CMDB Workspace fournit la dernière expérience pour cette fonctionnalité. Consultez Créer une politique de gestionnaire de données CMDB dans Espace de travail CMDB.

Gérer les politiques dans le gestionnaire de données CMDB () :Interface utilisateur principale

- Créer une politique de gestionnaire de données CMDB (dans Interface utilisateur principale)
- Approuver ou rejeter une tâche du gestionnaire de données CMDB (dans Interface utilisateur principale)
- Examiner les tâches d'attestation du gestionnaire de données CMDB
- Gérer les listes d'exclusion du gestionnaire de données CMDB (dans Interface utilisateur principale)

Pour accéder au gestionnaire de données CMDB (Interface utilisateur principale), naviguez vers **Tout** > **Configuration** > **Gestionnaire de données CMDB**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Les processus de gestion des CI dépendants génèrent des politiques CI dépendantes pour lesquelles le gestionnaire de données CMDB affiche les détails de l'aperçu de la politique qui ne sont pas pertinents.

1. Sélectionnez **Afficher les politiques** dans la vignette Politiques de la page de destination du gestionnaire de données CMDB.
2. Sélectionnez **Tout** dans la chaîne de fils d'Ariane.
3. Sélectionnez l'une des politiques suivantes : « CI dépendant : suppression », « CI dépendant : archivage » ou « CI dépendant : mise hors service ».
4. Sélectionnez l'onglet Aperçu de la politique sur le formulaire de politique.

Les données qui s'affichent sur la page Aperçu de la politique ne sont pertinentes pour aucune de ces politiques.

Créer une politique de gestionnaire de données CMDB (dans Interface utilisateur principale)

Créez une politique dans la version héritée Interface utilisateur principale du gestionnaire de données CMDB pour traiter automatiquement les événements du cycle de vie des CI, tels que la suppression. L'application de politiques de cycle de vie cohérentes et standard aux CI contribue à maintenir l'intégrité de la CMDB.

Avant de commencer

- Les politiques de cycle de vie Mettre hors service, Archiver et Supprimer exigent qu'une règle de cycle de vie active existe pour chaque classe cible dans la politique. Si vous tentez de créer une politique d'un type de politique pour lequel cette exigence s'applique mais n'est pas satisfaite, un message d'erreur s'affiche et l'opération échoue.
- Assurez-vous qu'un flux secondaire personnalisé que vous souhaitez associer à une politique existe.
- Pour exiger une révision et une approbation pour une tâche de politique : Assurez-vous que l'attribut *Managed By Group* est renseigné dans les CI cibles et que les utilisateurs affectés ont le privilège d'approuver les tâches de politique.
- Lorsque Gestion des actifs est activé, vérifiez s'il existe un enregistrement d'actif associé à ce CI avant de mettre le CI hors service. Vérifiez l'enregistrement d'actif associé, le cas échéant, pour vous assurer que l'état de l'actif (install_status) est *Retired*.

Rôle requis :

- data_manager_admin : accès complet aux politiques
- data_manager_user : peut lire et prévisualiser les politiques

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Spécifiez pour chaque politique un type de politique, un flux secondaire de cycle de vie et un ensemble de CI à utiliser en tant que CI cibles. Les CI cibles doivent provenir de classes étendant la table Élément de configuration [cmdb_ci] et, avec le type de politique Supprimer l'entrée connexe CMDB, également des tables de la table Entrées connexes [cmdb_related_entry].

Définissez des filtres de condition pour indiquer le jeu initial de CI auxquels la politique s'applique. Vous pouvez ensuite affiner davantage l'ensemble initial de CI à l'aide d'une liste d'exclusion de CI pour le type de politique. Lors de l'aperçu final de la politique, ou à partir d'une tâche de politique, vous pouvez sélectionner des CI individuels à exclure également pour le type de politique. En outre, pour les opérations qui nécessitent que les CI soient dans un état de mise hors service, les définitions de mise hors service dans les règles de cycle de vie sont appliquées. Dans ces cas :

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les CI qui répondent aux filtres de politique, mais qui ne sont pas mis hors service selon les définitions de mise hors service de classe, ne sont pas ciblés par la politique.
- Un filtre sur les attributs ou n'a *Life Cycle StageLife Cycle Stage Status* aucun effet si la définition de mise hors service de classe respective est basée sur ces attributs.

La politique s'applique finalement au jeu de CI résultant, après application de tous ces filtres.

Remarque : Le gestionnaire de données CMDB limite le nombre de CI cibles par tâche à 10 000. Par conséquent, lorsqu'une tâche dépasse ce nombre, le gestionnaire de données crée automatiquement autant de tâches supplémentaires que nécessaire pour inclure tous les CI de la tâche. Par exemple, si vous ciblez 30 000 CI dans une tâche d'attestation, le Gestionnaire de données décompose cette tâche en trois tâches, chacune ciblant 10 000 CI.

Plus d'informations :

- Pour en savoir plus sur les définitions d'état du cycle de vie, reportez-vous à la section Travailler avec Gestionnaire de données CMDB.
- À propos de la création d'une politique dans le gestionnaire de données CMDB dans , reportez-vous à Espace de travail CMDBla section Créer une politique de gestionnaire de données CMDB dans Espace de travail CMDB.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Gestionnaire de données CMDB**.
2. Sur la page de destination du gestionnaire de données CMDB, dans la vignette Politiques, cliquez sur **Afficher les politiques**.
3. Dans la vue de liste Politique et attributs du gestionnaire de données CMDB, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs des différentes sections de l'onglet **Définir la politique** .

Remarque : Certains champs ne s'appliquent qu'à certains types de politiques. Par conséquent, certains des champs suivants peuvent ne pas s'afficher pour le type de politique que vous choisissez.

Champ (général)	Description
Nom	Nom unique de la politique.
Groupe d'affectations de tâche	Groupe auquel affecter la tâche.
Échéance de la tâche en jours	Date d'échéance d'achèvement des tâches de politique telles que les tâches d'attestation.
Requiert une revue	Vérifier pour exiger une revue et une approbation des tâches de politique, par l'affectation du groupe dans l'attribut *Managed by Group* des CI ou par un administrateur. Dans le cas contraire, toutes les tâches de politique sont approuvées automatiquement.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ (général)	Description
Type de politique	Événement de cycle de vie ou action de gestion des données, telle que Supprimer ou Attestation, gérée par cette politique, indiquant le type d'actions à effectuer sur les CI cibles.
Groupe d'utilisateurs	Groupe à utiliser comme groupe d'affectation de tâche pour le type de politique Supprimer l'entrée connexe de la CMDB. La liste est un sous-ensemble de groupes d'utilisateurs de la table Groupe [sys_user_group], où au moins un membre a un rôle data_manager_user.
Appliquer la durée de rétention	Durée de conservation des CI archivés dans la table d'archivage avant leur suppression. Pendant la période de conservation spécifiée, vous pouvez utiliser la fonctionnalité d'archivage Now Platform® des données pour restaurer les CI archivés .

Champ (filtre de condition)	Description
Table d'entrée connexe	Table connexe à laquelle appliquer une politique Supprimer l'entrée associée de la CMDB. La liste contient des tables connexes de la table Entrée connexe [cmdb_related_entry].
Filtre de condition	Critères que les CI doivent remplir pour être inclus dans la politique en tant que CI cibles. Des filtres supplémentaires, tels qu'une liste d'exclusion de CI, peuvent affiner davantage l'ensemble des CI cibles.

Champ (action)	Description
Flux secondaire	Un flux secondaire avec les actions qui s'exécuteront sur les CI cibles pour la politique. Le flux secondaire correspond généralement au type de politique. Par exemple, si le **type de politique** est défini sur **Supprimer l'entrée connexe de la CMDB**, définissez **Flux secondaire** sur **Supprimer**

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ (action)	Description
	l'élément de configuration de l'entrée connexe. **Remarque :** Le type de politique Attestation n'est pas associé à un flux secondaire.

Champ (calendrier)	Description
Fréquence	Fréquence d'exécution de la tâche.
Heure de début	Heure de début d'exécution de la tâche lorsqu'elle doit être exécutée.

5. Facultatif : Cliquez sur **Exécuter le filtre** dans la section Filtre de condition pour afficher la liste résultante des CI qui correspondent aux filtres de condition.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.
7. Cliquez sur **Aperçu** et attendez qu'une analyse d'impact de la politique se termine sur la page Aperçu de **l'impact** de la politique.
   Cette analyse estime le nombre de CI auxquels la politique s'applique en fonction des filtres de politique, des listes d'exclusion de CI éventuelles et de l'étape du cycle de vie des CI. Par exemple :
   - Si le type de politique est Mis hors service, les CI qui répondent aux filtres de politique, mais qui sont déjà dans un état de mise hors service, ne sont pas ciblés par la politique.
   - Si le type de politique est archivé ou supprimer, les CI qui répondent aux filtres de politique, mais qui ne sont pas mis hors service, ne sont pas ciblés par la politique.
8. Facultatif : Sélectionnez les CI dans la liste CI cibles que vous souhaitez également exclure pour le type de politique. Cliquez sur **Exclure le CI** , puis sur **Recalculer l'aperçu** pour recalculer les données sur la page d'aperçu.
9. Cliquez sur **Publier** pour activer la stratégie.
   Les tâches non publiées sont enregistrées en tant que brouillons de politiques.

Résultats
Après avoir publié une politique :

- Une tâche planifiée quotidienne traite la politique publiée et les tâches de politique sont affectées comme défini dans la politique. Si la politique est associée à un flux secondaire, les tâches de politique déclenchent le flux secondaire de la politique. Les problèmes d'exécution de la politique sont enregistrés dans un journal d'erreurs avec des notifications envoyées à l'administrateur du gestionnaire de données CMDB.

  Si la politique est configurée de manière à exiger une approbation pour ses tâches, des notifications par e-mail sont envoyées aux membres du groupe d'affectation dans l'attribut *Managed by Group* du CI. Si la politique est associée à un flux secondaire, une tâche de politique ne déclenche le flux secondaire de politique qu'une fois la tâche approuvée.

- Si la politique est associée à un flux secondaire, une fois qu'une tâche de politique est terminée, le flux secondaire de politique ferme la tâche. Pour une politique d'attestation (qui n'est pas associée à un flux secondaire), un utilisateur doit traiter tous les CI de la tâche et soumettre la tâche pour la fermer.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour les politiques d'attestation, les tâches d'attestation sont affectées aux utilisateurs comme spécifié, et ces tâches apparaissent dans l'espace de travail CMDB lorsque ces utilisateurs se connectent.
- Pour certains types de politique, tels que la suppression, la liste des CI cibles est déployée dans un fichier CSV qui est ensuite joint à la tâche à des fins de suivi.
- Les tâches périmées sont définies sur **Fermé** annulé par une tâche planifiée quotidienne. Une tâche devient périmée lorsqu'elle est toujours ouverte et n'est pas approuvée après au moins 90 jours. Le nombre de jours après lesquels une tâche est considérée comme périmée est déterminé par la *cmdb.data.manager.stale.task.life.in.days* propriété système.

Que faire ensuite

- Cliquez sur **Afficher les tâches ouvertes** dans la vignette Tâches de politique ouvertes pour suivre le traitement des tâches de politique dans la vue de liste Contrôle de tâche de gestion des données CMDB. La colonne Pourcentage de réussite affiche le pourcentage de CI dans la tâche pour laquelle la tâche est terminée. Un CI n'est comptabilisé comme terminé dans une tâche d'archivage qu'une fois que le processus d'archivage a été entièrement terminé pour le CI (et n'est pas compté comme terminé lorsque le CI est simplement préparé pour l'archivage, par exemple).
- Les utilisateurs se connectent à l'espace de travail CMDB pour examiner et traiter les tâches d'attestation qui leur sont affectées.
- Vous pouvez ouvrir une politique dans le gestionnaire de données CMDB et cliquer sur **Désactiver** pour empêcher temporairement l'exécution de la politique.
- Gérer les listes d'exclusion du gestionnaire de données CMDB (dans Interface utilisateur principale).

Information associée

Travailler avec Gestionnaire de données CMDB

Approuver ou rejeter une tâche du gestionnaire de données CMDB (dans Interface utilisateur principale)

Si vous êtes un approbateur autorisé, vous pouvez recevoir une notification par e-mail vous demandant d'examiner une tâche de politique du gestionnaire de données CMDB. Approuvez la tâche dans la version héritée du gestionnaire de données CMDB le Interface utilisateur principale, pour continuer son traitement, ou refusez la tâche pour l'envoyer à l'administrateur du gestionnaire de données CMDB pour un examen plus détaillé.

Avant de commencer

Rôle requis :

- data_manager_admin : accès complet aux tâches de la politique et possibilité de définir l'état sur « Travail en cours » d'une tâche non affectée.
- data_manager_user : accès en lecture aux tâches de politique et peut approuver ou rejeter une tâche de politique affectée.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les approbateurs autorisés pour une tâche sont tous les utilisateurs du groupe d'affectation de la tâche, avec les rôles data_manager_user ou data_manager_admin.

Pour plus d'informations sur l'utilisation du gestionnaire de données CMDB plus avancé dans , reportez-vous à Espace de travail CMDBla section Expérience du gestionnaire de données CMDB dans Espace de travail CMDB.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Gestionnaire de données CMDB**.
2. Sur la page de destination du gestionnaire de données CMDB, dans la vignette Tâches de politique ouvertes, sélectionnez **Afficher les tâches ouvertes**.
3. Dans la vue de liste Contrôle de tâche de gestion des données CMDB, sélectionnez une tâche à examiner.
4. Sélectionnez l'onglet **Approbateurs** dans la section des listes connexes.
5. Dans un enregistrement dont vous êtes **l'approbateur**, sélectionnez la valeur **demandée** dans la colonne **État** .
6. Dans le formulaire d'approbation, définissez **l'état** sur votre choix d'approbation, tel que **Approuvé** ou **Rejeté**.
7. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

1. Le *Approval* champ de la tâche est défini sur **Approuvé** ou **Rejeté**.
2. Si la tâche est approuvée, le flux secondaire de politique est déclenché pour continuer à traiter les tâches de politique pour les CI cibles.

Modifier et activer une règle de cycle de vie (dans Interface utilisateur principale)

Créez, modifiez ou activez une règle de cycle de vie pour définir l'état de mise hors service d'une classe dans votre organisation. Les tables qui sont ciblées dans les politiques du gestionnaire de données CMDB à cycle de vie doivent être associées à une règle de cycle de vie active. Les CI cibles dans les politiques de mise hors service sont définis pour correspondre à leurs définitions de mise hors service de classe associées.

Avant de commencer

Rôle requis :

- data_manager_user dispose d'un accès en lecture
- cmdb_admin et data_manager_admin disposent d'un accès complet

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les règles de cycle de vie dans le système de base sont inactives et vous devez activer n'importe quelle règle que vous souhaitez utiliser avec une politique de gestionnaire de données CMDB de cycle de vie. Pour activer une règle de cycle de vie, définissez son *Active* attribut sur **vrai**.

Chaque classe CMDB ne peut être associée qu'à une seule règle. Les règles de cycle de vie sont stockées dans la table Définitions personnalisées de mise hors service CMDB [cmdb_retirement_custom_definitions].

Vous pouvez également gérer les règles de cycle de vie dans le gestionnaire de données dans .Espace de travail CMDB Pour plus d'informations, consultez Administrer le gestionnaire de données dans Espace de travail CMDB et Gérer les définitions de mise hors service pour le gestionnaire de données CMDB. Quel que soit l'endroit où vous gérez les règles de cycle de vie et les définitions de mise hors service, ces mêmes définitions sont utilisées à la fois dans l'ancien gestionnaire de données créé et Interface utilisateur principale dans le gestionnaire de données dans Espace de travail CMDB.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Configuration** > **Définitions de la mise hors service CMDB**.
2. Dans la vue de liste, sélectionnez la règle/table de cycle de vie que vous souhaitez modifier, puis modifiez ou remplissez le formulaire de définition personnalisée de mise hors service CMDB.

Champ	Description
Actif	Active la règle de cycle de vie.
Table	Classe CMDB à laquelle la règle de cycle de vie s'applique, y compris toutes les classes enfants de la classe spécifiée.
Définition de la mise hors service	Une ou plusieurs conditions d'attribut qui, ensemble, définissent l'état de mise hors service de la classe. Les CI cibles dans les politiques de mise hors service qui appartiennent à la table spécifiée sont définis comme spécifié dans la définition de mise hors service. Par conséquent, vous ne pouvez utiliser que des clauses **AND** dans cette définition alors que les clauses **OR** ne sont pas applicables.

3. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Gérer les listes d'exclusion du gestionnaire de données CMDB (dans Interface utilisateur principale)

Créez une liste d'exclusion pour les différents types de politiques du gestionnaire de données CMDB, à l'aide de la version héritée du gestionnaire de données CMDB sur Interface utilisateur principale. Les politiques d'un type de politique spécifique ne cibleront pas les CI ou autres enregistrements de la liste d'exclusion pour ce type de politique.

Avant de commencer

Rôle requis :

- data_manager_admin : Accès complet aux listes d'exclusion des CI
- data_manager_user : accès en lecture et possibilité d'ajouter un CI à une liste d'exclusion de CI

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque : Quel que soit l'endroit où vous gérez les listes d'exclusion, la liste est utilisée à la fois dans le gestionnaire de données (Interface utilisateur principale) et dans le gestionnaire de données dans Espace de travail CMDB. Pour plus d'informations sur la gestion des listes d'exclusion de CI dans le Gestionnaire de données CMDB plus avancé de , reportez-vous à Espace de travail CMDBla section Expérience du gestionnaire de données CMDB dans Espace de travail CMDB.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Gestionnaire de données CMDB**.
2. Sur la page de destination du gestionnaire de données CMDB, dans la vignette CI exclus, cliquez sur **Afficher les CI exclus**.
3. Dans la vue de liste CI exclus, cliquez sur **Modifier la liste d'exclusion** et remplissez le formulaire Spécifier les CI exclus.

Champ	Description
Type de politique	Type de politique à partir de laquelle exclure les CI spécifiés.
Filtre de condition	Conditions que les CI doivent remplir pour être exclus pour le type de politique spécifié.

4. Cliquez sur **Exécuter le filtre**.
   Tous les CI qui remplissent les filtres de condition apparaissent dans la section Résultats.
5. Dans la liste Résultats, sélectionnez un ou tous les CI que vous souhaitez exclure des politiques du type de politique respectif.
6. Dans la section CI exclus, cliquez sur l'icône « + » pour ajouter les CI sélectionnés à la liste CI exclus.
7. Facultatif : Dans la liste CI exclus, sélectionnez les CI que vous souhaitez supprimer de la liste d'exclusion, puis cliquez sur l'icône de corbeille.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.

Règles de cycle de vie et définitions de mise hors service

Utilisez une règle de cycle de vie pour spécifier la définition de mise hors service d'une classe, reflétant les processus et les protocoles de votre organisation. Ces règles prennent en charge la transition des CI à travers les étapes du cycle de vie telle qu'implémentée par les politiques du gestionnaire de données CMDB. Une règle de cycle de vie est requise pour chaque classe ciblée dans une politique de gestionnaire de données CMDB Mettre hors service, archiver ou supprimer.

Remarque : Les mêmes règles de cycle de vie et définitions de mise hors service sont utilisées dans l'ancien gestionnaire de données basé sur Interface utilisateur principale et dans le gestionnaire de données dans l'espace de travail CMDB.

Utilisation

Les règles de cycle de vie sont utilisées dans les politiques de cycle de vie comme suit :

- Définition des CI cibles dans les politiques de mise hors service, en fonction de leurs définitions de mise hors service de classe associées.
- Filtrage des CI cibles dans les politiques de mise hors service, qui sont déterminés comme étant déjà dans un état de mise hors service en fonction de leurs définitions de mise hors service associées. Ces CI ne sont pas ciblés même s'ils répondent au filtre de politique.
- identifiant les CI comme étant prêts à être traités par une politique d'archivage ou de suppression. Les politiques d'archivage et de suppression ne peuvent traiter que les CI qui sont dans un état de mise hors service qui correspond à leurs définitions de mise hors service de classe associées. Par conséquent, les CI cibles dans les politiques d'archivage

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

et de suppression sont vérifiés par rapport aux définitions de mise hors service de classe qui leur sont associées afin de vérifier qu'ils se trouvent dans un état de mise hors service avant de pouvoir être archivés ou supprimés.

Règles de cycle de vie prédéfinies

Le système de base inclut des règles de cycle de vie prédéfinies pour les classes clés telles que Matériel [cmdb_ci_hardware] et Application [cmdb_ci_appl], qui sont stockées dans la table Définitions personnalisées de mise hors service CMDB [cmdb_retirement_custom_definitions]. Par exemple, la règle prédéfinie pour la classe Service [cmdb_ci_service] définit que pour un CI hors service, la valeur des attributs [Statut opérationnel], [Phase] et [État] est Mis hors **service**.

Les règles de cycle de vie prédéfinies sont inactives par défaut, et vous devez activer une règle qui correspond à une classe ciblée dans une politique du gestionnaire de données CMDB Mettre hors service, archiver ou supprimer. La règle de cycle de vie de la classe d'éléments de configuration [cmdb_ci] est active uniquement dans une instance mise à niveau dans laquelle le gestionnaire de données CMDB est utilisé. Dans ce cas, les définitions de mise hors service figurant dans cette règle sont en vigueur dans toute la hiérarchie CMDB en raison de la dérivation.

Vous pouvez utiliser la définition par défaut d'une règle de cycle de vie prédéfinie ou personnaliser une règle pour refléter les pratiques de votre organisation. Vous pouvez également ajouter des règles de cycle de vie pour des classes supplémentaires. Toutefois, chaque classe CMDB ne peut être associée qu'à une seule règle de cycle de vie.

Besoin du gestionnaire de données CMDB

Les politiques du gestionnaire de données CMDB Mettre hors service, Archiver et Supprimer exigent qu'il existe une règle de cycle de vie active pour chacune des classes auxquelles la politique s'applique. Après la mise hors service d'un CI, les attributs de CI sont configurés en fonction de la règle de cycle de vie de la classe du CI.

Dérivation dans la hiérarchie CMDB

Les règles de cycle de vie sont dérivées dans toute la hiérarchie CMDB de la même manière que d'autres règles, telles que les règles d'identification. Les classes enfants étendues à partir d'une classe parente avec une règle de cycle de vie dérivent cette règle à moins qu'une règle de cycle de vie ne soit définie au niveau de la classe enfant.

Lorsqu'il existe des définitions de mise hors service pour les classes de différents niveaux de la hiérarchie de classe, les définitions de mise hors service qui s'appliquent sont celles qui sont les plus spécifiques à une classe. Par exemple, s'il existe des définitions de mise hors service pour la classe Computer et la classe Configuration Item, les définitions de la classe Computer s'appliquent également à ses classes descendantes. Toutes les autres classes qui ne sont pas des descendants de la classe Computer utilisent les définitions de mise hors service des éléments de configuration.

Pour créer une règle de cycle de vie, reportez-vous à la rubrique Gérer les définitions de mise hors service dans l'espace de travail CMDB ou Modifier et activer une règle de cycle de vie (dans Interface utilisateur principale).

Rattrapage des CI en double

Lorsque l'instance rencontre des CI en double pendant l'identification et le rapprochement (IRE), elle regroupe chaque ensemble de CI en double dans une tâche de déduplication pour examen et correction.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches de déduplication

Les tâches de déduplication fournissent des détails sur la duplication, y compris une liste de tous les CI en double. Examinez les détails de chaque doublon de CI dans la tâche et les données qui ont été utilisées pour déterminer que le CI est un doublon.

Pour corriger une tâche de déduplication, vous devez rapprocher son ensemble de CI en double en un seul CI, éliminant ainsi la duplication. À partir d'une tâche de déduplication, vous pouvez exécuter l'assistant Correcteur de CI en double pour corriger une seule tâche de déduplication. Vous pouvez également accéder au tableau de bord de déduplication dans l'espace de travail CMDB pour créer des modèles de déduplication qui corrigent les tâches de déduplication en bloc.

Pour plus d'informations sur les processus IRE qui détectent les CI en double et génèrent des tâches de déduplication, reportez-vous à la section Détection des CI en double.

CI principal

Le CI principal joue un rôle important dans la correction des CI en double. Le CI principal est l'un des doublons de CI que vous souhaitez conserver en tant que CI actif après avoir rapproché les autres doublons de CI dans ce CI principal. Vous pouvez ensuite potentiellement mettre hors service ou supprimer le reste des CI en double, ou affecter des valeurs personnalisées à leurs attributs. La première étape du rattrapage consiste à sélectionner un CI principal pour le processus de rattrapage. Au cours du rattrapage, vous choisissez les valeurs d'attributs, les relations et les éléments associés des doublons de CI à rapprocher dans le CI principal. Vous pouvez également choisir de ne consolider aucune donnée et de conserver le CI principal tel quel.

L'attribut *duplicate_of* dans les CI dupliqués est utilisé pour stocker une référence au CI principal. Pour les CI en double qui existaient dans une instance mise à niveau vers la version ou une New York version ultérieure, le CI principal est inconnu. Après la mise à niveau, pour ces doublons, *duplicate_of* les CI sont définis sur « Inconnu », indiquant que le CI est un doublon mais que le CI principal est inconnu.

Avant le rattrapage, les CI d'un ensemble de CI en double sont tous des doublons les uns des autres. Après le rattrapage, un ensemble de CI en double se compose d'un CI principal et d'un nombre quelconque de CI, chacun étant considéré comme un doublon du CI principal. L'attribut *duplicate_of* du CI principal est vide. L'attribut *duplicate_of* pour tous les autres CI en double de l'ensemble est une référence au CI principal de l'ensemble.

Liste des éléments associés par défaut

Une liste d'éléments associés qui est utilisée globalement dans le rattrapage des CI en double, avec toutes les tâches de déduplication. Au cours du rattrapage, tous les éléments de la liste des éléments associés par défaut sont sélectionnés par défaut pour être fusionnés dans le CI principal. Pendant le rattrapage, l'ajout ou la suppression d'éléments connexes à fusionner n'affecte pas la liste des éléments connexes par défaut. Consultez Gérer la liste des éléments connexes par défaut pour plus d'informations.

Remarque :

- La fusion des attributs et des éléments connexes associés aux actifs n'est pas prise en charge. Les tables connexes d'actif ne sont pas incluses dans la liste des éléments associés par défaut et ne sont donc pas disponibles pour la fusion.
- Si un scénario implique une demande de changement inactive, le champ **Élément de configuration** du formulaire de demande de changement est effacé. Si la valeur actuelle est un CI dupliqué, il n'est pas fusionné avec le CI principal.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord de déduplication

Espace de travail CMDB fournit une solution de rattrapage de déduplication vous permettant de corriger les tâches de déduplication, en bloc. Le tableau de bord de déduplication, ainsi que les modèles et bibliothèques de déduplication, vous permettent de corriger plusieurs tâches de déduplication, de manière cohérente, en une seule opération. La bibliothèque de modèles de déduplication de dans Espace de travail CMDB vous permet de créer un modèle de déduplication préconfiguré avec les paramètres de rattrapage d'une classe. Le tableau de bord de déduplication dans Espace de travail CMDB vous permet ensuite d'exécuter le modèle préconfiguré sur plusieurs tâches de déduplication pour la classe définie dans le modèle. Les paramètres de rattrapage du modèle sont ensuite appliqués de manière cohérente aux CI dupliqués des tâches de déduplication afin de corriger la duplication CI.

Pour plus d'informations sur la résolution des CI en double dans , reportez-vous à Espace de travail CMDBla section Expérience de déduplication de CI dans Espace de travail CMDB.

Dupliquer le réparateur de CI

Outil de rattrapage de déduplication, de type assistant, qui vous permet de rapprocher un ensemble de CI en double associés à une seule tâche de déduplication. Vous pouvez choisir l'un des doublons de CI à conserver comme CI actif, puis décider comment traiter les autres doublons de CI. Le correcteur de CI en double vous permet de définir des options de rapprochement pour les attributs, les relations et les éléments connexes.

Pour plus d'informations sur l'utilisation du correcteur de CI en double, reportez-vous à la section Corriger une tâche de déduplication (héritée).

Effets sur les tâches connexes (changement, problème, incident)

Effet sur les demandes de changement :

- Lorsqu'un CI est associé à une demande de changement dont l'état n'est pas **Nouveau**, lorsque les processus de rattrapage de CI en double suppriment le CI, le CI est supprimé de la demande de changement.
- Lorsqu'un CI est associé à une demande de changement dont l'état est **Nouveau**, lorsque des processus de rattrapage de CI en double suppriment le CI, le CI de la demande de changement est mis à jour en tant que CI principal.

La règle *`Ready only CI when not New`* métier empêche les demandes de changement qui ne sont pas dans l'état Nouveau d'être mises à jour. Ce comportement garantit la validité et le traitement continu d'une demande de changement lorsque les CI des demandes de changement sont affectés par un traitement de rattrapage en double.

Lorsqu'un CI est associé à un problème ou à une tâche d'incident, ces tâches restent valides après l'exécution des processus de rattrapage de CI en double, car le système fusionne le CI principal dans ces tâches, même si les processus de rattrapage ont supprimé le CI associé.

Propriétés affectant le traitement des CI en double

Lors de l'identification CMDB, le traitement des ensembles de CI en double est déterminé par :

- Propriété *`glide.identification_engine.skip_duplicates`* (vrai par défaut).
- Propriété *`glide.identification_engine.skip_duplicates.threshold`* (5 par défaut).
- Nombre de CI en double dans un ensemble.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur l'incidence de ces propriétés sur la gestion des CI en double, reportez-vous à la section Détection des CI en double.

Scénarios de rattrapage spéciaux

Il existe quelques scénarios de rattrapage spéciaux dans lesquels le rattrapage des CI en double se comporte différemment :

Grand nombre de CI en double

La prise en charge du rapprochement des doublons de CI est limitée lorsque le nombre de doublons de CI dépasse un certain seuil. Ce seuil est basé sur la valeur de la *glide.duplicate_ci_remediator.max.cis* propriété, qui est 1 000 par défaut. Vous pouvez mettre à jour cette propriété pour augmenter le seuil. Toutefois, ce seuil ne dépasse jamais 5 000, même si vous définissez la propriété sur une valeur supérieure à 5 000.

Lorsque le nombre de CI en double pour une tâche de déduplication dépasse le seuil, les options disponibles dans l'assistant sont limitées :

- Dans l'onglet **Sélectionner un CI principal** , seule la liste **des CI principaux recommandés** s'affiche et seule l'option **Utiliser le CI principal** est disponible.
- Les recommandations sont basées uniquement sur les CI les plus anciens, les plus récents, les plus récents et les plus récemment détectés.
- Le rapprochement des conflits d'attributs et des relations CI n'est pas pris en charge, et seuls les éléments associés par défaut sont rapprochés.

Numéros de série en double

Le rattrapage des CI en double est généralement appliqué aux CI CMDB en double. Toutefois, dans certains cas, des tâches de déduplication peuvent être créées pour les numéros de série en double. Lorsque le rattrapage est appliqué à des numéros de série en double, la fusion des relations à partir des enregistrements en double n'est pas référencée et n'est pas appliquée.

Grand nombre d'éléments connexes

Une tâche de déduplication peut être associée à un grand nombre d'éléments connexes, ce qui peut bloquer le processus de rattrapage, car le chargement de la tâche expire. Pour poursuivre le processus de rattrapage dans ce cas, vous pouvez essayer d'exécuter le rattrapage en mode restreint. Ajoutez la *glide.duplicate_ci_remediator.enable_restricted_mode* propriété système et définissez sa valeur sur **true** pour afficher l'option **Utiliser le correcteur de CI en double (mode restreint)** dans la boîte de dialogue Corriger. Pour plus d'informations sur l'utilisation de cette option pour restreindre l'utilisation d'éléments associés dans le rattrapage de déduplication et permettre au rattrapage de se poursuivre, reportez-vous à la section Utilisation du mode restreint dans le correcteur de CI en double [KB1542272].

Restrictions

IRE utilise le *duplicate_of* champ en interne en le renseignant dans le cadre du mécanisme d'ignorer les doublons, et vous devez restreindre les mises à jour manuelles de ce champ. Pour en savoir plus, consultez Détection des CI en double.

Si vous tentez de modifier la valeur de *duplicate_of* directement sur un formulaire CI ou à l'aide d'un script, les restrictions suivantes sont appliquées pour garantir l'intégrité des données :

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Un CI ne peut pas être son propre CI principal (vous ne pouvez pas définir un CI comme un doublon de lui-même).
- Un CI et son CI principal ne peuvent pas provenir de domaines différents.

- L'attribut *duplicate_of* du CI principal ne peut pas référencer un CI en tant que CI principal (vous ne pouvez pas définir un CI en tant que doublon d'un autre CI en double pour créer une chaîne de CI en double).

  - Si vous tentez de définir un CI en tant que doublon d'un autre doublon de CI, alors le CI est défini comme doublon du CI principal du doublon de CI que vous essayez de définir. Si le CI principal du CI en double que vous essayez de définir est « Inconnu », l'opération échoue.

Exemple : tentative de définition d'un CI comme doublon d'un autre CI en double

CI	Tentative de réglage	Résultat (appliqué par le système)
CI1 : *duplicate_of* = vide CI2 : *duplicate_of* = **CI3** CI3 : CI principal	CI1 : *duplicate_of* = **CI2**	CI1 : *duplicate_of* = **CI3** CI2 : *duplicate_of* = **CI3** CI3 : CI principal

Si CI2 est un doublon de « Inconnu », l'opération échoue.

  - Si un CI principal devient un doublon d'un autre CI, il ne peut plus être un CI principal. Tous les CI qui étaient des doublons de ce CI principal sont définis comme des doublons du nouveau CI principal.

Exemple : tentative de définition d'un CI principal comme doublon d'un autre CI

CI	Tentative de réglage	Résultat (appliqué par le système)
CI1 : *duplicate_of* = **CI4** CI2 : *duplicate_of* = **CI4** CI3 : *duplicate_of* = **CI4** CI4 : CI principal CI5 : *duplicate_of* = vide	CI4 : *duplicate_of* = **CI5**	CI1 : *duplicate_of* = **CI5** CI2 : *duplicate_of* = **CI5** CI3 : *duplicate_of* = **CI5** CI4 : *duplicate_of* = **CI5** CI5 : CI principal

  - Si un CI principal devient un doublon d'un CI dans le même ensemble de CI en double, alors le doublon sélectionné devient le CI principal dans le jeu de CI en double. Les autres CI en double dans l'ensemble sont définis comme des doublons du nouveau CI principal.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple : tentative de définition d'un CI principal comme doublon d'un CI dans les doublons de CI définis

CI	Tentative de réglage	Résultat (appliqué par le système)
CI1 : *duplicate_of* = **CI4** CI2 : *duplicate_of* = **CI4** CI3 : *duplicate_of* = **CI4** CI4 : CI principal	CI4 : *duplicate_of* = **CI1**	CI1 : CI principal CI2 : *duplicate_of* = **CI1** CI3 : *duplicate_of* = **CI1** CI4 : *duplicate_of* = **CI1**

- Vous ne pouvez pas supprimer un CI qui est le CI principal pour un ensemble de CI en double. Pour supprimer un CI principal, vous devez d'abord dissocier ce CI principal de tous ses CI en double. Supprimez tous les CI en double associés à ce CI principal ou supprimez la référence à ce CI principal de tous les *duplicate_of* attributs dans les CI en double qui la contiennent.

Expérience de déduplication de CI dans Espace de travail CMDB

Créez des bibliothèques de modèles de déduplication dans Espace de travail CMDB, afin de corriger les tâches de déduplication de manière cohérente et en bloc. Les modèles de déduplication sont préconfigurés avec tous les paramètres nécessaires pour corriger les tâches de déduplication, par classe.

Utilisez le tableau de bord de déduplication dans l'espace de travail CMDB pour afficher une vue d'ensemble et des aperçus des CI en double dans votre CMDB. Le tableau de bord de déduplication vous permet de créer des modèles de déduplication et d'organiser ces modèles en bibliothèques. Vous pouvez également examiner les tâches de déduplication, puis exécuter un modèle préconfiguré pour remédier à plusieurs tâches de déduplication en une seule opération.

Plus d'informations :

- Pour en savoir plus sur les concepts généraux de rattrapage de CI en double, les restrictions et les cas particuliers tels que les rattrapages impliquant un grand nombre de CI en double, reportez-vous à la section Rattrapage des CI en double.
- Pour corriger une seule tâche de déduplication à l'aide du correcteur de CI en double hérité, reportez-vous à la section Corriger une tâche de déduplication (héritée).
- Pour en savoir plus sur les processus d'identification et réconciliation (IRE) qui détectent les CI en double et d'autres concepts associés aux CI en double, reportez-vous Détection des CI en doubleà .

Accès

Condition requise pour le rôle : cmdb_dedup_admin ou tout rôle contenant cmdb_dedup_admin (tel que sn_cmdb_admin).

Pour accéder à la fonctionnalité de déduplication dans le Espace de travail CMDB, accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB** et sélectionnez **Gestion** dans la barre de Espace de travail CMDB menus. Sélectionnez ensuite les liens suivants dans Outils de gestion, dans la section Gérer :

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Tableau de bord de déduplication**
- **Bibliothèque de modèles de déduplication**

Modèles et bibliothèques de déduplication

Utilisez un modèle de déduplication pour appliquer un rattrapage cohérent à plusieurs tâches de déduplication similaires en une seule action. Un modèle de déduplication contient les paramètres requis pour corriger les tâches de déduplication d'une classe. Par exemple, comment choisir le CI principal, quelle méthode utiliser pour consolider les attributs et que faire des doublons de CI (en dehors du CI principal) après le rattrapage. Un modèle de déduplication contient également des conditions sur lesquelles les tâches de déduplication sont appariées. Lorsque vous exécutez un modèle de déduplication, les paramètres de rattrapage du modèle sont appliqués à toutes les tâches de déduplication qui correspondent aux conditions du modèle.

Pour pouvoir exécuter un modèle de déduplication, celui-ci doit se trouver à l'état Publié (un modèle est initialement à l'état Brouillon). Vous pouvez annuler la publication d'un modèle publié afin qu'il ne soit temporairement pas disponible jusqu'à ce que vous le publiiez à nouveau.

Organisez vos modèles de déduplication en bibliothèques pour regrouper les modèles par catégories significatives dans votre organisation et pour faciliter la recherche d'un modèle. Par exemple, vous pouvez créer plusieurs modèles de déduplication, tous pour la même classe CMDB, par exemple *cmdb_ci_win_server*. Ensuite, ajoutez tous ces modèles à la bibliothèque « Modèles de déduplication pour cmdb_ci_win_server » pour y accéder facilement.

Tableau de bord de déduplication

Le tableau de bord de déduplication dans Espace de travail CMDB est un emplacement central pour les tâches de correction de déduplication. Utilisez le tableau de bord pour :

- Affichez tous les modèles de déduplication sur un ensemble de cartes. Chaque carte affiche les détails d'un modèle. Sur une carte de modèle, vous pouvez sélectionner **Affecter une tâche** pour affecter des tâches de déduplication au modèle et exécuter le modèle pour corriger ses tâches de déduplication associées.
- Sélectionnez **Exécuter tout** pour exécuter tous les modèles, chaque modèle corrigeant ses tâches de déduplication affectées et correspondantes.
- Sélectionnez **Afficher les tâches de déduplication** pour accéder à une vue de liste des tâches de déduplication avec des détails tels que l'affectation du modèle de déduplication. Dans la vue de liste, vous pouvez sélectionner **Afficher uniquement les tâches qui ne correspondent à AUCUNE condition de modèle** pour afficher uniquement les tâches de déduplication qui ne sont pas affectées ou ne correspondent à aucune classe de modèle.
- Sélectionnez l'icône du menu contextuel, puis Afficher **les bibliothèques de modèles** pour créer et gérer les modèles et bibliothèques de déduplication.
- Sélectionnez l'onglet **En cours d'exécution** pour suivre les modèles en cours d'exécution.
- Sélectionnez l'onglet **Terminé** pour vérifier l'état et les détails de l'état final d'une exécution, par exemple Terminée, Annulée ou Terminée avec des erreurs.

Volet d'aperçus de déduplication

Le volet Aperçus de déduplication sur le côté droit du tableau de bord de déduplication fournit des dénombrements et des aperçus relatifs aux processus de déduplication en cours

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

dans votre organisation. Ce volet fournit les cartes et les liens suivants pour vous aider à résoudre les problèmes :

- Nombre total de tâches de déduplication qui ont été corrigées au cours de la dernière semaine.
- Tâches de déduplication qui se sont terminées avec différents types d'erreurs et qui nécessitent donc votre attention. Fournit le lien **Afficher les tâches de déduplication qui requièrent votre attention** pour accéder à une vue de liste des tâches de déduplication associées. Vous pouvez examiner les messages d'erreur et explorer les tâches pour obtenir plus de détails de dépannage.
- Tâches de déduplication qui ne correspondent aux conditions d'aucun modèle et ne peuvent donc pas être affectées au rattrapage par un modèle. Fournit le lien **Afficher les tâches de déduplication qui ne correspondent pas** pour accéder à une vue de listes des tâches de déduplication associées. Vous pouvez explorer les tâches pour en savoir plus.
- 5 principales sources de découverte qui génèrent des CI en double.

Passez en revue les modèles de déduplication et assurez-vous qu'ils sont correctement configurés pour corriger les doublons de CI en cours qui sont générés dans la CMDB par les données nouvellement ajoutées.

Créer un modèle de déduplication

Créez un modèle de déduplication que vous pouvez ensuite exécuter pour appliquer un rattrapage préconfiguré et cohérent aux tâches de déduplication, en bloc. Organisez vos modèles dans des bibliothèques pertinentes pour votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : cmdb_dedup_admin (contenu par défaut dans sn_cmdb_admin)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, un modèle nouvellement créé est en mode brouillon. Par conséquent, après avoir créé un modèle, vous devez publier le modèle pour le rendre disponible pour la correction.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB** , puis sélectionnez **Gestion** dans la barre de Espace de travail CMDB menus.
2. Sélectionnez le lien **Bibliothèque de modèles de déduplication** dans les outils de gestion, dans la section Gérer.
3. Facultatif : Créez une bibliothèque pour le nouveau modèle.
   a. Sur la page Modèles de déduplication, sélectionnez **Créer une bibliothèque**.
   b. Dans la boîte de dialogue Créer une nouvelle bibliothèque, renseignez le **nom** et la **description** de la nouvelle bibliothèque.
   c. Sélectionnez **Créer**.
4. Sur la page Modèles de déduplication, sélectionnez **Créer un modèle**.
   Sur la page Nouveau modèle, configurez les différentes sections du modèle en effectuant le reste des étapes.
5. **Informations générales** : Remplissez le formulaire, puis sélectionnez **Suivant**.

Champ	Description
Nom	Nom unique du modèle.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Classe	Classe CMDB à laquelle ce modèle peut être appliqué.
Bibliothèque de modèles	Bibliothèque à laquelle appartient le modèle de déduplication. Sélectionner une bibliothèque nouvellement créée ou une autre bibliothèqueSélectionnez une bibliothèque ou sélectionnez l'icône « + » pour créer une nouvelle bibliothèque.

Option	Description
Sélectionner automatiquement toutes les tâches de déduplication qui correspondent à la classe sélectionnée	Affectez toutes les tâches de déduplication qui correspondent à la classe du modèle au modèle pour le rattrapage.
Ajouter toutes les classes enfants	Affectez également au modèle toutes les tâches de déduplication qui correspondent aux classes descendantes de la classe de modèle à des fins de correction. Cette option n'est disponible que si l'option **Sélectionner automatiquement toutes les tâches de déduplication qui correspondent à la classe sélectionnée** est sélectionnée.

6. **Sélectionner le CI principal** : sélectionnez la méthode de sélection du CI principal dans la liste déroulante, puis sélectionnez **Suivant**.

Option	Description
Mises à jour les plus récentes	CI mis à jour le plus récent.
Le plus d'éléments connexes	CI avec le plus d'éléments connexes.
Date de création la plus ancienne	CI le plus ancien.
La plupart des relations	CI avec le plus de relations.
Source de découverte	Un CI en double doit être associé à la source de détection sélectionnée pour devenir le CI principal.
Comporte un actif	Un CI doit posséder un actif pour devenir le CI principal.
Sélectionner le CI principal en fonction de la condition	Un CI en double doit remplir une condition spécifiée pour devenir le CI principal.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- L'application de la méthode choisie à un ensemble de CI en double doit aboutir à exactement un CI. Si, au cours du rattrapage, la méthode choisie ne produit aucun CI ou plusieurs CI, la méthode **mise à jour la plus récente** est automatiquement appliquée, quel que soit votre choix.
- Après avoir sélectionné le CI principal dans le jeu de CI en double, le CI principal est séparé du reste des CI en double. À partir de ce moment-là, les « CI dupliqués » désignent tous les CI en double initiaux, à l'exception du CI principal sélectionné.

7. **Fusionner les attributs** : configurez la fusion des attributs des doublons de CI dans le CI principal, puis sélectionnez **Suivant**.

   a. Sélectionnez la méthode à utiliser pour fusionner les attributs des doublons de CI dans les attributs correspondants du CI principal.
   Pour chaque carte de méthode à gauche (telle que Utiliser le dernier CI mis à jour), sélectionnez les attributs dans la liste de droite qui doivent être fusionnés dans le CI principal à l'aide de cette méthode.

   b. Sélectionnez les options appropriées.

Option	Description
Autoriser les mises à jour de la valeur nulle lors de la fusion d'attributs dans le CI principal	Lors de la fusion de CI en double dans le CI principal, une valeur null d'un CI en double permet de remplacer une valeur non nulle dans le CI principal.
Autoriser uniquement les mises à jour à partir de CI en double lorsque la valeur principale du CI est nulle	Lors de la fusion de CI en double dans le CI principal : ▪ Empêche les mises à jour des attributs de CI principal dont la valeur n'est pas nulle. ▪ Permet les mises à jour des attributs de CI principal qui ont une valeur nulle, avec une valeur non nulle.

8. **Fusionner les relations** : sélectionnez une option pour fusionner les relations des doublons de CI dans le CI principal, puis sélectionnez **Suivant**.

Choix	Description
Fusionner toutes les relations	Fusionner les relations de tous les doublons de CI dans le CI principal.
Ne fusionnez aucune relation	Ne fusionnez aucune relation de CI en double dans le CI principal.
Fusionner les relations en fonction de la condition	Fusionner les relations uniquement si le CI principal satisfait à cette condition.

9. **Fusionner les éléments connexes** : sélectionnez la méthode à utiliser pour fusionner les éléments connexes associés aux doublons de CI dans le CI principal, puis sélectionnez **Suivant**.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Choix	Description
Fusionner les éléments connexes par défaut	Fusionner uniquement les éléments connexes dans la liste des éléments associés par défaut, à partir de CI en double dans le CI principal.
Ne pas fusionner des éléments connexes	Ne fusionnez pas d'éléments connexes d'un CI en double dans le CI principal.
Fusionner tous les éléments connexes disponibles	Fusionner tous les éléments connexes de tous les doublons de CI dans le CI principal.
Fusionner les éléments connexes en fonction de la condition	Fusionner les éléments associés uniquement si le CI principal satisfait à cette condition. Les éléments associés sont fusionnés individuellement en fonction du CI principal satisfaisant leur condition respective. Si deux éléments associés comportent deux conditions et que le CI principal ne satisfait qu'à une condition, un seul élément associé est fusionné. Sélectionnez **Créer une nouvelle condition** pour créer des conditions.

Pour plus d'informations sur la liste par défaut des éléments connexes utilisés dans les processus de déduplication, reportez-vous à la section Gérer la liste des éléments connexes par défaut.

10. **Actions de CI en double** : sélectionnez ce qui doit advenir des doublons de CI après leur fusion dans le CI principal, en fonction des paramètres du modèle, puis sélectionnez **Suivant**.

Choix	Description
Supprimer	Supprimer définitivement tous les CI en double dans l'ensemble (le CI principal reste le seul CI actif).
Définir les attributs sur des valeurs personnalisées	Définissez les attributs des CI en double sur des valeurs personnalisées. Configurez les paires attribut/valeur avec vos paramètres personnalisés.

11. **Examiner et tester** : accédez aux onglets suivants pour compléter le modèle en le vérifiant et en le testant.
    a. **Résumé** : passez en revue tous les paramètres du modèle et sélectionnez **Retour** pour modifier les paramètres.
    b. **Test** : sélectionnez un exemple de tâche de déduplication, puis sélectionnez **Enregistrer et prévisualiser les résultats** pour enregistrer et exécuter le modèle.
    c. Prévisualisez les résultats du test de rattrapage.
    d. Sélectionnez **Enregistrer et quitter** pour enregistrer le modèle et revenir à la page d'accueil des modèles de déduplication.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Le nouveau modèle est ajouté à la bibliothèque spécifiée en mode brouillon et peut être modifié. Toutefois, un modèle en mode brouillon n'est pas disponible pour le rattrapage des tâches de déduplication tant que vous ne l'avez pas publié.

Que faire ensuite
- Publier un modèle de déduplication
- Exécuter un modèle pour rattraper les tâches de déduplication
- Corriger une seule tâche

Exécuter un modèle pour rattraper les tâches de déduplication

Exécutez un modèle de déduplication pour corriger les tâches de déduplication en bloc. Un modèle de déduplication est préconfiguré avec les paramètres de rattrapage par classe. L'exécution d'un modèle de déduplication corrige ses tâches de déduplication affectées, de manière cohérente, en fonction des paramètres du modèle.

Avant de commencer
Rôle requis : cmdb_dedup_admin (contenu par défaut dans sn_cmdb_admin)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez exécuter un seul modèle pour corriger ses tâches de déduplication associées, ou exécuter tous les modèles publiés en même temps, chacun corrigeant ses tâches associées. Avant d'exécuter des modèles, assurez-vous que ces modèles sont correctement configurés avec leurs paramètres de rattrapage et qu'ils sont correctement affectés aux tâches de déduplication. Les tâches de déduplication peuvent être affectées automatiquement à un modèle en fonction des conditions du modèle. Vous pouvez également affecter manuellement des tâches de déduplication supplémentaires à un modèle.

Procédure
1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB** , puis sélectionnez **Gestion** dans la barre de Espace de travail CMDB menus.
2. Sélectionnez le lien **Tableau de bord de déduplication** dans Outils de gestion, dans la section Gérer.
3. Sélectionnez une bibliothèque de modèles dans l'onglet **Prêt** ou sélectionnez **Toutes les bibliothèques** dans la liste déroulante Bibliothèques (définie sur **Toutes les bibliothèques** par défaut).
   Le jeu de cartes est filtré pour afficher uniquement les modèles de la bibliothèque sélectionnée ou pour afficher tous les modèles de toutes les bibliothèques si vous sélectionnez **Toutes les bibliothèques** dans la liste déroulante.
4. Facultatif : Sur la page Modèles de déduplication, sélectionnez **Exécuter tout** pour exécuter tous les modèles de déduplication sur leurs tâches de déduplication affectées. Pour affecter des tâches de déduplication à un modèle ou pour exécuter un seul modèle, procédez comme suit.
5. Sur la page Modèles de déduplication, localisez la carte contenant le modèle que vous souhaitez exécuter et sélectionnez **Affecter des tâches** dans cette carte.
6. Dans la liste Tâches de déduplication disponibles, sélectionnez les tâches que vous souhaitez corriger à l'aide du modèle de déduplication sélectionné. Sélectionnez ensuite **Ajouter la sélection** pour affecter les tâches sélectionnées au modèle actuel.

   Tâches de déduplication disponibles Répertorie toutes les tâches de déduplication ouvertes, dont certaines peuvent être incompatibles avec le modèle. Si vous tentez

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d'associer une tâche non compatible, une erreur s'affiche. Certaines des tâches de la liste peuvent être affectées à un autre modèle, et vous pouvez les réaffecter au modèle actuel.

Le volet Assigned de-desduplication tasks (Tâches de déduplication affectées) se trouve à droite et contient deux onglets :

- **Toutes les tâches correspondantes** : affiche les tâches de déduplication qui correspondent à la condition du modèle sélectionné.
- **Vos tâches sélectionnées** : affiche les tâches que vous avez affectées au modèle pour le rattrapage.

Les tâches sélectionnées sont ajoutées à la liste dans l'onglet **Vos tâches sélectionnées** du volet Tâches de déduplication affectées sur la droite. Le modèle s'exécutera pour toutes les tâches de la liste **Vos tâches sélectionnées** et toutes les tâches de la liste **Toutes les tâches correspondantes** qui ne sont pas affectées à un autre modèle.

7. Sélectionnez **Exécuter le modèle**.
   Le modèle sélectionné est ajouté à la file d'attente en cours d'exécution.

Que faire ensuite

- Sélectionnez l'onglet **En cours d'exécution** pour suivre la progression et les détails des modèles que vous avez ajoutés à la file d'attente en cours d'exécution et qui sont en cours d'exécution. Les nombres généraux pour l'exécution du modèle s'affichent lorsque ces nombres sont disponibles. Les modèles sont triés par heure de début, avec le modèle avec l'heure de début la plus récente en haut de la liste.
  - Sélectionnez **Détails** (accessible uniquement une fois que toutes les tâches de déduplication ont été calculées) pour afficher plus de détails sur cette exécution et explorer les tâches de déduplication.
  - Sélectionnez **Annuler** pour arrêter l'exécution d'un modèle. Les détails du modèle annulé sont ajoutés dans l'onglet **Terminé** avec l'état Annulation demandée. Une fois l'annulation terminée, l'état devient Annulé.

  Une fois l'exécution d'un modèle terminée, ses détails n'apparaissent plus sous l'onglet **En cours d'exécution** , mais sont disponibles dans l'onglet **Terminé** . En outre, le modèle terminé est à nouveau disponible pour être exécuté dans l'onglet **Prêt** .
- Sélectionnez l'onglet **Terminé** pour afficher les nombres généraux par modèle, tels que les tâches erronées et ignorées, et le temps d'exécution général. Les modèles sont triés par délai d'exécution, le modèle terminé le plus récemment étant en haut de la liste. Sélectionnez **les détails** d'un modèle pour accéder à une vue de liste des tâches de déduplication affectées au modèle. Cette vue de liste affiche les détails de chaque tâche de déduplication, tels que son état (code couleur) et le message d'erreur le cas échéant. Vous pouvez explorer une tâche de déduplication pour en savoir plus.
- Sélectionnez **Afficher les tâches de déduplication qui requièrent votre attention** dans la carte Tâches de déduplication terminées avec des erreurs dans le volet Aperçus de déduplication sur la droite. La vue de liste Tâches de déduplication avec erreurs affiche les tâches de déduplication qui ne se sont pas terminées avec succès, ainsi qu'un message d'erreur. Vous pouvez analyser les tâches de déduplication dans la liste pour plus de détails.

Corriger une seule tâche

Corrigez une seule tâche de déduplication à l'aide d'un modèle de déduplication dans Espace de travail CMDB, ou à l'aide du correcteur de CI en double hérité.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : cmdb_dedup_admin (contenu par défaut dans sn_cmdb_admin)

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB** , puis sélectionnez **Gestion** dans la barre de Espace de travail CMDB menus.
2. Sélectionnez le lien **Tableau de bord de déduplication** dans Outils de gestion, dans la section Gérer.
3. Dans la section Modèles de déduplication, sélectionnez **Afficher les tâches de déduplication**.
4. Dans la vue de liste Tâches de déduplication, sélectionnez la tâche que vous souhaitez corriger.
5. Sélectionnez **Rattraper** dans le formulaire de tâche.
6. Dans la boîte de dialogue Rattraper, choisissez la méthode que vous souhaitez utiliser pour le rattrapage, puis sélectionnez **Corriger**.

Choix	Description
Réparer manuellement	Utilisez le correcteur de CI en double hérité pour corriger la tâche. Pour poursuivre ce choix de rattrapage, reportez-vous à la section Corriger une tâche de déduplication (héritée).
Rattraper à l'aide d'un modèle	Utilisez un modèle de déduplication pour corriger la tâche. Pour poursuivre ce choix de rattrapage : Dans la boîte de dialogue Rattraper, sélectionnez la **bibliothèque** et le **modèle** à utiliser pour le rattrapage, puis sélectionnez **Corriger**.

Que faire ensuite
Sur le formulaire de tâche :

- Suivez la progression et les détails du rattrapage dans le flux d'activité jusqu'à ce que le rattrapage soit terminé.
- Sélectionnez l'onglet **Dupliquer les résultats de l'audit** pour afficher les résultats de l'audit en double.

Publier ou annuler la publication d'un modèle de déduplication

Après avoir créé un modèle de déduplication, vous devez publier le modèle brouillon pour le rendre disponible pour exécution. Vous devrez peut-être également annuler la publication d'un modèle de déduplication publié, de sorte qu'il soit temporairement indisponible pour le rattrapage de déduplication, jusqu'à ce que vous le publiiez à nouveau.

Avant de commencer

- Un modèle que vous souhaitez publier ne doit pas être à l'état Publié.
- Un modèle dont vous souhaitez annuler la publication doit être actuellement publié.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si le modèle dont vous souhaitez annuler la publication est en cours d'exécution ou dans la file d'attente en cours d'exécution, vous devez attendre la fin de l'exécution ou l'annuler. Dans le tableau de bord de déduplication, sélectionnez l'onglet **En cours d'exécution** , recherchez le modèle dont vous souhaitez annuler la publication, puis sélectionnez **Annuler** dans la fiche du modèle.

Rôle requis : cmdb_dedup_admin (contenu par défaut dans sn_cmdb_admin)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB** , puis sélectionnez **Gestion** dans la barre de Espace de travail CMDB menus.
2. Sélectionnez le lien **Bibliothèque de modèles de déduplication** dans les outils de gestion, dans la section Gérer.
3. Dans le volet Bibliothèques, localisez le modèle que vous souhaitez publier ou annuler, puis :
   a. Publier : assurez-vous que toutes les sections du modèle sont terminées et sélectionnez **Publier**.
   b. Dans la boîte de dialogue Publier un modèle, sélectionnez **Publier**.
   c. Annuler la publication : sélectionnez **Annuler la publication** puis, dans la boîte de dialogue Annuler la publication du modèle, sélectionnez **Annuler la publication**.

Résultats
Un modèle publié :

- Devient disponible sur la page Modèles de déduplication et peut être utilisé pour le rattrapage.
- Impossible de modifier ou de mettre hors service.

Un modèle non publié est remis en mode brouillon :

- n'est plus disponible sur la page Modèles de déduplication et ne peut pas être sélectionné pour le rattrapage.
- Peut être modifié ou mis hors service.

Mettre hors service un modèle

Mettre hors service un modèle qui n'est plus nécessaire pour corriger les tâches de déduplication.

Avant de commencer
Le modèle que vous souhaitez mettre hors service doit être dans un état non publié.

Rôle requis : cmdb_dedup_admin (contenu par défaut dans sn_cmdb_admin)

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB** , puis sélectionnez **Gestion** dans la barre de Espace de travail CMDB menus.
2. Sélectionnez le lien **Bibliothèque de modèles de déduplication** dans les outils de gestion, dans la section Gérer.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans le volet de bibliothèque, sélectionnez le modèle que vous souhaitez mettre hors service , puis sélectionnez **Mettre hors service**.
4. Sélectionnez le menu contextuel du modèle, puis sélectionnez **Mettre le modèle hors service**.
5. Dans la boîte de dialogue Mettre hors service le modèle, sélectionnez **Mettre hors service**.

Résultats
Un modèle mis hors service n'est plus disponible dans le tableau de bord de déduplication et ne peut pas être utilisé pour le rattrapage.

Passer en revue les tâches de déduplication (héritées)

Examinez les détails des tâches de déduplication, puis corrigez éventuellement une tâche de déduplication.

Avant de commencer
Rôle requis : itil pour afficher et itil_admin ou cmdb_dedup_admin pour corriger une tâche de déduplication.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez également utiliser les options de déduplication dans le Espace de travail CMDBfichier . Utilisez le tableau de bord de déduplication et la bibliothèque de modèles de déduplication pour :

- Examiner les tâches de déduplication
- Corriger les tâches de déduplication en bloc à l'aide de modèles de déduplication
- Obtenez un aperçu des nombres et de l'état de la déduplication dans votre organisation

Pour plus d'informations, consultez Expérience de déduplication de CI dans Espace de travail CMDB.

Si un CI en double est un CI dépendant, vous pouvez afficher les détails de la relation dépendante, du CI dépendant et de toute chaîne de qualificateur de relation. Si le CI dépendant dispose d'une table de recherche, vous pouvez voir les détails de la table de recherche correspondante.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Identification/Rapprochement** > **Tâches de déduplication**.
2. Sélectionnez une tâche.

Formulaire de tâche de correction des doublons

Champ	Description
Numéro	Numéro de tâche unique.
Affecté à	Personne responsable de la résolution de la tâche.
Description brève	Description de la tâche.
Notes de travail	Détails décrivant comment le CI a été identifié en tant que doublon. **Remarque :** Non disponible dans les tâches de déduplication qui ont été créées avant la London mise en production.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Ce champ contient également des notes de l'utilisateur sur les décisions et les étapes de résolution de la tâche.
Priorité	Priorité des tâches.
État	État de la tâche de déduplication au fur et à mesure de sa résolution.

3. Dans la section Listes connexes, cliquez sur l'onglet **Dupliquer les résultats d'audit** pour afficher la liste des doublons de CI dans cette tâche. Vous pouvez cliquer sur un CI pour afficher plus de détails CI.

Colonne	Description
Dupliquer le CI	Référence au CI dupliqué. **Remarque :** Ce champ est un type d'ID de document, ce qui signifie qu'il peut référencer n'importe quel enregistrement dans n'importe quelle table. Si le CI référencé est supprimé dans le cadre de la résolution des tâches en double, ce champ est vide.
Relation	Pour un CI en double qui est un CI dépendant, ce champ affiche la relation entre le CI en double et le CI dépendant.
Dépendant de CI	Si le CI en double est un CI dépendant, ce champ affiche le CI dépendant.
Source de découverte	Méthode de découverte utilisée pour le CI.

Que faire ensuite

Analysez les tâches de déduplication pour déterminer quels CI doivent rester actifs et lesquels des CI en double dans les listes des résultats de l'audit en double sont périmés ou incorrects. Cliquez sur **Corriger** pour corriger une seule tâche de déduplication.

Information associée

Qualificateur de relation

Champ d'ID de document

Corriger une tâche de déduplication (héritée)

Corrigez une seule tâche de déduplication à l'aide de l'assistant Correcteur de CI en double. Utilisez l'assistant pour vous guider dans le processus de rapprochement des CI en double ou pour appliquer un workflow personnalisé.

Avant de commencer

Passez en revue les rubriques suivantes pour vous familiariser avec les concepts importants du rattrapage des CI en double :

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Rattrapage des CI en double pour en savoir plus sur les concepts généraux de rattrapage de CI en double, les restrictions et les cas particuliers tels que les rattrapages qui impliquent un grand nombre de CI en double.
- Propriétés associées au rattrapage des doublons de CI pour plus d'informations sur les propriétés importantes qui affectent les processus de rattrapage des CI en double. Inclut la propriété glide.duplicate_ci_remediator.dry_run qui détermine si le correcteur de CI en double met réellement à jour la CMDB ou non.

Rôle requis : itil pour lire, itil_admin ou cmdb_dedup_admin pour écrire

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Au lieu d'utiliser la version héritée du correcteur de CI en double sur l'interface utilisateur principale, vous pouvez utiliser le tableau de bord de déduplication et les modèles et bibliothèques de déduplication disponibles dans l'espace de travail CMDB. L'utilisation des options de déduplication dans Espace de travail CMDB est particulièrement utile pour le rattrapage en bloc des tâches de déduplication. Ces options vous permettent de préconfigurer un modèle de déduplication avec des paramètres de rattrapage, qui peuvent ensuite être appliqués de manière cohérente à plusieurs tâches de déduplication. Pour plus d'informations, consultez Expérience de déduplication de CI dans Espace de travail CMDB.

Au fur et à mesure que vous progressez dans les onglets du correcteur de CI en double, les CI ne sont pas mis à jour. Toutes les mises à jour ne sont appliquées qu'à l'étape finale, une fois que vous avez cliqué sur **Corriger**.

Remarque : Le rattrapage se comporte différemment lorsqu'il implique un grand nombre de doublons de CI ou lorsque les doublons sont des numéros de série. Pour plus d'informations sur les cas particuliers de rattrapage, reportez-vous à la section Rattrapage des CI en double.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Identification/Rapprochement** > **Tâches de déduplication**.
2. Ouvrez la tâche de déduplication que vous souhaitez corriger.
3. Dans le formulaire de tâche, sélectionnez **Corriger**.
4. Dans la boîte de dialogue Corriger, sélectionnez l'une des options suivantes :
   - **Utiliser le correcteur de CI en double (recommandé)** : utilisez l'assistant pour consolider les CI en double en fonction de vos configurations et paramètres. Suivez les onglets Dupliquer le réparateur de CI pour configurer le rapprochement.

     Remarque : Cette option n'est pas disponible pour les tables autres que CMDB.

   - **Utilisez un workflow de rattrapage personnalisé** : utilisez une règle de rattrapage CMDB existante ou sélectionnez **Ajouter** nouveau pour en créer une nouvelle.
     - Dans le formulaire Règle de rattrapage CMDB, définissez le **type de tâche** sur `Tâche de correction des doublons` et sélectionnez **Actif**.
     - Dans le formulaire Workflow **, définissez Table** pour corriger la tâche en double [reconcile_duplicate_task] et **La condition Si correspond** à `Aucune`.
     - Assurez-vous que le workflow associé corrige les CI en double.

     Dans la boîte de dialogue Régaler, sélectionnez **Suivant** pour démarrer le workflow et quitter le correcteur de CI en double. Le formulaire Tâche de correction des doublons s'affiche, dans lequel vous pouvez mettre à jour **l'état** de la tâche.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Utiliser le correcteur de CI en double (mode restreint)** : il n'apparaît que si la *glide.duplicate_ci_remediator.enable_restricted_mode* propriété système est définie sur **vrai**. Vous devrez peut-être utiliser cette option si le rattrapage est bloqué car le chargement de la tâche de déduplication expire. Cette option peut être pertinente lorsqu'un grand nombre d'éléments connexes sont associés à une tâche de déduplication, ce qui permet de poursuivre le rattrapage avec les entités limitées en mode restreint. Pour plus d'informations sur l'utilisation de cette option pour restreindre l'utilisation d'éléments associés dans le rattrapage de déduplication et permettre au rattrapage de se poursuivre, reportez-vous à la section Utilisation du mode restreint dans le correcteur de CI en double [KB1542272].

5. Dans l'onglet **Sélectionner un CI principal** du correcteur de CI en double :

   a. Sélectionnez le CI principal pour ce rapprochement à l'aide de l'une des listes suivantes de CI en double. Pour n'importe quel CI, vous pouvez cliquer sur le lien **Nom** pour afficher les attributs du CI ou cliquer sur le lien **Éléments connexes** pour afficher le nombre d'éléments connexes.

   - **Recommandé** : un sous-ensemble de la liste **Tous** , contenant uniquement les CI principaux recommandés par le système. Les recommandations du système sont basées sur la vérification des CI en double pour les critères suivants :
     - CI avec le plus d'éléments connexes.
     - CI avec le plus de relations.
     - CI détecté le plus récent.
     - CI mis à jour le plus récent.
     - CI le plus ancien.
     - CI principal précédent, s'il a été sélectionné précédemment.
   - **Tous** : tous les CI en double pour la tâche de déduplication.

   L'une ou l'autre option vous permet de passer en revue un résumé des paramètres de rattrapage avant de commencer le rattrapage.

   b. Sélectionnez l'une des options suivantes pour choisir de consolider des valeurs d'attributs, des relations ou des éléments associés de l'un des CI en double dans le CI principal :

   - **Corriger manuellement** : permet de spécifier les valeurs d'attributs, les relations et les éléments associés des doublons de CI à consolider dans le CI principal.
   - **Utiliser le CI principal** : conserve les valeurs d'attribut de CI principal, fusionne les relations et fusionne uniquement les éléments connexes par défaut.

     Passez à l'étape numéro 7, car cette sélection ignore toutes les configurations autres que le choix de l'action pour les CI en double sur la page **Déterminer les actions de CI en double** .

6. Sous l'onglet **Fusionner les valeurs d'attribut,** examinez les valeurs incohérentes de chaque attribut. Pour chaque attribut, choisissez de conserver la valeur du CI principal ou choisissez une valeur d'un CI en double pour que le CI principal soit défini.
7. Sélectionnez **Suivant**.

Colonne	Description
Attribut	Attribut pour lequel il existe différentes valeurs.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Colonne	Description
Valeur du CI principal	**Valeur d'attribut** dans le CI principal.
Autres valeurs	Le nombre de valeurs **d'attributs** uniques dans les CI en double.

Pour remplacer la valeur d'attribut de CI principal par une valeur CI en double :

a. Cliquez sur le lien **Autres valeurs** .

b. Dans la boîte de dialogue d'attribut, cliquez sur **Valeurs uniques** pour afficher uniquement les valeurs d'attribut uniques ou **sur Tout** pour afficher toutes les valeurs d'attribut, y compris les valeurs identiques.

c. Sélectionnez une valeur pour **l'attribut** de CI principal à définir.
Vous pouvez cliquer sur **Rétablir la valeur d'origine** pour annuler la sélection d'une valeur d'attribut différente pour le CI principal.

d. Cliquez sur **Sélectionner**.

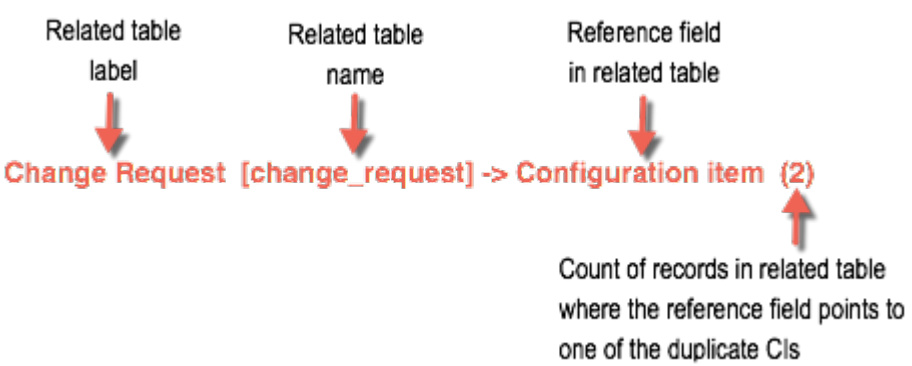
Remarque : Les attributs, tels que les champs système, les champs de détection (*discovery_source*, *last_discovered*, *first_discovered*) et les champs en lecture seule (tels que le champ Actif) n'apparaissent pas dans la liste.

8. Dans l'onglet **Fusionner les relations et les éléments connexes** :

a. Dans la section Fusionner les relations, indiquez si vous souhaitez fusionner toutes les relations de tous les doublons de CI dans le CI principal. Cliquez sur **Afficher toutes les relations** pour afficher toutes les relations dans lesquelles un CI en double est un parent ou un enfant. Vous pouvez cliquer sur un lien **parent** ou **enfant** pour afficher plus de détails. Les relations orphelines et en double des doublons de CI sont supprimées si vous choisissez de fusionner des relations. Pour en savoir plus sur le KPI de relation d'intégrité CMDB, reportez-vous à KPI et mesures d'intégrité CMDB.

b. Dans la section Fusionner les éléments connexes, utilisez le collecteur de liste pour sélectionner les éléments connexes à fusionner dans le CI principal. Cliquez sur **Afficher tous les éléments connexes** pour afficher toutes les tables connexes (éléments) et le nombre de références dans chaque table à l'un des CI dupliqués. Vous pouvez cliquer sur les liens dans **Éléments associés du CI principal** et **Éléments associés des CI en double** pour afficher des détails sur les éléments connexes.

Les éléments connexes du collecteur de liste ont le format suivant :



Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Par défaut, tous les éléments de la liste des éléments associés par défaut sont sélectionnés pour être fusionnés.
- Les éléments associés (tables) qui n'ont aucune référence à un CI en double ne sont pas répertoriés, sauf si cette table est incluse dans la liste des éléments associés par défaut.
- Étant donné que les tables connexes d'actif font partie de la liste d'exclusion, elles ne sont pas disponibles à la fusion.

Pour plus d'informations sur la configuration d'une liste par défaut d'éléments connexes, consultez Gérer la liste des éléments connexes par défaut

c. Cliquez sur **Suivant** .

9. Dans l'onglet **Déterminer les actions de CI en double** , choisissez l'une des actions suivantes à effectuer après avoir terminé le rapprochement. Cliquez ensuite sur **Suivant**.

- **Définir les attributs sur des valeurs personnalisées** (recommandé) : conserver tous les CI en double. Marquez les CI en double comme non valides en définissant un **attribut** spécifique sur une **valeur** spécifique pour tous les CI en double. Par exemple, définissez *Operational Status* sur `Mis hors service` pour mettre hors service les CI en double.

  L'attribut *duplicate_of* des CI en double est automatiquement défini sur le CI principal approprié. En outre, les CI en double ne seront ajoutés à aucune tâche de déduplication une fois cette tâche corrigée. Si le moteur d'identification n'est pas configuré pour ignorer la duplication, assurez-vous que les règles d'inclusion d'identification sont configurées pour exclure les CI en double lors de l'identification. Cette configuration empêche la création de nouvelles tâches de déduplication avec les mêmes CI en double après le rattrapage.

  Remarque : Les champs Découverte, les champs système, les champs en lecture seule et les champs de date sont exclus de la liste d'attributs.

- **Supprimer** : supprime tous les CI en double (seul le CI principal reste).

  Remarque : Examinez Restaurer et supprimer la récupération pour plus d'informations sur l'annulation de la suppression des CI et des enregistrements connexes.

10. Dans l'onglet **Vérifier et confirmer** :

a. Passez en revue le résumé des mises à jour attendues pour ce rapprochement de CI en double. Les mises à jour sont basées sur vos sélections et, par conséquent, le résumé comprend uniquement les détails applicables. Ce résumé peut inclure des détails sur les relations et les éléments associés qui seront fusionnés dans le CI principal, les valeurs d'attribut avec lesquelles le CI principal sera défini et le nombre de CI qui seront supprimés. Cliquez sur **Attributs**, **Relations**, **Éléments connexes** ou **Actions de CI en double** , le cas échéant, pour afficher des détails supplémentaires tels que les changements apportés aux valeurs d'attribut.

b. Cliquez sur **Corriger** pour terminer le rapprochement en fonction de vos paramètres de rapprochement.
Une fois terminée, **l'état** de la tâche est défini sur **Fermé terminé**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Les relations suivantes sont supprimées sans être fusionnées dans le CI principal :

- Relations dans lesquelles le champ Type, enfant ou parent est vide.
- Relations pour lesquelles la fusion avec le CI principal entraînera des relations cycliques.
- Relation pour laquelle la fusion avec le CI principal entraînera des relations en double.

Que faire ensuite
Le processus de rapprochement s'exécute en arrière-plan et peut prendre du temps. Une fois l'opération terminée, le système envoie un avis de confirmation au réparateur de la tâche. Pendant ce temps, vous pouvez :

- **Examiner les règles d'identification** : examinez les règles d'identification et d'inclusion et apportez les mises à jour nécessaires pour réduire la duplication des CI.
- **Vérifier la progression** : affichez les activités de tâche qui sont enregistrées au fur et à mesure de l'avancement du rattrapage.
- **Afficher le CI principal** : affichez le CI principal pour ce processus de rapprochement.

Créer manuellement une tâche de déduplication

Créez manuellement une tâche de déduplication lorsqu'elle n'est pas créée automatiquement. Vous pouvez ensuite utiliser le correcteur de CI en double ou le tableau de bord de déduplication dans Espace de travail CMDB pour corriger la tâche créée manuellement.

Dans certains cas, les CI en double ne sont pas automatiquement détectés et les tâches de déduplication ne sont pas générées automatiquement. Une telle situation se produit avec une classe pour laquelle les règles d'identification ne sont pas définies et le moteur d'identification ne peut pas être appliqué. Toutefois, vous souhaitez toujours rapprocher ces doublons de CI à l'aide du correcteur de CI en double ou du tableau de bord de déduplication de . Espace de travail CMDB

Utilisez l'API CMDBDuplicateTaskUtils pour créer manuellement une tâche de déduplication dans laquelle tous les CI en double sont spécifiés. Les tâches de déduplication que vous créez manuellement et les tâches créées automatiquement sont stockées dans la même table ([reconcile_duplicate_task]) et traitées de la même manière.

Remarque : Vous pouvez créer manuellement une tâche de déduplication uniquement pour les CI CMDB. Un CI ne peut être spécifié comme duplication d'un CI que dans une seule tâche de déduplication.

Gérer la liste des éléments connexes par défaut

Vous pouvez ajouter ou supprimer des éléments de la liste par défaut des éléments associés utilisée dans le rattrapage de CI en double pour toutes les tâches de déduplication.

Avant de commencer
Rôle requis : itil_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La liste des éléments associés par défaut est utilisée par le correcteur de CI en double, apparaissant dans l'onglet **Fusionner les relations et les éléments connexes** . Vous pouvez modifier la liste d'une tâche spécifique uniquement dans le correcteur de CI en double sans affecter la liste globale par défaut.

La liste des éléments connexes par défaut est également utilisée par le tableau de bord de déduplication dans Espace de travail CMDB pour le rattrapage.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La modification globale de la liste affecte le rattrapage de toutes les tâches de déduplication dans le correcteur de CI en double et dans le tableau de bord de déduplication dans Espace de travail CMDB.

Remarque : Seuls les éléments connexes dans lesquels le champ de référence pointe vers l'élément de configuration [cmdb_ci] peuvent *sys_dictionary* être sélectionnés pour la liste des éléments connexes par défaut. Les éléments associés avec des références à n'importe quel enfant de la classe d'éléments de configuration ne peuvent pas être sélectionnés pour la liste des éléments connexes par défaut, mais sont toujours disponibles pour être fusionnés dans le correcteur de CI en double pour une tâche spécifique.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Identification/Rapprochement** > **Éléments associés par défaut du correcteur de CI en double**.
2. Sur la page Liste des éléments associés par défaut pour le correcteur de CI en double, utilisez le collecteur de liste pour ajouter ou supprimer des éléments de la liste **sélectionnée** .
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Propriétés associées au rattrapage des doublons de CI

Utilisez les propriétés de déduplication pour configurer le fonctionnement du rattrapage des CI en double lors de l'utilisation du correcteur de CI en double ou du tableau de bord de déduplication dans Espace de travail CMDB.

Pour afficher et modifier ces propriétés, le rôle administrateur est requis.

Bien que les propriétés ci-dessous fassent référence au correcteur de CI en double, ces propriétés ont un effet équivalent dans le rattrapage de CI en double dans Espace de travail CMDB.

Propriété	Description
Les attributs dans lesquels *max_length* cette valeur de propriété dépasse (4000 par défaut) sont exclus des onglets **Sélectionner un CI principal**, **Fusionner les valeurs d'attribut** et **Déterminer les actions du CI en double** dans l'assistant Correcteur de CI en double. glide.duplicate_ci_remediator.max.field_length	Si le *max_length* pour un attribut est égal à la vale alors les données sont tronquées à la valeur de pro • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 4000 • Emplacement : **Configuration** > **Propriétés CMDB** **Remarque :** Cette propriété impacte les per de la définition de cette valeur.
Liste de tables connexes séparées par des virgules au format «<table>.< colonne de référence> », qui sont exclus de la fusion pendant le rattrapage des CI en double. glide.duplicate_ci_remediator.related_items_blacklist	• Type : chaîne • Valeur par défaut : cert_task.cmdb_ci,cert_audit_result.configuration • Emplacement : **Configuration** > **Propriétés CMDB**

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
Seuil du nombre de doublons de CI. S'il est dépassé, l'aide à la réconciliation du correcteur de CI en double est limitée (1 000 par défaut). glide.duplicate_ci_remediator.max.cis	• Type : nombre entier • Valeur par défaut : 1 000 • Emplacement : **Configuration** > **Propriétés CMDB** • Pour en savoir plus : reportez-vous à la section « N déduplication (héritée). Ce seuil ne dépasse jamais 5 000, même si vous av
Détermine si le correcteur de CI en double corrige ou non la duplication CI en mettant à jour les enregistrements dans la CMDB. glide.duplicate_ci_remediator.dry_run	Lorsque la valeur est définie sur false (valeur par dé Vous pouvez définir cette propriété sur vrai, puis ex ne soit réellement mis à jour. Dans ce cas, les notes rattrapage réel. • Type : true | false • Valeur par défaut : faux • Emplacement : **Configuration** > **Propriétés CMDB**
glide.duplicate_ci_remediator.enable_restricted_mode	Active le rattrapage en mode restreint dans le cor dans le rattrapage de déduplication et permet à u **CI en double (mode restreint).** Pour plus d'informat de CI en double [KB1542272]. • Type : true | false • Valeur par défaut : faux • Emplacement : Ajouter aux propriétés système [s • Pour en savoir plus : Corriger une tâche de dédu Définissez la valeur **sur vrai** pour activer le rattrapag

Composants installés pour le rattrapage des CI en double

Tables installées pour prendre en charge le rattrapage des CI en double (inclus dans le module d'extension com.snc.cmdb).

Tables installées

Table	Description
Tâches de correction des doublons [reconcile_duplicate_task]	Tâches de déduplication
Dupliquer le résultat d'audit [duplicate_audit_result]	CI associés à chaque tâche de déduplication.
Rattrapage de CI en double	Entrée, sélections sur chaque onglet, état global

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
[cmdb_duplicate_ci_remediation]	du rattrapage et résultats de chaque exécution du correcteur de CI en double.
Bibliothèque de modèles de déduplication pour l'Espace de travail CMDB [sn_cmdb_ws_reconcile_duplicate_template_library]	Noms des bibliothèques et leurs descriptions.
Tâche suggérée du modèle de déduplication [sn_cmdb_ws_reconcile_duplicate_template_suggested_task]	Mappages des tâches de déduplication aux modèles.

Travaux planifiés installés

Tâche planifiée	Description
Déduplication : renseigner les données de tâche en double	S'exécute quotidiennement pour copier les métadonnées, telles que les attributs d'identification et les règles d'identification utilisés dans la génération d'une tâche de déduplication, dans une table facilement accessible. Les métadonnées sont stockées dans la table Rapprocher les données des tâches en double [reconcile_duplicate_task_data] et utilisées à des fins d'analyse pour le tableau de bord de déduplication.
Déduplication : renseigner les enregistrements d'exécution de tâche de modèle	S'exécute toutes les minutes pour évaluer les tâches de déduplication applicables pour un modèle en fonction de vos paramètres. En fonction des paramètres, affecte les tâches correspondantes et les tâches ajoutées manuellement au modèle pour le rattrapage. Les tâches de déduplication sont corrigées une fois que vous avez sélectionné **Exécuter le modèle**.
Déduplication : planificateur de modèle	Exécute chaque minute par le planificateur de modèle pour vérifier la capacité du moteur d'exécution. S'il y a une capacité disponible, sélectionne toutes les nouvelles tâches de déduplication ajoutées à la file d'attente pour le rattrapage. Les tâches de déduplication ne sont pas corrigées et restent à l'état Prêt à moins que cette tâche ne s'exécute périodiquement.
Déduplication : renseigner les tâches suggérées et orphelines du modèle	S'exécute toutes les heures pour compter le nombre de tâches qui correspondent à chaque modèle publié et le nombre de tâches qui ne correspondent à aucun modèle publié. Ces nombres apparaissent ensuite sur différentes cartes dans le tableau de bord de déduplication.

Attestation de CI

Vérifiez l'existence de l'infrastructure informatique et des applications réelles que vous possédez, systématiquement et en bloc. Étant donné que les CI sont ingérés en continu dans le CMDB à partir de diverses sources de données, assurez-vous de l'intégrité du CMDBfichier .

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Supprimez tous les CI périmés associés à une infrastructure IT ou à des applications qui n'existent plus.

Utiliser le de données CMDB dans l'espace de travail CMDB pour Créez une politique d'attestation spécifiant les CI à attester et la fréquence d'attestation. Affectez des tâches d'attestation aux utilisateurs qui connaissent ou gèrent les CI, et qui peuvent attester ou rejeter l'infrastructure informatique ou les applications que ces CI représentent. Les CI rejetés qui ne sont plus nécessaires peuvent alors être mis hors service, archivés ou supprimés du CMDBfichier .

Les utilisateurs peuvent accéder à la pour voir les tâches d'attestation qui leur sont affectées, puis examiner et traiter les tâches.

Détection intelligente et attestation automatique

La détection intelligente rationalise et simplifie l'attestation CI. La détection intelligente vous permet d'attester automatiquement les CI qui sont automatiquement détectés par les programmes de détection, en se basant uniquement sur les résultats de détection récents.

Les conditions suivantes doivent être remplies pour activer la détection intelligente :

- La détection est activée dans votre organisation ou À propos de l'Connecteurs Service Graph est implémentée.
- La propriété *sn_cmdb_ws.attestation.smart_detection.disabled*système est définie sur **false** (valeur par défaut).

En outre, la détection intelligente utilise les propriétés système suivantes comme filtres lors de la création d'une liste de CI candidats à l'attestation automatique. Pour être inclus en tant que candidats à l'attestation automatique, les CI doivent être détectés :

- Dans la fenêtre de temps de détection spécifiée par la *sn_cmdb_ws.attestation.smart_detection.discovery_window*propriété système (par exemple, au cours des 30 derniers jours)
- Par n'importe quelle source de détection qui n'est pas exclue par la *sn_cmdb_ws.attestation.smart_detection.discovery_source.exclusion* propriété système

Ensuite, lorsque vous examinez ces CI candidats, vous pouvez choisir de les attester automatiquement.

Propriétés associées à l'attestation

Propriété	Description
sn_cmdb_ws.attestation.smart_detection.disabled	Désactive la détection intelligente. • Type : true | false • Valeur par défaut : faux • Valeurs :

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	◦ **true** : désactivez la détection intelligente. ◦ **false** : activez la détection intelligente. • Emplacement : ajouter à la table Propriétés système [sys_properties]. • Pour en savoir plus : Examiner les tâches d'attestation du gestionnaire de données CMDB
sn_cmdb_ws.attestation.smart_detection.discovery_source.exclusion	Liste séparée par des virgules des sources de détection qui sont exclues dans le traitement de détection intelligente. Par exemple, une source de données qui n'est pas fiable pour la détection des CI. Les CI détectés par les sources de détection de la liste ne peuvent pas être candidats à l'attestation automatique. • Type : chaîne • Valeur par défaut : Saisie manuelle • Emplacement : Propriété système • Pour en savoir plus : Examiner les tâches d'attestation du gestionnaire de données CMDB
sn_cmdb_ws.attestation.smart_detection.discovery_window	Nombre de jours (fenêtre

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	de détection) que la détection intelligente utilise pour déterminer si un CI est un candidat à l'attestation automatique. Seuls les CI détectés pendant cette fenêtre de détection peuvent faire l'objet d'une attestation automatique. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 30 • Emplacement : Propriété système • Pour en savoir plus : Examiner les tâches d'attestation du gestionnaire de données CMDB

Examiner les tâches d'attestation du gestionnaire de données CMDB

Examinez les tâches d'attestation qui vous sont affectées ou qui sont affectées à un groupe d'affectation auquel vous appartenez conformément aux politiques d'attestation du gestionnaire de données CMDB. Vérifiez l'existence physique de l'infrastructure informatique ou des applications associées aux CI dans la tâche d'attestation, puis traitez ces CI comme il convient.

Avant de commencer

Rôle requis :

- Administrateur CMDB : data_manager_admin, sn_cmdb_admin (inclut déjà le rôle data_manager_admin)
- CI et propriétaire ou gestionnaire de service : data_manager_user, sn_cmdb_user (inclut déjà le rôle data_manager_user)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après avoir reçu des notifications concernant les tâches d'attestation qui vous sont affectées, vérifiez l'infrastructure IT ou les applications réelles que vous possédez, puis traitez les CI de la tâche en conséquence. Initialement, tous les CI de la tâche d'attestation sont répertoriés dans une liste Pas encore révisée et nécessitent donc une attestation. Les CI attestés sont ensuite déplacés vers une liste de CI attestés, tandis que les CI que vous rejetez sont déplacés vers une liste de CI rejetés distincte. Après avoir traité tous les CI de la tâche, vous pouvez envoyer et terminer la tâche.

Au fur et à mesure que vous traitez les CI dans la tâche, les détails de vos activités sont capturés dans le flux d'activité de la tâche.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'attestation des tâches est effectuée dans la vue Mon travail de l'application du magasin CMDB Workspace.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB** , puis sélectionnez **Mon travail** dans le Espace de travail CMDB menu.
   Toutes les tâches d'attestation qui vous sont affectées ou qui sont affectées aux groupes d'affectation auxquels vous appartenez s'affichent dans l'onglet**Tâches d'attestation** de la page Attestation des données de la section Mes tâches. Les tâches d'attestation sont associées à des détails tels que les dates d'échéance et les brèves descriptions de ces tâches. Les groupes d'affectation dont vous êtes membre sont également répertoriés.
2. Sélectionnez une tâche à examiner dans la liste des tâches d'attestation. Pour une révision en bloc, sélectionnez plusieurs tâches ou cochez la case en regard de « Élément de configuration » pour examiner toutes les tâches de la liste.
3. Examinez les détails d'une tâche :

   a. Facultatif : Les administrateurs peuvent sélectionner **Annuler la tâche** s'il n'est pas nécessaire d'attester les CI dans la tâche.
   Par exemple, si la tâche a été créée par erreur. La tâche annulée est supprimée sans autre traitement.

   b. Facultatif : Si la tâche n'est pas correctement affectée, cliquez sur **Réaffecter** , puis sélectionnez l'une des options suivantes.

   (Optional) En fonction de votre sélection, il est possible que la tâche ne vous soit plus affectée.

   - **Pour moi** : si la tâche n'est pas encore affectée à un utilisateur spécifique et que vous êtes le propriétaire des CI qui peuvent traiter la tâche.
   - (Optional) **À un autre utilisateur** : si vous n'êtes pas le propriétaire réel des CI et qu'il existe une autre personne plus appropriée en tant que propriétaire de la tâche. Dans la boîte de dialogue Réaffecter à un autre utilisateur, définissez **l'option Affecter à** cet utilisateur et entrez le motif de la réaffectation. Cliquez ensuite sur **Continuer**.

     Pour un propriétaire de CI, seuls les utilisateurs du groupe d'affectation auquel la tâche est actuellement affectée s'affichent. Pour les administrateurs, tous les utilisateurs ayant le rôle data_manager_user s'affichent.
   - **Envoyer pour réaffectation** : si vous n'êtes pas l'utilisateur approprié pour cette tâche et que l'administrateur doit affecter la tâche à quelqu'un d'autre. Dans la boîte de dialogue Envoyer pour réaffectation, entrez le motif de l'opération, puis cliquez sur **Soumettre** pour envoyer une notification à l'administrateur.

   c. Cliquez sur **Examiner les CI à attester** pour continuer le processus d'attestation de CI.
   Si la tâche n'est affectée à personne, elle est automatiquement affectée à l'utilisateur actuel.

4. Facultatif : Si la boîte de dialogue Détection intelligente s'affiche, cliquez sur **Examiner** pour examiner les CI ou sur **Attester automatiquement** pour attester les CI détectés sans révision.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Passez en revue les détails des CI dans la liste.

b. Facultatif : Cliquez sur **Attester automatiquement** pour attester automatiquement tous les CI de la liste et les déplacer vers la liste CI attestés.

c. Facultatif : Cliquez sur **Annuler l'attestation automatique** pour laisser tous les CI dans la liste Pas encore examiné et continuer à attester ces CI ultérieurement, indépendamment de la détection intelligente.

Si vous cliquez sur **Annuler**, vous pouvez cliquer ultérieurement sur **Exécuter l'attestation automatique** dans le widget de détection intelligente. Lors de l'examen des CI à attester, la liste du volet de détection intelligente est filtrée pour identifier les CI candidats à l'attestation automatique, ce qui vous permet d'attester automatiquement tous ces CI en bloc.

5. Examinez les CI de la liste Pas encore examinés.

Vous pouvez sélectionner un CI pour ouvrir un tableau de bord contenant davantage de détails, tels que l'intégrité du CI, les propriétés clés et les données CMDB 360. Les détails d'intégrité du CI qui s'affichent dépendent des paramètres et de l'activation de diverses fonctionnalités.

Utilisez les cartes suivantes sur la barre de droite pour obtenir de l'aide et un statut :

- Cliquez sur Actions d'attestation ( ) pour obtenir de l'aide sur les actions possibles que vous pouvez effectuer lors de la vérification des CI.
- Cliquez sur État de l'attestation ( ) pour afficher votre progression dans la révision et l'attestation des CI.
- Cliquez sur État de détection) pour voir si des CI sont candidats à l'attestation automatique et pour appliquer l'attestation automatique, le cas échéant.

6. Dans l'onglet **Détails** du volet CI de révision de l'attestation, sélectionnez les CI que vous êtes prêt à traiter et sélectionnez une action à appliquer à tous les CI sélectionnés.

- Sélectionnez les CI dont vous pouvez attester l'existence et cliquez sur **Attester** pour les déplacer vers la liste Attesté.

  Pour annuler l'attestation, sélectionnez la liste Attesté, sélectionnez les CI que vous souhaitez remettre dans la liste Pas encore révisé et cliquez sur **Supprimer l'attestation**. Vous pouvez également sélectionner les CI que vous souhaitez déplacer vers la liste Rejeté et cliquer sur **Rejeter**.

- Sélectionnez les CI dont vous ne pouvez pas attester l'existence et cliquez sur **Rejeter** pour les déplacer vers la liste Rejeté. Dans la boîte de dialogue Confirmer le rejet des CI, entrez une explication, puis cliquez sur **Continuer**.

  Pour annuler le rejet, sélectionnez la liste Rejeté, sélectionnez les CI que vous souhaitez remettre sur la liste Pas encore examiné et cliquez sur **Supprimer l'attestation**. Vous pouvez également sélectionner les CI que vous souhaitez déplacer vers la liste Attesté et cliquer sur **Attester**.

- Sélectionnez les CI à ne pas inclure dans cette tâche et dans les futures politiques d'attestation du gestionnaire de données, puis cliquez sur **Exclure**. Dans la boîte de dialogue Confirmer l'exclusion des CI, entrez une explication, puis cliquez sur **Continuer**.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ces CI exclus sont ajoutés à la liste d'exclusion des politiques d'attestation du gestionnaire de données CMDB. Pour plus d'informations, consultez Gérer les listes d'exclusion du gestionnaire de données CMDB (dans Interface utilisateur principale). Seul un administrateur peut annuler cette opération à l'aide du gestionnaire de données CMDB.

- Sélectionnez tous les CI que vous identifiez comme doublons d'autres CI et cliquez sur **Supprimer les doublons de la tâche**. Dans la boîte de dialogue Confirmer la suppression des CI en double, entrez une explication, puis cliquez sur **Continuer**.

  Ces CI en double sont supprimés de la tâche d'attestation et une tâche de déduplication est générée pour eux, de la même manière que les tâches de déduplication créées par le moteur Identification et rapprochement (IRE). Pour plus d'informations sur le traitement et le rattrapage des tâches de déduplication, reportez-vous à la section Rattrapage des CI en double.

  Remarque : Seul un administrateur peut annuler cette opération.

- Après le traitement de tous les CI de la tâche, lorsque la liste Pas encore examiné est vide, le bouton **Soumettre** est activé. Cliquez sur **Soumettre**, puis dans la boîte de dialogue Soumettre l'attestation, cliquez sur **Envoyer** pour fermer la tâche.

Certification de données

La certification des données gère les validations planifiées et à la demande des données dans les tables CMDB et non CMDB.

Les informations sont ajoutées à la CMDB par Découverte, par importation à partir d'outils tiers ou manuellement. Pour des raisons réglementaires ou procédurales, l'exactitude et la certification des informations contenues dans la CMDB doivent être vérifiées. La personne ou l'équipe responsable de la certification peut définir quelles informations nécessitent une vérification et un calendrier de vérification. Le calendrier génère ensuite une liste de vérification pour vérifier les données. Les personnes affectées à des tâches de certification répondent à une série de questions pour vérifier les données.

La certification des données peut être effectuée pour des champs spécifiques dans des tables spécifiques. En fonction du calendrier de certification, des tâches de certification sont automatiquement créées et affectées. Par exemple, vous pouvez configurer une certification pour valider les champs d'informations clés, tels que le **système d'exploitation** et le **nombre de processeurs**, sur tous les Windows serveurs situés à Chicago. Vous pouvez ensuite affecter automatiquement les tâches au membre de l'équipe approprié.

Les systèmes séparés par domaine peuvent utiliser l'application Certification des données.

Expérience en certification de données dans Espace de travail CMDB

Vous pouvez utiliser la page de destination de l'espace de travail CMDB et ses vues pour administrer et utiliser entièrement la certification de données, afficher diverses analyses et gérer des tâches de certification de données telles que :

- Créez une politique de certification Gestionnaire de données.
- Convertir les calendriers de certification hérités en politiques de certification de gestionnaire de données.
- Passer en revue les tâches de certification dans l'espace de travail CMDB.
- Examiner les tâches de certification ayant échoué dans Espace de travail CMDB.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'expérience de certification de données dans Espace de travail CMDB ne fournit pas de fonctionnalités telles que la réinitialisation, la fusion de plusieurs tâches de certification de données et l'escalade.

Pour plus d'informations sur l'utilisation de la certification des données dans , reportez-vous à Espace de travail CMDBla section Expérience en certification de données dans Espace de travail CMDB.

Certification des données sur l'interface utilisateur principale (UI 16)

Expérience en certification de données dans Espace de travail CMDB fournit la toute dernière fonctionnalité de certification des données. Toutefois, la version héritée de la certification des données sur l'interface utilisateur principale (interface utilisateur 16) est disponible en accédant à **Tout** > **Certification de données**. Pour plus d'informations sur l'utilisation de la version héritée du gestionnaire de données CMDB sur l'interface utilisateur principale, reportez-vous à la section Certification des données sur l'interface utilisateur principale.

Remarque :

La certification des données dans Espace de travail CMDB et la version héritée de la certification des données sur l'interface utilisateur principale fonctionnent séparément et ne sont pas synchronisées. Par conséquent, tous les éléments de certification de données, tels que les définitions et les calendriers, que vous créez dans l'une de ces implémentations n'apparaissent pas et ne sont pas inclus dans l'autre implémentation.

Pour convertir les données créées dans la version héritée de la certification des données sur l'interface utilisateur principale en brouillons de politiques de certification dans , reportez-vous à Espace de travail CMDBla section Convertir les calendriers de certification hérités en politiques de certification de gestionnaire de données.

Expérience en certification de données dans Espace de travail CMDB

Utilisez Certification de données dans Espace de travail CMDB pour administrer la certification de données, créer des politiques de certification, gérer des tâches de certification de données et afficher des analyses sur les processus en cours.

Remarque : La certification des données dans Espace de travail CMDB et la version héritée de la certification des données sur l'interface utilisateur principale fonctionnent séparément et ne sont pas synchronisées. Par conséquent, toutes les définitions de certification de données, telles que les filtres et les calendriers de certification, que vous créez dans l'une de ces implémentations, n'apparaissent pas et ne sont pas disponibles dans l'autre implémentation.

Expérience en certification de données dans Espace de travail CMDB

Utilisez la page de destination de l'espace de travail CMDB et ses vues pour gérer la certification des données :

- Utilisez le Vue Gestion dans Espace de travail CMDB pour accéder au gestionnaire de données CMDB afin de créer une nouvelle politique de certification.
- Utilisez la vignette Mon travail sur la Espace de travail CMDB page de destination pour accéder à vos tâches de certification ouvertes et en retard que vous devez examiner et traiter.
- Utilisez la vue Mon travail dans l'espace de travail CMDB pour accéder à toutes les tâches de certification de données qui vous sont affectées dans la section Tâches de certification.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gérer les tâches de certification dans Espace de travail CMDB:

- Passer en revue les tâches de certification dans l'espace de travail CMDB
- Examiner les tâches de certification ayant échoué dans Espace de travail CMDB

Convertir les calendriers de certification hérités en politiques de certification de gestionnaire de données

Convertissez les calendriers de certification créés dans l'application Certification des données héritée (s'exécutant sur l'interface utilisateur principale) en brouillons de politiques de certification du gestionnaire de données disponibles dans Espace de travail CMDB.

Avant de commencer

Rôle requis : data_manager_admin ou sn_cmdb_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous avez utilisé l'application Data Certification héritée sur l'interface utilisateur principale, aucun calendrier de certification associé n'est disponible dans la nouvelle implémentation de Data Certification dans Espace de travail CMDB la version 6.0. Vous pouvez convertir ces définitions en brouillons de politiques de certification Data Manager. Ensuite, vous pouvez publier les stratégies converties de la même manière Espace de travail CMDB que pour n'importe quelle brouillon de politique du gestionnaire de données.

Les calendriers de certification hérités qui ont été convertis avec succès sont automatiquement désactivés.

Cette conversion migre la plupart des champs à partir du calendrier de certification hérité. Toutefois, les champs et ne *`Last run date`* sont pas migrés dans Espace de travail CMDB les *`Assign to empty`* tables du gestionnaire de données.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB** , puis sélectionnez Gestion dans la barre de Espace de travail CMDB menus.
2. Sélectionnez le lien **Gestionnaire de données** dans Outils de gestion, dans la section Gérer.
3. Sur la page Vue d'ensemble du gestionnaire de données, sélectionnez **Importer** dans la bannière en haut de la page.
   S'il n'y a pas de calendriers de certification hérités à importer, la bannière de notification concernant l'importation des politiques existantes ne s'affiche pas.
4. Dans Confirmer l'importation du calendrier de certification dans les brouillons de politiques, sélectionnez **Importer dans les brouillons de politiques**.

   a. Suivez la progression dans la boîte de dialogue Importation en cours.

   b. Examinez les résultats de l'importation dans la boîte de dialogue Résumé de l'importation.

      S'il y a eu des opérations de conversion antérieures, les résultats reflètent uniquement l'opération de conversion actuelle. Par exemple, le nombre d'éléments terminés inclut uniquement les enregistrements qui ont été convertis avec succès lors de l'exécution en cours.

      Sélectionnez les liens associés aux résultats terminés et ignorés pour explorer les enregistrements associés.

      En outre, pour afficher des détails supplémentaires, sélectionnez **Tout** puis, dans le navigateur de filtre, saisissez `cert_schedule.list` pour ouvrir la table Calendriers de

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

certification. Les *Migration Status* colonnes et fournissent *Migration exception* des détails particulièrement importants pour les enregistrements ayant échoué ou ignorés.

c. Sélectionnez **Afficher les politiques à l'état de brouillon** pour afficher les politiques converties dans la page Politiques du gestionnaire de données, sous l'onglet Politiques à l'état de brouillon.

5. Facultatif : Publier un brouillon de politique du gestionnaire de données dans Espace de travail CMDB

Résultats

- Si vous vous connectez alors que cette conversion est en cours de traitement, un message de progression s'affiche sur la page de vue d'ensemble du gestionnaire de données. Vous pouvez sélectionner le lien **Afficher les détails** pour ouvrir la boîte de dialogue Importation en cours avec des détails sur l'avancement de l'opération.
- Les calendriers de certification hérités sont disponibles en tant que brouillons de politiques de certification dans le gestionnaire de données au format Espace de travail CMDB.
- Les calendriers de certification hérités sont désactivés.

Passer en revue les tâches de certification dans l'espace de travail CMDB

Examinez les valeurs des champs d'enregistrement et des attributs de CI dans les tâches de certification qui vous sont affectées, puis certifiez, modifiez ou échouez la révision en fonction de vos conclusions.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cmdb_user, sn_cmdb_editor ou sn_cmdb_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si une tâche de certification n'est pas correctement affectée, vous pouvez la réaffecter à un autre utilisateur si vous connaissez le réviseur approprié, ou demander à un administrateur de réaffecter la tâche.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB**, puis sélectionnez **Mon travail** dans la barre de Espace de travail CMDB menus.

2. Facultatif : Dans la section Mes tâches, vous pouvez sélectionner plusieurs tâches pour réaffecter les tâches en bloc.

a. Sélectionnez l'onglet Tâches de certification, puis la ou les tâches que vous souhaitez réaffecter.

- **Sélectionner Réaffecter** : réaffecter une tâche à un autre groupe ou utilisateur si vous n'êtes pas l'utilisateur approprié pour examiner les valeurs de champ et que vous savez qui est le réviseur approprié.
  - **Groupe d'affectation** : sélectionnez le groupe d'affectation auquel l'utilisateur appartient.
  - **Affecter à :** Recherchez le réviseur approprié auquel réaffecter cette tâche.
  - **Soumettre un motif pour cette action** : Entrez un motif pour lequel vous réaffectez la tâche.
- Sélectionnez le menu déroulant **Réaffecter** , puis sélectionnez **Me l'affecter** : vous affecter la tâche qui n'est pas affectée si vous êtes le réviseur approprié pour cette tâche.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Sélectionnez le menu déroulant **Réaffecter** , puis sélectionnez **Demander une réaffectation** : demandez à quelqu'un d'autre de réaffecter la tâche qui vous est affectée de manière incorrecte. Saisissez la raison pour laquelle la tâche doit être réaffectée, puis sélectionnez **Soumettre**.

b. Sélectionnez **Continuer**.

3. Dans l'onglet Tâches de certification, sélectionnez la tâche de certification que vous souhaitez examiner.
4. Examinez les détails de la tâche de certification, puis sélectionnez **Examiner les enregistrements à certifier**.

> **Remarque :** Vous pouvez réaffecter les tâches sur cette page, reportez-vous à l'étape 2 pour examiner les options de réaffectation.

5. Sélectionnez les enregistrements pour lesquels vous souhaitez conclure la révision dans l'onglet Révision non terminée, puis sélectionnez **Certifier** ou **Échouer**.

   Vous pouvez sélectionner tous les enregistrements affichés sur la page pour un traitement en bloc en cochant la case dans l'en-tête de la première colonne, puis en sélectionnant le ou **les éléments Sélectionner tout <n> dans ce** lien de liste qui s'affiche.

   La conclusion de révision certifiée ou échouée est appliquée en bloc uniquement aux champs de certification dans les enregistrements sélectionnés, qui sont toujours en attente d'examen. Par exemple, un champ de certification déjà marqué comme certifié n'est pas affecté par la sélection de **Fail**. Seuls les champs non examinés sont marqués comme ayant échoué. Les enregistrements dont la révision est terminée sont déplacés vers l'onglet Révision terminée.

6. Sélectionnez les enregistrements que vous souhaitez examiner en détail, puis sélectionnez **Examiner les enregistrements**.

   Une coche en regard d'un en-tête de colonne indique les champs dont les valeurs sont incluses dans cette révision de certification (champs de certification). Toutes les autres colonnes affichent des champs supplémentaires qui sont inclus uniquement pour vous aider à identifier les enregistrements (champs d'affichage).

   Lorsque vous sélectionnez des enregistrements (ou des CI) à examiner, les champs (ou attributs) des enregistrements sélectionnés apparaissent à droite, dans une section de révision de champ distincte. Lorsque vous sélectionnez un enregistrement unique à examiner, les valeurs de champ de l'enregistrement sélectionné apparaissent. Lorsque vous sélectionnez plusieurs enregistrements à examiner, les valeurs de champ n'apparaissent pas. Dans cette section, sélectionnez les champs pour appliquer vos résultats de révision ou sélectionnez **Sélectionner tous les champs** pour appliquer les résultats de révision à tous les champs.

Option	Description
Échec des champs sélectionnés	Sélectionnez cette option pour indiquer les valeurs de champ qui sont incorrectes. Lorsque vous avez terminé, les enregistre-ments sont déplacés vers l'onglet Révision terminée.
Certifier les champs sélectionnés	Sélectionnez cette option pour confirmer que les valeurs de champ sont correctes. Lorsque vous avez terminé, les enregistre-

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	ments sont déplacés vers l'onglet Révision terminée.
Modifier les champs	Sélectionnez cette option pour mettre à jour les champs dont la valeur est incorrecte. Une fois que vous avez terminé, sélectionnez **Mettre à jour**. Vous pouvez continuer et certifier les champs mis à jour.

7. Sélectionnez **Soumettre** lorsque tous les enregistrements ont été examinés.
   Le bouton **Envoyer** n'est pas disponible tant que tous les enregistrements de la tâche n'ont pas été examinés et que la tâche n'est pas terminée.

Que faire ensuite
Vous pouvez examiner les résultats de certification dans l'onglet Révision terminée, modifier les résultats de certification ou modifier les valeurs de champ.

Examiner les tâches de certification ayant échoué dans Espace de travail CMDB

Examinez les enregistrements (et les CI) qui ont échoué à l'examen de certification et qui vous sont affectés. Ces exceptions apparaissent dans une liste qui est mise à jour dynamiquement au fur et à mesure de l'examen des tâches de certification.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cmdb_admin

Procédure
1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB**, puis sélectionnez **Mon travail** dans la barre de Espace de travail CMDB menus.
2. Dans la bannière contextuelle Exceptions de certification, sélectionnez **Cliquez ici pour afficher**.
3. Sélectionnez une liste déroulante pour développer une tâche afin d'afficher les enregistrements et les champs qui ont échoué à l'examen de la certification.
4. Sélectionnez l'ID du document de certification du champ que vous souhaitez mettre à jour.
   La colonne Élément affiche les champs qui ont échoué à la révision. La colonne ID du document de certification contient des liens vers les enregistrements respectifs.
5. Passez en revue les détails des champs qui nécessitent une mise à jour.

Que faire ensuite
Consultez la Passer en revue les tâches de certification dans l'espace de travail CMDB rubrique pour localiser et examiner les tâches de certification respectives et pour mettre à jour les valeurs de champ incorrectes. Vous pouvez également accéder directement aux formulaires d'enregistrement et de CI pour mettre à jour les valeurs incorrectes.

Certification des données sur l'interface utilisateur principale

La version héritée de Certification des données sur l'interface utilisateur principale vous permet de suivre et de gérer de manière centralisée les tâches de certification des données, de créer des filtres de certification et de définir des calendriers de certification.

À partir de cette Xanadu version, le module d'extension Certification des données (com.snc.certification_v2) ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'application du magasin CMDB Workspace fournit la dernière expérience pour cette fonctionnalité.

- Pour en savoir plus sur l'obsolescence, consultez l'article Processus de dépréciation [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.
- Pour plus d'informations sur l'utilisation de la certification des données, reportez-vous à la section Expérience en certification de données dans Espace de travail CMDB.
- Pour plus d'informations sur la conversion des calendriers créés dans la version héritée de la certification de données sur l'interface utilisateur principale en brouillons de politiques de certification dans l'espace de travail CMDB, reportez-vous à la section Convertir les calendriers de certification hérités en politiques de certification de gestionnaire de données.

Remarque :

La certification des données dans l'espace de travail CMDB et la version héritée de la certification des données sur l'interface utilisateur principale fonctionnent séparément et ne sont pas synchronisées. Par conséquent, tous les éléments de certification de données, tels que les filtres et les calendriers, que vous créez dans l'une de ces implémentations n'apparaissent pas et ne sont pas inclus dans l'autre implémentation.

Activer la certification des données

Activez le module d'extension Certification de données pour accéder à l'application. L'activation de ce module d'extension active également le module d'extension Gestion des versions, qui gère les versions des filtres de certification.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Recherchez le module d'extension Data Certification à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque : Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : `L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.`

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Installé avec Certification de données

L'activation du module d'extension Certification de données installe les composants suivants.

Les données de démonstration sont disponibles avec la certification des données. Les données de démonstration fournissent des informations, notamment des filtres, des calendriers, des instances et des tâches.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables

Data Certification ajoute les tables suivantes :

Table	Description
Définition d'audit de certification [cert_audit_definition]	Stocke des collections de calendriers de certification qui peuvent être exécutés en tant qu'entité unique.
Éléments de définition de l'audit de certification [m2m_cert_audit_def_cert_sched]	Répertorie les calendriers de certification dans chaque définition d'audit de certification.
Instance d'audit de certification [cert_audit_instance]	Stocke les instances de certification associées à une définition d'audit spécifique.
Élément de certification [cert_element]	Stocke les éléments de données qui sont regroupés en tâches de certification.
Filtre de certification [cert_filter]	Stocke les données qui nécessitent une certification à l'aide d'une condition de filtrage pour la certification.
Instance de certification [cert_instance]	Stocke une collection de tâches de certification représentant une instance unique d'une certification planifiée. Cette table étend la table Audit [cert_audit].
Calendrier de certification [cert_schedule]	Stocke la certification pour un ensemble spécifique d'informations dans une table spécifique, l'utilisateur ou le groupe auquel les tâches sont affectées et la fréquence à laquelle cette certification est effectuée.
Tâche de certification [cert_task]	Stocke les tâches de certification individuelles. La tâche de certification étend la table Tâche.

Includes de script

Data Certification ajoute les includes de script suivants :

Nom	Description
CertificationAjax	Fournit des utilitaires qui permettent de certifier, de rejeter ou de rétablir des éléments de certification individuels.
CertificationTaskCreate (Création d'une tâche)	Code personnalisé qui étend le code standard pour les tâches de certification.
CertTaskEscalationTimerPercentage	Met à jour les informations relatives à l'heure et au pourcentage d'achèvement pour une certification.
CertificationUtilities	Fournit des fonctions utilitaires pour la certification.

Scripts clients

Data Certification ajoute les scripts clients suivants :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Table	Description
Alerter si les cases sont cochées	Tâche de certification [cert_task]	Fournit un avertissement si le certificateur tente de quitter un enregistrement sans certifier les éléments vérifiés
Vérifier le nom de la table	Calendrier de certification [cert_schedule]	Met à jour le nom de la table lorsqu'un autre filtre est sélectionné.

Politiques d'interface utilisateur

Data Certification ajoute les politiques d'interface utilisateur suivantes :

Nom	Table	Description
Masquer la prochaine exécution planifiée	Calendrier de certification [cert_schedule]	Masque le champ *Prochaine exécution planifiée* lorsque la planification est définie pour s'exécuter une seule fois ou sur demande uniquement.
• Masquer les champs associés « Exécuter » lorsque l'option Actif est définie sur Faux • Masquer Exécuter si non actif	Calendrier de certification [cert_schedule]	Masque le champ *Exécuter* lorsque *l'option Actif* est définie sur *Faux*.
Mettre le nom de table en lecture seule	Calendrier de certification [cert_schedule]	Passe le champ *Table* en lecture seule.
Masquer le champ de table	Élément de certification [cert_element]	Masque le champ *Table* sur le formulaire de tâche de certification.
Mettre le champ du pourcentage d'achèvement en lecture seule	Instance de certification [cert_instance]	Affiche le champ *Pourcentage d'achèvement* en lecture seule lorsque *l'état* est *Travail en cours*, *Fermé terminé*, *Fermé incomplet* ou *Annulé*.
Afficher les champs Affecter à	Calendrier de certification [cert_schedule]	Affiche le champ *Affecter à* lorsque le type d'affectation est *Utilisateur* et masque le champ *Affecter à* pour tous les autres types d'affectation.
Afficher le champ de groupe	Calendrier de certification [cert_schedule]	Affiche le champ **Groupe de changement** (anciennement Groupe d'affectation) lorsque le type d'affectation est *Groupe* et masque le champ **Groupe de changement** pour tous les autres types d'affectation.
Afficher le champ Utilisateur	Calendrier de certification [cert_schedule]	Affiche le champ *Utilisateur* lorsque le type d'affectation est *Utilisateur*.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Table	Description
Afficher les champs d'affectation	Calendrier de certification [cert_schedule]	Affiche l'option *Affecter à vide* lorsque le type d'affectation est *Champ d'utilisateur* ou *Champ de groupe*.

Règles métier

Data Certification ajoute les règles métier suivantes :

Nom	Table	Description
Ajuster les dates pour les tâches de certification	Instance de certification [cert_instance]	Ajuste les dates des tâches appartenant à l'instance de certification lorsque les dates sont modifiées pour une certification active.
Annuler l'instance	Instance de certification [cert_instance]	Annule toutes les tâches de certification ouvertes lorsqu'une certification active est annulée.
Événements d'instances d'audit de certification	Instance d'audit de certification [cert_audit_instance]	Envoie un événement inséré lorsqu'une instance d'audit de certification active est créée. Envoie un événement terminé lorsqu'une instance d'audit de certification active est marquée comme terminée ou incomplète.
Événements d'éléments de certification	Élément de certification [cert_element]	Envoie un événement ayant échoué lorsqu'un élément d'une certification est marqué comme ayant échoué.
Événements d'instances de certification	Instance de certification [cert_instance]	Envoie un événement inséré lorsqu'une instance d'une certification est créée. Envoie un événement terminé lorsqu'une instance d'une certification est terminée.
Déploiement de l'instance de certification	Tâche de certification [cert_task]	Met à jour le champ *Pourcentage d'achèvement* sur l'enregistrement de l'instance de certification.
Événements de tâches de certification	Tâche de certification [cert_task]	Envoie un événement inséré lorsqu'une tâche est insérée. Envoie un événement terminé lorsqu'une tâche est désactivée. Envoie un événement annulé lorsqu'une tâche est annulée.
Valeurs des tâches de certification	Élément de certification [cert_element]	Met à jour le pourcentage d'achèvement de la tâche parente lorsqu'un élément de certification est mis à jour.
Vérifier la progression de l'audit de certification	Instance de certification [cert_instance]	Met à jour l'état d'achèvement de l'instance d'audit dans son ensemble lorsqu'une certification faisant partie d'un audit est terminée.
Nettoyer les vues de certification	Instance de certification [cert_instance]	Nettoie tous les enregistrements connexes lorsqu'une instance de certification est supprimée.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Table	Description
Copier les champs de calendrier de certification	Instance de certification [cert_instance]	Copie les modifications apportées au calendrier de certification vers l'instance de certification.
Fusionner les tâches de certification	Tâche de certification [cert_task]	Fusionne deux tâches lorsqu'une tâche est réaffectée et qu'il existe une autre tâche pour la même instance avec le nouvel utilisateur.
Empêcher la suppression d'un filtre avec une planification	Filtre de certification [cert_filter]	Empêche la suppression d'un filtre utilisé dans un calendrier.
Réaffecter la notification	Tâche de certification [cert_task]	Envoie une notification au nouveau délégataire et aux délégataires précédents lorsqu'une tâche est réaffectée.
État de déploiement	Tâche de certification [cert_task]	Met à jour tous les éléments parents nécessaires lorsque l'état de la tâche est modifié.
Mettre à jour la référence d'audit	Tâche de certification [cert_task]	Rend les enregistrements de certification de données compatibles avec les enregistrements d'état souhaité. Cette règle permet de s'assurer que le champ *Audit* est correctement rempli lorsqu'un enregistrement est inséré à l'aide des options Insérer et Rester.
Mettre à jour le résultat de l'audit	Élément de certification [cert_element]	Rend les enregistrements Data Certification compatibles avec les enregistrements d'état souhaité à des fins de génération de rapports. Cette règle place les valeurs certifiées dans la colonne *Valeur souhaitée* lorsqu'un audit est *certifié*. Il place également les valeurs réelles dans la colonne *des valeurs d'écart* lorsqu'un audit est *Échoué*.
Mettre à jour follow_on_task et références d'audit	Élément de certification [cert_element]	Rend les enregistrements Data Certification compatibles avec les enregistrements d'état souhaité à des fins de génération de rapports. Cette règle rend les tâches de certification compatibles avec les tâches de suivi et affiche toutes les tâches, quelle que soit leur origine.
Mettre à jour l'heure de la prochaine exécution	Calendrier de certification [cert_schedule]	Met à jour le champ *Prochaine exécution planifiée* lorsqu'une planification s'exécute *quotidiennement*, *hebdomadairement*, *mensuellement* ou *périodiquement*.
Vérifier les champs	Calendrier de certification [cert_schedule]	Vérifie qu'aucun champ n'est utilisé à la fois dans les champs *Affichage* et *Certification* lorsque les champs d'un calendrier de certification sont modifiés.

Formateur

Data Certification ajoute le formateur suivant :

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formateur

Nom	Description
Éléments de tâche de certification	Active la mise en forme personnalisée de l'interface utilisateur des éléments d'une tâche de certification. Par exemple, affiche la coche verte et le point d'exclamation rouge à utiliser lors de la certification d'un élément.

Propriétés

Propriétés

Nom	Table	Description
glide.ui.cert_task_activity.champs	Propriétés système [sys_properties]	Définit quel champ journal est le champ d'activité de la tâche. Par défaut : work_notes

Rôles d'utilisateur

Data Certification ajoute les rôles d'utilisateur suivants :

Rôles d'utilisateur

Rôle	Contient des rôles	Description
certification_admin	certification	Il peut : • Créer et configurer des certifications • Remplacer les réponses fournies • Effectuer des tâches de certification pour les propriétaires de tâches de certification • Envoyer des notifications de tâche de certification aux utilisateurs et aux propriétaires à tout moment • Annuler ou supprimer les certifications dans n'importe quel état
certification_filter_admin	certification	Peut créer et gérer tous les filtres de certification de données.
certification	aucun	Peut mettre à jour les tâches actives ou incomplètes qui lui sont affectées ou qui sont affectées aux groupes dont il est membre. Peut également mettre à jour des éléments de configuration dont il est propriétaire ou des groupes dont il est membre. Reçoit des notifications par e-mail lorsque des tâches de certification sont affectées.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Événements

Data Certification ajoute les événements suivants. Le ServiceNow système utilise ces événements pour envoyer des notifications par e-mail aux propriétaires et gestionnaires de tâches au sujet des changements apportés aux enregistrements de certification.

Nom	Description
cert_audit_instance.terminé	Une instance d'audit de certification a été réalisée.
cert_audit_instance.inséré	Une instance d'audit de certification a été insérée.
cert_element.failed	La certification d'un élément de certification a échoué.
cert_instance.terminé	Une instance de certification a été spécifiée.
cert_instance.inséré	Une instance de certification a été insérée.
cert_task.annulé	Une tâche de certification a été annulée.
cert_task.terminé	Une tâche de certification a été effectuée.
cert_task.escalader	Un enregistrement de tâche de certification a été escaladé.
cert_task.inséré	Une nouvelle tâche de certification a été créée.
cert_task.notifications	Une notification de tâche de certification a été envoyée à un utilisateur.
cert_task.en retard	Une tâche de certification a dépassé sa date d'achèvement spécifiée.
cert_task.Réaffecter	Une tâche de certification a été réaffectée.
cert_task.avertissement	Un nouveau point d'escalade de tâche a été atteint.

Modèles d'e-mail

Data Certification ajoute les modèles d'e-mail suivants :

Nom	Message
certification.tâche.annulée	Une tâche de certification qui vous a été affectée ou affectée à votre groupe dans le cadre du processus de certification et de gestion des données a été annulée.
certification.tâche.rappel.insérée	Une tâche de certification qui vous a été affectée, à vous ou à votre groupe, dans le cadre du processus de certification et de gestion des données nécessite une attention particulière.
certification.tâche.rappel.en attente	Une tâche de certification qui vous a été affectée, à vous ou à votre groupe, dans le cadre du processus de certification et de gestion des données nécessite une attention particulière.
certification.tâche.rappel.en retard	Une tâche de certification qui vous a été affectée, à vous ou à votre groupe, dans le cadre du processus de certification et de gestion des données est arrivée à échéance.

Traduction automatique

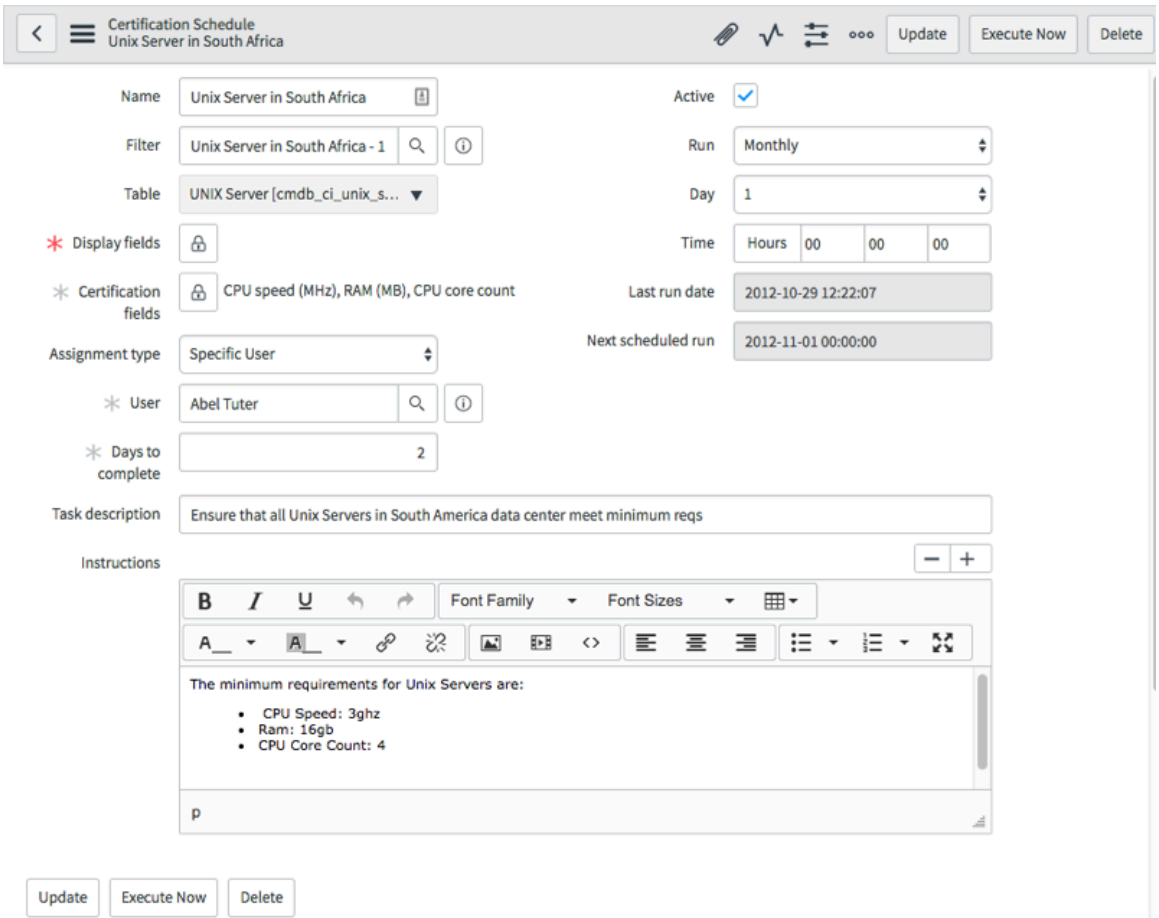
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Calendriers de certification

Un calendrier de certification définit les informations nécessitant une certification et la fréquence d'exécution.

À chaque intervalle de temps spécifié ou sur demande, le calendrier de certification génère un ensemble de tâches de certification basées sur des conditions définies. Utilisez le lien connexe Prévisualiser les tâches de certification pour prévisualiser les tâches de certification générées à partir d'un calendrier de certification.

Calendrier de certification



Tâches de certification

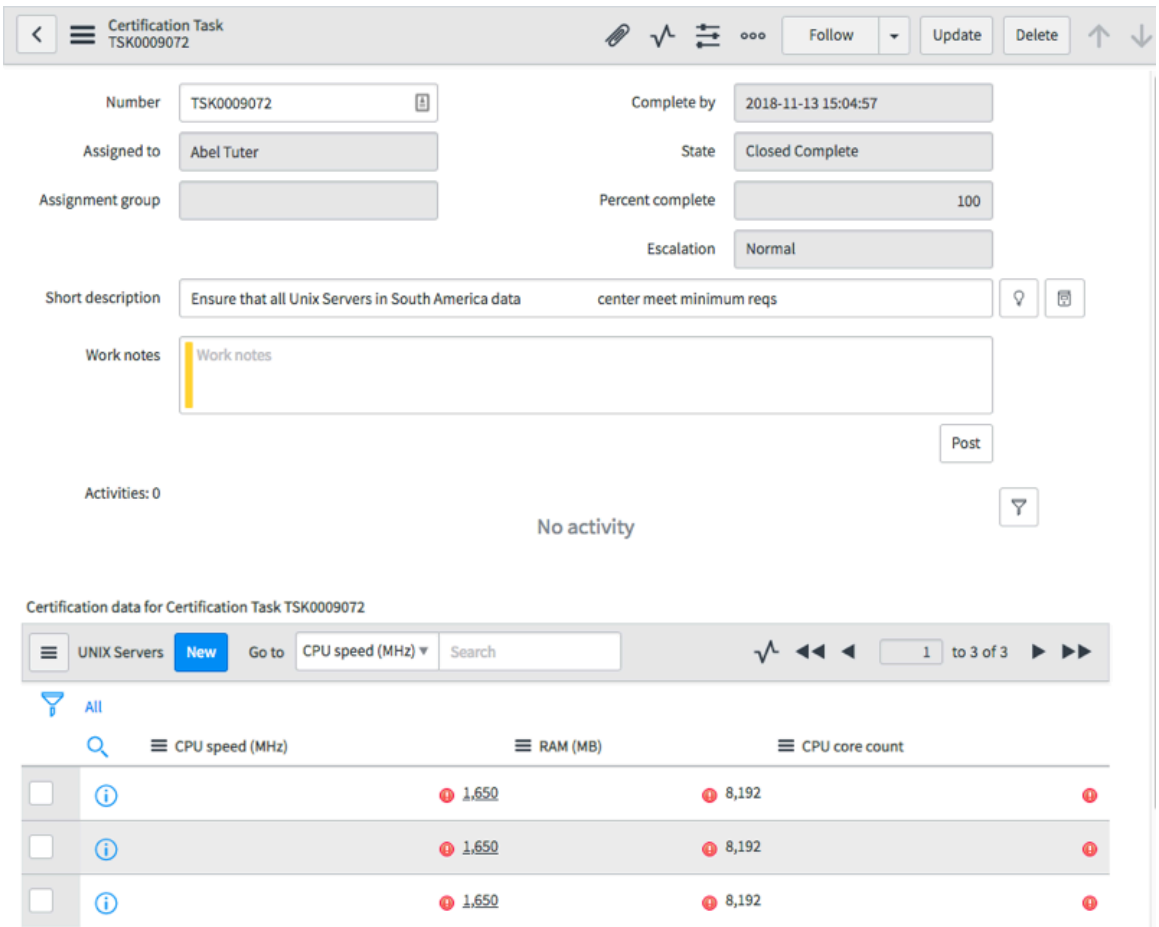
Une tâche de certification représente le travail de vérification des données associées à un enregistrement particulier.

Les titulaires de tâches sont responsables de l'exécution des tâches de certification. Les tâches ont un workflow associé qui envoie des rappels au propriétaire de la tâche et, si nécessaire, au gestionnaire du propriétaire à intervalles réguliers.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche de certification



Remarque : Si le message

```
Record cannot be certified until the instance is finished creating
 all certification tasks and elements. Reload the page to try again
```

apparaît, cela signifie que :

- Une grande quantité de données est présente dans les tables cmbd_ci et cmdb_ci_server.
- Le traitement de la tâche de certification de données n'est pas terminé (les tâches de certification de données sont toujours en cours de traitement).

Comme indiqué, rechargez la page et attendez la fin du traitement.

Nettoyer les éléments non valides

Utilisez **l'action d'interface utilisateur Nettoyer les éléments non valides** pour interroger et supprimer les éléments de certification qui font référence à des enregistrements non valides. Chaque tâche de certification dispose d'un calendrier de certification, et chaque calendrier de certification comporte des champs Table et Filtre. Lorsque vous utilisez cette action d'interface utilisateur, elle effectue le traitement suivant :

1. Collecte tous les enregistrements disponibles à partir du champ Table du calendrier de certification avec les filtres disponibles dans le calendrier de certification.
2. Collecte tous les éléments de certification associés à la tâche de certification actuelle.
3. Supprime les éléments de certification qui ne sont plus disponibles pour les données collectées à l'étape précédente.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Après avoir supprimé les enregistrements non valides, il recalcule le pourcentage d'achèvement de la certification à l'aide de la formule suivante :

   (1 - (Nombre d'éléments de certification en attente / Nombre total d'éléments de certification associés)) * 100 ;)

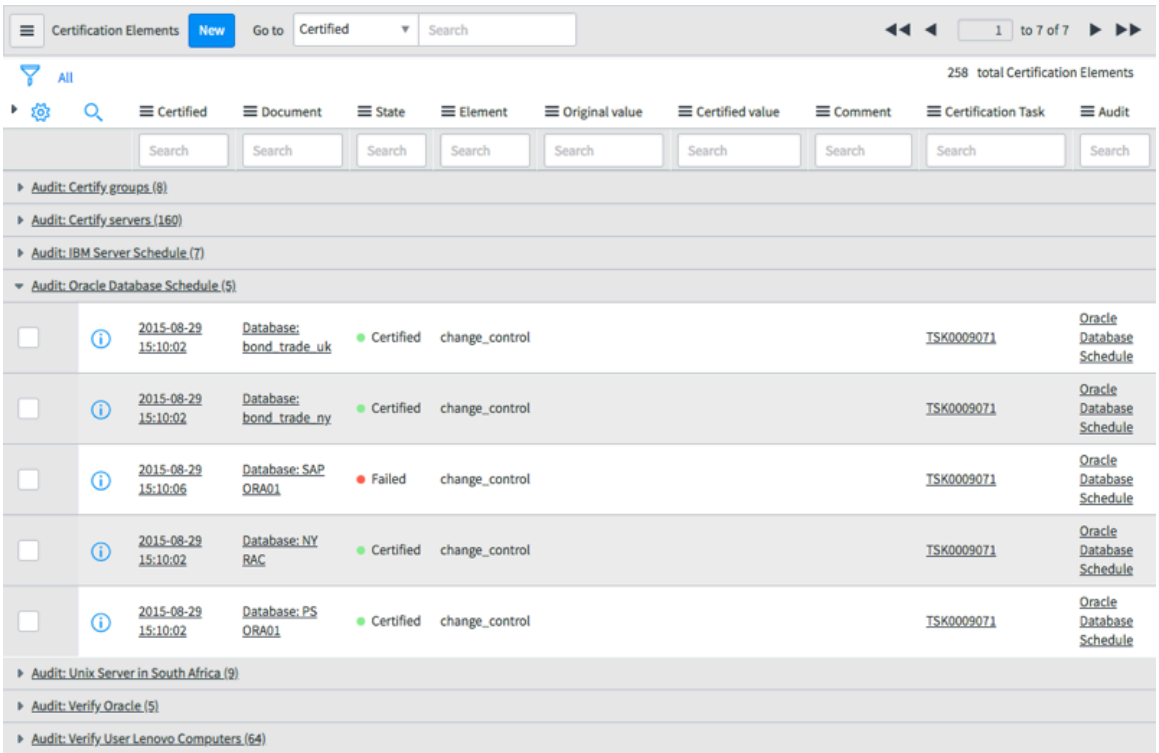
5. Si aucun élément de certification n'est doté de l'état En attente, cette action marque la tâche de certification associée comme étant Fermée et la désactive.
6. S'il reste des éléments de certification avec un état En attente, cela active la tâche de certification associée et change son état en Travail en cours.

Éléments de certification

Chaque élément de chaque enregistrement en cours de certification est suivi dans son propre enregistrement d'élément de certification.

La date et l'heure auxquelles l'élément a été certifié, les commentaires et les valeurs d'origine et certifiées du champ sont également suivis. Vous pouvez afficher les éléments sur les tâches de certification individuelles. Vous pouvez également accéder directement à la table Éléments de certification [cert_element] en accédant à **Tous** , puis dans la zone Filtre, en saisissant `cert_element.list`.

Éléments de certification

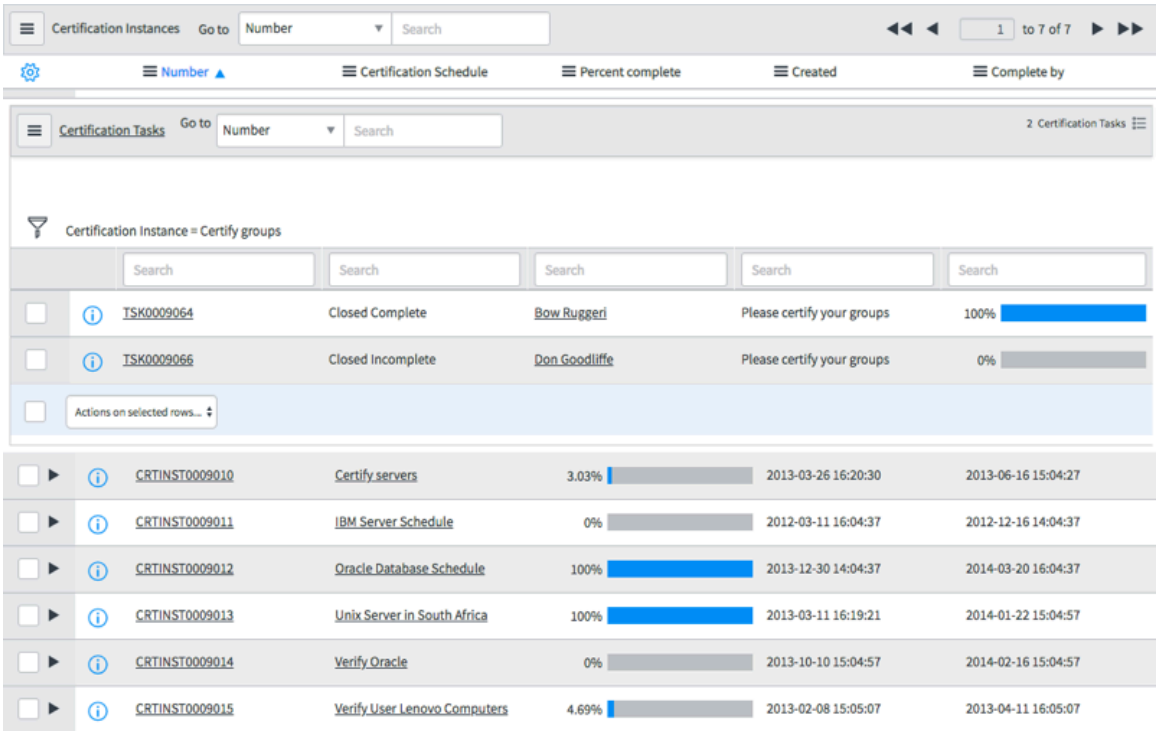


Instances de certification

Une instance de certification est la collection de tâches de certification pour une exécution d'un calendrier de certification.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

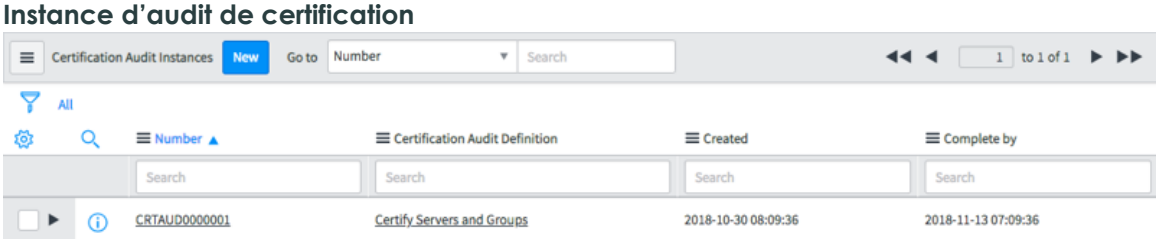
Instances de certification



Instances d'audit de certification

Une instance d'audit de certification est une collection d'instances et de tâches de certification générées par une seule exécution de la définition d'audit de certification.

Instance d'audit de certification



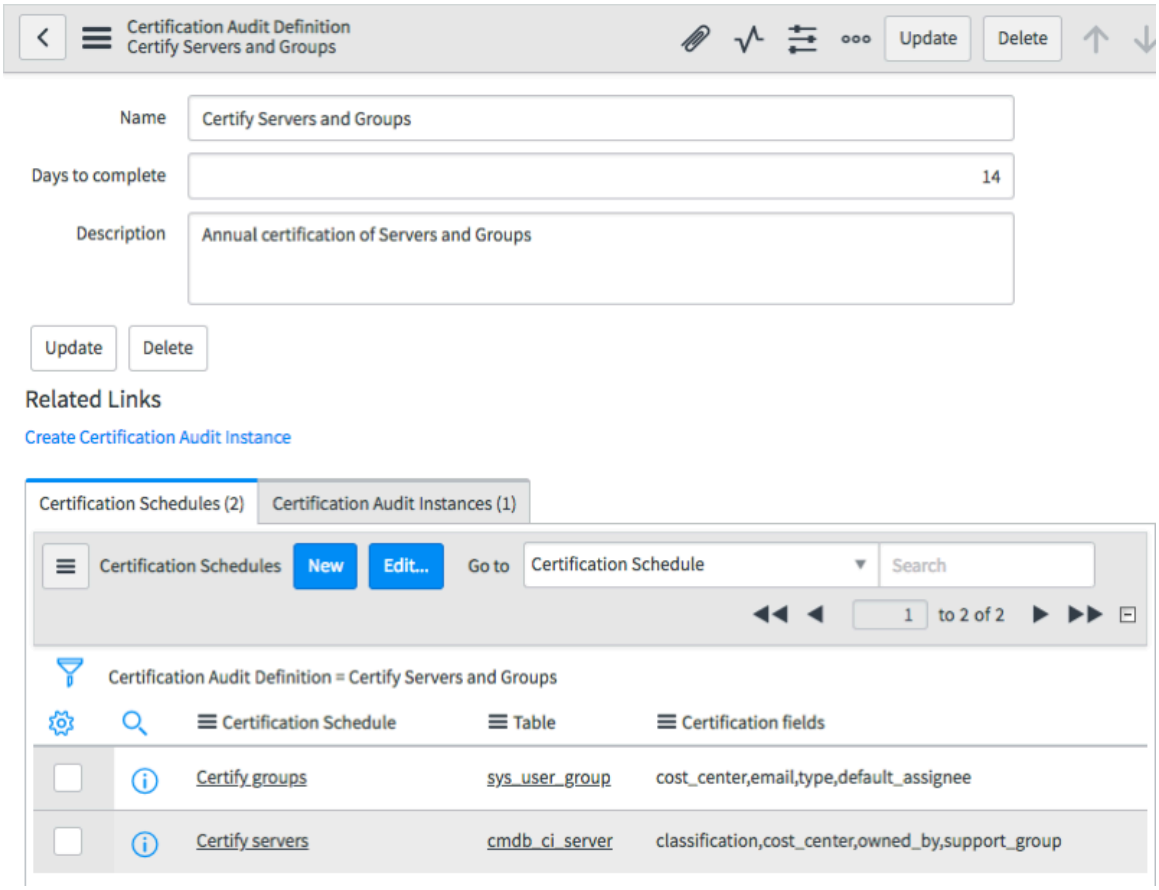
Définition d'audit de certification

Une définition d'audit de certification est une collection de calendriers de certification qui peuvent être exécutés simultanément.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définition d'audit de certification



Module de vue d'ensemble Certification de données

Le module de vue d'ensemble de certification des données affiche divers rapports liés à la certification des données sur la page d'accueil de la console de certification des données.

Le module de vue d'ensemble est un type de page d'accueil.

Les différents niveaux d'accès sont les suivants :

Niveaux d'accès par rôle

Rôle	Accès
certification	• Afficher (afficher la page de vue d'ensemble et actualiser les rapports) • Examiner, certifier et échouer aux certifications
certification_admin	• Afficher (afficher la page de vue d'ensemble et actualiser les rapports) • Personnaliser (actualiser, ajouter, supprimer et réorganiser les rapports) Afficher, personnaliser

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Niveaux d'accès par rôle (suite)

Rôle	Accès
administrateur	• Afficher (afficher la page de vue d'ensemble et actualiser les rapports) • Personnaliser (actualiser, ajouter, supprimer et réorganiser les rapports) • Modifier (peut modifier des rapports)

Module de vue d'ensemble Certification de données

Le module Vue d'ensemble comprend les rapports suivants :

Description du module de vue d'ensemble de certification de données

rapport	Description	Table
Vieillissement quotidien à 30/60/90 jours	Regroupe les tâches par nombre de jours (*30*, *60*, *90* et *90 et plus*) depuis l'ouverture de la tâche.	Tâche de certification
Instances de certification	Répertorie toutes les instances de certification.	Instance de certification
Rapport d'activité de certification	Regroupe les tâches par propriétaire de tâche, en indiquant l'avancement de la tâche en pourcentage.	Tâche de certification
Rapport terminé de la tâche de certification	Regroupe les tâches par propriétaire de tâche, en indiquant les tâches terminées.	Tâche de certification
Exceptions à ce jour	Répertorie tous les éléments de tâche auxquels des commentaires ont été ajoutés et dont l'état est *Échec* ou *En cours*.	Élément de certification
Déploiement fonctionnel	Répertorie les gestionnaires qui ont des groupes auxquels des tâches de certification sont affectées. Le rapport se présente sous la forme d'un histogramme horizontal, regroupé par état, chaque barre représentant un gestionnaire d'un groupe d'affectation.	Tâche de certification
Déploiement hiérarchique	Affiche les gestionnaires qui ont des employés affectés à des tâches de certification (propriétaires de tâches). Le rapport se présente sous la forme d'un histogramme horizontal, regroupé par état, chaque barre représentant un gestionnaire d'un propriétaire de tâche (identifié dans le champ **Affecté à**).	Tâche de certification
Calendriers à venir	Répertorie tous les calendriers dont l'exécution est prévue dans les 30 prochains jours.	Calendrier de certification

Information associée

Utiliser le module de vue d'ensemble Data Certification

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser le module de vue d'ensemble Data Certification

Affichez le statut des tâches de certification des données.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

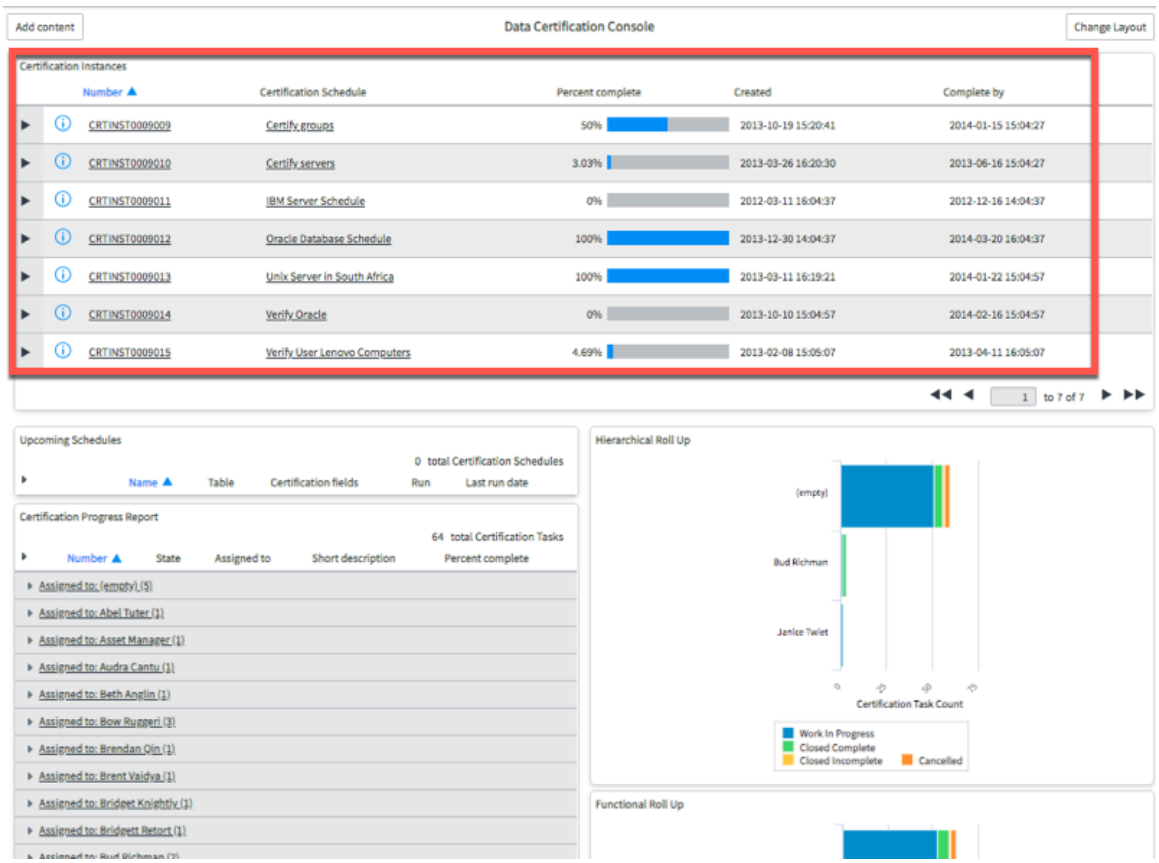
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Certification de données** > **Vue d'ensemble**.
2. Cliquez sur les éléments des rapports pour obtenir plus d'informations.
   Par exemple, cliquez sur l'une des barres colorées de l'histogramme **Functional Roll Up (Déploiement fonctionnel**) et des informations détaillées remplacent l'écran Data Certification Console (Console de certification des données).
3. Mettez à jour certains champs directement sur la page de vue d'ensemble.

Example:

Par exemple, dans la zone rouge de l'image présentée, un calendrier de certification est mis à jour dans le rapport des instances de certification.

Module de vue d'ensemble de certification des données



Information associée

Module de vue d'ensemble Certification de données

Planification de la certification de données

Une planification initiale peut rendre le processus de certification plus réussi.

En définissant des calendriers de certification et des définitions d'audit de certification, les utilisateurs ayant le rôle certification_admin établissent quand les certifications sont effectuées, qui les exécute et quelles données doivent être certifiées.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles requis

Les utilisateurs disposant du rôle certification_admin peuvent afficher les versions des filtres. Ces utilisateurs peuvent créer, mettre à jour et supprimer des filtres s'ils disposent de l'accès approprié aux tables nécessaires. Dans le système de base ServiceNow , les utilisateurs certification_admin ont des droits système limités et n'ont pas accès à toutes les tables requises pour créer un filtre. Lors de l'affectation des ressources de conformité, assurez-vous d'accorder des rôles supplémentaires à l'utilisateur certification_admin selon les besoins. Par exemple, cet utilisateur a besoin de rôles qui lui permettent d'accéder aux tables suivantes :

- Entreprise `[core_company]`
- Centre de coûts `[cmn_cost_center]`
- Calendrier `[cmn_schedule]`

Planification de la certification des données

La planification du processus de certification des données nécessite de définir :

- Le calendrier de certification définit la certification pour un ensemble particulier d'informations sur une table particulière. Il génère également des tâches de certification pour effectuer cette certification. Une tâche de certification est générée par titulaire de tâche et un enregistrement d'instance de certification regroupe les tâches.
- La définition d'audit de certification facultative regroupe certains calendriers de certification à exécuter ensemble et génère des instances d'audit de certification pour les exécuter.

Les questions suivantes requièrent des réponses pour chaque calendrier de certification :

- Quelles informations nécessitent une certification ?
- Quelle est la date d'échéance de la certification ?
- Qui doit effectuer la certification ?

Créer un filtre de certification

Un filtre est un sous-ensemble d'éléments de configuration de n'importe quelle ServiceNow table créée avec un générateur de conditions standard.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par exemple, un filtre qui sélectionne tous les UNIX serveurs du centre de données australien.

Grâce aux filtres, vous pouvez :

- Créez plusieurs versions d'un filtre, puis sélectionnez la version que vous souhaitez utiliser.
- Utilisez un filtre sur plusieurs calendriers de certification.
- Affichez le nombre d'enregistrements qui correspondent à votre filtre au fur et à mesure que vous créez les conditions.

Remarque : Assurez-vous de créer des filtres de certification avant de créer des calendriers de certification.

Traduction automatique

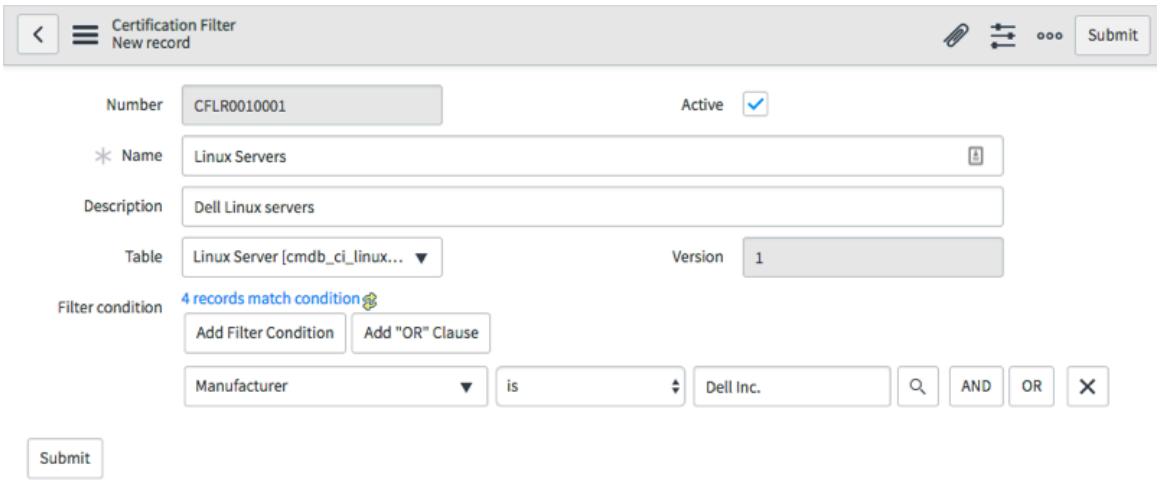
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Certification de données** > **Filtres de certification**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez le formulaire (voir tableau).
4. Cliquez sur **Envoyer**.

   Cette action enregistre le filtre en tant que version 1.

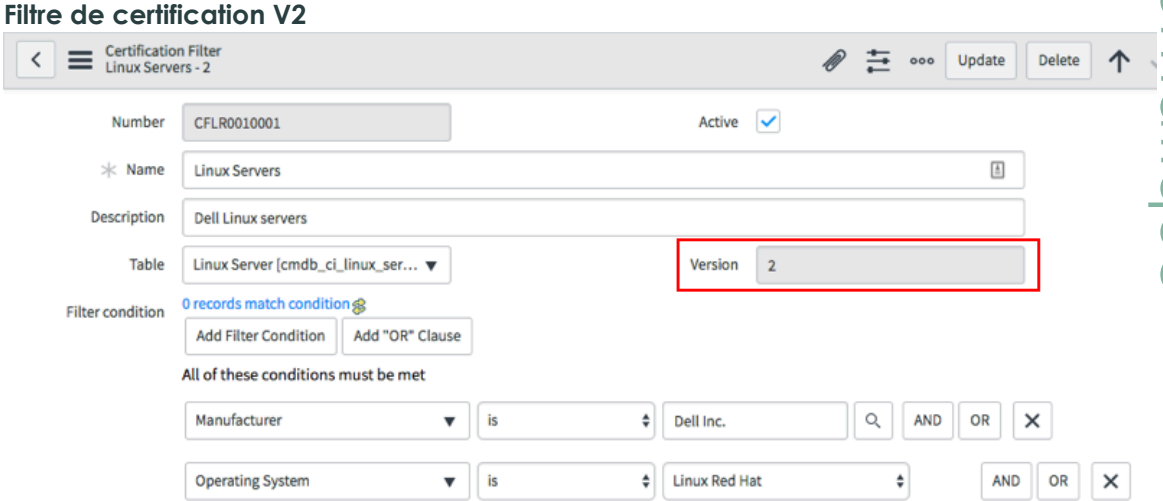
Filtre de certification V1



5. Pour créer une autre version de filtre, modifiez les conditions de filtre et cliquez sur **Mettre à jour**.

   Le système enregistre le nouveau filtre et incrémente le numéro de version.

Filtre de certification V2

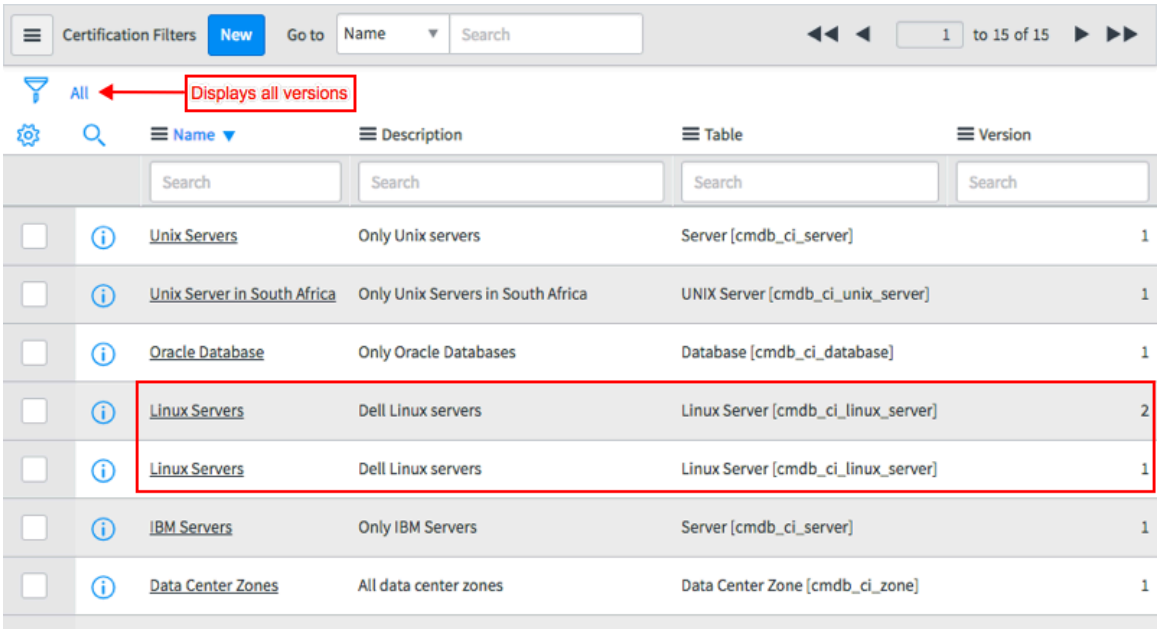


Par défaut, la liste des filtres de certification affiche uniquement la version actuelle de chaque filtre. Pour afficher toutes les versions de filtres, cliquez sur **Tout** dans le fil d'Ariane.

Traduction automatique

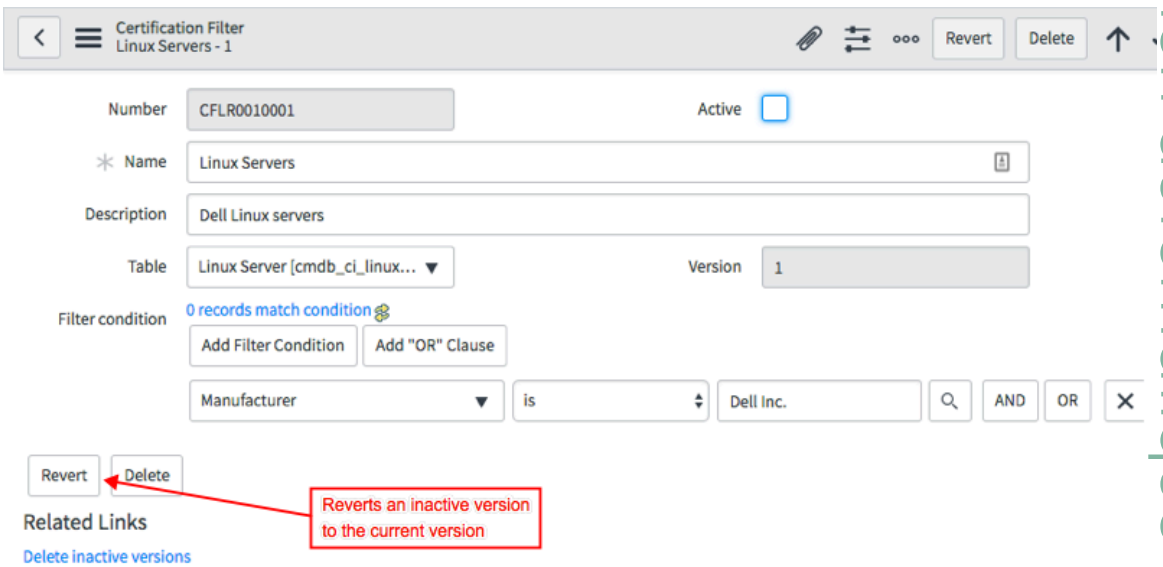
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste du filtre de certification



6. Pour définir un filtre inactif comme la version actuelle, ouvrez-le et cliquez sur **Rétablir**.

Rétablissement du filtre de certification



Cette action crée une nouvelle version active du filtre et rend toutes les versions précédentes inactives.

7. Pour supprimer une version de filtre unique, ouvrez cet enregistrement de version et cliquez sur **Supprimer**.
8. Pour supprimer les versions inactives d'un filtre, cliquez sur **Supprimer les versions inactives** sous **Liens connexes** dans l'enregistrement de ce filtre.

   Vous ne pouvez pas supprimer un filtre utilisé dans une définition de calendrier. Le système affiche un avertissement et le filtre n'est pas supprimé.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Création de filtres de certification

Champ	Description
Nom	[Obligatoire] Nom du filtre.
Description	[Facultatif] Brève description du filtre.
Numéro	[Lecture seule] Numéro d'identification de filtre attribué automatiquement.
Table	Table contenant les enregistrements à filtrer. L'utilisation de la table Vue de base de données `[sys_db_view]` est limitée par version.
Actif	Contrôle permettant d'utiliser le filtre à partir du champ **Filtre** du formulaire de calendrier de certification.
Version	Version actuelle de ce filtre. Toute modification importante du filtre rend la version actuelle inactive. Le système copie le filtre mis à jour, le marque comme actif et incrémente le numéro de version. Le système enregistre toutes les versions du filtre et les met à la disposition des utilisateurs. Plusieurs versions d'un filtre peuvent être marquées comme actives.
Condition de filtre	Champ, opérateur et valeur pour créer la condition. Les options disponibles dépendent de la table sélectionnée. Vous pouvez afficher le nombre d'enregistrements qui correspondent au filtre en cliquant sur l'icône d'actualisation. **Conditions d'actualisation** Si le filtre ne correspond à aucun enregistrement, le système marque l'instance de certification comme **fermée terminée** avec une valeur **Pourcentage d'achèvement** définie sur **100 %.**

Information associée

Planification de la certification de données

Définir un calendrier de certification

Un calendrier de certification spécifie les champs à afficher, les champs qui nécessitent une certification, les affectations de tâches de certification, les exigences d'achèvement pour les titulaires de tâches, la fréquence du calendrier et des instructions détaillées.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez l'option d'aperçu pour voir quelles tâches sont créées avant d'enregistrer le calendrier. Si les tâches ne correspondent pas à ce que vous souhaitez, modifiez le calendrier et prévisualisez à nouveau les tâches. Le système crée automatiquement des tâches de certification lorsqu'il exécute un calendrier.

Pour planifier une certification :

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Certification de données** > **Définitions des Calendriers**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Renseignez les champs (voir tableau).
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Définition d'un calendrier de certification

Champ	Description
Nom	Un nom de calendrier.
Filtre	Un filtre de certification pour ce calendrier.
Table	[Lecture seule] Table contenant les enregistrements à certifier. Pour modifier le nom de la table, sélectionnez un **autre filtre** ou créez un nouveau **filtre**.
Champs d'affichage	Les champs affichés dans la liste Tâche de certification pour fournir un contexte. Ceux-ci ne nécessitent pas de certification eux-mêmes. Par exemple, bien que les utilisateurs ne soient pas tenus de certifier le champ **Nom** d'un enregistrement, celui-ci s'affiche afin que les utilisateurs sachent quel enregistrement ils certifient.
Champs de certification	Champs à certifier sur ce calendrier de certification.
Type d'affectation	Liste de choix permettant de sélectionner la façon dont le calendrier de certification affecte les tâches de certification. ◦ **Champ d'utilisateur** : sélectionnez un champ de référence d'utilisateur sur la table en cours de certification. Par exemple, sélectionnez le nom de l'utilisateur dans le champ **Géré par** pour identifier l'utilisateur qui effectue la tâche. Cette sélection affiche les champs **Vide Affecter à** et **Affecter à** . Si le champ de référence de l'enregistrement est vide, la valeur du champ **Affecter à vide** est utilisée. ◦ **Utilisateur spécifique** : sélectionnez un utilisateur spécifique pour effectuer les tâches. Cette sélection affiche le champ **Utilisateur** . ◦ **Champ de groupe** : sélectionnez un champ de référence de groupe sur la table en cours de certification. Par exemple, sélectionnez le champ **Groupe de support** pour identifier l'utilisateur qui effectue la tâche. Cette sélection affiche les champs **Affecter à un groupe** et **Affecter à des champs vides** . Tous les membres du groupe provenant du champ de référence de l'enregistrement sont affectés aux tâches. Si le champ de référence de l'enregistrement est vide, la valeur du champ **Affecter à vide** est utilisée. ◦ **Groupe spécifique** : sélectionnez un groupe spécifique pour effectuer les tâches. Cette sélection affiche le champ **Groupe** . Tous les membres du groupe nommé sont affectés aux tâches.
Utilisateur	Ce champ s'affiche lorsque : ◦ **Le type d'affectation** est **Utilisateur spécifique**. Ce système affecte cet utilisateur à toutes les tâches de certification pour ce calendrier. ◦ Le champ **Affecter à vide** est défini sur **Créer une tâche affectée**, et vous avez sélectionné **Champ d'utilisateur** comme type d'affectation. Le système affecte cet utilisateur à des tâches de certification contenant des enregistrements non affectés. Vous ne pouvez sélectionner que des utilisateurs disposant du rôle de certification.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Affecter à un groupe	Le champ Groupe qui définit le groupe affecté aux tâches de certification. Ce champ n'est disponible que lorsque le **type d'affectation** est **Champ de groupe**.
Groupe	Groupe spécifique auquel les tâches de certification sont affectées pour ce calendrier. Ce champ n'est disponible que lorsque le **type d'affectation** est **Groupe spécifique**
Affecter à	Le champ d'utilisateur qui définit l'utilisateur affecté à la tâche de certification. Ce champ n'est disponible que lorsque le **type d'affectation** est **Champ d'utilisateur**.
Attribuer à vide	Comportement à utiliser si le champ sélectionné dans **Affecter à** ou **Affecter à un groupe** est vide sur l'enregistrement en cours de certification. Par exemple, si une tâche doit être affectée à un gestionnaire, mais qu'aucun gestionnaire n'est identifié, la valeur de ce champ détermine ce qui se passe. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le **type d'affectation** est **Champ d'utilisateur** ou **Champ de groupe**. Les sélections possibles sont les suivantes : ◦ **Ne pas créer de tâche** : aucune tâche n'est créée lorsque le champ **Affecter à** un **groupe ou Affecter à un groupe** est vide. ◦ **Créer une tâche non affectée** : créez une tâche, mais ne l'affectez à aucun utilisateur ou groupe. La tâche peut être affectée manuellement ultérieurement. ◦ **Créer une tâche affectée** : créez une tâche et affectez-la à l'utilisateur ou au groupe spécifié. Si vous avez sélectionné un type d'affectation **Champ utilisateur**, le champ **Utilisateur** est disponible. Si vous avez sélectionné le type de **champ Groupe** , le champ **Groupe** est disponible. Le calendrier crée automatiquement des tâches de certification pour tous les enregistrements pour lesquels « Affecter à » est renseigné, quelle que soit la sélection que vous faites pour « Affecter à vide ».
Délai en jours pour terminer	[Obligatoire] Nombre de jours dont disposent les propriétaires de tâches pour terminer les tâches de certification. Lorsque le calendrier de certification fait partie d'une définition d'audit de certification, la valeur **de définition d'audit en jours pour terminer** remplace la valeur définie pour le calendrier de certification.
Actif	Case à cocher permettant d'activer ce calendrier de certification et de générer des tâches de certification aux date et heure planifiées. Décochez cette case pour masquer les champs de planification sur le formulaire (à l'exception de la **date de la dernière exécution**) et ne pas générer de tâches de certification.
Exécuter	À quelle fréquence exécuter le calendrier qui génère des tâches de certification : ◦ Quotidien ◦ Hebdomadaire ◦ Mensuel ◦ Périodiquement ◦ Une fois ◦ Sur demande

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Jour	Lorsque **l'option Exécution** est **Hebdomadaire**, jour de la semaine où le calendrier s'exécute et génère des tâches de certification. Lorsque **l'exécution** a la valeur **Mensuel**, jour du mois où le calendrier s'exécute et génère des tâches de certification. Si le jour est **le 29**, **le 30** ou le **31**, la certification s'exécute le dernier jour du mois pour les mois plus courts.
Intervalle de répétition	Lorsque **l'option Exécuter** est **Périodique**, fréquence à laquelle le calendrier s'exécute pour générer des tâches de certification, saisie en temps, en jours ou les deux. Par exemple, définissez **Jours** sur **10** et **Heures** sur **14:00:00** pour exécuter le calendrier et générer des tâches de certification tous les 10 jours à 14h00.
En cours de démarrage	Lorsque **l'exécution** est **Périodiquement** ou **Une fois**, date et heure auxquelles le calendrier s'exécute et génère des tâches de certification.
Heure	Lorsque **l'exécution** a la valeur **Quotidien**, **Hebdomadaire**, **Mensuel** ou **Une fois**, à l'heure de la journée, sur une horloge de 24 heures, le calendrier s'exécute et génère des tâches de certification.
Date de dernière exécution	[Lecture seule] Date et heure auxquelles le calendrier s'est exécuté pour la dernière fois, soit selon son calendrier normal, soit manuellement, et a généré des tâches de certification.
Prochaine exécution planifiée	[Lecture seule] Date et heure auxquelles le calendrier s'exécute et génère des tâches de certification.
Description de la tâche	Description à ajouter au champ **Brève description** de la tâche de certification.
Instructions	Un champ HTML pour fournir des instructions à l'utilisateur ou au groupe effectuant la certification.

Information associée

Planification de la certification de données

Prévisualiser une tâche de certification

L'aperçu des tâches de certification enregistre tous les changements apportés au formulaire de calendrier de certification et affiche les tâches créées lorsque vous exécutez le calendrier de certification.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'aperçu des tâches est particulièrement utile si vous souhaitez tester différentes combinaisons d'options dans les champs **Type d'affectation**, **Affecter à** et **Affecter à des champs vides** .

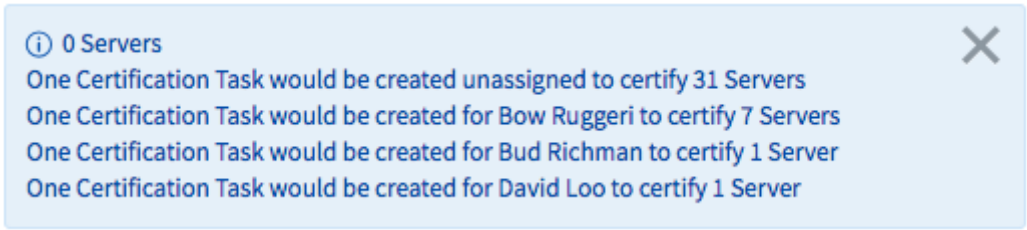
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Certification de données** > **Calendriers** > **Définitions des Calendriers**.
2. Cliquez sur un **nom** de calendrier de certification.
3. Dans **Liens connexes**, cliquez sur **Prévisualiser les tâches de certification**.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les tâches à créer apparaissent en haut de l'écran.

Message d'information sur la certification



Information associée

Planification de la certification de données

Définir un calendrier de certification

Utiliser une notification de calendrier de certification

Une fois que vous avez défini un calendrier de certification, le système envoie automatiquement des notifications à des utilisateurs spécifiques en fonction des informations contenues dans le calendrier.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les notifications suivantes sont envoyées automatiquement :

Notifications du calendrier de certification

Temps écoulé jusqu'à la date de fin	Nom du modèle d'e-mail	Le message de notification est envoyé à
0 % (lorsque la tâche est créée)	certification.tâche.rappel.insérée	Propriétaire de la tâche ou groupe d'affectation, le cas échéant
50 %	certification.tâche.rappel.en attente	Propriétaire de la tâche ou groupe d'affectation, le cas échéant
75 %	certification.tâche.rappel.en attente	Propriétaire de la tâche, groupe d'affectation, le cas échéant, et gestionnaire du propriétaire de la tâche, le cas échéant
95%	certification.tâche.rappel.en attente	Propriétaire de la tâche, groupe d'affectation, le cas échéant, et gestionnaire du propriétaire de la tâche, le cas échéant
100 %	certification.tâche.rappel.en retard	Propriétaire de la tâche, groupe d'affectation, le cas échéant, et gestionnaire du propriétaire de la tâche, le cas échéant

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les modèles d'e-mail utilisés dans les notifications peuvent être modifiés, par exemple, pour modifier le texte de l'e-mail.

Exécution d'un calendrier de certification

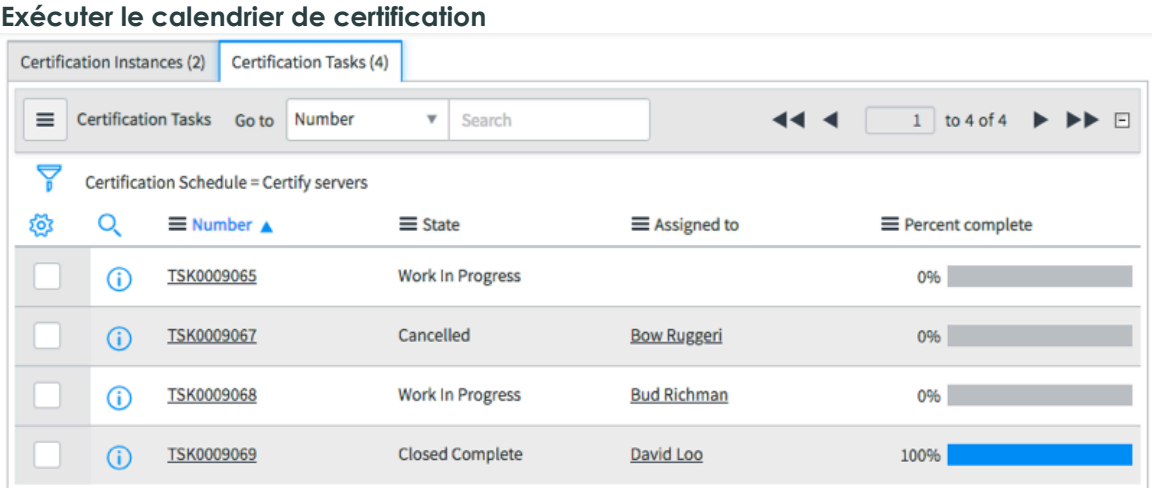
L'exécution d'un calendrier de certification génère des tâches de certification basées sur le calendrier.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Certification de données** > **Calendriers** > **Définitions des Calendriers**.
2. Cliquez sur un **nom** de calendrier de certification.
3. Cliquez sur **Exécuter maintenant**.

   Les listes connexes **Instances de certification** et **Tâches de certification** affichent les instances ou les tâches générées par le calendrier. La durée nécessaire à la génération de toutes les tâches de certification dépend de la taille de la table sélectionnée et du nombre de champs nécessitant une certification.

Exécuter le calendrier de certification



Définir et créer un audit de certification

Un audit de certification est une collection de calendriers de certification qui peuvent être exécutés comme une entité unique.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les audits de certification peuvent être utiles lorsqu'il existe plusieurs calendriers de certification. Après avoir créé une définition d'audit de certification, vous pouvez générer une instance d'audit de certification. L'instance d'audit de certification est un ensemble d'instances et de tâches de certification générées par une seule exécution de la définition d'audit de certification.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Certification de données** > **Audits** > **Définitions d'audits**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs (voir tableau).
4. Cliquez avec le bouton droit sur la barre d'en-tête et cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Dans la liste connexe **Calendriers de certification** , cliquez sur **Modifier**.
6. Dans la liste **Collecte** à gauche, sélectionnez un ou plusieurs calendriers et cliquez sur **Ajouter**.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.
8. Dans **Liens connexes**, cliquez sur **Créer une instance d'audit de certification**.

   Le système génère une instance d'audit en fonction des calendriers de certification sélectionnés. Toutes les instances d'audit basées sur cette définition d'audit sont répertoriées dans la liste connexe **des instances d'audit de certification** .

Définition et création d'un audit de certification

Champ	Description
Nom	Nom de la définition d'audit.
Nbre de jours jusqu'à l'achèvement	Nombre de jours dont disposent les titulaires de tâches pour terminer les tâches de certification créées par cette définition d'audit. Remplace le même champ sur le calendrier de certification.
Description	Une brève description de l'audit envisagé.

Information associée

Planification de la certification de données

Suivre une instance d'audit de certification

Vous pouvez consulter une liste de toutes les instances d'audit de certification à tout moment.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Certification de données** > **Audits** > **Instances d'audit**.
2. Affichez la liste connexe des **instances de certification** .

   La liste contient chacune des instances associées générées dans le cadre de l'audit.

Information associée

Planification de la certification de données

Performance de certification des données

Une fois le processus de certification planifié, les tâches de certification peuvent être exécutées selon des calendriers définis.

Les utilisateurs disposant du rôle de certification peuvent effectuer des tâches de certification. Les tâches de certification peuvent être suivies dans le cadre des instances de certification.

Information associée

Planification de la certification de données

Définir un calendrier de certification

Installé avec Certification de données

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher et résoudre les tâches de certification

Après que vous avez exécuté un calendrier de certification manuellement ou à une heure planifiée, le ServiceNow système effectue certaines actions.

- Crée des tâches de certification pour tous les enregistrements qui répondent aux exigences de filtre de la table spécifiée, comme les tâches de la table d'éléments de configuration `[cmdb_ci]`.
- Affecte les nouvelles tâches à l'utilisateur ou au groupe identifié dans l'un de ces champs de calendrier de certification :
  - Affecter à
  - Utilisateur
  - Affecter à un groupe
  - Groupe
- Place les nouvelles tâches à l'état *Travail en cours* .
- Ajoute les valeurs *Description brève* du calendrier de certification et *Affecté à* aux champs correspondants de l'enregistrement de tâche de certification.
- Ajoute les champs *Jours pour terminer et Date d'achèvementdu* calendrier de certification à l'enregistrement de tâche de certification, en fonction de la date de création de la tâche.

Remarque : Si le filtre de certification ne correspond à aucun CI, le système définit *l'état* sur *Fermé terminé* et le *Pourcentage terminé* sur *100*.

Pour afficher les tâches qui vous sont affectées, accédez à **Certification de données** > **Tâches** > **Mes tâches**. Pour résoudre les tâches qui vous sont affectées, reportez-vous à la section Certifier un élément. Pour plus d'informations sur l'objectif et l'utilisation des tâches de certification, consultez Tâches de certification.

Les informations suivantes font l'objet d'un suivi dans l'enregistrement de tâche de certification :

Enregistrement de tâche de certification

Champ	Description
Numéro	Numéro d'identification de la tâche de certification.
Affecté à	L'utilisateur responsable de la certification des données.
Groupe d'affectation	Le groupe responsable de la certification des données.
Échéance le	[Lecture seule] Champ de date contenant une échéance pour la tâche. Ce champ est renseigné automatiquement en fonction du champ Délai en jours pour terminer du calendrier de certification.
État	[Lecture seule] État actuel de la tâche de certification. Les sélections sont les suivantes : Travail en cours, Fermé incomplet, Fermé terminé et Annulé.
Terminé (%)	La progression de la tâche en pourcentage. Ce champ est en lecture seule lorsqu'une tâche est à l'état Fermé incomplet, Fermé terminé ou Annulé.
Escalade	[Lecture seule] Niveau d'escalade de la tâche. Lorsque 0 à 49 % du temps de fin s'est écoulé, ce champ est défini sur Normal. À 50 %, ce champ passe

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enregistrement de tâche de certification (suite)

Champ	Description
	à Modéré et un rappel par e-mail est envoyé au propriétaire de la tâche. À 75 %, ce champ passe à Élevé et un rappel par e-mail est envoyé au propriétaire de la tâche et au gestionnaire du propriétaire de la tâche. À 95 %, ce champ reste défini sur Élevé, mais un deuxième rappel par e-mail est envoyé au propriétaire et au gestionnaire de la tâche.
Description brève	Brève description de la tâche. Ce champ est automatiquement renseigné avec le texte du calendrier de certification du champ Description de la tâche.
Notes de travail	Informations sur le travail effectué sur la certification.

Certifier un élément

Le formulaire de tâche de certification contient une liste de tous les éléments à certifier.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

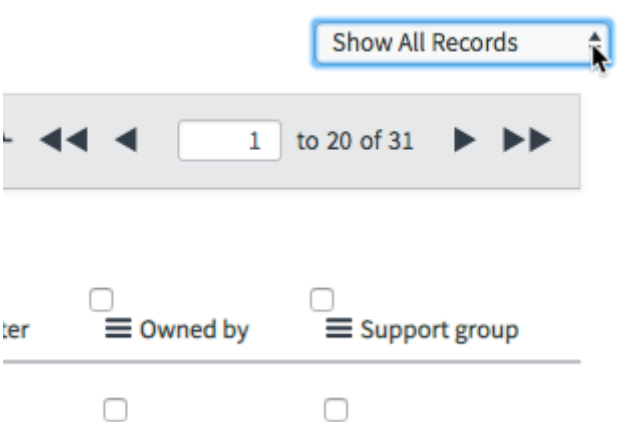
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque : Une fois que vous avez certifié tous les éléments d'une tâche, aucun élément ne peut être inversé.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Certification de données** > **Tâches** > **Mes tâches**.
2. Ouvrez une tâche de certification avec *l'état* Travail *en cours*.
3. Dans l'angle supérieur droit de la liste, sélectionnez les enregistrements qui requièrent une certification pour cette tâche ou tous les enregistrements qui font partie de cette tâche de certification.

Liste de certification 3

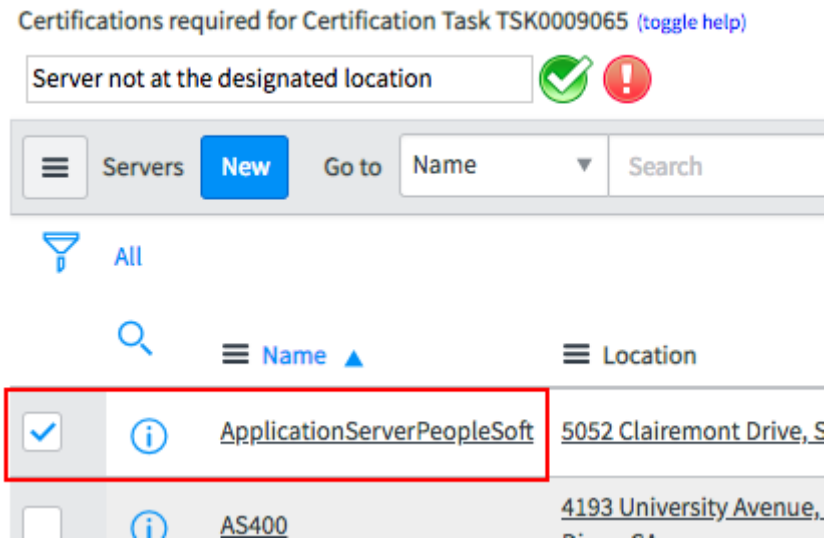


4. Cochez la case située en regard d'un élément de certification.
5. Dans *Commentaire facultatif pour les éléments vérifiés*, au-dessus de la liste, entrez des informations qui pourraient être utiles à d'autres personnes.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste des certifications



6. À faire :
   - Cliquez sur la coche verte pour certifier l'élément.
   - Cliquez sur le point d'exclamation rouge pour faire échouer l'élément.
7. Pour afficher l'élément certifié ou ayant échoué, définissez la vue sur *Afficher tous les enregistrements*.

   Une coche verte ou un point d'exclamation rouge apparaît en regard de l'élément.
8. Pointez sur une icône pour afficher les commentaires sur la certification.
9. Assurez-vous que tous les éléments disposent de la certification appropriée, qu'elle soit acceptée ou rejetée.

   Une fois que vous avez certifié tous les éléments, aucun élément ne peut être inversé. Lorsque tous les éléments d'une tâche de certification sont certifiés ou rejetés, *l'état* de la tâche devient *Fermé terminé*.

Afficher un résultat d'audit

Affichez les résultats d'audit après avoir certifié les éléments.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Certification de données** > **Calendriers** > **Résultats d'audit**.

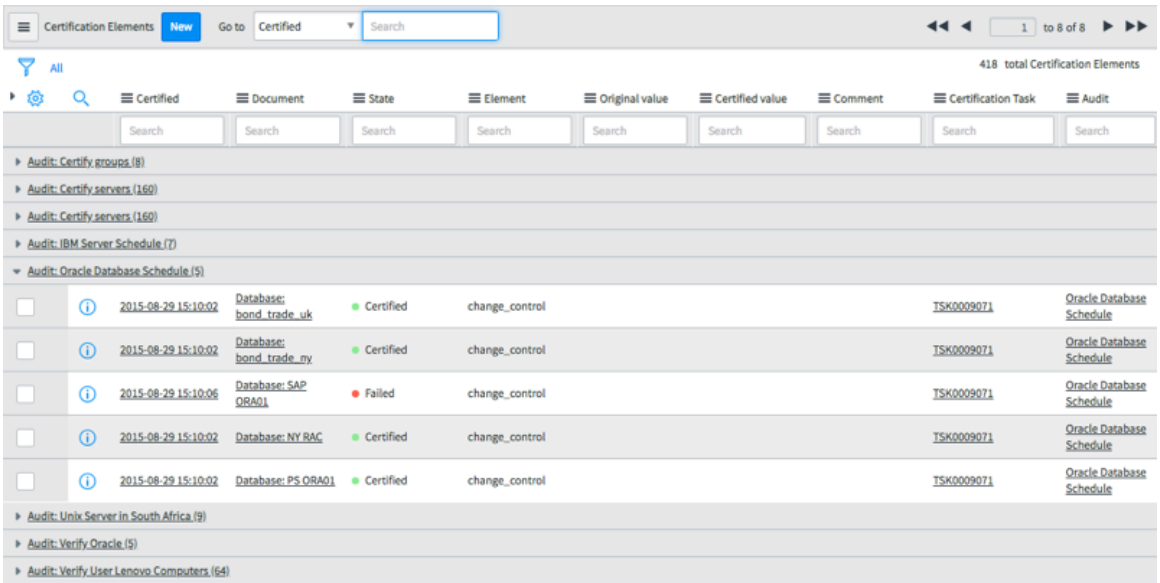
   La liste des résultats d'audit de certification des données s'affiche, groupés par instances de certification. Les éléments de configuration certifiés affichent uniquement la *valeur d'origine* . Les CI ayant échoué contiennent la *valeur certifiée* et la *valeur d'origine*.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Cliquez sur les liens de la liste pour ouvrir l'un des enregistrements connexes.

Résultats d'audit de certification de données



Exporter la liste de certifications

Les utilisateurs disposant du rôle certification_admin peuvent exporter la liste des certifications et l'enregistrer au format Excel, CSV, XML ou PDF. Cette liste est utile lorsque vous avez une longue liste d'éléments de certification ou si de nombreux utilisateurs différents sont affectés à la certification des éléments sur un seul calendrier de certification.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Certification de données** > **Tâches** > **Toutes les tâches**
2. Ouvrez une tâche.
3. Ouvrez n'importe quel menu contextuel de colonne dans la liste des données de certification et terminez l'exportation.

Réinitialiser les certifications

Vous ne pouvez réinitialiser aucun élément une fois que tous les éléments sont certifiés.

- Pour réinitialiser des certifications individuelles, cliquez avec le bouton droit sur l'élément dans la liste de certifications et sélectionnez **Rétablir la certification**.
- Pour réinitialiser l'ensemble de la tâche à son point de départ, cliquez sur le lien connexe **Réinitialiser toutes les certifications sur En attente** .

Suivre une tâche avec une instance de certification

La liste connexe des tâches de certification de l'enregistrement d'instance de certification fournit des informations sur les tâches associées.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le champ *État* de l'enregistrement d'instance de certification est en lecture seule et est basé sur les états cumulatifs des tâches de certification associées à l'instance. La colonne *Pourcentage d'achèvement* permet aux utilisateurs disposant du rôle certification_admin de suivre rapidement la progression de la tâche. Pour plus d'informations, consultez Suivre les tâches de certification.

Pour suivre une instance de certification :

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Certification de données** > **Calendriers** > **Instances**.
2. Cliquez sur un *numéro* d'instance de certification.
3. Affichez et modifiez les champs suivants selon vos besoins.

Instance de certification

Champ	Description
Numéro	[Lecture seule] Numéro d'identification généré automatiquement pour l'instance.
Calendrier de certification	Calendrier de certification utilisé pour créer l'instance de certification.
État	[Lecture seule] État actuel de l'instance de certification : Travail en cours, Terminé, Fermé, Incomplet ou Annulé. Pour plus d'informations, consultez Suivre les tâches de certification.
Créé	[Lecture seule] Date et heure de création de l'instance de certification. La date est renseignée automatiquement lorsque le bouton Exécuter maintenant clique sur le calendrier de certification associé.
Échéance le	[Obligatoire] Date et heure auxquelles l'instance de certification doit être terminée. Le système met à jour ce champ lors de l'exécution du calendrier, à l'aide de la date limite spécifiée sur l'instance. Toutes les tâches de certification associées à l'instance de certification doivent être marquées comme terminées, fermées incomplètes ou annulées avant que l'instance ne soit terminée.
Terminé (%)	Pourcentage de l'instance qui a atteint l'état Fermé terminé. Ce champ est automatiquement renseigné en fonction des champs du pourcentage d'achèvement des tâches de certification associées.
Description de la tâche	Informations sur l'instance de certification. Ce champ affiche automatiquement le texte du champ Description de tâche du calendrier de certification associé.
Instructions	Champ pour fournir des instructions à l'utilisateur ou au groupe effectuant la certification. Ce champ est automatiquement renseigné avec les informations du champ Instructions du calendrier de certification associé.

Traduction automatique

Annuler une instance de certification

Les utilisateurs ayant le rôle certification_admin peuvent annuler une instance de certification.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'instance doit avoir *l'état* Travail *en cours*. Annulation d'une instance de certification :

- Bascule *l'état* de l'instance de certification sur *Annulé*.
- Modifie toutes les tâches de certification *de travail en cours* associées sur *Annulé*.

Pour annuler une instance de certification :

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Certification de données** > **Calendriers** > **Instances**.
2. Cliquez sur un *numéro* d'instance de certification.
3. Cliquez sur **Annuler**.

Suivre une tâche de certification

Utilisez l'état de la tâche de certification pour suivre la progression d'une tâche.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les états de tâches disponibles sont *Travail en cours*, *Fermé terminé*, *Fermé incomplet* et *Annulé*.

Lorsque l'état d'une tâche de certification change, l'état de l'instance de certification change également dans les cas suivants :

- Si une tâche de certification est à l'état *Travail en cours* , l'instance de certification passe à l'état *Travail en cours* .
- Si toutes les tâches de certification sont à l'état *Annulé* , l'instance de certification est placée à l'état *Annulé* .
- Si toutes les tâches de certification sont à l'état *Annulé* ou *Fermé terminé* , l'instance passe à l'état *Fermé terminé* . Par exemple, si trois tâches de certification sont *annulées* et qu'une tâche est *fermée terminée*, l'état de l'instance passe à *fermé terminé*.
- Lorsqu'une tâche de certification est *fermée incomplète* et que les autres tâches sont *annulées* ou *fermées terminées*, l'instance est placée dans *l'état Fermé incomplet*.

Pour afficher l'état des tâches de certification :

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Certification de données** > **Tâches** et sélectionnez **Mes tâches** ou **Toutes les tâches**.
2. Affichez la colonne *État* de chaque tâche.

Escalader une tâche de certification

Les utilisateurs disposant du rôle certification_admin peuvent escalader une tâche avec l'état Travail en cours. Pour escalader une tâche, le propriétaire de la tâche identifié dans le champ Affecté à de l'enregistrement de tâche doit avoir un gestionnaire associé.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Personnalisez le formulaire Utilisateur pour afficher le champ *Gestionnaire* .

Escalade d'une tâche :

- Envoie un message électronique au propriétaire de la tâche et à son gestionnaire indiquant que la tâche a été remontée.
- Définit le gestionnaire en tant que nouveau propriétaire de la tâche.

L'événement qui déclenche l'escalade est nommé cert_task.escalate et la notification par e-mail est nommée *Notification d'escalade*. Pour modifier le texte de l'e-mail qui est envoyé, modifiez directement la notification par e-mail de *notification d'escalade* .

Pour plus d'informations, consultez Notifications par e-mail .

Pour escalader une tâche de certification à partir du formulaire Tâche de certification :

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Certification de données** > **Tâches** > **Toutes les tâches**.
2. *Sélectionnez un numéro* de tâche de certification.
3. Sélectionnez **Escalader**.
   Si le bouton *Escalader* n'est pas disponible, cela signifie que l'utilisateur dans le champ *Affecté à* n'a pas de *gestionnaire* associé.

Escalader une tâche de certification à partir de la liste des tâches de certification

Escaladez une tâche de certification pour informer le gestionnaire du propriétaire actuel de la tâche.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pour escalader une tâche, le propriétaire de la tâche identifié dans le champ Affecté à de l'enregistrement de tâche doit avoir un gestionnaire associé.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Certification de données** > **Tâches** > **Toutes les tâches**.
2. Cochez la case située à gauche d'un *numéro* de tâche de certification, vous pouvez cocher plusieurs cases.
3. Dans le menu *Actions sur les lignes sélectionnées* situé sous la liste, sélectionnez **Escalader**.
   Si le bouton *Escalader* n'est pas disponible, cela signifie que l'utilisateur dans le champ *Affecté à* n'a pas de *gestionnaire* associé. Sélectionnez plusieurs tâches dans la liste. L'option de menu indique le nombre de tâches qui ne sont pas éligibles à l'escalade, comme *Escalader (4 sur 6)*.

Réaffecter une tâche de certification

Si vous disposez du rôle certification_admin, vous pouvez réaffecter n'importe quelle tâche de certification dont l'état *est Travail en cours* . Les tâches dont l'état *est Fermé terminé*, *Fermé incomplet* ou *Annulé* ne peuvent pas être réaffectées. Lorsqu'une tâche est réaffectée, le propriétaire actuel de la tâche et le nouveau propriétaire de la tâche reçoivent un message.

Avant de commencer
Rôle requis : certification_admin

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'événement associé à la réaffectation est nommé cert_task.reassign et la notification par e-mail est nommée *Réaffectation de la tâche de certification*. Pour modifier le texte de l'e-mail qui est envoyé, modifiez directement la notification par e-mail de *réaffectation* de tâche de certification.

Pour plus d'informations, consultez Notifications par e-mail .

Pour réaffecter une tâche de certification :

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Certification de données** > **Tâches** > **Toutes les tâches**.
2. Cliquez sur un *numéro* de tâche de certification.
3. Saisissez un nouveau nom dans le champ *Affecté à* .

Envoyer des rappels de tâche de certification

Le workflow Escalades des tâches de certification envoie des rappels automatiques par e-mail.

Le workflow Escalades de tâches de certification envoie des rappels automatiques par e-mail aux :

- Propriétaire de la tâche de certification.
- Groupe d'affectation, si le groupe d'affectation a été spécifié sur le formulaire *de tâche de certification* .
- Gestionnaire du propriétaire de la tâche de certification, si nécessaire et si un gestionnaire a été spécifié dans le formulaire Utilisateur.

Les rappels sont basés sur le champ *Effectuer par* de l'enregistrement de tâche de certification. Si la date *de fin est* modifiée, le calendrier de rappel s'ajuste automatiquement pour refléter la nouvelle date.

Rappels des tâches de certification

Temps écoulé jusqu'à la date de fin	Le rappel par e-mail est envoyé à	Escalader le champ sur les lectures d'enregistrement de tâche
50 %	Propriétaire de la tâche et groupe d'affectation (le cas échéant)	Modéré
75 %	Propriétaire de la tâche, groupe d'affectation et gestionnaire du propriétaire de la tâche	Élevé
95%	Propriétaire de la tâche, groupe d'affectation et gestionnaire du propriétaire de la tâche	Élevé
100 %	Propriétaire de la tâche, groupe d'affectation et gestionnaire du propriétaire de la tâche	Élevé

Pour définir des rappels pour des intervalles différents ou supérieurs, modifiez le workflow Escalades de tâches de certification. En plus des rappels par e-mail envoyés

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

automatiquement, les utilisateurs disposant du rôle certification_admin peuvent envoyer des rappels par e-mail manuellement à tout moment.

Envoyer un rappel par e-mail à partir du formulaire de tâche de certification

Comment envoyer manuellement des rappels par e-mail à partir du formulaire de tâche de certification.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Certification de données** > **Tâches** > **Toutes les tâches**.
2. Cliquez sur un *numéro* de tâche de certification.
3. Cliquez avec le bouton droit sur la barre d'en-tête et sélectionnez **Renvoyer les notifications par e-mail**.

Envoyer un rappel par e-mail à partir de la liste des tâches de certification

Comment envoyer manuellement des rappels par e-mail à partir de la liste des tâches de certification.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Certification de données** > **Tâches** > **Toutes les tâches**.
2. Cochez la case située à gauche d'un *numéro* de tâche de certification, vous pouvez cocher plusieurs cases.
3. Dans le menu *Actions sur les lignes sélectionnées* situé sous la liste, sélectionnez **Renvoyer les notifications par e-mail**.
4. Sélectionnez plusieurs tâches dans la liste.
   L'option de menu indique le nombre de notifications en attente et le nombre de notifications envoyées, telles que *Renvoyer les notifications par e-mail (15 sur 18)*.

Marquer une tâche de certification comme fermée incomplète

Marquez une tâche comme fermée incomplète si, par exemple, seuls certains des éléments peuvent être certifiés.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les utilisateurs suivants peuvent marquer une tâche comme fermée incomplète :

- Utilisateurs disposant du rôle certification_admin.
- Utilisateur identifié dans le champ *Affecté à de l'enregistrement* de tâche de certification.

Pour marquer une tâche comme fermée incomplète :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Certification de données** > **Tâches** et sélectionnez **Toutes les tâches** ou **Mes tâches**.
2. Cliquez sur un *numéro* de tâche de certification.
3. Dans *les notes de travail*, entrez des informations sur les raisons pour lesquelles la tâche n'a pas pu être terminée.
4. Cliquez sur **Fermer incomplet**.

   Si au moins une tâche d'une instance de certification est marquée *comme fermée incomplète*, les champs Date *d'achèvement* et *Pourcentage d'achèvement* de l'enregistrement de l'instance de certification ne sont pas mis à jour. Un utilisateur disposant du rôle certification_admin peut :

   - Terminez la ou les tâches incomplètes.
   - Annulez la ou les tâches incomplètes.

   Lorsque toutes les tâches sur l'instance de certification sont *fermées, terminées* ou *annulées* :

   - Le système définit le champ *Date d'achèvement* de l'enregistrement d'instance de certification sur la date et l'heure actuelles.
   - Le champ *Pourcentage d'achèvement* de l'enregistrement d'instance de certification est défini sur 100 %.

Annulation des tâches de certification

Les utilisateurs disposant du rôle certification_admin peuvent annuler une tâche de certification dont l'état est Travail en cours ou Fermé incomplet.

Lorsqu'une tâche de certification est annulée, un e-mail de notification est envoyé au propriétaire de la tâche ou au groupe d'affectation affecté à la tâche. Le propriétaire de la tâche ou le gestionnaire du groupe d'affectation n'est pas informé.

Annuler une tâche individuelle

Annulez une tâche de certification de données particulière dont l'état est Travail en cours.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Certification de données** > **Tâches** > **Toutes les tâches**.
2. Recherchez une tâche dont *l'état* est Travail *en cours*.
3. Cliquez sur le *numéro de* la tâche.
4. Cliquez sur **Annuler**.

Annuler toutes les tâches d'une instance

Annulez les tâches de certification des données ayant l'état Travail en cours.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Certification de données** > **Calendriers** > **Instances**.
2. Recherchez une instance avec un *état* de *travail en cours*.
3. Cliquez sur le *numéro d'instance*.
4. Cliquez sur **Annuler**.

   Toutes les tâches de l'instance ayant l'état *Travail en cours* sont annulées. Le propriétaire de la tâche ou le groupe d'affectation est notifié.

   Le modèle d'e-mail utilisé pour la notification est nommé *certification.task.cancelled*. Les modèles d'e-mail peuvent être modifiés pour modifier le texte de l'e-mail, par exemple.

Séparation de domaine et certification des données

L'application Séparation de domaine est prise en charge dans le traitement de certification des données. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de services de l'application.
- Dans l'application, l'interface utilisateur, les clés de cache, le reporting, les déploiements, les agrégations, etc., prennent tous en compte le domaine au moment de l'exécution de la production.
- Le propriétaire de l'instance doit pouvoir configurer l'application pour qu'elle fonctionne correctement chez plusieurs locataires.

Cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de services (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir voir ma réponse.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Data Certification

- La certification des données ne dispose que d'une séparation de domaine de base. Tant que les instances de certification (CI) ou les enregistrements qui doivent être certifiés sont correctement séparés par domaine et que les utilisateurs qui doivent certifier les CI ou les enregistrements se trouvent dans un domaine qui peut afficher les données, la certification des données fonctionne comme prévu.
- Recommandation : le propriétaire de l'instance doit être responsable de l'affectation des tâches de certification et des instances de certification au domaine approprié. Le changement du domaine pour ces enregistrements ne modifie pas la fonctionnalité, mais limite la vue des enregistrements.

Comment configurer Séparation de domaine pour la certification de données

Après avoir activé le module d'extension Séparation de domaine, aucune étape supplémentaire n'est requise pour configurer Séparation de domaine pour la certification de données.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les propriétaires d'instances déterminent quels CI ou enregistrements doivent être certifiés et peuvent être séparés par domaine.
- Les clients peuvent configurer un environnement séparé par domaine en affectant des tâches à un domaine, mais si les données sont déjà séparées par domaine, seuls les utilisateurs disposant des autorisations de domaine appropriées peuvent afficher les données dans une tâche de certification.

Comment les domaines de locataire gèrent-ils leurs propres données d'application ?

Il n'est pas nécessaire de définir le domaine sur les tables de certification, mais cela peut être fait si le propriétaire de l'instance le souhaite. Tant que les CI ou les enregistrements qui doivent être certifiés sont séparés par domaine, les utilisateurs disposant des autorisations de domaine appropriées peuvent les afficher.

Tables séparées par domaine

- cert_instance : le changement du domaine sur cette table ne modifie aucune fonctionnalité ni les domaines des tâches créées à partir de la table.
- cert_task : le changement du domaine sur cette table modifie les autorisations d'affichage du domaine de la tâche.
- cert_element : il n'est pas recommandé de changer le domaine sur ces enregistrements. Tant que les CI ou les enregistrements à certifier sont déjà séparés par domaine, cert_element enregistrements le reflèteront.
- cert_filter : le changement du domaine sur cette table modifie l'affichage et le filtrage du domaine des CI ou des enregistrements.

Cas d'utilisation

Les propriétaires d'instances qui ont plusieurs clients qui certifient l'infrastructure qu'ils possèdent peuvent affecter des domaines à ces CI et aux tâches de certification pour restreindre la vue d'un client à un autre.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Composants associés au gestionnaire de données CMDB

Les travaux planifiés, les tables, les rôles et les propriétés suivants sont liés au gestionnaire de données CMDB. Certains d'entre eux sont installés avec Espace de travail CMDB.

Propriétés système

En tant qu'administrateur du gestionnaire de données (data_manager_admin), vous pouvez afficher les propriétés du gestionnaire de données CMDB dans l'espace de travail CMDB.

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB** , puis sélectionnez **Gestion** dans la barre de Espace de travail CMDB menus.
2. Sélectionnez le lien **Gestionnaire de données** dans Outils de gestion, dans la section Gérer.
3. Sélectionnez **Paramètres** dans la barre de navigation de gauche.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
glide.cmdb.data.manager.delete.batch.size	Taille de chaque lot de CI qui est supprimé ou archivé (affecte l'optimisation des performances). • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 1 000
glide.cmdb.data.manager.subflow.timeout	Seuil (en millisecondes) du temps d'exécution du flux secondaire. Un flux secondaire qui dépasse ce seuil lors de son exécution est annulé. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 600 000 (10 minutes)
glide.cmdb.data_manager.default_archive_time	Nombre de jours pendant lesquels il est encore possible de restaurer des CI archivés à partir de tables d'archivage. Une fois le nombre de jours spécifié écoulé, les CI archivés sont définitivement supprimés des tables d'archivage. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 120
cmdb.données.manager.tâche.périlleuse.vie.en.jours	Nombre de jours après lesquels une tâche est considérée comme périmée et définie sur **Fermée annulée** par la *CMDB Data Manager - Stale Task Cleaner* tâche planifiée quotidienne. Détails : • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 90
sn_cmdb_ws.glide.cmdb.data.manager.aging.policy.days	Nombre de jours avant qu'une tâche du gestionnaire de données ne soit marquée comme vieillie. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 30

Travaux planifiés

Tâche planifiée	Description
Gestionnaire de données CMDB : archiver/supprimer le processeur de politique	Traite toutes les politiques publiées de type Archiver et supprimer :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche planifiée	Description
	• Applique les politiques uniquement aux CI déjà hors service. • Traite d'abord toutes les politiques d'archivage et, si aucune erreur n'est survenue, continue à traiter toutes les politiques de suppression.
Processeur de politique de mise hors service du gestionnaire de données CMDB	Traite toutes les politiques publiées de type Mettre hors service : applique les politiques uniquement aux CI qui ne sont pas mis hors service.
Gestionnaire de données CMDB : nettoyeur de tâches périmées	Nettoie les tâches périmées du gestionnaire de données CMDB en définissant la tâche sur **Fermé annulé**. La *cmdb.data.manager.stale.task.life.in.days* propriété système détermine le nombre de jours après lesquels une tâche est considérée comme périmée (90 par défaut). Une tâche devient périmée si : • La tâche a été créée il y a au moins 90 jours (par défaut) et est toujours ouverte. • Les demandes d'approbation datent de plus de 90 jours (par défaut) et la tâche n'est pas encore approuvée.
Processeur de politique de suppression d'entrée connexe du gestionnaire de données CMDB	Traite la politique Supprimer l'entrée connexe de la CMDB en supprimant les tables connexes spécifiées de la table Entrée connexe [cmdb_related_entry].

Tables

Table	Description
Politique de gestion des données CMDB [cmdb_data_management_policy]	Détails sur les politiques du gestionnaire de données CMDB.
Exécutions de la politique de gestion des données CMDB [cmdb_data_management_policy_execution]	Enregistrements d'exécution correspondant à chaque évaluation de politique.
Attributs d'exécution de la politique de gestion des données CMDB [cmdb_data_management_policy_runtime_attributes]	Métadonnées de politique actuelles, y compris l'état et le résumé.
Contrôle de la tâche de gestion des données CMDB	Ouvrir les tâches de politique générées par les politiques publiées.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
[cmdb_data_management_task]	
Tâches de gestion des données CMDB pour les CIs [cmdb_data_management_task_to_ci]	Associations de tâches aux CI.
Tâche du gestionnaire des données CMDB pour les documents [cmdb_data_management_task_to_document]	Associations de tâches et à des éléments connexes.
Tâches d'attestation de gestion des données CMDB pour les CI [sn_cmdb_ws_attestation_task_to_ci]	Associations de CI de tâche et d'attestation
Tâches de gestion des données CMDB pour les CIs [cmdb_ci_state_management_task_to_ci]	Associations de tâches et de CI pour le type de politique « Suppression de CI dépendants ».
CI exclus [cmdb_policy_ci_exclusion_list]	Suit les CI qui sont définis pour être exclus lors de l'évaluation de la politique.
Type de politique CMDB [cmdb_policy_type]	Types de politiques pris en charge par le gestionnaire de données CMDB.
Catégories de types de politiques CMDB [cmdb_policy_type_categories]	Associations de types de politiques à Studio de workflow des catégories.
Définitions personnalisées de la mise hors service CMDB [cmdb_retirement_custom_definitions]	Règles de cycle de vie pour les politiques de cycle de vie (Mettre hors service/Archiver/ Supprimer). Par exemple, des définitions de mise hors service personnalisées.
Travaux planifiés de la politique CMDB [cmdb_policy_scheduled_job]	Détails de la tâche planifiée de la politique.
Configuration de l'évaluation des relations CI dépendantes [cmdb_dependent_ci_extra_rels_config]	Informations sur les relations superflues des CI utilisées pour les opérations de suppression et d'archivage. Les relations étrangères sont les relations qui ne font pas partie de la chaîne de dépendance du CI. Pour plus d'informations, consultez Gestion des CI dépendants.
Exclusions de classe CI dépendante de la CMDB [cmdb_dependent_ci_class_exclusion]	Classes exclues pour le CI dépendant, qui est utilisé avec les types de politiques Archiver / Mettre hors service / Supprimer

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
	pour déterminer quels CI sont des CI dépendants orphelins. Pour plus d'informations, consultez Gestion des CI dépendants.
Grand livre CI dépendant de la CMDB [cmdb_dependent_ci_ledger]	Table intermédiaire pour le CI dépendant orphelin lié à la suppression ou à l'archivage du CI principal dont ils dépendent. Également utilisé dans une opération de CI dépendants mis hors service en cascade. Pour plus d'informations, consultez Gestion des CI dépendants.
Fin de vie du Ledger du CI de CMDB [cmdb_ci_end_of_life_ledger]	Les CI qui sont définis comme mis hors service et qui appartiennent à une classe ayant des dépendances en aval. Utilisé dans la politique de mise hors service du CI dépendant.

Rôles

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur du gestionnaire de données CMDB [data_manager_admin]	Peut accéder à toutes les fonctionnalités du gestionnaire de données CMDB, notamment : • Accès complet aux tâches affectées. • Accès complet aux politiques. • Possibilité d'associer des catégories de flux secondaires au type de politique. Peut créer, modifier et supprimer des politiques, calculer des aperçus, approuver des tâches et gérer des listes d'exclusion.	• task_editor • data_manager_user • cmdb_query_builder_read
Utilisateur du gestionnaire de données CMDB [data_manager_user]	Permet d'afficher les politiques du gestionnaire de données CMDB en mode lecture seule et de calculer les aperçus. Peut effectuer les tâches suivantes :	cmdb_read

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	• Affichez les tâches affectées. • Mettre à jour, approuver ou rejeter une tâche affectée. • Ajouter un CI à une liste d'exclusion de sa tâche.	

CMDB groupes

Un CMDB groupe est une collection de CI qui vous permet d'appliquer des actions de CI collectivement à tous les CI membres du groupe.

Par exemple, une API de gestion du cycle de vie des CI CMDB peut utiliser une CMDB API scriptable de groupe pour récupérer la liste des CI du groupe, puis appliquer collectivement une action de gestion du cycle de vie des CI à tous les CI. Vous pouvez également utiliser un CMDB groupe avec la méthode de remplissage de service Groupe de CI dynamique pour renseigner un service d'application.

Type de groupe

Un CMDB groupe est configuré avec un type de groupe.

- Si un type de CMDB groupe est défini sur Intégrité, les CI du groupe peuvent être surveillés par l'intégrité CMDB, et l'intégrité agrégée est signalée pour le groupe dans son ensemble dans le tableau de bord de vue du CMDB groupe. Par exemple, vous ne pouvez surveiller l'intégrité que pour les CI se trouvant dans un emplacement spécifique.
- Si un CMDB groupe est défini sur Espace de travail CMDB, ce groupe apparaît dans la vue Gestion du de l'espace de travail CMDB.

Créer et remplir un groupe CMDB

Selon le type de groupe, vous pouvez remplir un groupe CMDB en ajoutant manuellement des CI individuels, en sélectionnant des requêtes CMDB enregistrées ou en créant des requêtes codées dans le groupe CMDB lui-même. Les CI qui résultent de chaque requête sont ajoutés en tant que membres au groupe.

Avant de commencer

Rôles requis :

- Pour afficher les groupes CMDB : itil
- Pour utiliser des requêtes CMDB - cmdb_query_builder en plus d'ITIL
- Pour ajouter manuellement des CI - itil ou asset

En outre, pour renseigner un groupe CMDB à l'aide d'une requête CMDB, une requête CMDB enregistrée doit exister.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Groupes CMDB**.
2. Dans le volet Groupes CMDB, sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez le formulaire, sélectionnez avec le bouton droit la barre de titre, puis sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Groupe CMDB

Champ	Description
Nom de groupe	Nom unique pour le groupe.
Type de groupe	◦ Par défaut : type de groupe de base qui peut être rempli en ajoutant manuellement des CI, des requêtes enregistrées et des requêtes codées. ◦ Intégrité : définit l'intégrité CMDB pour surveiller l'intégrité des CI du groupe et regrouper les résultats d'intégrité pour l'ensemble du groupe. Peut être rempli uniquement par des requêtes codées. **Remarque :** Les filtres dynamiques ne sont pas pris en charge lors du remplissage de ce type de groupes CMDB. ◦ Espace de travail CMDB: groupe de classes personnalisé qui s'affiche dans le panneau Vue d'ensemble des CI dans l'application du magasin de l'espace de travail CMDB. Peut être rempli uniquement par des requêtes codées.

4. Pour utiliser les requêtes CMDB enregistrées :
   a. Sélectionnez **Le groupe CMDB contient des requêtes enregistrées** , puis sélectionnez **Ajouter une requête**.
   b. Sélectionnez une requête dans la liste **Requête enregistrée du générateur de requêtes** .
   c. Sélectionnez **Soumettre**.
   Les résultats renvoyés sont constitués des CI de toutes les classes référencées dans la requête enregistrée. Ces CI deviennent membres du groupe CMDB.
5. Pour ajouter manuellement des CI :
   a. Sélectionnez **Le groupe CMDB contient des éléments de configuration**, puis sélectionnez **Modifier le CI manuel.**
   b. Facultatif : Ajoutez des filtres.
   c. Sélectionnez les CI dans la liste **Élément de configuration** et sélectionnez **l'icône « + »** en bas.
   d. Dans la liste **Membres du groupe** , sélectionnez les CI à ajouter au groupe.
   e. Sélectionnez **Enregistrer** ou **Enregistrer et quitter**.
   f. Dans la boîte de dialogue **Enregistrer la confirmation** , sélectionnez **OK**.
   g. Sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Pour utiliser des requêtes codées :

   a. Sélectionnez **Le groupe CMDB contient des requêtes codées** , puis sélectionnez **Nouveau**.

   b. Remplissez le formulaire Requête codée du groupe CMDB avec les conditions de requête qui filtrent les CI à inclure dans le groupe.

   > **Remarque :** Les filtres dynamiques ne sont pas pris en charge pour les groupes de type intégrité CMDB, même s'il est possible de les ajouter dans une clause de condition.

Champ	Description
Classe	Classe à laquelle la requête codée s'applique.
Condition de vue d'ensemble de CI	Filtre utilisé dans le calcul du graphique de vue d'ensemble des CI dans l'espace de travail CMDB. S'applique uniquement si la propriété système *sn_cmdb_ws.ci_overview.enable_simple_condition* est définie sur **true** (**false** par défaut). Améliore les performances en produisant moins de résultats lorsqu'il existe une grande quantité de données dans un environnement qui n'a pas migré vers CSDM. Cette condition n'est pas utilisée lors de la sélection de **Afficher tous les CI.**
Condition	Filtre les CI inclus dans le groupe. Utilisé si **la condition simple** n'est pas applicable.

   c. Sélectionnez **Soumettre**.

Que faire ensuite
Sélectionnez **Afficher tous les CI** pour afficher tous les CI de toutes les colonnes de résultats de la requête. Toutefois, seuls les CI des tables CMDB sont affichés.

Afficher les détails de Gestion du cycle de vie CI pour les CI de groupe CMDB

Affichez l'état opérationnel de la Gestion du cycle de vie des CI et les actions de CI qui s'appliquent aux CI membres d'un groupe CMDB.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si le groupe CMDB est basé sur une requête CMDB, la requête s'exécute en temps réel et affiche les CI résultants. Si la requête ne se termine pas correctement en raison d'un délai d'expiration ou pour d'autres raisons, les messages d'erreur appropriés s'affichent.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Groupes CMDB**.
2. Sur la page **Groupes CMDB** , cliquez sur un groupe CMDB.
3. Cliquez sur **Afficher tous les CI.**

Champ	Description
ID d'élément de configuration	Membre du groupe de CI.
Classe	Classe de membre du groupe de CI.
Statuts opérationnels	État opérationnel de la gestion du cycle de vie du CI tel que « Réparation en cours » ou « Opérationnel ». Les états opérationnels possibles sont définis dans la liste de choix du *Operational status* champ de la table cmdb_ci.
Actions	Actions de gestion du cycle de vie des CI qui s'appliquent au CI, telles que « Clonage » et « Mise en service ». Les actions possibles sont définies dans la table Actions CI [statemgmt_cmdb_actions] de la CMDB.

CMDB Conformité

CMDB La conformité est un ensemble d'outils qui permet aux administrateurs de certifier CMDB l'exactitude des données et de corriger les écarts détectés dans les données.

Remarque : Pour la conformité dans le contexte des buts et objectifs business internes, ainsi que des lois et réglementations externes, reportez-vous à la section Exploration de Policy and Compliance Management .

Options de certification

CMDB Compliance propose les options de certification suivantes pour s'adapter à la taille et aux exigences de votre organisation :

Option	Description
État souhaité	Compare automatiquement les attributs et les relations réels d'enregistrements spécifiques ServiceNow aux états souhaités pour ces enregistrements. Par exemple, un audit peut détecter un serveur de base de données Linux avec une RAM insuffisante ou dont l'option Dépend des relations avec un autre CI est incorrecte. Le système publie ensuite toutes les divergences trouvées et attribue automatiquement les tâches de suivi aux utilisateurs qualifiés pour mettre ce serveur en conformité.
Conformité d'architecture	Compare automatiquement les attributs réels de CI spécifiques, tels que le nombre de processeurs, la RAM ou la taille du disque, aux attributs attendus pour ces CI. Le système publie toutes les discordances trouvées et affecte automatiquement des tâches de correction aux utilisateurs qualifiés.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles de conformité et audits

Les modules Modèles et Audits du niveau supérieur du menu Conformité permettent à un utilisateur certification_admin de créer, modifier et supprimer tous les types de modèles et d'audits.

Vous pouvez utiliser des modèles de conformité et des audits pour évaluer les enregistrements de n'importe quelle table du ServiceNow système, et pas seulement celles qui étendent la table d'éléments de configuration `[cmdb_ci]`. Les audits de conformité certifient uniquement les attributs d'enregistrement. Les modèles de conformité peuvent être utilisés dans les définitions de test de contrôle dans Gouvernance, risque et conformité.

Activation de la conformité

La fonctionnalité de conformité est fournie par le module d'extension Certification Core (com.snc.certification_core) qui contient la fonctionnalité partagée requise pour les audits de certification.

Le module d'extension Certification Core (com.snc.certification_core) se compose des modules d'extension suivants et est activé par défaut.

- Activé par défaut : Certification d'état souhaité (com.snc.certification_desired_state)
- Activer : Conformité d'architecture (com.snc.architecture_compliance), qui active automatiquement le module d'extension Gestion des versions (com.snc.version) qui gère les versions de filtre de certification et de modèle.
- Activer : Data Certification (com.snc.certification_v2), qui active automatiquement le module d'extension Gestion des versions (com.snc.version) qui gère les versions des filtres de certification.

Installé avec Compliance

Ces composants sont installés avec le module d'extension Certification Core.

Les données de démonstration sont incluses dans les modules d'extension État souhaité et Conformité d'architecture.

Le module d'extension Certification Core ajoute ou modifie ces tables.

Tables principales de certification de conformité

Nom	Description
Audit [cert_audit]	Contient toutes les données nécessaires à l'exécution d'un audit, y compris les utilisateurs affectés aux tâches de suivi et le calendrier d'exécution.
Résultat d'audit [cert_audit_result]	Contient les résultats d'audits de certification spécifiques.
Tâche de suivi [cert_follow_on_task]	Contient les tâches qui ont été générées à partir d'un écart d'audit.
Modèle de certification [cert_template]	Contient la définition de l'état souhaité de l'enregistrement. Le modèle inclut un filtre qui identifie les enregistrements à évaluer ainsi que les attributs attendus et les valeurs de relation. Contient les enregistrements à certifier, les attributs attendus et les valeurs de relation attendues.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables principales de certification de conformité (suite)

Nom	Description
Condition de certification [cert_cond]	Table de base qui définit l'attribut souhaité ou les conditions de relation utilisées dans les modèles.
Condition d'attribut de certification [cert_attr_cond]	Contient les conditions qui définissent les valeurs d'attribut de CI souhaitées. Cette table étend la table de base Condition de certification [cert_cond].
Condition de relation de CI de certification [cert_ci_rel_cond]	Contient les conditions de relation CI à CI. Cette table étend la table de base Condition de certification [cert_cond].
Condition de relation d'utilisateur de certification [cert_user_rel_cond]	Contient les conditions de relation entre le CI et l'utilisateur. Cette table étend la table de base Condition de certification [cert_cond].
Condition de relation de groupe de certification [cert_group_rel_cond]	Contient les conditions de relation CI pour groupe. Cette table étend la table de base Condition de certification [cert_cond].
Condition de liste connexe à la certification [cert_related_list_cond]	Contient les conditions de liste connexe. Cette table étend la table de base Condition de certification [cert_cond].
Filtre de certification [cert_filter]	Contient un filtre de certification, y compris la table qui contient les enregistrements à auditer et les conditions de filtre.

Rôles d'utilisateur

Le rôle de certification est automatiquement affecté à tous les utilisateurs ayant le rôle itil lorsque le module d'extension Certification Core est activé ou lorsque les applications de conformité sont mises à niveau. Certification Core installe deux règles métier, toutes deux appelées **Ajouter un rôle de certification au gestionnaire**, qui effectuent des tâches similaires sur des tables différentes. Une règle recherche un gestionnaire spécifié dans la table Utilisateur [sys_user], et l'autre vérifie le rôle de certification dans la table Rôle d'utilisateur [sys_user_has_role]. Lorsqu'un gestionnaire et le rôle de certification sont spécifiés pour un utilisateur, le système accorde automatiquement le rôle de certification au gestionnaire. Cette fonctionnalité garantit qu'une tâche de certification peut être escaladée avec succès au niveau suivant. Le système accorde ce rôle automatique uniquement au responsable immédiat de l'utilisateur et non à d'autres personnes situées en amont de la chaîne de gestion.

Remarque : Lorsqu'un gestionnaire n'a que le rôle de certification et aucun autre rôle, il est considéré comme un demandeur et n'est pas compté comme un utilisateur abonné (prestataire).

Rôles d'utilisateur Core de certification de conformité

Nom	Contient des rôles	Description
certification	aucun	Peut lire et mettre à jour les tâches de certification pour résoudre les écarts.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles d'utilisateur Core de certification de conformité (suite)

Nom	Contient des rôles	Description
certification_filter_admin	aucun	Peut créer, lire et mettre à jour des filtres de certification.
certification_admin	Certification, certification_filter_admin	Peut gérer l'ensemble du processus de certification. Ces utilisateurs peuvent créer, modifier et supprimer tous les enregistrements de certification.

Politiques d'interface utilisateur

Politiques de l'interface utilisateur Core de certification de conformité

Nom	Table	Description
Mettre la table en lecture seule	Audit [cert_audit]	Définit le champ de table dérivé du filtre sélectionné en lecture seule.
Masquer le type d'audit	Audit [cert_audit]	Masque le champ Type d'audit.
Masquer la prochaine exécution planifiée	Audit [cert_audit]	Masque la prochaine date d'exécution planifiée lorsqu'un audit est inactif ou sur demande.
Afficher les champs de tâche lorsque l'option Créer des tâches est définie sur vrai	Audit [cert_audit]	Affiche tous les champs associés à la création de tâches lorsque l'utilisateur coche la case Créer des tâches.
Rendre le nom obligatoire	Audit [cert_audit]	Fait du nom un champ obligatoire.
Empêcher la modification de Date de dernière exécution	Audit [cert_audit]	Rend le champ Date de dernière exécution en lecture seule.
Afficher le champ Utilisateur	Audit [cert_audit]	Affiche ou masque les champs en fonction du type d'affectation sélectionné. Le système affiche le champ Utilisateur lorsque vous sélectionnez les types d'affectation suivants : • Champ d'utilisateur si l'option Affecter à vide est Créer une tâche affectée. • Utilisateur spécifique
Afficher les champs Affecter à	Audit [cert_audit]	Affiche ou masque les champs en fonction du type d'affectation sélectionné. Le système affiche le champ Affecter à lorsque le type d'affectation est Champ d'utilisateur.
Afficher les champs d'affectation	Audit [cert_audit]	Affiche ou masque les champs en fonction du type d'affectation sélectionné. Le système affiche le champ Affecter à vide lorsque vous sélectionnez l'un des types d'affectation suivants :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Politiques de l'interface utilisateur Core de certification de conformité (suite)

Nom	Table	Description
		• Champ d'utilisateur • Champ de groupe
Afficher le champ de groupe	Audit [cert_audit]	Affiche ou masque les champs en fonction du type d'affectation sélectionné. Le système affiche le champ Groupe lorsque vous sélectionnez l'un des types d'affectation suivants : • Groupe spécifique • Champ de groupe si l'option Affecter à vide est Créer une tâche affectée.
Masquer les champs associés « Exécuter » lorsque l'option Actif est définie sur Faux	Audit [cert_audit]	Masque ces champs de planification lorsque l'audit est inactif : • Exécuter • Jour • Heure • Dernière exécution planifiée
Afficher la fenêtre de script sur l'audit scripté	Audit [cert_audit]	Affiche le champ Exécuter ce script lorsque le type d'audit est scripté.
Mettre la table en lecture seule	Condition de certification [cert_cond]	Définit le champ de table dérivé du filtre sélectionné en lecture seule.

Includes de script

Includes de script Compliance Certification Core

Nom	Description
DesiredStateUtil	Fonctions d'utilitaire pour l'état souhaité, utilisées pour cloner un modèle pour la fonctionnalité Insertion.
CMDBRElationshipAjax	Outil permettant d'obtenir toutes les relations pour une table donnée.
RelationshipQueryParseAjax	Analyse les filtres de condition. Cet include de script est le code interne utilisé pour générer les conditions de conformité.
CertificationUtils	Fonctions d'utilitaire pour la certification qui trouvent la valeur de l'heure de la prochaine exécution, et ainsi de suite.
CertTaskEscalationTimerPercentage	Méthode utilitaire pour définir les durées du minuteur d'escalade.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Includes de script Compliance Certification Core (suite)

Nom	Description
ConditionUtilsAjax	Utilitaires AJAX pour l'analyse des requêtes dans un format lisible par l'homme.
DeleteInactiveVersionsAjax	Script côté serveur AJAX pour supprimer toutes les versions inactives d'un enregistrement.

Scripts clients

Scripts clients Certification de conformité Core

Nom	Table	Description
Mettre le type d'audit en lecture seule s'il n'est pas nouveau	Modèle de certification [cert_template]	Définit le type d'audit correct pour les nouveaux enregistrements et, si l'enregistrement n'est pas nouveau, définit le champ Type d'audit en lecture seule.
Mettre à jour le nom de table (filtre)	Audit [cert_audit]	Met à jour le champ Nom de la table lorsque le filtre est mis à jour.
Mettre à jour le nom de la table	Audit [cert_audit]	Met à jour le champ Nom de la table lorsque le modèle est mis à jour.
Définir le nom de table sur Nouveau	Audit [cert_audit]	Renvoie le nom de table à partir du modèle ou du filtre.
Mettre à jour le nom de la table	Modèle de certification [cert_template]	Met à jour le champ Nom de table lorsqu'un nouveau filtre est choisi et vérifie toutes les conditions existantes pour voir si elles fonctionnent pour la nouvelle table.
Afficher les conditions lorsque la table est définie	Modèle de certification [cert_template]	Affiche et masque les conditions de manière appropriée lorsque la table est définie.
Réinitialiser le filtre lorsque le type d'audit change	Modèle de certification [cert_template]	Efface le filtre et met à jour les listes affichées lorsque le type d'audit est modifié.

Règles métier

Règles métier de base de certification de conformité

Nom	Table	Description
Condition de clone	Condition de certification [cert_cond]	Partie de la gestion des versions de certification. Cette règle métier conserve l'ID d'origine lorsqu'une condition est modifiée.
Copier le type d'audit à partir de l'audit	Résultat d'audit [cert_audit_result]	Garantit que tous les résultats d'audit ont le même type d'audit que l'audit qui les a générés.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règles métier de base de certification de conformité (suite)

Nom	Table	Description
Copier les valeurs depuis le modèle	Audit [cert_audit]	Lorsqu'un utilisateur sélectionne un modèle et met à jour la table, le filtre et le type d'audit à partir du modèle.
Supprimer la condition	Condition de certification [cert_cond]	Partie de la gestion des versions de certification qui supprime une condition.
Empêcher la suppression d'audit avec des résultats	Audit [cert_audit]	Empêche la suppression d'un audit contenant des résultats.
Empêcher la suppression d'un filtre avec un modèle	Filtre de certification [cert_filter]	Empêche la suppression d'un filtre toujours lié à un modèle ou à un audit.
Empêcher la suppression du résultat avec la tâche	Résultat d'audit [cert_audit_result]	Empêche la suppression d'un résultat d'audit si une tâche est jointe.
Empêcher la suppression d'un modèle avec audit	Modèle de certification [cert_template]	Empêche la suppression d'un modèle encore utilisé par un audit.
Mettre à jour les tables des conditions	Modèle de certification [cert_template]	Lors du stockage des conditions de modèle, exécutez correctement tous les workflows et mettez à jour les champs de condition pour contenir la version d'affichage des conditions.
Mettre à jour la version du filtre	Filtre de certification [cert_filter]	Crée une version lorsque le filtre change de manière significative.
Mettre à jour l'heure de la prochaine exécution	Audit [cert_audit]	Met à jour la durée dans le champ Prochaine exécution planifiée lorsqu'un audit est modifié.
Mettre à jour l'heure de la prochaine exécution pendant l'exécution	Audit [cert_audit]	Lorsque l'audit s'exécute, mettez à jour le champ Prochaine exécution planifiée à l'heure de la prochaine exécution planifiée de l'audit.
Mettre à jour la table	Modèle de certification [cert_template]	Mettez à jour la table stockée vers la table du filtre.
Mettre à jour la version du modèle	Modèle de certification [cert_template]	Crée une version lorsque le modèle est modifié de manière significative.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Module de vue d'ensemble de la conformité

Le module Vue d'ensemble de la conformité est un type de page d'accueil.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module Vue d'ensemble de la conformité résume les éléments suivants :

- États d'audit actuels
- Tâches de certification en attente
- Écarts de conformité
- Audits à venir
- Audits de l'état général de conformité pour la certification de données, l'état souhaité, la conformité architecturale et les audits scriptés

Seuls les utilisateurs ayant certains rôles peuvent accéder au module Vue d'ensemble. Les différents niveaux d'accès sont les suivants :

Niveaux d'accès par rôle

Rôle	Accès
certification	Afficher (afficher la page de vue d'ensemble et actualiser les rapports)
certification_admin	• Afficher (afficher la page de vue d'ensemble et actualiser les rapports) • Personnaliser (actualiser, ajouter, supprimer et réorganiser les rapports) Afficher, personnaliser
administrateur	• Afficher (afficher la page de vue d'ensemble et actualiser les rapports) • Personnaliser (actualiser, ajouter, supprimer et réorganiser les rapports) • Modifier (peut modifier les jauges)

Procédure

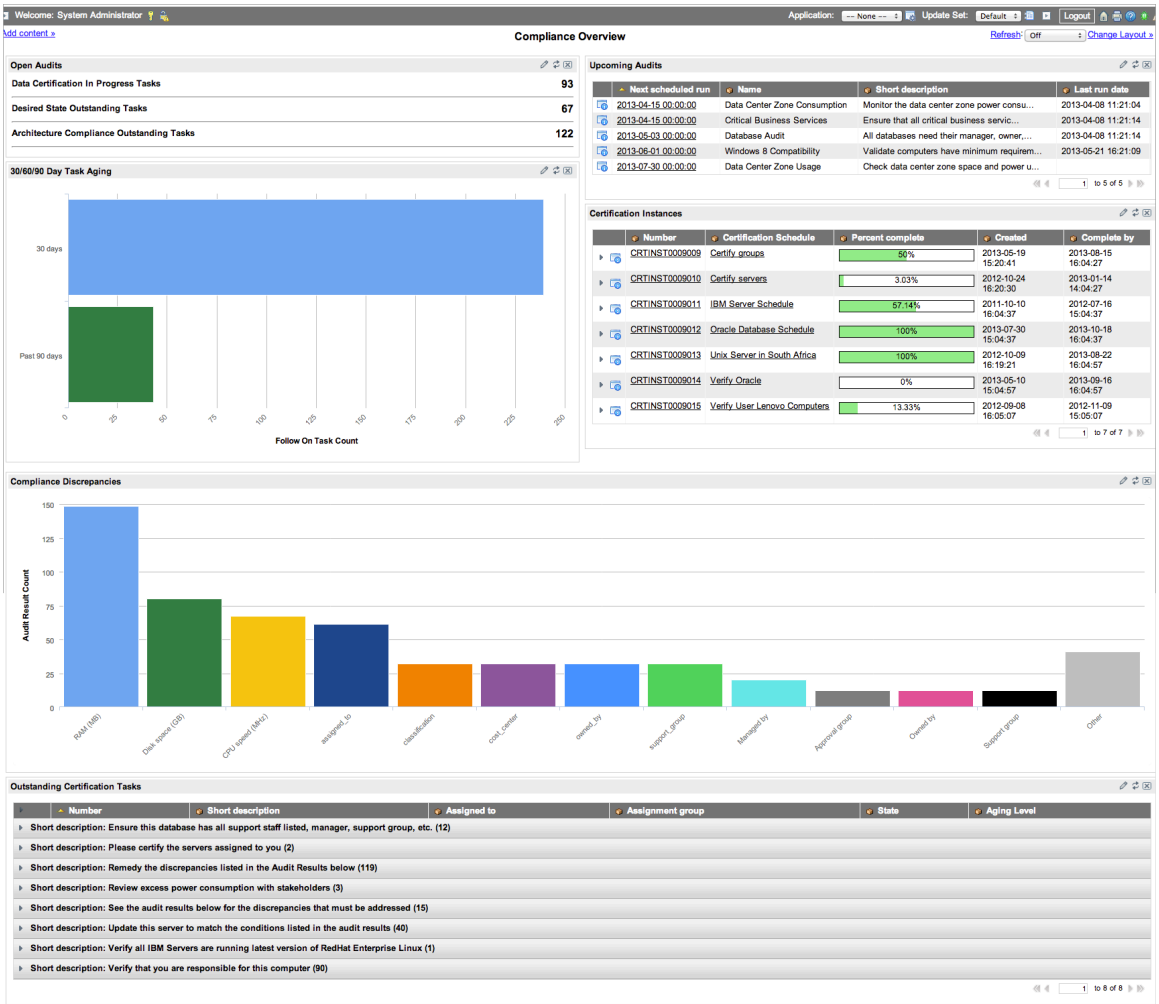
1. Accédez à la **Tout** > **Conformité** > **Vue d'ensemble**.
2. Sélectionnez des éléments dans les rapports pour obtenir plus d'informations.
   Par exemple, cliquez sur la barre **Espace disque (Go)** dans le graphique Écarts de conformité pour ouvrir une liste de résultats d'audit filtrés par attributs d'espace disque.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Example:

Vue d'ensemble de la conformité



Conformité d'architecture

La fonctionnalité Conformité de l'architecture gère les audits des données planifiés ou sur demande afin de déterminer quels éléments de CMDB configuration (CI) correspondent aux attributs attendus. Les audits de conformité vérifient les serveurs pour s'assurer que leurs ressources physiques, telles que la vitesse du processeur ou la mémoire, sont conformes à certaines normes.

Le processus de conformité vérifie les serveurs pour s'assurer que leurs ressources, telles que la vitesse du processeur ou la mémoire, sont conformes aux normes définies par votre organisation. Les rapports d'audit détectent toute discordance dans les attributs des CI cibles et ServiceNow affectent automatiquement les tâches de suivi à des utilisateurs qualifiés capables de corriger ces divergences.

L'administrateur responsable de la vérification de conformité crée des définitions de modèles des attributs attendus, puis planifie un audit pour vérifier la conformité des CI. Les résultats de l'audit identifient les CI qui réussissent la certification et détaillent les écarts entre les CI qui échouent. ServiceNow génère et affecte automatiquement des tâches de suivi pour suivre le processus de remise en conformité des CI. Les utilisateurs disposant du rôle administrateur activent Conformité d'architecture.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles de conformité d'architecture

Pour accéder aux éléments de certification ou les configurer, un utilisateur doit disposer du rôle certification_admin. Ces utilisateurs peuvent créer, mettre à jour et supprimer des filtres s'ils disposent de l'accès approprié aux tables nécessaires.

Dans le système de base, les utilisateurs certification_admin ont des droits système limités et n'ont pas accès à toutes les tables nécessaires. Lors de l'affectation des ressources de conformité, assurez-vous d'accorder des rôles supplémentaires à l'utilisateur certification_admin selon les besoins. Par exemple, l'administrateur de certification a besoin de rôles qui accordent l'accès à ces tables :

- Entreprise `[core_company]`
- Centre de coûts `[cmn_cost_center]`
- Calendrier `[cmn_schedule]`

Processus de conformité d'architecture

Effectuez ces tâches dans cet ordre pour certifier les éléments de configuration conformes à l'architecture.

1. Créez un filtre.

   Créez un filtre qui définit un sous-ensemble d'éléments de configuration à certifier. Vous pouvez créer plusieurs versions d'un filtre, puis activer la version que vous souhaitez utiliser pour la vérification de conformité. La conformité d'architecture prend uniquement en charge les filtres sur la table d'éléments de configuration [cmdb_ci] et toutes les tables qui l'étendent.

2. Créez un modèle.

   Créez les conditions du modèle à l'aide des valeurs des champs de référence d'une liste connexe ou des conditions qui définissent les attributs physiques attendus de chaque CI dans un audit. Le modèle utilise un filtre pour déterminer les éléments de configuration que le système examine en fonction de ces conditions.

3. Créez et exécutez un audit.

   Créez et planifiez un audit ou exécutez un audit sur demande. L'audit génère un ensemble de résultats basés sur les conditions du modèle que vous spécifiez.

4. Affichez les résultats d'audit.

   Affichez les résultats d'audit qui affichent les écarts éventuels entre l'état attendu, tel qu'exprimé par les conditions du modèle, et l'état réel des éléments de configuration cibles.

5. Corriger les écarts.

   Corrigez les écarts détectés par l'audit en exécutant les tâches de suivi créées par le système.

Module de vue d'ensemble de la conformité d'architecture

Le module Vue d'ensemble de la conformité de l'architecture affiche divers rapports de conformité de l'architecture. Le module de vue d'ensemble est un type de page d'accueil.

Seuls les utilisateurs de conformité ayant certains rôles peuvent accéder au module de vue d'ensemble. Les différents niveaux d'accès sont les suivants :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Niveaux d'accès par rôle

Rôle	Accès
certification	Afficher (afficher la page de vue d'ensemble et actualiser les rapports)
certification_admin	• Afficher (afficher la page de vue d'ensemble et actualiser les rapports) • Personnaliser (actualiser, ajouter, supprimer et réorganiser les rapports) Afficher, personnaliser
administrateur	• Afficher (afficher la page de vue d'ensemble et actualiser les rapports) • Personnaliser (actualiser, ajouter, supprimer et réorganiser les rapports) • Modifier (peut modifier des rapports)

En utilisant le module de vue d'ensemble Architecture Compliance

Pour utiliser le module Vue d'ensemble de la conformité d'architecture, accédez à **Conformité** > **Conformité d'architecture** > **Vue d'ensemble** et cliquez sur les éléments dans les jauges pour obtenir plus d'informations.

Les rapports disponibles sont les suivants :

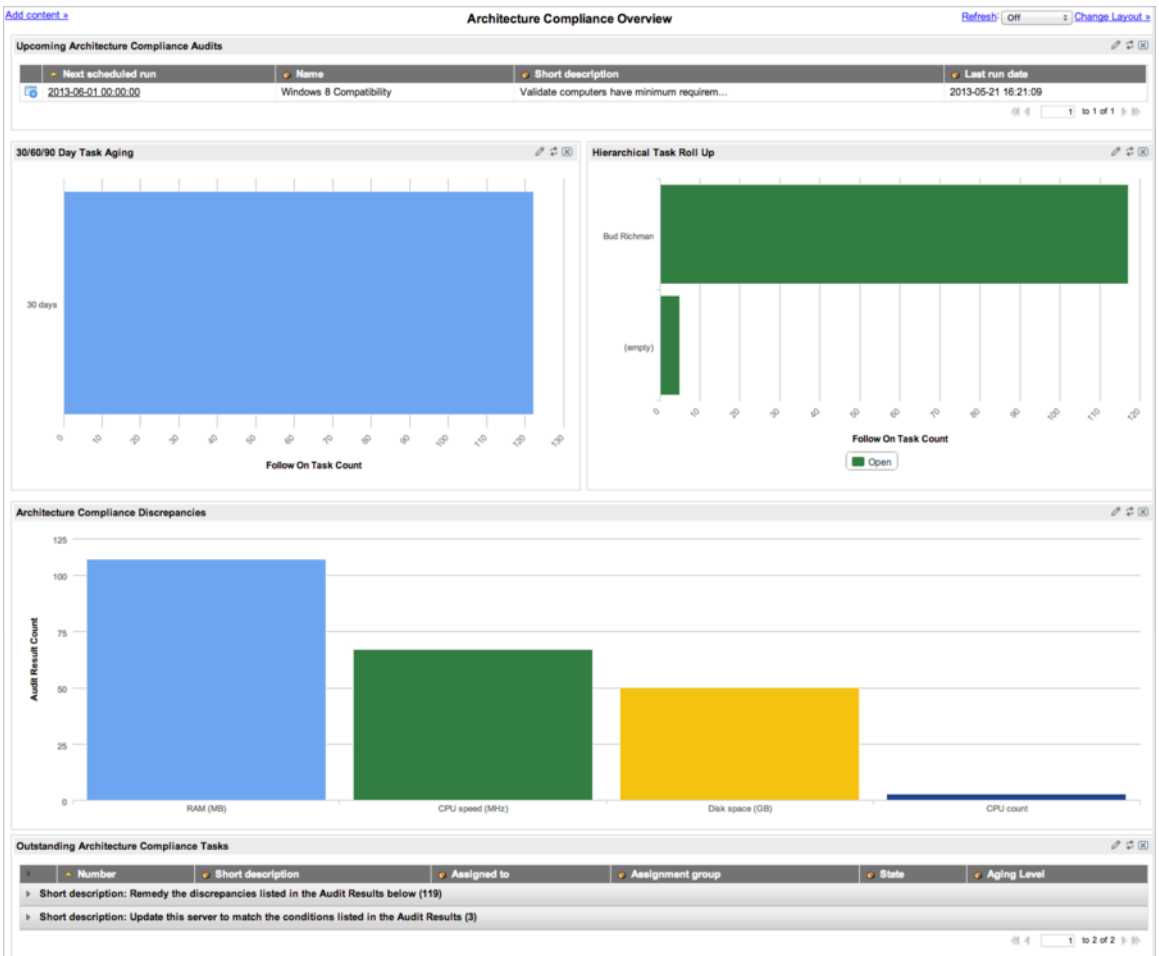
Jauges du module de vue d'ensemble de la conformité d'architecture

Rapport	Description	Table
Vieillissement de la tâche à 30/60/90 jours	Toutes les tâches de suivi en suspens regroupées par âge par incréments de 30 jours	Tâche de certification
Écarts de conformité d'architecture	Tous les écarts d'attributs audités	Résultats d'audit
Déploiement de tâches hiérarchiques	Toutes les tâches de suivi regroupées par **Utilisateur affecté**	Tâche de suivi
Tâches de conformité d'architecture en attente	Toutes les tâches de suivi à l'état **En attente**, **Ouvert** ou **Travail en cours**	Tâche de suivi
Audits de conformité d'architecture à venir	Tous les audits planifiés	Audit

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Module Conformité d'architecture



État souhaité

L'état souhaité effectue des audits planifiés ou sur demande des CMDB données pour déterminer quels enregistrements correspondent aux attributs attendus, aux relations de CI et aux relations avec d'autres enregistrements du système.

Par exemple, l'état souhaité peut déterminer si un ordinateur dispose d'une licence pour un logiciel particulier. Le processus de conformité vérifie les éléments de configuration (CI) pour s'assurer que leurs attributs et leurs relations sont conformes aux normes définies par votre organisation. Les résultats de l'audit détectent tout écart par rapport à l'état souhaité d'un enregistrement et ServiceNow attribuent automatiquement les tâches de suivi à des utilisateurs qualifiés capables de corriger ces écarts.

Rôles de l'état souhaité

Pour accéder aux éléments de certification ou les configurer, un utilisateur doit disposer du rôle certification_admin. Ces utilisateurs peuvent créer, mettre à jour et supprimer des filtres s'ils disposent de l'accès approprié aux tables nécessaires.

Dans le système de base, les utilisateurs certification_admin ont des droits système limités et n'ont pas accès à toutes les tables nécessaires. Lors de l'affectation des ressources de conformité, assurez-vous d'accorder des rôles supplémentaires à l'utilisateur certification_admin selon les besoins. Par exemple, l'administrateur de certification exige des rôles qui accordent l'accès aux tables suivantes :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Société [core_company]
- Centre de coûts [cmn_cost_center]
- Calendrier [cmn_schedule]

Processus de l'état souhaité

Le processus de certification d'état souhaité peut consister à vérifier les serveurs pour s'assurer que leurs ressources physiques, telles que la vitesse du processeur ou la mémoire, sont conformes à certaines normes. Ce processus garantit également qu'un gestionnaire, un groupe de support et un groupe d'approbation sont affectés à tous les services d'entreprise critiques.

L'administrateur responsable de la certification crée des définitions des états souhaités, puis planifie un audit pour vérifier la conformité des CI. Les résultats de l'audit identifient les CI qui réussissent la certification et détaillent les écarts entre les CI qui échouent. Le ServiceNow système génère automatiquement des tâches de suivi pour suivre le processus d'ajustement des CI à l'état souhaité.

L'état souhaité diffère considérablement de la certification des données. La certification des données est un processus manuel qui permet de s'assurer que vos données correspondent à la réalité. L'état souhaité examine les mêmes données et détermine quand la configuration de chaque élément est dans l'état souhaité et approuvé.

1. Créer un filtre de certification : créez un filtre qui définit un sous-ensemble d'éléments de configuration à certifier. Vous pouvez créer plusieurs versions d'un filtre, puis activer la version que vous souhaitez utiliser pour la certification. Vous pouvez créer des filtres sur la table d'éléments de configuration [cmdb_ci] et toutes les tables qui l'étendent.
2. Créer un modèle : créez un modèle avec des conditions qui définissent l'état souhaité des attributs physiques, des enregistrements connexes et des relations pour un CI. Le filtre de certification que vous sélectionnez pour le modèle détermine les éléments de configuration que le système examine.
3. Créer et exécuter un audit : créez un audit à l'aide du modèle. Définissez l'audit pour qu'il s'exécute selon un calendrier ou sur demande. L'audit génère un ensemble de résultats basés sur les conditions du modèle que vous spécifiez. Déterminer l'utilisation des tâches de suivi :
   - Déterminez si l'audit crée des tâches et des affectations de suivi.
   - Déterminez si la même tâche de suivi est utilisée pour le même échec d'audit sur plusieurs exécutions. L'attribut *glide.allow.new.cert_follow_on_task* système est défini sur vrai par défaut, ce qui permet de créer de nouvelles tâches de suivi pour la même défaillance, à chaque exécution d'audit.
4. Afficher les résultats de l'audit : affichez les résultats d'audit qui affichent les écarts éventuels entre l'état souhaité, tel que spécifié par le modèle, et l'état réel des éléments de configuration cibles.
5. Écarts corrects : corrigez les écarts détectés par l'audit en exécutant les tâches de suivi créées par le système.

Module de vue d'ensemble de l'état souhaité

Le module Vue d'ensemble de l'état souhaité affiche divers rapports d'état souhaité. Le module de vue d'ensemble est un type de page d'accueil.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble de l'état souhaité Rôles du module

Seuls les utilisateurs de conformité ayant certains rôles peuvent accéder au module de vue d'ensemble. Les différents niveaux d'accès sont les suivants :

Niveaux d'accès par rôle

Rôle	Accès
certification	Afficher (afficher la page de vue d'ensemble et actualiser les rapports)
certification_admin	• Afficher (afficher la page de vue d'ensemble et actualiser les rapports) • Personnaliser (actualiser, ajouter, supprimer et réorganiser les rapports) Afficher, personnaliser
administrateur	• Afficher (afficher la page de vue d'ensemble et actualiser les rapports) • Personnaliser (actualiser, ajouter, supprimer et réorganiser les rapports) • Modifier (peut modifier des rapports)

Les différents niveaux d'accès sont les suivants :

- Afficher : permet d'afficher la page de vue d'ensemble et d'actualiser les rapports.
- Personnaliser : permet d'actualiser, d'ajouter, de supprimer et de réorganiser les rapports.
- Modifier : peut modifier des rapports.

Utiliser le module de vue d'ensemble de l'état souhaité

Le module Vue d'ensemble de l'état souhaité affiche divers rapports d'état souhaité.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Conformité** > **État souhaité** > **Vue d'ensemble**.
2. Déplacez ou ajoutez des rapports si nécessaire.
3. Cliquez sur les éléments des rapports pour obtenir plus d'informations.

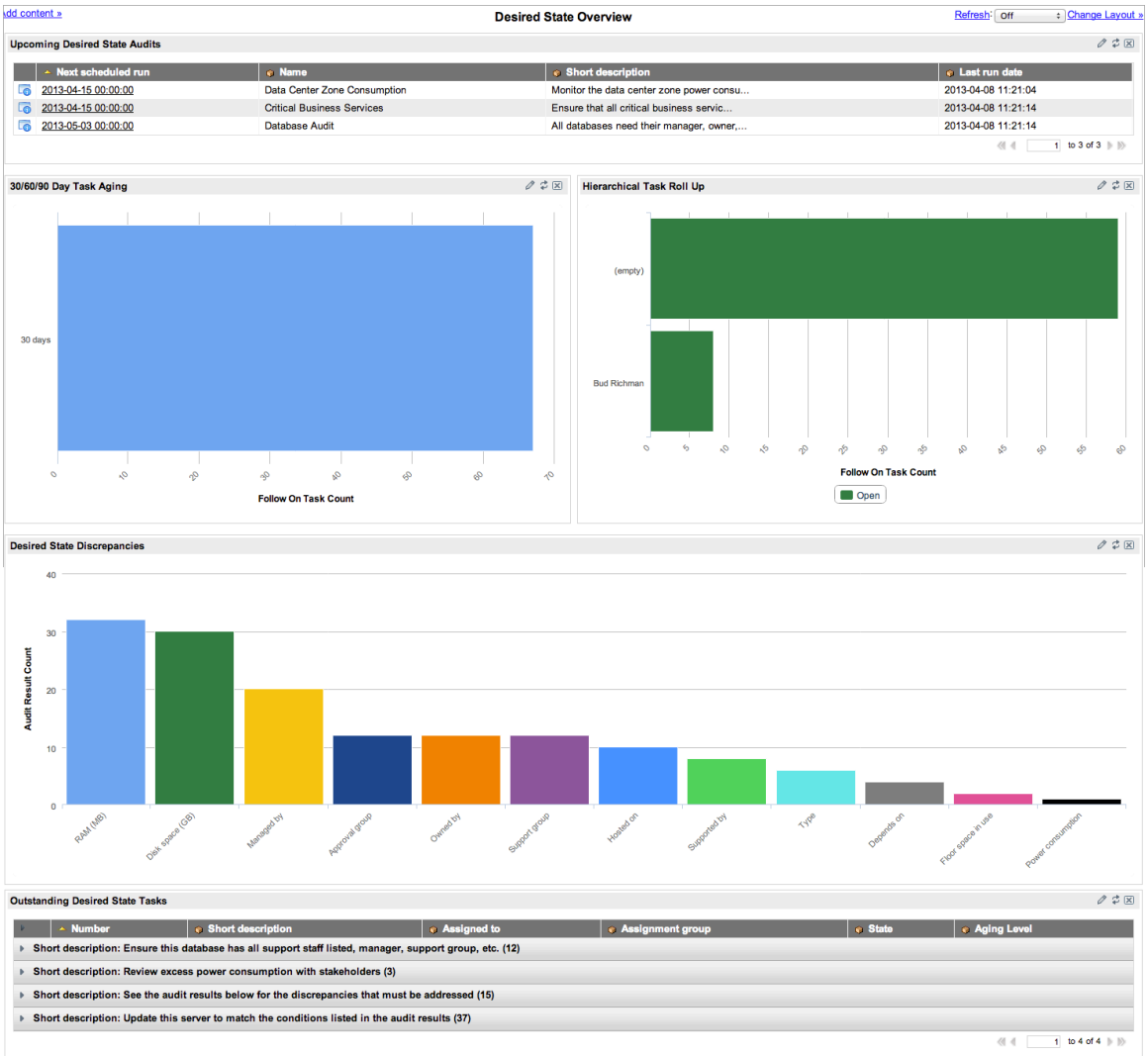
   Le module de vue d'ensemble de l'état souhaité dans le système de base contient les rapports suivants :

   - Audits de l'état souhaité à venir : tous les audits planifiés.
   - Tâches de l'état souhaité en suspens : toutes les tâches de suivi à l'état **En attente**, **Ouvert** ou **Travail en cours** .
   - Déploiement de tâches hiérarchiques : toutes les tâches suivantes regroupées par **utilisateur affecté.**

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Écarts d'état souhaités : tous les écarts d'audit pour les attributs et les relations.
- Vieillissement des tâches à 30/60/90 jours : toutes les tâches de suivi en suspens regroupées par âge par incréments de 30 jours.



Rapports d'état souhaité

L'application État souhaité comprend des rapports pour évaluer vos résultats d'audit.

Ces rapports sont disponibles pour tous les utilisateurs dont le rôle leur donne accès à l'application Reporting . Les utilisateurs disposant du rôle administrateur peuvent partager ces rapports avec des utilisateurs spécifiques de groupes ou modifier les options d'affichage.

Accédez à la **Rapports** > **Afficher/Exécuter**. Dans le champ *de recherche Rapports* , saisissez tout ou partie du nom du rapport, tel que `l'état souhaité`. Vous pouvez également faire défiler l'écran jusqu'à la catégorie désignée et sélectionner l'un des rapports.

En plus de ces rapports, vous pouvez générer vos propres rapports.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table de rapport d'état souhaité

Rapport	Description	Catégorie
Écarts par rapport à l'état souhaité	Ce rapport affiche tous les résultats d'audit d'état souhaités pour une tâche de suivi qui n'est pas encore à l'état Fermé terminé. Ce rapport s'affiche par nom de colonne. • Type : histogramme • Table : Résultat d'audit [cert_audit_result]	Résultat d'audit
Résultat d'état souhaité avec stabilité instable	Ce rapport affiche tous les résultats d'audit dans lesquels le champ Stabilité a la valeur Instable. Ce rapport s'affiche par CI et est empilé par audit. • Type : histogramme • Table : Résultat d'audit [cert_audit_result]	Résultat d'audit
Résultat d'état souhaité avec seuil dépassé	Ce rapport affiche tous les résultats d'audit pour lesquels le champ Seuil a la valeur Dépassée. Ce rapport s'affiche par CI et par piles pour chaque audit. • Type : histogramme • Table : Résultat d'audit [cert_audit_result]	Résultat d'audit
Audits de l'état souhaité à venir	Ce rapport affiche les audits d'état souhaités dont l'exécution est prévue au cours des deux prochains trimestres. • Type : Rapport de liste (tabulaire) • Table : audit [cert_audit]	Audit
Vieillissement de la tâche de l'état souhaité à 30/60/90 jours	Ce rapport affiche le nombre de tâches de suivi qui ne sont pas terminées et fermées pour les types d'audit d'état souhaités. Le rapport est regroupé par niveau de vieillissement. • Type : histogramme horizontal • Table : tâche de suivi [cert_follow_on_task]	Tâche de suivi
Déploiement de la tâche hiérarchique de l'état souhaité	Ce rapport affiche des données similaires au rapport Vieillissement des tâches, mais regroupe les résultats par gestionnaire. • Type : histogramme horizontal • Table : tâche de suivi [cert_follow_on_task]	Tâche de suivi
Tâches d'état souhaité en suspens	Ce rapport affiche des données similaires au rapport Vieillissement des tâches, mais regroupe les résultats par description brève.	Tâche de suivi

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table de rapport d'état souhaité (suite)

Rapport	Description	Catégorie
	• Type : Rapport de liste (tabulaire) • Table : tâche de suivi [cert_follow_on_task]	

Audits de certification

Un audit de certification compare les attributs réels de certains ServiceNow enregistrements. Cet audit sélectionne un filtre par rapport aux attributs, relations et valeurs d'enregistrement connexes attendus définis par des conditions de modèle ou un script.

Vous pouvez configurer l'audit pour créer et affecter des tâches de suivi afin de corriger les écarts détectés par l'audit. Les enregistrements d'audit utilisent un planificateur standard ServiceNow pour déterminer le moment de leur exécution. Après l'exécution d'un audit, les résultats et les tâches de suivi apparaissent dans les listes connexes de l'enregistrement d'audit.

Les utilisateurs disposant du rôle certification_admin peuvent créer, mettre à jour, supprimer et exécuter des audits. Les utilisateurs disposant du rôle de certification peuvent afficher les audits, les résultats d'audit et les tâches de suivi.

Créer un audit de conformité

Créez un audit de conformité. Compliance propose deux types d'audits : l'un utilise des modèles pour définir les conditions et l'autre utilise un script.

Avant de commencer

Rôle requis : certification_admin

Procédure

1. Vérifiez qu'un enregistrement de modèle approprié a été créé pour cet audit.

   Remarque : Les conditions du modèle définissent les valeurs à auditer.

2. Utilisez le Gestionnaire de classe de CI :
   a. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Gestionnaire de classe de CI**.
   b. Sélectionnez une classe dans la **hiérarchie des classes**.
   c. Dans la barre latérale, cochez **Avancé** , puis sélectionnez **Audit** dans le groupe **Conformité** .
3. Vous pouvez également accéder à l'un de ces modules :
   - **Tout** > **Conformité** > **Audits**
   - **Tout** > **Conformité** > **Conformité d'architecture** > **Audits**
   - **Tout** > **Conformité** > **État souhaité** > **Audits**
   - **Tout** > **Conformité** > **Audits sous forme de scripts** > **Audits**
4. Sélectionnez **Nouveau**.
   Le système ouvre un nouvel enregistrement pour le type d'audit associé au chemin de navigation que vous avez sélectionné. Le champ **Type d'audit** est en lecture seule.
5. Remplissez le formulaire à l'aide des champs décrits dans le tableau ci-dessous.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Cliquez avec le bouton droit sur la barre d'en-tête et cliquez sur **Enregistrer**.

   Les listes connexes Résultats d'audit et Tâches de suivi apparaissent sur le formulaire.

7. Pour exécuter l'audit immédiatement, sélectionnez **Exécuter l'audit**.

   Lorsque les audits de modèle sont exécutés, ServiceNow met à jour la date et l'heure dans le champ **Date de dernière exécution** et remplit les listes connexes. Pour les audits scriptés, le champ **Date de dernière exécution** n'est pas renseigné.

8. Affichez les enregistrements passés et les discordances trouvées par l'audit dans la liste connexe **Résultats d'audit** .

   Vous pouvez ouvrir des enregistrements de modèles et toutes les tâches de suivi directement à partir de cette liste connexe. Notez que la valeur du champ Description de la **tâche** apparaît comme Description **brève** dans les tâches de suivi.

Remarque : Vous ne pouvez pas supprimer des enregistrements d'audit qui contiennent des résultats d'audit ou des résultats d'audit qui ont des tâches de suivi. ServiceNow désactive l'option **Supprimer** dans les enregistrements et les listes où ces enregistrements dépendants existent.

Création d'audits

Champ	Description
Nom	Nom de cet audit.
Filtre	Filtre à utiliser lorsque le type d'audit est Scripté. Ce champ est obligatoire pour les audits scriptés, mais il est masqué pour tous les autres types d'audit.
Modèle	[Obligatoire] Modèle à utiliser lors de l'exécution de cet audit. Le type d'audit filtre la liste des modèles disponibles, et seules les versions actives des modèles peuvent être sélectionnées. Par exemple, lorsque vous créez un audit à partir de l'état souhaité, seuls les modèles du type d'audit de l'état souhaité peuvent être sélectionnés. Pour les types d'audit État souhaité et Conformité d'architecture, seuls les modèles de tables qui étendent la table Élément de configuration [cmdb_ci] sont disponibles. Ce champ est masqué lorsque le type d'audit est **Scripté**.
Table	[Lecture seule] Table pour le modèle.
Créer des tâches	Option permettant de créer des tâches de suivi pour corriger les écarts (sélectionnée). Dans un audit scripté, vous pouvez créer la logique pour l'un ou l'autre des états de la tâche en utilisant **vrai** pour créer des tâches ou **faux** pour ne pas créer de tâches. Par défaut, cette case est décochée (**faux**) dans un nouvel enregistrement d'audit.
Type d'affectation	Méthode d'affectation des tâches de suivi. Ce champ n'est visible que lorsque la case **Créer une tâche** est cochée. Les choix possibles sont les suivants : ◦ Champ d'utilisateur : sélectionnez un champ de référence d'utilisateur sur la table en cours d'audit. Par exemple, vous choisissez l'utilisateur identifié dans le champ **Géré par** de l'enregistrement ayant échoué pour effectuer les tâches. Cette sélection affiche les champs **vides Affecté à** et **Affecter à** . Si le champ de référence de l'enregistrement est vide, la valeur du champ **Affecter à vide** est utilisée.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	◦ Utilisateur spécifique : sélectionnez un utilisateur spécifique pour effectuer les tâches. Cette sélection affiche le champ **Utilisateur** . ◦ Champ de groupe : sélectionnez un champ de référence de groupe sur la table en cours d'audit. Par exemple, vous devez choisir le groupe identifié dans le champ **Groupe de support** de l'enregistrement ayant échoué pour effectuer les tâches. Les tâches sont affectées à tous les membres du groupe. Cette sélection affiche les champs **Affecter à un groupe** et **Affecter à des champs vides** . Si le champ de référence de l'enregistrement est vide, la valeur du champ **Affecter à vide** est utilisée. ◦ Groupe spécifique : sélectionnez un groupe spécifique pour effectuer les tâches. Cette sélection affiche le champ **Groupe** . Tous les membres du groupe sélectionné sont affectés aux tâches.
Utilisateur	Utilisateur spécifique que cet audit affecte aux tâches de suivi. Cet utilisateur doit avoir le rôle de certification. Ce champ est disponible dans les conditions suivantes : ◦ Le type d'affectation est défini sur **Utilisateur spécifique**. ◦ L'option Affecter à vide est définie sur **Créer une tâche affectée** et **l'option Type d'affectation** est définie sur **Champ d'utilisateur**.
Affecter à un groupe	Champ de groupe qui définit le groupe affecté par cet audit à la tâche de suivi. Ce champ n'est disponible que lorsque le **type d'affectation** est **Champ de groupe**.
Groupe	Groupe spécifique que cet audit affecte aux tâches de suivi. Ce champ n'est disponible que lorsque le **type d'affectation** est **Groupe spécifique**.
Affecter à	Champ d'utilisateur qui définit l'utilisateur affecté par cet audit à la tâche de suivi. Ce champ n'est disponible que lorsque le **type d'affectation** est **Champ d'utilisateur**.
Attribuer à vide	Comportement à utiliser si le champ sélectionné dans **Affecter à** ou **Affecter à un groupe** est vide sur l'enregistrement en cours d'audit. Par exemple, si une tâche de suivi doit être affectée à un gestionnaire, mais qu'aucun gestionnaire n'est identifié, le paramètre **Affecter à vide** détermine ce qui se passe. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le **type d'affectation** est **Champ d'utilisateur** ou **Champ de groupe**. Les choix possibles sont les suivants : ◦ Ne pas créer de tâche : aucune tâche de suivi n'est créée lorsque le champ **Affecter à** un **groupe ou Affecter à un groupe** est vide. ◦ Créer une tâche non affectée : créez une tâche de suivi, mais ne l'affectez à aucun utilisateur ou groupe. La tâche peut être affectée manuellement ultérieurement. ◦ Créer une tâche affectée : créez une tâche de suivi et affectez-la à l'utilisateur ou au groupe spécifié. Si le type d'affectation est **Champ d'utilisateur**, le champ **Utilisateur** devient disponible. Si le type d'affectation est **Champ de groupe**, le champ **Groupe** devient disponible. L'audit crée automatiquement des tâches de suivi pour tous les enregistrements pour lesquels **l'option Affecter à** est renseignée, quel que soit le paramètre **Affecter à** .

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Description brève	Brève description de l'objectif de l'audit.
Description de tâche	Description générale des travaux requis pour les tâches de suivi de l'audit. Toutes les tâches de suivi créées par cet audit héritent de cette description.
Actif	Contrôle d'activation pour cet enregistrement d'audit. Décochez cette case pour empêcher cet audit de s'exécuter et de créer des tâches de suivi.
Exécuter	Fréquence d'exécution du calendrier qui génère l'audit. ◦ Quotidien ◦ Hebdomadaire ◦ Mensuel ◦ Périodiquement ◦ Une fois ◦ Sur demande
Jour	◦ Si **l'exécution** est **hebdomadaire,** jour de la semaine au cours de laquelle l'audit s'exécute. ◦ Si **l'exécution** est **mensuelle,** jour du mois où l'audit s'exécute. Si le jour est le 29, le 30 ou le 31, pour les mois plus courts, l'audit s'exécute le dernier jour du mois.
Intervalle de répétition	Si **Exécuter** est **Périodiquement**, la fréquence d'exécution de l'audit, basée sur une horloge de 24 heures. Entrez le nombre de jours entre les audits et l'heure de la journée à laquelle vous souhaitez que l'audit soit exécuté. Par exemple, définissez **les jours** sur **10** et les **heures** sur **14:00:00** pour exécuter l'audit tous les 10 jours à 14h00.
En cours de démarrage	Si **l'exécution** est **périodique** ou **unique**, date et heure d'exécution de l'audit.
Heure	Si **l'exécution** est **Quotidienne, Hebdomadaire**, **Mensuelle** ou **Une fois**, heure de la journée, sur une horloge de 24 heures, lorsque l'audit s'exécute.
Date de dernière exécution	[Lecture seule] Date et heure auxquelles l'audit s'est exécuté pour la dernière fois, selon son calendrier habituel ou manuellement. Les aperçus de l'audit ne mettent pas à jour ce champ.
Prochaine exécution planifiée	[Lecture seule] Date et heure des prochaines exécutions de l'audit. Le système recalcule ce champ lorsque vous modifiez le calendrier.
Type d'audit	[Lecture seule] Type affecté à cet audit. Le système sélectionne le type d'audit en fonction de l'application à partir de laquelle l'audit est créé. Le type peut être : ◦ État souhaité ◦ Conformité d'architecture ◦ Conformité ◦ Scripté

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Fenêtre de santé	Durée de la période d'évaluation pour le seuil et la stabilité. La valeur de fenêtre de santé définit le nombre d'unités de fenêtre de santé dans une période d'évaluation pour un audit. Cette valeur est exprimée sous la forme d'un nombre entier positif. La valeur par défaut de ce champ est 7.
Unité de fenêtre de santé	Unité de mesure qui définit la durée d'une fenêtre d'intégrité. La valeur par défaut de ce champ est **Jours**. Les choix possibles sont les suivants : ◦ Minutes ◦ Heures ◦ jours ◦ Mois
Nombre de seuil	Nombre acceptable d'échecs d'audit pour le champ d'état souhaité qui peuvent se produire pendant la fenêtre d'intégrité spécifiée pour un CI. Les résultats de l'audit indiquent quand un champ d'état souhaité se trouve dans cette limite de seuil ou l'a dépassée. La valeur par défaut du seuil est 5.
Décompte de stabilité	Nombre acceptable de fois où les résultats d'audit d'un CI peuvent basculer entre **Certifié** et **Échoué** pendant la fenêtre d'intégrité spécifiée . Les résultats d'audit pour un CI indiquent s'il est stable ou instable. La valeur par défaut de stabilité est 1.
Exécuter ce script	Script d'audit à exécuter qui contient les conditions qu'un CI doit respecter pour réussir l'audit. Ce champ n'est disponible que lorsque le type d'audit est **Scripté**. Le formulaire d'audit comprend un exemple de script contenant des instructions pour effectuer l'audit et générer les tâches de suivi.

Copier un audit

De nouveaux audits peuvent être créés à partir d'un audit existant.

Procédure

1. Ouvrez l'enregistrement d'audit que vous souhaitez copier.
2. Modifiez le nom ou la description brève pour différencier cet audit de l'original.
3. Apportez tout autre changement nécessaire.
4. Cliquez avec le bouton droit de la souris dans la barre d'en-tête et sélectionnez Insérer ou Insérer et rester dans le menu contextuel.
   Le système vide le champ **Date de dernière exécution** et insère l'enregistrement dans la base de données.

Planifier et exécuter un audit

Le système effectue automatiquement des audits à partir du calendrier que vous configurez.

Les utilisateurs disposant du rôle certification_admin ou admin peuvent générer des audits à la demande directement à partir du formulaire d'audit en cliquant sur **Exécuter l'audit**. Lors de l'exécution d'un audit, ServiceNow il remplit la liste connexe des **résultats d'audit** dans le formulaire et affiche les tâches de suivi, le cas échéant, dans la liste connexe **des tâches de suivi** . Cliquez sur **Aperçu des résultats d'audit** pour générer un aperçu d'audit qui teste les conditions de votre modèle sans générer de résultats d'audit.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats de l'audit de certification

Les résultats d'audit affichent les enregistrements qui ont réussi ou échoué à un audit et détaillent les écarts détectés.

Un écart est considéré comme tout écart par rapport aux conditions attendues définies dans le modèle ou le script utilisé pour l'audit. Les résultats d'audit fournissent des liens vers les enregistrements sources et vers les tâches de suivi pour mettre en conformité les enregistrements ayant échoué. Les enregistrements qui réussissent un audit n'ont qu'une seule entrée dans la table des résultats avec l'état Certifié. Les enregistrements qui échouent à un audit affichent tous les écarts, chacun ayant un état Échoué.

ServiceNow affiche les résultats d'un audit de certification aux emplacements suivants :

- Liste des résultats d'audit
- Liste connexe dans l'enregistrement d'audit
- Liste connexe dans la vue Conformité d'un enregistrement de CI

Afficher un résultat d'audit

Pour générer des résultats de certification, vous devez d'abord créer et exécuter un audit.

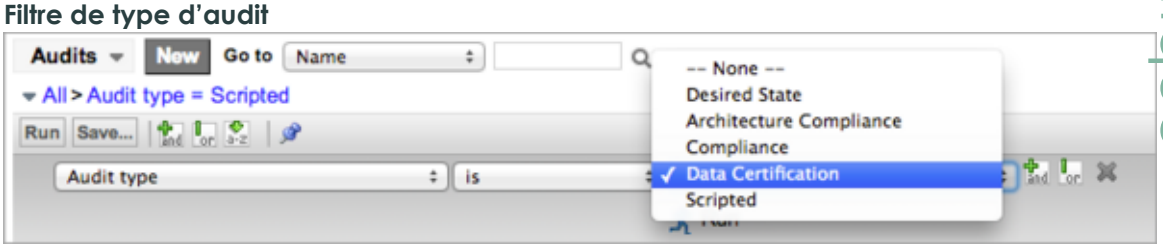
Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Conformité** > **État souhaité** > **Résultats d'audit**
   - **Conformité** > **Conformité d'architecture** > **Résultats d'audit**
   - **Conformité** > **Audits sous forme de scripts** > **Résultats d'audit**
   - **Certification de données** > **Calendriers** > **Résultats d'audit**
2. Dans n'importe quelle liste de résultats d'audit, vous pouvez modifier le filtre pour afficher les résultats de n'importe quel type d'audit.

   Filtre de type d'audit

   Les résultats sont filtrés par type d'audit et regroupés par numéro d'audit. Au sein des groupes, les résultats sont répertoriés par date, du plus ancien au plus récent.
3. Vous pouvez ouvrir l'enregistrement d'audit, l'enregistrement de CI ou les tâches de suivi à partir de cette liste.

   Remarque : Le champ **Type d'audit** a été défini automatiquement lors de la création du résultat d'audit et ne peut pas être modifié. Pour les audits scriptés, le type d'audit est défini lors de la création de l'enregistrement d'audit.

   Les résultats de l'audit affichent les informations suivantes :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats d'audit

Champ	Description
Créé	Date et heure d'exécution de l'audit.
Document	Enregistrement certifié, tel qu'un élément de configuration (CI).
État	Résultats de la certification pour chaque condition évaluée. Les trois états possibles sont les suivants : ◦ *Certifié* Un enregistrement certifié est un enregistrement qui a satisfait à toutes les conditions. L'instance génère un seul résultat d'audit pour un enregistrement certifié. ◦ *Raté* Les enregistrements qui ne sont pas certifiés ont un résultat d'audit pour chaque condition ayant échoué. Le **nom de colonne**, la **valeur souhaitée**, **la valeur d'écart** et la **tâche de suivi**ne sont renseignés que pour les résultats ayant échoué. ◦ *En instance* Un état en attente indique que l'audit est incomplet. Les audits de certification des données utilisent cet état lorsqu'un résultat est en attente d'entrée de l'utilisateur.
Nom de colonne	Champ, relation ou colonne de liste connexe audité qui ne correspondait pas à l'état attendu.
Valeur souhaitée	Attribut ou relation requis pour cet enregistrement qui n'a pas été trouvé, à partir de la condition dans le modèle d'état attendu. Pour la certification des données, cette colonne est vide si l'état de l'enregistrement est *Échec* ou *En attente*.
Valeur de discordance	Valeur réelle de l'attribut qui ne correspondait pas à l'état attendu. La tâche de suivi, si elle est fournie, suit la résolution de cet écart. Dans la liste des résultats pour le type d'audit **Certification de données** , cette colonne est vide si l'état de l'enregistrement est *Certifié* ou *En attente*.
Tâche de suivi	Lien vers la tâche de suivi générée pour corriger un écart.
Audit	Lien vers l'enregistrement d'audit qui a produit les résultats.
Seuil	État d'un champ d'état souhaité audité avec un seuil de défaillance défini. Ce seuil représente le nombre acceptable de défaillances pour un champ d'état souhaité dans une fenêtre d'intégrité spécifiée et est configuré dans le formulaire d'audit. Les états de seuil possibles pour les résultats sont les suivants : ◦ *Dans la limite* ◦ *Dépassé*
Stabilité	État de stabilité d'un CI. L'état de stabilité est basé sur le nombre de fois où le résultat d'audit d'un champ d'état souhaité passe de Certifié à Échoué au cours d'une période d'intégrité spécifiée. Les états de stabilité possibles sont les suivants : ◦ *Stable* ◦ *Instable*

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Supprimer un résultat d'audit

Bien que les résultats d'audit puissent être supprimés, vous ne pouvez pas supprimer un résultat d'audit auquel une tâche de suivi est associée.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à l'un de ces modules :
   - **Conformité** > **État souhaité** > **Résultats d'audit**
   - **Conformité** > **Conformité d'architecture** > **Résultats d'audit**
   - **Conformité** > **Audits sous forme de scripts** > **Résultats d'audit**

   La liste regroupe par nom d'audit.
2. Cochez la case en regard d'un résultat dans la liste, puis sélectionnez **Supprimer** dans le menu **Actions sur les lignes sélectionnées** en bas de la liste.

   Remarque : Si l'enregistrement de résultat comporte une tâche de suivi, l'option **Supprimer** n'est pas disponible. Si vous sélectionnez plusieurs enregistrements, certains avec et d'autres sans tâches, le système supprime uniquement les enregistrements qui n'ont pas de tâches.
3. Cliquez sur un lien date/heure pour afficher les résultats pour un CI spécifique.

   Remarque : Le bouton **Supprimer** n'apparaît sur le formulaire que si le résultat d'audit n'a pas de tâche de suivi.
4. Cliquez sur **Supprimer**.

Afficher un résultat d'audit dans la vue Conformité

Après l'exécution d'un audit, vous pouvez afficher les résultats et les tâches de suivi de la vue Conformité dans les enregistrements de chaque CI audité.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Cette vue n'est disponible que pour les systèmes qui utilisent les classes CI par défaut fournies avec le système de base ServiceNow , tels que Matériel, Logiciel et Ordinateur. Pour plus d'informations sur la création de vues, reportez-vous à la rubrique Gestion des vues.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** et ouvrez l'enregistrement d'un CI qui a été inclus dans un audit de conformité.
2. Sélectionnez la vue à configurer en effectuant l'action appropriée pour la version de votre liste.

Version	Action
Liste V2	Ouvrir le menu contextuel et sélectionner **Vue** > **Conformité**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Version	Action
Liste v3	Ouvrez le menu contextuel et sélectionnez **Changer la vue**, puis cliquez sur **Conformité**.

La vue Conformité des résultats d'audit s'affiche.

Résultats d'audit Vue de conformité Descriptions de liste

Listes	Description
Résultats d'audit transmis	Répertorie les audits pour ce CI qui ont réussi sans divergence. Les informations incluent les versions du modèle et du filtre utilisés. Les enregistrements sont regroupés d'abord par audit, puis par date et heure de création.
Résultats d'audit en échec	Répertorie tous les audits ayant échoué pour ce CI. Les informations comprennent les données d'écart, la tâche de suivi et les versions du modèle et du filtre utilisés. Les enregistrements sont regroupés d'abord par audit, puis par date et heure de création.
Tâches de suivi	Répertorie toutes les tâches de suivi générées à partir des écarts d'audit pour ce CI.

3. Cliquez avec le bouton droit sur la barre d'en-tête et sélectionnez **Vue** > **Conformité** dans le menu contextuel.

Aperçu des résultats

Vous pouvez prévisualiser un audit pour afficher les résultats potentiels sans enregistrer les résultats d'audit ni générer de tâches de suivi. Par exemple, utilisez cette fonctionnalité pour tester l'exactitude des conditions de modèle sans créer des milliers d'enregistrements de résultats.

Dans un enregistrement d'audit, cliquez sur **Aperçu des résultats d'audit** sous **Liens connexes** pour afficher un résumé des résultats d'audit potentiels en haut de l'enregistrement d'audit.

L'aperçu ne modifie pas le champ **Date de dernière exécution** .

Fenêtres de santé

Une fenêtre d'intégrité est une période de suivi au cours de laquelle le système évalue les résultats d'audit des CI pour lesquels des ServiceNow champs d'état souhaités sont définis.

Les champs **Unité d'intégrité** définissent chaque fenêtre et se terminent lorsqu'un audit est exécuté. Par exemple, un audit s'exécute le 15 du mois avec une fenêtre de sept jours. Il évalue les valeurs de seuil d'un champ d'état souhaité de la huitième à la quinzième. Lorsque le même audit s'exécute le lendemain, le système évalue le seuil du neuvième au 16e, et ainsi de suite. L'audit compte à rebours de sept jours à partir du jour actuel. ServiceNow évalue une valeur de seuil de CI pour chaque fenêtre d'intégrité, sans tenir compte des résultats de la fenêtre précédente. Par conséquent, l'intégrité d'un CI peut échouer pour un audit, puis être transmise lors d'un audit ultérieur qui s'exécute dans une nouvelle fenêtre.

ServiceNow évalue la stabilité en enregistrant le nombre de fois qu'une valeur de seuil d'état souhaitée pour un CI bascule entre **Échoué** et **Certifié** pendant la fenêtre d'intégrité. Dans l'exemple présenté ici, une fenêtre d'intégrité de 5 minutes a été définie pour le champ d'état souhaité sur un onduleur qui mesure l'autonomie restante de la batterie. Le seuil a été défini sur 2, ce qui permet au champ d'échouer à deux audits dans la même fenêtre d'intégrité.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lors de l'audit initial, le système a évalué la valeur seuil pour le champ **Secondes sur batterie** dans une fenêtre de 5 minutes. Cette fenêtre s'étendait de 13 h 52 min 51 s à l'heure de l'audit, à 13 h 57 min 51 s. Le champ d'état souhaité affichait Dans la limite pour cet audit et le deuxième audit effectué moins d'une minute plus tard. Les deux vérifications suivantes ont été effectuées dans les cinq minutes suivant la première vérification et ont toutes deux montré que le seuil (fixé à 2) était dépassé. Un audit ultérieur a été effectué cinq minutes après l'audit au cours duquel le seuil de champ d'état souhaité a été dépassé pour la première fois. Étant donné que la fenêtre de santé avait avancé de suffisamment d'unités, le champ **Secondes sur batterie** était à nouveau dans les limites avec une seule défaillance dans la fenêtre de 5 minutes évaluée.

Filtres de certification

Un filtre de certification crée un sous-ensemble d'enregistrements à auditer, généralement à partir d'éléments ServiceNow de configuration (CI) d'un certain type, tels que tous les UNIX serveurs d'un centre de données spécifique.

Toutefois, vous pouvez définir un filtre pour n'importe quelle ServiceNow table à l'aide de n'importe quel ensemble de conditions prises en charge par le système. Enregistrements audités identifiés par un filtre pour les attributs ou relations attendus, selon le type d'audit.

Vous pouvez créer plusieurs versions d'un filtre, réactiver les versions inactives et sélectionner la version que vous souhaitez utiliser dans un modèle ou une planification de certification. Seules les versions actives d'un filtre peuvent être sélectionnées dans les enregistrements de modèles. Vous pouvez utiliser un filtre unique pour plusieurs modèles ou calendriers de certification.

Filtres de certification

Filtre	Description
Certification de données	Valide les CMDB données.
Conformité d'architecture	Gère les examens des données dans les audits de conformité d'architecture afin de déterminer quels éléments de CMDB configuration (CI) correspondent aux attributs attendus.
État souhaité	Gère les examens des CMDB données pour déterminer quels CI correspondent à un état souhaité pour les attributs et les relations.
Conformité	Gère les examens des enregistrements à partir de n'importe quelle ServiceNow table afin de déterminer quels enregistrements correspondent à un ensemble attendu d'attributs et de conditions d'enregistrement connexes.
Gouvernance, risque et conformité IT	Génère des audits et des tests pour s'assurer que les contrôles sont suivis et crée des tâches pour suivre les actions correctives.

Rôles

Dans le système de base ServiceNow , les utilisateurs ayant le rôle certification_admin ont des droits système limités et n'ont pas accès aux tables nécessaires pour créer un filtre.

Lors de l'affectation des ressources de conformité, assurez-vous que certification_admin utilisateurs disposent de tous les rôles supplémentaires dont ils ont besoin. Par exemple, un utilisateur a besoin de rôles qui lui accordent l'accès à la table Société `[core_company]`.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Filtre de conformité

Le filtre de conformité pour les bases de licences utilise les champs suivants pour définir les utilisateurs autorisés ou les CI.

Ces valeurs de champ peuvent être utilisées indépendamment ou conjointement pour calculer la conformité.

Filtre de conformité

Valeur	Description
Entreprise autorisée	Tous les utilisateurs ou éléments de configuration (CI) sur tous les sites de cette société, dans tous les départements sont autorisés à utiliser ce progiciel. La conformité à ce niveau calcule le nombre de licences achetées pour l'ensemble de l'entreprise et le nombre d'utilisateurs autorisés ou de CI qui les consomment.
Emplacement autorisé	Les CI et les utilisateurs qui sont affectés à cet emplacement de société dans n'importe quel département sont autorisés à utiliser ce progiciel. La conformité à ce niveau calcule le nombre de licences achetées pour cet emplacement d'entreprise et le nombre d'utilisateurs et de CI qui les consomment.
Département autorisé	Seuls les utilisateurs ou CI de ce département à cet emplacement de société sont autorisés à utiliser ce progiciel. La conformité est calculée pour un seul département.

Le formulaire de licence peut afficher des informations sur tous les CI ou utilisateurs nommés qui utilisent ce progiciel. Le formulaire indique quand un rapprochement de licence est nécessaire et affiche tous les utilisateurs ou CI conformes.

Les niveaux de conformité possibles sont les suivants :

Conformité

Niveau	Description
Non applicable	Les niveaux de conformité pour toutes les licences d'infrastructure associées aux licences de grappe sont automatiquement définis sur **Non applicable** . Les niveaux de conformité sont calculés uniquement dans la licence de grappe, et non dans les licences d'infrastructure associées.
Non conforme	Plus de licences sont consommées qu'elles n'en ont achetées. Il y a plus d'utilisateurs ou de CI qui utilisent cette licence que la licence ne le permet, et certains utilisateurs ou CI ne sont pas autorisés à utiliser ce progiciel.
Non utilisé	Les licences de ce progiciel ne sont pas utilisées actuellement.
Rapprochement requis	Les CI ou les utilisateurs qui ne sont pas autorisés à utiliser ce logiciel consomment des licences. Les licences qui nécessitent un rapprochement sont considérées comme non conformes. Le rapprochement nécessite de prendre des mesures pour s'assurer que les utilisateurs non autorisés n'utilisent pas le logiciel. Le rapprochement implique la désinstallation de logiciels ou l'augmentation du nombre de licences pour correspondre au nombre réel d'utilisateurs.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conformité (suite)

Niveau	Description
Presque hors conformité	Pour qu'un progiciel atteigne ce niveau de conformité, plus de 95 % des licences sont utilisées par des utilisateurs autorisés ou des CI. Les bases de licence de ce niveau sont considérées comme **étant conformes**.
En conformité	Ce progiciel possède des licences inutilisées. Tous les utilisateurs ou CI utilisant une licence sont autorisés à utiliser ce progiciel.

Créer un filtre

Vous pouvez créer autant de versions d'un filtre que nécessaire. Vous pouvez ensuite désigner les versions actives et disponibles pour la sélection dans les enregistrements de modèles de conformité, les définitions de tests de contrôle de gouvernance, de risque et de conformité ou les définitions de calendrier de certification de données.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Gestionnaire de classe de CI**et:

   a. Cliquez sur **Hiérarchie** pour afficher la liste des classes CI.
   Sélectionnez la classe pour laquelle créer un filtre.

   b. Dans la barre de navigation de la classe, **développez Intégrité**, sélectionnez **Conformité**, puis cliquez sur **Filtre de certification**.

2. Vous pouvez également accéder à l'un de ces modules :
   - **Conformité** > **Filtres**
   - **Certification de données** > **Calendriers** > **Filtres de certification**
3. Sélectionnez un filtre existant à modifier ou cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs (voir tableau ci-dessous).
5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Cette action enregistre le filtre en tant que version 1.
6. Pour créer une autre version de ce filtre, ouvrez l'enregistrement et modifiez le nom, la table ou les conditions.

   Remarque : Vous pouvez modifier la description d'un filtre sans incrémenter une version.

7. Cliquez sur **Mettre à jour**.

   Le système enregistre une nouvelle version du filtre actuel et en fait la version active. La version précédente est marquée comme inactive. Le système affiche uniquement les versions de filtre actives pour la sélection lorsque vous créez des modèles ou des calendriers.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Création de filtres

Champ	Description
Numéro	[Lecture seule] Affiche le numéro d'identification du filtre affecté automatiquement. Toutes les versions d'un filtre ont le même numéro.
Nom	[Obligatoire] Nom du filtre.
Description	[Facultatif] Décrit ce filtre. Vous pouvez modifier la description d'un filtre sans incrémenter une version.
Table	Spécifie la table contenant les enregistrements à sélectionner. Le modèle ou le calendrier qui utilise ce filtre fonctionne sur cette table. Par exemple, sélectionnez la table Serveur ESXi `[cmdb_ci_esx_server]` pour sélectionner les serveurs ESX VMware.
Actif	Rend ce filtre disponible pour une utilisation à partir du champ **Filtre** sur le modèle de certification ou le formulaire de définition de calendrier. Plusieurs versions d'un filtre peuvent être actives. Vous pouvez activer ou désactiver un filtre sans incrémenter la version.
Version	[Lecture seule] Indique la version de ce filtre. Toute modification apportée à ce filtre, à l'exception de la description ou de la case à cocher **Actif** , le rend inactif. Le système incrémente la version du filtre mis à jour et le marque comme actif. Le système enregistre toutes les versions du filtre et les rend disponibles pour la réactivation.
Condition de filtre	Spécifie les champs, les opérateurs et les valeurs qui créent le filtre. Les champs disponibles sont basés sur la table sélectionnée. Le générateur de conditions indique le nombre d'enregistrements qui correspondent aux conditions. Cliquez sur l'icône d'actualisation **Conditions d'actualisation** pour recalculer le nombre d'enregistrements correspondants lorsque vous modifiez les conditions.

Copier un filtre

De nouveaux filtres peuvent être créés à partir d'un filtre existant.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Gestionnaire de classe de CI**et:

   a. Cliquez sur **Hiérarchie** pour afficher la liste des classes CI.
   Sélectionnez la classe pour laquelle créer un filtre.

   b. Dans la barre de navigation de la classe, **développez Intégrité** et sélectionnez **Conformité**.
   Cliquez ensuite sur **Filtre de certification**.

2. Vous pouvez également accéder à l'un de ces modules :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Conformité** > **Filtres**
- **Certification de données** > **Calendriers** > **Filtres de certification**

3. Ouvrez l'enregistrement de filtre que vous souhaitez copier.
4. Assurez-vous de modifier le nom ou la description du filtre pour distinguer le nouveau filtre de l'original.
5. Apportez toutes les autres modifications nécessaires.
6. Cliquez avec le bouton droit de la souris dans la barre d'en-tête et sélectionnez **Insérer** ou **Insérer et rester** dans le menu contextuel.
   Le système incrémente le numéro d'enregistrement et définit la version sur 1 pour le nouvel enregistrement. Le filtre d'origine et la copie sont tous deux actifs et apparaissent dans la liste des enregistrements. Afficher toutes les copies d'un filtre vous permet de voir tout l'historique du filtre.

Supprimer un filtre

Seuls les utilisateurs disposant du rôle certification_admin ou admin peuvent supprimer des versions de filtre. Toutefois, vous ne pouvez pas supprimer un filtre utilisé dans un modèle ou un audit scripté.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous ne pouvez pas supprimer un filtre utilisé dans un modèle ou un audit scripté.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Gestionnaire de classe de CI**et:
   a. Sélectionnez **Hiérarchie** pour afficher la liste Classes CI.
   b. Sélectionnez la classe pour laquelle supprimer un filtre.
   c. Dans la barre de navigation de la classe, **développez Intégrité**.
   d. Sélectionnez **Conformité** , puis **Filtre de certification**.
2. Vous pouvez également accéder à l'un de ces modules :
   - **Conformité** > **Filtres**
   - **Certification de données** > **Calendriers** > **Filtres de certification**
3. Ouvrez l'enregistrement de filtre que vous souhaitez supprimer.

   a. Pour supprimer une version de filtre unique, ouvrez cet enregistrement de version et cliquez sur **Supprimer**.

      Le système masque le bouton **Supprimer** pour les filtres en cours d'utilisation. Si vous supprimez la dernière version d'un filtre actif, la version précédente de ce filtre est réinitialisée sur Actif.

   b. Pour supprimer toutes les versions inutilisées et inactives d'un filtre, ouvrez n'importe quelle version de ce filtre et cliquez sur **Supprimer les versions inactives** sous **Liens connexes**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Lorsque vous y êtes invité, sélectionnez **OK** pour continuer.
   Le système supprime les versions de filtre inutilisées. Un message dans la barre d'en-tête identifie les versions de filtre qui ne peuvent pas être supprimées car elles sont utilisées dans un modèle ou un audit scripté.

Gérer une version de filtre dans un formulaire

Vous pouvez afficher et gérer toutes les versions d'un filtre à partir du formulaire Filtre de certification.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les versions peuvent être affichées dans une liste. La liste par défaut des filtres affiche uniquement la version active de chaque filtre. Pour afficher toutes les versions de filtres dans la vue de liste, sélectionnez **Tout** dans le fil d'Ariane.

Procédure

1. Ouvrez n'importe quelle version d'un filtre.
   La liste connexe Autres versions affiche toutes les autres versions de ce filtre, qu'elles soient actives ou inactives. Le système vous empêche de modifier la version du filtre ou le numéro d'enregistrement dans la vue de liste.
2. Cliquez sur n'importe quelle version dans la liste connexe pour afficher l'enregistrement de cette version.
3. Pour définir un filtre inactif comme la version actuelle, ouvrez-le, modifiez-le si vous le souhaitez, puis cliquez sur **Rétablir**.

   Cette action :

   - Désactive la version active précédente du filtre.
   - Copie le filtre inactif.
   - Rend cette nouvelle copie actuelle et active.

Tâches de suivi de certification

Le ServiceNow système peut générer et affecter automatiquement des tâches de suivi pour corriger les écarts détectés lors des audits de conformité.

L'attribut *glide.allow.new.cert_follow_on_task* système est défini sur vrai par défaut, ce qui permet de créer de nouvelles tâches de suivi pour la même défaillance, à chaque exécution d'audit. Vous pouvez définir cette propriété sur faux afin de configurer l'audit afin qu'il utilise la même tâche de suivi pour le même échec d'audit sur plusieurs exécutions.

Vous configurez et affectez les tâches de suivi à des utilisateurs ou à des groupes qualifiés dans l'enregistrement d'audit . Un utilisateur disposant du rôle certification_admin peut réaffecter n'importe quelle tâche de suivi. La liste connexe Résultats d'audit du formulaire de tâche de suivi contient des liens vers les enregistrements qui ont échoué.

Accéder aux tâches de suivi

Les utilisateurs disposant du rôle de certification ne peuvent accéder qu'aux tâches de suivi qui leur sont affectées, mais peuvent réaffecter ces tâches à d'autres utilisateurs.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Conformité** > **Mes tâches de suivi**.
   La liste contient toutes les tâches de suivi actives affectées à l'utilisateur connecté.
2. Ouvrez une tâche.

   L'enregistrement affiche les détails de la tâche, l'activité de la tâche et les résultats d'audit ayant échoué.
3. Ouvrez les enregistrements de la liste connexe **Résultats d'audit** pour constater chaque écart.
4. Accédez au CI nommé dans l'enregistrement et effectuez le travail pour le mettre en conformité.
5. Mettez à jour le champ **État** dans l'enregistrement de tâche de suivi et ajoutez des notes de travail au fur et à mesure que vous corrigez chaque écart.

   Lorsque vous changez l'état, le système met à jour l'activité de la tâche en conséquence.

   Lorsque la tâche est **fermée et terminée** , elle n'apparaît plus dans la liste **Mes tâches** .

Gérer les tâches de suivi

Les utilisateurs disposant du rôle certification_admin ou administrateur peuvent voir toutes les tâches de suivi.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les tâches sont préaffectées à un utilisateur ou à un groupe, comme spécifié dans l'enregistrement d'audit, mais les utilisateurs disposant du rôle certification_admin peuvent réaffecter la tâche.

Procédure

1. Accédez à l'application appropriée :
   - **Conformité** > **Conformité d'architecture** > **Tâches de suivi**
   - **Conformité** > **État souhaité** > **Tâches de suivi**
   - **Conformité** > **Audits sous forme de scripts** > **Tâches de suivi**

   La liste des tâches de suivi s'affiche, filtrée par type d'audit.
2. Ouvrez une tâche.

   Les champs **Audit** et **Élément de configuration** sont en lecture seule pour tous les utilisateurs.
3. Modifiez le **groupe de changements** ou le champ **Affecté à** si nécessaire.
4. Modifiez le champ **Brève description** si nécessaire.

   La description courte est héritée du champ Description de la **tâche** dans le formulaire d'audit .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Utilisez les liens de la liste **connexe Résultats d'audit** pour ouvrir les enregistrements individuels qui ont échoué à l'audit.
6. Si vous mettez à jour l'enregistrement de tâche de suivi, assurez-vous d'ajouter des notes de travail.

Modèles de certification

Les modèles de certification peuvent définir des attributs, des relations et des valeurs de champ de référence qui indiquent ce qu'un enregistrement est censé contenir.

Ces valeurs sont utilisées pour effectuer des audits sur ServiceNow les enregistrements. Le filtre de certification sélectionné dans le modèle identifie la table et les enregistrements à auditer, et les conditions du modèle définissent l'état attendu pour ces enregistrements. Le type d'audit que vous créez détermine les tables et les conditions de modèle disponibles.

Les utilisateurs disposant du rôle certification_admin peuvent créer, mettre à jour et supprimer des modèles. Les utilisateurs disposant du rôle de certification peuvent afficher les versions de modèle.

Types d'audits de modèles de certification

Lorsque vous créez un modèle, ServiceNow affecte un type d'audit qui détermine les tables et les conditions disponibles dans le modèle de certification. Cette valeur dépend de l'application à partir de laquelle le modèle est créé. Chaque application répertorie uniquement les modèles avec le type associé.

Créateurs de conditions disponibles

Les créateurs de conditions disponibles pour chaque type d'audit :

- *Conformité* : exécute des audits sur n'importe quel ensemble d'enregistrements, pas seulement sur les éléments de ServiceNow configuration (CI). Ce type d'audit fournit les types de conditions suivants pour n'importe quelle ServiceNow table :
  - *Attribut* : définit les conditions pour les attributs des enregistrements.
  - *Liste connexe* : exécute des audits sur les enregistrements dans les tables qui font référence à la table définie dans le modèle.
- *Conformité de l'architecture* : Définit les types de conditions suivants pour les tables qui étendent la table Élément de configuration [cmdb_ci].
  - *Attribut:* Définit les conditions des attributs physiques des CI, tels que la mémoire ou la taille du disque.
  - *Liste connexe* : Exécute des audits sur les enregistrements des tables qui font référence à la table définie dans le modèle.
- *État souhaité* : définit les types de conditions suivants pour les tables qui étendent la table d'éléments de configuration [cmdb_ci].
  - *Attribut* : définit les conditions des attributs physiques des CI, tels que la taille de la mémoire ou du disque.
  - *Relation CI* : définit les relations que ces CI entretiennent avec d'autres CI. Un exemple de relation est un service aux entreprises, tel qu'Outlook Web Access, qui dépend d'un serveur.
  - *Relation d'utilisateur* : définit l'utilisateur qui a examiné les enregistrements du journal. Le seul opérateur disponible avec ce créateur de conditions.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- *Relation de groupe* : définit les groupes d'utilisateurs qui ont sauvegardé ce CI. Le seul opérateur disponible avec ce créateur de conditions.
- *Liste connexe* : exécute des audits sur les enregistrements dans des tables qui pointent vers la table définie dans le modèle.

Liste des enregistrements de modèles de certification

La liste des modèles par défaut affiche uniquement la version active de chaque modèle, mais vous pouvez mettre à jour le fil d'Ariane pour afficher toutes les versions de modèle.

- Liste des modèles par défaut : la liste des modèles par défaut affiche uniquement la version active de chaque modèle, filtrée par **type d'audit**.
- Toutes les versions de modèle : pour afficher toutes les versions de modèle pour un type d'audit, cliquez sur la flèche avant **Actif = vrai** pour supprimer cette condition du fil d'Ariane.

Créer ou modifier un modèle de certification

Pour créer un modèle de certification, suivez ces instructions.

Avant de commencer

Activez le module d'extension Certification Core pour activer la fonctionnalité Conformité. Consultez Activation de la conformité pour en savoir plus.

Procédure

1. Assurez-vous d'avoir un filtre approprié qui définit les enregistrements que le modèle évalue.

   Le modèle applique ses conditions à ces enregistrements.

2. Utilisez le Gestionnaire de classe CI pour accéder au formulaire Modèle de certification :

   a. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Gestionnaire de classe de CI**.

   b. Sélectionnez **Hiérarchie** pour afficher la liste des classes CI.
   Sélectionnez la classe pour laquelle créer un modèle de certification.

   c. Dans la barre de navigation de la classe, **développez Intégrité** , puis sélectionnez **Conformité**.

3. Sélectionner **un modèle de certification**.
4. Vous pouvez également naviguer à l'aide de l'un des chemins suivants :
   - **Tout** > **Conformité** > **Conformité d'architecture** > **Modèles**
   - **Tout** > **Conformité** > **État souhaité** > **Modèles**
   - **Tout** > **Conformité** > **Modèles**
   - **Tout** > **Définitions d'audits** > **Modèles**
5. Sélectionnez **Nouveau** ou sélectionnez un modèle de certification à modifier.

   Les champs suivants sont renseignés automatiquement :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Numéro** : chaque nouveau modèle a un numéro unique. Toutes les versions d'un même modèle utilisent le même numéro.
- **Actif** : tous les nouveaux modèles sont définis sur *Actif*.
- **Version** : la version d'un nouveau modèle est définie sur *1*.
- **Type d'audit** : le système définit le type par défaut sur *Conformité d'architecture*, *État souhaité* ou *Conformité*, selon l'application dans laquelle le modèle a été créé. Vous pouvez sélectionner un type différent lorsque vous créez le modèle, mais le champ passe en lecture seule lorsque vous envoyez l'enregistrement. Le système utilise des types d'audit pour filtrer les listes d'enregistrements afin d'obtenir les données appropriées et déterminer quelles conditions sont visibles sur le formulaire de modèle.

6. Renseignez les champs obligatoires suivants.
   - **Nom** : entrez un nom descriptif pour ce modèle. Le nom permet d'identifier l'objectif.
   - **Filtre** : sélectionnez le filtre qui identifie les enregistrements à certifier. Vous pouvez sélectionner des versions de filtre actives ou inactives. Par défaut, le système ne présente que les versions actives à la sélection. Si vous commencez à saisir le nom d'un filtre, la fonction de saisie semi-automatique affiche toutes les versions à sélectionner. Pour la conformité de l'architecture et les modèles d'état souhaités, seuls les filtres qui utilisent une table étendue à partir de l'élément de configuration [cmdb_ci] apparaissent dans la liste de choix. Tous les filtres apparaissent dans la liste de choix d'un modèle de conformité. Une fois que vous avez sélectionné un filtre, le créateur de conditions de modèle s'affiche. Le modèle fonctionne sur la table spécifiée dans le filtre.
7. Entrez une description pour ce modèle.
8. Définissez les conditions de certification à l'aide des créateurs de conditions.

   Toutes les conditions sont des conditions ET. Le type d'audit du modèle détermine les conditions disponibles.

   - **Conditions d'attribut de certification** : [Tous les types d'audit] Sélectionnez les attributs ou les spécifications de l'élément de configuration à certifier, tels que le nombre de processeurs, la mémoire ou l'espace disque. Les champs disponibles dans le créateur de conditions d'attribut dépendent de la table issue du filtre. Des conditions typiques ServiceNow pour les attributs sont disponibles, y compris l'opérateur *between* pour définir des conditions numériques avec des valeurs limites hautes et basses. Cet opérateur a été ajouté spécifiquement pour les conditions d'état souhaitées.

     L'élément **Afficher les champs connexes** prend en charge la remontée pas à pas, ce qui vous permet d'inclure des champs référencés dans une condition d'attribut de certification. Sélectionnez **Afficher les champs connexes** ou **Supprimer les champs connexes** pour ajouter ou supprimer des champs référencés (sous la forme <champ> => <champ>). Sélectionnez un champ référencé pour accéder au niveau suivant des champs référencés.

     Voir Remontée pas à pas .
   - **Conditions de relation de CI de certification** : [Types d'audit de l'état souhaité] Définissez les relations CI à certifier, telles que *Exécute le* ou *Dépend de*.
   - **Conditions de relation d'utilisateur de certification** : [Types d'audit de l'état souhaité] Sélectionnez la relation utilisateur souhaitée pour cet élément de configuration. La relation fournie dans le système de base est *Journalisé par*.
   - **Conditions de relation de groupe de certification** : [Types d'audit d'état souhaité] Sélectionnez la relation de groupe souhaitée pour cet élément de configuration. La relation fournie dans le système de base est *sauvegardée par*.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Conditions de liste connexe à la certification** : [Tous les types d'audit] Sélectionnez des valeurs de champ dans les tables qui font référence à la table de modèles, ou dans les listes connexes définies par l'utilisateur, qui sont créées via des relations personnalisées dans la table de sys_relationship. Pour créer une condition qui évalue la présence de Microsoft Word 2007 sur tous les serveurs de la table Serveur [cmdb_ci_server], telle que référencée dans la table Installation de logiciel [cmdb_sam_sw_install]. La condition résultante est *[Installation de logiciel->Installé sur] [Nom d'affichage] [est] [Microsoft Word 2007]*.

  Cochez **Tout** pour inclure tous les enregistrements dans les exigences de condition de la liste connexe. Si la liste connexe ne contient aucun enregistrement, alors :

  - Si **l'option Tout** est cochée, la condition requise est remplie.
  - Si **Tout** est effacé, le besoin n'est pas rempli.

Remarque : Par défaut, les générateurs de conditions pour les relations affichent uniquement les relations suggérées. Pour afficher toutes les relations possibles, cochez la case **Afficher toutes les relations** sur le côté du formulaire.

a. Sélectionnez **Insérer une nouvelle ligne** pour insérer une condition.
Vous ne pouvez pas insérer une condition vide.

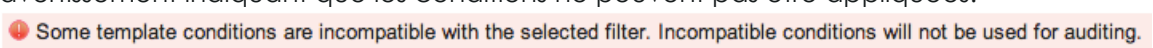
b. Sélectionnez l'icône de coche verte pour enregistrer une condition.
Assurez-vous d'enregistrer la condition avant d'effectuer toute autre opération. La mise à jour du formulaire n'enregistre pas la condition.

c. Pour supprimer une condition, sélectionnez la **croix** rouge en regard de la condition.
Le système marque la condition comme inactive.

d. Pour réactiver une condition, sélectionnez le **X** gris.
S'il existe une autre condition pour le même champ, le système empêche la réactivation et vous avertit du conflit.

9. Sélectionnez **Soumettre**.
ServiceNow enregistre le modèle en tant que version 1.
10. Pour créer une autre version du modèle, modifiez le nom, modifiez les conditions ou sélectionnez un autre filtre.
La mise à jour de la description du modèle ne crée pas une nouvelle version.

Remarque : Si vous sélectionnez un filtre dont la table est incompatible avec les conditions de modèle existantes, le système affiche un avertissement indiquant que les conditions ne peuvent pas être appliquées.



11. Sélectionnez **Mettre à jour**.
Le système enregistre une nouvelle version du modèle actuel et en fait la version *active* .
La version précédente est marquée comme inactive.

Cloner un modèle de certification

De nouveaux modèles peuvent être clonés à partir d'un modèle existant.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Ouvrez l'enregistrement de modèle à copier.
2. Apportez les modifications nécessaires.
3. Modifiez le nom ou la description du modèle pour le différencier de l'original.
4. Cliquez sur **Cloner**.
   ServiceNow Incrémente le numéro d'enregistrement au-dessus du numéro de modèle le plus élevé et définit la version du nouvel enregistrement sur *1*. Un message apparaît sous la barre d'en-tête nommant l'enregistrement source du clone. Les deux modèles sont *actifs* et apparaissent dans la liste des enregistrements. La liste des enregistrements vous permet de voir tout l'historique du modèle.

Gérer les versions des modèles de certification

Vous pouvez afficher et gérer toutes les versions d'un modèle à partir du formulaire Modèle.

Procédure

1. Ouvrez n'importe quelle version d'un modèle.
   La liste connexe **Autres versions** affiche toutes les autres versions de ce modèle, qu'elles soient actives ou inactives.
2. Cliquez sur n'importe quelle version dans la liste connexe pour afficher l'enregistrement de cette version.
3. Mettez à jour le modèle pour créer une nouvelle version.
   Le système incrémente une version du modèle lorsque vous modifiez un champ, à l'exception de **Description** et **Actif**. Vous pouvez gérer les versions de modèle sans revenir à la vue de liste.
4. Pour faire d'un modèle inactif la version actuelle, ouvrez cette version, modifiez-la si vous le souhaitez, puis cliquez sur **Rétablir**.
   Cette action permet d'effectuer les opérations suivantes :
   - Désactive la version précédemment active du modèle.
   - Copie le modèle inactif.
   - Fait de la nouvelle copie la version active actuelle.
5. Sélectionnez la liste connexe **Audits** pour afficher tous les audits configurés pour utiliser ce modèle.
6. Cliquez sur **Nouveau** pour créer un enregistrement d'audit avec la sélection de modèle et la table pré-remplies.

Supprimer un modèle de certification

Les modèles de certification peuvent être supprimés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Seuls les utilisateurs ayant le rôle certification_admin ou admin peuvent supprimer des versions de modèle. Vous ne pouvez pas supprimer une version de modèle utilisée pour un audit.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Pour supprimer une version de modèle unique, ouvrez cet enregistrement de version et cliquez sur **Supprimer**.

   Le système masque le bouton **Supprimer** pour les modèles en cours d'utilisation. Si vous supprimez la dernière version active d'un modèle, la version précédente de ce modèle est réinitialisée sur *Active*.

2. Pour supprimer toutes les versions inutilisées et inactives d'un modèle, ouvrez n'importe quelle version de ce modèle et cliquez sur **Supprimer les versions inactives** sous **Liens connexes**.
   Ce contrôle apparaît sur toutes les versions, qu'elles soient utilisées dans un audit.
3. Lorsque vous y êtes invité, cliquez sur **OK** pour continuer.
   Le système supprime uniquement les versions de modèle qui ne sont pas utilisées dans un audit. Toutes les versions protégées sont nommées dans un message qui apparaît dans la barre d'en-tête.

Audits sous forme de scripts

Un audit scripté permet aux utilisateurs ayant le rôle certification_admin de mener un audit à partir d'un script plutôt que d'utiliser des conditions de modèle restrictives.

Un audit scripté utilise un filtre de certification pour sélectionner les enregistrements à auditer, puis crée des tâches de suivi standard pour corriger les écarts. Utilisez ce type d'audit pour interroger les valeurs ou les états qu'un script peut définir. Un audit scripté est un type d'audit spécifique qui est activé avec le module d'extension État souhaité . ServiceNow Fournit un exemple de script d'audit avec des instructions de configuration.

Créer un audit scripté

Un audit scripté est un audit dont les conditions sont définies par un script.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Conformité** > **Audits sous forme de scripts** > **Audits**.

   Un type d'audit *Scripté* filtre la liste.

2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez le formulaire (voir tableau).
4. Créez le script d'audit.

   Le champ *Exécuter ce script* inclut un exemple de script contenant des instructions pour exécuter l'audit et générer les tâches de suivi. Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous accédez aux audits à partir du module Audits scriptés.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

   Exemple de script :

```
/*
////////////////////////////////////////////////////
/// This script works with Data Center Zones filter //
////////////////////////////////////////////////////

var desiredFloorSpaceUsage = 30;  // Value to audit against
var assignToUser = '46d44a23a9fe19810012d100cca80666';  // Beth Anglin
```

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
var assignToGroup = '8a5055c9c61122780043563ef53438e3'; // Hardware
 group
var taskMsg = 'See the audit results below for the discrepancies that
 must be addressed';

// API call to retrieve records based on the filter
var gr = new
 SNC.CertificationProcessing().getFilterRecords(current.filter);

// Loop over all records defined by the filter
while(gr.next()) {
 var sysId = gr.getValue('sys_id'); // Sys ID of audited record
 var floorSpaceInUse = gr.getValue('floor_space_in_use'); // Value to
 audit

 // Determine if certification condition passes or fails
 if (floorSpaceInUse < desiredFloorSpaceUsage) {
  var columnNameSpace = gr.floor_space_in_use.getLabel(); // String
 value of column audited against

  // Call create Follow on Task API and save the returned sys_id for
 use in logging audit result fail
  // Params:
  // auditId - Sys id of the audit record executed
  // ciId Sys - id of the configuration item.  Empty string if not a
 cmdb ci
  // assignedTo - Sys id of user to assign task to.  Can be empty
  // assignmentGroup - Sys id of group to assign task to.  Can be empty
  // shortDescr - Short description for the Follow On Task.  Can be
 empty
  // Return value: Sys id of the created follow on task
  var followOnTask = new
 SNC.CertificationProcessing().createFollowOnTask(current.sys_id,
 sysId, assignToUser, '', taskMsg);

  // Call log failed result API
  // Params:
  // auditId - Sys id of audit record executed
  // auditedRecordId - Sys id of the record audited
  // followOnTask - Sys id of the follow on task associated with the
 audited record(@see auditedRecordId). Can be empty
  // columnDisplayName - Label of the column audited(ex. Disk space
 (GB)).  Can be empty
  // operatorLabel - Label of the operator used to audit the column(ex.
 is not empty, greater than). Can be empty
  // desiredValue - Desired value of the column.  Can be empty
  // discrepancyValue - Discrepancy value.  Can be empty
  // isCI - True, if audited record is a CI. False, otherwise.
  // domainToUse - Sys domain of the "cert_audit" record.  Can be empty
  new SNC.CertificationProcessing().logAuditResultFail(current.sys_id,
 sysId, followOnTask, columnNameSpace, 'greater than',
 desiredFloorSpaceUsage, floorSpaceInUse, true);
 } else { // If certification condition pass, write a Audit Result Pass
 via API
  // Params:
  // auditId - Sys id of audit record executed
  // auditedRecordId - Sys id of the record audited
```

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
  // isCI - True, if audited record is a CI. False, otherwise.  Can be
 empty.
  // domainToUse - Sys domain of the "cert_audit" record.  Can be
 empty.
  new SNC.CertificationProcessing().logAuditResultPass(current.sys_id,
 sysId, true);
 }
}
*/
```

Nouvelle table d'audit scriptée.

Champ	Description
Nom	Nom de cet audit.
Filtre	Filtre à utiliser lorsque le type d'audit est Scripté. Ce champ est obligatoire pour les audits scriptés, mais il est masqué pour tous les autres types d'audit.
Modèle	[Obligatoire] Modèle à utiliser lors de l'exécution de cet audit. Le type d'audit filtre la liste des modèles disponibles ; seules les versions actives d'un modèle peuvent être sélectionnées. Ce champ est masqué lorsque le type d'audit est Scripté.
Table	[Lecture seule] Affiche la table du modèle.
Créer des tâches	Crée des tâches de suivi pour corriger les écarts lorsqu'elle est sélectionnée. Dans un audit scripté, vous pouvez créer la logique pour l'un ou l'autre des états de la tâche en utilisant vrai pour créer une tâche ou faux si aucune tâche n'est créée. Par défaut, cette case est décochée (faux) dans un nouvel enregistrement d'audit.
Type d'affectation	Liste de choix permettant de sélectionner la façon dont l'audit affecte les tâches de suivi. Ce champ n'est visible que lorsque la case Créer une tâche est cochée. Les choix possibles sont les suivants : ◦ Champ d'utilisateur : sélectionnez un champ de référence d'utilisateur sur la table en cours d'audit. Par exemple, sélectionnez le nom de l'utilisateur dans le champ Géré par de l'enregistrement ayant échoué pour exécuter les tâches. Cette sélection affiche les champs vides Affecté à et Affecter à. Si le champ de référence de l'enregistrement est vide, la valeur du champ Affecter à vide est utilisée. ◦ Utilisateur spécifique : sélectionnez un utilisateur spécifique pour effectuer les tâches. Cette sélection affiche le champ Utilisateur. ◦ Champ de groupe : sélectionnez un champ de référence de groupe sur la table en cours d'audit. Par exemple, sélectionnez le groupe de support à partir de l'enregistrement ayant échoué pour effectuer les tâches. Cette sélection affiche les champs Affecter à un groupe et Affecter à des champs vides. Tous les membres du groupe provenant du champ de référence sur l'enregistrement ayant échoué sont affectés aux tâches. Si le champ de référence de l'enregistrement est vide, la valeur du champ Affecter à vide est utilisée. ◦ Groupe spécifique : sélectionnez un groupe spécifique pour effectuer les tâches. Cette sélection affiche le champ Groupe. Tous les membres du groupe sélectionné sont affectés aux tâches.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Utilisateur	Utilisateur spécifique affecté aux tâches de suivi. Ce champ est disponible dans les conditions suivantes : ◦ Le type d'affectation est défini sur Utilisateur spécifique. ◦ L'option Affecter à vide est définie sur Créer une tâche affectée et l'option Type d'affectation est définie sur Champ d'utilisateur. **Remarque :** Assurez-vous que l'utilisateur spécifié dispose du rôle de certification.
Affecter à un groupe	Le champ de groupe qui définit le groupe que cet audit affecte à la tâche de suivi. Ce champ n'est disponible que lorsque le type d'affectation est Champ de groupe.
Groupe	Groupe spécifique affecté aux tâches de suivi affecté par cet audit. Ce champ n'est disponible que lorsque le type d'affectation est Groupe spécifique et que vous avez sélectionné Champ de groupe comme type d'affectation.
Affecter à	Le champ d'utilisateur qui définit l'utilisateur affecté à la tâche de suivi par cet audit. Ce champ n'est disponible que lorsque le type d'affectation est Champ d'utilisateur.
Attribuer à vide	Comportement à utiliser si le champ sélectionné dans Affecter à ou Affecter à un groupe est vide sur l'enregistrement en cours d'audit. Par exemple, si une tâche de suivi doit être affectée à un gestionnaire, mais qu'aucun gestionnaire n'est identifié, la valeur de ce champ détermine ce qui se passe. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le type d'affectation est Champ d'utilisateur ou Champ de groupe. Les sélections possibles sont les suivantes : ◦ Ne pas créer de tâche : aucune tâche de suivi n'est créée lorsque le champ Affecter à un groupe ou Affecter à un groupe est vide. ◦ Créer une tâche non affectée : créez une tâche de suivi, mais ne l'affectez à aucun utilisateur ou groupe. La tâche peut être affectée manuellement ultérieurement. ◦ Créer une tâche affectée : créez une tâche de suivi et affectez-la à l'utilisateur ou au groupe spécifié. Si vous avez sélectionné un type d'affectation Champ utilisateur, le champ Utilisateur devient disponible. Si vous avez sélectionné le type Champ de groupe, le champ Groupe devient disponible. L'audit crée automatiquement des tâches de suivi pour tous les enregistrements pour lesquels Affecter à est renseigné, quelle que soit la sélection que vous effectuez pour Affecter à vide.
Description brève	Brève description de l'objectif de l'audit.
Description de tâche	Description générale du travail requis pour les tâches de suivi créées par cet audit. Toutes les tâches de suivi créées par cet audit héritent de cette description.
Actif	Active ce calendrier d'audit et génère les tâches de suivi aux date et heure planifiées. Décochez cette case pour masquer les champs de

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	planification sur le formulaire (à l'exception de la date du dernier cycle) et ne pas générer de tâches de suivi.
Exécuter	Fréquence d'exécution du calendrier qui génère l'audit. ◦ Quotidien ◦ Hebdomadaire ◦ Mensuel ◦ Périodiquement ◦ Une fois ◦ Sur demande
Jour	◦ Si l'exécution est hebdomadaire, jour de la semaine au cours de laquelle l'audit s'exécute. ◦ Si l'exécution est mensuelle, jour du mois où l'audit s'exécute. Si le jour est le 29, le 30 ou le 31, pour les mois plus courts, l'audit s'exécute le dernier jour du mois.
Intervalle de répétition	Si l'exécution est Périodique, la fréquence d'exécution de l'audit est saisie en temps, en jours ou les deux. Par exemple, définissez les jours sur 10 et les heures sur 14:00:00 pour exécuter l'audit tous les 10 jours à 14h00.
En cours de démarrage	Si l'exécution est périodique ou unique, date et heure d'exécution de l'audit.
Heure	Si l'exécution est Quotidienne, Hebdomadaire, Mensuelle ou Une fois, heure de la journée, sur une horloge de 24 heures, lorsque l'audit s'exécute.
Date de dernière exécution	[Lecture seule] Date et heure auxquelles l'audit s'est exécuté pour la dernière fois, selon son calendrier habituel ou manuellement. Les aperçus de l'audit ne mettent pas à jour ce champ.
Prochaine exécution planifiée	[Lecture seule] Date et heure des prochaines exécutions de l'audit. Le système recalcule ce champ lorsque vous modifiez le calendrier.
Type d'audit	[Lecture seule] Type affecté à cet audit. Le système sélectionne le type d'audit en fonction de l'application à partir de laquelle l'audit a été créé. Il peut être : ◦ État souhaité ◦ Conformité d'architecture ◦ Conformité ◦ Scripté
Exécuter ce script	Script d'audit à exécuter. Ce champ n'est disponible que lorsque le type d'audit est Scripté. Le formulaire d'audit comprend un exemple de script contenant des instructions pour effectuer l'audit et générer les tâches de suivi. Reportez-vous à la section Méthodes de script pour obtenir la liste des méthodes fournies et des paramètres acceptés.

Méthodes de script

ServiceNow fournit quatre méthodes pour créer le script d'audit.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Méthodes de script

Nom	Description	Paramètres
getFilterRecords	GlideRecord public getFilterRecords(String filterId)	filterID : sys_id du filtre à utiliser.
logAuditResultPass	public void logAuditResultPass(String auditId, String auditedRecordId, boolean isCI, String domainToUse)	auditId : Sys_id de l'enregistrement d'audit exécuté auditedRecordId : Sys_id de l'enregistrement audité. isCI : vrai si l'enregistrement audité est un CI, faux dans le cas contraire. domainToUse : Sys_domain de l'enregistrement cert_audit.
logAuditResultFail	public void logAuditResultFail(String auditId, String auditedRecordId, String followOnTask, String columnDisplayName, String operatorLabel, String desiredValue, String discrepancyValue, boolean isCI, String domainToUse)	auditId : Sys_id de l'enregistrement d'audit exécuté. auditedRecordId : Sys_id de l'enregistrement audité. followOnTask : Sys_id de la tâche de suivi associée à l'enregistrement audité et pouvant être une chaîne vide. columnDisplayName : étiquette de la colonne auditée. Par exemple, Espace disque (Go). operatorLabel : étiquette de l'opérateur utilisé pour auditer la colonne. Par exemple, n'est pas vide ou supérieur à peut être l'étiquette. desiredValue : valeur souhaitée de la colonne. discrepancyValue : valeur d'écart.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Méthodes de script (suite)

Nom	Description	Paramètres
		isCI : vrai si l'enregistrement audité est un CI, faux dans le cas contraire. domainToUse : Sys_domain de l'enregistrement cert_audit.
createFollowOnTask()	public String createFollowOnTask(String auditId, String ciId, String assignedTo, String assignmentGroup, String shortDescr)	auditId : Sys_id de l'enregistrement d'audit exécuté. ciId : Sys_id de l'élément de configuration. Cette chaîne est vide lorsque la table n'est pas étendue à partir de la table cmdb_ci. assignedTo : Sys_id de l'utilisateur affecté à la tâche. Cette chaîne peut être vide. assignmentGroup : Sys_id du groupe auquel la tâche est affectée. Cette chaîne peut être vide. shortDescr : texte à utiliser pour la description brève de la tâche de suivi.

Traduction automatique

Gestion des changements proposés

La fonctionnalité de changements proposés vous permet de préconfigurer les changements apportés aux éléments de configuration et à leurs relations associées. Ces changements préconfigurés sont prêts à être implémentés, mais ne se produisent réellement que lorsqu'ils sont appliqués ultérieurement.

Lorsque vous visualisez un CI, les changements proposés peuvent être affichés afin que vous puissiez voir ce qui est planifié.

Cette fonctionnalité est utile lorsque vous souhaitez apporter des modifications alors qu'un processus de changement est en phase d'approbation et n'implémenter les changements qu'une fois les approbations terminées. Si le changement n'est jamais approuvé, il n'est pas nécessaire d'annuler les changements apportés aux enregistrements. Si le changement est approuvé, une commande rapide applique tous les changements proposés.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez apporter les changements proposés suivants à un CI :

- Modifier n'importe quel champ sur le formulaire CI.
- Ajoutez ou supprimez une relation à ce CI.

Pour modifier une relation, vous devez supprimer la relation actuelle et ajouter une nouvelle relation. Vous ne pouvez pas supprimer un changement proposé.

Afficher l'historique du CI

Vous pouvez afficher l'historique des changements apportés à un CI sous forme de liste, de calendrier ou de chronologie.

Afficher les changements proposés pour un CI

Vous pouvez afficher les changements proposés afin de voir ce qui est planifié pour le CI.

Avant de commencer
Rôle requis : personalize_form

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour afficher les changements proposés, configurez la mise en page du formulaire de CI afin d'afficher le champ **Changements planifiés CMDB** . Par défaut, les changements proposés ne sont pas affichés dans un formulaire CI.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Changement** > **Ouvrir** et ouvrez une demande de changement.
2. Dans la liste connexe **CI affectés** , ouvrez **l'élément de configuration**.
   Vous pouvez également accéder directement au formulaire CI.
3. Cliquez avec le bouton droit sur la barre d'en-tête du formulaire.
4. Sélectionner **Configurer** > **Mise en page**.
5. Déplacez le champ **Changements planifiés CMDB** vers le volet **sélectionné** .
6. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Le formulaire CI affiche les détails de tous les changements proposés dans la zone **Changements planifiés** .

Ajouter un changement proposé à un CI

Les changements proposés à un CI peuvent être apportés lors de la consultation d'une demande de changement ou de tout enregistrement lié à une tâche.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Procédure

1. Dans le formulaire Demande de changement, accédez à la liste connexe **CI affectés** .
   Si aucun CI ne figure dans la liste des CI affectés, cliquez sur **Modifier** pour ajouter les CI affectés par cette demande de changement.
2. Cliquez avec le bouton droit sur le CI que vous souhaitez configurer pour un changement proposé, puis sélectionnez **Changement proposé**.
3. Remplissez le formulaire pour appliquer les modifications proposées, puis cliquez sur **Enregistrer la modification proposée**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cliquez sur **Mettre à jour** pour appliquer immédiatement les modifications. Cliquez sur **Supprimer** pour supprimer le CI.

4. Pour proposer un ajout ou la suppression d'une relation CI :

   a. Cliquez sur l'icône plus dans la section **Éléments connexes** .

   b. Dans la section Relations, ajoutez ou supprimez une relation.
   Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'éditeur de relations, reportez-vous à la section Créer ou modifier une relation CI.

   c. Cliquez sur **Enregistrer et proposer le changement**.

   d. Confirmez l'enregistrement du changement proposé.

Cliquez sur **Mettre à jour** ou **Supprimer** pour valider immédiatement les changements.

Remarque : À utiliser uniquement avec des relations CI. Proposer des ajouts ou des suppressions de relations n'est pas valide pour les relations utilisateur et les relations de groupe.

Que faire ensuite

Une fois les changements proposés enregistrés, le bouton **Appliquer les changements proposés** s'affiche sur le formulaire Demande de changement. Ce bouton permet à l'utilisateur de valider les changements proposés dans le CI. Vos processus business déterminent le moment approprié pour valider les changements. Le CI conserve les données existantes jusqu'à ce que les changements proposés soient validés. Cependant, les utilisateurs peuvent voir que des changements ont été proposés.

Appliquer un changement proposé à un CI

Lorsque vous appliquez les changements proposés, tous les changements proposés pour cette demande de changement sont appliqués à l'élément de configuration. Vous pouvez appliquer les changements proposés sans vérification, ou si les tests de vérification des changements proposés ont échoué.

Avant de commencer

Rôle requis : itil

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une fois les changements proposés appliqués, la partie **Changements planifiés** du formulaire **affiche Aucun changement planifié trouvé**. Vous pouvez configurer des règles de vérification des changements proposés qui vous permettent de vérifier les changements proposés avant de les appliquer.

Procédure

1. Accédez au formulaire **Demande de changement** .
2. Cliquez sur le bouton **Appliquer les changements proposés** .
   Vous devrez peut-être cliquer avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire et sélectionner l'option **Recharger le formulaire** pour voir les modifications.

Créer ou modifier une règle de vérification du changement proposé

Assurez-vous que les changements proposés répondent aux besoins professionnels et n'introduisent pas de données non valides dans la CMDB, créez une règle qui inclut un script pour vérifier les changements proposés.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : asset ou itil

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous configurez des règles de vérification des changements proposés pour un CI, vous avez la possibilité de vérifier que les changements proposés réussissent le script de test de vérification de la règle. Les résultats des tests de vérification sont consignés comme réussis ou échoués et vous pouvez afficher les résultats. L'exécution du test de vérification n'est pas obligatoire, et un test de vérification échoué ne vous empêche pas d'appliquer les changements proposés.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Vérification du changement** > **Règles de vérification du changement proposé**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou sélectionnez une règle existante à modifier.
3. Renseignez les champs comme il convient.

Formulaire Règles de vérification du changement proposé

Champ	Description
Nom de la règle	Nom de cette règle.
Nom de la table	Table à laquelle la règle s'applique.
Condition de filtre	Conditions d'application de cette règle à des CI spécifiques.
Actif	Case à cocher pour activer cette règle.

Script de règle	Un script Java de vérification qui doit renvoyer vrai ou faux. Par exemple :
	`validateRule()`
	`{`
	`var os = current.getValue("os");`
	`var cpu = current.getValue("cpu_count");`
	`//Use current.getValue(fieldName) to get the proposed change value, eg. var os = current.getValue("os");`
	`//Your verification code`
	`if (os != "SunOS" || cpu < 2)`
	`return false;`
	`//Return true to pass the verification and false if the verification failed`
	`return true;`
	`}`

4. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Résultats
Sur le formulaire **de demande de changement** , vous pouvez cliquer sur **Vérifier les changements proposés** pour vérifier les changements proposés pour les CI affectés.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vérifier les changements proposés

Avant d'appliquer les changements proposés aux CI affectés, utilisez les règles de vérification des changements proposés pour vérifier que les changements répondent aux besoins professionnels et n'ajoutent pas de données non valides à la CMDB.

Avant de commencer

Créez ou modifiez les règles utilisées pour vérifier les changements proposés. Pour plus de détails, voir Créer ou modifier une règle de vérification du changement proposé.

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez appliquer les changements proposés même si elles ne sont pas vérifiées ou si elles échouent à un test de vérification.

Procédure

1. Ouvrez le formulaire **de demande de changement** qui affecte le CI.
2. Cliquez sur **Vérifier les changements proposés**.
   Les changements proposés sont vérifiés par rapport aux règles de vérification des changements proposés dans lesquelles le CI répond aux critères de **condition de filtre** .
3. Examinez le message qui s'affiche en haut du formulaire une fois le processus de vérification terminé.
   Le message indique si les tests de vérification ont réussi ou échoué.

Que faire ensuite

Pour afficher les détails des tests de vérification qui ont été effectués pour la demande de changement au cours des deux derniers jours, cliquez sur le lien connexe **Journal de vérification du changement proposé** .

Créer ou modifier un script de validation du changement planifié

Créez un script personnalisé qui vérifie si un changement apporté à une classe était valide en fonction des besoins professionnels, et si le changement a été planifié ou non. Un script de validation du changement planifié est utilisé chaque fois qu'un changement de CI est affiché dans la chronologie ou l'historique des changements de CI.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou itil

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le système tente de valider chaque changement de CI comme suit :

- Si un script personnalisé existe pour le CI ou l'un des CI parents, alors le script est exécuté et les résultats sont utilisés pour marquer le changement comme valide ou non valide. Les CI parents sont examinés dans l'ordre hiérarchique.

- S'il n'existe pas de script personnalisé pour le CI ou l'un de ses parents, un script de validation prédéfini est utilisé. Le changement est considéré comme un changement planifié s'il s'est produit entre les dates de **début** et de **fin de travail** de la demande de changement associée au CI modifié.

  Cependant, cette vérification n'est pas toujours fiable, car un utilisateur peut avoir modifié manuellement le CI dans les dates de travail, ce qui indique que le changement est valide même s'il n'est pas valide.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le script doit renvoyer une valeur booléenne, true ou false, qui dépend du respect des critères de test dans le script. Vous pouvez définir un script distinct pour chaque classe de CI et plusieurs scripts de validation de changement planifié pour une seule classe. Par exemple, pour gérer différentes versions du script. Un seul script peut être actif pour une classe CI à la fois.

Voici les paramètres qui caractérisent de manière unique un changement :

- Les champs qui ont été modifiés
- La source de données qui a effectué le changement
- Horodatage du changement

Pour déterminer correctement la validité d'un changement, examinez les paramètres et appliquez la logique métier pour évaluer si les tests de validation sont remplis. Un script de validation du changement planifié peut tester n'importe laquelle de ces caractéristiques et déterminer quand un changement répond à des critères préétablis. Par exemple, le script personnalisé peut vérifier si le mode du CI est opérationnel ou de maintenance, ou qui est à l'origine du changement.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Vérification du changement** > **Script de validation du changement planifié**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou sélectionnez un script de validation à modifier.
3. Renseignez le formulaire.

Formulaire Script de validation du changement planifié

Contrôle	Description
Actif	Case à cocher permettant d'activer ce script pour valider les changements.
Concerne	Classe à laquelle ce script s'applique.
Script	Script à exécuter pour valider un changement. Si le script ne renvoie pas de valeur booléenne, il est configuré sur faux.

Le script dispose d'un modèle qui affiche les variables d'entrée du script.

Variables d'entrée du script de modèle

Variable	Type	Description
current	GlideRecord	Enregistrement actuel en cours de traitement.
updatedOn	GlideDateTime	Horodatage du changement.
updatedBy	Chaîne	Entité responsable du changement.
champsModifiés	Chaîne	Liste séparée par des virgules des noms de tous les champs qui ont été modifiés.

Example

Cet exemple de script vérifie qui a initié la mise à jour de l'enregistrement. Renvoie la valeur true si l'administrateur a initié la mise à jour de l'enregistrement. Dans le cas contraire, le script renvoie la valeur faux.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
isValidChange();

function isValidChange(/*GlideRecord current, GlideDateTime updatedOn,
 String updatedBy, String changedFields*/)
{
   //Return true if the user that updated the record has an admin role
   return isUserAdmin(updatedBy);
}

function isUserAdmin(userName)
{
   var grUser = new GlideRecord("sys_user");
   grUser.addQuery('name', userName);
   grUser.query();
   if(grUser.next())
   {
       var roles = new GlideRecord ("sys_user_has_role");
       roles.addActiveQuery();
       roles.addQuery('user', grUser.sys_id);
       roles.query();
       while(roles.next())
       {
          if(roles.role.name == 'admin')
             return true;
       }
   }
   return false;
}
```

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Recherche intelligente pour CMDB

Utilisez la requête en langage naturel (NLQ) quotidienne dans une chaîne de recherche pour interroger un ensemble de CI dans la CMDB. La recherche intelligente pour CMDB analyse, résout les ambiguïtés et convertit votre chaîne de recherche en une requête CMDB valide. Les chaînes de recherche complexes s'ouvrent entièrement construites sur un canevas du générateur de requêtes CMDB que vous pouvez continuer et affiner, ou exécuter.

La recherche intelligente pour CMDB est prise en charge uniquement en anglais.

Intégration à Espace de travail CMDB

La recherche intelligente pour CMDB est intégrée dans l'application du Espace de travail CMDB magasin. Reportez-vous à la section Espace de travail CMDB pour plus d'informations sur l'utilisation de Recherche intelligente pour CMDB dans Espace de travail CMDB.

Intégration au générateur de requêtes CMDB

Recherche intelligente pour CMDB est intégrée au générateur de requêtes CMDB dans le Now Platform. Cette intégration est contrôlée par la propriété *glide.cmdb.query.nlq.activated*système , qui est définie sur **vrai** par défaut. Recherche intelligente pour CMDB vous permet d'utiliser le traitement du langage naturel dans le générateur de requêtes CMDB pour trouver des CI et leurs relations à l'aide de Recherche intelligente pour les fonctions CMDB.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisation de Recherche intelligente pour CMDB

La recherche intelligente est adaptée à la CMDB, et permet de rechercher des tables, des CI et leurs relations uniquement dans la hiérarchie de classe CMDB.

Utilisez le champ de recherche Recherche intelligente pour créer une chaîne de recherche à l'aide du langage naturel de tous les jours. Vos requêtes peuvent couvrir plusieurs classes CMDB et impliquer de nombreux CI connectés par différentes relations. Après avoir résolu toute ambiguïté avec les noms de tables ou les types de relations, Recherche intelligente convertit votre chaîne de recherche en une requête que la CMDB peut exécuter. La requête CMDB est construite dynamiquement au fur et à mesure que vous tapez dans la zone de recherche et le correcteur orthographique est appliqué si nécessaire. Une liste dynamique de suggestions pertinentes s'affiche au fur et à mesure que vous tapez, avec des éléments tels que des noms de table, des mots uniques correspondants ou des phrases partielles dans le texte saisi.

Utilisez la recherche intelligente :

- **Conseils de recherche** : affiche des détails et des conseils sur l'utilisation, ainsi que des exemples de recherche dans une ou plusieurs tables, de filtrage avancé et de relations dans Recherche intelligente. L'onglet Relations contient un lien vers la Relations implicites CMDB table.

- **Recherche** : selon que la chaîne de recherche est déjà entièrement convertie en une requête CMDB valide et que la recherche porte sur une ou plusieurs tables.

  - Si la chaîne de recherche ne présente aucune ambiguïté avec le nom de la table ou les relations, la requête s'exécute et les résultats s'affichent sous forme de vue de liste.

    Si la requête CMDB construite contient plusieurs tables, le bouton **Afficher dans le générateur de requêtes** s'affiche. Cliquez sur le bouton pour ouvrir le générateur de requêtes CMDB avec votre requête entièrement construite sur le canevas du générateur de requêtes. Vous pouvez utiliser le générateur de requêtes pour continuer à modifier la requête.

  - En cas d'ambiguïté avec les noms de table ou les types de relations dans la chaîne de recherche, la chaîne de recherche ne peut pas être convertie en une requête CMDB valide. Dans ce cas, la boîte de dialogue Affiner votre requête s'affiche pour continuer et analyser votre chaîne de recherche en une requête CMDB valide. La boîte de dialogue contient des suggestions de synonymes et d'étiquettes pour les expressions de votre chaîne de recherche. Utilisez les listes déroulantes pour sélectionner les synonymes qui correspondent à votre recherche, puis cliquez sur **OK** pour exécuter la requête.

  - Si Recherche intelligente ne parvient pas à convertir votre chaîne de recherche en une requête CMDB valide, cliquer sur **Rechercher** ne génère aucun résultat de requête. Au lieu de cela, un formulaire de commentaires s'affiche. Remplissez le formulaire et cliquez sur **Envoyer un commentaire** pour envoyer vos commentaires à l'analyse ServiceNow .

- **Rétroaction sur les résultats** : Soumettez des commentaires aux ServiceNow analystes pour exprimer votre évaluation des résultats. Choisissez des descriptions qui capturent tout écart entre les résultats et vos résultats attendus, puis ajoutez tous les détails utiles.

Recherches d'exemples

Lorsque vous cliquez sur la zone de recherche, la liste déroulante des exemples de recherches prédéfinis s'affiche. La liste se compose de recherches plus courantes ou de recherches plus difficiles à construire, telles que les recherches impliquant des services d'application. Exécutez l'une de ces recherches pour commencer.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les recherches d'exemples sont stockées dans la table Recherche d'exemple NLQ [sn_cmdb_ws_nlq_sample_search]
- Les tables référencées sont stockées dans la table Table de recherche d'exemple NLQ [sn_cmdb_ws_nlq_sample_search_table]

Les administrateurs CMDB (sn_cmdb_admin rôle d'utilisateur) peuvent modifier un exemple de recherche en modifiant directement son enregistrement dans la table Recherche d'exemple NLQ. Cliquez sur **Tous** , puis sur Rechercher dans le navigateur de filtre, saisissez `sn_cmdb_ws_nlq_sample_search.list`. Dans la vue de liste Recherches d'échantillons NLQ, modifiez l'enregistrement d'une recherche que vous souhaitez modifier.

Toute modification apportée aux recherches d'exemples est reflétée à la fois dans le générateur de requêtes CMDB Espace de travail CMDB et dans le générateur de requêtes CMDB.

Synonymes

La table Synonyme [nlq_synonym] NLQ est préremplie avec des synonymes pour les chaînes en langage naturel pour les noms de table et de colonne CMDB, ainsi que pour les relations. Cette table est utilisée pour faire correspondre les mots recherchés en langage naturel au langage de requête CMDB. Par exemple, l'expression « serveur Linux » contient des synonymes tels que « serveur Linux », « serveur » et « instance d'ordinateur virtuel ».

Pour plus d'informations sur l'affichage et l'ajout de synonymes personnalisés en fonction de vos besoins professionnels, consultez Synonymes NLQ .

Relations implicites CMDB

Vous pouvez aider Recherche intelligente à trouver plus de résultats en définissant certaines des relations entre les classes comme des relations implicites. Les relations implicites peuvent être utiles dans les requêtes qui impliquent une offre de service et des services d'application.

Les administrateurs NLQ peuvent créer de nouvelles relations implicites en accédant à **Tout** > **NLQ** > **Relations implicites CMDB**.

Une relation implicite définit la relation entre deux tables et inclut tous les filtres que vous souhaitez appliquer. Lors de la création d'une relation implicite, vous définissez les éléments suivants :

- À partir de la table (from_table) : classe qui agit en tant que parent
- Filtres : conditions appliquées aux colonnes du from_table
- Vers la table : classe qui agit en tant qu'enfant
- Relation : comment le from_table interagit avec le to_table. Par exemple, Contient : Contenu par signifie que le from_table contient le to_table
- Table ignorée : classe implicite et non capturée par le générateur de requêtes CMDB

Par exemple, dans le générateur de requêtes CMDB, vous souhaitez voir vos offres de service qui ont connu un incident P1 au cours des 10 derniers jours. Toutefois, si vous tapez `Montrez-moi toutes les offres de service d'entreprise avec des incidents P1 au cours des 10 derniers jours`, NLQ ne comprendra pas la relation.

Les relations implicites sont stockées dans la table Relation implicite CMDB NLQ [nlq_cmdb_implicit_relationship] et sont utilisées dans le et s'il est intégré, également dans le Espace de travail CMDB générateur de requêtes CMDB.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur NLQ dans , consultez Now PlatformRequête en langage naturel (NLQ).

Carte unifiée

La Carte unifiée fonctionnalité affiche une carte hiérarchique graphique des — CI et des CMDB relations entre eux. Carte unifiée combine certaines des options de Vue des dépendances et de Mappage des services en une expérience de carte unique.

Carte unifiée

Carte unifiée est inclus dans Espace de travail CMDB.

Les nœuds sur la carte représentent les CI dans le et les CMDB lignes représentent les connexions et les relations entre les CI. Les connexions vous aident, par exemple, à évaluer l'impact d'un changement apporté à un nœud sélectionné en affichant les CI qui y sont connectés par le biais de relations et de références. Les produits tels que Gestion des changements , Gestion des incidents , et Gestion des événements bénéficient de ces informations.

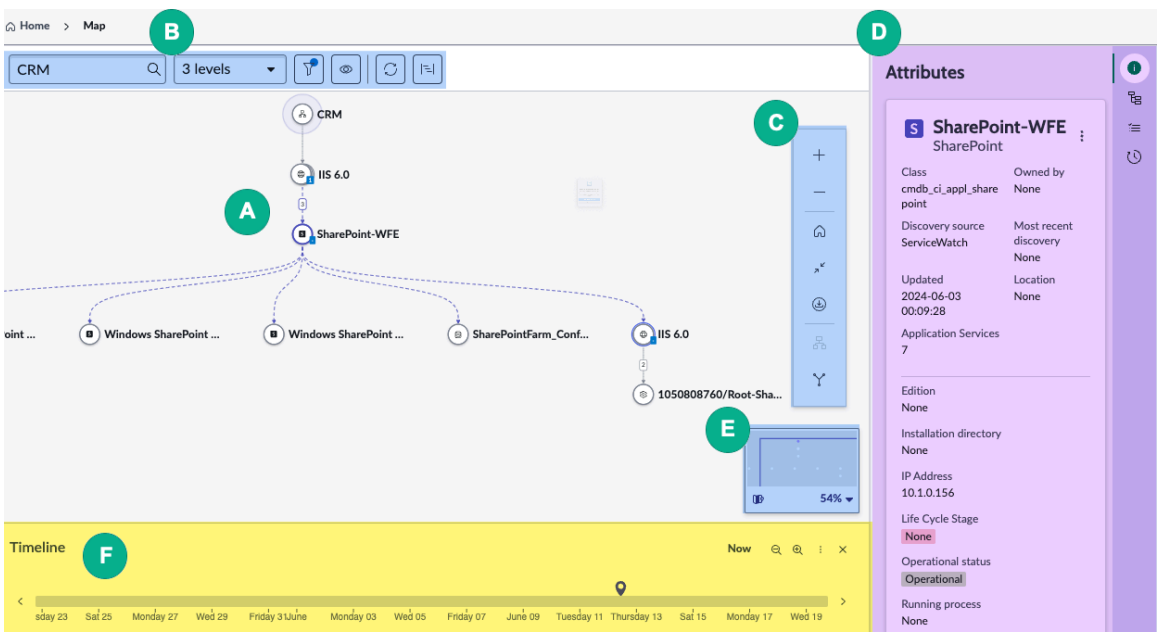
La carte montre également la composition des services d'application, ce qui est utile avec des produits tels que Gestion des événements et Gestion des incidents . Par exemple, vous pouvez afficher tous les CI membres du service d'application « Revenue App ». Vous pouvez examiner les changements historiques, puis, par exemple, filtrer les CI de sorte que seuls les CI d'application apparaissent sur la carte.

Accéder à Carte unifiée

Utilisez l'une des méthodes suivantes pour ouvrir une carte :

- Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB**. Dans la section Liens rapides de la vue d'accueil Espace de travail CMDB , sélectionnez **Carte unifiée**.
- Sur un formulaire CI pour un CI à l'état opérationnel, sélectionnez **Ouvrir la carte** pour ouvrir une carte avec le CI comme nœud d'accueil.

Zones de travail sur la carte



A : Carte

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Traduction automatique

La carte affiche les CI spécifiés, ainsi que leurs connexions et relations. Dans l'exemple, le CI CRM est le nœud d'accueil et les lignes représentent les connexions et les relations avec d'autres CI. Sélectionnez n'importe quel nœud pour afficher des détails tels que les services d'application connexes, l'historique des changements, etc. Consultez Contrôle du contenu et de la Carte unifiée mise en page.

B : Contrôles de contenu

- Recherchez et sélectionnez le nœud d'accueil, spécifiez le nombre de niveaux de relation pour les services d'application à afficher et rechargez la carte après avoir apporté des modifications. Consultez Contrôle du contenu et de la Carte unifiée mise en page.
- Utilisez des filtres pour limiter les types de CI et les types de relations qui apparaissent sur la carte. Consultez Configurer un filtre de carte.
- Affichez ou masquez la chronologie des événements (éléments connexes) pour le CI sélectionné. Consultez Affichage des événements de CI sur la Carte unifiée chronologie.

C : Boîte à outils

Utilisez la boîte à outils pour contrôler plusieurs aspects visuels de la carte, tels que le niveau de zoom ou le mode de mise en page. Consultez Contrôle du contenu et de la Carte unifiée mise en page.

D : panneau latéral contextuel

- Le panneau **Attributs** ( ) répertorie des attributs tels que l'emplacement et le statut opérationnel du CI ou de la relation sélectionné. Consultez Afficher les attributs d'un CI ou d'une relation.
- Le panneau **Services d'application** (répertorie les détails des services d'application associés au CI sélectionné. Consultez Afficher les services d'application pour un CI.
- Le panneau **Éléments connexes** (affiche les éléments connexes tels que les incidents actifs ou les problèmes actifs pour le CI sélectionné. Consultez Afficher les éléments connexes pour un CI.
- Le panneau **Changements** ( ) répertorie les changements tels que les changements apportés à l'état opérationnel du CI sélectionné. Consultez Afficher les changements historiques pour un CI.

  Les changements sont également indiqués sur la chronologie. Reportez-vous à Affichage des événements de CI sur la Carte unifiée chronologie.

E : Navigateur de mini-carte

Définissez le niveau de zoom ou déplacez la vue vers une zone d'intérêt. Sélectionnez l'icône pour afficher ou masquer le navigateur. Consultez Contrôle du contenu et de la Carte unifiée mise en page.

F : chronologie

La chronologie indique des événements (éléments connexes) tels que des incidents, des problèmes et des changements pour le CI sélectionné sur une période de temps spécifiée. Vous pouvez utiliser la chronologie pour visualiser l'historique des changements apportés à un CI et la façon dont ils affectent la

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

topologie du CMDB. Reportez-vous à Affichage des événements de CI sur la Carte unifiée chronologie.

Enregistrer une carte au format PDF

Dans la boîte à outils, sélectionnez l'icône Exporter la carte ( ) pour enregistrer la carte en tant que document PDF sur votre disque local.

Information associée

Application de stockage Espace de travail CMDB

Carte unifiée Données fournies par la Mappage des services fonctionnalité

Si Mappage des services est installé, les services d'application renseignés à l'aide Mappage des services de méthodes sont inclus dans les mappages. Mappage des services fournit des informations importantes telles que les relations, le regroupement et les données de services d'application mappées (et les sous-classes de cette classe).

Considérations

Si Mappage des services est installé et que la *sn_sm_scoped_app.sa.unified_map.enabled* propriété système est activée, vous pouvez y accéder Carte unifiée à partir de l'espace Mappage des services de travail. Consultez Accédez à la Carte unifiée fonctionnalité à partir du Mappage des services Espace de travail .

Si Mappage des services n'est pas installé, seuls les services d'application renseignés par des méthodes liées à la CMDB s'affichent. Carte unifiée parcourt les données hiérarchiques à la fois vers le CMDB haut et vers le bas en utilisant les niveaux spécifiés fournis par l'utilisateur.

Information associée

Configurer Mappage des services

Configurer Carte unifiée

Les administrateurs peuvent configurer Carte unifiée des paramètres pour contrôler la façon dont les cartes sont utilisées dans votre organisation. Ces paramètres de configuration généraux s'appliquent à tous les utilisateurs. Les utilisateurs peuvent personnaliser certains aspects de leur expérience personnelle avec Carte unifiée, mais ne peuvent pas configurer les paramètres généraux.

Personnalisation des actions que les utilisateurs individuels peuvent effectuer

Les utilisateurs non-administrateurs peuvent contrôler les éléments qui apparaissent sur la carte, isoler et analyser les relations entre les CI et simplifier la carte pour isoler les problèmes. Consultez Contrôle du contenu et de la Carte unifiée mise en page.

Vue d'ensemble de la configuration pour les administrateurs

- Configurer les CI qui apparaissent sur la carte
- Configurer la façon d'afficher les éléments connexes sur la carte
- Configurer les propriétés étendues pour une classe
- Configurer la façon d'afficher les connexions à une classe référencée sur la carte
- Configurer la façon dont une classe doit être affichée sur la carte

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les CI qui apparaissent sur la carte

Limitez les CI qui doivent apparaître sur le en Carte unifiée spécifiant les états opérationnels autorisés. Par défaut, seuls les CI dont *Life Cycle Stage* l'état est **Opérationnel** ou vide apparaissent sur les cartes. Il s'agit de paramètres généraux que seuls les administrateurs CMDB peuvent configurer.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cmdb_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Ces paramètres de configuration généraux s'appliquent à tous les utilisateurs. Les utilisateurs peuvent personnaliser certains aspects de leur expérience personnelle avec Carte unifiée, mais ne peuvent pas configurer les paramètres généraux.

- Par défaut, les CI non opérationnels sont filtrés et n'apparaissent pas sur les cartes.
- Les résultats de la recherche n'incluent pas les CI filtrés en fonction de leur état opérationnel.
- Le bouton **Ouvrir la carte** (pour afficher les détails) du formulaire CI n'est pas disponible pour les CI filtrés en fonction de leur état opérationnel.

Procédure
1. Accédez à **Tout** , puis, dans la zone **Filtre** de la barre de navigation principale, saisissez `sn_cmdb_ws_operational_lifecycle_for_unified_map.list` pour ouvrir la *Operational life cycle modes* table.
2. Modifiez l'enregistrement par défaut qui *Name* est une **vue de carte unifiée de l'espace de travail CMDB**.
   a. Déverrouillez le champ **Liste du cycle de vie** , puis sélectionnez l'icône **Ajouter/Supprimer plusieurs** .
   b. Dans la fenêtre contextuelle Modifier les membres, sélectionnez les valeurs d'étape du cycle de vie des CI qui doivent apparaître sur les cartes.
   c. Sélectionnez **Enregistrer**.
   d. Dans le formulaire d'enregistrement, sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer la façon d'afficher les éléments connexes sur la carte

Ajoutez des catégories d'éléments connexes, spécifiez quelles informations doivent apparaître sur les cartes du panneau Carte unifiée **Éléments connexes** et spécifiez comment les événements (éléments connexes) apparaissent dans la chronologie et sur les badges. Il s'agit de paramètres généraux que seuls les administrateurs CMDB peuvent configurer.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cmdb_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Ces paramètres de configuration généraux s'appliquent à tous les utilisateurs. Les utilisateurs peuvent personnaliser certains aspects de leur expérience personnelle avec Carte unifiée, mais ne peuvent pas configurer les paramètres généraux.

Les éléments connexes sont regroupés par catégorie dans le panneau **Éléments connexes** . Des éléments connexes s'affichent également pour les badges CI sur la carte et la chronologie.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La table Élément connexe de la carte de nœud [sn_cmdb_ws_node_map_related_item] contient les paramètres qui déterminent quels éléments connexes et quels détails associés s'affichent. Par défaut, les catégories communes d'éléments connexes, telles que les incidents actifs par exemple, sont configurées pour apparaître. Vous pouvez ajouter ou modifier des enregistrements dans la table pour gérer globalement les éléments connexes sur les cartes.

Procédure

1. Naviguez vers **Tout** , puis, dans la zone de recherche de la barre de navigation principale, saisissez `sn_cmdb_ws_node_map_related_item.list` pour ouvrir la table Élément connexe de la carte de nœud.
2. Sélectionnez un enregistrement existant ou sélectionnez **Nouveau** , puis remplissez le formulaire.

Table d'élément connexe de carte de nœud : section générale
Paramètres qui configurent l'affichage des catégories.

Champ	Description
Nom	L'étiquette de catégorie qui apparaît dans le panneau **Éléments connexes** pour un CI sélectionné.
Table	Tables à partir desquelles les enregistrements de la catégorie sont récupérés.
Ordre	Ordre dans lequel la catégorie apparaît dans toutes les catégories d'éléments connexes. La liste des catégories d'éléments connexes est triée par ordre croissant. La catégorie dont le numéro de commande est le plus petit apparaît en haut de la liste.
Actif	Active l'apparence de la catégorie d'éléments associée.
Champ de référence	Attribut de référence dans la **table** spécifiée qui référence les CI de la catégorie. Généralement défini sur **l'élément de configuration [cmdb_ci].**

3. Sélectionnez l'onglet Champs et conditions connexes, puis renseignez les paramètres.

Onglet Champs et conditions connexes
Paramètres qui configurent la façon dont les données s'affichent sur les cartes.

Champ de numéro	Attribut numérique de la table spécifiée qui identifie de manière unique chaque enregistrement de la catégorie. Cet attribut est utilisé dans le lien d'enregistrement

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

	qui apparaît sur chaque carte lors de l'exploration de la catégorie d'élément connexe.
Champ de titre	Attribut de la table spécifiée qui apparaît comme titre de chaque carte lors de l'exploration de la catégorie dans le panneau.
Champs	Ensemble d'attributs de la table spécifiée qui apparaît sur chaque carte lors de l'exploration de la catégorie d'élément connexe. Par exemple, lors de l'exploration des alertes, l'ensemble des attributs qui apparaît sur chaque carte d'alerte.
Champs de tri	Ordre d'apparition des champs spécifiés dans le paramètre **Champs** .
Champ de pied de page	Attribut de la table spécifiée qui apparaît au bas des cartes individuelles lors de l'exploration de la catégorie d'élément connexe, quel que soit l'ordre de tri spécifié dans le paramètre **Champs de tri** .
Conditions	Conditions à appliquer à la table spécifiée qui récupère l'ensemble d'enregistrements de la catégorie.

4. Sélectionnez l'onglet Configuration du badge et de la chronologie, puis renseignez les paramètres.

Onglet de configuration de la chronologie et du badge
Paramètres qui configurent le fonctionnement du badge et de la chronologie.

Icône de la chronologie et du badge	Icône qui apparaît sur les badges CI et sur la chronologie de l'élément connexe spécifié.
Champ de mise en évidence de la chronologie et du badge	Configuration de surbrillance pour appliquer des couleurs aux icônes de chronologie et de carte.
Champ de date	Champ de date permettant de positionner l'événement sur la chronologie.
Champ de date de fin	Champ de date de fin facultatif à utiliser pour une plage sur la chronologie.

5. Sélectionnez **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Configurer les propriétés étendues pour une classe

Chaque classe dispose d'un ensemble unique de propriétés étendues qui apparaissent pour un CI dans le panneau Carte unifiée **Attributs** . De nombreuses classes communes sont préconfigurées avec un tel ensemble de propriétés étendues. Vous pouvez modifier les

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

paramètres par défaut et configurer globalement les propriétés étendues pour les classes supplémentaires. Il s'agit de paramètres généraux que seuls les administrateurs CMDB peuvent configurer.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cmdb_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Ces paramètres de configuration généraux s'appliquent à tous les utilisateurs. Les utilisateurs peuvent personnaliser certains aspects de leur expérience personnelle avec Carte unifiée, mais ne peuvent pas configurer les paramètres généraux.

Procédure
1. Accédez à **Tout** , puis, dans la zone de recherche de la barre de navigation principale, saisissez `sn_cmdb_ws_node_map_table_attributes.list`.
2. Dans la table Attributs de table, sélectionnez un enregistrement existant **ou Nouveau puis** remplissez le formulaire :

Table des attributs de table
Paramètres qui configurent l'affichage des propriétés étendues dans le panneau Attributs.

Champ	Description
Nom de la classe CMDB	La classe à laquelle cette configuration s'applique.
Afficher des attributs	Liste des attributs qui apparaissent en tant qu'attributs étendus dans le panneau **Propriétés** d'un CI. La liste contient des attributs du **nom de classe CMDB** spécifié que vous pouvez sélectionner. Si le champ est verrouillé, sélectionnez l'icône Déverrouiller les attributs d'affichage.

3. Sélectionnez **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Configurer la façon d'afficher les connexions à une classe référencée sur la carte

Configurez l'affichage des connexions à une classe référencée et à partir d'une classe de référencement sur Carte unifiée. Une référence représente les CI de deux classes qui ne sont pas reliées par une relation. Il s'agit de paramètres généraux que seuls les administrateurs CMDB peuvent configurer.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cmdb_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Ces paramètres de configuration généraux s'appliquent à tous les utilisateurs. Les utilisateurs peuvent personnaliser certains aspects de leur expérience personnelle avec Carte unifiée, mais ne peuvent pas configurer les paramètres généraux.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les références connectent les CI de deux classes qui n'ont pas de connexion de relation entre elles. Sur la carte, deux CI quelconques de la classe référencée et de la classe de référencement apparaissent connectés par une ligne pointillée. Le type de relation est **Référence**. Il existe plusieurs références cartographiques préconfigurées que vous pouvez modifier, et vous pouvez également ajouter des références cartographiques.

Par exemple, un enregistrement CI de serveur Windows a une référence aux enregistrements de la table Système de fichiers que vous souhaitez inclure sur un mappage. Dans ce cas, Server ABC (CI référençant) affiche les connexions aux systèmes de fichiers C :\ et D :\ (CI référencés).

Procédure

1. Accédez à **Tous** , puis, dans la zone de filtre de la barre de navigation principale, saisissez `sn_cmdb_ws_node_map_reference.list`.
2. Dans la table Références de carte de nœud, sélectionnez un enregistrement existant ou sélectionnez **Nouveau** , puis remplissez le formulaire.

Table de références de cartes de nœuds
Paramètres qui configurent l'affichage des connexions de classe référencée et de classe de référencement.

Champ	Description
Classe CI	La classe de référencement à laquelle cette configuration s'applique.
Classe CI référencée	Classe à laquelle le **champ de référence** spécifié fait référence.
Champ de référence	Attribut de la **classe CI** spécifiée qui contient la référence.
Afficher l'inversion	Crée une référence de carte pour la référence inverse entre la **classe CI** spécifiée et la **classe CI référencée**.
Actif	Active la configuration de sorte que la référence de carte affiche les CI référencés.

3. Sélectionnez **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Configurer la façon dont une classe doit être affichée sur la carte

Configurez un profil de filtres de carte et une orientation de carte pour contrôler l'affichage d'une classe spécifiée sur Carte unifiée. Il s'agit de paramètres généraux que seuls les administrateurs CMDB peuvent configurer. Par exemple, vous pouvez configurer un profil qui entraîne l'affichage Mappage des services des données de la carte pour la classe de services d'application mappés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cmdb_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Ces paramètres de configuration généraux s'appliquent à tous les utilisateurs. Les utilisateurs peuvent personnaliser certains aspects de leur expérience personnelle avec Carte unifiée, mais ne peuvent pas configurer les paramètres généraux.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les profils de classe vous permettent de configurer uniquement la catégorie **Couche** dans le panneau de filtre. Plusieurs classes courantes, telles que la classe de service d'application mappé [cmdb_ci_service_discovered], sont préconfigurées avec des profils de classe.

Les profils de classe sont appliqués lorsqu'aucun filtre prédéfini n'est utilisé avec la carte actuelle. Cela se produit généralement lorsque vous chargez initialement une carte sans filtre prédéfini ou lorsque vous définissez le filtre prédéfini sur **Vue par défaut**.

Procédure

1. Accédez à **Tout** , puis, dans la zone de recherche de la barre de navigation principale, saisissez `sn_cmdb_ws_node_map_profiles.list`.
2. Dans la table Profils de carte de nœuds, sélectionnez un enregistrement existant ou sélectionnez **Nouveau** , puis remplissez le formulaire.

Table des profils de carte de nœud

Paramètres qui configurent les filtres de carte et l'orientation de carte d'une classe.

Champ	Description
Orientation	◦ Mise en page verticale : affiche les éléments d'une arborescence verticale en fonction de leurs relations en amont et en aval. Il s'agit de la mise en page par défaut pour afficher les services d'application mappés. Dans la boîte à outils, sélectionnez l'icône Mise en page verticale (icône ◦ Forcer la mise en page : affiche les éléments dans une disposition groupée autour du nœud d'accueil, quelles que soient les relations en amont ou en aval. Dans la boîte à outils, sélectionnez l'icône Forcer la mise en page (icône
Classe CI CMDB	Classe du nœud d'accueil de la carte à laquelle ce profil doit être appliqué.
Couches	Filtres dans la catégorie **Couches** . Filtre les éléments sur ou hors de la carte.
Actif	Indique si le profil est actif, c'est-à-dire disponible pour utilisation.

3. Sélectionnez **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Information associée

Enregistrer les paramètres de filtre personnalisés en tant que paramètres prédéfinis

Contrôle du contenu et de la Carte unifiée mise en page

La manipulation du contenu et de la mise en page d'une carte peut grandement aider à comprendre et à optimiser votre CMDB. Vous pouvez contrôler les éléments qui apparaissent sur la carte, isoler et analyser les relations entre les CI et simplifier la carte pour isoler les problèmes.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important : Cette rubrique décrit les modifications que vous pouvez apporter à votre vue de la carte. Les modifications n'affectent pas les autres utilisateurs. En revanche, les administrateurs peuvent configurer des paramètres généraux qui affectent tous les utilisateurs de l'espace de travail, comme décrit dans la section Configurer Carte unifiée.

Enregistrer une carte au format PDF

Dans la boîte à outils, sélectionnez l'icône Exporter la carte (pour enregistrer la carte en tant que document PDF sur votre disque local.

Contrôle du contenu de la carte

Contrôle du contenu de la carte

Changement	Outils et actions
Spécifier le nœud d'accueil	Utilisez l'une des méthodes suivantes : • Utilisez la zone **de recherche** pour rechercher et spécifier le CI dans le CMDBnœud d'accueil. L'icône du nœud d'accueil a une bordure plus épaisse et clignote visuellement. • Cliquez avec le bouton droit de la souris sur un nœud et sélectionnez **Définir comme nœud d'accueil**. **Remarque :** Les lignes entre les nœuds représentent les connexions et les relations, et non le flux de données. • Dans la disposition verticale, le nœud d'accueil apparaît en tant qu'élément supérieur. Il s'agit de la mise en page par défaut pour afficher les services d'application mappés. • Dans la mise en page forcée, le nœud d'accueil apparaît au centre des connexions, des relations et des références de CI.
Recharger la carte après un changement	Sélectionnez l'icône Recharger la carte (icône
Configurer un filtre pour afficher uniquement les éléments appropriés	Sélectionnez l'icône Filtre (icône Utilisez des filtres pour spécifier les types de CI qui doivent apparaître sur la carte. Vous pouvez améliorer l'utilité d'une carte en filtrant les CI des types spécifiés ou

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Contrôle du contenu de la carte (suite)

Changement	Outils et actions
	avec des valeurs d'attributs spécifiées. Par exemple, vous pouvez filtrer les CI associés à une source de découverte spécifique ou appartenant à un utilisateur spécifique. Reportez-vous à Configurer un filtre de carte.
Afficher les éléments filtrés	Sélectionnez l'icône Afficher/masquer les éléments filtrés (icône pour exposer les éléments filtrés sur la carte sous forme de nœuds grisés en lecture seule. Consultez Configurer un filtre de carte.
Afficher les détails CI complets	Sélectionnez un CI (la bordure CI s'épaissit) pour afficher ses détails dans le panneau **Attributs**, **Services d'application**, **Éléments connexes** ou **Changements** . Pour les CI de groupe, tels qu'un service d'application ou un groupe de CI dynamique, le panneau **Attributs** affiche également des cartes de détails pour les CI membres du groupe.
Afficher les détails de la relation	Sélectionnez une ligne de relation pour afficher ses attributs dans le panneau **Attributs** . Pour un CI ayant plusieurs relations, sélectionnez le badge pour afficher les détails de toutes les relations.
Définir le nombre de niveaux de relation pour les services d'application	Utilisez la liste déroulante **Niveaux** pour spécifier le nombre de niveaux de relation à afficher sur la carte pour un service d'application (3 par défaut). Un paramètre bas est utile pour afficher une carte simplifiée qui ne montre que les connexions directes et pour limiter la taille globale d'une carte. Un paramètre plus élevé vous permet d'examiner des structures plus complexes CMDB . Le paramètre de niveau n'a aucun effet lorsqu'un CI de service d'application est défini comme nœud d'accueil (le CI est un service d'application mappé). Tous les niveaux de relations apparaissent pour un CI de service d'application.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Contrôle du contenu de la carte (suite)

Changement	Outils et actions
	Remarque : Les lignes entre les nœuds représentent les connexions et les relations, et non le flux de données.
Remplacer le nœud d'accueil par un nœud différent sur la carte	Cliquez avec le bouton droit sur un CI, puis sélectionnez **Définir comme nœud d'accueil**. Le nœud devient le nœud d'accueil et la carte est redessinée.
Mettre en surbrillance les relations entre les CI	**Remarque :** Les lignes entre les nœuds représentent les connexions et les relations, et non le flux de données. • Les lignes pointillées représentent les références entre les CI. • Pointez sur un CI pour animer les relations entre le CI et ses CI connectés.
Afficher les services d'application mappés	Les services d'application mappés apparaissent sous forme de CI de groupe que vous pouvez développer pour afficher les membres. Les services d'application mappés sont des descendants de la classe des services d'application [cmdb_ci_service_auto], tels que les services d'application et les groupes de CI dynamiques. • Un badge indique le nombre de membres dans le groupe. • Sélectionnez le badge pour agrandir le groupe et afficher ses CI membres. Sélectionnez à nouveau cette option pour la réduire. • En mode étendu, pointez sur n'importe quel CI membre pour mettre temporairement en surbrillance tous les membres du groupe.
Afficher ou masquer la chronologie	Sélectionnez l'icône Afficher/Masquer la chronologie (icône Consultez Affichage des événements de CI sur la Carte unifiée chronologie.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Contrôle du contenu de la carte (suite)

Changement	Outils et actions
Afficher les CI non opérationnels	• Les CI non opérationnels n'apparaissent pas dans les résultats de recherche ni sur la carte. • Le bouton **Ouvrir la carte** du formulaire CI n'est pas disponible pour les CI non opérationnels. • Seuls les CI pour lesquels l'attribut *Life Cycle Stage* est **Opérationnel** ou vide apparaissent sur les cartes. Un administrateur peut modifier le comportement par défaut pour afficher les CI non opérationnels ou les CI de n'importe quelle combinaison de *Life Cycle Stage* valeurs. Consultez Configurer les CI qui apparaissent sur la carte.

Contrôle de l'apparence de la carte

Contrôle de l'apparence de la carte

Changement	Outils et actions
Centrer la carte sur le nœud d'accueil	Dans la boîte à outils, sélectionnez l'icône Accueil ( )
Zoom avant ou arrière	Utilisez l'une des méthodes suivantes : • Utilisez + ou - dans la boîte à outils. • Faites défiler vers le haut ou vers le bas dans la fenêtre de carte. • Utilisez le navigateur de mini-carte pour spécifier la valeur de zoom.
Aligner la carte sur le nœud d'accueil	Dans la boîte à outils, sélectionnez l'icône Aligner sur le nœud d'accueil (icône • Les cartes de mise en page verticales alignent le nœud d'accueil sur le centre de la carte. • Forcer l'alignement des cartes de mise en page sur le centre de la carte.
Ajuster tous les CI sur la carte	Sélectionnez l'icône Adapter à la carte (icône Résultat : centrez la carte sur le canevas et définissez le niveau de zoom sur le niveau

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Contrôle de l'apparence de la carte (suite)

Changement	Outils et actions
	maximum qui permet à l'ensemble de la carte de s'adapter au canevas. **Remarque :** Par défaut, jusqu'à 250 nœuds peuvent apparaître sur une carte. Les CI dans un CI de groupe réduit sont comptés. Le nombre maximal est défini par la *node.map.max.edge.count* propriété système. L'augmentation de la limite peut affecter les performances.
Déplacer un CI vers un autre emplacement	Faites glisser un CI vers un autre emplacement sur la carte. Les éléments de carte qui sont connectés à ce CI peuvent être déplacés pour s'adapter au nouvel emplacement.
Déplacer toute la carte sur le canevas et définir le niveau de zoom	Utilisez l'une des méthodes suivantes : • Faites glisser le rectangle dans le navigateur de mini-carte. • Sélectionnez une zone vide sur la carte et faites-la glisser.
Afficher les détails clés CI sur la carte	Pointez sur un CI pour afficher le nom complet et la classe du CI (ou zoomez sur la carte jusqu'à ce que ces détails s'affichent), les détails de ses éléments connexes et la direction des relations entre les CI. Si plusieurs éléments connexes sont associés à un CI, le badge CI contient la chaîne « Multiple » et un badge indiquant le nombre d'éléments connexes apparaît sur la chronologie. Vous pouvez pointer vers le badge sur la chronologie pour afficher tous les éléments connexes.
Changer la mise en page de la carte	• Mise en page verticale : affiche les éléments d'une arborescence verticale en fonction de leurs relations en amont et en aval. Il s'agit de la mise en page par défaut pour afficher les services d'application mappés. Dans la boîte à outils, sélectionnez l'icône Mise en page verticale (icône) • Forcer la mise en page : affiche les éléments dans une disposition groupée autour du nœud d'accueil, quelles que

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Contrôle de l'apparence de la carte (suite)

Changement	Outils et actions
	soient les relations en amont ou en aval. Dans la boîte à outils, sélectionnez l'icône Forcer la mise en page (icône **Remarque :** Les lignes entre les nœuds représentent les connexions et les relations, et non le flux de données.

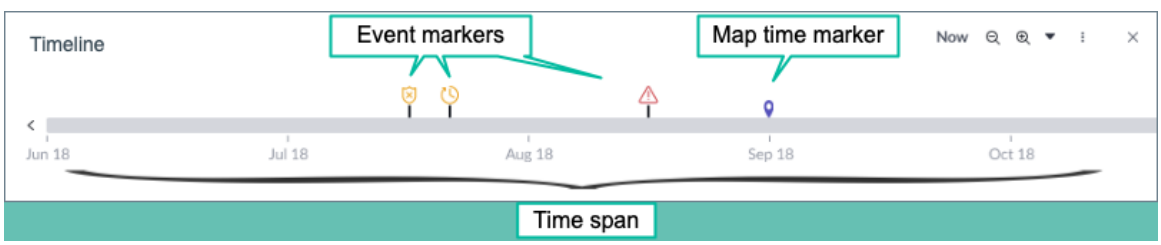
Affichage des événements de CI sur la Carte unifiée chronologie

La chronologie indique des événements (éléments connexes) tels que des incidents, des problèmes et des changements pour le CI sélectionné sur une période de temps spécifiée. Vous pouvez utiliser la chronologie pour visualiser l'historique des changements apportés à un CI et la façon dont ils affectent la topologie du CMDB.

Affichage des événements

- Sur la carte, lorsque vous sélectionnez un CI, la chronologie affiche les événements pour ce CI. Sur la chronologie, vous pouvez spécifier la date de fin des données qui doivent apparaître sur la chronologie (l'« heure de la carte »). Vous pouvez également spécifier la durée globale de la vue chronologique.

- La carte et la chronologie sont synchronisées. La carte affiche le CI sélectionné et ses relations tels qu'ils existaient aux date et heure du marqueur temporel de la carte (en fonction de la date de création des nœuds). La chronologie affiche des marqueurs pour indiquer les événements (éléments connexes) qui se sont produits à la date et à l'heure du marqueur ou avant. Souvent, vous définissez le marqueur d'heure de la carte sur « maintenant », mais vous pouvez spécifier une date particulière ou faire glisser le marqueur vers une date.



- Les CI créés après l'heure de la carte n'apparaissent pas dans la chronologie et n'affectent pas les éléments de la chronologie.
- Plusieurs événements survenus à la même date sont signalés par un badge qui indique le nombre d'événements.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Actions sur la chronologie

Actions sur la chronologie

Résultat	Action
Afficher ou masquer la chronologie	Sélectionnez l'icône Chronologie (icône).
Définir le marqueur de temps de la carte (et donc les éléments sur la carte) sur l'heure actuelle	Sélectionnez **Maintenant**.
Définir le marqueur temporel de la carte à une date particulière	Faites glisser le marqueur.
Afficher la date et l'heure d'un marqueur d'événement	Pointez vers le marqueur.
Afficher les détails d'un événement	Pointez sur le badge de l'événement.
Modifier l'intervalle de temps de la chronologie	Utilisez les icônes + et - pour zoomer. La période peut aller de six mois dans le passé à six mois dans le futur. Un événement qui s'est produit ou qui se produira en dehors de la plage n'apparaît pas sur la chronologie. Toutefois, ces événements s'affichent toujours dans le panneau **Related items (Éléments connexes**) correspondant, et un badge CI sur la carte peut afficher les données de l'élément.
Gérer un marqueur	Sélectionnez le marqueur, sélectionnez l'icône Menu (puis sélectionnez **Remplacer le marqueur**, **Effacer le marqueur** ou **Ajouter un marqueur**.
Afficher les événements pour tous les CI sur la carte	Sélectionnez un espace vide sur la carte.

Configuration des propriétés de la chronologie générale

Les administrateurs peuvent configurer certaines propriétés de la chronologie qui affectent tous les utilisateurs, telles que les détails des éléments connexes qui s'affichent sur les chronologies. Pour plus d'informations, consultez Configurer la façon d'afficher les éléments connexes sur la carte.

Configurer un filtre de carte

Utilisez des filtres pour spécifier les types de CI qui doivent apparaître sur la carte. Vous pouvez améliorer l'utilité d'une carte en filtrant les CI des types spécifiés ou avec des valeurs d'attributs spécifiées. Par exemple, vous pouvez filtrer les CI associés à une source de découverte spécifique ou appartenant à un utilisateur spécifique.

Avant de commencer
Rôle requis :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour accéder aux cartes : sn_cmdb_user, sn_cmdb_editor ou sn_cmdb_admin
- Pour accéder aux cartes avec des services d'application opérationnels : app_service_user et sm_user ou sm_admin
- Pour accéder aux cartes avec des services d'application opérationnels et non opérationnels : app_service_admin et sm_user ou sm_admin
- Pour accéder aux éléments connexes et les afficher : itil

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez le panneau Map filter (Filtre de carte) pour filtrer par types de couches, classes CI ou types de relations. Les options de filtre reflètent uniquement les éléments qui se trouvent actuellement sur la carte et représentent les valeurs attributaires de tous les éléments de la carte. Sélectionnez ou effacez les éléments pour filtrer les CI et les relations sur la carte.

Remarque : Les conditions de filtre qui peuvent filtrer le nœud d'accueil peuvent être disponibles dans le panneau de filtre de carte en raison d'autres CI sur la carte. Toutefois, vous ne pouvez pas filtrer le CI du nœud d'accueil même s'il correspond aux conditions de filtre.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB**.
2. Dans la section Liens rapides de la vue d'accueil, sélectionnez **Carte unifiée**.
3. Dans la barre de recherche, recherchez le CI à définir en tant que nœud d'accueil.
4. Sélectionnez Ouvrir le panneau de), puis sélectionnez ou effacez les filtres à appliquer à la carte.

   Chaque catégorie de filtrage inclut uniquement les éléments qui sont pertinents pour la carte actuelle.
5. Fermez le panneau Map filter (Filtre de carte).
   - Un point apparaît sur l'icône de filtre pour indiquer que les filtres sont appliqués.
   - Pour exposer les CI et les relations filtrés sur la carte en tant qu'images grisées en lecture seule, sélectionnez l'icône Afficher les éléments).
   - Les cartes affichent jusqu'à 250 éléments CMDB. Les éléments restants sont tronqués et n'apparaissent pas sur la carte.
   - Vous pouvez enregistrer les paramètres de filtre pour les réutiliser. Consultez Enregistrer les paramètres de filtre personnalisés en tant que paramètres prédéfinis.

Information associée

Enregistrer les paramètres de filtre personnalisés en tant que paramètres prédéfinis

Enregistrer les paramètres de filtre personnalisés en tant que paramètres prédéfinis

Enregistrez les paramètres de filtre utiles Carte unifiée en tant que préréglage de filtre. Vous pouvez appliquer un filtre prédéfini enregistré à une carte à tout moment.

Avant de commencer

Rôle requis :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour accéder aux cartes : sn_cmdb_user, sn_cmdb_editor ou sn_cmdb_admin
- Pour accéder aux cartes avec des services d'application opérationnels : app_service_user et sm_user ou sm_admin
- Pour accéder aux cartes avec des services d'application opérationnels et non opérationnels : app_service_admin et sm_user ou sm_admin
- Pour accéder aux éléments connexes et les afficher : itil

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB**.
2. Dans la section Liens rapides de la vue d'accueil, sélectionnez **Carte unifiée**.
3. Dans la barre de recherche, recherchez le CI à définir en tant que nœud d'accueil.
4. Sélectionnez Ouvrir le panneau de), puis sélectionnez les filtres à inclure dans le préréglage de filtre.
   Les paramètres de filtre sont également appliqués à la carte actuelle.
5. Sélectionnez l'icône en forme d'étoile, entrez un nom prédéfini, puis sélectionnez **Enregistrer**.
6. Fermez le panneau Map filter (Filtre de carte).

Que faire ensuite

- **Appliquer un paramètre prédéfini de filtre :** Sélectionnez l'icône de liste Afficher les paramètres prédéfinis. Dans la fenêtre contextuelle Filtre de carte, sélectionnez un paramètre prédéfini, puis fermez le panneau de filtre de carte.
- **Mettre à jour un paramètre prédéfini de filtre :**
  1. Sélectionnez un paramètre prédéfini dans la fenêtre contextuelle Mapper un filtre et mettez à jour les paramètres de filtre.
  2. Sélectionnez l'icône en forme d'étoile et, dans la fenêtre contextuelle Enregistrer le paramètre prédéfini, effectuez l'une des actions suivantes :
     - Sélectionnez **Mettre à jour le paramètre prédéfini**.
     - Sélectionnez **Enregistrer en tant que nouveau paramètre prédéfini** et entrez un nom de paramètre prédéfini de filtre.
  3. Sélectionnez **Enregistrer**.
- **Supprimer un paramètre prédéfini de filtre :** Sélectionnez le paramètre prédéfini dans la fenêtre contextuelle Map filter (Filtre de carte). Sans modifier le paramètre prédéfini, sélectionnez l'icône en forme d'étoile et, dans la fenêtre contextuelle Supprimer le paramètre prédéfini, sélectionnez **Supprimer**.

Information associée

Configurer un filtre de carte

Afficher les attributs d'un CI ou d'une relation

Ouvrir le panneau **Attributs** dans Carte unifiée pour afficher des attributs tels que l'emplacement et l'étape du cycle de vie d'un CI ou d'une relation

Avant de commencer

Rôle requis :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour accéder aux cartes : sn_cmdb_user, sn_cmdb_editor ou sn_cmdb_admin
- Pour accéder aux cartes avec des services d'application opérationnels : app_service_user et sm_user ou sm_admin
- Pour accéder aux cartes avec des services d'application opérationnels et non opérationnels : app_service_admin et sm_user ou sm_admin
- Pour accéder aux éléments connexes et les afficher : itil

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

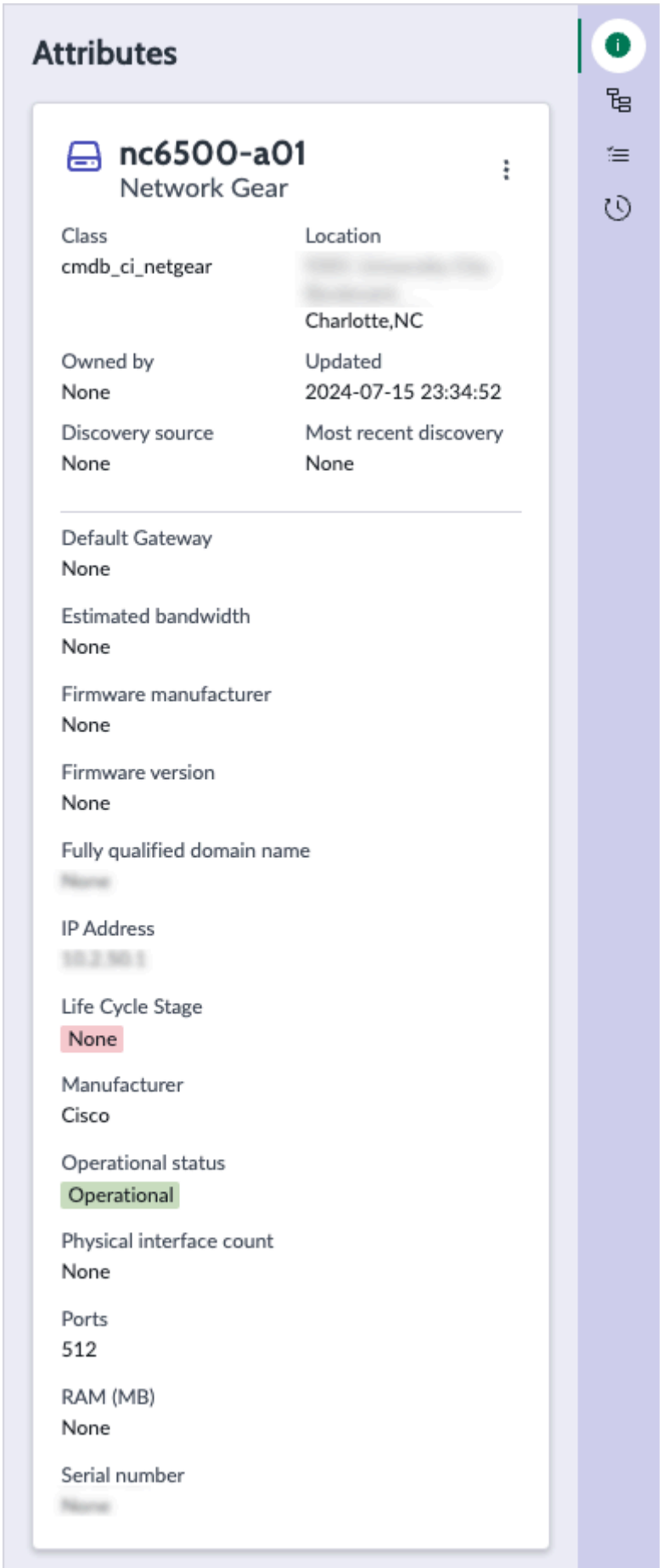
Lorsque vous sélectionnez un CI de groupe tel qu'un service d'application ou un groupe de CI dynamique comme nœud d'accueil, le panneau **Attributs** affiche les attributs du CI de groupe lui-même, ainsi qu'une carte pour chaque CI et membre de relation du groupe. Lorsque vous ouvrez une carte pour un CI de service d'application, un badge sur les CI de groupe affiche le nombre de membres. Sélectionnez un badge pour développer ou réduire le groupe.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB**.
2. Dans la section Liens rapides de la vue d'accueil, sélectionnez **Carte unifiée**.
3. Dans la barre de recherche, recherchez le CI à définir en tant que nœud d'accueil.
4. Sélectionnez un CI ou une relation sur la carte, puis sélectionnez l'icône Attributs (

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le panneau **Attributs** affiche les détails suivants :

- Pour un CI hors groupe : la section supérieure contient des attributs clés communs, tels que *Class* et *Discovery source* qui apparaissent pour les CI de n'importe quelle classe (autres que les CI de service d'application). La section inférieure contient des attributs qui étendent de façon unique la classe du CI dans la hiérarchie CMDB.
- Pour un CI de groupe : la carte supérieure affiche les attributs du CI du groupe. Les cartes de la section Éléments de configuration affichent des attributs pour chacun des CI membres du groupe.
- Pour une relation unique : carte contenant les attributs de la relation sélectionnée.
- Pour un badge de relations multiples : carte représentant les attributs de la relation pour chacune des relations de l'ensemble. Le nombre de cartes est égal au numéro du badge de relation, qui est un décompte des différents types de relations entre les deux CI, dans la même direction. Les connexions de relation sont basées sur les enregistrements de la table Relation CI [cmdb_rel_ci].

Que faire ensuite

Dans une carte CI, dans le panneau **Services d'application** , sélectionnez le menu **Actions** , puis sélectionnez l'une des options suivantes :

- Sélectionnez **Afficher les détails du CI** pour ouvrir le formulaire CI du CI.
- Sélectionnez **Ouvrir dans une nouvelle carte** pour ouvrir une carte supplémentaire avec le CI actuel défini comme nœud d'accueil.
- Sélectionnez **Définir le CI comme page d'accueil** pour définir le CI sélectionné comme nœud d'accueil de la carte.

Sélectionnez un CI de service d'application mappé sur la carte pour afficher ses points d'entrée dans le panneau **Attributs** .

Afficher les services d'application pour un CI

Le panneau Carte unifiée**Services d'application** répertorie les détails de tous les services d'application associés au CI sélectionné.

Avant de commencer

Mappage des services doit être installé.

Rôle requis :

- Pour accéder aux cartes : sn_cmdb_user, sn_cmdb_editor ou sn_cmdb_admin
- Pour accéder aux cartes avec des services d'application opérationnels : app_service_user et sm_user ou sm_admin
- Pour accéder aux cartes avec des services d'application opérationnels et non opérationnels : app_service_admin et sm_user ou sm_admin
- Pour accéder aux éléments connexes et les afficher : itil

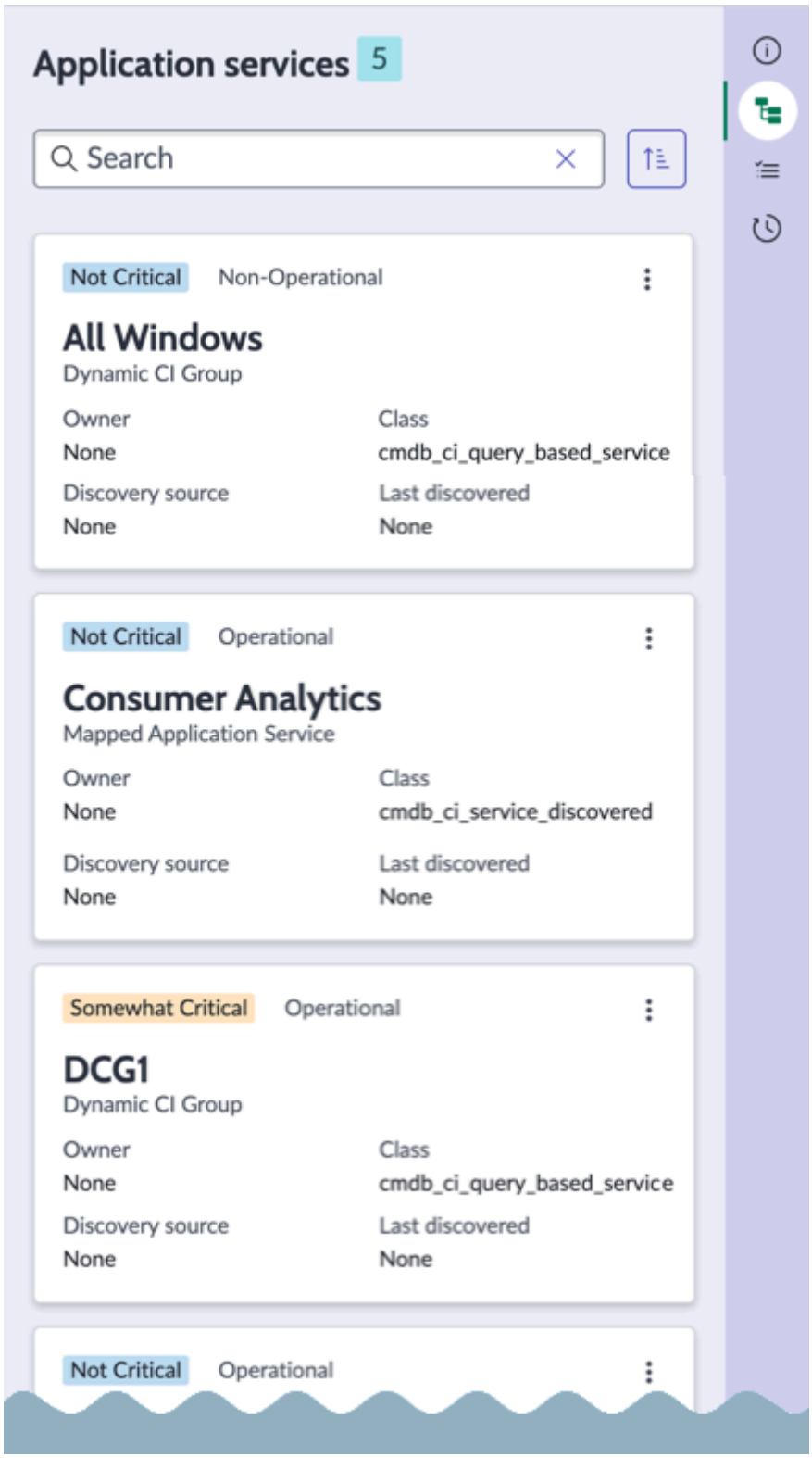
Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB**.
2. Dans la section Liens rapides de la vue d'accueil, sélectionnez **Carte unifiée**.
3. Dans la barre de recherche, recherchez le CI à définir en tant que nœud d'accueil.
4. Sélectionnez un CI sur la carte, puis sélectionnez l'icône Services d'application (icône

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le panneau affiche une carte avec les détails de chaque service d'application associé.



Que faire ensuite

- Sélectionnez un autre CI sur la carte pour afficher ses services d'application connexes.
- Sélectionnez un espace vide sur la carte pour afficher tous les services d'application pour l'un des CI sur la carte.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Dans le panneau **Services d'application** :
  - Utilisez la zone de recherche pour rechercher un service d'application spécifique.
  - Sélectionnez (icône) pour ouvrir le panneau de filtre, puis sélectionnez une catégorie et un ordre de tri selon lesquels trier les cartes de service d'application. Fermez le panneau de filtre pour appliquer vos paramètres.

- Sur une carte de service d'application individuelle, sélectionnez Actions du service), puis sélectionnez l'une des options suivantes :
  - Sélectionnez **Afficher les détails du CI** pour ouvrir le formulaire CI du CI du service d'application.
  - Sélectionnez **Ouvrir dans une nouvelle carte** pour ouvrir une nouvelle carte dans laquelle le service d'application est défini comme nœud d'accueil.
  - Sélectionnez **Définir le CI comme accueil** pour définir le service d'application en tant que nœud d'accueil sur la carte et redessine la carte en conséquence.

  Certains champs, tels que *Business criticality*, sont codés par couleur pour désigner des valeurs spécifiques. Par exemple, un état Très critique est mis en surbrillance avec un arrière-plan rouge.

Afficher les changements historiques pour un CI

Le panneau **Changements** affiche Carte unifiée les détails du changement, tels que les changements apportés à l'étape du cycle de vie ou à l'état opérationnel pour le CI sélectionné.

Avant de commencer

Rôle requis :

- Pour accéder aux cartes : sn_cmdb_user, sn_cmdb_editor ou sn_cmdb_admin
- Pour accéder aux cartes avec des services d'application opérationnels : app_service_user et sm_user ou sm_admin
- Pour accéder aux cartes avec des services d'application opérationnels et non opérationnels : app_service_admin et sm_user ou sm_admin
- Pour accéder aux éléments connexes et les afficher : itil

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les changements sont également indiqués sur la chronologie. Reportez-vous à Affichage des événements de CI sur la Carte unifiée chronologie.

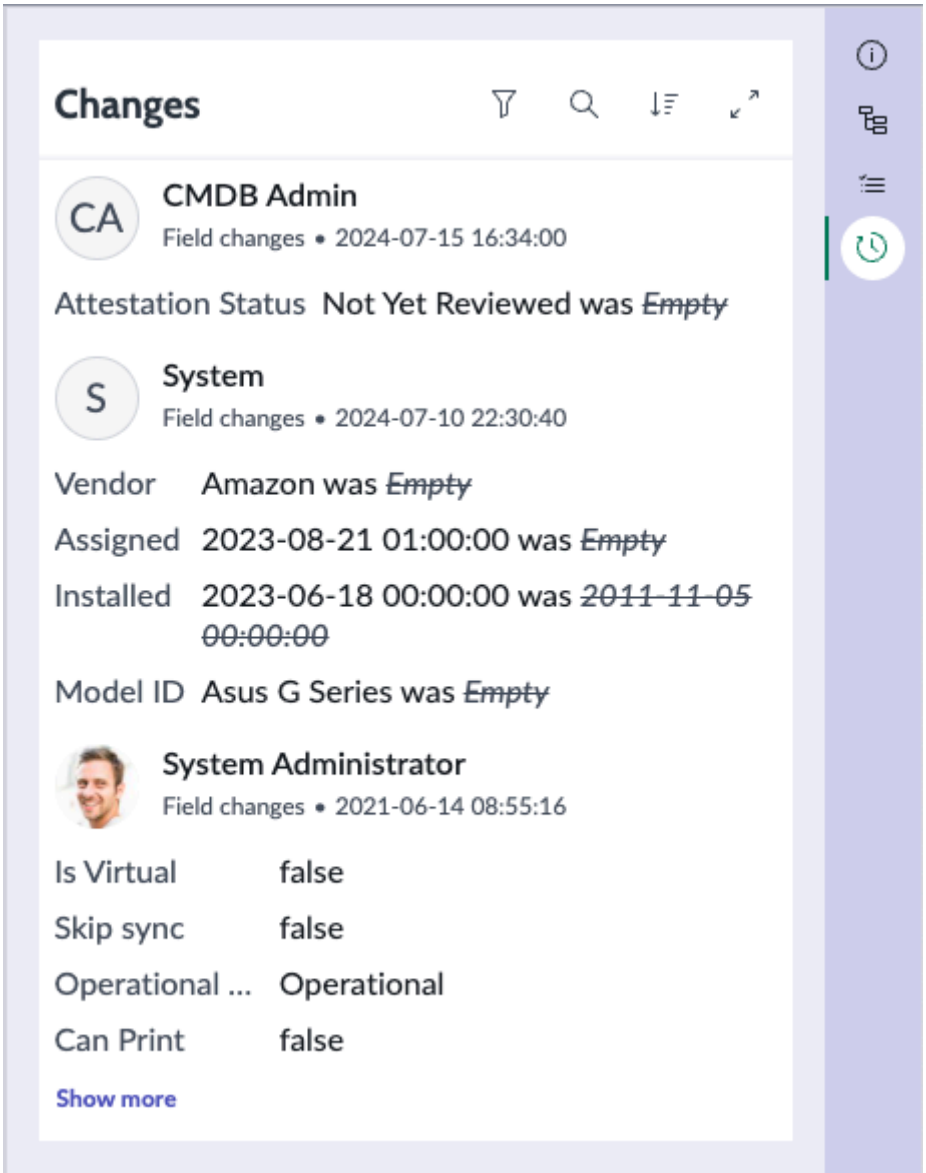
Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB**.
2. Dans la section Liens rapides de la vue d'accueil, sélectionnez **Carte unifiée**.
3. Dans la barre de recherche, recherchez le CI à définir en tant que nœud d'accueil.
4. Sélectionnez un CI sur la carte, puis sélectionnez l'icône Changements (dans le panneau latéral.

   Tous les changements apportés au CI sélectionné s'affichent sur le panneau.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



- Sélectionnez **Afficher plus/Afficher moins** pour obtenir des détails sur une carte.
- Maintenez le curseur sur un changement pour sélectionner l'icône Marquer comme important et marquer le changement comme important.

5. Effectuer d'autres tâches.

- Sélectionnez un autre CI sur la carte pour afficher ses changements.
- Sélectionnez les filtres ouverts ( ), puis sélectionnez et configurez l'un des types de filtres suivants :
  - Types de publication
  - Changements de champ
  - Marqué
  - Ensembles de filtres

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Sélectionnez l'icône de recherche (et entrez du texte dans le champ Flux d'activité de recherche pour rechercher des changements spécifiques en saisissant des termes.
- Sélectionnez une icône de tri (ou) pour basculer entre un tri croissant ou décroissant.

Information associée

Affichage des événements de CI sur la Carte unifiée chronologie

Afficher les éléments connexes pour un CI

Ouvrez le panneau **Éléments connexes** dans Carte unifiée pour afficher tous les éléments connexes (généralement, des événements tels que des incidents actifs ou des problèmes actifs) pour le CI sélectionné.

Avant de commencer

Rôle requis :

- Pour accéder aux cartes : sn_cmdb_user, sn_cmdb_editor ou sn_cmdb_admin
- Pour accéder aux cartes avec des services d'application opérationnels : app_service_user et sm_user ou sm_admin
- Pour accéder aux cartes avec des services d'application opérationnels et non opérationnels : app_service_admin et sm_user ou sm_admin
- Pour accéder aux éléments connexes et les afficher : itil

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

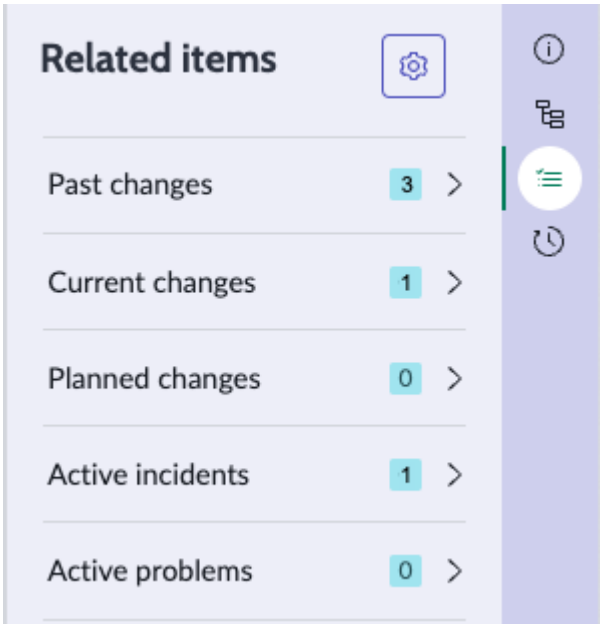
Remarque : La chronologie indique également des éléments connexes (événements). La différence importante est que la chronologie indique uniquement les éléments liés à l'historique, c'est-à-dire les événements qui se sont produits avant l'heure de la carte de la chronologie. En revanche, le panneau **Éléments connexes** répertorie tous les éléments connexes. Consultez Affichage des événements de CI sur la Carte unifiée chronologie.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB**.
2. Dans la section Liens rapides de la vue d'accueil, sélectionnez **Carte unifiée**.
3. Dans la barre de recherche, recherchez le CI à définir en tant que nœud d'accueil.
4. Sélectionnez un CI sur la carte, puis sélectionnez l'icône Éléments connexes (icône
   Les éléments connexes sont regroupés par catégorie. Les badges affichent le nombre d'éléments connexes pour le CI sélectionné (ou pour tous les CI si aucun CI n'est sélectionné).

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Pour spécifier les catégories d'éléments connexes qui doivent apparaître dans le panneau **Éléments connexes** , reportez-vous à la section Configurer le panneau Éléments connexes.

Que faire ensuite

- Sélectionnez un autre CI sur la carte pour afficher ses éléments connexes.
- Sélectionnez un espace vide sur la carte pour afficher tous les éléments connexes pour tous les CI sur la carte.
- Sélectionnez une catégorie d'élément connexe avec un ou plusieurs éléments pour afficher les cartes d'éléments connexes détaillées. Sur une carte :
  - Sélectionnez le lien de l'élément connexe pour explorer l'enregistrement de l'élément connexe.
  - Ouvrez le panneau de filtre pour définir une catégorie de tri et un ordre pour les cartes.
  - Certains détails, tels que *Priority* et , *Risk* sont codés par couleur à l'aide des paramètres de code couleur de la plateforme par défaut.

Configurer le panneau Éléments connexes

Configurez les catégories d'éléments connexes, telles que les incidents actifs et les problèmes actifs, qui s'affichent dans le panneau Carte unifiée **Éléments connexes** .

Avant de commencer

Rôle requis :

- Pour accéder aux cartes : sn_cmdb_user, sn_cmdb_editor ou sn_cmdb_admin
- Pour accéder aux cartes avec des services d'application opérationnels : app_service_user et sm_user ou sm_admin
- Pour accéder aux cartes avec des services d'application opérationnels et non opérationnels : app_service_admin et sm_user ou sm_admin
- Pour accéder aux éléments connexes et les afficher : itil

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le panneau Éléments connexes regroupe les éléments connexes par catégorie dans le panneau latéral. Les administrateurs configurent les catégories d'éléments connexes qui sont globalement disponibles, et vous pouvez personnaliser davantage les paramètres.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB**.
2. Dans la section Liens rapides de la vue d'accueil, sélectionnez **Carte unifiée**.
3. Sélectionnez l'icône Éléments connexes (icône
4. Dans le panneau **Éléments connexes**, sélectionnez l'icône Préférences utilisateur (
5. Dans la fenêtre contextuelle des paramètres des éléments connexes, déplacez les éléments souhaités vers la liste **Éléments sélectionnés** et les éléments indésirables vers la liste **Éléments disponibles** .
6. Sélectionnez **Appliquer**.
   Lorsque vous sélectionnez un CI sur la carte, les catégories d'éléments connexes s'affichent.

Vue des dépendances

ServiceNow® Vue des dépendances affiche graphiquement une vue d'infrastructure pour un élément de configuration (CI) et l'application ou les services aux entreprises dont il fait partie et qu'il prend en charge. Vue des dépendances indique l'état de ses éléments de configuration et autorise l'accès aux alertes, incidents, problèmes, changements et services liés aux CI.

Si Mappage des services elle est activée, Vue des dépendances les cartes sont améliorées pour afficher les dépendances qui reflètent les connexions dans les cartes de services.

Explorer • Xanadu • Domain Separation et Vue des dépendances	Administrer • Créer ou modifier des indicateurs de carte • Créer ou modifier des icônes de carte • Créer un filtre prédéfini • Créer ou modifier des éléments associés à la carte • Créer ou modifier les actions du menu Vue des dépendances • Créer ou modifier un type de dépendance	Utiliser • Carte Vue des dépendances • Menus et contrôles de la carte Vue des dépendances • Afficher une carte Vue des dépendances • Changer la mise en page de la carte Vue des dépendances • Filtrer la vue d'une carte Vue des dépendances • Effectuer des actions sur les nœuds dans une carte Vue des dépendances • Navigateurs pris en charge pour Vue des dépendances

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Développer	Intégration	Dépannage et demande d'aide
• Formation pour les développeurs • Documentation pour les développeurs • Propriétés de Vue des dépendances • Composants installés avec Vue des dépendances	Afficher les mesures pour les CI dans une carte Vue des dépendances	• Poser des questions ou y répondre dans la Now Community • Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues • Contact Service et assistance client

Navigateurs pris en charge pour Vue des dépendances

La dernière version ou le dernier Service Pack des navigateurs Internet est requis pour afficher et manipuler les cartes Vue des dépendances.

Le module Vue des dépendances prend en charge la dernière version ou le dernier Service Pack des navigateurs suivants :

- Firefox avec la dernière version ESR
- Dernière version de Chrome
- Safari version 8 ou ultérieure (la dernière est recommandée)
- Microsoft Internet Explorer (IE) version 11 et Microsoft Edge.

Le module Vue des dépendances n'est pas pris en charge sur tablettes et équipements mobiles.

Domain Separation et Vue des dépendances

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

Niveau de prise en charge : basique

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

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

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

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnement de Séparation de domaine dans Vue des dépendances

Les vues des dépendances sont générées à l'aide des tables Élément de configuration [cmdb_ci] et Relations CI [cmdb_rel_ci]. La table [cmdb_ci] est séparée par domaine, mais la table [cmdb_rel_ci] ne l'est pas. Vous pouvez créer des relations uniquement en sélectionnant deux CI. Ils doivent être dans le même domaine pour que vous puissiez les voir.

Pour réussir Séparation de domaine dans Vue des dépendances, assurez-vous que les CI pertinents sont visibles pour le domaine actuel. Si l'instance est séparée par domaine, ServiceNow les règles de séparation de domaine s'appliquent (voir le lien Informations connexes ci-dessous).

Les domaines des locataires ne pourront voir que leur domaine et leurs CI globaux.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Carte Vue des dépendances

ServiceNow® Les cartes Vue des dépendances affichent graphiquement les CI qui prennent en charge les services d'application ou d'entreprise et les relations entre les CI.

L'application du magasin CMDB Workspace propose cette Carte unifiée fonctionnalité comme alternative à l'utilisation de Vue des dépendances. Carte unifiée combine les options de Vue des dépendances en Mappage des services une expérience de carte unique.

Un ServiceNow service (service d'application ou service d'entreprise) est un travail ou des biens pris en charge par une infrastructure informatique. Par exemple, la fourniture d'un service de messagerie à un employé peut nécessiter des services tels que des serveurs de messagerie, des serveurs Web et le travail de configuration du compte de l'utilisateur.

Une carte Vue des dépendances a un point de départ, appelé CI racine ou nœud racine de la carte. Le CI racine est entouré d'un cadre plus sombre qui se repeint avec un effet de pulsation attirant l'attention sur le CI racine. Les cartes peuvent afficher les dépendances en amont et en aval du CI racine. Par défaut, la carte Vue des dépendances affiche 3 niveaux, à la fois les relations en amont et en aval. Les administrateurs peuvent configurer le nombre de niveaux affichés. La carte réduit et agrandit les agrégats pour les rendre plus faciles à visualiser. Par défaut, les clusters sont réduits.

Dans une carte Vue des dépendances, les indicateurs de carte indiquent si un CI a des problèmes actifs en attente. Vous pouvez examiner les tâches connectées à un CI pour obtenir plus de détails. Lorsque vous revenez à la carte à partir d'un autre formulaire, le système restaure la dernière carte consultée, à l'aide des paramètres de filtre et de mise en page par défaut. Lorsque vous cliquez sur l'icône ( ) sur un enregistrement CI ou sur un enregistrement de tâche qui identifie un CI, la carte s'ouvre.

La plupart des relations dans la carte sont créées par le processus de détection. Vous pouvez également créer, définir et supprimer des relations CI dans la carte. Vous pouvez afficher la carte sous différents angles et ouvrir des enregistrements spécifiques relatifs à des éléments de configuration. Le système actualise automatiquement la carte pour refléter les CMDBchangements apportés au fichier .

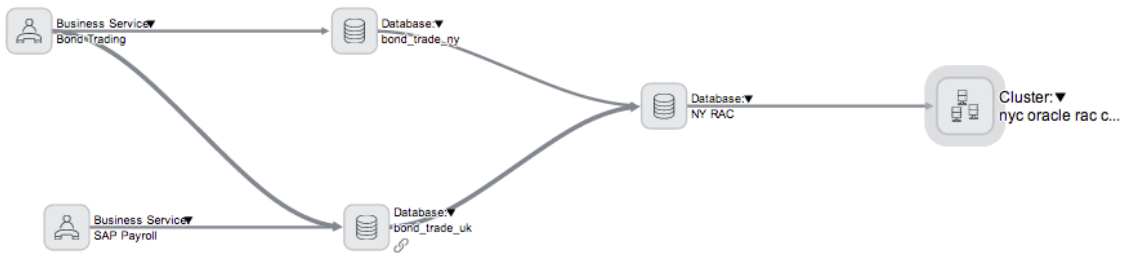
Remarque : Les CI qui ne sont pas étendus à partir de la table Élément de configuration [cmdb_ci] ne sont pas affichés dans les cartes Vue des dépendances ni dans les formateurs de relations CI.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le module Vue des dépendances est actif dans toutes les instances et inclut des données de démonstration.

Exemple de carte Dependency Views



Lorsque vous cliquez sur l'icône de carte [ ] sur un enregistrement CI ou sur un enregistrement de tâche qui identifie un CI, une carte s'ouvre.

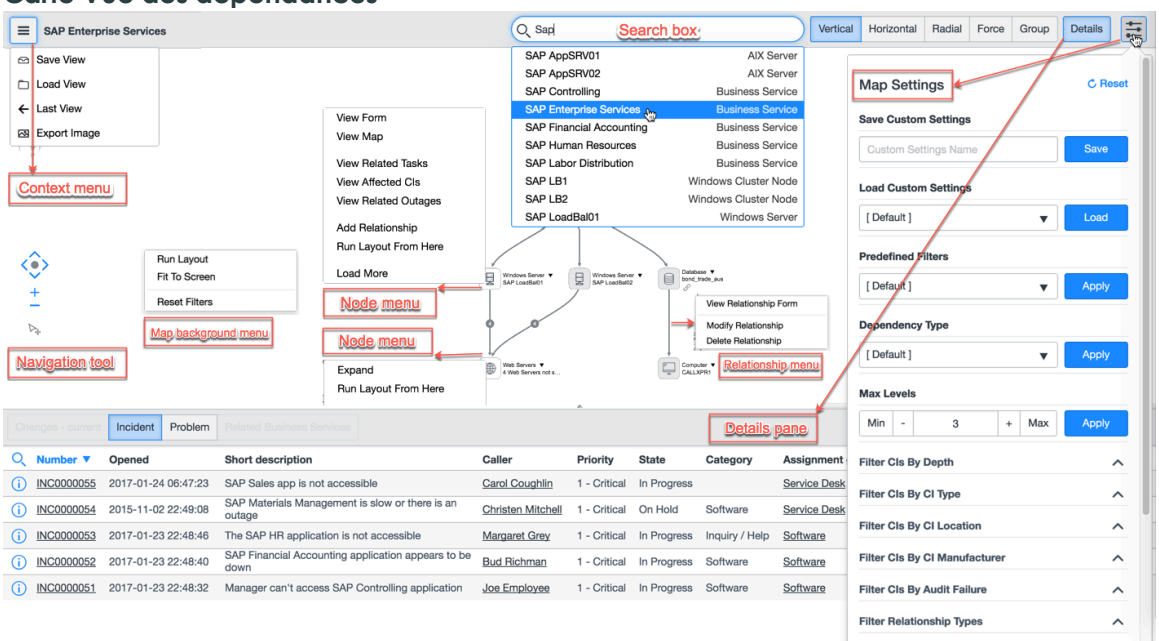
Rôles

Les utilisateurs disposant des rôles itil et ecmdb_admin peuvent afficher les cartes et effectuer toutes les actions dans celles-ci. Les actions incluent l'accès aux vues de carte et aux filtres enregistrés, à la fois à partir des listes de la carte et du module **Filtres enregistrés** .

Menus et contrôles de la carte Vue des dépendances

Les cartes Vue des dépendances contiennent les menus et contrôles suivants.

Carte Vue des dépendances



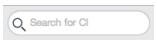
Options de carte

Les options suivantes sont disponibles en haut de la carte.

	Menu permettant d'enregistrer, de charger et d'exporter des vues de la carte.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

<CI racine>	En regard de l'icône de menu se trouve le nom du nœud racine (CI) actuel de la carte.
	Entrez le nom d'un CI, d'un service d'application ou d'un service d'entreprise à charger dans la carte. Vous pouvez également commencer à taper pour que la fonctionnalité de saisie semi-automatique présente une liste de CI et de services qui correspondent à votre valeur partielle.
Vertical	Afficher la carte en vue verticale.
Horizontal	Afficher la carte en vue horizontale.
Radial	Afficher la carte en vue radiale.
Forcer	Centre les éléments autour du CI parent, quelles que soient les relations en amont ou en aval.
Groupe	Regroupe les éléments en fonction de leur type de CI.
Détails	Affiche les listes connexes telles que les problèmes, les changements et les services associés au CI sélectionné. • Cliquez sur un service pour mettre en surbrillance les CI qui lui sont associés. • Cliquez sur **Services associés**, puis double-cliquez sur un service pour afficher la carte dans le tableau de bord Gestion des événements. Si le module d'extension Gestion des événements est actif, les événements et les alertes s'affichent également.
Paramètres	Définissez des filtres pour la carte.
	Utilisez les outils de navigation pour augmenter ou réduire l'affichage de la carte, réorganiser les icônes sur la carte et déplacer la carte sur la page. • Utilisez le signe plus (+) pour augmenter l'agrandissement de la carte. • Utilisez le signe moins (-) pour diminuer l'agrandissement de la carte. • Cliquez sur le point central pour centrer la carte sur la page. • Utilisez les flèches de direction pour déplacer la page dans cette direction. • Utilisez l'outil de sélection sous l'outil de navigation pour basculer entre le déplacement de la carte entière ou le déplacement d'un CI sur la carte.

Menu de la carte

Les options suivantes sont disponibles si vous cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'arrière-plan de la carte.

Exécuter la mise en page	Redessine la carte avec l'option de mise en page actuelle.
Adapter à l'écran	Redimensionne la carte pour qu'elle s'adapte à tous les nœuds de la fenêtre de carte.
Réinitialiser les filtres	Effectue la même action que le **Filtres** > **Réinitialiser** option.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Menu Nœud

Les options suivantes sont disponibles si vous cliquez avec le bouton droit de la souris sur un nœud.

Afficher le formulaire	Affiche l'enregistrement CMDB du CI sélectionné dans un nouvel onglet du navigateur.
Voir la carte	Recharge la carte à l'aide du CI sélectionné comme nouveau nœud racine, avec le paramètre de mise en page actuellement défini. Cette option ne s'affiche pas sur le nœud racine.
Afficher les tâches connexes	Affiche toutes les tâches ou pannes associées au CI sélectionné, y compris les incidents, les problèmes, les demandes de changement et les tâches de suivi. Cette option est toujours disponible, même si aucune tâche n'est associée au CI. Cette option n'apparaît pas sur les nœuds réduits.
Afficher les CI impactés	Affiche une liste de toutes les tâches dont le CI est répertorié comme CI affecté. Cette option est uniquement visible lorsque vous accédez à la carte à partir de l'icône de carte dans le champ Élément de configuration d'un enregistrement de tâche.
Afficher pannes connexes	Affiche toutes les pannes impliquant le CI sélectionné. Cette option s'affiche uniquement lorsqu'une panne est associée au CI. Cette option n'apparaît pas sur les nœuds réduits.
Ajouter une relation	Cette option affiche une ligne verte en pointillés que vous pouvez faire glisser vers un autre CI pour créer un lien de relation. Une boîte de dialogue contextuelle vous permet de définir le type de relation.
Développer	Affiche tous les CI et composants au sein d'un nœud en grappe ou de groupes virtuels (nœuds virtuels qui s'affichent lorsque *glide.bsm.too_many_children* est atteint). Cette option s'affiche uniquement si le nœud est un nœud de grappe ou un nœud de groupe virtuel. Si **Charger plus** a été utilisé précédemment, **Développer** inverse les résultats de l'opération **Charger plus** . Le nombre d'icônes supplémentaires à afficher est limité par la valeur de la *glide.bsm.max_nodes* propriété.
Réduire	Réduit tous les CI et composants d'un nœud de grappe à un seul nœud. En outre, réduit un groupe virtuel qui a été développé. Cette option n'apparaît que si le nœud a été développé à l'aide de l'élément de menu **Développer** . Si **Charger plus** a été utilisé précédemment, **Développer** inverse les résultats de l'opération **Charger plus** .
Exécuter la mise en page à partir d'ici	Cette option réexécute la mise en page choisie à l'aide du nœud actuel. Utilisez cette option pour obtenir une vue nouvelle ou plus claire sur la même carte.
Charger plus	En commençant par l'icône sélectionnée, charge le niveau suivant de la carte, au-delà du paramètre **Niveaux maximum**. Le regroupement virtuel n'est pas appliqué au niveau nouvellement chargé, même si les critères du regroupement virtuel sont remplis.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

	Le nombre d'icônes supplémentaires à afficher est limité par la valeur de la *glide.bsm.max_nodes* propriété.

Menu des relations

Les options suivantes sont disponibles si vous cliquez avec le bouton droit de la souris sur un lien de relation.

Afficher le formulaire des relations	Ouvre le formulaire **Relation CI** . Vous pouvez modifier le **parent**, le **type** et **l'enfant** de la relation à partir de ce formulaire.
Modifier la relation	Recherche et sélectionne une nouvelle relation pour ce lien.
Supprimer la relation	Supprime une relation. La relation est supprimée après demande de confirmation.

Nœuds de grappes dans une carte Vue des dépendances

Les cartes Vue des dépendances peuvent afficher les nœuds de groupe de grappes en même temps que les nœuds CI individuels et les nœuds enfants de ces groupes de grappes.

Les grappes sont des CI dans la table Grappe [cmdb_ci_cluster]. Un CI de grappe est un ensemble organisé de CI informatiques qui fonctionnent ensemble comme un système unique. Chaque nœud d'un groupe de grappes représente un CI, généralement un serveur, qui peut avoir du matériel référencé, comme des disques et des cartes réseau.

Les nœuds de grappes sur une carte Vue des dépendances peuvent s'afficher dans deux modes :

- Mode réduit : affiche uniquement le nœud CI de la grappe sans ses nœuds CI enfants. Ce mode évite l'encombrement inutile dans les grandes cartes.
- Mode étendu : affiche le nœud CI de la grappe et tous ses nœuds CI enfants.

Les options de menu disponibles pour un nœud en cluster incluent **Réduire** et **Développer**, qui vous permettent de contrôler la densité sur la carte.

Par défaut, Vue des dépendances réduit tous les groupes de grappes et affiche les grappes en mode réduit sur la carte.

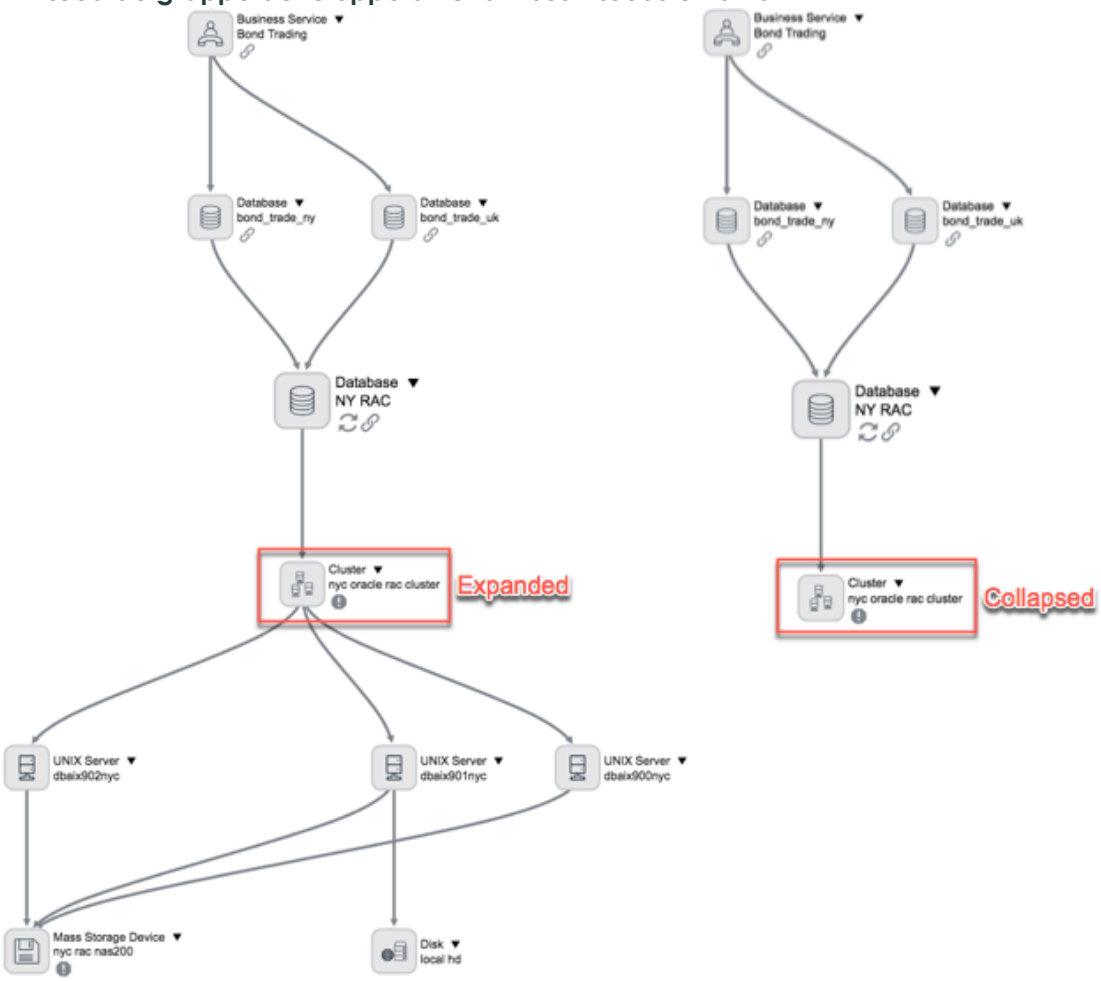
Annotation

Les icônes des nœuds de grappe et des nœuds CI de groupe de grappes sont signalées par la chaîne « Grappe » et par une icône de grappe unique. Le système parcourt tous les nœuds de composant d'un CI de grappe ou d'un nœud réduit à la recherche de tâches, de pannes et de problèmes, tels que des incidents, des problèmes ou des demandes de changement. Cette recherche évalue uniquement le nombre de niveaux affichés dans le diagramme.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un nœud de grappe développé affichant ses nœuds enfants



Regroupement virtuel de nœuds dans une carte Vue des dépendances

Pour réduire la densité sur une carte, Vue des dépendances regroupe automatiquement les CI d'un type de CI similaire à partir du même niveau.

En raison d'un grand nombre de nœuds, une carte Vue des dépendances peut devenir trop dense pour être utile. Par conséquent, si le nombre de nœuds avec un type de CI similaire du même niveau dépasse la valeur de la propriété, alors ces nœuds sont automatiquement regroupés dans un groupe virtuel*Maximum number of nodes (of a similar CI type and at the same level) to display before applying virtual grouping*. Un seul nœud, le nœud du groupe virtuel , s'affiche pour représenter le groupe virtuel, tandis que tous les nœuds réels du groupe virtuel (qui sont d'un type de CI similaire) sont masqués. Les nœuds de groupe virtuels représentent des CI d'un type de CI similaire, mais ne sont pas des CI par eux-mêmes et aucune tâche ne peut leur être affectée. Le nombre de nœuds réduits réels dans le groupe virtuel est indiqué sur le nœud du groupe virtuel.

Par défaut, les nœuds enfants d'un groupe virtuel ne sont pas affichés. Vous pouvez activer la propriété pour afficher les nœuds enfants sous les *Show children of virtual groups* groupes virtuels.

Le regroupement virtuel n'est pas appliqué au niveau situé en dessous d'un groupe virtuel, même si les critères du groupement virtuel sont remplis (le nombre de nœuds avec un type de CI similaire à partir de ce niveau dépasse la valeur de propriété préconfigurée). Toutefois, le regroupement virtuel peut se produire au niveau suivant si ce critère est rempli.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ce comportement ne dépend d'aucun paramètre de propriété et vous ne pouvez pas le modifier.

Les options de menu d'un groupe virtuel incluent **Développer** et **Réduire**, qui vous permettent d'appliquer un regroupement virtuel et d'afficher uniquement le nœud du groupe virtuel, ou d'annuler le regroupement virtuel et d'afficher tous les nœuds réels.

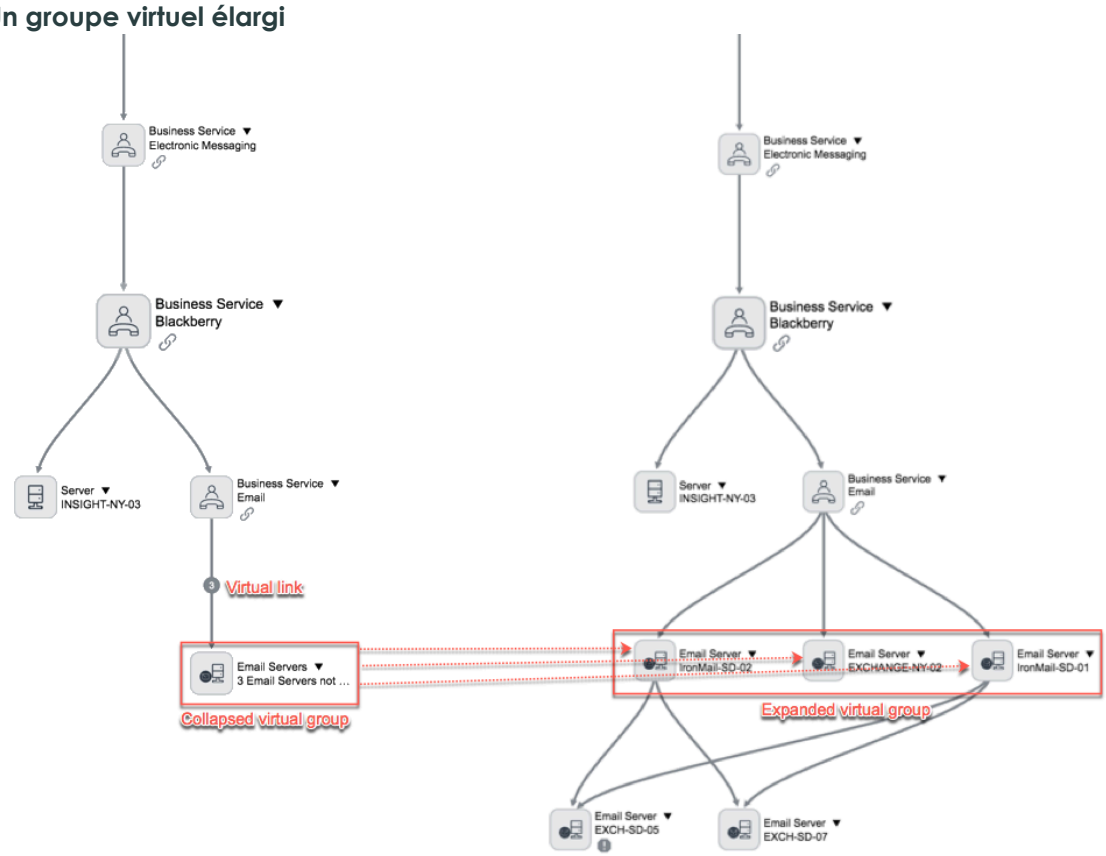
Liens virtuels

Un nœud virtuel est connecté à d'autres nœuds par un lien virtuel. Un lien virtuel indique qu'il existe un tel lien entre au moins un CI du groupe virtuel et un autre nœud CI sur la carte.

Remarque : Les filtres prédéfinis ne s'appliquent pas aux groupes virtuels. Par conséquent, un groupe virtuel s'affiche même s'il contient des CI qu'un filtre prédéfini aurait exclus. Lors de l'expansion d'un groupe virtuel, des filtres prédéfinis sont appliqués, et tout ou partie des CI qui étaient précédemment regroupés virtuellement peuvent ne plus s'afficher sur la carte.

De plus, lors de l'utilisation de l'option de menu de nœud **Charger plus**, le regroupement virtuel n'est pas appliqué au niveau nouvellement chargé, même si les critères du regroupement virtuel sont remplis.

Un groupe virtuel élargi



Information associée

Propriétés de Vue des dépendances

Utiliser Vue des dépendances

Utilisez les contrôles de mise en page d'une carte Vue des dépendances pour afficher des éléments dans différentes configurations afin d'en faciliter la gestion. Utilisez le panneau de filtre sur la carte pour afficher moins de niveaux ou pour filtrer les éléments que vous ne

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

souhaitez pas voir, puis enregistrez le filtre pour une utilisation ultérieure. Dessinez de nouvelles relations entre les éléments ou modifiez les relations existantes.

Afficher une carte Vue des dépendances

Lorsque vous affichez une carte Vue des dépendances, la carte est centrée sur le CI racine et affiche la disposition et le nombre de niveaux définis dans les propriétés de la carte. Si Intelligence opérationnelle est activée, une carte Vue des dépendances fournit un mode qui vous permet d'accéder directement aux informations de mesures pour les CI sur la carte.

Avant de commencer

Rôle requis : dependency_views (voir exigences générales)

Exigences générales du rôle :

- Pour accéder à une carte Vue des dépendances à partir du menu de navigation, d'une API de script ou directement à partir d'une URL, le rôle minimum requis est le dependency_views. Certaines opérations liées aux icônes, aux indicateurs et aux actions de menu nécessitent le rôle ecmdb_admin. Certaines opérations liées aux propriétés et aux types de dépendances nécessitent le rôle administrateur.
- Vue des dépendances applique les autorisations ACL aux CI et les masque visuellement, ainsi que leur relation, sur la carte si les conditions d'autorisation ne sont pas remplies.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les cartes générées par Vue des dépendances sont basées sur les technologies D3 et Angular, fournissant une interface graphique interactive moderne pour visualiser les éléments de configuration et leurs relations.

Si Mappage des services elle est activée, les cartes Vue des dépendances sont améliorées pour afficher les dépendances qui reflètent les connexions dans les cartes de services. En outre, la liste des services connexes dans la section **Détails** inclut les services d'application et les services techniques et manuels si Gestion des événements est activée. Tous les CI inclus dans un service s'affichent sous le nœud de service sur la carte.

Les cartes fournies par Mappage des services sont destinées aux services d'application, y compris les cartes complètes du point de vue des services d'application. Pour plus d'informations, consultez Mappage des services .

Les administrateurs peuvent configurer les paramètres de la disposition par défaut de la carte et du nombre de niveaux affichés. Lorsque vous accédez à la carte à partir d'une vue enregistrée, la carte s'ouvre à l'aide des propriétés de la vue enregistrée, et non des propriétés de carte par défaut.

Procédure

Accédez à la **Tout** > **Vue des dépendances** et ouvrez l'un de ces modules :

- **Afficher la carte dans un nouvel onglet** : ouvre la carte dans un nouvel onglet plein écran sans le navigateur d'application.
- **Afficher la carte** : ouvre la carte dans la fenêtre de contenu de l'onglet actuel.
- **Vues enregistrées** : ouvre une vue d'une carte que vous avez précédemment enregistrée.

  Cliquez sur un nombre dans la colonne **Version** , puis cliquez sur l'icône de la carte Afficher Vue des).

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enregistrer ou charger une carte Vue des dépendances

Dans le module **Afficher la carte** , utilisez l'icône de menu pour enregistrer et charger les cartes Vue des dépendances.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Vue des dépendances** > **Voir la carte**.
2. Cliquez sur l'icône Menu Affichage (menu).
3. Sélectionnez **Enregistrer la vue**, **Charger la vue** ou **Dernière vue**.

Supprimer une vue de carte Vue des dépendances enregistrée

Utilisez le module **Vues enregistrées** pour supprimer une vue précédemment enregistrée.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Vue des dépendances** > **Vues enregistrées**.
2. Cochez la case correspondant à la vue de carte que vous souhaitez supprimer.
3. Sélectionnez **Supprimer** dans le menu déroulant **Actions sur les lignes sélectionnées** .

Changer la mise en page de la carte Vue des dépendances

Vous pouvez choisir parmi différentes options de mise en page pour votre carte Vue des dépendances.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Vue des dépendances** > **Voir la carte**.
2. Sélectionnez l'une des options de mise en page suivantes dans le menu en haut de la vue.
   - **Vertical** : affiche les éléments d'une arborescence verticale en fonction de leurs relations en amont et en aval. Il s'agit de la valeur par défaut pour l'affichage initial de la carte.
   - **Horizontale** : affiche les éléments d'une arborescence horizontale en fonction de leurs relations en amont et en aval.
   - **Radial** : affiche les éléments dans un motif radial en fonction de leurs relations en amont et en aval.
   - **Force** : centre les éléments autour du CI parent, quelles que soient les relations en amont ou en aval.
   - **Groupe** : regroupe les éléments en fonction de leur type de CI.
   - **Détails** : affiche les alertes, les incidents, les problèmes et les services connexes.

     Services associés affiche les services d'application associés aux CI actuellement affichés sur la carte. Si la gestion des événements est activée, les services techniques et les services manuels sont inclus. Vous pouvez double-cliquer sur un service pour afficher la carte dans le tableau de bord Gestion des événements.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Filtrer la vue d'une carte Vue des dépendances

Filtrez une carte Vue des dépendances pour afficher des types ou des catégories spécifiques d'éléments de configuration.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez le panneau de filtre pour contrôler quels éléments de la carte sont affichés et pour enregistrer les versions d'un filtre pour une utilisation ultérieure.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Vue des dépendances** > **Voir la carte**.
2. Cliquez sur l'icône des paramètres de la carte pour ouvrir les paramètres de la carte.

Paramètres de la carte

Bandes et options du panneau de filtre	Description
Enregistrer les paramètres personnalisés	Configurez les paramètres personnalisés souhaités, puis saisissez un nom et cliquez sur **Enregistrer**. Les paramètres personnalisés peuvent être chargés à l'aide de l'option **Charger les paramètres personnalisés enregistrés** . Accédez à la **Vue des dépendances** > **Paramètres enregistrés** > pour afficher tous les paramètres personnalisés enregistrés.
Charger les paramètres personnalisés	Appliquez les paramètres personnalisés précédemment enregistrés à la carte actuelle.
Filtres prédéfinis	Appliquez des filtres définis précédemment comprenant le type de configuration, le type de CI et les filtres de relation. Vous pouvez Définir un filtre prédéfini par défaut. Ce filtre est appliqué en premier, avant que d'autres filtres (tels que **Filtrer les CI par profondeur**) ne soient appliqués.
Type de dépendance	Appliquez un filtre qui s'exécute en temps réel et génère une vue personnalisée d'une carte de services pour un CI spécifique.
Niveaux max	Définissez le nombre de niveaux du CI racine qui s'affichent sur la carte.
Filtrer les CI par profondeur	Indiquez les niveaux de CI à afficher sur la carte.
Filtrer les CI par type de CI	Désigner les types de CI à afficher sur la carte.
Filtrer les CI par emplacement de CI	Désigner les emplacements de CI à afficher sur la carte.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Bandes et options du panneau de filtre	Description
Filtrer les CI par fabricant de CI	Désigner ce que les fabricants de CI affichent sur la carte.
Échec du filtrage des CI par audit	Masque les CI qui ont échoué au test de péremption d'intégrité CMDB . Cette option n'est disponible que s'il existe de tels CI.
Filtrer les types de relation	Définissez les types de relations à afficher sur la carte.
Indicateurs de carte	Désignez les types de tâches à afficher et à comptabiliser sur la carte.
Retirer les éléments filtrés	**De:** Griser les éléments filtrés sur la carte. **Sur:** Ne pas afficher les éléments filtrés sur la carte.
Exécuter automatiquement la mise en page	**Sur:** La mise en page configurée à la carte est réappliquée chaque fois que le filtre est modifié. **De:** La mise en page de la carte reste statique lorsque le filtre est modifié.
S'adapter automatiquement à l'écran	**Sur:** L'agrandissement de la carte augmentera ou diminuera automatiquement pour afficher tous les CI sur la carte. **De:** L'agrandissement de la carte reste inchangé lorsque celle-ci est rechargée.

3. Cliquez sur une bande de filtre pour la développer ou la réduire, et pour définir des éléments de filtre.

Afficher les mesures pour les CI dans une carte Vue des dépendances

Intelligence opérationnelle traite les données de mesures pour les CI, calcule des statistiques et des agrégations, et détecte les anomalies de mesures. Une carte Vue des dépendances vous permet de passer en mode mesures pour accéder directement à l'Explorateur des connaissances qui affiche les données de mesures pour les CI sur la carte.

Avant de commencer

Le module d'extension Intelligence opérationnelle (com.snc.sa.metric) doit être activé pour activer cette fonctionnalité, et les données de mesures doivent être traitées pour les CI sur la carte Vue des dépendances.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ouvrez une carte Vue des dépendances en mode mesure, qui intègre une carte Vue des dépendances avec la fonctionnalité Explorateur des connaissances adaptée à la carte. Dans ce mode, vous pouvez accéder aux fonctions de l'Explorateur des connaissances directement à partir de la carte, afin d'explorer les données de mesures pour les CI sur la carte. Tous les CI de carte sont accessibles dans le volet droit, à partir duquel vous pouvez explorer les données de mesures.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Vue des dépendances** > **Voir la carte** pour ouvrir une carte.
2. Cliquez avec le bouton droit sur un CI sur la carte et sélectionnez **Afficher les mesures** pour ouvrir la carte de vue des dépendances en mode mesures.
   Dans le panneau de droite, le CI que vous avez sélectionné sur la carte Vue des dépendances est sélectionné par défaut et la liste de toutes les mesures disponibles pour ce CI s'affiche.
3. Cliquez sur le signe « **<** » à gauche du CI pour afficher tous les CI pour lesquels vous pouvez explorer les mesures.
   L'Explorateur des connaissances est conçu pour explorer uniquement les CI qui s'affichent actuellement sur la carte Vue des dépendances, et vous ne pouvez pas ajouter ou supprimer des CI de la liste. Si vous utilisez des paramètres ou des filtres de carte pour filtrer les CI de la carte, le même filtrage s'appliquera à la liste de CI pour laquelle vous pouvez explorer les mesures.
4. Cliquez sur un CI dans la liste des CI ou cliquez avec le bouton droit sur un CI sur la carte Vue des dépendances pour explorer les mesures du CI.
5. Cliquez sur l'onglet **Carte des dépendances** ou sur l'onglet Mesures pour changer **de** mode :

   a. En mode **Mesures** : toutes les fonctionnalités de l'Explorateur des connaissances sont disponibles, vous pouvez créer des graphiques de mesures en faisant glisser les mesures dans le canevas.
   Vous pouvez modifier les paramètres des graphiques, sélectionner différentes plages horaires pour les graphiques et effectuer d'autres actions comme décrit dans Afficher les valeurs de mesures dans l'Explorateur des connaissances .

   b. En mode **Carte des dépendances** : sélectionnez un CI sur la carte pour explorer ses données de mesures, déroulant la liste **Mise en page** pour choisir une mise en page différente ou modifiez les paramètres de la carte.

Effectuer des actions sur les nœuds dans une carte Vue des dépendances

Vous pouvez afficher divers éléments connexes pour les nœuds dans une carte Vue des dépendances.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si le nœud est un nœud réduit ou représente une grappe, les incidents, les problèmes et les demandes de changement concernent tous les nœuds réduits.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Vue des dépendances** > **Voir la carte**.
2. Cliquez sur l'icône Menu Nœud ▼ en regard d'un nœud ou cliquez avec le bouton droit sur un nœud sur la carte pour accéder aux éléments de menu suivants :

Menu de nœud

Afficher le formulaire	Affiche l'enregistrement CMDB du CI sélectionné dans un nouvel onglet du navigateur.
Voir la carte	Recharge la vue à l'aide du CI sélectionné comme nouveau nœud racine, avec le paramètre de mise en page actuellement défini. Cette option ne s'affiche pas sur le nœud racine.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher les tâches connexes	Affiche toutes les tâches ou pannes associées au CI sélectionné, y compris les incidents, les problèmes, les demandes de changement et les tâches de suivi. Cette option est toujours disponible, même si aucune tâche n'est associée au CI. Cette option n'apparaît pas sur les nœuds réduits.
Afficher les CI impactés	Affiche une liste de toutes les tâches dont le CI est répertorié comme CI affecté. Cette option est uniquement visible lorsque vous accédez à la vue à partir de l'icône de vue dans le champ Élément de configuration d'un enregistrement de tâche.
Afficher pannes connexes	Affiche toutes les pannes impliquant le CI sélectionné. Cette option s'affiche uniquement lorsqu'une panne est associée au CI. Cette option n'apparaît pas sur les nœuds réduits.
Ajouter une relation	Cette option affiche une ligne verte en pointillés que vous pouvez faire glisser vers un autre CI pour créer un lien de relation. Une boîte de dialogue contextuelle vous permet de définir le type de relation.
Développer	Affiche tous les CI et composants dans un nœud de grappe ou un nœud réduit. Cette option s'affiche uniquement si le nœud est un nœud réduit ou un nœud en grappe. Le nombre d'icônes supplémentaires à afficher est limité par la valeur de la *glide.bsm.max_nodes* propriété.
Réduire	Réduit tous les CI et composants d'un nœud de grappe ou un nœud réduit à un seul nœud. Cette option n'apparaît que si le nœud a été développé à l'aide de l'élément de menu Développer.
Exécuter la mise en page à partir d'ici	Cette option réexécute la mise en page choisie à l'aide du nœud actuel. Utilisez cette option pour obtenir une vue nouvelle ou plus claire sur la même carte.
Charger plus	En commençant par l'icône sélectionnée, charge le niveau suivant de la carte, au-delà du paramètre **Niveaux maximum**. Le nombre d'icônes supplémentaires à afficher est limité par la valeur de la *glide.bsm.max_nodes* propriété.

Exporter une carte Vue des dépendances

Exporter une carte Vue des dépendances vers une image au format PNG.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Vue des dépendances** > **Voir la carte**.
2. Configurez la vue cartographique telle que vous souhaitez que l'image apparaisse. L'image exportée affiche la vue actuelle de la carte.
3. Cliquez sur l'icône du menu d'affichage ( ).
4. Cliquez sur **Export Image (Exporter l'image**).
5. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'image et sélectionnez **Enregistrer l'image sous**, **Imprimer** ou toute autre option de menu.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Vous ne pouvez pas exporter des images à partir d'une carte Vue des dépendances en utilisant Internet Explorer comme navigateur.

6. Cliquez sur le bouton « X » pour fermer la fenêtre **Exporter l'image** .

Afficher les nœuds réduits dans une carte Vue des dépendances

Les nœuds en grappe et regroupés virtuellement peuvent être affichés en mode réduit pour éviter tout encombrement inutile dans les grandes cartes.

Procédure

1. Pour développer un nœud réduit, cliquez avec le bouton droit sur le CI et sélectionnez **Développer** dans le menu contextuel.
2. Pour réduire un nœud de grappe développé avec des enfants, cliquez avec le bouton droit sur le CI et sélectionnez **Réduire**dans le menu contextuel.

Administrer Vue des dépendances

Les utilisateurs disposant du rôle administrateur peuvent contrôler l'apparence et le comportement de Vue des dépendances en configurant des indicateurs de carte, des éléments connexes de carte, des icônes de carte et des actions de menu.

Créer ou modifier des indicateurs de carte

Les cartes Vue des dépendances et les cartes de service d'application utilisent des icônes pour afficher des informations supplémentaires pour un CI en affichant ses enregistrements connexes tels que les alertes, les pannes, les incidents et les problèmes. Ces icônes sont appelées indicateur de carte.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La configuration par défaut inclut des indicateurs de carte pour les types d'enregistrement suivants :

- Ouvrir l'incident.
- Ouvrir l'alerte.
- Panne actuelle non planifiée.
- Panne planifiée en cours ou problème ouvert.
- Demande de changement actuelle, planifiée ou récente.

Vous pouvez filtrer l'affichage des CI affectés, des alertes, des demandes de changement en cours, des incidents et des problèmes à partir du menu des paramètres de la carte.

L'indicateur de carte du CI affecté apparaît pour les CI dans deux situations liées, mais pas identiques. Il apparaît pour les CI pour lesquels des tâches telles que la demande de changement, l'incident ou le problème ont été directement créées, ainsi que pour tous les CI qui ont été ajoutés à ces tâches (tâches parentes) en tant que CI affectés (le CI pour lequel une tâche est directement créée est automatiquement ajouté en tant que CI affecté dans cette tâche). L'état des CI affectés dépend de l'état de la tâche parente respective. Tant que la tâche parente est active, les CI affectés associés continuent d'être impactés par le problème de tâche. Sur une carte, l'indicateur du CI affecté s'affiche pour tous les CI affectés tant que la tâche parente est active. Sur une carte, l'info-bulle CI affecté affiche les détails des enregistrements de tâche dans lesquels le CI a été ajouté en tant que CI affecté.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Toutefois, le volet **Détails** ne contient pas d'onglet CI affectés et aucun autre détail sur les CI affectés ou les tâches associées n'est affiché. Une fois la tâche parente fermée, l'indicateur de CI affecté ne s'affiche plus pour aucun des CI affectés des tâches. Pour en savoir plus sur les CI affectés dans Gestion des changements, consultez Associer des CI à une demande de changement .

Remarque : Les détails sur les CI affectés sont dérivés du *task* et des *cmdb_ci* tables et de leurs extensions. Par conséquent, si vous utilisez des tables personnalisées pour stocker les CI pour les incidents, les problèmes et les changements, cela affecte les détails affichés pour les CI affectés.

Pour plus d'informations sur la façon dont les indicateurs de carte sont utilisés pour afficher les tâches et les pannes dans les grappes et les nœuds réduits, consultez Nœuds de grappe dans une carte Vue des dépendances.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Vue des dépendances** > **Indicateurs de carte**.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour créer un indicateur de carte ou cliquez sur le nom d'un indicateur dans la colonne **Table** pour modifier un indicateur de carte existant.
3. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.

Formulaire Indicateur de carte

Champ	Description
Table	Nom de la table représentée par cet indicateur de carte. **Note:** La liste ne répertorie que les tables et les vues de base de données qui sont dans le même champ d'application que l'indicateur de carte. Les vues ne sont pas prises en charge, bien qu'elles soient incluses dans la liste.
Nom	Nom de l'indicateur.
Ordre	Ordre de priorité de la tâche. La tâche de priorité la plus élevée est l'indicateur dont le numéro d'ordre est le plus bas.
Icône	Nom et chemin d'accès du fichier image de l'icône, qui peut être une image système. ◦ Pour créer une icône, reportez-vous à la rubrique Créer ou modifier des icônes de carte ◦ Pour créer ou utiliser une image système, reportez-vous à la section Stockage d'images dans la base de données .
CMDB Champ CI	Nom du champ dans la table sélectionnée qui contient l'élément de configuration.
Champ de début	Propriété d'enregistrement qui détermine le point temporel de la chronologie du graphique de mesures pour le placement des enregistrements dans l'Explorateur des connaissances. Les valeurs possibles dépendent de la **table** sélectionnée. Par exemple, l'indicateur d'incident comporte des valeurs telles que **Fin réelle**, **Début réel** et **Ensemble d'approbations**.
Champ de description	Nom du champ de la table sélectionnée qui contient la description de l'élément de configuration.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Description	Texte à afficher lors du survol de l'indicateur. Les caractères alphanumériques et les espaces sont valides pour ce champ.
Conditions	Créateur de conditions qui spécifie pour quels CI appliquer cet indicateur. Par exemple, un CI ayant une panne passée actuelle est mis en surbrillance pendant 5 jours. Vous pouvez configurer une condition pour désigner un délai différent pour ce qui est considéré comme actuel.
Actif dans la carte de services	Activer/désactiver cette option pour rendre la table spécifiée disponible dans la boîte de dialogue Paramètres des cartes de service d'application. Vous pouvez ensuite basculer entre l'affichage ou l'affichage des enregistrements respectifs sur la carte.
Dépendances actives	Activer/désactiver cette option pour rendre la table spécifiée disponible dans la boîte de dialogue Paramètres pour les cartes Vue des dépendances. Vous pouvez ensuite basculer entre l'affichage ou l'affichage des enregistrements respectifs sur la carte.
Actif dans les mesures	Activez cette option pour rendre l'activation/désactivation de la table spécifiée disponible dans la boîte de dialogue Paramètres de l'Explorateur des connaissances. Vous pouvez ensuite basculer entre l'affichage ou l'affichage des enregistrements respectifs dans l'Explorateur des connaissances.
Étiquette	Texte à afficher pour l'indicateur sur la carte.
Étiquette d'info-bulle	Partie de préfixe de l'info-bulle (Étiquette d'info-bulle : informations d'info-bulle).
Information d'info-bulle	Partie suffixe de l'info-bulle (Étiquette de l'info-bulle : informations sur l'info-bulle).

4. Cliquez sur **Soumettre** pour entrer un nouvel indicateur de carte ou cliquez sur **Mettre à jour** pour modifier un indicateur de carte existant.

Résultats
Pour qu'un indicateur apparaisse dans une carte Vue des dépendances, un CI doit remplir toutes les conditions de filtre et **les dépendances actives** doivent être sélectionnées.

Créer ou modifier des icônes de carte

Chargez de nouvelles icônes ou modifiez les icônes existantes pour personnaliser l'icône affichée pour un CI dans les cartes de Vue des dépendances, Mappage des serviceset Gestion des événements.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les icônes utilisées dans les cartes Vue des dépendances sont répertoriées dans le module Icônes de carte. Enregistrements dans les **icônes de carte** sont classées par classes CI, telles que cmdb_ci_linux_server. Le chemin d'accès aux fichiers image par défaut est https://<nom d'instance>.service-now.com/images/app.ngbsm/<image name.svg>. Pour plus d'informations sur le téléchargement d'images dans la base de données, voir Stockage des images dans la base de données .

Rôle requis : les rôles administrateur ou cmdb_admin sont requis pour accéder aux enregistrements de cette table [ngbsm_icon] afin de charger de nouvelles icônes.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

- Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Gestionnaire de classe de CI**et effectuez les actions suivantes :

  1. Cliquez sur **Hiérarchie** pour afficher la liste des classes CI.
  2. Sélectionnez une classe dont vous souhaitez modifier l'icône.
  3. Dans la barre du navigateur de classes, **développez Informations sur la classe** , puis sélectionnez **Informations de base**.
  4. Dans le formulaire Informations de base, cliquez sur **Icône**.
  5. Dans la boîte de dialogue Icônes, sélectionnez une icône, puis cliquez sur **Mettre à jour**.
  6. Sur le formulaire **Informations de base** , cliquez sur **Mettre à jour**.

- Accédez à la **Tout** > **Vue des dépendances** > **Icônes de cartes**et effectuez les actions suivantes :

  1. Cliquez sur **Nouveau** pour créer une icône de carte ou cliquez sur le nom d'une icône existante dans la colonne **Étiquette** pour modifier une icône existante.
  2. Renseignez les champs du formulaire.

     Formulaire Icônes de carte

Champ	Description
Type de CI	Étiquette ou nom informel de la table de CI que cette icône représente dans la vue.
Icône	Nom de l'icône.
URL	Chemin d'accès à l'image de l'icône au format suivant : `/nom de l'image.svg` Cliquez sur l'icône de verrou pour entrer un nouveau chemin.

  3. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.
  4. Cliquez sur **Soumettre** pour saisir une nouvelle icône ou sur **Mettre à jour** pour modifier une icône existante.

Que faire ensuite

Vous pouvez modifier un indicateur de carte Vue des dépendances pour utiliser la nouvelle icône.

Créer un filtre prédéfini

Créez des filtres pour affiner les CI affichés sur une carte Vue des dépendances. Vous pouvez créer des filtres basés sur la classe de CI, les attributs de CI ou les relations de CI.

Avant de commencer

Rôle requis : ecmdb_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez un filtre prédéfini que vous pouvez ensuite sélectionner pour déterminer le champ d'application des CI qui sont affichés dans une carte Vue des dépendances. **Les filtres de type de configuration** filtrent par classe CI, les **filtres de CI** filtrent par attributs de CI et les **filtres de relations** filtrent par relations. Seuls les CI qui correspondent à au moins un des filtres de type de configuration (le cas échéant), et au moins un des filtres de CI (le cas échéant),

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

et au moins un des filtres de type de relation (le cas échéant) - sont affichés sur la carte. Si aucun filtre n'est défini, aucun filtrage n'est appliqué.

Remarque : Les filtres prédéfinis ne s'appliquent pas aux groupes virtuels. Par conséquent, un groupe virtuel s'affiche même s'il contient des CI qu'un filtre prédéfini n'aurait pas inclus. Lors de l'expansion d'un groupe virtuel, des filtres prédéfinis sont appliqués, et tout ou partie des CI qui étaient précédemment regroupés virtuellement peuvent ne plus s'afficher sur la carte.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Vue des dépendances** > **Filtres prédéfinis**.
2. Sur la page **Filtres prédéfinis** , cliquez sur **Nouveau**.
3. Saisissez un **nom** pour le filtre.
4. Cliquez sur **Rôles** puis, dans la boîte de dialogue **Rôles** , sélectionnez les rôles pour lesquels ce filtre sera disponible.
5. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête de la page, puis cliquez sur **Enregistrer**.
6. Créez un filtre de type de configuration :
   a. Cliquez sur **Types de configuration**, puis sur **Modifier**.
   b. Dans le collecteur de liste **Collecte** , sélectionnez les classes auxquelles les CI doivent appartenir pour être affichés sur la carte et déplacez-les vers la **liste Types de configuration**.
   c. Cliquez sur **Enregistrer**.
7. Créer un filtre de CI :
   a. Cliquez sur **Filtres CI**, puis sur **Nouveau**.
   b. Dans la page **Filtres de CI** , entrez des conditions pour filtrer les CI selon des valeurs d'attributs spécifiques.
   c. Cliquez sur **Envoyer**.
8. Créez un filtre de type de relation :
   a. Cliquez sur **Type de relation**, puis sur **Nouveau**.
   b. Dans le collecteur de liste **Collecte** , sélectionnez les relations que les CI doivent avoir pour être affichés sur la carte et déplacez-les vers la **liste des types de relations**.
   c. Cliquez sur **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Après avoir créé un filtre prédéfini, vous pouvez l'appliquer à une carte :

1. Cliquez sur l'icône Paramètres de la pour ouvrir **les paramètres de la carte**.
2. Sélectionnez un filtre dans la liste **Filtres prédéfinis** .
3. Cliquez sur **Appliquer**.

Information associée

Filtrer la vue d'une carte Vue des dépendances

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définir un filtre prédéfini par défaut

Vous pouvez définir un filtre prédéfini personnalisé comme filtre prédéfini par défaut pour l'affichage des cartes.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Créez le filtre prédéfini personnalisé à utiliser comme filtre prédéfini par défaut.
2. Dans le formulaire de filtre prédéfini, cliquez sur le menu contextuel et sélectionnez **Copier sys_id**.
3. Accédez à la **Administration utilisateurs** > **Préférences utilisateur**.
4. Cliquez sur **Nouveau** et créez un enregistrement de préférences utilisateur à l'aide de ces valeurs :
   - **Nom** : ecmdb.ciview
   - **Type** : chaîne
   - **Valeur** : collez le sys_id du filtre prédéfini personnalisé
   - **Utilisateur** : laissez vide pour créer un paramètre à l'échelle du système
   - **Description** : description du filtre prédéfini
   - **Système** : Sélectionné
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite
Dans les **paramètres de la carte**, lorsque vous sélectionnez l'option `par défaut` pour les **filtres prédéfinis**, le filtre prédéfini personnalisé qui a été défini est appliqué.

Information associée

Filtrer la vue d'une carte Vue des dépendances

Créer ou modifier des éléments associés à la carte

Le module Éléments connexes de la carte relie les CI référencés les uns aux autres, ce qui permet de les afficher dans une carte Vue des dépendances.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La configuration système de base comprend les tables suivantes et les associe à des éléments des tables Ordinateur [cmdb_ci_computer] et Serveur [cmdb_ci_server].

- Disque [cmdb_ci_disk]
- Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]
- Base de données [cmdb_ci_database]

Certains CI référencés supplémentaires qui peuvent être liés de cette manière sont les systèmes de fichiers et les processus en cours d'exécution.

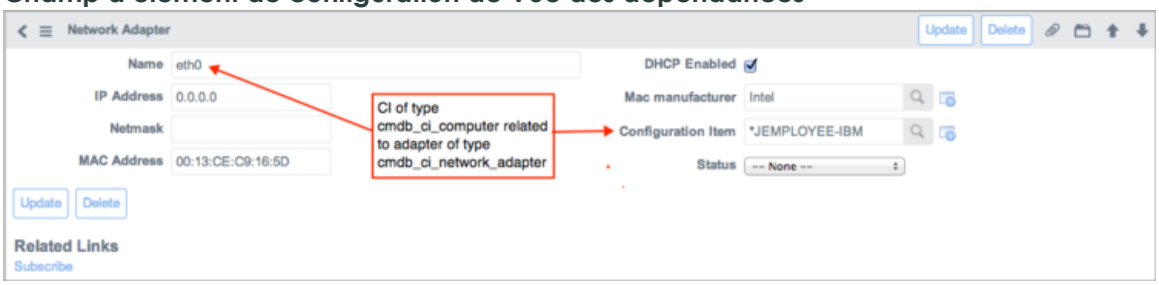
Dans l'exemple suivant, les nœuds d'ordinateur de la carte sont associés à des nœuds de carte réseau si le champ **Élément de configuration** des enregistrements de carte fait

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

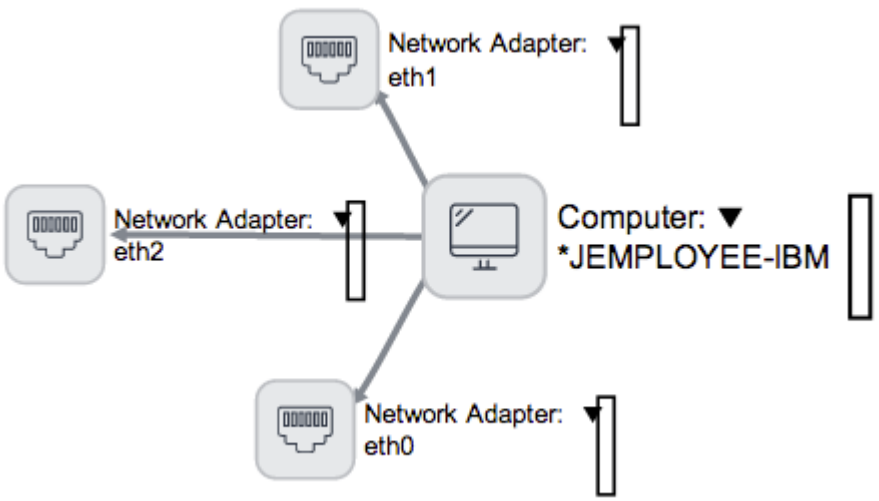
référence au nœud CI spécifique. Accédez à un enregistrement de carte réseau ou créez-en un à partir de la liste connexe Carte réseau dans l'enregistrement cmdb_ci_computer.

Champ d'élément de configuration de Vue des dépendances



La carte Vue des dépendances pour l'ordinateur *JEMPLOYEE-IBM affiche la carte réseau connectée à l'ordinateur.

Carte Vue des dépendances Exemple d'éléments connexes



Vous pouvez configurer Vue des dépendances pour afficher les CI n'ayant pas d'enregistrement de relation, mais associés à d'autres CI par des champs de référence.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Vue des dépendances** > **Éléments associés à la carte**.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour créer un nouvel élément associé, ou cliquez sur la ligne d'un CI existant pour modifier un élément associé à la carte existant.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Consultez la table du formulaire Éléments connexes.
4. Cliquez sur **Soumettre** pour entrer un nouvel élément associé à la carte ou cliquez sur **Mettre à jour** pour modifier un élément associé à la carte existant.

Formulaire Éléments connexes

Contrôle	Description
Élément de configuration	CI qui représente le nœud de base ou un CI dans une table qui étend la table de nœuds de base. Dans le système de base, l'élément de configuration qui représente le nœud de base est l'ordinateur [cmdb_ci_computer], qui comprend tous les types de stations de travail et de serveurs.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Contrôle	Description
Élément connexe	Nom de la table de l'élément connexe. Seules la table cmdb_ci et les tables qui l'étendent sont affichées dans la liste de choix.
Champ associé	Champ qui lie cet élément connexe à l'élément de configuration. Dans de nombreux cas, la valeur appropriée est automatiquement renseignée dans le champ une fois les deux premiers champs sélectionnés. Sélectionnez le menu déroulant pour obtenir des options supplémentaires.
Actif	Case à cocher pour activer ou désactiver cet enregistrement.

Créer ou modifier les actions du menu Vue des dépendances

Pour modifier une option de menu existante, vous devez d'abord créer une copie de l'enregistrement d'action de menu d'origine, puis modifier la copie.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cela garantit que votre instance peut mettre à jour l'enregistrement normalement pendant le processus de mise à niveau et vous permet de restaurer rapidement l'option de menu d'origine, si nécessaire.

Procédure

1. Pour créer une option de menu, accédez à **Vue des dépendances** > **Actions de menu de carte** et cliquez sur **Nouveau**.
   Renseignez les champs du formulaire comme il convient. Consultez la table du formulaire Action de menu.
2. Pour modifier une option de menu existante, accédez à **Vue des dépendances** > **Actions de menu de carte**.
3. Ouvrez l'action de menu que vous souhaitez modifier.
4. Cliquez avec le bouton droit de la souris dans l'en-tête, puis cliquez sur **Insérer et rester**.
   Cette étape crée une copie en double de l'action de menu et la laisse ouverte pour modification.
5. Modifiez le nom de l'enregistrement copié pour éviter toute confusion.
6. Modifiez les champs de formulaire selon vos besoins et enregistrez l'enregistrement.
7. Ouvrez l'enregistrement d'origine et désactivez-le en désactivant la case à cocher **Actif** .

Formulaire Action de menu

Contrôle	Description
Nom	Nom descriptif qui apparaît en tant qu'option de menu.
Actif	Case à cocher qui vous permet d'activer ou de désactiver cet enregistrement.
Condition	Condition qui déclenche l'affichage de cette option de menu. Si la condition est **évaluée comme fausse** , l'option de menu ne s'affiche pas. Le script est évalué en JavaScript dans le navigateur de l'utilisateur et n'a pas accès à toutes les API effectuées par les règles métier. Pour plus d'informations sur les paramètres disponibles, reportez-vous à la rubrique Paramètres de condition. .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Contrôle	Description
Élément	Élément de carte pour lequel l'option de menu s'affiche. Les valeurs valides sont : ◦ **Canevas** pour le menu sur l'arrière-plan de la carte. ◦ **Nœud pour** le menu sur un CI. ◦ **Relation** du menu sur un lien de relation.
Ordre	Emplacement physique de l'option dans le menu. L'option dont le numéro d'ordre est le plus bas apparaît en premier dans le menu. Toutes les options modifiables et personnalisées apparaissent sous les options de menu permanentes.
Script	Script exécuté dans le navigateur lorsque l'option de menu est sélectionnée. Le script est évalué en JavaScript dans le navigateur de l'utilisateur et n'a pas accès à toutes les API effectuées par les règles métier.
Type	Type d'action de menu en cours de création, soit une option de menu, soit un séparateur de menu. Le séparateur de menu est constitué d'une seule ligne. Lorsque le type est un séparateur, le champ **Script** est ignoré.

Paramètres de condition et de script pour les actions de menu

Vous pouvez utiliser les paramètres de condition et de script suivants pour les actions de menu.

Paramètres de condition

Remarque : Les conventions habituelles d'expression régulière sont valides dans le champ condition, par exemple ! pour NOT, && pour ET, et || pour OU.

Le champ **Condition** contient une expression booléenne dont l'évaluation est vrai ou faux. Si la condition est vraie ou s'il n'y a pas de condition, l'option spécifiée apparaît dans le menu lorsque vous cliquez avec le bouton droit sur un CI ou un lien de relation. Lorsque vous sélectionnez l'option dans le menu, ServiceNow exécute le script associé.

Éléments communs pour la construction d'une condition

Texte	Description
élément	Données du lien de nœud ou de référence sur lesquelles vous avez effectué l'action de clic droit.
élément.étiquette	Étiquette du nœud.
item.ci_type	Type de CI (table), tel que `cmdb_ci_service`.
item.name	Nom des CI. Nom du type de CI ou étiquette de table.
élément.emplacement	Emplacement du CI, par exemple à New York.
item.manufacturer_name	Nom du fabricant du CI, par exemple Dell Inc.
item.id	Le sys_id du CI.
item.is_selected	L'élément sélectionné sur la carte.
élément.niveau	Le niveau par défaut actuel.
item.locationId	sys_id de l'emplacement du nœud CI.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Éléments communs pour la construction d'une condition (suite)

Texte	Description
item.locationName	L'adresse complète de l'emplacement.
item.manufaturerId	Le sys_id du fabricant du CI.

Conditions valides pour les paramètres de condition

Condition	Description
item.is_collapsed	Le nœud est un nœud réduit.
item.is_cluster	Le nœud est un nœud de grappe.

Paramètres de script

Les scripts d'action de menu sont exécutés sur le client lorsqu'un utilisateur clique sur l'option de menu. Vous pouvez utiliser les mêmes blocs de construction dans les scripts que dans les conditions. Les scripts d'action de menu ne fonctionnent pas sur les séparateurs. Voici quelques expressions supplémentaires utiles pour les scripts :

Condition	Description
item.id	Le sys_id du nœud CI ou du lien de relation.
élément.source	Le sys_id du parent ou de l'enfant de la relation.
Cible.Élément	Le sys_id du parent ou de l'enfant de la relation.
élément.étiquette	Nom du nœud CI, par exemple IronMail-SD-02.
élément.emplacement	sys_id de l'emplacement du nœud CI.
item.location_name	L'adresse complète de l'emplacement, par exemple 4616 Clairemont Drive, North Clairemont, San Diego CA.
item.manufacturer_id	Le sys_id du fabricant du CI.

Créer ou modifier un type de dépendance

Utilisez l'un des types de dépendance fournis ou créez un type de dépendance personnalisé avec un script qui s'exécutera en temps réel pour générer une vue personnalisée d'une carte Vue des dépendances pour un CI spécifique.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez un JavaScript pour personnaliser la carte. Le script doit respecter les directives de syntaxe JavaScript et les instructions du modèle de script par défaut, et il peut appeler des API de plateforme. Utilisez un type de dépendance, par exemple :

- Pour affiner et simplifier une carte, en laissant de côté les CI qui ne sont pas importants pour une tâche spécifique.
- Pour inclure uniquement des CI spécifiques masqués par défaut, tels que les qualificateurs, les points de terminaison et les points d'entrée.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour afficher des relations virtuelles qui sont calculées et qui n'existent pas dans le CMDBfichier .
- En tant qu'outil permettant de planifier un nouveau déploiement de topologie basé sur les ressources existantes.

Les types de dépendance suivants sont disponibles dans le système de base :

Par défaut

Le paramètre par défaut dans le système de base. Avec ce paramètre, il n'y a pas de traitement de la carte de dépendance via des scripts de type de dépendance qui peuvent filtrer ou modifier la carte.

Afficher toutes les relations

Renvoie tous les qualificateurs, points de terminaison et points d'entrée. Ce type de dépendance est disponible dans le système de base et est désactivé par défaut. En règle générale, vous devez activer ce type de dépendance à des fins de débogage et de suivi.

Les types de dépendances suivants sont disponibles avec Mappage des services :

Application aux appareils réseau

Renvoie les périphériques réseau dans les chemins d'accès réseau vers/depuis le CI donné.

Appareil réseau vers applications

Renvoie les CI applicatifs qui sont la cible ou la source des chemins d'accès réseau contenant l'appareil réseau donné. En outre, renvoie les hôtes de ces CI applicatifs et, pour un CI applicatif qui est une inclusion, son CI parent est également renvoyé.

Connexions réseau physiques

Renvoie les hôtes/périphériques réseau qui sont physiquement connectés à l'hôte ou au périphérique réseau donné.

Dépendances de flux

Renvoie toutes les connexions de serveur à serveur qui ont été détectées à l'aide du collecteur NetFlow. Le script génère un graphique en fonction des données de la table [sa_flow_server_comm]. Cette table contient des paires de services représentés par une adresse IP et un port d'écoute qui communiquent entre eux. Pour plus d'informations, consultez Collecte et détection de données à l'aide de NetFlow et Collecte et détection de données à l'aide de journaux de flux VPC .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Vue des dépendances** > **Types de dépendances**.
2. Dans la vue de liste **Charger les scripts de filtrage** , sélectionnez un type de dépendance existant ou cliquez sur **Nouveau**.
3. Entrez ou modifiez un script en respectant les directives et exigences du modèle de script fourni.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Dans une carte Vue des dépendances, vous pouvez cliquer sur **Type de dépendance** pour appliquer un script personnalisé défini dans un type de dépendance.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Collecte et détection de données à l'aide de NetFlow

Propriétés de Vue des dépendances

Utilisez les propriétés de Vue des dépendances pour configurer la façon dont les données apparaissent dans les cartes Vue des dépendances.

Ces propriétés sont disponibles pour Vue des dépendances. Pour afficher et modifier ces propriétés, le rôle administrateur est requis.

Propriétés de Vue des dépendances

Propriété	Description
Nombre maximum de CI à afficher simultanément sur une carte. glide.bsm.max_nœuds	Nombre maximal de nœuds à extraire de la base de données. Si d'autres nœuds existent dans la base de données, ils ne sont pas affichés sur la carte. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 1 000 • Emplacement : **Vue des dépendances** > **Propriétés des cartes**
Profondeur niveau maximum depuis CI racine pouvant s'afficher initialement dans Vue des dépendances. glide.bsm.max_niveaux	La profondeur du niveau correspond à la distance du graphique entre le CI racine et un nœud. • Type : nombre entier • Valeur par défaut :: 3 • **Autres valeurs possibles** : 1-49 • Emplacement : **Vue des dépendances** > **Propriétés des cartes**
Affichez le reste de la carte sous le groupe virtuel. Les liens virtuels servent à connecter les groupes virtuels à leurs nœuds enfants. glide.bsm.show_virtual_node_children	• Type : Oui | Non • Valeur par défaut : non • Emplacement : **Vue des dépendances** > **Propriétés des cartes**
Nombre maximal de nœuds enfants à afficher (le reste sera réduit). glide.bsm.too_many_children	Nombre maximum de nœuds (de même type de CI et de même niveau) à afficher avant d'appliquer le regroupement virtuel. Les nœuds sont réduits pour que la carte respecte cette limite.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés de Vue des dépendances (suite)

Propriété	Description
	• Type : nombre entier, valeurs valides supérieures ou égales à 1 • Valeur par défaut : 10 • Emplacement : **Vue des dépendances** > **Propriétés des cartes**
Une valeur vrai indique que les éléments filtrés ainsi que leurs enfants déconnectés seront retirés du diagramme tandis qu'une valeur faux indique que les éléments seront affichés en couleur. glide.ngbsm.filters_remove_filtered_items	• Type : Oui | Non • Valeur par défaut : oui • Emplacement : **Vue des dépendances** > **Propriétés des cartes**
Nombre maximal de relations par nœud. glide.bsm.max_num_rels	Nombre maximal de relations à extraire de la base de données. Si d'autres relations existent dans la base de données, elles ne sont pas affichées sur la carte. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 100 • Autres valeurs : 1 ou plus • Emplacement : **Vue des dépendances** > **Propriétés des cartes**
Une valeur définie sur true indique que lorsque des filtres sont modifiés, le graphique recalcule la mise en page à l'aide de l'algorithme de mise en page actuellement sélectionné. glide.ngbsm.filters_run_layout_automatically	• Type : Oui | Non • Valeur par défaut : oui • Emplacement : **Vue des dépendances** > **Propriétés des cartes**
Une valeur définie sur vrai indique que lorsque des filtres sont modifiés, le graphique s'adapte à l'écran automatiquement. glide.ngbsm.filters_fit_to_screen_automatically	• Type : Oui | Non • Valeur par défaut : non • Emplacement : **Vue des dépendances** > **Propriétés des cartes**

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés de Vue des dépendances (suite)

Propriété	Description
Une valeur définie sur true permet le traçage de lignes de relation à l'aide de courbes régulières au lieu de segments de lignes droites. Ces courbes peuvent être plus lourdes pour le navigateur, définir sur faux peut améliorer la fluidité de l'animation et l'interaction pour Vue des dépendances. glide.ngbsm.performance_allow_curves	• Type : Oui | Non • Valeur par défaut : oui • Emplacement : **Vue des dépendances** > **Propriétés des cartes**
Durée, en millisecondes, pendant laquelle une notification reste sur l'écran. glide.ngbsm.notification_display_time	• Type : nombre entier • Valeur par défaut : 5000 • Emplacement : **Vue des dépendances** > **Propriétés des cartes**
Nombre maximal de résultats affichés lors de la recherche de CI. glide.ngbsm.search_ci_limit	• Type : nombre entier • Valeur par défaut : 10 • Emplacement : **Vue des dépendances** > **Propriétés des cartes**
Nombre maximal de résultats affichés lors de la recherche de types de relation. glide.ngbsm.search_rel_type_limit	• Type : nombre entier • Valeur par défaut : 5 • Emplacement : **Vue des dépendances** > **Propriétés des cartes**
Lorsqu'elle est disponible, la carte doit afficher les étiquettes de classe pour chaque CI. glide.ngbsm.show_class_labels	• Type : Oui | Non • Valeur par défaut : oui • Emplacement : **Vue des dépendances** > **Propriétés des cartes**
Tronquez les étiquettes de nœud en une seule ligne pour les adapter à l'espace disponible (par défaut). Désactivez cette option pour afficher des étiquettes entières sur plusieurs lignes et les renvoyer à la ligne selon vos besoins. glide.ngbsm.truncate_long_labels	Si *glide.ngbsm.show_class_labels* cette option est activée, l'étiquette de classe s'affiche toujours au-dessus de l'étiquette de CI, et le retour à la ligne s'applique à la fois à la classe et aux étiquettes de CI.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés de Vue des dépendances (suite)

Propriété	Description
	• Type : Oui | Non • Valeur par défaut : non • Emplacement : **Vue des dépendances** > **Propriétés des cartes**
Distance horizontale minimum entre les nœuds en disposition horizontale. glide.bsm.layout_horizontal_spacing_x	La distance est mesurée en pixels entre le centre d'un nœud et le centre d'un autre nœud. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 200 • Emplacement : **Vue des dépendances** > **Propriétés des cartes**
Distance verticale minimum entre les nœuds en disposition horizontale. glide.bsm.layout_horizontal_spacing_y	La distance est mesurée en pixels entre le centre d'un nœud et le centre d'un autre nœud. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 100 • Emplacement : **Vue des dépendances** > **Propriétés des cartes**
Distance horizontale minimum entre les nœuds en disposition verticale. glide.bsm.layout_vertical_spacing_x	La distance est mesurée en pixels entre le centre d'un nœud et le centre d'un autre nœud. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 125 • Emplacement : **Vue des dépendances** > **Propriétés des cartes**
Distance verticale minimum entre les nœuds en disposition verticale. glide.bsm.layout_vertical_spacing_y	La distance est mesurée en pixels entre le centre d'un nœud et le centre d'un autre nœud.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés de Vue des dépendances (suite)

Propriété	Description
	• Type : nombre entier • Valeur par défaut : 125 • Emplacement : **Vue des dépendances** > **Propriétés des cartes**

Composants installés avec Vue des dépendances

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du plugin Next_Gen BSM (com.snc.ng_bsm), tels que des tables.

Remarque : La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Tables installées

Table	Description
Icônes de CI BSM nouvelle génération disponibles [ngbsm_ci_icons]	Stocke toutes les icônes de classe CI disponibles.
Icônes pour les types de CI [ngbsm_ci_type_icon]	Mappe les icônes aux noms de classes CI.
Script de carte [ngbsm_script]	Scripts personnalisés qui s'exécutent en temps réel et génèrent une vue personnalisée d'une carte pour un CI spécifique.
Vues de carte BSM [ngbsm_view]	Vues cartographiques sérialisées enregistrées par les utilisateurs.
Filtre de carte BSM [ngbsm_filter]	Filtres enregistrés par les utilisateurs.
Action de menu BSM nouvelle génération [ngbsm_context_menu]	Actions des menus contextuels par défaut et personnalisées qui s'affichent lorsque les utilisateurs cliquent avec le bouton droit sur une carte.
Élément BSM connexe de nouvelle génération [ngbsm_related_item]	Stocke les champs de référence qui doivent être traités comme des relations lors de la création de la carte. Cela permet aux utilisateurs d'inclure des CI qui sont liés via un champ de référence au lieu d'une relation.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
Couleurs des bordures NG-BSM [bsm_edge_color]	Définitions de couleurs à utiliser pour dessiner les relations entre les nœuds en fonction du type de relation.
Indicateur BSM [bsm_indicator]	Stocke tous les indicateurs de carte.
Carte sauvegardée BSM [bsm_graph]	Détails des cartes.
Actions de cartes BSM [bsm_action]	Actions sur la carte.
Vue de carte BSM [map_view]	Filtres prédéfinis des parents.
Types de configuration des vues de carte [map_view_ci_type]	Filtres de type de configuration, limitant les types de classe CI à afficher, par filtre prédéfini.
Types de relations des vues de carte [map_view_rel_type]	Filtres de type relation, limitant les liens à afficher entre les CI, pour chaque filtre prédéfini.
[map_viewroles]	Rôles auxquels un filtre prédéfini spécifique doit être appliqué.
Filtres CI [map_filters]	Filtres d'attributs de CI, limitant les CI à afficher, par filtre prédéfini.

CMDB Générateur de requêtes

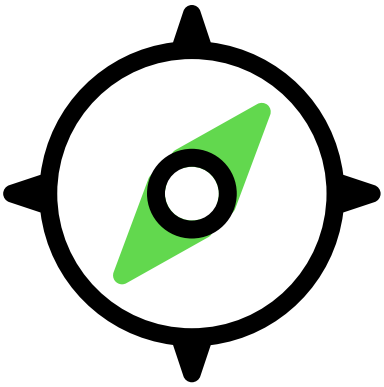
Le générateur de requêtes CMDB vous permet de créer des requêtes d'infrastructure et de service complexes qui couvrent plusieurs classes CMDB, tables non CMDB, et qui impliquent de nombreux CI connectés par différentes relations.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

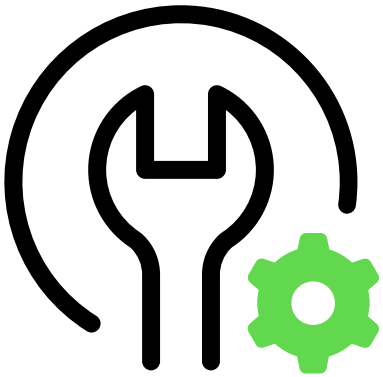
Premiers pas

Explorer



Créez des requêtes complexes d'infrastructure et de service.

Configurer



Configurer les paramètres et les propriétés

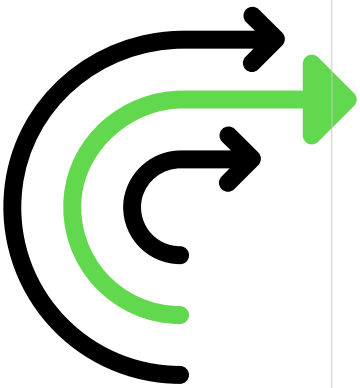
Créer une requête CMDB

Construisez les classes, ainsi que les relations et les références qui les relient, à interroger.

Créer une requête Service Mapping

Construisez le modèle de classes et leurs relations pour interroger Mappage des services les services.

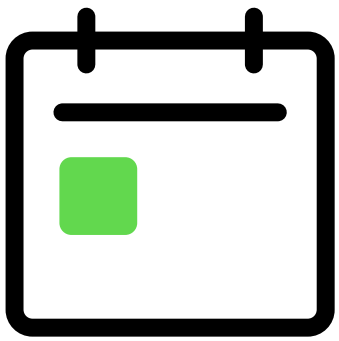
Exécuter une requête



partielle

Exécutez uniquement une section d'une requête pour une validation rapide.

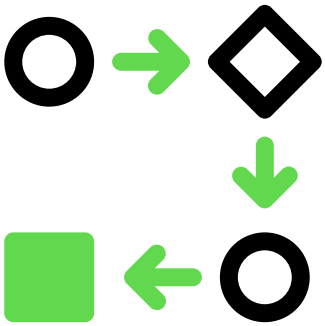
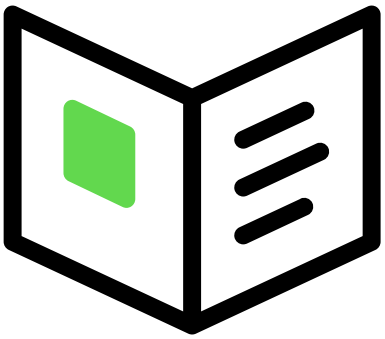
Planifier une requête



Planifiez une requête enregistrée pour qu'elle s'exécute une fois à une heure planifiée ou selon un calendrier récurrent, et pour envoyer les résultats de la requête par e-mail aux utilisateurs.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un rapport	Requêtes d'exportation ou d'importation	Référence
		
Créez un rapport de base, ou un rapport dynamique qui est continuellement mis à jour avec les derniers résultats de requête, puis ajoutez-le aux tableaux de bord d'Analyse des performances.	Exportez, puis importez et exécutez une définition de requête enregistrée entre les instances, par exemple entre un environnement de développement et un environnement de production.	Les rubriques de référence fournissent des exemples de requêtes et des descriptions des paramètres de navigation et des propriétés.

Dépannage et demande d'aide

- Pour obtenir des conseils et un dépannage de base, consultez le Générateur de requêtes CMDB [KB0681251].
- KB0546686 : page Ressources CMDB
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Explorer le générateur de requêtes CMDB

Le générateur de requêtes CMDB vous permet de créer des requêtes d'infrastructure et de service complexes qui couvrent plusieurs classes CMDB, tables non CMDB, et qui impliquent de nombreux CI connectés par différentes relations.

Le générateur de requêtes CMDB fournit un canevas dans lequel vous faites glisser les classes CI que vous souhaitez inclure dans une requête. Ensuite, vous ajoutez des relations, des opérateurs ET/OU entre les classes CI, et définissez les propriétés de relation à interroger. Vous pouvez utiliser des requêtes enregistrées pour remplir un groupe CMDB avec des CI, puis utiliser des API scriptables pour récupérer la liste de CI et appliquer des actions collectivement à tous les CI du groupe.

Il existe deux types de requêtes : une requête CMDB et une Mappage des services requête, que vous pouvez utiliser séparément ou en combinaison pour créer des requêtes telles que :

- Tout le matériel de mon offre de service sur lequel Windows est installé.
- Tous les CI d'un certain type dans un service d'application. Par exemple, tous les Apaches/serveurs Web/serveurs Linux par service.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Tous les serveurs virtuels et les serveurs physiques qui les hébergent.
- Tous les serveurs qui ne sont mappés à aucun service d'application.
- Tous les services d'application et leurs serveurs associés, ainsi que le coût de chaque serveur. Cette requête permet d'évaluer le coût de la technologie pour chaque service d'application.

Nœud de départ : le point de départ de la requête qui est étiqueté comme **NŒUD DE DÉMARRAGE** sur le canevas du générateur de requêtes. La première classe que vous faites glisser vers le canevas devient automatiquement le nœud de départ de la requête et vous ne pouvez pas sélectionner un autre nœud de départ. Dans une requête complexe, le nœud de départ doit toujours être le seul nœud connecté à un opérateur ET/OR. Si vous essayez de connecter un deuxième nœud à un opérateur auquel le nœud de départ est connecté, la requête ne s'exécute pas et une invite vous invitant à sélectionner un autre nœud de départ s'affiche.

Informations supplémentaires

Pour un webinaire, consultez le billet de blog Requêtes et rapports du générateur de requêtes CMDB - Académie Platform Analytics dans le ServiceNow Community.

Recherche intelligente pour l'intégration CMDB

Par défaut, Recherche intelligente pour CMDB la fonctionnalité est intégrée dans le générateur de requêtes CMDB. Lors de l'ouverture du générateur de requêtes, vous pouvez utiliser la zone de recherche Recherche intelligente qui apparaît au-dessus du canevas du générateur de requêtes. La recherche intelligente vous permet d'utiliser la requête en langage naturel (NLQ) quotidienne pour créer une requête. La recherche intelligente analyse, résout toutes les ambiguïtés dans les noms de tables et les types de relations, puis convertit votre chaîne de recherche en une requête valide. La requête apparaît entièrement construite sur le canevas du générateur de requêtes, dans lequel vous pouvez exécuter ou continuer à développer la requête.

L'intégration de Recherche intelligente pour CMDB au générateur de requêtes CMDB est contrôlée par la propriété *glide.cmdb.query.nlq.activated*système , qui est définie sur **vrai** par défaut. Si vous définissez la propriété sur **faux**, Recherche intelligente pour CMDB ne sera pas disponible dans le générateur de requêtes.

Recherche IA et CMDB

NLQ Résultats Genius pour Recherche IA Utilisez des requêtes en langage naturel pour trouver des tables CMDB qui correspondent à votre recherche sans quitter un portail ou un espace de travail. Pour plus d'informations, consultez NLQ Résultats Genius .

Remarque : Recherche IA est une expérience de recherche complémentaire qui vous permet de faire remonter des enregistrements CMDB dans votre flux de travail normal, sans avoir à accéder au générateur de requêtes CMDB. Elle ne remplace pas la recherche intelligente pour CMDB, qui est spécialement conçue et intégrée dans le générateur de requêtes CMDB.

Requête CMDB

Un type de requête qui interroge l'infrastructure pour les classes CI ainsi que les relations et références qui les relient. Vous pouvez éventuellement ajouter le contexte de tables non CMDB à une requête CMDB.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez inclure Services d'application dans une requête CMDB, pour trouver, par exemple :

- Tous les services d'application critiques dans votre base de données.
- Toute l'infrastructure d'un service d'application particulier.
- Tous les incidents pour un CI particulier dans un service d'application, ou tous les incidents pour tous les CI d'un service d'application.
- Tous les services d'application avec un modèle de service connecté à une base de données et dans lesquels la base de données comporte des incidents.

La liste des tables non CMDB disponibles comprend un sous-ensemble de tables du système, qui font référence à la classe d'éléments de configuration [cmdb_ci] ou à ses enfants. La liste des tables non CMDB comprend des tables telles que Actif, Tâche et Problème. Vous pouvez utiliser la propriété système glide.cmdb.query.non_cmdb.black_listed_tables pour affiner la liste des tables non-CMDB parmi lesquelles choisir.

Mappage des services Requête

Un type de requête qui interroge les services d'application. La requête est encadrée dans une carte de service d'application. Vous définissez un modèle et demandez des cartes de service d'application qui incluent ce modèle dans leur définition. Les relations dans les requêtes sont mises en Mappage des services correspondance par des relations directes à un seul niveau qui sont similaires aux requêtes CMDB, et en outre, elles sont également mises en correspondance par des relations indirectes à plusieurs niveaux si elles existent. Une requête pour une relation entre deux classes CI est satisfaite même si les deux classes CI sont connectées par des classes CI intermédiaires qui ne sont pas spécifiées dans la requête.

Requête de combinaison

Vous pouvez combiner les deux types de requête en incorporant une requête enregistrée Mappage des services dans une requête CMDB. Par exemple, créez une requête CMDB pour les serveurs Windows connectés à Tomcat WAR. Connectez ensuite la classe CI WAR Tomcat à une Mappage des services requête. La requête change pour trouver les serveurs Windows connectés à Tomcat WAR qui est inclus dans les services retournés par la Mappage des services requête. Vous pouvez inverser cette requête en choisissant **N'appartient pas au service**. Cela modifie la requête pour trouver les serveurs Windows connectés à WAR Tomcat qui ne sont pas inclus dans les services retournés par la Mappage des services requête.

Information associée

CMDB groupes

Configuration du générateur de requêtes CMDB

Vous pouvez configurer des paramètres qui affectent certaines fonctionnalités du générateur de requêtes CMDB.

Vue d'ensemble de la configuration

Configurer les paramètres du générateur de requêtes CMDB

Configurez les paramètres qui contrôlent l'apparence et le fonctionnement du canevas du générateur de requêtes CMDB.

Configurer les relations sur lesquelles effectuer la requête

Configurez les relations entre les CI, telles que la relation parent/enfant (direction) ou les relations de premier ou de deuxième niveau.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les paramètres du générateur de requêtes CMDB

Configurez les paramètres qui contrôlent certaines des fonctionnalités du générateur de requêtes CMDB.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Générateur de requêtes CMDB**.
2. Sur la page **du générateur de requêtes CMDB** , sélectionnez l'icône Paramètres ( ), puis configurez les paramètres.

Paramètre	Description
Afficher les relations dans les résultats	Affichez la relation entre les CI dans les résultats de la requête.
Afficher les connexions suggérées	Ce paramètre s'applique uniquement aux requêtes CMDB. Filtrez les listes de classes CMDB et de tables non CMDB dans le panneau latéral pour afficher uniquement les classes et les tables avec lesquelles le nœud sélectionné sur le canevas a une relation. Vous pouvez ensuite faire glisser n'importe quel élément de la liste filtrée vers le canevas et le connecter au nœud sélectionné sur le canevas.
Afficher les résultats dans un nouvel onglet	Affichez les résultats de la requête dans un onglet de navigateur distinct intitulé **Résultats de la requête**.

3. Sélectionnez à nouveau l'icône Paramètres pour fermer la boîte de dialogue.

Configurer les relations sur lesquelles effectuer la requête

Configurez le type de relations que vous souhaitez interroger dans le générateur de requêtes CMDB. Par exemple, configurez quel CI sur le canevas est le parent et lequel est l'enfant dans la relation ou le niveau de relations sur lequel effectuer la requête.

Avant de commencer
Rôle requis : cmdb_query_builder_read

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous connectez des classes CI sur le canevas, le générateur de requêtes CMDB affiche les propriétés de connexion dans la barre latérale droite, où vous pouvez configurer les propriétés de la relation sur laquelle effectuer la requête. Pour Mappage des services les requêtes, vous pouvez également configurer s'il faut interroger des CI associés ou non associés.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Les relations nouvellement ajoutées entre les classes CI peuvent prendre jusqu'à 30 minutes avant d'apparaître dans la liste de relations.

Procédure

1. Lors de l'ajout de CI au canevas, sélectionnez une zone de connexion sur un CI, puis sélectionnez la zone de connexion sur un autre CI avec lequel vous souhaitez créer une relation.
2. Configurez les propriétés de relation dans la barre latérale des propriétés de la connexion.

Type de relation	Interrogez les CI et les classes décroissantes avec des types de relation spécifiques.
Sens de la relation	Quelle classe CI est le parent et quelle classe CI est l'enfant dans la relation.
Niveau de relation	Interrogez uniquement sur les relations de premier niveau ou également sur les relations de deuxième niveau.
Aucune relation	Interrogez les CI qui n'ont aucune relation avec la classe définie.
Champs de références	Champ que les classes CI parent et parent ancêtre utilisent pour référencer la classe CI enfant.

3. Sélectionnez **Enregistrer**.

Information associée

CMDB groupes

Taille du lot pour les requêtes du générateur de requêtes CMDB

Dans un système de base, une taille globale de lot de 100 est allouée pour chaque exécution de requête du générateur de requêtes. Si nécessaire, vous pouvez utiliser une propriété système pour remplacer la taille du lot global par défaut ou optimiser la valeur du lot par requête enregistrée.

Les requêtes peuvent être très différentes, car elles peuvent être configurées pour interroger une grande variété de classes. Par conséquent, la taille du lot dans le système de base peut ne pas être optimale pour toutes les requêtes, et certaines requêtes peuvent expirer ou prendre beaucoup de temps à se terminer. La taille optimale du lot pour l'exécution de requêtes dépend de la charge du système, telle que la quantité de données et le nombre de relations dans votre système. Contactez le support pour obtenir de l'aide afin de calculer la taille du lot pour votre requête.

La taille du lot est applicable et se comporte de la même manière dans tous les scénarios d'exécution de requête, quelle que soit la façon dont l'exécution a été initiée :

- Interface utilisateur du générateur de requêtes (requête ad hoc ou enregistrée)
- API scriptable du générateur de requêtes
- Travaux planifiés
- CMDB groupes

La taille du lot pour les exécutions de requête est allouée dans l'ordre de priorité suivant :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. La valeur du *Execution Batch Size* champ dans la table Requêtes enregistrées, pour une requête enregistrée spécifique. Si elle est définie, cette valeur s'applique uniquement à la requête enregistrée et est prioritaire sur la valeur globale de 100 et la valeur de la propriété système glide.cmdb.query.batch_size .
2. La valeur de la propriété système glide.cmdb.query.batch_size, si elle existe, détermine globalement la taille de lot allouée à toutes les exécutions de requête. Si vous ajoutez et définissez cette propriété, la valeur s'applique à toutes les requêtes, à l'exception des requêtes enregistrées avec *Execution Batch Size* une valeur définie.
3. Une valeur globale de 100, si les deux options précédentes ne sont pas configurées.

Modification de la taille du lot pour les requêtes

Si vous rencontrez des problèmes de performances lors de l'exécution de requêtes, vous pouvez modifier la valeur de la taille du lot :

- Globalement pour toutes les requêtes : en ajoutant (si nécessaire) et en définissant la valeur de la propriété système glide.cmdb.query.batch_size.
- Par requête enregistrée : Définir la taille du lot pour une requête enregistrée spécifique

Définir la taille du lot pour une requête enregistrée spécifique

Configurez une taille de lot personnalisée pour une requête enregistrée dans le générateur de requêtes CMDB qui prend beaucoup de temps à terminer ou qui expire. Une taille de lot personnalisée remplace la taille globale du lot dans le système de base et la valeur de la *glide.cmdb.query.batch.size* propriété système.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Contactez le support pour obtenir de l'aide afin de calculer la taille du lot pour votre requête.

Procédure

1. Dans le navigateur de filtre, saisissez `qb_saved_query.list` et appuyez sur Entrée pour accéder à la table Requêtes enregistrées.
2. Dans la vue de liste Requêtes enregistrées, recherchez la requête enregistrée pour laquelle vous souhaitez modifier la taille du lot.
3. Définissez ou modifiez la valeur dans le *Execution Batch Size* champ.
   Définissez la valeur pour qu'elle soit supérieure à la valeur globale de la propriété glide.cmdb.query.batch.size ou augmentez toute valeur existante.

Navigation dans le générateur de requêtes CMDB

Utilisez les outils de navigation pour agrandir ou réduire la requête, pour la déplacer ou pour délimiter une section de la requête à exécuter.

Utilisez les boutons des outils de navigation de comme suit :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Utilisez le signe plus (+) pour augmenter l'agrandissement de la requête.
- Utilisez le signe moins (-) pour diminuer l'agrandissement de la requête.
- Sélectionnez le point central pour centrer la requête sur le canevas.
- Utilisez les flèches de direction pour déplacer la requête dans cette direction.
- Utilisez l'outil de sélection sous l'outil de navigation pour basculer entre deux états :
  - Déplacement de l'intégralité de la requête sur le canevas.
  - Délimitation d'une section de la requête, que vous pouvez ensuite exécuter en tant que requête partielle.

Créer une requête CMDB à l'aide du générateur de requêtes CMDB

Type de requête CMDB qui interroge l'infrastructure pour les classes CI et, éventuellement, les tables non CMDB, ainsi que les relations et références qui les relient.

Avant de commencer

Rôle requis : cmdb_query_builder_read pour afficher et exécuter uniquement les requêtes enregistrées, et cmdb_query_builder (contenu pour itil, itil_admin et asset) pour créer et enregistrer des requêtes, modifier les requêtes enregistrées et exécuter des requêtes. Pour générer des rapports sur les requêtes, les ACL associées au rapport sont requises.

Les utilisateurs autorisés peuvent mettre à jour et supprimer une requête créée par un autre utilisateur.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez la requête en faisant glisser les classes CI et les tables non-CMDB que vous souhaitez inclure dans la requête. Ensuite, déposez-les en tant que nœuds sur le canevas et définissez des propriétés de relation entre eux. Vous pouvez filtrer sur les attributs de n'importe quel nœud pour affiner les résultats à un ensemble spécifique de CI de cette classe ou à un seul CI spécifique. Vous pouvez également sélectionner les colonnes de propriétés qui apparaissent dans les résultats de la requête.

Au fur et à mesure que vous créez une requête, les options de liste et d'autres éléments de l'interface utilisateur du générateur de requêtes CMDB sont filtrés dynamiquement en fonction de vos sélections.

Pour en savoir plus sur l'utilisation du générateur de requêtes, consultez la vidéo Requêtes et rapports du générateur de requêtes CMDB - Académie Platform Analytics ServiceNow Community . Pour obtenir la procédure pas à pas de la création de requêtes CMDB dans le générateur de requêtes, y compris les requêtes avec les services d'application, reportez-vous à la section Exemples de requêtes :.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** et sélectionnez **Générateur de requêtes CMDB**.
2. Sur la page **du générateur de requêtes CMDB** , effectuez l'une des actions suivantes :
   - Sélectionnez **Créer**. **Saisissez un nom**, choisissez **Requête CMDB** comme **type de requête**, puis sélectionnez **Créer**.
   - Sélectionnez un widget d'une requête enregistrée pour continuer à créer une requête existante. Rechercher une requête enregistrée d'abord si nécessaire.
   - Pointez sur le coin supérieur droit d'un widget de requête enregistrée et sélectionnez l'icône **Dupliquer la requête** pour modifier une copie d'une requête enregistrée. Le nom par défaut de la nouvelle requête contient la chaîne « copie ».
3. Sur le canevas, vous pouvez effectuer l'une des opérations suivantes :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Ajouter des classes CI à la requête : dans l'onglet **Classes CMDB** , sélectionnez des classes dans la liste de hiérarchie et faites-les glisser vers le canevas.

- Ajoutez un CI de service d'application à la requête : Dans l'onglet **Classes CMDB** , sélectionnez la classe de **service d'application** dans la liste de hiérarchie et faites-la glisser vers le canevas.

  Dans les propriétés du service d'application, dans la barre latérale droite, vous pouvez sélectionner **Convertir les nœuds attachés en modèle** pour interroger les modèles entre le service d'application et d'autres nœuds de classe CMDB. Lors de l'interrogation d'un modèle, les nœuds situés aux deux extrémités de la connexion du modèle peuvent être distants d'un nombre illimité de niveaux. Si **l'option Convertir les nœuds attachés en modèle** n'est pas sélectionnée, la connexion entre le nœud de service d'application et les autres nœuds de classe CMDB représente des relations directes.

- Ajouter des tables non CMDB à la requête : sélectionnez une table dans la liste **Tables non CMDB et faites-la** glisser vers le canevas.

  Remarque : Une table non-CMDB ne peut pas être le nœud de départ de la requête.

- Ajoutez des connexions (relations ou modèles pour les services d'application) entre deux nœuds sur le canevas :

  a. Sur le premier nœud de la connexion, sélectionnez le petit carré au centre du côté droit.

  b. Sur le deuxième nœud de la connexion, sélectionnez le petit carré au centre du côté gauche pour créer la connexion.

Notations de l'interface utilisateur de connexion

Notation	Description
Ligne complète	Une relation dans une requête CMDB.
Astérisque rouge au centre de la ligne de connexion	Des informations telles que le type de relation sont manquantes, ce qui invalide la requête.
Niveaux :<n> Types :<n> ou une notation **<Type de référence>** sur la ligne de connexion	Le cas échéant : le nombre de niveaux de relation et le nombre de types de relations inclus pour la connexion. Ou, un type de référence pour une relation qui est une référence.
Pointillée	Modèle de connexion entre un nœud de service d'application et un autre nœud.

- Dans Propriétés de la connexion dans la barre latérale droite, configurez les paramètres de relation (sélectionnez la ligne de connexion si nécessaire) :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans la section Sens de la relation, sélectionnez le nœud **Parent** (le nœud **Enfant** s'ajuste automatiquement).

b. Dans la section Niveaux de relation, définissez le **niveau** sur **Relations de premier niveau** si les CI sont directement connectés. Ou, **jusqu'à des relations de 2e niveau** si les CI sont connectés directement ou indirectement via un autre CI.

c. Dans la section Types de relations et Éléments connexes, sélectionnez l'une des options suivantes :

Option	Description
Aucune relation	Pour demander les CI sans relations de connexion, tels que `Tous les CI WAR Tomcat qui ne sont pas connectés à un serveur Windows`.
Ajouter des types de relations	Pour sélectionner un type de relation spécifique ou n'importe quel type de relation.
Ajouter un élément connexe	Pour demander les CI associés entre les nœuds.

- Configurez la colonne de référence CI pour une connexion à une table non CMDB : dans la barre de droite des propriétés de la connexion, dans la section Colonne de référence CI, sélectionnez la colonne faisant référence à un CI dans la liste Utiliser la **colonne de référence CI** . Si une seule option est disponible, elle est automatiquement sélectionnée.
- Configurez le modèle entre un nœud de service d'application défini avec l'option **Convertir les nœuds attachés en modèle** et un nœud de table non CMDB : Sélectionnez **Appliquer <table> une filtre de référence à tous les nœuds du modèle** pour appliquer la requête au CI du service d'application lui-même et aux CI au sein du service d'application.
- Ajouter des filtres à un nœud de classe : appliquez des filtres pour affiner une requête de classe à un ensemble spécifique de CI ou à un seul CI spécifique.

a. Pointez sur le nœud auquel ajouter un filtre, puis sélectionnez l'icône **Appliquer des filtres** qui s'affiche au-dessus du nœud.

b. Dans la section Filtres, ajoutez des conditions d'attribut et de liste connexe .

c. Fermez la section **Filtres** .
Par exemple : ajoutez un filtre pour l'emplacement de la base de données afin d'interroger les bases de données situées à Seattle.

Sélectionnez **Filtres appliqués** dans la barre de droite pour afficher tous les filtres de chaque nœud sur le canevas.

- Ajouter des opérateurs ET/Ou à la requête :

a. Connectez un nœud à deux autres nœuds.

b. Sélectionnez la case **Et** qui apparaît sur la ligne de connexion pour basculer entre les opérateurs **Et/Or** .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Par exemple : C1 est Tomcat WAR, C2 est Linux Server et C3 est Windows Server. Requête pour `tous les CI WAR Tomcat connectés à un serveur Linux ou à un serveur Windows`.

- Ajoutez des colonnes de propriétés pour un nœud afin qu'elles apparaissent dans les résultats de la requête :

  Remarque : Pour une relation, les résultats de la requête incluent les *parent*colonnes , *child*, et *type* . Vous ne pouvez pas ajouter d'autres colonnes à partir de la table [cmdb_rel_ci].

  a. Sélectionnez **Propriétés** dans le volet droit.

  b. Sélectionnez un nœud une ou deux fois, de sorte que la section Colonnes du rapport s'affiche dans la barre latérale droite, puis sélectionnez **Ajouter des colonnes**.

  c. Sélectionnez les propriétés, puis sélectionnez en dehors de la liste des propriétés pour la fermer.

- Créez une requête de combinaison en intégrant une Mappage des services requête dans une requête CMDB :

  a. Lors de la création d'une requête CMDB, sélectionnez **Requêtes de services enregistrées** dans la barre latérale gauche.

  b. Sélectionnez une requête, puis faites-la glisser Mappage des services vers le canevas. Cette requête renvoie tous les CI qui satisfont à la requête CMDB et qui sont inclus dans les services retournés par la requête incorporée Mappage des services .

- Ajoutez une balise de recherche qui peut ensuite être utilisée comme critère de recherche pour les requêtes enregistrées :

  a. Sélectionnez l'icône **Ajouter des balises** en haut du canevas.

  b. Sélectionnez **Ajouter une balise** et, dans la boîte de dialogue **Balises de requête** , entrez une ou plusieurs chaînes de balises.

  c. Sélectionnez à nouveau l'icône **Ajouter des balises** pour fermer la boîte de dialogue **Balises de requête** .

4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Dans l'onglet **Requêtes enregistrées** , pointez sur un widget de requête enregistrée et sélectionnez **Informations sur la requête**. Les détails de la requête tels que le type de requête, la date de dernière mise à jour, les groupes CMDB associés à la requête et les calendriers de requêtes s'affichent.

Que faire ensuite

- Sélectionnez **Exécuter**.

Seuls les 100 premiers résultats de la requête s'affichent dans le volet des résultats.

- Sélectionnez **Charger plus de résultats** pour afficher l'ensemble de 100 résultats suivant.
- Sélectionnez **Charger tous les résultats** pour afficher le reste des résultats de la requête, jusqu'au nombre spécifié par la propriété système glide.cmdb.query.max_results_limit (10 000 par défaut).

Sélectionnez un CI pour ouvrir son formulaire CI et, sur le formulaire CI, sélectionnez **Ouvrir dans l'espace de travail CMDB** pour afficher l'intégrité des CI dans la vignette Intégrité des CI dans l'espace de travail CMDB. Cette opération nécessite un rôle sn_cmdb_user (utilisateur CMDB).

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Assurez-vous que la propriété glide.security.use_csrf_token est définie sur true, ce qui permet à tous les résultats d'apparaître.
- Lorsque **le niveau** est défini sur **Jusqu'aux relations de 2e niveau**, le type de relation n'apparaît pas dans les résultats de la requête.
- Lorsqu'une requête est en cours d'exécution, attendez qu'elle se termine ou expire avant d'ouvrir ou d'exécuter une autre requête.

- Modifier les paramètres du générateur de requêtes : sélectionnez (**Paramètres**) pour ouvrir la boîte de dialogue **Paramètres du générateur de requêtes** .
- Copiez et partagez l'URL d'une requête enregistrée avec les utilisateurs qui ont accès au générateur de requêtes CMDB. Coller l'URL partagée dans une nouvelle fenêtre de navigateur Internet ouvre directement la requête enregistrée dans le générateur de requêtes CMDB.
- Créer un rapport dans le générateur de requêtes CMDB.
- Créez un calendrier pour exécuter la requête ultérieurement et pour envoyer les résultats par e-mail aux parties intéressées.
- Exporter les résultats de la requête :

  Sélectionnez le menu contextuel Résultats de la requête, puis sélectionnez **Exporter**. Même si le bouton **Charger plus de résultats** est visible, indiquant qu'il existe des résultats de requête supplémentaires, seuls les résultats visibles sont exportés.

- Exporter et importer une requête CMDB pour porter une définition de requête entre les instances.
- Remplissez un groupe CMDB à l'aide d'une requête enregistrée.
- Supprimer une requête CMDB.

Information associée

Exemples de requêtes :

Créer une Mappage des services requête à l'aide du générateur de requêtes CMDB

Le Mappage des services type de requête est un modèle composé de classes et de relations entre ces classes. Une fois que vous avez créé le modèle et exécuté la requête, la requête renvoie tous les Mappage des services services qui contiennent ce modèle.

Avant de commencer

Rôle requis : cmdb_query_builder_read pour afficher et exécuter uniquement les requêtes enregistrées, et cmdb_query_builder (contenu pour itil, itil_admin et asset) pour créer et enregistrer des requêtes, modifier les requêtes enregistrées et exécuter des requêtes.

Les utilisateurs autorisés peuvent mettre à jour et supprimer une requête créée par un autre utilisateur.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez la requête en faisant glisser les classes CI que vous souhaitez inclure dans la requête, en les déposant en tant que nœuds sur le canevas, puis en définissant des propriétés de relation entre elles. Pour chaque nœud de classe de la requête, vous pouvez filtrer ses attributs pour affiner les résultats à un ensemble spécifique de CI de cette classe ou à un seul CI spécifique. Vous pouvez également sélectionner les colonnes de propriétés qui apparaissent dans les résultats de la requête.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Au fur et à mesure que vous créez une requête, les options de liste et d'autres éléments de l'interface utilisateur du générateur de requêtes CMDB sont filtrés dynamiquement en fonction de vos sélections.

Reportez-vous à la rubrique Exemples de requêtes : Procédure pas à pas de la création d'une Mappage des services requête dans le générateur de requêtes CMDB.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Générateur de requêtes CMDB**.
2. Sur la page **du générateur de requêtes CMDB** , effectuez l'une des opérations suivantes :

   a. Sélectionnez **Créer**.

   b. Saisissez un **Nom**.

   c. Sélectionnez **Requête de mappage des services** comme **type de requête**.

   d. Sélectionnez **Créer**.

   e. Sélectionnez un widget d'une requête enregistrée pour continuer à créer une requête existante. Rechercher une requête enregistrée d'abord si nécessaire.

   f. Pointez sur le coin supérieur droit d'un widget de requête enregistré.

   g. Sélectionnez l'icône **Dupliquer la requête** pour modifier une copie d'une requête enregistrée.
   Le nom par défaut de la nouvelle requête contient la chaîne « copie ».

3. Sur le canevas, vous pouvez effectuer l'une des actions suivantes :
   - Ajouter des classes CI à la requête : sélectionnez des classes dans la liste de hiérarchie **des classes CMDB** et faites-les glisser vers le canevas.
   - Ajoutez des connexions (relations) entre deux nœuds sur le canevas :

     a. Sur le premier nœud de la relation, sélectionnez le petit carré au centre du côté droit.

     b. Sur le deuxième nœud de la relation, sélectionnez le petit carré au centre du côté gauche pour créer la connexion.

     c. Dans **Propriétés** de la connexion dans la barre latérale droite, configurez les éléments suivants (sélectionnez la ligne de connexion si nécessaire) :

        - Dans la section Sens de la relation, sélectionnez le nœud **Parent** (le nœud **Enfant** s'ajuste automatiquement).
        - Dans la section Propriétés de la requête de service, sélectionnez **Rechercher les CI associés** ou **Rechercher les CI non associés** pour interroger un modèle dans lequel les deux classes ont ou n'ont pas de relations l'une avec l'autre, respectivement.

          Par exemple, `tous les CI WAR Tomcat qui ne sont pas connectés à un serveur Windows`.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Notations de l'interface utilisateur des relations

Notation	Description
Pointillée	Une relation dans une Mappage des services requête.

- Ajouter des filtres à un nœud de classe : appliquez des filtres pour réduire une classe à un ensemble spécifique de CI ou à un seul CI spécifique.

  a. Pointez sur le nœud auquel ajouter un filtre, puis sélectionnez l'icône **Appliquer des filtres** qui s'affiche au-dessus du nœud.

  b. Dans la section Filtres, ajoutez des conditions d'attribut et de liste connexe .

  c. Fermez la section **Filtres** .
  Par exemple : ajoutez un filtre pour la criticité opérationnelle afin de rechercher les entreprises les plus critiques.

  Sélectionnez **Filtres appliqués** dans la barre de droite pour afficher tous les filtres de chaque nœud sur le canevas.

- Ajouter des opérateurs ET/Ou à la requête :

  a. Connectez un nœud à deux autres nœuds.

  b. Cochez la case **Et** qui apparaît sur la ligne de connexion pour basculer entre **les opérateursEt** et Ou.

  Par exemple, C1 est Tomcat WAR, C2 est Linux Server et C3 est Windows Server. Interrogez tous les CI WAR Tomcat connectés à un serveur Linux ou à un serveur Windows.

- Ajoutez des colonnes de propriétés pour un nœud à afficher dans les résultats de la requête :

  Remarque : Pour une relation, les résultats de la requête affichent les *parent*colonnes , *child*, et *type* Vous ne pouvez pas ajouter d'autres colonnes à partir de la table [cmdb_rel_ci].

  a. Sélectionnez **Propriétés** dans le volet droit.

  b. Sélectionnez un nœud une ou deux fois, de sorte que la section Colonnes de rapport du nœud s'affiche dans la barre latérale droite, puis sélectionnez **Ajouter des colonnes**.

  c. Sélectionnez les propriétés, puis sélectionnez en dehors de la liste des propriétés pour la fermer.

- Sélectionnez des colonnes et ajoutez des filtres qui seront appliqués à l'ensemble de services obtenu :

  a. Sélectionnez **Propriétés** dans la barre de droite, puis sélectionnez un espace vide sur le canevas pour vous assurer que rien n'est sélectionné.

  b. Sélectionnez **Ajouter des colonnes** en bas de la barre de droite, puis sélectionnez les colonnes à ajouter. Sélectionnez en dehors de la liste des colonnes pour la fermer.

  c. Sélectionnez l'icône **Appliquer des filtres de requête de mappage des services** en haut du canevas et ajoutez des filtres.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Inverser l'intégralité de la requête et rechercher tous les Mappage des services services qui n'incluent pas le modèle de requête : sélectionnez un nœud une ou deux fois afin que les propriétés de la requête apparaissent dans la barre de droite. Dans la section Metadata (Métadonnées), activez ou désactivez l'option Services **incluant ce modèle** .
- Ajoutez une balise de recherche qui peut ensuite être utilisée comme critère de recherche pour les requêtes enregistrées :

  a. Sélectionnez l'icône **Ajouter des balises** en haut du canevas.

  b. Sélectionnez **Ajouter une balise** et, dans la boîte de dialogue **Balises de requête** , entrez une ou plusieurs chaînes de balises.

  c. Sélectionnez à nouveau l'icône **Ajouter des balises** pour fermer la boîte de dialogue **Balises de requête** .

4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Dans l'onglet **Requêtes enregistrées** , pointez sur un widget de requête enregistrée et sélectionnez **Informations de requête** pour afficher les détails de la requête tels que le type de requête, la date de dernière mise à jour et les calendriers des requêtes.

Que faire ensuite

- Sélectionnez **Exécuter**.

  Le volet des résultats de la requête affiche uniquement les 100 premiers résultats de la requête.

  - Sélectionnez **Charger plus de résultats** pour afficher l'ensemble de 100 résultats suivant.
  - Sélectionnez **Charger tous les résultats** pour afficher le reste des résultats de la requête, jusqu'au nombre spécifié par la propriété système glide.cmdb.query.max_results_limit (10 000 par défaut).

  Sélectionnez un CI pour ouvrir son formulaire CI et, sur le formulaire CI, sélectionnez **Ouvrir dans l'espace de travail CMDB** pour afficher l'intégrité des CI dans la vignette Intégrité des CI dans l'espace de travail CMDB. Cette opération nécessite un rôle sn_cmdb_user (utilisateur CMDB).

  Remarque : Lorsqu'une requête est en cours d'exécution, attendez qu'elle se termine ou expire avant d'ouvrir ou d'exécuter une autre requête.

- Modifier les paramètres du générateur de requêtes : sélectionnez l'icône Paramètres (pour ouvrir la boîte de dialogue **Paramètres du générateur de requêtes** .
- Copiez et partagez l'URL d'une requête enregistrée avec les utilisateurs qui ont accès au générateur de requêtes CMDB. Coller l'URL partagée dans une nouvelle fenêtre de navigateur Internet ouvre directement la requête enregistrée dans le générateur de requêtes CMDB.
- Créer un rapport dans le générateur de requêtes CMDB.
- Créez un calendrier pour exécuter la requête ultérieurement et pour envoyer les résultats par e-mail aux parties intéressées.
- Exporter les résultats de la requête :

  Pour exporter les résultats de requête visibles : sélectionnez le menu contextuel Résultats de la requête, puis sélectionnez **Exporter**. Même si le bouton **Charger plus de résultats** est visible, indiquant qu'il existe des résultats de requête supplémentaires, seuls les résultats visibles sont exportés.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Exporter et importer une requête CMDB pour porter une définition de requête entre les instances.
- Renseignez un groupe CMDB à l'aide de la requête enregistrée.
- Supprimer une requête CMDB.

Information associée

Exemples de requêtes :

Exécuter une requête CMDB partielle

Vous pouvez exécuter une requête partielle dans le générateur de requêtes CMDB en définissant une section d'une requête, puis en l'exécutant.

Avant de commencer
Rôle requis : cmdb_query_builder (contenu pour ITIL, itil_admin et asset)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lors de la création d'une requête ou de l'examen d'une requête enregistrée, vous ne pouvez exécuter qu'une section de la requête. Sur le canevas du générateur de requêtes CMDB, mettez en surbrillance une section de la requête contenant les nœuds et les relations de la requête partielle que vous souhaitez exécuter. Vous pouvez ensuite examiner les résultats de la requête partielle et mettre à jour la requête si nécessaire.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Générateur de requêtes CMDB**.
2. Sur la page du générateur de requêtes CMDB, sélectionnez une tuile pour ouvrir une requête existante.
3. Sélectionnez l'outil de sélection sous l'outil de navigation pour passer en mode de sélection de section.
4. Bordez une section de la requête :

   a. Sélectionnez le coin supérieur gauche de la section.

   b. Faites glisser et relâchez dans le coin inférieur droit de la section que vous souhaitez créer.
   Au fur et à mesure que le curseur se déplace, la section sélectionnée est mise en surbrillance en bleu clair. Les nœuds de requête inclus dans la requête partielle s'affichent avec une bordure bleue.

5. Sélectionnez **Exécuter**.
6. Dans la boîte de dialogue Choisir le nœud de départ, sélectionnez le nœud de départ pour la requête partielle, puis sélectionnez **Confirmer**.

Résultats
Les résultats de la requête partielle s'affichent dans le volet Résultats.

Supprimer une requête CMDB

Supprimez une requête CMDB qui n'est plus utilisée ou nécessaire.

Avant de commencer
La requête que vous souhaitez supprimer doit déjà être enregistrée.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : cmdb_query_builder (contenu pour ITIL, itil_admin et Asset). Les utilisateurs autorisés peuvent supprimer une requête créée par un autre utilisateur.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** et sélectionnez **Générateur de requêtes CMDB**.
2. Sur la page **du générateur de requêtes CMDB** , sélectionnez l'onglet Requêtes enregistrées et définissez le mode d'affichage sur la vue Carte (vue).
3. Déplacez-vous vers la carte contenant la requête que vous souhaitez supprimer.
4. Sélectionnez l'icône Supprimer la requête (X) qui apparaît dans la carte.

Créer un rapport dans le générateur de requêtes CMDB

Utilisez les rapports du générateur de requêtes CMDB pour afficher les résultats d'une requête CMDB ou d'une Mappage des services requête. Créez un rapport de base ou un rapport dynamique qui se met à jour automatiquement lorsque les résultats de la requête enregistrée associée changent.

Créer un rapport de base

Après avoir exécuté une requête dans le générateur de requêtes CMDB, vous pouvez créer un rapport de base inclus dans le périmètre de l'exécution de la requête.

Avant de commencer

Le module d'extension Core UI (com.glide.ui.ui16) doit être activé.

Rôle requis :

- Afficher le rapport : cmdb_query_builder ou cmdb_query_builder_read
- Créer un rapport : cmdb_query_builder ou cmdb_query_builder_read, puis report_user

Dans un système de base, le rôle cmdb_query_builder est contenu dans les rôles itil et asset.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** et cliquez sur **Générateur de requêtes CMDB**.
2. Créez une requête.
3. Dans le volet des résultats de la requête, cliquez sur **Charger plus de résultats** ou **Charger tous les résultats** pour charger tous les résultats que vous souhaitez inclure dans le rapport de base.
4. Dans le volet des résultats de la requête, cliquez sur le menu contextuel de colonne et sélectionnez **Histogramme** ou **Graphique à secteurs**.

Résultats

L'application Rapports crée un rapport de base, qui est limité aux résultats de requête actuellement chargés et qui est statique.

Information associée

Reporting

Créer une requête CMDB à l'aide du générateur de requêtes CMDB

Créer une Mappage des services requête à l'aide du générateur de requêtes CMDB

Exécuter une requête CMDB partielle

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un rapport dynamique

Après avoir exécuté une requête enregistrée dans le générateur de requêtes CMDB, créez un rapport dynamique qui est continuellement mis à jour pour afficher les derniers résultats de requête. Vous pouvez utiliser un rapport dynamique comme n'importe quel autre rapport créé à l'aide de Reporting et vous pouvez l'ajouter aux tableaux de bord d'Analyse des performances.

Avant de commencer

Assurez-vous que la requête pour laquelle vous souhaitez créer un rapport dynamique est une requête enregistrée et qu'il existe un calendrier spécifié pour la requête. Exécutez également la requête enregistrée et assurez-vous que tous les résultats de la requête sont visibles.

Rôle requis :

- Pour créer : cmdb_query_builder et report_user
- Pour afficher : Les exigences du rôle de génération de rapports peuvent s'appliquer, voir Administration des rapports pour les exigences du rôle de génération de rapports.

Dans le système de base, le rôle cmdb_query_builder est contenu dans les rôles itil et asset.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le bouton **Créer un rapport** dans le générateur de requêtes CMDB, qui permet de créer un rapport dynamique, n'est activé que dans les cas suivants :

- La requête est enregistrée
- La requête a un calendrier
- L'ensemble des résultats de la requête est présent après l'exécution d'une requête

Le rapport dynamique initial que vous créez est basé sur les résultats de l'exécution initiale de la requête enregistrée. Ensuite, à chaque exécution ultérieure de la requête enregistrée, le rapport associé est automatiquement mis à jour avec les derniers résultats de requête.

Toutefois, si vous modifiez la définition de la requête elle-même, la requête et le rapport ne sont plus synchronisés et vous devez créer un nouveau rapport.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Générateur de requêtes CMDB**.
2. Dans l'onglet **Requêtes enregistrées** , sélectionnez la requête enregistrée pour laquelle vous souhaitez créer un rapport.
   Assurez-vous que la requête a un calendrier spécifié.
3. Sélectionnez **Exécuter** et assurez-vous que tous les résultats de la requête s'affichent.
   Cliquez sur **Charger tous les résultats** s'ils sont disponibles pour charger tous les résultats. Le bouton **Créer un rapport** n'est activé que si tous les résultats de la requête sont affichés.
4. Cliquez sur **Créer un rapport**.
   Si le générateur de requêtes CMDB affiche les résultats de la requête dans un nouvel onglet, revenez à la fenêtre du générateur de requêtes CMDB une fois le nouvel onglet ouvert avec les résultats de la requête.
5. Dans le concepteur de rapports, cliquez sur **Suivant** ou **Retour** pour afficher et configurer le nouveau rapport dans les onglets **Données**, **Type**, **Configurer** et **Style** .
   Le rapport est prérempli avec les résultats de la requête CMDB et quelques autres détails de rapport.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Le nom du rapport** est défini sur le nom de la requête enregistrée.
- **Le type de source** est défini sur **Source de données**.
- **La source de données** est définie sur la table dans laquelle les résultats de la requête sont stockés.
- **L'ID système** de la requête est l'ID de la dernière exécution de la requête.

Pour plus d'informations sur les rapports et sur la configuration d'un rapport dans le concepteur de rapports, voir Rapports , Création de rapports .

6. Cliquez sur **Enregistrer** ou **Exécuter**.

Résultats

Le générateur de requêtes CMDB crée une source de rapport que vous pouvez joindre à un rapport et utiliser avec des tableaux de bord. Pour plus d'informations sur les sources des rapports, consultez Sources des rapports .

Que faire ensuite

Utilisez l'une des étapes suivantes pour afficher la nouvelle source de rapport. Le nom de la nouvelle source de rapport est défini sur le nom de la requête CMDB à partir de laquelle elle a été créée et ne peut pas être modifié.

- Dans le générateur de requêtes, cliquez sur **Requêtes enregistrées**. Dans la fenêtre Requêtes enregistrées, cliquez sur l'icône **Informations de la requête** dans la vignette de la requête enregistrée. Faites défiler jusqu'au bas de la liste d'informations, puis cliquez sur le lien sous **Source du rapport**.
- Accédez à la **Tout** > **Rapports** > **Administration** > **Sources des rapports** et localisez la nouvelle source du rapport.

Rechercher une requête enregistrée

Le générateur de requêtes CMDB vous permet de rechercher une requête enregistrée spécifique à l'aide de n'importe quelle combinaison de critères de recherche tels que le nom de la requête, le type, les balises personnalisées et qui a créé ou mis à jour la requête.

Avant de commencer

Pour localiser une requête enregistrée à l'aide d'un critère de recherche **de balises de requête** , une balise de requête doit être associée à la requête. Pour en savoir plus, reportez-vous à la section Créer une requête CMDB à l'aide du générateur de requêtes CMDB, ou Créer une Mappage des services requête à l'aide du générateur de requêtes CMDB.

Rôle requis : cmdb_query_builder (contenu pour ITIL, itil_admin et asset)

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Générateur de requêtes CMDB**.
2. Dans l'onglet Requêtes enregistrées, sélectionnez **un critère Trier par** .
3. Dans le champ **Rechercher les requêtes enregistrées** , entrez une chaîne de recherche qui correspond à la sélection **Trier par** , puis sélectionnez un élément dans la liste qui se remplit au fur et à mesure que vous tapez.
   La liste déroulante comprend des chaînes de recherche qui peuvent être appliquées aux critères de tri tels que « Nom de la requête ».
4. Affinez la recherche en saisissant des chaînes de recherche de **requêtes enregistrées** de recherche supplémentaires si nécessaire.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Planifier une requête CMDB

Planifiez une requête CMDB enregistrée pour qu'elle s'exécute une fois à une heure planifiée ou selon une planification récurrente, et pour envoyer les résultats de la requête par e-mail aux utilisateurs spécifiés.

Avant de commencer

Une requête CMDB enregistrée qui a été créée dans le générateur de requêtes CMDB doit exister.

Rôle requis : cmdb_query_builder (contenu pour itil et asset)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les résultats de la requête sont joints à l'e-mail sous la forme d'un fichier au format spécifié. Le nombre maximal de lignes de résultats pouvant être jointes est déterminé par la *glide.cmdb.query.max_results_limit* propriété système (10 000 par défaut).

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Générateur de requêtes CMDB** , puis sélectionnez une requête enregistrée.
2. Sélectionnez **Créer un calendrier** , puis remplissez le formulaire.

E-mail planifié du formulaire du générateur de requêtes

Champ	Description
Requête	Requête à exécuter.
Utilisateurs	Utilisateurs qui doivent recevoir l'e-mail des résultats de la requête. Pour recevoir des e-mails, les utilisateurs doivent avoir une adresse e-mail définie et avoir défini les notifications sur Activer dans leurs enregistrements utilisateur.
Groupes	Groupes auxquels envoyer les résultats de la requête par e-mail.
Zip de sortie	Indique si le rapport doit être envoyé sous forme de fichier zip.
Actif	Indique s'il faut exécuter la requête selon le calendrier spécifié.
Exécuter	Fréquence d'exécution de la requête.
Heure	Heure de la journée à laquelle exécuter la requête.
Conditionnel	Indique s'il faut afficher le champ **Condition** , qui permet de spécifier les conditions dans lesquelles la requête est exécutée.
Omettre si ce n'est pas des enregistrements	Indiquez s'il faut distribuer les e-mails si la requête ne renvoie aucun résultat.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Adresses e-mail	Adresses e-mail des utilisateurs qui doivent recevoir l'e-mail mais qui ne sont pas dans le système.
Objet	Texte qui apparaît dans la ligne d'objet de l'e-mail de distribution.
Message d'introduction	Message supplémentaire remis avec les résultats de la requête.
Condition	Script créé par l'utilisateur qui vérifie que certaines conditions sont vraies avant d'exécuter la requête. Ce champ n'est visible que lorsque **l'option Conditionnel** est cochée.
Type	Format de fichier à utiliser pour les résultats de la requête. **Remarque :** Configurer la mise en page du formulaire pour ajouter ce champ au formulaire.

Exporter et importer une requête CMDB

Exportez une définition de CMDB ou Mappage des services de requête enregistrée dans un fichier XML que vous pouvez importer et exécuter ultérieurement dans le générateur de requêtes CMDB. Ce processus vous permet de porter une requête enregistrée entre les instances, par exemple d'un environnement de développement vers un environnement de production.

Avant de commencer

- Vous devez enregistrer une requête avant de pouvoir l'exporter.
- Le domaine d'une requête exportée doit être visible dans les instances source et de destination.

Rôle requis : cmdb_query_builder (contenu dans itil, itil_admin et asset).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lors de l'exportation d'une requête de combinaison, la définition de requête intégrée Mappage des services est incluse dans la requête exportée.

Pour la rétrocompatibilité, vous pouvez alternativement Exporter et importer une requête en tant qu'ensemble de mises à jour.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Générateur de requêtes CMDB**.
2. Exporter une requête enregistrée :

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans l'onglet **Requêtes enregistrées** , en vue de liste ou de carte, sélectionnez une requête enregistrée.

b. Sélectionnez l'icône **Exporter la requête** en haut du canevas du générateur de requêtes.

c. Attendez que le message **Exportation de la requête terminée** s'affiche, puis sélectionnez **Télécharger**.
Vous pouvez maintenant accéder au fichier XML de la requête.

3. Importer une requête enregistrée :

a. Dans l'onglet **Requêtes enregistrées** , sélectionnez l'icône **Importer la requête** en haut de la fenêtre du générateur de requêtes CMDB.

b. Dans le Finder, sélectionnez le fichier XML de requête enregistré, puis cliquez sur **Ouvrir**.
La requête importée est disponible dans l'onglet **Requêtes enregistrées** du générateur de requêtes CMDB sur l'instance.

Exporter et importer une requête en tant qu'ensemble de mises à jour

Exportez une définition de requête enregistrée dans un fichier XML en tant qu'ensemble de mises à jour, que vous pourrez importer ultérieurement.

Avant de commencer

Rôle requis : exporter : cmdb_query_builder (contenu dans itil et asset). À importer : utilisateur ayant l'autorisation d'importer un ensemble de mises à jour.
Le domaine dans la requête exportée doit être visible à la fois dans les instances source et de destination.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Exportez une définition de requête en tant qu'ensemble de mises à jour que vous pouvez importer et valider ultérieurement. Ce processus vous permet de transférer une requête entre des instances, par exemple d'un environnement de développement vers un environnement de production. Pour plus d'informations sur l'exportation puis la validation d'ensembles de mises à jour à l'aide de fichiers XML, voir Enregistrer un ensemble de mises à jour en tant que fichier XML local .

Lors de l'exportation d'une requête de combinaison, la définition de requête intégrée Mappage des services est incluse dans l'ensemble de mises à jour exporté.

Procédure

1. Exporter une requête enregistrée :
   a. Dans le **navigateur de filtre**, saisissez `qb_saved_query.list`.
   b. Sélectionnez **Entrée** pour accéder à la table Requêtes enregistrées.
   c. Dans la vue de liste Requêtes enregistrées, sélectionnez la requête que vous souhaitez exporter.
   d. Sélectionnez **Actions sur les lignes sélectionnées** , puis **Exporter la requête**.
   e. **Attendez que l'exportateur de requête** termine l'exportation.
2. Importer la requête enregistrée exportée :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Accédez à la **Ensembles de mises à jour système** > **Ensembles de mises à jour récupérés**.

b. Dans le formulaire Ensembles de mises à jour récupérés, sélectionnez **Importer les ensembles de mises à jour à partir du code XML**.

c. Sur la page Importer XML, sélectionnez **Choisir un fichier**.

d. Sélectionnez le fichier XML exporté.

e. Sélectionnez **Charger**.

f. Ouvrez le nouvel enregistrement qui a été ajouté à la vue de liste Ensembles de mises à jour récupérés.

g. Dans le formulaire Ensemble de mises à jour récupéré, sélectionnez **Prévisualiser le lot d'ensembles de mises à jour**.

h. Fermez la boîte de dialogue Aperçu de l'ensemble de mises à jour par lots.

i. Sélectionnez **Valider le lot d'ensembles de mises à jour**.

j. Fermez la boîte de dialogue Valider le lot d'ensembles de mises à jour.

Résultats
La requête importée est ajoutée aux requêtes enregistrées dans le générateur de requêtes sur l'instance.

Référence du générateur de requêtes CMDB

Les rubriques de référence fournissent des exemples de requêtes et des descriptions des paramètres de navigation et des propriétés.

Rubriques de référence

Domain Separation et le générateur de requêtes CMDB

L'application Séparation de domaine est prise en charge dans le générateur de requêtes CMDB. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Navigation dans le générateur de requêtes CMDB

Utilisez les outils de navigation pour agrandir ou réduire la requête, pour la déplacer ou pour délimiter une section de la requête à exécuter.

Paramètres de propriété du générateur de requêtes CMDB

Utilisez les propriétés du générateur de requêtes CMDB pour configurer le traitement des requêtes.

Exemples de requêtes :

Utilisez les exemples de requêtes en tant que modèles pour la création de vos requêtes CMDB personnalisées Mappage des services .

Domain Separation et le générateur de requêtes CMDB

L'application Séparation de domaine est prise en charge dans le générateur de requêtes CMDB. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Vue d'ensemble

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans le générateur de requêtes CMDB

Avec le générateur de requêtes CMDB, vous pouvez facilement créer des requêtes complexes d'infrastructure et de service qui couvrent plusieurs classes CMDB et qui impliquent de nombreux CI connectés par différentes relations. L'application Séparation de domaine est définie comme étant activée par défaut.

- **Requête enregistrée**

  L'utilisateur crée une requête en faisant glisser un nœud de classe à partir de la hiérarchie de classe, en le déposant sur le canevas et en connectant les nœuds avec le type de relations.

  L'utilisateur peut enregistrer la requête créée sous la forme d'un fichier XML dans la table de base de données [qb_saved_query] de la CMDB pour une utilisation ultérieure. La requête enregistrée est séparée par domaine.

- **Résultats de la requête**

  Une fois la requête enregistrée, l'utilisateur sélectionne **Exécuter** et le résultat de la requête est enregistré et affiché dans la vue de liste de la plateforme.

  Dans les résultats de la requête, Séparation de domaine se comporte de la même manière que la vue de liste de plateforme pour la table de relation CI [cmdb_rel_ci] et la table CMDB CI [cmdb]. Par conséquent, étant donné que la relation CI n'est pas séparée par domaine, toutes les relations du résultat de la requête s'affichent, quels que soient les domaines. Inversement, si le résultat de la requête est un CI uniquement, étant donné que le CI CMDB est séparé par domaine, les résultats s'affichent uniquement s'ils sont visibles dans le domaine actuel.

Information associée

Séparation de domaine et Base de données de gestion des configurations (CMDB)

Paramètres de propriété du générateur de requêtes CMDB

Définissez des valeurs de propriété pour configurer le traitement des requêtes.

Accès et rôle requis

Le rôle administrateur est requis pour afficher et modifier les propriétés du générateur de requêtes.

Remarque : Pour ouvrir la table Propriétés système [sys_properties], saisissez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation.

Propriétés du générateur de requêtes CMDB

Propriété	Description
Limite le nombre de résultats d'une requête planifiée et au sein de la section Résultats du générateur de requêtes lorsque vous sélectionnez **Charger tous les résultats**. glide.cmdb.query.max_results_limit	• Type : nombre entier • Valeur par défaut : 10 000 • Emplacement : **Configuration** > **Propriétés CMDB** > **Propriétés du générateur de requêtes**

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du générateur de requêtes CMDB (suite)

Propriété	Description
Limite de temps (en secondes) pour exécuter un lot afin d'obtenir un lot de résultats de requête (100 résultats). glide.cmdb.query.batch_time_limit_in_sec	• Type : nombre entier • Valeur par défaut : 300 • Emplacement : **Configuration** > **Propriétés CMDB** > **Propriétés du générateur de requêtes**
Limite de temps (en secondes) pour exécuter une requête globale afin d'obtenir tous les résultats. glide.cmdb.query.query_time_limit_in_sec	• Type : nombre entier • Valeur par défaut : 1 800 • Emplacement : **Configuration** > **Propriétés CMDB** > **Propriétés du générateur de requêtes**
Exclure la liste des tables non-CMDB. Les tables spécifiées n'apparaissent pas dans le générateur de requêtes CMDB lorsqu'un utilisateur crée une requête. glide.cmdb.query.non_cmdb.tables_liste_noire	• Type : chaîne • Valeur par défaut : vide • Autres valeurs : liste de noms de tables séparés par des virgules (pas d'étiquettes). Peut inclure « *abc » pour exclure toutes les tables contenant « abc » dans leur nom de table. • Emplacement : **Configuration** > **Propriétés CMDB** > **Propriétés du générateur de requêtes**
glide.cmdb.query.batch_size	Taille du lot allouée globalement lors de l'exécution des requêtes enregistrées. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 100 • Emplacement : ajouter à la table Propriétés système [sys_properties].

Exemples de requêtes :

Utilisez les exemples de requêtes en tant que modèles pour la création de vos requêtes CMDB personnalisées Mappage des services .

Exemple de requête CMDB : serveurs connectés à la base de données

Utilisez cet exemple pour créer une requête CMDB afin de trouver tous les serveurs ayant une connexion à une base de données.

Exemple de requête CMDB : services d'application critiques

Utilisez cet exemple pour créer une requête CMDB afin de trouver tous les services d'application critiques et leur propriétaire.

Exemple de requête CMDB : services d'application avec incident ou changement

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisez cet exemple pour créer une requête CMDB afin de trouver tous les services d'application pour lesquels il existe un incident ou une demande de changement. Les résultats sont renvoyés pour le service d'application lui-même ou pour un CI du service.

Exemple de requête CMDB : matériel sur lequel Windows est installé

Utilisez cet exemple pour créer une requête CMDB afin de trouver tout le matériel de mon offre de service sur lequel Microsoft Windows est installé.

Mappage des services Exemple de requête : serveurs Linux dans les services

Utilisez cet exemple pour créer une requête Service Mapping afin de trouver tous les serveurs Linux dans les services.

Exemple de requête CMDB : serveurs connectés à la base de données

Utilisez cet exemple pour créer une requête CMDB afin de trouver tous les serveurs ayant une connexion à une base de données.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

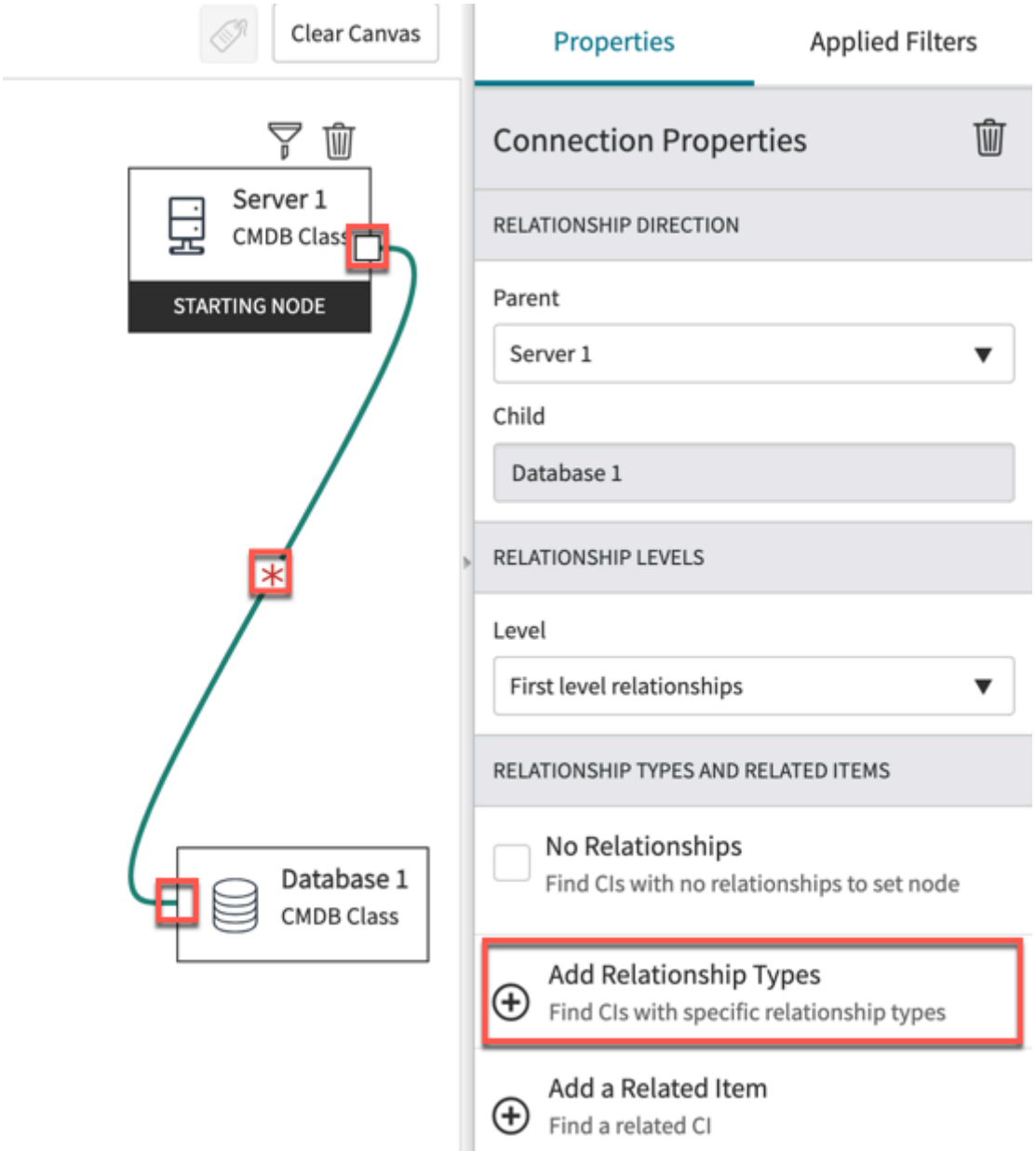
1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Générateur de requêtes CMDB**.
2. Sélectionnez **Créer** , puis entrez un nom, par exemple `Tous les serveurs avec une connexion à une base de données`.
3. Choisissez **Requête CMDB** , puis **Créer**.
4. Dans la liste **Classes CMDB** , localisez la classe **Server** et faites-la glisser vers le canevas.

   Conseil : Utilisez la zone de recherche pour trouver des éléments rapidement.

5. Localisez la classe **Database** et placez-la à droite du nœud de classe **Server** sur le canevas.
6. Sélectionnez au centre du côté droit du **serveur**, puis au centre du côté gauche de **la base de données** pour créer une ligne de connexion entre les deux nœuds de classe.
7. Sélectionnez une ou deux fois sur la ligne de connexion jusqu'à ce que le panneau Propriétés de la connexion apparaisse dans la barre latérale.
8. Dans la section Types de relations et éléments connexes, sélectionnez **Ajouter des types de relations** et ajoutez toutes les relations de la liste.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Les paramètres de la section Sens de la relation reflètent le sens parent-enfant de la relation. Si la classe de base de données est le parent dans la relation, les paramètres **Parent** et **Enfant** sont inversés.

9. Sélectionnez **Enregistrer**, puis **Requêtes enregistrées** sur la gauche pour afficher le widget correspondant à la requête enregistrée.
10. Sélectionnez le widget de requête pour revenir au canevas en mode d'édition.
11. Sélectionnez **Exécuter** pour exécuter la requête.
    Examinez les résultats de la requête. Chaque ligne affiche le nom d'un CI de serveur, le nom d'un CI de base de données et le type de relation entre eux.
12. Ajoutez des colonnes aux résultats de la requête.

    a. Sélectionnez le nœud **Serveur 1** sur le canevas une ou deux fois afin que la section Colonnes du rapport Serveur 1 apparaisse dans le volet droit.

    b. Sélectionnez **Ajouter des colonnes**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Sélectionnez **Fabricant** , puis sélectionnez en dehors de la liste des colonnes pour la fermer.

d. Sélectionnez **Exécuter**.
Les résultats de la requête incluent maintenant la colonne **Fabricant** .

e. Sélectionnez **à nouveau Enregistrer** pour enregistrer votre personnalisation pour cette requête.

Exemple de requête CMDB : services d'application critiques

Utilisez cet exemple pour créer une requête CMDB afin de trouver tous les services d'application critiques et leur propriétaire.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Générateur de requêtes CMDB** , puis sélectionnez **Créer**.
2. `Entrez tous les services d'application critiques` comme **nom** de la requête.
3. Choisissez **Requête CMDB** , puis **Créer**.
4. Dans la liste **Classes CMDB** , localisez la classe **Service d'application** , puis faites-la glisser vers le canevas.

   Conseil : Utilisez la zone de recherche pour trouver des éléments rapidement.

5. Ajoutez un filtre au nœud du service d'application.
   a. Pointez sur le nœud de service d'application, puis sélectionnez l'icône **Appliquer des filtres** .
   b. Dans la section Filtres, ajoutez la condition **[criticité opérationnelle] [est] [1 - la plus critique].**
   c. Fermez la section Filtres.
6. Ajoutez des colonnes aux résultats de la requête.
   a. Dans la barre latérale Propriétés, sélectionnez **Ajouter des colonnes**.
   b. Sélectionnez **Criticité opérationnelle** et **Propriété de**, puis sélectionnez en dehors de la liste des colonnes pour la fermer.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.
8. Sélectionnez **Exécuter** , puis examinez les résultats.
   Vous pouvez, par exemple, localiser n'importe quel service d'application critique sans propriétaire.

Exemple de requête CMDB : services d'application avec incident ou changement

Utilisez cet exemple pour créer une requête CMDB afin de trouver tous les services d'application pour lesquels il existe un incident ou une demande de changement. Les résultats sont renvoyés pour le service d'application lui-même ou pour un CI du service.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Générateur de requêtes CMDB**.
2. Sélectionnez **Créer** , puis saisissez `Services d'application avec des incidents ou des demandes de changement` comme nom de requête.
3. Choisissez **Requête CMDB** , puis **Créer**.
4. Dans la liste **Classes CMDB** , localisez la classe **Service d'application** , puis faites-la glisser vers le canevas.

   Conseil : Utilisez la zone de recherche pour trouver des éléments rapidement.

5. Sélectionnez **des tables non CMDB**.
6. Localisez la classe **Incidents** dans la hiérarchie de la classe, puis faites-la glisser vers le canevas.
7. Localisez la classe **Demandes de changement** dans la hiérarchie de la classe, puis faites-la glisser vers le canevas.
8. Connectez le service d'application et les nœuds Incidents, puis dans la barre de droite Propriétés.
   a. Sélectionnez **Appliquer la filtre de référence Incidents à tous les nœuds du modèle**.
   b. Définissez **Utiliser la colonne de référence CI** sur **Élément de configuration**.
9. Connectez le service d'application et le nœud Demande de changement, puis dans la barre latérale droite Propriétés.
   a. Sélectionnez **Appliquer la filtre de référence de demande de changement à tous les nœuds du modèle**.
   b. Définissez **Utiliser la colonne de référence CI** sur **Élément de configuration**.
10. Sélectionnez l'opérateur **Et** entre les nœuds Incidents et Demande de changement, puis basculez-le sur **Ou**.
11. Sélectionnez **Enregistrer**.
12. Sélectionnez **Exécuter** , puis examinez les résultats.

Exemple de requête CMDB : matériel sur lequel Windows est installé

Utilisez cet exemple pour créer une requête CMDB afin de trouver tout le matériel de mon offre de service sur lequel Microsoft Windows est installé.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Générateur de requêtes CMDB** , puis sélectionnez **Créer**.
2. `Entrez tout le matériel de mon offre de service sur lequel Windows est installé` comme nom de requête.
3. Choisissez **Requête CMDB** , puis **Créer**.
4. Dans la liste **Classes CMDB** , localisez les classes suivantes, puis faites-les glisser vers le canevas :

   Conseil : Utilisez la zone de recherche pour trouver des éléments rapidement.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Service**
- **Offre de service**
- **Service d'application**
- Recherche d'infrastructure, **de matériel**

5. Connectez le nœud de service au nœud d'offre de service.

   Dans la barre latérale Propriétés, sélectionnez **Ajouter un type de relation** , puis sélectionnez la relation **Se connecter à ::Connecté par** .

6. Connectez le nœud d'offre avec services au nœud de service d'application.

   Dans la barre de droite Propriétés, sélectionnez **Ajouter un type de relation** , puis sélectionnez la relation **Se connecter à ::Connecté par** .

7. Sélectionnez le nœud du service d'application.

   Dans la barre de droite Propriétés, sélectionnez **Convertir les nœuds attachés en modèle** pour inclure tous les CI au sein du service d'application, dans la requête.

8. Connectez le nœud de service d'application au nœud Matériel.
9. Toutes les infrastructures sous Service,
10. Sélectionnez **Enregistrer**.
11. Sélectionnez **Exécuter** , puis examinez les résultats.

    Vous pouvez sélectionner les **options de colonne** de l'en-tête de colonne Service, puis sélectionner Grouper **par service**. Développez ensuite un service pour afficher toute l'infrastructure matérielle sous ce service.

12. Revenez à la fenêtre Générateur de requêtes CMDB pour développer la requête afin d'inclure uniquement les CI d'infrastructure sur lesquels Windows est installé.
13. Sélectionnez **des tables non CMDB**, localisez la classe **d'instance logicielle** et faites-la glisser vers le canevas.
14. Connectez le nœud Matériel au nœud Instance logicielle.

    Dans la barre latérale droite Propriétés, définissez Utiliser la **colonne de référence CI** sur **Installé sur**.

15. Pointez sur le nœud de l'instance logicielle, puis sélectionnez l'icône **Appliquer les filtres** qui s'affiche.
    a. Dans la section Filtres, ajoutez la condition **[Product Name.Name] [is] [windows].**
    b. Fermez la section Filtres.
16. Sélectionnez **Enregistrer**.
17. Sélectionnez **Exécuter** et examinez les nouveaux résultats.

Mappage des services Exemple de requête : serveurs Linux dans les services

Utilisez cet exemple pour créer une Mappage des services requête afin de trouver tous les serveurs Linux dans les services.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cet exemple de Mappage des services requête recherche tous les services qui incluent des serveurs Linux. Ensuite, avec une simple modification, la requête peut trouver tous les services qui n'incluent pas de serveur Linux.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** et sélectionnez **Générateur de requêtes CMDB**.
2. Sélectionnez **Créer** , puis entrez `Serveur Linux dans Services` dans le champ **Nom** .
3. Choisissez **Requête de mappage des services** , puis sélectionnez **Créer**.
4. Dans la liste de **hiérarchie des classes CMDB** , localisez **Serveur Linux** et faites-le glisser vers le canevas.

   Conseil : Utilisez la zone de recherche pour trouver des éléments rapidement.

5. Sélectionnez **Exécuter**.

   Examinez les résultats de la requête. Chaque ligne affiche le nom d'un Mappage des services service et le nom d'un serveur Linux membre de ce service.

6. Dans le volet droit, désactivez **Services incluant ce modèle** , puis sélectionnez **Exécuter** à nouveau.

   Examinez les résultats de la requête. Désormais, chaque ligne affiche le nom d'un Mappage des services service qui n'inclut pas le serveur Linux spécifié.

Surveiller les fondations du système dans et CSDM les tableaux de bord CMDB Data Foundations

L'application ServiceNow® CSDM de magasin and CMDB Data Foundations Dashboards contient des tableaux de bord qui fournissent des informations sur les mesures fondamentales clés de votre CMDB et Modèle de données de services de base (CSDM). Cette application fournit des recommandations pour s'assurer que le CMDB et CSDM sont correctement configurés pour une utilisation optimale et pour atténuer les risques potentiels.

Remarque : CSDM et les tableaux de bord CMDB Data Foundations ne prennent pas en charge Séparation de domaine.

Pour une introduction, regardez la vidéo ServiceNow Data Foundations Dashboards for CSDM and CMDB .

Demander des applications dans l'App Store

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

L'application CSDM de magasin CMDB Data Foundations Dashboards fournit des tableaux de bord qui se complètent. Consultez les sections respectives de chacun des tableaux de bord suivants :

Tableau de bord CMDB Data Foundations

Évalue différentes configurations et personnalisations dans la CMDB. Ce tableau de bord vérifie que les données importantes sont valides et correctement

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

configurées, et identifie et fournit une visibilité sur les risques potentiels de l'implémentation. Utilisez le tableau de bord des données de base de CMDB pour prévenir les problèmes et assurer un fonctionnement continu de la CMDB.

CSDM Tableau de bord Data Foundations

Le tableau de bord CSDM Data Foundations affiche les mesures clés CSDM sur une seule page pour vous aider à tirer pleinement parti de vos Now Platform® produits.

L'aptitude de tableaux de bord CSDM et CMDB Data Foundations est fournie par le module d'extension com.snc.cmdb.getwell, qui est activé par défaut dans les systèmes de base.

Accéder aux tableaux de bord

Suivez l'une des étapes suivantes pour accéder aux tableaux de bord CSDM et CMDB Data Foundations :

- Dans l'espace de travail CMDB :
  1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB**.
  2. Sélectionnez **Gestion** dans la barre de menus de l'espace de travail CMDB.
  3. Sélectionnez **Tableau de bord CMDB Data Foundations** ou **Tableau de bord CSDM Data Foundations** dans les outils de gestion, dans la section Optimiser.
- Accédez à la **Tout** > **Configuration**, puis sélectionnez **Tableau de bord CMDB Data Foundations** ou **Tableau de bord CSDM Data Foundations**.

Vous pouvez basculer entre les deux tableaux de bord en cliquant sur l'icône Tableau de bord des changements ( ) sur la barre de titre de l'un ou l'autre des tableaux de bord.

Gérer les performances

Il peut être utile de gérer l'impact sur les performances de certaines mesures qui sont fortement affectées, par exemple, par une CMDB volumineuse ou un nombre élevé de CI non conformes. Vous pouvez utiliser l'une des méthodes suivantes pour gérer les performances de ces mesures afin d'améliorer les performances globales des tableaux de bord :

Désactiver une mesure

Désactivez toutes les mesures CMDB ou CSDM qui ne sont pas nécessaires ou qui nécessitent des ressources importantes et affectent les performances. Les paramètres actifs/non actifs des mesures sont conservés dans les mises à niveau des versions de famille.

Pour désactiver une mesure, procédez comme suit :

1. Accédez à la table Mesures de récupération CMDB/CSDM [sn_getwell_metric] où toutes les mesures CMDB et CSDM sont stockées.
2. Accédez à la vue de liste de la table [sn_getwell_metric].
3. Localisez la mesure que vous souhaitez désactiver et définissez sa colonne **Actif** sur **faux**.

Les vignettes des tableaux de bord associés à des mesures inactives cessent de collecter des données et ne sont pas actualisées. Pour plus d'informations sur la désactivation des mesures, consultez Comment « désactiver » les calculs

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de mesures sur les tableaux de bord CMDB et CSDM Data Foundations [KB1430455].

Limiter une mesure

Pour les mesures suivantes, vous pouvez utiliser des paramètres spécifiques aux mesures afin de limiter leur impact sur les performances :

- Mesures CMDB :
  - *CIs Processed via IRE*
  - *CIs with Relationships to Parent and Child*
  - *Hardware CIs with Serial Numbers*
- Mesures CSDM :
  - *Application Services with 'Consumes::Consumed By' Relationship to Business Application*
  - *Application Services with Business Application Relationships*
  - *Business Application with Application Service Relationship*

Les colonnes suivantes de la table Mesures de récupération CMDB/CSDM [sn_getwell_metric] sont définies avec des valeurs par défaut par mesure qui limitent l'impact sur les performances, dont certaines peuvent être affinées. Passez en revue ces paramètres, par exemple, lorsqu'il y a un grand nombre de CI non conformes pour une mesure. Un autre exemple est celui d'une CMDB grande où un petit nombre de CI conformes pour une mesure est déjà une indication suffisante de l'intégrité et où il n'est pas nécessaire de traiter le reste des CI pour cette mesure.

- *Aggregate limit*: le nombre maximal ou le pourcentage de CI non conformes signalés pour la mesure. Une fois ce seuil atteint, le comptage des mesures s'arrête pour l'exécution et le score de la mesure est défini sur 0 (vous ne pouvez pas personnaliser la valeur par défaut).
- *Fail count threshold*: seuil du nombre d'exécutions consécutives de mesures ayant échoué en raison du dépassement de la valeur de *Runtime threshold* la mesure. Lorsque ce seuil est atteint, la mesure concernée est automatiquement désactivée.
- *Runtime threshold*: le seuil temporel en secondes qui est considéré comme trop long pour une exécution de mesures. En cas de dépassement, l'exécution de la mesure en cours est considérée comme ayant échoué.

Pour la plupart des mesures, lorsque le nombre d'exécutions consécutives ayant échoué en raison du dépassement *Runtime threshold* de la durée d'exécution est supérieur à , *Fail count threshold* le système désactive automatiquement la mesure. Vous pouvez réactiver manuellement une mesure désactivée en définissant sa colonne **Actif** sur **vrai**. Une exception à ces définitions et utilisations de colonnes est la mesure CMDB *CIs Processed via IRE*. Pour plus de détails, voir Tableau de bord CMDB Data Foundations.

Tableau de bord CMDB Data Foundations

Utilisez le tableau de bord des données de base CMDB pour surveiller les mesures clés fondamentales liées à l'intégrité dans CMDB.

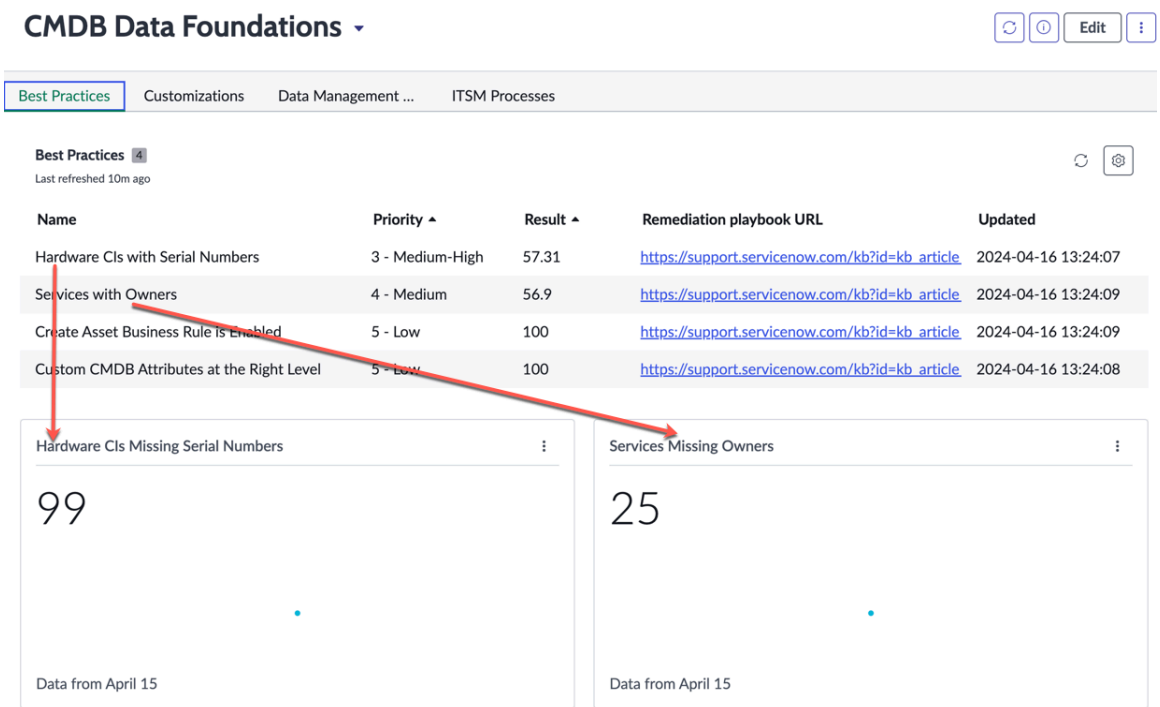
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Besoins

- Pour accéder au tableau de bord CMDB Data Foundations, les utilisateurs doivent être configurés avec les rôles administrateur, itil_admin ou actif. Certaines mesures qui vous permettent d'explorer les données d'Analyse des performances (PA) peuvent nécessiter des rôles supplémentaires pour accéder à des tables spécifiques. Ces rôles sont spécifiés selon les besoins par mesure.
- Le tableau de bord des données de base CMDB ajoute les travaux planifiés suivants, qui doivent être en cours d'exécution :
  - *CMDB Get Well Metric Collection*: calcule et stocke les détails des CI conformes associés aux mesures, en remplissant la vue de liste des mesures. Les données apparaissent sur le tableau de bord uniquement après la première exécution de cette tâche planifiée. Les scores des mesures sont stockés dans la table CMDB Data Foundations Metric Scores [sn_getwell_cmdb_score]. Cette tâche non PA s'exécute quotidiennement par défaut.
  - *CMDB Data Foundations PA Metric Collection*: calcule le total de CI non conformes associés aux mesures et remplit les widgets PA sur le tableau de bord. Fournit également des données de tendance dans le temps pour les CI non conformes associés aux mesures. Cette tâche PA s'exécute quotidiennement par défaut.
  - *CMDB Get Well CIs Processed Via IRE Metric Batch Collection*: invoqué une fois par jour (par défaut) par la *CMDB Get Well Metric Collection* tâche et exécuté à plusieurs reprises par intervalles de 10 minutes, pour traiter autant de fichiers batch de 1 000 CI (par défaut) que possible. Après chaque exécution de 10 minutes, la tâche s'arrête pendant une minute.

Vue d'ensemble



Le tableau de bord des données de base CMDB comporte quatre onglets, chacun regroupant un ensemble distinct de mesures CMDB :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Bonnes pratiques** : vérifie si l'utilisation des tables et des propriétés est conforme à l'intention pour assurer l'intégrité de la CMDB. Cet ensemble de mesures vérifie le respect des normes liées à CSDM, par exemple, pour renseigner les services et les relations.
- **Personnalisations** : vérifie la façon dont les personnalisations de la CMDB sont utilisées. Cet ensemble de mesures vérifie que les personnalisations ne sont pas utilisées de manière excessive, qu'elles ne sont utilisées qu'en cas de besoin et qu'elles sont correctement appliquées.
- *Pratiques de gestion des données* : vérifie si l'importation de données tierces dans la CMDB est effectuée correctement sans compromettre l'intégrité de la CMDB. Cet ensemble de mesures vérifie si les données importées sont correctement configurées et formatées pour constituer la base des fonctions CMDB.
- **Processus ITSM** : vérifiez si les processus ITSM exploitent les données CMDB.

Colonnes dans la vue de liste des mesures

Les colonnes suivantes apparaissent dans la vue de liste des mesures :

Nom

Nom de la mesure.

Priorité

Priorité d'une mesure. La priorité d'une mesure est un calcul du poids de la mesure et de la gravité du score de pourcentage. La priorité varie de **1 - Critique** (priorité la plus élevée) à la priorité la plus basse (**5 - Faible**). Les mesures sont répertoriées dans leur ordre de priorité, en commençant par la mesure de priorité la plus élevée (numéro de priorité le plus bas).

Résultat

Nombre en pourcentage de CI (ou élément mesuré) qui sont conformes à la mesure.

Remarque : Certaines mesures utilisent une valeur de seuil inférieure qui a un impact sur le résultat qui apparaît dans le tableau de bord. Pour ces mesures, si le pourcentage de CI conformes est inférieur à la valeur de seuil inférieure, le résultat apparaît sous la forme 0 pour la mesure.

URL du Playbook de rattrapage

Liens vers des articles du playbook de remédiation dans Now Support. Ces articles de la base de connaissances fournissent le contexte du problème respectif, des directives pour aider à corriger le problème et d'autres détails nécessaires pour amener les CI en conformité. Cliquez sur le lien et utilisez vos Now Support informations d'identification pour accéder à l'article de la base de connaissances.

Widgets de Performance Analytics

La plupart des mesures sont associées à des widgets (tuiles) d'Analyse des performances (PA) qui fournissent des détails supplémentaires sur les CI qui ne sont pas conformes à la mesure. Explorez les mosaïques pour accéder aux widgets PA, qui sont fournis par la *CMDB Data Foundations PA Metric Collection* tâche planifiée.

Sur la page Centre d'analyse :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Cliquez sur le menu contextuel **Répartitions** pour afficher toutes les répartitions disponibles.
- Assurez-vous que l'option **Temps réel** (

) est sélectionnée, puis cliquez sur **Afficher les enregistrements** pour afficher une vue de liste des CI respectifs.

Mesures des bonnes pratiques

L'onglet **Bonnes pratiques** contient les mesures suivantes :

La règle métier Créer un actif est activée

Vérifie l'existence de la *Create Asset on insert* règle métier. Si la règle métier existe, le score en pourcentage de la mesure est de 100. Sinon, le score de pourcentage est défini sur 0.

Attributs CMDB personnalisés au bon niveau

Pourcentage d'attributs personnalisés qui devraient être ajoutés à un niveau supérieur dans la hiérarchie CMDB. Par exemple, l'attribut *Warranty duration* personnalisé a été ajouté trois fois dans la classe Computer, au lieu d'être ajouté une seule fois à un niveau supérieur de la hiérarchie, ce qui est plus efficace.

- Si (nombre total d'attributs pouvant être déplacés > 10) : le pourcentage est défini sur 0.
- Dans le cas contraire : le pourcentage est défini sur (10 – nombre total d'attributs pouvant être déplacés vers le haut)*10.

CI matériels avec numéros de série

Pourcentage de CI d'ordinateur ou d'équipement réseau avec un numéro de série par rapport à ceux qui n'en ont pas. La mesure est basée sur les conditions suivantes :

- La classe est une instance d'ordinateur ou d'équipement
- État = installé
- Statut opérationnel = opérationnel
- Le numéro de série est vide

L'ensemble complet de CI pour cette mesure se compose des CI qui satisfont aux trois premières conditions. Les CI qui satisfont à toutes les conditions sont comptés comme des CI d'ordinateur ou d'équipement réseau non conformes, qui n'ont pas de numéro de série.

Remarque : Si le pourcentage de CI conformes est inférieur à 70 %, le score en pourcentage de cette mesure est défini sur 0.

La vignette CI matériels sans numéro de série affiche le nombre total de CI qui ne sont pas conformes à la mesure. Cliquez sur la vignette pour explorer le widget PA pour obtenir plus de détails, tels que la liste de tous ces CI.

Le graphique CI matériels sans numéro de série par classes de clés montre les CI sans numéro de série, regroupés par classes de clés. Pointez sur une barre de classe sur le graphique pour afficher plus de détails, puis cliquez sur une barre de classe pour accéder à une vue de liste de ces CI pour la classe.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour gérer un impact potentiel sur les performances, outre la désactivation de la mesure, vous pouvez limiter l'impact sur les performances en ajustant les colonnes de gestion des performances suivantes pour la mesure dans la table Mesures de récupération [sn_getwell_metric] CMDB/CSDM. Pour cette mesure, ces colonnes sont définies avec les valeurs par défaut suivantes :

- *Aggregate limit*: 30 (% des CI dans la mesure)
- *Fail count threshold*: 3
- *Runtime threshold*: 3,600

Pour plus d'informations sur ces colonnes, reportez-vous à la section Gestion des performances dans Surveiller les fondations du système dans et CSDM les tableaux de bord CMDB Data Foundations.

Services avec les propriétaires

Pourcentage de services opérationnels dans lesquels le *owned_by* champ est renseigné par rapport aux services opérationnels dans lesquels ce champ n'est pas renseigné.

L'ensemble complet de CI pour cette mesure se compose de tous les services opérationnels de la table Service [cmdb_ci_service] (où *operational_status* = **opérationnel**). Le score en pourcentage pour cette mesure est calculé comme suit (CI conformes/ensemble complet de CI) *100.

La vignette Services sans propriétaires affiche le nombre total de CI qui ne sont pas conformes à la mesure. Cliquez sur la vignette pour explorer le widget PA pour obtenir plus de détails, tels que la liste de tous ces CI.

Mesures des personnalisations

L'onglet **Personnalisations** contient les mesures suivantes :

Application d'entreprise du système de base Utilisation de la table

Vérifie l'existence d'une table d'applications d'entreprise personnalisée, c'est-à-dire toute table qui étend [cmdb_ci], dont le nom commence par « u_ » ou « x_ » et qui contient les chaînes « bus » et « app ».

Si une telle table personnalisée existe, alors vaut 0, et si ce n'est pas le cas, le pourcentage est 100.

La vignette Tables d'applications d'entreprise personnalisées affiche toutes les tables d'applications d'entreprise personnalisées. Cliquez sur la tuile pour explorer le widget PA pour obtenir plus de détails, tels que la liste de toutes ces tables.

Utilisation des types de relation CMDB du système de base

Pourcentage de types de relations système de base par rapport aux types de relations personnalisés qui ont été créés par les utilisateurs. La création de types de relations personnalisés peut interférer avec l'intégrité de la CMDB. Par conséquent, cette mesure peut vous aider à éviter de tels problèmes.

Cette mesure compte les enregistrements dans la table Type de relation [cmdb_rel_type] où *sys_package* la valeur est « globale » et *name* non « Gestions ::Géré par ». Le score en pourcentage de cette mesure est calculé comme suit :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si le nombre est < = 0, le pourcentage est 100
- Si le nombre est > 10, le pourcentage est 0
- Sinon, pourcentage = (10 – nombre)*10

La mosaïque Types de relation CMDB personnalisés affiche les relations qui ne sont pas conformes à la mesure. Il s'agit des relations qui n'ont pas été incluses dans le système de base et qui ont été créées de manière personnalisée. Cliquez sur la tuile pour explorer le widget PA pour obtenir plus de détails, tels que la liste de toutes ces relations.

Types de relations du système de base non supprimés ou recréés

Pourcentage de types de relations qui existent dans le système de base et qui n'ont pas été supprimés ou recréés, par rapport à ceux qui ont été supprimés et peut-être recréés. La suppression et la recréation de relations de système de base peuvent interférer avec l'intégrité de la CMDB. Par conséquent, cette mesure peut vous aider à prévenir des problèmes potentiels.

Cette mesure compte le nombre de relations système de base qui ont été supprimées et éventuellement recréées. Le score en pourcentage de la mesure est calculé comme suit :

- Si le nombre est <= 0, le pourcentage est défini sur 100
- Si le nombre est > 10, le pourcentage est défini sur 0
- Sinon, le pourcentage = (10 – nombre)*10

.

La vignette Types de relation CMDB du système de base supprimés et/ou recréés affiche les relations qui ne sont pas conformes à la mesure. Cliquez sur la tuile pour explorer le widget PA pour obtenir plus de détails, tels que la liste de toutes ces relations.

Tables CMDB personnalisées utilisant une dénomination standard

Pourcentage de tables CMDB personnalisées dont le nom ne commence pas par la chaîne standard « u_cmdb_ci ». La mesure compte les tables dans la table Tables [sys_db_object] qui s'étendent à partir de la table CMDB et dont le nom commence par la chaîne « u_ » (indiquant qu'il s'agit d'une table personnalisée) mais pas par « u_cmdb_ci ».

Le score en pourcentage de cette mesure est calculé comme suit :

- Si le nombre < = 0, alors le pourcentage est 100
- Si le nombre > 6, le pourcentage est égal à 0
- Si le nombre est compris entre 0 et 6, le pourcentage est (1-(nombre/6))*100

La vignette Tables CMDB personnalisées n'utilisant pas de dénomination standard affiche les tables qui ne sont pas conformes à la mesure. Cliquez sur la tuile pour explorer le widget PA pour obtenir plus de détails, tels que la liste de toutes ces tables.

Utilisation d'attributs personnalisés

Pourcentage d'attributs personnalisés qui ont été ajoutés aux tables CMDB dans le système de base. Les attributs personnalisés sont identifiés par un nom de table qui commence par « cmdb_ci » et un nom de colonne qui commence par « u_ ».

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le score en pourcentage de la mesure est calculé comme suit :

- Si (nombre total d'attributs personnalisés > 50) : le pourcentage est défini sur 0.
- Si (nombre total d'attributs personnalisés < 10) : le pourcentage est défini sur 100.
- Si (le nombre total d'attributs personnalisés est compris entre 10 et 50) : le pourcentage est défini sur (nombre total d'attributs personnalisés : 10)/(50-10) * 100.

Mesures des pratiques de gestion des données

L'onglet **Pratiques de gestion des données** contient les mesures suivantes :

CI actifs mis à jour au cours des 90 derniers jours

Pourcentage de CI actifs de matériel [cmdb_ci_hardware] ou d'instance d'ordinateur virtuel VMware [cmdb_ci_vmware_instance] qui ont été mis à jour au cours des 90 derniers jours par rapport aux CI qui ne l'ont pas été (CI périmés). La mesure est basée sur les conditions suivantes :

- La classe est une instance de matériel ou d'instance d'ordinateur virtuel VMware
- État = installé
- Statut opérationnel = opérationnel
- Mis à jour >= 90 jours

L'ensemble complet de CI pour cette mesure se compose de CI qui satisfont aux trois premières conditions. Les CI qui satisfont à toutes les conditions sont comptés comme des CI périmés des classes Matériel [cmdb_ci_hardware] et Instance d'ordinateur virtuel VMware [cmdb_ci_vmware_instance].

Remarque : Si le pourcentage de CI conformes est inférieur à 65 %, le résultat affiché pour cette mesure est défini sur 0.

La vignette CI actifs non mis à jour pendant 90 jours affiche le nombre total de CI qui ne sont pas conformes à la mesure. Cliquez sur la vignette pour explorer le widget PA pour obtenir plus de détails, tels que la liste de tous ces CI.

CI traités via IRE

Pourcentage de CI de matériel [cmdb_ci_hardware] ou d'instance d'ordinateur virtuel VMware [cmdb_ci_vmware_instance] traités via IRE par rapport aux CI non traités via IRE. Les CI sont comptés comme traités via IRE s'ils remplissent toutes les conditions suivantes :

- Instance de matériel [cmdb_ci_hardware] ou d'instance d'ordinateur virtuel VMware [cmdb_ci_vmware_instance]
- État = installé
- Statut opérationnel = opérationnel
- Sys_id est IN (target_sys_id DE sys_object_source table)

Les CI qui satisfont uniquement aux trois premières conditions, mais qui échouent à la quatrième condition, sont comptés comme des CI non traités via IRE.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : L'affichage des données fournies par PA pour cette mesure nécessite le rôle supplémentaire d'administrateur ou de discovery_admin. Toutefois, le bouton **Afficher les enregistrements** de la page Centre d'analyse n'est pas pris en charge.

Pour gérer un impact potentiel sur les performances, outre la désactivation de la mesure, vous pouvez limiter l'impact sur les performances en ajustant les colonnes de gestion des performances suivantes pour la mesure dans la table Mesures de récupération [sn_getwell_metric] CMDB/CSDM. Pour cette mesure, ces colonnes sont définies avec les valeurs par défaut suivantes :

- *Aggregate limit*: 1 000 (nombre d'enregistrements dans chaque fichier de lot traité par la *CMDB Get Well CIs Processed Via IRE Metric Batch Collection* tâche pendant ses intervalles d'exécution de 10 minutes. Non personnalisable).
- *Fail count threshold*: 3
- *Runtime threshold*: 72 000 (limite quotidienne du temps d'exécution total de toutes les *CMDB Get Well CIs Processed Via IRE Metric Batch Collection* exécutions de tâches)

Pour cette mesure, il n'existe aucun déclencheur permettant de définir automatiquement le score de la mesure sur 0. Pour plus d'informations sur ces colonnes, reportez-vous à la section « Gestion des performances » dans Surveiller les fondations du système dans et CSDM les tableaux de bord CMDB Data Foundations.

CI avec noms

Pourcentage de CI de matériel, d'instance d'ordinateur virtuel VMware ou d'application portant un nom allant jusqu'à 200. La mesure est basée sur les conditions suivantes :

- La classe est une instance de matériel [cmdb_ci_hardware], d'instance d'ordinateur virtuel VMware [cmdb_ci_vmware_instance] ou d'application [cmdb_ci_appl]
- État = installé
- Statut opérationnel = opérationnel
- Le nom est vide

Les CI non conformes sont comptés comme les CI sans nom, c'est-à-dire les CI qui répondent à toutes les conditions.

Le score en pourcentage de la mesure est calculé comme suit :

- Si le nombre de CI sans nom est > 200, le pourcentage est de 0
- Si le nombre de CI sans noms est < 200, le pourcentage est (200-(nombre de CI sans nom)/200 * 100)

La vignette Noms manquants de CI affiche le nombre total de CI qui ne sont pas conformes à la mesure. Cliquez sur la vignette pour explorer le widget PA pour obtenir plus de détails, tels que la liste de tous ces CI.

CI avec des relations avec un parent et un enfant

Pourcentage de CI non orphelins par rapport aux CI orphelins.

L'ensemble complet de CI pour cette mesure se compose de CI dans les enregistrements de la table Relation CI [cmdb_rel_ci]. Les CI dans lesquels

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

[parent.sys_class_name=(empty)] OU [child.sys_class_name=(empty)] sont comptés comme des CI orphelins.

La vignette CI orphelins affiche le nombre total de CI orphelins, en corrélant la partie la plus foncée de la barre de mesure. Sélectionnez la tuile pour accéder à la liste de tous ces CI.

Pour gérer un impact potentiel sur les performances, outre la désactivation de la mesure, vous pouvez limiter l'impact sur les performances en ajustant les colonnes de gestion des performances suivantes pour la mesure dans la table Mesures de récupération [sn_getwell_metric] CMDB/CSDM. Pour cette mesure, ces colonnes sont définies avec les valeurs par défaut suivantes :

- *Aggregate limit*: 1,000
- *Fail count threshold*: 3
- *Runtime threshold*: 3,600

Pour plus d'informations sur ces colonnes, reportez-vous à la section Gestion des performances dans Surveiller les fondations du système dans et CSDM les tableaux de bord CMDB Data Foundations.

Gestion des doublons de CI

Pourcentage de CI en double des classes Matériel ou Instance d'ordinateur virtuel VMware, qui ont été corrigés, jusqu'à 200. Si le nombre de doublons de CI non gérés est supérieur au seuil supérieur de 200, alors défini sur 0. La mesure est basée sur les conditions suivantes :

- La classe est une instance de la classe Matériel [cmdb_ci_hardware] ou Instance d'ordinateur virtuel VMware [cmdb_ci_vmware_instance].
- État = installé
- Statut opérationnel = opérationnel
- Duplicate_of non vide

Les CI non conformes sont comptabilisés comme les CI qui satisfont à toutes les conditions. Les CI non conformes sont les CI en double de matériel [cmdb_ci_hardware] ou d'instance d'ordinateur virtuel VMware [cmdb_ci_vmware_instance] qui n'ont pas été corrigés. Pour plus d'informations, consultez Rattrapage des CI en double.

Le score en pourcentage de cette mesure est calculé comme suit :

- Si le nombre de CI non conformes est > 200, le pourcentage est 0
- Si le nombre de CI non conformes est < 200, alors le pourcentage est (200 nombre de CI non conformes)/200*100

La vignette Doublons de CI non gérés affiche le nombre total de CI qui ne sont pas conformes à la mesure. Cliquez sur la vignette pour explorer le widget PA pour obtenir plus de détails, tels que la liste de tous ces CI.

Dénomination des CI de serveurs installés reflétant le nom d'hôte

Pourcentage de CI de serveur où le nom reflète le nom d'hôte, jusqu'à la première période dans le nom. L'ensemble complet des CI pour la mesure sont tous les serveurs de la table Serveur [cmdb_ci_server] dans lesquels *install_status*=1 et *host_name* n'est pas vide.

Exemples de CI conformes :

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le nom du serveur est « abc » et le nom d'hôte est « abc.1.2.3 »
- Le nom de serveur et le nom d'hôte sont identiques

Le score en pourcentage de la mesure est calculé comme suit : (CI conformes/CI totaux)*100.

La vignette Dénomination des CI de serveur installés ne reflétant pas le nom d'hôte affiche le nombre de CI de serveur qui ne sont pas conformes à la mesure. Cliquez sur la vignette pour explorer le widget PA pour obtenir plus de détails, tels que la liste de tous ces CI.

Remarque : Si vous avez besoin d'actualiser manuellement le widget Dénomination des CI de serveurs installés ne reflétant pas le nom d'hôte, vous devez d'abord exécuter le travail de collecte de mesures de récupération CMDB, puis exécuter le travail de collecte de mesures PA de CMDB Data Foundations.

CI gérés avec entrées de modèle

Pourcentage de CI matériels [cmdb_ci_hardware] avec ID de modèle par rapport à ceux qui n'en ont pas.

L'ensemble complet de CI pour cette mesure se compose de tous les CI de la table Matériel [cmdb_ci_hardware]. Les CI conformes sont ceux qui *model_id* sont renseignés.

La vignette CI gérés sans entrées de modèle affiche le nombre total de CI qui ne sont pas conformes à la mesure. Cliquez sur la vignette pour explorer le widget PA pour obtenir plus de détails, tels que la liste de tous ces CI.

Serveurs avec emplacement

Pourcentage de CI de serveur renseignés *location* par rapport aux CI de serveur non *location* renseignés. L'ensemble complet des CI pour cette mesure sont les CI de serveur dans la table Serveur [cmdb_ci_server] dans lesquels install_status =1 et operational_status=1. Les CI conformes sont les CI pour lesquels l'emplacement n'est pas nul.

Le score en pourcentage de la mesure est calculé comme suit : (CI conformes/CI totaux)*100.

La vignette Emplacement manquant des serveurs affiche le nombre de CI de serveur qui ne sont pas conformes à la mesure. Il s'agit des CI de serveur dans lesquels *location* est vide. Cliquez sur la vignette pour explorer le widget PA pour obtenir plus de détails, tels que la liste de tous ces CI.

Emplacements uniques

Pourcentage d'emplacements uniques par rapport aux emplacements non uniques (en double).

L'ensemble complet d'emplacements pour cette mesure se compose de tous les emplacements dans les enregistrements de la table Emplacement [cmn_location], dans lesquels *name* la valeur n'est pas null. Un emplacement en double est compté comme un enregistrement dans lequel *name* il n'est pas nul et le même nom est utilisé plusieurs fois.

Le score en pourcentage de la mesure est calculé comme suit : (CI conformes/CI totaux)*100.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La vignette Emplacements en double affiche le nombre total de CI qui ne sont pas conformes à la mesure. Cliquez sur la vignette pour explorer le widget PA pour obtenir plus de détails, tels que la liste de tous ces CI.

Remarque : Si vous avez besoin d'actualiser manuellement le widget Dénomination des CI de serveurs installés ne reflétant pas le nom d'hôte, vous devez d'abord exécuter le travail de collecte de mesures de récupération CMDB, puis exécuter le travail de collecte de mesures PA de CMDB Data Foundations.

Mesures des processus ITSM

L'onglet **Processus ITSM** contient les mesures suivantes :

Changements faisant référence à un CI

Pourcentage de demandes de changement avec référence à des CI par rapport à celles qui n'en ont pas. L'ensemble complet inclut toutes les demandes de changement créées au cours des 90 derniers jours. Les enregistrements conformes sont les demandes de changement dans lesquelles le champ n'est *cmdb_ci* pas vide.

Le score en pourcentage de la mesure est calculé comme suit (Demandes de changement conformes/Total des demandes de changement) * 100.

La vignette Changements ne faisant pas référence à un CI affiche le nombre total d'enregistrements qui ne sont pas conformes à la mesure. Cliquez sur la vignette pour explorer le widget PA pour obtenir plus de détails, tels que la liste de toutes ces demandes de changement.

Remarque : L'affichage de toutes les données fournies par Analyse des performances pour cette mesure (lors de l'exploration) nécessite le rôle supplémentaire ITIL ou sn_change_read.

Changements relatifs à la fois à un service et à un CI

Pourcentage de changements relatifs aux services aux CI par rapport aux changements qui ne le font pas. L'ensemble complet de CI pour cette mesure se compose de tous les enregistrements de demande de changement. Les enregistrements conformes sont les demandes de changement dans lesquelles les champs « le *cmdb_ci* » et « le *business_service* » ne sont pas vides.

La vignette Incidents relatifs ni à un service ni à un CI affiche le nombre total d'enregistrements qui ne sont pas conformes à la mesure. Cliquez sur la vignette pour explorer le widget PA pour obtenir plus de détails, tels que la liste de tous ces CI.

Remarque : L'affichage de toutes les données fournies par Analyse des performances pour cette mesure (lors de l'exploration) nécessite le rôle supplémentaire ITIL ou sn_change_read. Cliquez sur la vignette pour explorer le widget PA pour obtenir plus de détails, tels que la liste de tous ces CI.

Incidents faisant référence à un CI

Pourcentage d'incidents faisant référence à un CI par rapport aux incidents qui ne le font pas. L'ensemble complet des enregistrements inclut tous les incidents créés au cours des 60 derniers jours. Les incidents conformes sont tous ceux dans lesquels le champ n'est *cmdb_ci* pas vide.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le score en pourcentage de la mesure est calculé comme suit : (Incidents conformes/Nombre total d'incidents) * 100.

Les incidents ne faisant pas référence à un CI indiquent le nombre total d'incidents qui ne sont pas conformes à la mesure. Cliquez sur la tuile pour explorer le widget PA pour obtenir plus de détails, tels que la liste de tous ces enregistrements d'incidents.

Remarque : L'affichage de toutes les données fournies par Analyse des performances pour cette mesure (lors de l'exploration) nécessite le rôle supplémentaire ITIL ou sn_incident_read.

Incidents relatifs à la fois à un service et à un CI

Pourcentage d'incidents liés à la fois à un service et à un CI, par rapport aux incidents qui n'en concernent pas. L'ensemble complet pour cette mesure comprend tous les incidents créés au cours des 60 derniers jours. Les enregistrements conformes sont les incidents dans lesquels les champs « le *cmdb_ci* » et « ne *business_service* sont pas vides ».

Le score en pourcentage de la mesure est calculé comme suit : (Incidents conformes/Nombre total d'incidents) * 100.

Les incidents relatifs ni à un service ni à un CI indiquent le nombre total d'enregistrements qui ne sont pas conformes à la mesure. Cliquez sur la tuile pour explorer le widget PA pour obtenir plus de détails, tels que la liste de tous ces enregistrements d'incidents.

Remarque : L'affichage de toutes les données fournies par Analyse des performances pour cette mesure (lors de l'exploration) nécessite le rôle supplémentaire ITIL ou sn_incident_read. Cliquez sur la vignette pour explorer le widget PA pour obtenir plus de détails, tels que la liste de tous ces CI.

CSDM Tableau de bord Data Foundations

Le tableau de bord CSDM Data Foundations affiche des indicateurs clés CSDM sur une seule page pour vous aider à tirer pleinement parti de vos Now Platform produits.

Accéder au tableau de bord

Utilisez l'une des méthodes suivantes pour ouvrir le tableau de bord :

Accédez à la **Tout** > **Configuration**, puis sélectionnez **Tableau de bord CSDM Data Foundations**.

1. Dans CMDB Workspace, accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB**.
2. Sélectionnez **Gestion** dans la barre de Espace de travail CMDB menus.
3. Sélectionnez **le tableau de bord CSDM Data Foundations** dans la section Optimiser des outils de gestion.

Sélectionnez l'icône Tableau de bord des changements ( ) pour basculer entre les CSDM tableaux de bord et CMDB .

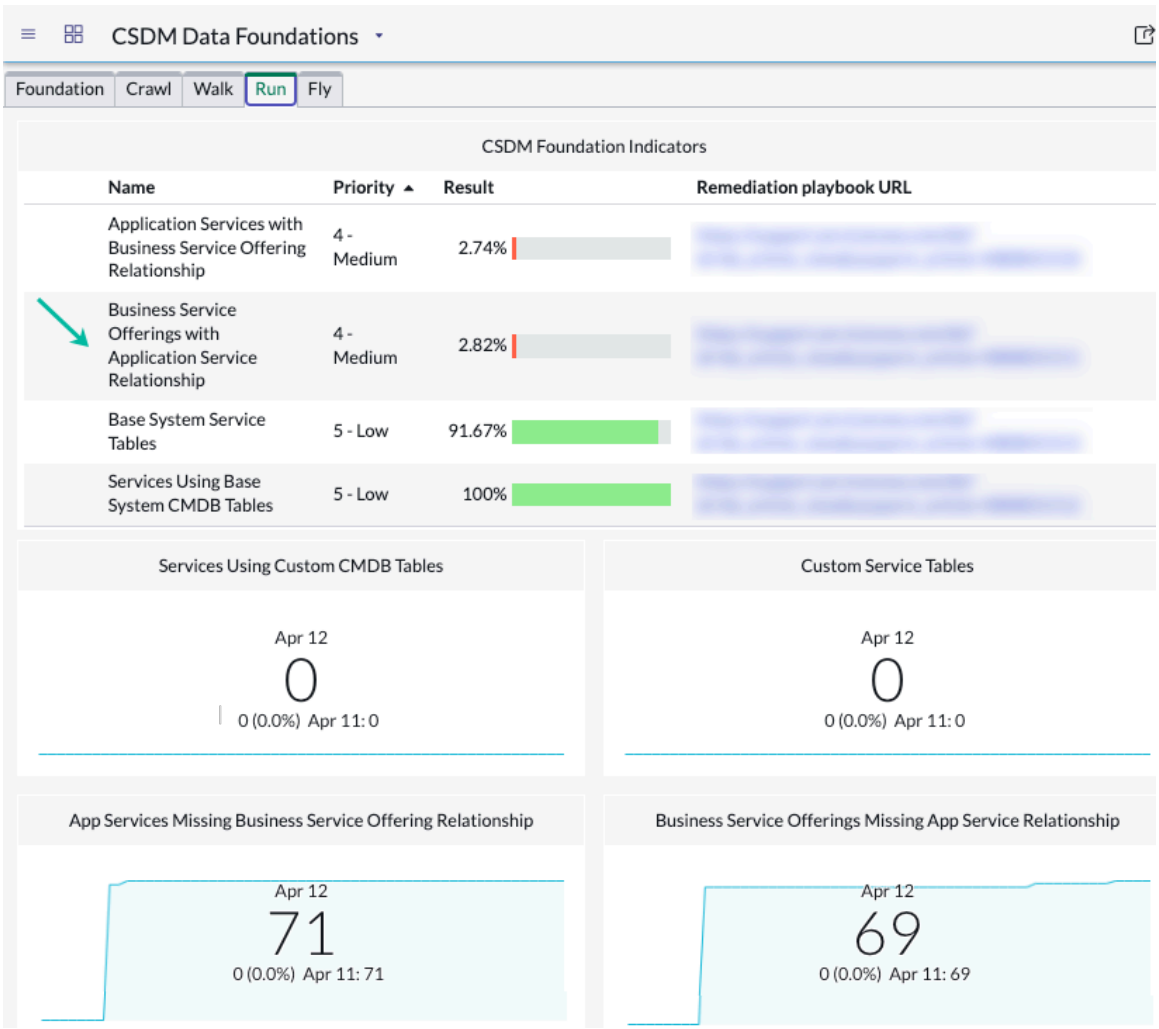
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple

Les rapports de chaque onglet affichent les mesures de données adaptées à la maturité de l'étape d'implémentation de CSDM votre organisation (fondation, ramper, marcher, courir et voler). Une étiquette sur chaque rapport identifie la mesure affichée.

Dans cet exemple, un rapport sous l'onglet **Exécuter** indique que plusieurs offres de services d'entreprise n'ont pas les relations requises avec les services d'application. Grâce à ces connaissances, les propriétaires de services peuvent ajouter les relations pour s'assurer que les agents du service clientèle obtiennent des informations complètes sur les impacts en amont des applications en panne.



Onglets du tableau de bord

- Le domaine Foundation implique des tables qui contiennent des données de base qui sont référencées à partir ou vers des objets dans les autres CSDM domaines. Des données de base sont requises avant de CMDBpouvoir utiliser ServiceNow des produits ou ajouter des données au fichier . Reportez-vous à Rapports d'étape « Foundation » sur le CSDM tableau de bord Data Foundations.
- À l'étape Exploration, vous travaillez sur système-de-base CMDB des tables associées à Gestion des services informatiques (ITSM). Reportez-vous à Rapports d'étape « Exploration » sur le CSDM tableau de bord Data Foundations.
- À l'étape de marche, vous identifiez et remplissez les CI et les applications de l'infrastructure réseau pris en charge par les équipes techniques de votre organisation.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Reportez-vous à Rapports d'étape « Marcher » sur le CSDM tableau de bord des données de base.

- À l'étape Exécuter, vous configurez la relation entre une technologie et l'entreprise qui vend et/ou consomme la technologie. Reportez-vous à Rapports d'étape « Exécuter » sur le CSDM tableau de bord Data Foundations.
- Lorsque vous atteignez l'étape Voler, vous avez accompli la totalité ou la majeure partie du processus de mise en œuvre du CSDM cadre. L'étape de la mouche complète le processus. Reportez-vous à Rapports d'étape « Fly » sur le CSDM tableau de bord Data Foundations.

Gestion des performances de la collecte de données

Le système exécute des travaux planifiés qui collectent des données pour trois CSDM mesures :

- Services d'application qui n'ont pas de relation d'application d'entreprise
- Applications d'entreprise sans relation de service d'application
- Services d'application dont la relation avec les applications d'entreprise n'est pas `Consommé par`

Pour en savoir plus sur la gestion de la collecte de données d'une mesure qui n'est pas nécessaire ou qui affecte les performances du tableau de bord, reportez-vous à la section Gérer les performances.

Information associée

Configurer le CSDM tableau de bord Data Foundations

Surveiller les fondations du système dans et CSDM les tableaux de bord CMDB Data Foundations

Intégrité CMDB

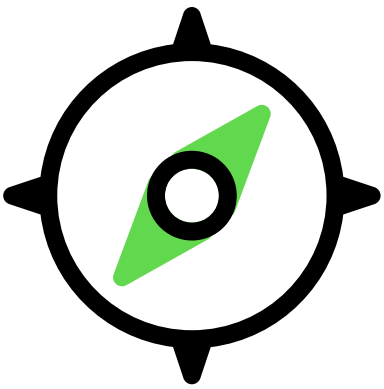
La surveillance et le maintien de l'intégrité de la CMDB sont essentiels à une utilisation efficace et continue du produit. Les indicateurs d'intégrité tels que les CI en double, les champs CI obligatoires et les audits sont évalués et regroupés en scores d'intégrité aux niveaux de la classe, du groupe d'intégrité et du service. L'intégrité CMDB fournit également un cadre de travail pour l'application d'un rattrapage de CI standardisé.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

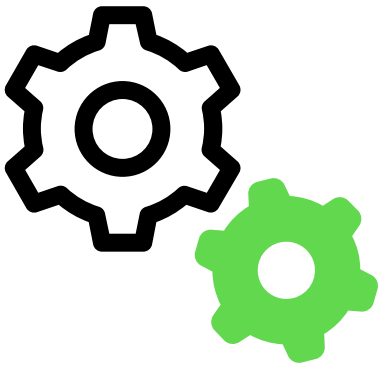
Premiers pas

Explorer



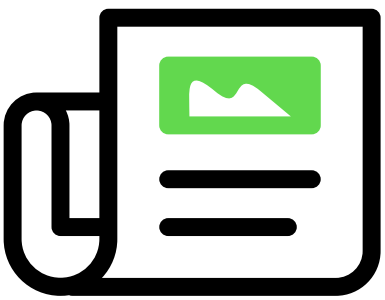
Explorer les KPI et les mesures évalués pour l'intégrité, ainsi que les tableaux de bord des résultats d'intégrité.

Configurer



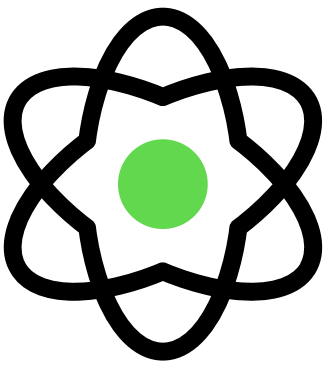
Sélectionnez la mesure d'intégrité à surveiller et configurez toutes les règles associées.

Utiliser l'intégrité CMDB dans l'espace de travail CMDB



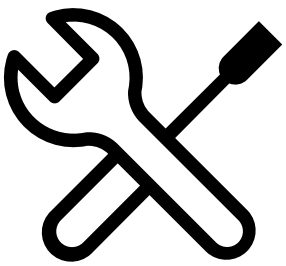
Accédez aux tableaux de bord de l'intégrité CMDB et aux tâches connexes dans les vues de l'espace de travail CMDB.

Corriger



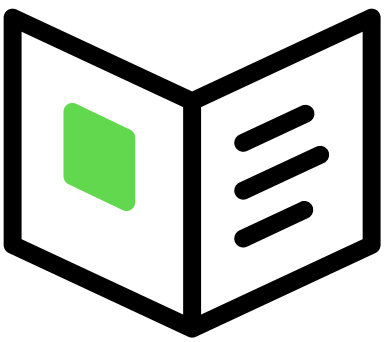
Créez et appliquez des règles de rattrapage aux CI qui ont échoué aux tests d'intégrité.

Suivre les processus



Utilisez la journalisation et d'autres méthodes de dépannage pour résoudre les problèmes liés aux processus d'intégrité CMDB.

Référence



Détails sur les propriétés, les travaux planifiés et les tables utilisés par l'intégrité CMDB et Séparation de domaine.

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions et explorer d'autres ressources pour dans ServiceNow Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Explorer l'intégrité CMDB

Apprenez-en davantage sur l'intégrité CMDB et examinez les avantages qu'elle peut offrir aux utilisateurs de votre organisation.

Vue d'ensemble de l'intégrité CMDB

Intégrité CMDB Surveille et aide à maintenir l'intégrité et l'efficacité de la CMDB. L'intégrité CMDB évalue les indicateurs d'intégrité tels que les CI en double, les champs de CI requis et les audits, et les agrège en scores d'intégrité aux niveaux de la classe, du groupe d'intégrité et du service. L'intégrité CMDB fournit également un cadre de travail pour l'application d'un rattrapage de CI standardisé pour les problèmes d'intégrité détectés.

Prestations de santé CMDB

L'intégrité CMDB est configurable pour vous permettre de suivre des zones de préoccupation spécifiques. Il fournit des tableaux de bord avec des chiffres agrégés que vous pouvez facilement consulter et explorer pour localiser la source d'un problème.

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de l'intégrité CMDB, consultez :

- Installer et configurer l'intégrité CMDB
- Expérience d'intégrité CMDB dans l'espace de travail CMDB
- Affichez les rapports d'intégrité CMDB :
  - Afficher le tableau de bord Intégrité CMDB
  - Afficher l'intégrité des relations
  - Afficher l'intégrité du CI
- Créer une règle de rattrapage CMDB
- Suivre les processus d'intégrité CMDB
- Référence d'intégrité CMDB

Vue d'ensemble de l'intégrité CMDB

Découvrez les avantages, la configuration et l'utilisation de la fonctionnalité d'intégrité CMDB.

L'intégrité des données CMDB est surveillée et signalée pour les KPI suivants, chacun comprenant en outre des sous-mesures :

- Exhaustivité : les CI sont testés pour les champs obligatoires et recommandés qui ne sont pas renseignés.
- Exactitude : les CI sont testés par rapport aux règles d'intégrité des données prédéfinies telles que les règles d'identification (pour détecter les CI en double), les règles de CI orphelins et les règles de CI périmées.
- Conformité : les données CMDB font l'objet d'un audit pour vérifier le respect des certificats prédéfinis.
- Relations : l'intégrité des relations CI est testée à la recherche d'indicateurs tels que les relations orphelines et en double, ainsi que la conformité aux relations, à l'hébergement et aux règles d'imbrication suggérées.

Une fois que les CI ont été testés pour divers indicateurs d'intégrité (mesures), les résultats sont regroupés au niveau de la classe, du groupe d'intégrité, du service et de la relation,

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

et s'affichent sur les tableaux de bord d'intégrité CMDB. Pour la plupart des mesures, vous pouvez configurer les tests d'intégrité eux-mêmes pour déterminer comment la conformité et la non-conformité des CI sont évaluées.

Pour en savoir plus sur les KPI et leurs mesures associées, reportez-vous à la rubrique KPI et mesures d'intégrité CMDB.

Remarque : L'intégrité CMDB ne prend pas en charge les tables non CMDB.

Rapports et tableaux de bord d'intégrité CMDB

Vous pouvez afficher les tableaux de bord et les rapports d'intégrité CMDB dans l'espace de travail CMDB. Ces tableaux de bord affichent les résultats agrégés de l'intégrité CMDB pour les CI conformes et non conformes pour les KPI d'intégrité CMDB et leurs mesures.

Tableau de bord/Rapport	Utiliser
Tableau de bord Intégrité CMDB • Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Tâches du tableau de bord d'intégrité CMDB**. • Sélectionnez l'une des vues.	Tableau de bord principal d'intégrité CMDB avec les vues suivantes : **Vue de classe** • Affiche les rapports d'intégrité des CI et des classes avec des agrégations pour les mesures, les KPI et les branches de classe. • Accès aux tâches de rattrapage qui ont été générées pour les CI ayant échoué à un test d'intégrité. **Vue du service** • Affiche les rapports d'intégrité du service. • Intégrité détaillée des CI par service avec agrégations pour les mesures et les services. • Accès aux tâches de rattrapage qui ont été générées pour les CI d'un service qui a échoué à un test d'intégrité. **Vue de groupe d'intégrité** • Affiche les rapports d'intégrité pour les groupes CMDB de type *Health*. • Intégrité détaillée des CI du groupe, avec agrégations des KPI, des mesures et des groupes d'intégrité. Dans n'importe quelle vue de tableau de bord, vous pouvez sélectionner les **paramètres d'intégrité CMDB** pour gérer les tâches du tableau de bord d'intégrité CMDB et configurer d'autres paramètres d'intégrité CMDB. Pour plus d'informations, consultez Installer et configurer l'intégrité CMDB.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord/Rapport	Utiliser
Tableau de bord de l'intégrité de la relation 1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB**. 2. Sélectionnez **Accueil** dans la barre de menus de l'espace de travail CMDB. 3. Dans la section Liens rapides, sélectionnez le lien **Tableau de bord de l'intégrité** de la relation.	Affiche divers graphiques concernant l'intégrité de la relation, tels que les relations en double, orphelines et périmées. Pour plus d'informations, consultez Afficher l'intégrité des relations.
Rapport d'intégrité du CI • Dans un formulaire CI qui n'est pas dans l'espace de travail CMDB, sélectionnez **Ouvrir dans l'espace de travail CMDB**. • Dans CMDB Workspace, sélectionnez un CI dans une vue de liste pour ouvrir le formulaire du CI. Par exemple, dans le tableau de bord Intégrité CMDB, explorez une tuile de KPI, puis sélectionnez un CI dans la vue de liste de la mosaïque.	Sur un formulaire CI, la vignette Intégrité des CI contient des widgets qui affichent les rapports d'intégrité des CI. Sélectionnez les poignées droite (>) ou gauche (<) dans la vignette Intégrité des CI pour faire défiler les widgets.

Installation et configuration

Pour commencer à collecter et à agréger des données d'intégrité, vous devez activer les tâches liées à l'intégrité CMDB (tâches du tableau de bord de l'intégrité CMDB) qui sont initialement désactivées. Vous devez également configurer les propriétés système, les KPI d'intégrité et les règles de test de mesure liés à l'intégrité CMDB afin de refléter les normes d'intégrité de votre organisation.

Pour en savoir plus sur l'installation et la configuration de l'intégrité CMDB, reportez-vous à la rubrique Installer et configurer l'intégrité CMDB.

Emplacement	Configuration
Gestionnaire de classe de CI **Configuration** > **Gestionnaire de classe de CI**	Emplacement central pour gérer les classes CI et configurer les paramètres d'intégrité CMDB. Utilisez le Gestionnaire de classe de CI pour gérer les règles et définitions utilisées pour les tests d'intégrité, telles que les règles relatives aux orphelins, les certificats d'audit et les règles de champs recommandés. Pour en savoir plus sur la configuration des KPI et des tests de mesures, reportez-vous à la section KPI et mesures d'intégrité CMDB.
Préférences d'intégrité CMDB	Emplacement central pour configurer les paramètres d'intégrité CMDB :

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Emplacement	Configuration
Accédez à la **Configuration** > **Préférences d'intégrité**ou effectuez les opérations suivantes : 1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Tâches du tableau de bord d'intégrité CMDB**. 2. Sélectionnez une vue. 3. Dans le tableau de bord Intégrité **CMDB**, **sélectionnez Paramètres d'intégrité CMDB**.	• Configurez les propriétés système de l'intégrité CMDB. • Activez et gérez les tâches du tableau de bord d'intégrité CMDB. • Activer ou désactiver les KPI et les mesures. • Définissez le seuil maximal d'échec pour les KPI et les mesures. • Configurez la création de tâches pour les CI ayant échoué.

Corriger les CI

L'intégrité CMDB fournit un cadre de travail pour configurer le rattrapage de CI. Le rattrapage vous permet d'appliquer de manière proactive des actions correctives aux CI défectueux, de manière gérée et standardisée.

Séparation de domaine

L'intégrité CMDB prend en charge le domaine. Si le module d'extension Séparation de domaine a été activé, le tableau de bord Intégrité CMDB affiche l'intégrité en fonction des données, des règles et des paramètres du domaine utilisateur connecté. Si les règles et les paramètres ne sont pas définis pour un domaine enfant, les paramètres du parent sont appliqués de manière récursive.

Pour plus d'informations, consultez Séparation de domaine dans l'intégrité CMDB.

KPI et mesures d'intégrité CMDB

L'intégrité CMDB calcule un score agrégé pour trois indicateurs clés de performance (KPI), à savoir l'exactitude, laconformité et l'exhaustivité, chacun étant composé de sous-mesures.

Vous pouvez configurer les KPI et les mesures à inclure dans les évaluations et les tableaux de bord d'intégrité CMDB. Dans le système de base, tous les KPI et toutes leurs mesures sont inclus.

Pour accéder au tableau de bord Intégrité CMDB et afficher l'intégrité CMDB, reportez-vous à la section Afficher le tableau de bord Intégrité CMDB.

Exactitude

Un KPI qui est une agrégation des mesures suivantes :

Orphelin

Mesure le pourcentage de CI orphelins dans la CMDB. Un CI peut devenir orphelin s'il a été par inadvertance laissé dans la CMDB alors qu'il n'est plus nécessaire. Un CI est défini comme étant orphelin si :

- Le CI satisfait aux critères d'une règle déterminant les orphelins. Ce critère vérifie les attributs spécifiques qu'un CI doit avoir, ainsi que les CI qui n'ont aucune relation ou qui n'ont pas de relations spécifiques.
- il manque des données pour le CI dans sa table respective, ou dans la table de l'un de ses parents.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Péremption

Mesure le pourcentage de CI périmés dans la CMDB. Un CI est périmé s'il n'a pas été mis à jour pendant la période de **durée effective** spécifiée dans la règle de péremption qui s'applique à la classe.

Le système de base inclut une règle de péremption par défaut pour la classe d'élément de configuration [cmdb_ci], qui définit la **durée effective** sur 60 jours. Cette règle s'applique à toutes les classes CMDB étendues et peut être remplacée par des règles de péremption spécifiques à la classe définies par l'utilisateur. Pour déterminer la péremption d'un CI, une règle de péremption pour la classe du CI est utilisée si elle existe, sinon, la règle de péremption par défaut est utilisée.

En outre, une relation dans laquelle un CI périmé est un parent ou un enfant est considérée comme une relation périmée.

Remarque : La Découverte marque les CI VMware vCenter qui n'existent plus physiquement comme périmés. Par défaut, ce paramètre est prioritaire sur une règle de péremption d'intégrité CMDB définie pour le CI. Lors de l'exploration des résultats d'intégrité dans le tableau de bord d'intégrité CMDB, la **source** des CI jugés périmés par la détection est **CLOUD_DISCOVERY**. Définir la *glide.cmdb.health.src.cmdb_health_audit_only* propriété système sur vrai garantit que le tableau de bord d'intégrité CMDB affiche les résultats d'intégrité générés uniquement par l'intégrité CMDB. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Propriétés système de l'intégrité CMDBDétection pour VMware vCenter .

Dupliquer

Mesure le pourcentage de CI en double dans la CMDB à l'aide de règles d'identification. Seuls les CI indépendants sont évalués pour la duplication. Dans un ensemble de CI en double, le nombre de CI en double correspond au nombre total de CI dans l'ensemble, moins un. Les graphiques détaillés pour un ensemble dupliqué de CI affichent tous les CI de l'ensemble.

Pour plus de détails, d'exemples et d'informations de dépannage sur les mesures en double, consultez l'article de la base de connaissances Intégrité CMDB - Mesure en double - algorithme [KB0726425].

Exhaustivité

Un KPI qui est une agrégation des mesures suivantes :

Obligatoire

Évalue le pourcentage de CI dans lesquels les champs définis comme obligatoires ne sont pas renseignés. Les champs manquants sont marqués comme incomplets, ce qui indique que certaines informations sont manquantes pour ce CI. Les champs obligatoires sont équivalents aux champs spécifiés comme obligatoires dans le dictionnaire système.

Recommandé

Mesure le pourcentage de CI dans lesquels les champs définis comme recommandés ne sont pas renseignés. Prêts à l'emploi, aucun champ recommandé n'est spécifié.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez utiliser la tâche planifiée Ajouter des champs d'identificateur dans les règles recommandées pour définir les attributs de critères des règles d'identification actives, en tant que champs recommandés. Vous pouvez utiliser la tâche planifiée Supprimer les champs d'identificateur des règles recommandées pour annuler les attributs de critères des règles d'identification actives, en tant que champs recommandés.

Conformité

Basé sur les résultats des exécutions d'audit CMDB réelles.

Audit

L'audit compare les valeurs réelles des champs spécifiés avec les valeurs attendues définies dans le modèle et les audits scriptés. En fonction *Last run date* des audits, l'intégrité CMDB identifie l'ensemble de l'exécution d'audit complète la plus récente et utilise ces résultats d'audit. Pour réussir le test d'audit d'intégrité CMDB, un CI doit être en conformité avec tous les audits pour ce CI. Créez un audit de type conformité, pour lequel les résultats sont calculés dans le KPI de conformité à l'intégrité CMDB.

Lors de l'exécution d'audits scriptés, le n'est *Last run date* pas renseigné. Par conséquent, pour que le KPI de conformité inclue les résultats d'un audit scripté, mettez à jour le script dans l'audit afin d'enregistrer l'heure d'exécution de l'audit.

Relations

Mesure l'intégrité des relations entre CI, comprenant les mesures suivantes qui ne sont pas configurables :

Relations en double

Connexions qui ont des CI parent et enfant identiques, un type de relation identique et un port identique. Les relations en double sont affichées par type de relation. Dans un ensemble de relations en double, le nombre de relations en double est le nombre total de relations en double dans l'ensemble, moins un. Les graphiques détaillés d'un ensemble de relations en double affichent toutes les relations du jeu.

Relations orphelines

Une relation à laquelle il manque un CI parent, un CI enfant ou les deux.

Relations périmées

Une relation dans laquelle le CI parent ou le CI enfant est un CI périmé.

Une même relation peut échouer à plus d'un test de santé. Par exemple, une relation en double peut également être périmée.

Affiche également les résumés suivants relatifs aux relations :

- Relations non conformes aux relations suggérées
- Relations non conformes aux règles d'imbrication
- Relations non conformes aux règles d'hébergement

Pour accéder au tableau de bord Intégrité de la relation et afficher l'intégrité des relations, reportez-vous à la section Afficher l'intégrité des relations.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Propriétés système de l'intégrité CMDB

Configurer les préférences en matière de KPI et de mesures

Installer et configurer l'intégrité CMDB

La collecte de données pour l'intégrité CMDB est hautement configurable pour refléter les exigences et les normes d'intégrité des données dans votre organisation. Plus important encore, les tâches du tableau de bord d'intégrité CMDB sont désactivées par défaut et les données d'intégrité ne sont pas collectées tant que vous n'avez pas activé ces tâches.

Pour générer des rapports sur des données d'intégrité utiles et significatives, examinez et ajustez les paramètres liés à l'intégrité CMDB.

1. Passez en revue KPI et mesures d'intégrité CMDB pour savoir ce que l'intégrité CMDB peut surveiller et ce qu'il faut configurer pour activer et prendre en charge chaque mesure. Désactivez tous les KPI et mesures que vous ne souhaitez pas intégrer dans le rapport, puis définissez des seuils d'échec.
2. Pour chaque KPI et mesure associée que vous souhaitez surveiller, définissez les règles nécessaires et répondez aux autres exigences nécessaires. Par exemple, vous devrez peut-être :
   - Définir un attribut de CI comme obligatoire
   - Définir un champ CI à recommander
   - Créer une règle déterminant les orphelins de l'intégrité CMDB
   - Créer une règle de péremption de l'intégrité CMDB
3. Limiter le champ d'application des CI inclus dans les calculs d'intégrité (reportez-vous à la section Créer une règle d'inclusion d'intégrité.
4. Examinez et ajustez au besoin le Propriétés système de l'intégrité CMDB.
5. Activez les tâches du tableau de bord d'intégrité pour les KPI que vous souhaitez signaler - pour plus d'informations, reportez-vous à la section Activer et configurer une tâche du tableau de bord d'intégrité CMDB.

Configurer les préférences en matière de KPI et de mesures

Incluez ou excluez des KPI et des mesures selon les besoins de votre organisation, et configurez le comportement du système lorsque les CI échouent aux tests d'intégrité des mesures.

Avant de commencer

Pour commencer à collecter et à générer des rapports sur les KPI et mesures d'intégrité CMDB, vous devez d'abord activer et configurer les tâches du tableau de bord d'intégrité CMDB.

Rôle requis : itil_admin (en plus d'ITIL)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si l'option Prise en charge du domaine : extensions de domaine est activée, vous pouvez configurer les préférences d'agrégation par domaine.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Préférence d'intégrité**.
2. Sélectionnez **Mesures d'intégrité** dans la barre latérale droite.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans la liste déroulante **Sélectionner une mesure** , sélectionnez le KPI **Exhaustivité**, **Conformité** ou **Exactitude** et basculez **Actif** pour inclure ce KPI et ses mesures associées dans l'analyse et la génération de rapports d'intégrité CMDB.

b. Dans la liste déroulante **Sélectionner une mesure** , sélectionnez une mesure, telle que **Obligatoire**, et configurez ses champs associés.

Pour une mesure :

Champ	Description
Actif	Activez la mesure pour l'inclure dans le rapport d'intégrité agrégé pour le KPI respectif.
Seuil des défaillances	Nombre seuil de CI pouvant échouer au test de la mesure d'intégrité. Lorsqu'il est atteint, le traitement de l'intégrité s'arrête pour la mesure et pour ce cycle. Le nombre maximal est de 100 000, même si vous spécifiez un nombre supérieur.
Créer une tâche	Si un CI échoue au test de la mesure, créez une tâche en y précisant les détails du problème. Vous pouvez ensuite afficher toutes les tâches générées dans le Application de stockage Espace de travail CMDB, et configurer un rattrapage pour la tâche.
Groupe de délégataires de tâche	Un groupe d'affectation pour la tâche.

3. Sélectionnez **Enregistrer**.

Définir un attribut de CI comme obligatoire

Configurez un attribut CI comme obligatoire afin qu'il soit inclus dans les tests d'intégrité CMDB pour la *required* mesure si activé. *Required* est une mesure de l'intégrité *completeness* CMDB Indicateurs clés de performance.

Avant de commencer

Rôle requis : itil_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un champ est configuré comme obligatoire, si la *required* mesure est activée, les tests d'intégrité de la CMDB vérifient si ce champ est renseigné ou non. Le tableau de bord Intégrité CMDB affiche le rapport agrégé du pourcentage de CI pour lesquels un ou plusieurs champs obligatoires sont vides.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Gestionnaire de classe de CI**.

2. Sélectionnez **Hiérarchie** pour afficher la liste des classes CI. Sélectionnez ensuite la classe avec le champ qui doit être défini comme obligatoire.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans la barre de navigation de la classe, **développez Informations sur la classe** , puis sélectionnez **Attributs**. Dans la vue Attributes (**Attributs**), cliquez sur Add (Ajouté).
4. Recherchez l'attribut que vous souhaitez définir comme obligatoire, puis double-cliquez sur sa valeur **obligatoire** et définissez-le sur vrai.

   À la prochaine ouverture du formulaire, un indicateur d'état de champ apparaîtra à côté de l'étiquette du champ pour signaler qu'une valeur est obligatoire.

   Remarque : Les champs obligatoires sont globaux. Le champ est marqué comme obligatoire partout où il apparaît sur un formulaire. En outre, les champs obligatoires ne s'affichent pas correctement lors de l'utilisation Mappage des services de la détection basée sur les balises. Pour plus d'informations, consultez Détection basée sur les balises dans Mappage des services .

Information associée

Tableau de bord Intégrité CMDB pour Helsinki | Aperçu

Rendre un champ obligatoire

Définir un champ CI à recommander

Définissez une liste de champs de CI recommandés, en notant qu'il est souhaitable qu'ils soient renseignés par une source de données telle que Découverte. Vous pouvez ensuite configurer le KPI d'exhaustivité CMDB pour inclure les champs recommandés dans ses rapports d'intégrité agrégés.

Avant de commencer

Rôle requis : itil a un accès en lecture, itil_admin (en plus d'itil) a un accès complet.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez cette procédure pour les champs qui ne devraient pas être obligatoires, mais qui pourraient contenir des informations utiles que le CI devrait avoir. Par exemple, un champ contenant des informations qui pourraient à un moment donné aider au diagnostic. Initialement, une classe dérivée est définie avec les champs recommandés qui sont définis au niveau parent. Vous pouvez ajouter ou supprimer des champs recommandés pour une classe dérivée, en la définissant avec ses propres champs recommandés, sans affecter les champs recommandés aux niveaux parent ou frère. Si tous les champs recommandés d'une classe dérivée sont supprimés, la classe dérivée dérive automatiquement les champs recommandés de sa classe parente.

Le gestionnaire de classe de CI ne prend pas en charge la remontée pas à pas pour sélectionner des champs à partir de tables référencées, comme recommandé. Reportez-vous aux étapes décrites à la fin de cette procédure pour mettre à jour directement les tables avec les champs recommandés, à l'aide d'une remontée pas à pas à un niveau.

Pour plus d'informations sur les classes enfants et parents, reportez-vous à la section Extension de table et classes .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Gestionnaire de classe de CI**.
2. Sélectionnez **Hiérarchie** pour afficher la liste Classes CI, puis sélectionnez la classe qui contient les champs qui doivent être définis comme recommandés.
3. Dans la barre de navigation de la classe, **développez Intégrité**, sélectionnez **Exhaustivité**, puis sélectionnez l'onglet Champs recommandés.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Dans l'onglet Champs recommandés, utilisez le collecteur de liste pour déplacer les champs que vous souhaitez désigner comme recommandés, de la liste **Disponible** à la liste **Sélectionné** .
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Pour mettre à jour directement la table Champs recommandés [cmdb_recommended_fields] de la CMDB (en dehors du Gestionnaire de classe CI), en utilisant la remontée pas à pas pour désigner un champ à partir d'une table référencée, comme recommandé :

1. Sélectionnez **Tout**.
2. Dans le navigateur de filtre, saisissez `cmdb_recommended_fields.list` pour accéder à la table Champs recommandés de la CMDB.
3. Dans le formulaire Champ recommandé de la CMDB, définissez **Table** sur la table que vous souhaitez définir avec les champs recommandés.
4. Sélectionnez **Champs recommandés** et utilisez le collecteur de liste pour sélectionner les champs recommandés pour la table. Vous pouvez développer un champ de référence jusqu'à un niveau et utiliser la remontée pas à pas pour sélectionner un champ à partir d'une table référencée.
5. Sélectionnez **Soumettre**.

Créer une règle déterminant les orphelins de l'intégrité CMDB

Créez une règle déterminant les orphelins pour déterminer le pourcentage des CI orphelins dans la CMDB. Cette somme est ensuite agrégée dans le KPI d'exactitude de l'intégrité CMDB. Les règles déterminant les orphelins sont définies par classe, et une seule règle déterminant les orphelins peut être définie par classe.

Avant de commencer

Rôle requis : itil a un accès en lecture, itil_admin (en plus d'itil) a un accès complet.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Spécifiez les conditions que les CI doivent remplir pour être considérés comme CI orphelins. Spécifiez les attributs qu'un CI doit avoir, les relations qu'un CI ne doit pas avoir, ou les deux. Dans les conditions de relation, vous pouvez spécifier que le CI n'a pas de relations ou un ensemble de relations spécifiques que le CI n'a pas.

Remarque : S'il existe une règle d'inclusion d'intégrité pour la mesure orpheline, les conditions de la règle d'inclusion d'intégrité et celles de la règle déterminant les orphelins d'intégrité ne doivent pas être identiques.

Une règle déterminant les orphelins d'intégrité peut, par exemple, identifier un CI de la classe cmdb_ci_computer comme CI orphelin si le CI n'est pas défini avec un propriétaire ou une ressource.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Gestionnaire de classe de CI**.
2. Sélectionnez **Hiérarchie** pour afficher la liste des classes CI, puis sélectionnez la classe pour laquelle créer une règle déterminant les orphelins.
3. Dans la barre de navigation de la classe, **développez Intégrité**, sélectionnez **Exactitude**, puis sélectionnez l'onglet Règle d'orphelin.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez une règle à modifier, s'il en existe une, ou sélectionnez **Nouvelle**, puis remplissez le formulaire.

Champ	Description
Classes	La classe pour laquelle la règle déterminant les orphelins s'applique.
Attributs	Conditions d'attribut qu'un CI doit satisfaire pour être considéré comme CI orphelin. Par exemple, les conditions de filtre, dans lesquelles les champs et *Owned by* sont *Assigned to* vides, identifieront les CI correspondants comme orphelins.
Condition	Et/Ou entre les conditions **d'attributs** et les conditions de **relation** .
Relation	Les conditions de relation qu'un CI doit échouer, basées sur les enregistrements de la table Relation CI [cmdb_rel_ci], pour être considéré comme CI orphelin. Pour spécifier qu'un CI ne doit avoir aucune relation, choisissez **respectivement N'importe quelle relation** et **N'importe quelle classe** .

5. Sélectionnez **Soumettre** ou **Mettre à jour** pour enregistrer la règle.

Information associée

Tableau de bord Intégrité CMDB pour Helsinki | Aperçu

Créer une règle de péremption de l'intégrité CMDB

Si la mesure de péremption est activée, les règles de péremption sont utilisées pour déterminer le pourcentage de CI périmés dans la CMDB. Cette somme est ensuite agrégée dans le KPI d'exactitude.

Avant de commencer

Rôle requis : itil a un accès en lecture, itil_admin (en plus d'itil) a un accès complet.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le paramétrage Détection de certains types de CI comme périmés prime sur une règle de péremption d'intégrité CMDB définie pour le CI. Pour plus d'informations sur le marquage des CI comme périmés par Discovery, reportez-vous à la section Discovery pour VMware vCenter .

Les règles de péremption sont définies par classe. Si une règle n'est pas définie pour une classe, alors la règle du parent s'applique pour cette classe.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Gestionnaire de classe de CI**.
2. Sélectionnez **Hiérarchie** pour afficher la liste des classes CI, puis sélectionnez la classe pour laquelle créer une règle de péremption.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans la barre de navigation de la classe, **développez Santé**, sélectionnez **Exactitude**, puis sélectionnez l'onglet Règle de péremption.
4. Sélectionnez une règle de péremption à modifier ou sélectionnez **Nouvelle**, puis remplissez le formulaire Règle de péremption.

Champ	Description
Concerne	La classe à laquelle s'applique la règle.
Durée effective	La période utilisée pour le test de péremption. Si le CI n'a pas été mis à jour (basé sur Mis à jour *sys_updated_on*) au cours de la période spécifiée, le CI est déterminé comme périmé. Si vous entrez une valeur avec un préfixe valide et un suffixe qui ne l'est pas, tel que `15 x` : la partie valide de la valeur est utilisée (« 15 »). Si la valeur entière n'est pas valide, la valeur est ignorée et la valeur valide précédente est utilisée.

5. Sélectionnez **Soumettre** ou **Mettre à jour** pour enregistrer la règle.

Information associée

Tableau de bord Intégrité CMDB pour Helsinki | Aperçu

Créer une règle d'inclusion d'intégrité

Filtrez les CI qui sont inclus dans les calculs d'intégrité et qui apparaissent dans le tableau de bord Intégrité CMDB en définissant des règles d'inclusion d'intégrité. Utilisez les règles d'inclusion d'intégrité pour filtrer temporairement les classes qui génèrent un grand nombre d'échecs, jusqu'à ce que les problèmes soient résolus.

Avant de commencer

Rôle requis : itil a un accès en lecture, itil_admin (en plus d'itil) a un accès complet.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'évaluation des mesures d'intégrité requises, orphelines, recommandées, en double et de péremption s'appliquera uniquement aux CI qui satisfont aux règles d'inclusion d'intégrité. Par exemple, les règles d'inclusion d'intégrité peuvent limiter les scores d'intégrité CMDB de la mesure en double uniquement pour les CI de serveur et de réseau.

Remarque :

- Vous pouvez spécifier des règles d'inclusion d'intégrité par domaine.
- La création de règles d'inclusion d'intégrité au niveau de la table de cmdb_ci de base peut potentiellement filtrer les résultats d'intégrité de toutes les classes dans les tableaux de bord d'intégrité CMDB.
- L'application d'une règle d'inclusion d'intégrité à la mesure dupliquée n'est prise en charge que dans le domaine global.
- En raison de problèmes de performances, la remontée pas à pas dans les règles d'inclusion d'intégrité pour la mesure en double n'est pas prise en charge.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Outre les règles d'inclusion d'intégrité, les règles d'inclusion d'identification ont également un impact indirect sur ce qui apparaît dans le tableau de bord Intégrité CMDB pour les CI en double. Le tableau de bord lui-même utilise le moteur d'identification (IRE) pour identifier les CI en double et, par conséquent, des règles d'inclusion d'identification sont appliquées.

Héritage des règles d'inclusion d'intégrité :

- Si aucune règle d'inclusion d'intégrité n'est spécifiée pour une classe enfant, les règles spécifiées pour une classe parente sont appliquées à la classe enfant.
- Si des règles d'inclusion d'intégrité sont spécifiées pour une classe enfant, ces règles ont priorité sur les règles spécifiées dans une classe parente.

Dans le système de base, il n'existe pas de règles prédéfinies d'inclusion d'intégrité, auquel cas tous les CI sont inclus dans les calculs d'intégrité CMDB.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Gestionnaire de classe de CI**.
2. Sélectionnez **Hiérarchie** pour afficher la liste des classes CI, puis sélectionnez la classe pour laquelle créer une règle d'inclusion d'intégrité.
3. Dans la barre de navigation de la classe, **développez Intégrité** , puis sélectionnez **Règles d'inclusion d'intégrité**.
4. Sélectionnez une règle existante à modifier ou sélectionnez **Nouvelle** , puis remplissez le formulaire Règles d'inclusion d'intégrité.

Champ	Description
Concerne	Classe à laquelle s'applique cette règle.
Condition de l'enregistrement actif	Critères que les CI doivent respecter pour être inclus dans l'évaluation des mesures d'intégrité spécifiées.
S'applique à une mesure	Mesures auxquelles la règle s'applique.

5. Sélectionnez **Enregistrer** ou **Mettre à jour**.

Propriétés système de l'intégrité CMDB

Configurez les propriétés système suivantes pour personnaliser la façon dont Intégrité CMDB surveille et évalue l'intégrité des CI.

Rôle requis : itil_admin

> **Remarque :** pour ouvrir la table Propriétés système [sys_properties], saisissez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation.

Propriété	Description
Temps maximal, en minutes, pendant lequel un processeur de mesures individuelles sera exécuté dans chaque cycle planifié [glide.cmdb.health.metricProcessor.maxRunningTime]	Si le traitement d'une mesure dépasse la durée spécifiée, le traitement de l'intégrité CMDB s'arrête jusqu'à ce que l'exécution de la tâche d'intégrité CMDB suivante soit planifiée.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	• Type : nombre entier • Valeur par défaut : 120 • Emplacement : accédez à **Tout** > **Configuration** > **Préférence d'intégrité**. Dans le volet droit, sélectionnez **Propriétés système**. Pour des raisons de performances, il est recommandé de ne pas définir cette propriété sur une valeur supérieure à 120. **Remarque :** Si vous entrez une valeur non valide, la valeur par défaut est utilisée.
Attribut de la table [cmdb_ci] qui fait référence à la table Utilisateur ou Groupe d'utilisateurs. Les graphiques du tableau de bord Intégrité CMDB utilisent cet attribut pour déterminer la propriété des CI. glide.cmdb.health.ci_ownership_field	Attribut de la table [cmdb_ci] que le tableau de bord Intégrité CMDB utilise pour déterminer la propriété du CI. • Type : chaîne • Valeur par défaut : managed_by_group • Emplacement : accédez à **Tout** > **Configuration** > **Préférence d'intégrité**. Dans le volet droit, sélectionnez **Propriétés système**.
glide.cmdb.logger.use_syslog. CMDBHealth	Liste séparée par des virgules qui contrôle le niveau de journalisation des tâches d'intégrité CMDB. La journalisation crée des entrées dans les journaux système pour capturer les messages générés par le processus d'audit d'intégrité chaque fois qu'ils s'exécutent. Cette journalisation facilite le débogage en cas d'échec. Par exemple, pour consigner les messages d'erreur et d'information, définissez la valeur sur « erreur,info ». • Type : chaîne • Valeur par défaut : error • Autres valeurs possibles : liste séparée par des virgules avec l'une des valeurs suivantes :

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	◦ infos ◦ erreur ◦ avertir Ou '*' qui équivaut à inclure toutes les valeurs possibles. • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties].
glide.cmdb.health.src.cmdb_health_audit_only	Lorsqu'elle est définie sur vrai, elle désactive les résultats d'intégrité provenant de sources autres que l'audit d'intégrité CMDB (comme la détection dans le cloud). Seuls les résultats générés par l'audit d'intégrité CMDB s'affichent dans le tableau de bord d'intégrité CMDB. Par exemple, par défaut, si la découverte détermine qu'un CI est périmé, ce CI apparaît comme périmé dans le tableau de bord d'intégrité CMDB, même si l'audit d'intégrité CMDB n'a pas déterminé que ce CI était périmé. Pour désactiver ces résultats d'intégrité des CI périmés, définissez la propriété sur vrai. • Type : true | false • Valeur par défaut : faux • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]. • Pour en savoir plus: ◦ KPI et mesures d'intégrité CMDB ◦ Discovery pour VMware vCenter
glide.cmdb.health.staleness_exclude_dependent_cis	Exclure les CI dépendants pour la mesure d'intégrité CMDB de péremption. Lorsque cette option est activée, la péremption des CI dépendants n'est pas vérifiée, quelles que soient les règles de péremption ou d'inclusion qui sont définies pour les types de CI respectifs.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	• Type : true | false • Valeur par défaut : faux • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties].

Activer et configurer une tâche du tableau de bord d'intégrité CMDB

Activez et configurez les tâches du tableau de bord d'intégrité CMDB qui traitent les tests d'intégrité CMDB pour commencer à calculer les scores d'intégrité CMDB pour les , , les KPI, les mesures associées et les *completenesscompliancecorrectness* relations.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Dans le système de base, les tâches du tableau de bord d'intégrité CMDB sont désactivées par défaut. Activez et configurez la tâche respective pour le KPI d'intégrité CMDB pour lequel vous souhaitez collecter et agréger des données. Vous pouvez planifier une tâche pour qu'elle s'exécute selon un calendrier récurrent ou l'exécuter une seule fois à tout moment.

Pour plus d'informations sur le fonctionnement des tâches du tableau de bord d'intégrité CMDB, consultez le billet de blog Présentation des numéros du tableau de bord d'intégrité CMDB dans la ServiceNow communauté.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Préférence d'intégrité**.
2. Sélectionnez **Travaux planifiés** dans la barre latérale gauche, puis sélectionnez la tâche que vous souhaitez activer ou configurer.

Tâche du tableau de bord de l'intégrité CMDB	Description
Tableau de bord de l'intégrité CMDB – Calcul du score d'exhaustivité	Script pour le calcul du KPI d'exhaustivité de l'intégrité CMDB.
Tableau de bord de l'intégrité CMDB – Calcul du score de conformité	Script pour le calcul du KPI de conformité de l'intégrité CMDB.
Tableau de bord de l'intégrité CMDB – Calcul du score d'exactitude	Script pour le calcul du KPI d'exactitude de l'intégrité CMDB.
Tableau de bord de l'intégrité CMDB – Calcul du score de relations	Script pour le calcul du KPI de relations des CI de l'intégrité CMDB.
Tableau de bord de l'intégrité CMDB – Processeur de conformité de relation	Script pour calculer la conformité des relations avec les relations suggérées et avec les règles d'hébergement et d'imbrication.

3. Vérifiez la configuration par défaut et mettez-la à jour si nécessaire.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Nom	Nom de la tâche. Laissez ce champ avec le nom pré-rempli.
Actif	Sélectionner pour activer la tâche.
Conditionnel	Si cette option est activée, la condition inscrite dans le script doit être évaluée comme vraie avant que la tâche puisse être exécutée.
Exécuter	Configurez le calendrier pour l'exécution de la tâche ou sélectionnez **Sur demande** pour exécuter la tâche manuellement si nécessaire. Si **Actif** est sélectionné, des champs supplémentaires s'affichent en fonction de votre choix. Par exemple, **Intervalle de répétition** (lorsque **l'option Exécuter** est définie sur **Périodique)** et **Durée** pour divers paramètres **d'exécution**. Renseignez les détails pour définir des durées d'exécution précises.
Fuseau horaire	Fuseau horaire local.
Exécuter ce script	Le script de la tâche. **Remarque :** Les modifications apportées au script peuvent entraîner un comportement inattendu.

4. Facultatif : Sélectionnez **Exécuter maintenant** pour exécuter immédiatement la tâche une fois.

Résultats
Après l'activation d'une tâche du tableau de bord de l'intégrité CMDB, les résultats du KPI sont regroupés et s'affichent dans le tableau de bord de l'intégrité CMDB et dans le widget Intégrité des CI sur les formulaires CI, aux niveaux de la CMDB, de la classe et du CI.

Expérience d'intégrité CMDB dans l'espace de travail CMDB

Affichez les tableaux de bord d'intégrité CMDB et utilisez d'autres fonctionnalités liées à l'intégrité CMDB dans l'espace de travail CMDB.

À partir de la version 7.0 de CMDB Workspace , l'intégrité CMDB est entièrement intégrée à CMDB Workspace. L'espace de travail CMDB est requis pour accéder aux fonctionnalités d'intégrité CMDB, principalement pour :

- Afficher le tableau de bord Intégrité CMDB
- Afficher l'intégrité des relations
- Afficher l'intégrité du CI

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

En outre, vous pouvez utiliser la page de destination de l'espace de travail CMDB et ses vues pour accéder aux vignettes d'intégrité CMDB basées sur les activités et les agrégations d'intégrité CMDB. Par exemple :

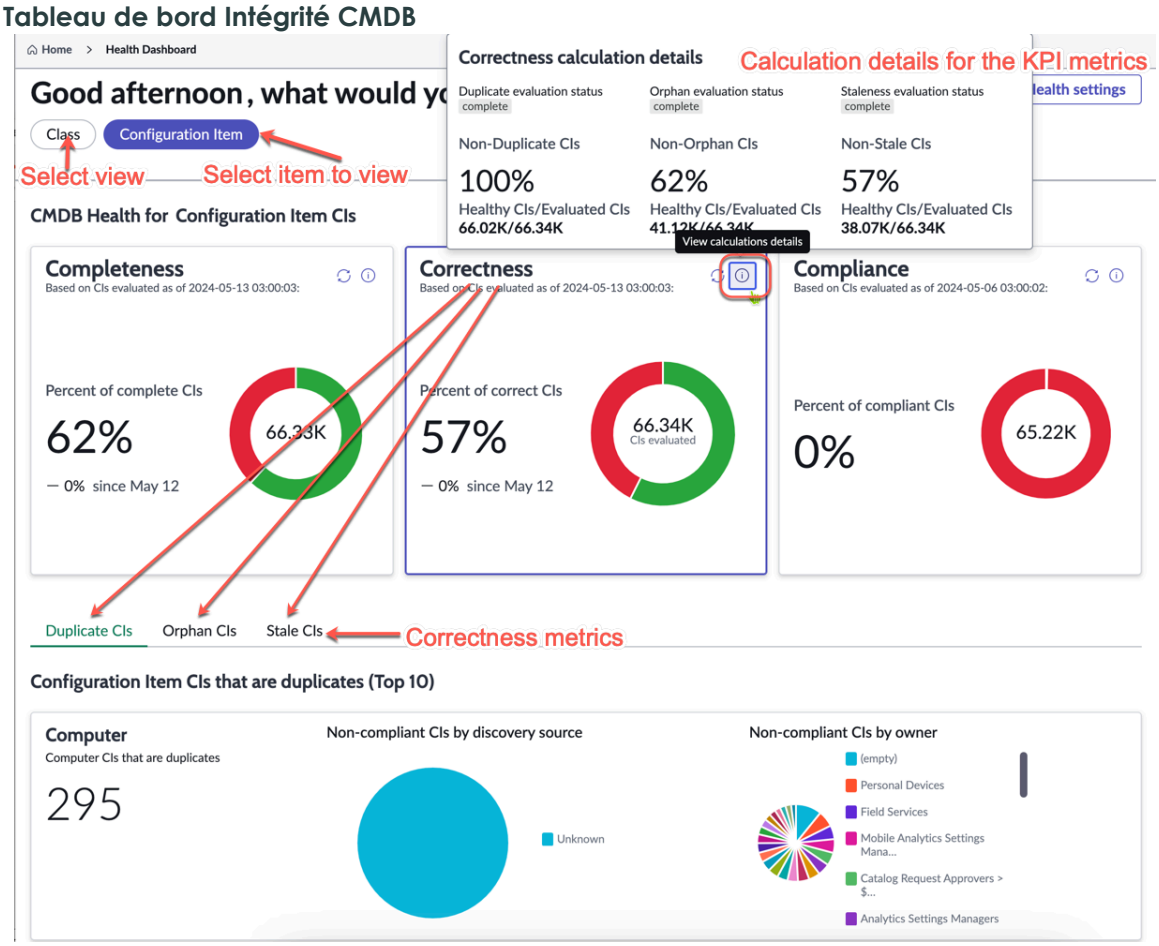
- Utilisez la vignette Actions importantes sur la page de destination pour accéder aux cartes disposant de tâches liées à l'intégrité CMDB, telles que les tâches de déduplication.
- Utilisez la mosaïque Intégrité CMDB pour afficher les scores d'intégrité globaux pour les KPI d'exhaustivité, de conformité et d'exactitude, et pour explorer le tableau de bord Intégrité CMDB dans l'espace de travail CMDB.
- Utilisez des mosaïques dans l'ensemble de l'espace de travail CMDB pour explorer les vues d'ensemble de l'intégrité de CI spécifiques.

Afficher le tableau de bord Intégrité CMDB

Le tableau de bord Intégrité CMDB sert d'emplacement central pour afficher en un coup d'œil les rapports d'intégrité détaillés de votre CMDB. En outre, il fournit des fonctions permettant de corriger les problèmes détectés par Intégrité CMDB, afin d'améliorer l'intégrité CMDB.

Une fois que vous avez configuré l'intégrité CMDB et que les tâches du tableau de bord d'intégrité CMDB sont activées, le tableau de bord de l'intégrité CMDB affiche des données significatives qui sont automatiquement collectées et calculées selon un calendrier récurrent. Pour plus d'informations, consultez Installer et configurer l'intégrité CMDB.

Tableau de bord Intégrité CMDB



Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accès

Accéder au tableau de bord d'intégrité CMDB en naviguant vers **Tout** > **Configuration** > **Tâches du tableau de bord d'intégrité CMDB**. Sélectionnez ensuite l'une des vues de tableau de bord suivantes :

- **Vue de classe** : vue par défaut du tableau de bord d'intégrité CMDB, affichant les rapports d'intégrité pour les CI et les classes de la hiérarchie CMDB.
- **Vue du service** : rapports d'intégrité des services avec détails sur les CI par service.
- **Vue du groupe d'intégrité** : rapports d'intégrité pour les groupes CMDB de type Intégrité avec détails pour les CI par groupe.

Exigence de rôle : l'utilisation du tableau de bord Intégrité CMDB nécessite le rôle asset, itil ou cmdb_user

Détails du tableau de bord

Les vignettes de KPI Exhaustivité, Exactitude et Conformité du tableau de bord affichent l'intégrité agrégée des CI de la classe (et de ses descendants), du groupe d'intégrité ou du service spécifié. La partie rouge du rapport en anneau indique le nombre et le pourcentage de CI ayant échoué aux tests de KPI, et la partie verte indique le nombre et le pourcentage de CI conformes.

Les vignettes de KPI Exhaustivité, Exactitude et Conformité du tableau de bord affichent l'intégrité agrégée des CI de la classe (et de ses descendants), du groupe d'intégrité ou du service spécifié. Le pourcentage agrégé du KPI est représenté sur l'anneau comme suit :

- Vert : représente les CI conformes sur toutes les mesures des KPI.
- Rouge : représente les CI qui échouent à une ou plusieurs mesures

La distribution de la conformité des mesures peut varier considérablement d'un CI à l'autre. Par exemple, un seul CI ayant échoué à toutes les mesures ou 3 CI uniques ayant chacun échoué à une mesure différente entraîneront un score final d'agrégation de KPI différent.

Vous pouvez afficher des détails supplémentaires et explorer davantage le tableau de bord d'intégrité CMDB :

- Pointez sur les parties verte et rouge dans les rapports en anneau pour afficher les détails.
- Sélectionnez l'icône Afficher les détails du calcul (« i ») dans une vignette de KPI pour afficher les détails du calcul de l'échec et de la réussite pour chacune des mesures de KPI. Les détails du calcul indiquent également l'état du calcul, par exemple terminé.

- Sélectionnez une vignette de KPI, puis l'onglet d'une mesure pour laquelle vous souhaitez afficher plus de détails. Pour chaque mesure, le tableau de bord affiche jusqu'à dix classes (chacune dans sa propre vignette) avec le nombre le plus élevé de CI non conformes pour la mesure. Chaque tuile d'une classe affiche le nombre total de CI non conformes, ainsi que les rapports circulaires de ces CI non conformes par source de découverte et par propriétaire.

  Par exemple :

  1. Sélectionnez la vignette Exactitude.
  2. Sélectionnez l'onglet CI orphelins.
  3. En supposant que le plus grand nombre de CI non conformes à la mesure d'orphelin sont des serveurs Windows, la première mosaïque affiche les détails de ces CI. La vignette affiche le nombre total de CI de serveur Windows qui sont orphelins. Cette

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

vignette affiche également les rapports en secteurs de ces CI, un par source de découverte et un autre par propriétaire.

4. Sélectionnez un CI dans la vue de liste pour ouvrir son formulaire CI.
5. Faites défiler la vignette Intégrité CI jusqu'aux widgets Intégrité CMDB contenant des détails sur l'intégrité du CI.

indique que le seuil maximal de défaillances pour la mesure a été atteint. Les tests de la mesure sont interrompus pour ce cycle, et tous les résumés agrégés associés affichent 0 %.

Vue Classe dans le tableau de bord Intégrité CMDB

La vue de classe affiche les rapports d'intégrité pour les CI et les classes de la hiérarchie CMDB. Sélectionnez n'importe quelle classe dans la hiérarchie CMDB pour filtrer toutes les mosaïques sur le tableau de bord afin d'afficher uniquement les données d'intégrité pour les CI de la classe sélectionnée et de ses classes enfants.

Sélectionnez la liste déroulante **Classe** pour basculer vers le **groupe d'intégrité** ou la vue **de service** .

Vue Groupe d'intégrité dans le tableau de bord Intégrité CMDB

Sélectionnez la vue **du groupe d'intégrité** pour afficher les rapports d'intégrité pour les CI d'un groupe d'intégrité CMDB. Sélectionnez n'importe quel groupe d'intégrité pour filtrer toutes les vignettes sur le tableau de bord afin d'afficher les données d'intégrité uniquement pour les CI du groupe d'intégrité sélectionné.

Sélectionnez la liste déroulante **Groupe d'intégrité** pour basculer vers **la vueClasse** ou Service.

Vue Service dans le tableau de bord Intégrité CMDB

Sélectionnez la vue **Service** pour afficher les rapports d'intégrité pour les CI d'une classe de service, telle que *Business Service*, y compris le CI de service lui-même. Sélectionnez n'importe quel service pour filtrer toutes les vignettes sur le tableau de bord afin d'afficher uniquement les données d'intégrité pour les CI du service sélectionné.

Remarque : Le module d'extension principal Gestion des événements et mappage des services doit être activé pour activer des données significatives dans la vue de service.

Sélectionnez la liste déroulante **Service** pour basculer vers le **groupe d'intégrité** ou la vue **de classe** .

Paramètres affectant la vue de service :

- La vue de service utilise les paramètres des *Business Service*classes , *Manual Service*, et *Technical Service* .
- La vue de service n'inclut pas tous les services de la table Service [cmdb_ci_service]. Seuls les services de la table cmdb_ci_service_auto et de ses descendants (cmdb_ci_service_discovered, cmdb_ci_service_manual, cmdb_ci_query_based_service) sont inclus.
- La propriété système glide.cmdb.services_hierarchy_limit limite le nombre de CI de service qui apparaissent dans la vue de service. Cette limite s'applique à toutes les classes enfants de la classe Services d'application [cmdb_ci_service_auto] et est définie sur 10 000 par défaut.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher l'intégrité des relations

Affichez les scores d'intégrité pour l'intégrité de la relation, telles que les relations orphelines, périmées et en double, dans le tableau de bord Intégrité de la relation.

Avant de commencer

La tâche de tableau de bord Tableau de bord de l'intégrité CMDB - Processeur de conformité de relation doit s'exécuter pour générer les données de ces rapports.

Remarque : En règle générale, activez cette tâche uniquement si vous avez besoin des rapports de relation, car cette tâche peut affecter les performances.

Rôle requis : itil ou asset

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le tableau de bord Intégrité de la relation affiche divers tableaux de résultats pour les indicateurs d'intégrité des relations CI dans votre CMDB. Il contient des rapports en anneau pour les relations en double, orphelines ou périmées, répartis par type de relation. Vous pouvez explorer ces graphiques pour en savoir plus.

indique que le seuil maximal de défaillances pour la mesure a été atteint. Les tests de la mesure sont interrompus pour ce cycle, et tous les résumés agrégés associés affichent 0 %. Examinez les règles du tableau de résultats qui pourraient être inefficaces ou la CMDB pourrait être dans un état instable.

Rapports d'intégrité CMDB pour les mesures suivantes :

Relation en double

Relations qui ont un parent, un enfant et un type de relation identiques.

Relation orpheline

Une relation à laquelle il manque un parent, un enfant ou un type de relation.

Relation périmée

Une relation dans laquelle l'un des CI est périmé. Pour un CI périmé, ses relations associées sont également périmées.

En outre, les rapports de conformité de relation suivants avec répartition par types de relations sont disponibles :

Relations non conformes à toutes les règles de relation

Les relations qui ne respectent aucune règle de gouvernance de relation , y compris les relations suggérées et les règles de relation dépendante.

Relations non conformes aux relations suggérées

Les relations CI suggérées sont utilisées comme des règles pour tester si les relations sont conformes aux relations suggérées spécifiées.

Relations non conformes aux règles d'imbrication

Les règles d'imbrication sont utilisées pour vérifier si les relations sont conformes aux relations d'imbrication spécifiées.

Relations non conformes aux règles d'hébergement

Les règles d'hébergement sont utilisées pour tester si les relations sont conformes aux relations d'hébergement spécifiées.

Pour chacun des rapports de conformité, le test d'une relation nécessite une règle (relation suggérée, règle d'hébergement ou règle d'imbrication) dans laquelle les classes CI parent et enfant correspondent aux classes CI parent et enfant de la relation testée. Si les types de relation de la règle et de la relation testée ne correspondent pas, la relation n'est pas

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

conforme. Si aucune règle applicable n'est trouvée, la relation est considérée comme conforme. Les règles s'appliquent aux classes spécifiées dans la règle, ainsi qu'aux classes descendantes. Par conséquent, lors du test d'une relation, les règles qui s'appliquent aux parents ascendants des CI dans la relation testée sont utilisées. s'il existe plusieurs règles qui correspondent aux classes CI parent et enfant de la relation testée, la relation testée ne doit satisfaire qu'à une seule de ces règles pour être conforme.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB**.
2. Sélectionnez **Accueil** dans la barre de menus de l'espace de travail CMDB, puis, dans la section Liens rapides, sélectionnez le lien **Tableau de bord de l'intégrité** de la relation.
3. Examinez les rapports en anneau et les graphiques dans les sections Vue d'ensemble de l'intégrité de la relation et Vue d'ensemble de la conformité de la relation du tableau de bord.
   Les résultats du rapport sont regroupés par type de relation, et vous pouvez les explorer dans le détail pour plus de détails :
   - Pointez sur un rapport en anneau pour afficher plus de détails sur les relations conformes et non conformes.
   - Pointez sur une barre dans un histogramme pour afficher plus de détails pour la barre.
   - Sélectionnez une barre dans un histogramme pour afficher dans le détail une vue de liste de toutes les relations associées qui ne sont pas conformes. La vue de liste inclut le champ **Description de l'échec** qui répertorie une seule règle à laquelle la relation n'a pas respecté, même s'il existe des règles supplémentaires auxquelles la relation ne se conforme pas.

Que faire ensuite

Pour en savoir plus sur la résolution des problèmes, consultez l'article de la base de connaissances Comment identifier et supprimer les enregistrements de relations CI CMDB en double ou ceux qui ont des relations parent/enfant orphelines ou manquantes [KB0780988].

Information associée

Activer et configurer une tâche du tableau de bord d'intégrité CMDB

Afficher l'intégrité du CI

Affichez le rapport d'intégrité CMDB pour un CI individuel, sur le formulaire CI dans l'espace de travail CMDB.

Avant de commencer

À partir de la version 7.0 de CMDB Workspace , l'intégrité CMDB est entièrement intégrée à CMDB Workspace et est requise pour accéder aux fonctionnalités d'intégrité CMDB, y compris pour afficher l'intégrité des CI.

Rôle requis : sn_cmdb_user (utilisateur CMDB)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les scores d'intégrité des CI sont basés sur les paramètres des KPI et des mesures d'intégrité CMDB. Les agrégations sont calculées en temps réel à partir des données stockées dans des tables liées à l'intégrité que les tâches du tableau de bord d'intégrité CMDB mettent à jour selon un calendrier récurrent. Les KPI d'exhaustivité et d'exactitude sont toujours à jour. Toutefois, le KPI de conformité dépend des cycles d'audit et de la tâche de *`CMDB Health Dashboard - Compliance Score Calculation`* tableau de bord qui n'a peut-être pas encore été exécutée.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Traduction automatique

Pour vous assurer que les dernières mises à jour de ces KPI sont reflétées, accédez à la tâche du tableau de bord d'intégrité CMDB respective et sélectionnez **Exécuter maintenant**. Pour plus d'informations, consultez Activer et configurer une tâche du tableau de bord d'intégrité CMDB.

Procédure

1. Ouvrez le formulaire CI pour un CI dans l'espace de travail CMDB.

   - Dans un formulaire CI qui n'est pas dans l'espace de travail CMDB, sélectionnez **Ouvrir dans l'espace de travail CMDB**.

     Rôle requis : sn_cmdb_user (minimum)

   - Dans CMDB Workspace, sélectionnez un CI dans une vue de liste pour ouvrir le formulaire du CI. Par exemple, dans le tableau de bord Intégrité CMDB, explorez une tuile de KPI, puis sélectionnez un CI dans la vue de liste de la mosaïque.

2. Sélectionnez les poignées droite (>) ou gauche (<) dans la vignette Intégrité des CI pour afficher tous les widgets liés à l'intégrité des CI.

Résultats

Les widgets de la vignette Intégrité des CI sur le formulaire CI affichent l'intégrité agrégée du CI à l'aide des codes de couleur suivants :

- Vert : le CI a réussi le test d'intégrité (par exemple, ce n'est pas un doublon).
- Rouge : le CI a échoué au test d'intégrité (par exemple, il s'agit d'un doublon)
- Gris : le CI n'a pas été testé pour cette mesure, car le seuil n'a pas été défini pour le CI (classe) dans le module CI.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : L'absence de règles ou d'autres définitions de classe peut empêcher l'évaluation de certains scores d'intégrité pour un CI. Les résultats du widget Intégrité des CI dans les situations suivantes sont décrits ci-dessous :

Dupliquer

- Si aucune règle d'identification ([cmdb_identifier]) n'est définie pour la classe du CI ou ses ancêtres : une notification s'affiche à cet effet.
- Si seules des règles d'identification dépendantes sont définies : `une notification Non applicable` s'affiche.

Orphelin

- Si le CI est exclu par les règles d'inclusion d'intégrité : `la notification Non applicable` s'affiche.
- Si aucune règle orpheline (dans la table [cmdb_health_orphan_rule]) n'est définie pour la classe du CI ou ses ancêtres : une notification concernant l'absence d'une règle s'affiche.

Péremption

- Si le CI est exclu par les règles d'inclusion d'intégrité : `la notification Non applicable` s'affiche.
- Si aucune règle de péremption (dans la table [cmdb_health_staleness_rule]) n'est définie pour la classe du CI ou ses ancêtres : une notification concernant l'absence d'une règle s'affiche.

Audit

- Si aucun audit ([cert_audit]) n'est défini pour le CI (le widget Intégrité des CI vérifie uniquement les états souhaités et les audits scriptés) : `la notification Non applicable` s'affiche.
- Si des audits sont définis pour le CI, mais que les audits n'ont pas été exécutés : la notification `Non applicable` s'affiche.

Information associée

Activer et configurer une tâche du tableau de bord d'intégrité CMDB

Chronologie des changements de CI

Créer une règle de rattrapage CMDB

Une règle de rattrapage CMDB est associée à une tâche créée pour un test d'intégrité CMDB ayant échoué. Une règle de rattrapage CMDB est appliquée automatiquement ou manuellement pour exécuter un workflow de rattrapage qui peut, par exemple, supprimer les CI périmés.

Avant de commencer

Vous devez d'abord créer et publier un workflow de rattrapage qui résout le problème de CI, stocké dans la table Workflow [wf_workflow]. Il peut s'agir d'un workflow standard ou d'un workflow Orchestration, et il doit respecter les exigences suivantes :

- La table du workflow doit correspondre au type de tâche de la règle de rattrapage.
- Le workflow n'est pas configuré avec des conditions de filtre en définissant **Si la condition correspond** à `Aucun`, de sorte que les filtres de la règle de rattrapage de la CMDB s'appliquent.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur (précédemment Workflow), reportez-vous Studio de workflow à la section Studio de workflow .

Rôle requis : itil_admin (en plus d'ITIL)

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Rattrapages CMDB**.
2. Sélectionnez **Nouveau** , puis remplissez le formulaire Règle de rattrapage CMDB.

Champ	Description
Nom	Nom du rattrapage.
Type de tâche	Type de tâches liées à l'intégrité CMDB auxquelles appliquer le rattrapage.
Filtre des tâches	Filtre les tâches auxquelles appliquer le rattrapage. Applique également une remontée pas à pas sur les champs de CI afin que le rattrapage soit appliqué aux tâches associées aux CI correspondants.
Exécution	◦ Manuel : le rattrapage est appliqué manuellement. ◦ Automatique : le workflow est appliqué une seule fois, lors de la création d'une tâche qui correspond au **type de tâche** et au **filtre de tâche.**
Actif	Autoriser l'exécution du workflow.
Workflow	Workflow de rattrapage CMDB (classique ou Orchestration) qui s'exécutera automatiquement ou manuellement, selon le paramètre **Exécution** . Vous pouvez cliquer sur **l'icône Rechercher à l'aide de la liste** , puis sur **Nouveau** pour créer un workflow.

3. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

Si **l'option Exécution** est définie sur Automatique, la règle *`Run remediations for CMDBHealth task`* métier applique le workflow de rattrapage aux CI qui correspondent au filtre de tâche. Si **l'option Exécution** est définie sur Manuelle, vous pouvez appliquer manuellement le workflow de rattrapage défini dans la règle.

Information associée

Remontée pas à pas

Appliquer le rattrapage CMDB

Lancez manuellement un workflow pour corriger un CI qui a échoué à un test d'intégrité CMDB. Par exemple, vous pouvez corriger les CI orphelins ou périmés.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : itil_admin

Pour appliquer manuellement un rattrapage CMDB, il doit exister une règle de rattrapage CMDB, dans laquelle **l'exécution** est définie sur **Manuel**.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
À l'exception des mesures d'intégrité en double et d'audit, vous pouvez choisir de créer des tâches pour les échecs de test d'intégrité d'une mesure.
Pour corriger les défaillances de la mesure de duplication, utilisez des tâches de déduplication.

Pour toutes les mesures, à l'exception de l'audit, chaque CI ayant échoué à un test de mesure est associé à une seule tâche. Étant donné qu'un CI peut échouer à plusieurs audits, un seul CI peut être associé à plusieurs tâches d'audit. La première de ces tâches se trouve dans le champ **Tâche** , et toutes les tâches supplémentaires se trouvent dans le champ **Tâches supplémentaires** . Pour corriger les défaillances de la mesure d'audit, consultez les tâches d'audit pour les audits auxquels le CI a échoué.

Le rattrapage CMDB est appliqué dans le Application de stockage Espace de travail CMDB.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Tâches du tableau de bord d'intégrité CMDB** > **Vue de classe**.
2. Sélectionnez l'une des tuiles de KPI (Complétion, Exactitude ou Conformité).
3. Sélectionnez l'onglet de mesure associé au rattrapage que vous souhaitez appliquer (par exemple, les CI périmés), puis sélectionnez l'une des tuiles de classe.
4. Dans la vue de liste des CI non conformes pour la mesure, sélectionnez une tâche (dans la colonne Tâche) pour un CI que vous souhaitez corriger, puis notez le nom de la table de rattrapage dans l'URL de la tâche.

Noms de tables de rattrapage dans l'URL de la vue de liste, par mesure

Nom de table dans l'URL	Étiquette de la table
cmdb_duplicate_ci_remediation	Rattrapage de CI en double
orphan_ci_remediation	Rattrapage de CI orphelins
recommended_field_remediation	Rattrapage d'un champ recommandé
required_field_remediation	Rattrapage d'un champ obligatoire
stale_ci_remediation	Rattrapage de CI périmés

5. Ouvrez la vue de liste de la table de rattrapage que vous avez notée, puis sélectionnez la tâche de rattrapage que vous souhaitez appliquer.
   Sélectionnez **Tout** , puis, dans le navigateur de filtre, saisissez `<table name>.list`.
6. Dans le formulaire de tâche, sélectionnez **Corriger**.
7. Dans la boîte de dialogue Corriger, sélectionnez la règle de rattrapage que vous souhaitez appliquer.
   La liste des règles de rattrapage est basée sur le type de mesure d'intégrité (orpheline, périmée, par exemple) et sur le filtre défini dans la règle.
8. Sélectionnez **Suivant**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Créer une règle de rattrapage CMDB

Suivi des processus de l'intégrité CMDB

Utilisez les informations suivantes pour suivre et résoudre les problèmes liés aux processus d'intégrité CMDB.

Connexion

Par défaut, seuls les messages d'erreur sont consignés dans la table syslog, avec le nom de source CmdbHealth. Pour activer la journalisation des messages « info » et « warning » (qui sont généralement consignés au début et à la fin de chaque cycle de traitement), mettez à jour la propriété système glide.cmdb.logger.use_syslog. CMDBHealth. Pour plus d'informations sur l'utilisation de cette propriété, reportez-vous à la section Propriétés système de l'intégrité CMDB.

État du traitement

Si des travaux planifiés sont activés, mais que les données ne s'affichent pas sur le tableau de bord <ph keyref="var.config-mgmt-database-short"/>, vous pouvez vérifier l'état du traitement dans la table État de la mesure d'intégrité CMDB [cmdb_health_metric_status]. En fonction de l'état de la *inactive* mesure, décidez de la marche à suivre.

Initialement, l'état de toutes les mesures est « En cours ».

États finaux possibles d'une mesure :

Terminé

Toutes les classes sont traitées et le nombre d'échecs est inférieur au seuil maximal de défaillances.

Nbre max. de défaillances

Le nombre de défaillances de cette mesure a atteint le seuil maximal de défaillances. Le traitement a été abandonné et recommencera lors de la prochaine exécution.

Pause après délai quotidien

Le processeur a atteint la limite de délai de traitement. Le traitement est mis en pause et reprendra lors de la prochaine exécution.

À la fin d'un cycle de traitement, l'état final d'un KPI dépend de l'état final des mesures qui lui sont associées. État final possible d'un KPI :

Terminé

Toutes les mesures associées sont à l'état Terminé et le calcul du score est terminé.

Incomplet

Le score n'est pas calculé, car l'une des mesures associées a atteint son seuil d'échec maximal.

Pause après délai quotidien

Délai expiré car l'une des mesures associées a atteint sa limite de temps de traitement.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Délai de traitement

Si le traitement d'une mesure expire, vous pouvez savoir quelle classe prend trop de temps à traiter. Utilisez ces informations pour déterminer si des règles de validation sont faibles.

La progression de chaque mesure est suivie dans la table État du processeur de l'intégrité CMDB [cmdb_health_processor_status]. L'état des classes qui ont été traitées pour une mesure est défini sur Terminé, et pour les classes qui doivent encore être traitées, sur Brouillon. En examinant le temps de mise à jour de chaque classe, vous pouvez calculer la durée de traitement de chaque classe.

Enregistrements orphelins en raison d'une hiérarchie rompue

Les règles relatives aux orphelins peuvent détecter un CI orphelin auquel vous ne pouvez pas accéder et que vous pouvez supprimer. Il peut également y avoir une incompatibilité entre la vue de liste qui affiche les enregistrements orphelins et le nombre total d'enregistrements. Ces résultats sont dus au fait que les enregistrements sont supprimés dans la base de données d'une seule table de la hiérarchie CMDB.

Ces enregistrements de CI ne sont pas accessibles via GlideRecord et doivent être supprimés directement à partir de la base de données. Par conséquent, dans ce cas, pour supprimer un CI orphelin de la base de données, vous devez contacter le support pour obtenir de l'aide.

Les résultats des tests orphelins fournissent des détails sur l'endroit exact où la hiérarchie est rompue. Par exemple, le message « Cet cmdb_ci_linux_server CI [91054fc24f22520053d6e1d18110c713] n'a pas d'enregistrement dans cmdb_ci_computer table » signifie qu'un enregistrement de ce sys_id doit être supprimé des tables CMDB, cmdb_ci, cmdb_ci_hardware, cmdb_ci_server et cmdb_ci_linux_server (la classe Ordinateur se situe entre les classes Matériel et Serveur dans la hiérarchie).

Audits sous forme de scripts ignorés

Un message d'erreur est journalisé si les résultats d'un audit scripté ne sont pas inclus dans le KPI de conformité. Cela peut s'expliquer par le fait que le script de l'audit n'a pas été mis à jour pour renseigner son champ **Date de dernière exécution** . En l'absence d'une valeur **de date de dernière exécution** , l'intégrité CMDB n'est pas en mesure d'identifier ces résultats d'exécution dans le cadre d'une exécution d'audit complète récente et ignore ces résultats.

État du processus d'intégrité CMDB : seuil de défaillance atteint

Le tableau de bord d'intégrité CMDB affiche la chaîne « seuil de défaillance atteint » lorsque le nombre de CI ayant échoué aux tests de mesure atteint le seuil de défaillance défini pour la mesure.

L'intégrité CMDB arrête le traitement de cette mesure dans le cycle en cours et, par conséquent, il n'y a pas de score d'intégrité agrégé pour la mesure. Le traitement sera tenté à nouveau au cours du cycle suivant. En outre, l'état dans la table État [cmdb_health_metric_status] de la mesure d'intégrité *Max Failures* CMDB est défini sur pour cette mesure.

Lorsqu'il n'est pas possible d'évaluer le score d'intégrité d'une mesure, l'état de traitement du KPI respectif (par exemple, exactitude) est défini sur *Incomplete*. Le tableau de bord Intégrité CMDB affiche la chaîne *Incomplete score* pour le KPI respectif. En outre, les scores d'intégrité agrégés pour la mesure ne sont disponibles pour aucune classe de la hiérarchie CMDB.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Examinez et affinez les règles définies pour la mesure qui a atteint le nombre maximal de défaillances. Si une règle associée à la mesure est trop générique, ce qui entraîne un grand nombre d'échecs, essayez de l'affiner comme suit :

- Complétude:

  Examinez les champs obligatoires pour les classes associées et supprimez ceux qui ne sont pas critiques pour le score d'intégrité. En outre, examinez les champs recommandés qui sont à l'origine des défaillances et supprimez ceux qui ne sont pas critiques pour le score d'intégrité.

  Pour plus d'informations, reportez-vous aux sections Définir un attribut de CI comme obligatoire et Définir un champ CI à recommander.

- Conformité:

  Examinez les défaillances d'audit à partir des tâches d'audit et ajustez les audits pour réduire le nombre d'échecs. Pour plus d'informations, consultez KPI et mesures d'intégrité CMDB.

- Exactitude:

  - Orphelin : passez en revue les règles relatives aux orphelins et ajustez-les pour supprimer les échecs orphelins excessifs. Pour plus d'informations, consultez Créer une règle déterminant les orphelins de l'intégrité CMDB.
  - Péremption : passez en revue la durée effective des classes à l'origine des échecs et ajustez-la pour réduire le nombre d'échecs. Pour plus d'informations, consultez Créer une règle de péremption de l'intégrité CMDB.
  - Doublon : examinez les tâches de déduplication et corrigez les tâches pour supprimer les CI en double et éviter de créer des enregistrements de défaillance. Pour plus d'informations, consultez Corriger une tâche de déduplication (héritée).

État du processus d'intégrité CMDB : score incomplet

Le tableau de bord d'intégrité CMDB affiche la chaîne « score incomplet » pour une mesure lorsqu'il ne parvient pas à calculer le score de la mesure.

« Score incomplet » s'affiche dans les cas suivants :

- Le nombre de CI qui échouent aux tests de l'une de ses sous-mesures atteint le seuil de défaillance défini pour la mesure. Dans ce cas, l'état du traitement de la mesure parent respective (par exemple, exactitude) est défini sur « incomplet » dans la table État [cmdb_health_metric_status] de la mesure d'intégrité CMDB. Le traitement de la mesure défaillante du cycle en cours s'arrête et, par conséquent, il n'existe aucun score d'intégrité agrégé pour la sous-mesure ou pour la mesure parente.

  Pour y remédier, vous devez résoudre la cause sous-jacente des CI ayant échoué aux tests des sous-mesures. Consultez État du processus d'intégrité CMDB : seuil de défaillance atteint pour plus d'informations sur la résolution des défaillances de la sous-mesure.

- Une erreur s'est produite lors du traitement de la sous-mesure.

  Pour y remédier, examinez les journaux système afin de déterminer la cause de l'erreur. Après avoir résolu la cause du problème, redémarrez le traitement en exécutant manuellement la tâche de tableau de bord des mesures parent respective.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Référence d'intégrité CMDB

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les KPI et les mesures utilisés par Intégrité CMDB, ainsi que sur les tables, les travaux planifiés et les propriétés utilisés par Intégrité CMDB.

Séparation de domaine dans l'intégrité CMDB

Il s'agit d'une vue d'ensemble de Séparation de domaine telle qu'elle se rapporte à l'intégrité CMDB. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Vue d'ensemble

CMDB Les tableaux de bord doivent être configurés avec leur propre ensemble de règles pour s'adapter au mieux aux besoins de l'utilisateur. CMDB Les tâches de tableau de bord respectent ces règles pour produire des rapports. Ceux-ci sont traités dans des sections distinctes ci-dessous.

Fonctionnement de Séparation de domaine dans l'intégrité CMDB

Pour que les tableaux de bord soient les plus efficaces, les utilisateurs doivent configurer le tableau de bord en conséquence. Cela se fait en configurant les règles d'orphelin, de péremption et d'inclusion pour répondre à leurs besoins, qui affectent ensuite les rapports affichés sur le tableau de bord.

Les paramètres et les mesures définissent différents aspects de chaque application, car chaque domaine peut être configuré différemment. Ces règles sont configurées en plus de celles incluses dans le système de base. Il existe différents types de propriétaires pour différents CI ; Chaque domaine a son propre ensemble de règles.

Les tests métriques du domaine global se propagent aux sous-domaines. Toutefois, les sous-domaines peuvent avoir leurs propres tests de mesures locaux qui remplacent les tests de domaine globaux. Jusqu'à la San Diego publication, des tests de métriques locales de sous-domaine ont été appliqués aux CI de sous-domaine, ainsi qu'aux CI de domaine globaux (qui sont visibles sur les sous-domaines). Les CI de domaine global qui ont échoué aux tests métriques des sous-domaines locaux auraient pu générer de grandes quantités de données en raison de données dupliquées.

À partir de la Tokyo mise en production, les CI dans le domaine global ne sont évalués que par rapport aux tests de mesures spécifiés dans le domaine global. Dans les sous-domaines, les tests de mesures locaux ne sont appliqués qu'aux CI de ce sous-domaine et ne sont pas appliqués aux CI du domaine global (même si les CI du domaine global sont visibles dans le sous-domaine). Les résultats relatifs à l'intégrité des CI dans le domaine global s'affichent sur les sous-domaines et les résultats relatifs à l'intégrité sur les sous-domaines reflètent ce nouveau comportement.

Remarque : Séparation de domaine est activé par défaut, mais chaque domaine peut être configuré selon les besoins.

Préférences d'intégrité

Configurez ces préférences lors de la configuration :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Propriétés système globales qui contrôlent l'intégrité CMDB : les propriétés système ne sont pas séparées par domaine. Pour en savoir plus, reportez-vous Propriétés système de l'intégrité CMDBà .

2. Tâches du tableau de bord Intégrité CMDB : il existe une tâche de tableau de bord pour chaque KPI majeur, tel que l'exhaustivité. Cette tâche détecte l'intégrité des CI dans tous les domaines activés. Il n'existe qu'une seule exécution de tâche pour tous les domaines et les tâches elles-mêmes ne sont pas séparées par domaine.

   Les utilisateurs peuvent définir la fréquence à laquelle ils souhaitent exécuter des tâches ; Le rapport s'exécute pour tous les domaines. Plus la tâche comporte de domaines inclus, plus l'exécution de la tâche est longue.

3. Mesures d'intégrité : ces sélections sont séparées par domaine et respectent la logique établie de « remplacements du système » de séparation de domaine. Les modifications sont effectuées en fonction du domaine pour lequel l'utilisateur est connecté. Les valeurs du système de base sont définies au niveau du domaine global. La logique de domaine de remplacement signifie que ces valeurs s'appliquent à tous les domaines. Si les utilisateurs veulent des valeurs différentes pour un domaine, ils doivent être connectés à un domaine spécifique et modifier la propriété à partir de là. Le nouveau paramètre de propriété s'applique uniquement à ce domaine et à tout domaine qui hérite de ce domaine. Pour en savoir plus, consultez Mesures d'intégrité.

   Remarque : En ce qui concerne les KPI d'exhaustivité, de conformité et d'exactitude : les utilisateurs peuvent désactiver ce KPI s'ils ne souhaitent pas que cela apparaisse dans le score du tableau de bord. Tous ces paramètres sont séparés par domaine et l'utilisateur peut définir des propriétés spécifiques pour le domaine.

   a. Actif : ce paramètre est le plus important, car il affecte la durée d'exécution des tâches. Plus il y a de domaines avec des marqueurs définis sur *Active*, plus les tâches prennent de temps. Il est préférable de sélectionner uniquement les domaines que vous souhaitez être *Active* et de rendre le reste sous la forme *Active* = **faux**. Vous pouvez le définir dans les préférences d'intégrité. Les paramètres par défaut pour le domaine global sont *Active* = **vrai**, mais vous pouvez modifier ou désactiver des domaines spécifiques que l'utilisateur souhaite voir apparaître dans le tableau de bord. Les utilisateurs doivent tenir compte de la hiérarchie de domaine lors de la modification de ces valeurs. S'il y a un grand nombre de domaines (>100), le travail peut prendre beaucoup de temps. Pour atténuer ce problème, définissez la valeur *Active***sur faux** pour tous les domaines racines, désactivant ainsi tous les autres domaines de la hiérarchie. S'il y a une règle en haut, tous les domaines enfants héritent de cette règle.

   b. *Failure Threshold*, *Create Task*, *Task Assignee Group* – Tous ces paramètres peuvent être définis différemment pour différents domaines en fonction de ce qui est nécessaire dans chaque domaine.

   c. Exceptions : pour les mesures de relation (relation, relations en double, relations orphelines, relations périmées), le paramètre de seuil d'échec n'est pas séparé par domaine. Le seuil d'échec pour le domaine global est appliqué à tous les domaines. Par exemple, même si les utilisateurs devaient remplacer le seuil de défaillance pour un domaine, le paramètre de domaine global pour le seuil est toujours appliqué.

   d. Dépannage / Détail d'implémentation : ces paramètres sont stockés dans la *cmdb_health_metric_pref* table, qui est séparée par domaine.

Règles liées à l'intégrité CMDB

Consultez les paramètres des règles liées à l'intégrité CMDB à l'adresse suivante :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Obligatoire
- Recommandé
- Orphelin
- Péremption

La plupart des règles liées à l'intégrité CMDB sont séparées par domaine et fournies par les utilisateurs. Les utilisateurs peuvent définir différentes règles pour différents domaines en se connectant à chaque domaine et en ajoutant/remplaçant des règles dans le Gestionnaire de classes CI.

1. Exhaustivité
   a. Champs obligatoires Dictionnaire système : ils sont basés sur le schéma de classe défini dans la plateforme et sont fixes pour tous les domaines. Ceux-ci ne peuvent pas être modifiés.
   b. Champs recommandés : ils sont séparés par domaine. La table utilisée est Champs recommandés CMDB [cmdb_recommended_fields], qui est séparée par domaine. L'utilisateur peut les configurer pour différents domaines.
2. Exactitude
   a. Doublons : les doublons sont basés sur des règles d'identification, qui ne sont pas séparées par domaine, de sorte que les mêmes règles s'appliquent à tous les domaines.
   b. Orpheline : les règles orphelines sont séparées par domaine. Il existe différentes règles déterminant les orphelins selon les domaines. Table utilisée dans la table Règle déterminant les orphelins de l'intégrité CMDB [cmdb_health_orphan_rule] et séparée par domaine.
   c. Péremption : les règles de péremption sont séparées par domaine. La table utilisée est cmdb_health_staleness_rule. La règle du système de base (60 jours) est définie pour le domaine global et est donc héritée par tous les domaines en tant que règle par défaut.
3. Conformité

   Audit : les scores d'audit sont basés sur l'état souhaité ou sur les audits scriptés définis dans le module de conformité par l'utilisateur. Les audits eux-mêmes sont séparés par domaine. Lorsque l'évaluation des scores d'audit est activée pour un domaine, les scores sont basés uniquement sur les audits visibles dans ce domaine.

Règles d'inclusion en matière d'intégrité :

- Les règles d'inclusion d'intégrité sont séparées par domaine. Les règles sont stockées dans la table cmdb_health_config qui est séparée par domaine.
- Chaque domaine peut avoir ses propres règles d'inclusion d'intégrité et des règles spécifiques au domaine pour chaque sous-mesure.
- Lorsqu'une règle d'inclusion d'intégrité est définie globalement, tous les sous-domaines héritent de la règle en fonction de la structure de domaine et la règle peut être remplacée dans n'importe quel domaine.
- Lorsqu'une règle d'inclusion d'intégrité est définie au niveau de la classe Élément de configuration [cmdb_ci], toutes les classes descendantes héritent de la règle et la règle peut être remplacée à n'importe quel niveau de classe.

Tableau de bord Intégrité CMDB

Si le module d'extension Domain Support — Domain Extensions Installer est activé, le tableau de bord d'intégrité CMDB prend en charge le domaine :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le tableau de bord Intégrité CMDB agrège et signale les défaillances et scores d'intégrité en fonction de la visibilité des CI dans le domaine de l'utilisateur. Si la visibilité de domaine permet à un utilisateur de voir un CI, alors la règle d'audit dans le domaine de cet utilisateur s'applique à ce CI, que le CI se trouve dans le domaine de l'utilisateur ou dans un domaine contenu. Si un CI échoue aux tests d'intégrité de différents domaines d'utilisateurs, des enregistrements de défaillance distincts sont créés.
- Les utilisateurs peuvent configurer des paramètres de KPI et de mesures spécifiques aux besoins de leur domaine. Ainsi, différents domaines peuvent avoir des paramètres différents tels que actif/inactif et seuils.
- Un domaine enfant dérive les configurations d'intégrité de domaine de son parent immédiat si le domaine enfant ne configure pas les siennes. Un domaine enfant peut remplacer les configurations du parent en les modifiant.

Tableaux de bord d'intégrité (vue de classe/vue de service/vue de groupe d'intégrité)

En général, les tableaux de bord Intégrité CMDB prennent en charge le domaine et affichent les données en fonction de l'utilisateur du domaine connecté. Si un utilisateur est connecté à un domaine et affiche un tableau de bord d'intégrité :

1. Seuls les scores des mesures activées dans ce domaine s'affichent (basés sur le marqueur Préférences *Active* d'intégrité, comme indiqué ci-dessus).
2. Tous les scores sont basés sur les CI visibles à partir du domaine spécifique. (Il s'agit de règles normales de visibilité de domaine : à partir de ce domaine, vous pouvez voir les CI dans le domaine global, le domaine spécifique, tout domaine enfant de ce domaine ou tout domaine qui est contenu directement ou indirectement par ce domaine.)
3. La vue du tableau de bord est basée sur les règles de domaine définies dans le mappage de domaine, par opposition à celles fournies par l'utilisateur connecté. Cette vue remplace toutes les règles de visibilité de domaine supplémentaires qu'un utilisateur connecté peut avoir. L'administrateur définit les règles de base, mais ne définit pas chaque domaine individuellement. L'administrateur peut donner à des utilisateurs ou à des groupes d'utilisateurs spécifiques une visibilité supplémentaire sur d'autres domaines, et le tableau de bord ne change toujours pas. Le tableau de bord suit strictement les règles de domaine mentionnées ci-dessus, en fonction de la hiérarchie de domaine du domaine dans lequel l'utilisateur est connecté.
4. Comme expliqué dans la section Préférences d'intégrité, les utilisateurs peuvent définir différentes valeurs de préférence pour n'importe quel domaine, ce qui a un impact sur les scores signalés dans le tableau de bord. Les préférences qui peuvent avoir un impact sur les scores comprennent **Échec, Seuil** et **Actif**.
5. Comme expliqué dans la section Règles d'intégrité CMDB, les scores signalés pour les mesures sont basés sur les règles d'intégrité qui leur ont été définies (périmation, orpheline, recommandée, d'audit et règles d'inclusion), qui peuvent être définies différemment pour un domaine spécifique (dans le Gestionnaire de classes de CI). Seules la mesure requise et la mesure en double sont basées sur des règles qui s'appliquent dans tous les domaines.
6. Vue du service/vue du groupe – Ces rapports suivent également en grande partie les points ci-dessus. En règle générale, ces vues diffèrent des différents vues/filtres du rapport d'intégrité. L'une est basée sur les règles métier, l'autre sur les groupes d'intégrité CMDB.

Information associée

Séparation de domaine et Base de données de gestion des configurations (CMDB)

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants installés avec Intégrité CMDB

Plusieurs types de composants sont installés avec Intégrité CMDB (inclus dans le module d'extension com.snc.cmdb), tels que les tables, les propriétés et les travaux planifiés.

Remarque : La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Propriétés installées

Propriété	Description
glide.cmdb.services_hierarchy_limit	Nombre maximal de CI de service pouvant apparaître dans le tableau de bord de service CMDB. Cette limite s'applique à toutes les classes enfants de la classe Services d'application [cmdb_ci_service_auto]. • Type : nombre entier • Par défaut : 10 000 • Plage : 0 à 100 000 • Emplacement : ajouter à la table Propriétés système [sys_properties]. • Pour en savoir plus : Afficher le tableau de bord Intégrité CMDB

Travaux planifiés installés

Tâche planifiée	Description
Tableau de bord de l'intégrité CMDB – Calcul du score d'exhaustivité	Script pour le calcul du KPI d'exhaustivité de l'intégrité CMDB.
Tableau de bord de l'intégrité CMDB – Calcul du score de conformité	Script pour le calcul du KPI de conformité de l'intégrité CMDB.
Tableau de bord de l'intégrité CMDB – Calcul du score d'exactitude	Script pour le calcul du KPI d'exactitude de l'intégrité CMDB.
Tableau de bord de l'intégrité CMDB – Calcul	Script pour le calcul du KPI de relations des CI de l'intégrité CMDB.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche planifiée	Description
du score de relations	
Tableau de bord de l'intégrité CMDB – Processeur de conformité de relation	Script pour calculer la conformité des relations avec les relations suggérées et avec les règles d'hébergement et d'imbrication.
Ajouter des champs d'identificateur dans les règles recommandées	Définit tous les attributs de critères de toutes les entrées d'identificateur actives de toutes les règles d'identification actives en tant que champs recommandés. Ces champs recommandés ajoutés sont ensuite vérifiés par la tâche planifiée Tableau de bord d'intégrité CMDB - Calcul du score d'exhaustivité lors de l'évaluation de la mesure d'intégrité recommandée.
Supprimer les champs d'identificateur dans les règles recommandées	Identifie tout champ recommandé qui est un attribut de critère dans toute entrée d'identificateur active dans toute règle d'identification active. Puis supprime le paramètre recommandé pour ce champ.

Tables installées

Table	Description
Mesure d'intégrité CMDB [cmdb_health_metric]	Détails tels que l'activation d'un KPI ou d'une mesure, le seuil maximal d'échec et d'autres paramètres pour tous les KPI et mesures d'intégrité CMDB.
Résultat d'intégrité CMDB [cmdb_health_result]	Résultats du cycle de traitement d'Intégrité CMDB le plus récent.
Tableau de résultats d'intégrité CMDB [cmdb_health_scorecard]	Scores d'intégrité actuels et historiques. L'état des enregistrements de scores historiques est « Historique » et celui des derniers enregistrements de scores est « Terminé ».
Règle déterminant les orphelins de l'intégrité CMDB [cmdb_health_orphan_rule]	Règles de calcul des enregistrements orphelins par classe.
Champs recommandés de la CMDB [cmdb_recommended_fields]	Champs recommandés par classe.
États des mesures d'intégrité CMDB [cmdb_health_metric_status]	Table interne qui suit l'état de chaque KPI et mesure en cours de traitement. Inclut l'état, le délai de traitement et la date de début du traitement. L'état d'un KPI ou d'une mesure passe de « En cours » à l'un des suivants :

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
	• Terminé • Échecs max. • Délai de traitement quotidien Le traitement d'une mesure ou d'un KPI expiré se poursuit le jour suivant.
États des processeurs de l'intégrité CMDB [cmdb_health_processor_status]	Table interne qui suit la progression du traitement de chaque KPI et mesure. Contient une liste des tables traitées pour chaque KPI et mesure, ainsi que l'état du traitement. Les classes sont traitées séquentiellement, changeant l'état de Brouillon > En cours > Terminé.
Relation CMDB - Résultats relatifs à l'intégrité de toutes les règles [cmdb_health_result_rel_all]	Stocke les résultats sur l'intégrité de la relation, à utiliser dans le rapport Toutes les relations.

Gestionnaire de classe de CI

Utilisez le gestionnaire de classes CI pour afficher, créer ou modifier de manière centralisée les définitions de classes de base et les paramètres de classe à des fins d'identification, de rapprochement et d'intégrité CMDB. Pour accéder au Gestionnaire de classe de CI, accédez à **Tout** > **Configuration** > **Gestionnaire de classe de CI**.

Remarque : le gestionnaire de classes CI ne prend pas en charge l'utilisation de tables non CMDB. Pour en savoir plus, voir Prise en charge IRE pour les tables non CMDB.

Notions de base concernant les classes • Créer une classe • Voir les informations de base sur les classes • Colonnes de classe • Ajouter une relation suggérée • Afficher tous les CI d'une classe • Icônes de la carte Dependency Views pour une classe • Supprimer les CI • Mettre à jour la liste des classes dans le filtre Classe principale	Intégrité CMDB • Créer un audit de conformité • Créer un filtre de certification • Créer un modèle de certification • Règle déterminant les orphelins de l'intégrité CMDB • Règles de péremption de l'intégrité CMDB • Définir un champ CI à recommander • Définir un attribut de CI comme obligatoire • Règles d'inclusion d'intégrité	IRE • Identification : ◦ Règles d'identification de CI ◦ Règles d'inclusion d'identification • Rapprochement : ◦ Règles de rapprochement de CI ◦ Règles d'actualisation des données • Dépendances: Règles de relations de dépendance (hébergement et confinement)
Mappage des services		

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Types de points d'entrée pour Service Mapping
- Types de CI pour Service-Mapping et Discovery

Gestion du cycle de vie CI CMDB (héritée)

Entre le moment de sa création et le moment où il n'est plus nécessaire, un CI CMDB passe généralement par plusieurs états opérationnels tout en subissant diverses opérations. Gestion du cycle de vie des CI fournit le mécanisme permettant de définir des états et des actions pour un CI et vous permet d'appliquer les actions appropriées en fonction de l'état d'un CI afin d'adapter la gestion du cycle de vie des CI aux besoins de l'entreprise.

Le gestionnaire de données CMDB est désormais une solution plus complète et intégrée pour la gestion en bloc des opérations du cycle de vie des CI, telles que la suppression et l'archivage. Pour en savoir plus sur le gestionnaire de données CMDB, reportez-vous à la section Travailler avec Gestionnaire de données CMDB.

Termes associés à la gestion du cycle de vie des CI :

États opérationnels

Ensemble d'états dans lesquels un CI peut se trouver, par exemple « Opérationnel » ou « Réparation en cours ». Un CI ne peut être associé qu'à un seul état opérationnel à la fois. Les choix des états opérationnels sont basés sur le *operational_status* champ de la table [cmdb_ci]. Plusieurs états opérationnels sont définis dans le système de base, tels que « Hors service » et « Réparation en cours ». Vous pouvez modifier cette liste pour refléter les états opérationnels pertinents pour votre entreprise.

Remarque : Par défaut, Mappage des services est configuré pour ignorer tous les CI hôtes pour lesquels la valeur État opérationnel *[operational_status]* n'est pas **1** (Opérationnel) ou la valeur État *[install_status]* est **100** (absent). Pour plus d'informations sur ce comportement, consultez Préparation de déploiements ServiceNow personnalisés pour l'utilisation de Service Mapping [KB0647574] dans la base de connaissances HI.

La gestion du cycle de vie des CI permet à plusieurs opérateurs et automatisations de définir simultanément différents états opérationnels d'un CI. Un CI ne pouvant pas être associé à plusieurs états opérationnels, il est important de configurer chaque état opérationnel avec une priorité. Ces priorités sont ensuite utilisées dans une telle situation pour déterminer lequel des états opérationnels est l'état opérationnel cumulatif.

Actions de CI

Ensemble d'actions qui peuvent être appliquées à un CI au cours de sa durée de vie. Vous pouvez définir les actions de CI qui sont pertinentes pour votre entreprise.

Actions de CI compatibles

Gestion du cycle de vie des CI permet à un CI d'avoir plusieurs actions de CI actives simultanément, mais elles doivent être spécifiquement définies comme compatibles. Par défaut, il n'y a pas deux actions compatibles l'une avec l'autre pour un CI. Vous pouvez modifier ce comportement en spécifiant des paires d'actions compatibles et donc autorisées à être appliquées simultanément à un CI. Par exemple, vous pouvez spécifier que les actions de

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

CI « Application de correctif » et « Mise en service » sont compatibles, ce qui permet d'appliquer les deux simultanément à un CI.

Actions de CI non autorisées

Par défaut, n'importe quelle action de CI peut être appliquée à n'importe quel CI. Vous pouvez restreindre ce comportement en définissant une règle selon laquelle une action n'est pas autorisée pour un CI lorsqu'il se trouve dans un état opérationnel spécifique. Par exemple, vous pouvez définir une action de CI non autorisée dans laquelle il n'est pas permis d'appliquer l'action « Mise en service » à un serveur Linux dans un état « Non opérationnel ».

Transitions opérationnelles non autorisées

Par défaut, les transitions sont autorisées de n'importe quel état opérationnel à un autre. Vous pouvez restreindre ce comportement en définissant une règle selon laquelle, pour un CI spécifié, une transition d'un certain état opérationnel à un autre état opérationnel n'est pas autorisée. Par exemple, vous pouvez définir que pour un serveur Linux, il n'est pas autorisé de passer de « Réparation en cours » à « Non opérationnel ».

Demandeur

Un demandeur peut être un opérateur de workflow ou un opérateur n'appartenant pas au workflow qui tente de définir des états opérationnels et d'appliquer des actions de CI. Chaque demandeur a un ID de demandeur associé qui est un GUID et qui peut être un contexte de workflow actif ou un ID d'opérateur non enregistré dans le workflow.

Heure du bail

Période que chaque demandeur (en particulier les opérateurs ne faisant pas partie du workflow) peut fournir, pendant laquelle une action de CI spécifiée est autorisée à être active pour un CI spécifié.

CMDB CI Lifecycle Management fournit un ensemble d'API pour gérer les états opérationnels des CI et les actions des CI. Et l'interface utilisateur dans laquelle vous définissez un ensemble de règles pour restreindre certaines transitions d'états opérationnels et restreindre les actions en fonction des états opérationnels. Il fournit également un mécanisme permettant d'auditer l'état opérationnel et les actions des CI pendant tout le cycle de vie du CI.

Les fournisseurs tels que l'automatisation, les workflows ou Gestion des changements peuvent utiliser Gestion du cycle de vie des CI comme mécanisme de gestion des états opérationnels des CI et appliquer des actions de CI. Par défaut, le comportement de Gestion du cycle de vie des CI n'a aucune restriction sur certaines opérations et des restrictions complètes sur d'autres opérations. L'interface utilisateur de Gestion du cycle de vie des CI vous permet de modifier ce comportement par défaut en spécifiant les actions de CI non autorisées, les actions de CI compatibles et les transitions opérationnelles non autorisées qui limitent certaines opérations et en activent d'autres.

Avec Gestion du cycle de vie des CI, vous pouvez :

- Gérez les états opérationnels et les actions des CI tout au long de leur cycle de vie.
- Gérez les transitions d'états opérationnels des CI.
- Restreindre certaines transitions d'états opérationnels.
- Associez certaines actions à certains types de CI qui sont dans un état opérationnel spécifique.
- Restreindre les applications Gestion des services IT basées sur l'état opérationnel du CI.
- Auditez les états opérationnels et les actions des CI pendant tout le cycle de vie du CI.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

API de gestion du cycle de vie

Gestion du cycle de vie des CI fournit un ensemble d'API pour gérer l'état opérationnel et les actions des CI tout au long de leur cycle de vie. Toutes les restrictions et autorisations spécifiées par les règles de l'interface utilisateur sont appliquées lors de l'exécution des API de gestion des états. Si une API tente d'effectuer une opération restreinte, l'opération est bloquée et une erreur est consignée.

Enregistrement des demandeurs

Lorsque vous utilisez les API de gestion du cycle de vie pour appliquer des actions de CI, les demandeurs doivent être enregistrés et obtenir un ID de demandeur unique dans les tables de gestion du cycle de vie. Pour s'inscrire et obtenir un ID de demandeur, les utilisateurs ne faisant pas partie du workflow doivent appeler l'API *registerOperator*. Les utilisateurs de workflow peuvent utiliser le contexte de workflow actif comme ID du demandeur et ils n'ont pas besoin d'appeler explicitement *registerOperator*.

Une fois les opérations de cycle de vie du CI terminées, le demandeur doit appeler l'API *unregisterOperator* pour annuler l'inscription. Tous les enregistrements de gestion des états associés à cet ID de demandeur spécifique sont alors marqués comme inactifs ou supprimés par la *CI Lifecycle Management — Restore Internal State Management Tables* tâche planifiée.

Intégration avec Gestion des incidents et Gestion des problèmes

Une instance de base inclut l'action *CreateTask* de CI prédéfinie utilisée pour créer une tâche pour un CI. Les nouvelles instances ont une action de CI non autorisée prédéfinie, spécifiant que l'action « CreateTask » n'est pas autorisée pour tout CI ayant un état opérationnel **Mis hors service** . Cette restriction est intégrée avec Gestion des incidents et avec Gestion des problèmes pour empêcher la création de tâches d'incident ou de problème pour les CI mis hors service. L'action de CI « CreateTask » est utilisée comme qualificatif de référence pour le *Configuration Item* champ des tables Incident/Problème. Lors d'un nouvel incident ou d'un nouveau problème, les CI dont *Operational Status* la valeur est « Mis hors service » sont exclus de la *Configuration Item* liste du formulaire. Pour plus d'informations sur les qualificatifs de référence, reportez-vous à la rubrique Qualificatifs de référence .

Intégration à Gestion des actifs

Dans un système de base, le champ d'un *Operational Status* CI et les champs /*Hardware Status* (s'il s'agit de son *Status* matériel) sont synchronisés si les valeurs de l'un des deux champs sont **Hors service**. Lorsqu'un *Operational Status* CI est défini sur **Hors** service, le *Status* champ /*Hardware Status* est automatiquement défini sur **Hors** service. Dans l'autre sens, lorsque le *Status* champ /*Hardware Status* d'un CI est défini sur **Hors service**, *Operational Status* il est automatiquement défini sur **Hors service** .

- Lorsqu'un *Operational Status* champ passe de **l'état Hors service** à un autre état, le champ /*Hardware Status* du *Status* CI est défini sur **Installé**.

- Lorsqu'un *Status* champ CI*Hardware Status* /passe de **Mis** hors service à un autre état, le *Operational Status* champ est automatiquement défini sur **Non opérationnel**.

  Le changement d'état de « Hors service » à un autre état est rarement, et par défaut, l'état est changé en « Non opérationnel ». Toutefois, il se peut que ce ne soit pas l'état prévu pour l'enregistrement. Par conséquent, il est important que les administrateurs examinent et gèrent l'état de manière appropriée dans ce cas.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Chaque fois qu'un *StatusHardware Status* CI change, il est synchronisé avec le champ correspondant *Asset State* du CI, et vice versa, ce qui permet de synchroniser le CI *Operational Status* et le CI correspondant*Asset State*.

Pour plus d'informations sur le mappage *Asset State* et *Substate* les champs au champ /*Hardware Status* (s'il s'agit du matériel) d'un CI, consultez Mapper l'état de l'actif et l'état *Status* matériel du CI. Et pour plus d'informations sur la mise hors service d'actifs, voir Mettre hors service des actifs .

Introduction à Gestion du cycle de vie des CI

Suivez ces étapes de haut niveau pour démarrer et suivre les activités du module Gestion du cycle de vie des CI de l'application CMDB.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Activez la tâche planifiée Gestion du cycle de vie des CI du système de base - Restaurer les tables de gestion des états internes qui vérifie et maintient en permanence l'intégrité des données de toutes les tables internes de Gestion du cycle de vie des CI.
2. Définissez les actions des CI.
3. Définissez des règles d'actions de CI compatibles .
   Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Gestion du cycle de vie des CI** > **Actions de CI CMDB** pour afficher les actions de CI actuellement actives/inactives dans la CMDB.
4. Définissez des règles d'actions de CI non autorisées .
5. Définissez des règles de transitions d'états opérationnels non autorisées .
6. Définissez de nouveaux états opérationnels en modifiant le *operational_status* champ de la table [cmdb_ci] du dictionnaire système.
   Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Gestion du cycle de vie des CI** > **Afficher les états opérationnels internes** pour afficher les états opérationnels disponibles définis par chaque demandeur.
7. Définissez la priorité pour les états opérationnels.
8. API d'appels pour appliquer des actions de CI.
   Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Gestion du cycle de vie des CI** > **Actions de CI CMDB** pour afficher les actions soumises et leur état actif/inactif dans la CMDB.
9. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Gestion du cycle de vie des CI** > **Afficher les utilisateurs avec état de CI inscrit** pour afficher les opérateurs actuellement enregistrés qui ont été enregistrés via l'API *registerOperator*.
10. Examinez les tâches de renouvellement du bail et prolongez les baux au besoin : Accédez à **Tout** > **Configuration** > **Gestion du cycle de vie des CI** > **Tâches de renouvellement du bail**. Ces tâches sont créées automatiquement par la tâche planifiée pour les *CI Lifecycle Management - Restore Internal State Management Tables* enregistrements d'action de CI dans lesquels le bail d'un demandeur valide a expiré. Le demandeur doit utiliser l'API *ExtendCIActionLease* de gestion du cycle de vie pour prolonger le bail. Dans le cas contraire, si le bail reste expiré pendant une période de grâce spécifiée, la *CI Lifecycle Management - Restore Internal State Management Tables* tâche planifiée marque l'enregistrement d'action de CI concerné comme « inactif ».

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La période de grâce pour le temps de bail expiré est configurable par la propriété *glide.cmdb.statemgmt.max_lease_expired_days*système .

11. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Gestion du cycle de vie des CI** > **Journaux de gestion des états** pour afficher les journaux des opérations de gestion du cycle de vie des CI.

API de gestion du cycle de vie

Gestion du cycle de vie des CI fournit un ensemble d'API de gestion des états pour la manipulation des états opérationnels des CI et l'application d'actions de CI.

Les API de gestion des états respectent les restrictions et les autorisations spécifiées par Actions de CI non autorisées, Actions de CI compatibles et Transitions opérationnelles non autorisées. Si une API tente d'effectuer une opération restreinte, l'opération est bloquée, une erreur est signalée et une tâche est automatiquement créée le cas échéant.

Les API de gestion du cycle de vie peuvent définir des états opérationnels et des actions de CI sur des groupes CMDB à l'aide des API de gestion du cycle de vie en bloc.

API d'inscription

- registerOperator() : méthode pour enregistrer l'opérateur avec la gestion des états pour un utilisateur qui ne fait pas partie du workflow.
- unregisterOperator(String requestorId) : méthode pour désinscrire l'opérateur pour les utilisateurs qui ne font pas partie du workflow.
- isValidRequestor(String requestorId) : méthode permettant de déterminer si le demandeur spécifié est un utilisateur de workflow actif valide ou un utilisateur enregistré.
- isLeaseExpired(String requestorId, String ciSysId, String ciActionName) : méthode pour vérifier si le bail de l'utilisateur enregistré a expiré.
- extendCIActionLease(String requestorId, String ciSysId, String ciActionName, String leaseTime) : méthode pour prolonger la durée de bail de l'action de CI, pour les utilisateurs enregistrés. Si le bail précédent a déjà expiré, prolongez le bail dès maintenant.

API d'état opérationnel

- setBulkCIOperationalState(String requestorId, String sysIdList, String opsLabel, String opsStateListOld) : méthode permettant de définir l'état opérationnel pour un tableau de CI.
- getOperationalState(String ciSysId) : méthode pour obtenir l'état opérationnel du CI.

API d'actions de CI

- addBulkCIAction(String requestorId, String sysIdList, String ciActionName, String ciActionListOld, String leaseTime) : méthode pour ajouter une action de CI pour un tableau de CI.
- removeBulkCIAction(String requestorId, String sysIdList, String ciActionName) : méthode pour supprimer une action de CI pour une liste de CI.
- getCIActions(String ciSysId) : méthode pour obtenir des actions de CI.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Action non autorisée basée sur l'état opérationnel API

isNotAllowedAction (String ciType, String opsLabel, String actionName) : méthode permettant de vérifier si une action de CI spécifique n'est pas autorisée pour un état opérationnel spécifique sur un type de CI.

API de transition d'état opérationnel non autorisée

isNotAllowedOpsTransition(String ciType, String opsLabel, String transitionOpsLabel) : méthode permettant de vérifier si une transition d'état opérationnel spécifique n'est pas autorisée sur un type de CI.

API d'action compatible

isCompatibleCIAction(String actionName, String otherActionName) : méthode permettant de vérifier si deux actions spécifiques sont compatibles l'une avec l'autre.

Example: Utilisation des API de gestion des états

```
// 1. Register Operator with State Mgmt
var output = SNC.StateManagementScriptableApi.registerOperator();
var jsonUntil = new JSON();
var result = jsonUntil.decode(output);
var requestorId = result.requestorId;

// Get list of sys_ids to update
var sys_ids;

// 2. Set list of sys_ids's Operational State to 'Repair in Progress'
output =
 SNC.StateManagementScriptableApi.setBulkCIOperationalState(requestorId,
 sys_ids,'Repair in Progress');
gs.print(output);

// 3. Set list of sys_ids's CI Action State to 'Patching'
output = SNC.StateManagementScriptableApi.addBulkCIAction(requestorId,
 sys_ids, 'Patching');
gs.print(output);
```

Composants installés par Gestion du cycle de vie des CI

Plusieurs types de composants sont installés par Gestion du cycle de vie des CI (inclus dans le module d'extension com.snc.cmdb), y compris les tables, les travaux planifiés et les propriétés.

Remarque : La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Travaux planifiés installés

Tâche planifiée	Description
Gestion du cycle de vie des CI : restaurer les tables de gestion des états internes	Vérifie et maintient en permanence l'intégrité des données de toutes les tables internes de Gestion du cycle de vie des CI.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche planifiée	Description
Mettre à jour le cycle de vie à partir de l'héritage	Met à jour les CI et `Life cycle status` les champs lorsque les champs d'état hérités `Life cycle stage` changent.
Mettre à jour l'héritage à partir de CSDM »	Met à jour les champs d'état hérités des CI lorsque le cycle de vie change.

Tables installées

Table	Description
Utilisateurs avec état de CI inscrit [statemgmt_register_users]	Tous les utilisateurs actuellement actifs enregistrés qui ont été créés via l'API `registerOperator`. Vous ne pouvez pas ajouter manuellement de nouveaux enregistrements à cette table.
Actions de CI [statemgmt_ci_actions]	Ensemble d'actions de CI qui peuvent être appliquées à un CI au cours de sa durée de vie.
Actions de CI CMDB [statemgmt_cmdb_actions]	Actions de CI actives/inactives définies par un demandeur spécifique pour un CI spécifique. Vous ne pouvez pas ajouter manuellement de nouveaux enregistrements à cette table.
Actions de CI compatibles [statemgmt_compat_actions]	Ensemble de règles qui définissent des paires d'actions de CI compatibles pour un CI et pouvant être appliquées simultanément.
Actions de CI non autorisées [statemgmt_not_allow_actions]	Ensemble de règles qui définissent des actions spécifiques qui ne sont pas autorisées pour un CI lorsqu'il se trouve dans un état opérationnel spécifique.
États opérationnels internes [statemgmt_ops_state]	États opérationnels internes définis par un demandeur actif spécifique pour un CI spécifique. Vous ne pouvez pas ajouter manuellement de nouveaux enregistrements à cette table.
Tâche de renouvellement du bail [statemgmt_renew_lease_task]	Ensemble de tâches qui ont été automatiquement créées pour renouveler le bail des actions de CI dont le bail a expiré. Vous ne pouvez pas ajouter manuellement de nouveaux enregistrements à cette table.
Priorités des états opérationnels [statemgmt_ops_state_pri]	Les priorités des états opérationnels qui déterminent la priorité lorsque plusieurs états opérationnels sont définis pour les mêmes CI par différents demandeurs.
Transitions opérationnelles non autorisées [statemgmt_not_allow_ops]	Ensemble de règles qui définissent les transitions d'états opérationnels spécifiques qui ne sont pas autorisées.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés installées

Propriété	Description
glide.cmdb.statemgmt.max_lease_expired_days	Nombre maximal de jours pendant lesquels l'expiration du bail peut être définie pour les actions de CI. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 15 • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties].
glide.cmdb.statemgmt.max_bulk_count	Nombre maximal de CI que Gestion du cycle de vie des CI peut traiter dans une opération de mise à jour en bloc. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 1 000 • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties].

Activer la tâche planifiée Gestion du cycle de vie des CI

Lorsque vous commencez à utiliser le module de gestion du cycle de vie des CI, assurez-vous d'activer la *CI Lifecycle Management - Restore Internal State Management Tables* tâche planifiée qui est désactivée par défaut. Cette tâche planifiée vérifie et maintient en permanence l'intégrité des données de toutes les tables internes de Gestion du cycle de vie des CI.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque les opérations de Gestion du cycle de vie des CI ne se terminent pas correctement, par exemple en raison d'une défaillance du demandeur ou d'un demandeur dont le bail a expiré, l'intégrité des tables associées à Gestion du cycle de vie des CI peut être compromise. La *CI Lifecycle Management - Restore Internal State Management Tables* tâche planifiée analyse les tables associées à la gestion du cycle de vie des CI et effectue les opérations suivantes :

- Désactive ou supprime tous les enregistrements internes de gestion du cycle de vie avec des demandeurs non valides, et ferme toutes les tâches de renouvellement de bail correspondantes le cas échéant.
- Détecte les enregistrements associés à un demandeur valide dont le bail a expiré et crée automatiquement une tâche de renouvellement de bail pour en informer l'utilisateur et fournir des détails pour prolonger le bail. Si le demandeur n'entreprend aucune action et que le bail reste expiré pendant une période de grâce spécifiée (15 jours par défaut), désactive automatiquement l'enregistrement d'action de CI correspondant et ferme toute tâche de renouvellement de bail correspondante le cas échéant.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Naviguez vers **Définition du système**, puis cliquez sur **Travaux planifiés**.
2. Recherchez la *CI Lifecycle Management - Restore Internal State Management Tables* tâche.
3. Dans la colonne **Active** respective, double-cliquez sur la valeur *false*, puis sélectionnez *true*.
4. Cliquez sur l'icône **Enregistrer**.

Définir une action de CI

Définissez une action de CI de Gestion du cycle de vie des CI qui peut être appliquée ultérieurement aux CI.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez afficher une liste de toutes les actions actuellement appliquées aux CI en accédant à **Configuration** et en cliquant sur **Actions de CI CMDB**.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Gestion du cycle de vie des CI** > **Actions de CI**.
2. Sur la page Actions de CI, sélectionnez **Nouveau**.
3. Entrez **le nom** et **la description**.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Définir des actions de CI compatibles

Autorisez une opération de gestion du cycle de vie CI CMDB dans laquelle deux actions de CI spécifiées peuvent être appliquées simultanément à un CI.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, il n'est pas permis d'appliquer plus d'une action à un CI. Vous pouvez modifier ce comportement en définissant des paires d'actions de CI comme étant compatibles afin que ces actions puissent être appliquées simultanément à un CI. Par exemple, vous pouvez spécifier que la mise en service et l'application de correctif sont des actions de CI compatibles, ce qui vous permet d'appliquer les deux à un CI en même temps.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Actions de CI compatibles**.
2. Sur la page **Actions de CI compatibles** , cliquez sur **Nouveau** et remplissez le formulaire.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Actions de CI compatibles

Champ	Description
Action	Première action dans la paire d'actions de compatibilité.
Action compatible	Deuxième action dans la paire d'actions de compatibilité.

Résultats
Une API peut appliquer simultanément les deux actions spécifiées à un CI.

Définir une action de CI non autorisée

Définissez une restriction pour la gestion du cycle de vie des CI dans laquelle une action spécifiée n'est pas autorisée pour un CI qui se trouve dans un état opérationnel spécifié.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, il n'existe aucune restriction dans la gestion du cycle de vie CI CMDB sur l'application des actions de CI. Vous pouvez restreindre ce comportement en n'autorisant pas l'application d'une action spécifiée à un CI lorsqu'il se trouve dans un état opérationnel spécifié. Par exemple, vous pouvez définir une restriction dans laquelle l'action de mise en service ne peut pas être appliquée à un serveur Linux qui est dans un état non opérationnel.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Gestion du cycle de vie des CI** > **Actions de CI non autorisées**.
2. Cliquez sur **Nouveau** sur la page **Actions de CI non autorisées** et remplissez le formulaire.

Champ	Description
Action non autorisée	Action qui est restreinte.
Type de CI	Type de CI auquel la restriction s'applique. Pour appliquer une règle à tous les CI, sélectionnez Élément de configuration.
État opérationnel	État opérationnel dans lequel le CI doit se trouver afin d'appliquer la restriction.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
Si une API tente d'appliquer l'action spécifiée aux CI spécifiés, alors qu'elle est dans l'état opérationnel spécifié, l'opération échoue et une erreur est consignée.

Définir la priorité pour un état opérationnel

La gestion du cycle de vie des CI permet à plusieurs opérateurs ou automatisations de définir simultanément différents états opérationnels pour un CI. Un CI ne peut avoir qu'un seul état opérationnel, donc dans ce cas, l'état opérationnel cumulé du CI est défini sur celui

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ayant la priorité la plus élevée. Il est recommandé de spécifier une priorité pour chaque état opérationnel que vous définissez afin qu'un état cumulatif puisse être calculé correctement.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Gestion du cycle de vie des CI** > **Priorité de l'état opérationnel**.
2. Sur la page **Priorité de l'état opérationnel** , cliquez sur l'état opérationnel pour lequel vous souhaitez définir ou mettre à jour la priorité.
3. Entrez une **priorité** et cliquez sur **Mettre à jour**.
   Plus le nombre est petit, plus la priorité est élevée.

Définir une transition opérationnelle non autorisée

Définissez une restriction pour la gestion du cycle de vie des CI dans laquelle un CI spécifié ne peut pas passer d'un état opérationnel à un autre.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, Gestion du cycle de vie des CI n'impose aucune restriction pour la transition des CI d'un état opérationnel à un autre. Vous pouvez restreindre ce comportement en définissant des transitions qui ne sont pas autorisées pour un CI spécifié. Par exemple, vous pouvez définir une restriction lors de la transition d'un serveur Linux de l'état Non opérationnel à l'état Réparation en cours.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Gestion du cycle de vie des CI** > **Transitions opérationnelles non autorisées**.
2. Sur la page **Transitions opérationnelles non autorisées** , cliquez sur **Nouveau** et remplissez le formulaire.

Champ	Description
Type de CI	Type de CI auquel s'applique la restriction.
Transition non autorisée	État du CI dans lequel la transition est restreinte.
État opérationnel	État opérationnel dans lequel le CI doit se trouver pour que la restriction s'applique.

Résultats
Si une API tente de faire passer un CI qui est dans l'état opérationnel spécifié à un état qui n'est pas autorisé, l'opération échoue et une erreur est consignée.

Afficher les points de référence CMDB

La CMDB calcule plusieurs points de référence d'intégrité CMDB qui s'affichent ensuite dans le tableau de bord Benchmarks. Ces points de référence sont basés sur diverses

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

mesures d'intégrité CMDB, affichant des moyennes mensuelles, des tendances, des comparaisons avec les moyennes de vos ServiceNow pairs du secteur et des points de référence mondiaux.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Les tâches du tableau de bord d'intégrité CMDB doivent être activées et les données d'intégrité doivent être collectées. Accédez également à **Benchmarks** > **Configuration** et assurez-vous que les KPI CMDB sont activés sous **Gestion des opérations IT**.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

CMDB fournit les points de référence suivants :

- % de CI non conformes
- % de duplication des CI
- % de CI périmés

Pour une instance, chacun de ces points de référence est la moyenne mensuelle calculée pour la mesure d'intégrité CMDB correspondante. Le calcul d'une moyenne mensuelle nécessite qu'il existe une valeur de résultat de mesure pour chaque jour du mois. Par conséquent, chaque jour au cours duquel la tâche du tableau de bord d'intégrité respective ne s'est pas exécutée est considéré comme le résultat agrégé de l'exécution la plus récente à ce jour. La moyenne mensuelle est ensuite calculée en fonction de la somme de tous les résultats agrégés quotidiens de la mesure au cours de ce mois, divisée par le nombre de jours du mois. Pour une tâche du tableau de bord Intégrité CMDB qui s'est exécutée plusieurs fois au cours d'une même journée, seuls les résultats de la dernière exécution effectuée ce jour-là sont utilisés pour le calcul de la moyenne mensuelle.

Remarque : La fréquence d'exécution des tâches du tableau de bord d'intégrité CMDB varie selon que la tâche est activée ou non, son calendrier et les exécutions manuelles.

Les moyennes globales sont basées sur la somme des moyennes mensuelles de toutes les instances homologues, divisée par le nombre d'instances (à l'exception des instances pour lesquelles la moyenne mensuelle est de 0).

Procédure

1. Accédez à la **Benchmarks** > **Tableau de bord**.
2. Cliquez sur l'icône puis sélectionnez **Gestion des opérations IT**.
3. Cliquez sur **TOUT** ou **sur CMDB**.
4. Cliquez sur un point de référence CMDB pour explorer les données de tendance et d'autres détails du point de référence.

Information associée

Intégrité CMDB

Benchmarks

Tableau de bord Benchmarks

Listes connexes utiles dans les formulaires CI

Par défaut, les formulaires qui affichent des éléments de configuration (CI) gérables (ordinateurs, imprimantes, équipement réseau, onduleurs et unités de distribution d'alimentation) fournissent un certain nombre de listes connexes pour le formulaire.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les listes connexes suivantes sont communes à tous les formulaires de CI gérables.

- Cartes réseau : affiche toutes les cartes réseau installées sur un CI.
- IP de CI : affiche toutes les adresses IP sur ce CI :
  - Ordinateurs (stations de travail, ordinateurs portables utilisant divers MacOSWindows systèmes d'exploitation)
  - Windows Serveurs
  - Linux Serveurs
  - Serveurs AIX
  - Serveurs Solaris
  - Périphériques détectés via SNMP.
- Noms DNS pour les CI : affiche tous les noms DNS sur un CI.

Les informations de version IP apparaissent dans toutes les listes et tous les formulaires liés à l'adresse IP.

Remarque : Étant donné que tous les chemins d'accès ici cliquent dans la liste **Adresse IP vers noms DNS** qui associe une adresse IP à un nom DNS, cette partie du flux commun n'a pas été ajoutée à l'arborescence.

Source de découverte

Une table appelée Source [sys_object_source] stocke des informations identifiant la source d'une découverte (par ou un ServiceNow Découverte autre produit), l'ID de cette source et la date/heure de la dernière analyse. Pour afficher ces informations, configurez un formulaire CI et ajoutez la liste connexe **Sources** .

Cette table est renseignée automatiquement lorsque le module d'extension Détection est activé.

Solution Analyse des performances et Reporting pour la gestion des configurations (CMDB)

Solutions Analyse de la plateforme et Reporting contiennent des tableaux de bord préconfigurés. Ces tableaux de bord contiennent des visualisations de données exploitables qui vous aident à améliorer vos processus de gestion et vos pratiques commerciales.

Les visualisations de données Platform Analytics utilisent des données d'indicateurs Analyse des performances pour vous montrer des données au fil du temps, ce qui vous aide à analyser vos processus business et à identifier des domaines d'amélioration. Avec Solutions Analyse de la plateforme et Reporting, vous pouvez optimiser votre application avec Analyse des performances sans configuration minimale. Vous pouvez aussi toujours créer vos propres objets.

Important : Configurez et testez les Solutions Analyse de la plateforme et Reporting sur une instance de non-production avant de les activer dans une instance de production.

Pour activer les solutions pour la gestion des configurations (CMDB), un administrateur peut accéder à **Analyse des performances** > **Configuration guidée**. Cliquez sur **Démarrer**, puis accédez à la section relative à la gestion des configurations (CMDB). La configuration guidée vous oriente tout au long du processus d'installation et de configuration.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Solutions Analyse de la plateforme et Reporting

Activer votre abonnement Analyse des performances

Référence CMDB

Les rubriques de cette section fournissent divers détails de référence pour CMDB.

- Séparation de domaine et Base de données de gestion des configurations (CMDB)
- API CMDB (SDK CMDB)
- Tests de démarrage rapide pour Base de données de gestion des configurations (CMDB)
- Glossaire CMDB

Séparation de domaine et Base de données de gestion des configurations (CMDB)

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

Niveau de prise en charge : Standard

- Inclut la prise en charge de niveau **Basique**.
- Logique métier : le fournisseur de service (SP) crée ou modifie des processus par client. Les cas d'utilisation reflètent l'utilisation appropriée de l'application par plusieurs clients SP dans une seule instance.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer la logique métier et les paramètres de données du produit minimum viable (MVP) par locataire comme prévu pour l'application spécifique.

Exemple de cas d'utilisation : un administrateur doit être en mesure de donner les commentaires appropriés lorsqu'un enregistrement se ferme pour un locataire, mais pas pour un autre.

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

Vue d'ensemble

Les rubriques suivantes fournissent des détails sur la séparation de domaine dans les modules de gestion des configurations (CMDB) :

- Séparation de domaine dans l'intégrité CMDB
- Domain Separation et le générateur de requêtes CMDB
- Séparation de domaine et Identification et réconciliation CMDB
- Séparation de domaine et formateur de relations et éditeur de relations CI
- API CMDB (SDK CMDB)

Information associée

Séparation de domaine et Base de données de gestion des configurations (CMDB)

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

API CMDB (SDK CMDB)

Utilisez les API CMDB pour créer, mettre à jour et lire des opérations sur la CMDB. L'application Séparation de domaine est prise en charge dans les API CMDB.

API CMDB (SDK CMDB)

Utilisez les API CMDB suivantes pour créer, mettre à jour et lire des opérations sur la CMDB :

- CMDBGroupAPI : inclus dans le champ d'application
- CMDBTransformUtil : global
- CMDBUtil : global
- IdentificationEngineScriptableApi
- IdentificationEngine : inclus dans le champ d'application

Séparation de domaine dans les API CMDB

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

Les API CMDB permettent d'accéder à la CMDB à partir d'un script. La CMDB stocke les informations de CI et de relation. CMDB est séparée par domaine.

Les API CMDB prennent en charge les opérations suivantes :

- Créer un nouveau CI :

  Cette opération passe par le moteur Identification et rapprochement qui prend en charge Séparation de domaine lors de la création d'un CI. Le domaine de l'appelant est utilisé pour cette opération.

- Mettre à jour un CI existant :

  Cette opération passe par le moteur Identification et rapprochement qui prend en charge Séparation de domaine lors de la création d'un CI. Le domaine de l'appelant est utilisé pour cette opération.

- Créer/supprimer des relations :

  La table cmdb_rel_ci n'est pas séparée par domaine.

- Interroger le CI CMDB/interroger la table CMDB :

  Les résultats sont filtrés par le(s) domaine(s) visible(s) par l'appelant.

- Interroger la table de métadonnées CMDB :

  Les informations de métadonnées ne sont pas séparées par domaine.

Configurer Séparation de domaine pour les API CMDB

Si Séparation de domaine est activée pour CMDB, elle est également disponible pour les API CMDB.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Séparation des données

Les données sont stockées et séparées par domaine dans CMDB. Il n'y a pas de travail supplémentaire nécessaire du point de vue de l'API CMDB.

Configuration d'un environnement séparé par domaine

La configuration se fait au niveau de la CMDB.

Si une colonne de domaine est présente pour les tables d'application du système de base

Reportez-vous à la Séparation de domaine dans l'intégrité CMDB rubrique.

Domaines des locataires et données d'application

Il n'y a pas de données spécifiques à l'application à gérer avec la CMDB.

Information associée

Séparation de domaine et Base de données de gestion des configurations (CMDB)

Tests de démarrage rapide pour Base de données de gestion des configurations (CMDB)

Validez que Base de données de gestion des configurations (CMDB) fonctionne toujours après avoir apporté un changement de configuration telle que l'application d'une mise à niveau ou le développement d'une application. Copiez et personnalisez ces tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

Les tests de démarrage rapide pour Base de données de gestion des configurations (CMDB) nécessitent l'activation du module d'extension Gestion des configurations (CMDB) (com.snc.cmdb) et du module d'extension CMDB - Tests ATF (com.snc.cmdb.atf).

CMDB BSM : suite de tests de Vue des dépendances

Suite de tests permettant de vérifier la fonctionnalité des API Vue des dépendances.

Test	Description	Version
CMDB BSM : Vue des dépendances	Testez les fonctionnalités des API de Vue des dépendances. Ces API récupèrent la carte Vue des dépendances et les éléments de carte connexes tels que les éléments de menu contextuel, pour un sys_id de CI donné et en utilisant le rôle d'utilisateur ITIL.	New York

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

INTÉGRITÉ CMDB : suite de tests du tableau de bord Intégrité CMDB

Suite de tests permettant de vérifier si le tableau de bord d'intégrité CMDB est fonctionnel à un niveau de base.

Test	Description	Version
INTÉGRITÉ CMDB : état de la tâche d'intégrité	Vérifie si les tâches du tableau de bord d'intégrité CMDB qui ont été lancées il y a 30 jours ou plus sont toujours en cours.	New York
INTÉGRITÉ CMDB : exhaustivité/ recommandation pour l'intégrité CMDB	Vérifie si la mesure recommandée (incluse dans le KPI d'exhaustivité de l'intégrité CMDB) est entièrement fonctionnelle. Ce test valide : • La création d'une règle d'inclusion d'intégrité pour la mesure recommandée. • La création d'un champ recommandé qui respecte la règle d'inclusion d'intégrité. • Le fait que la règle d'inclusion d'intégrité est correctement appliquée à un enregistrement de test avec des données manquantes dans le champ recommandé.	New York

CMDB IRE : suite de tests du moteur Identification et rapprochement

Suite de tests permettant de vérifier la fonctionnalité du moteur IRE (moteur Identification et rapprochement).

Test	Description	Version
CMDB IRE : validation IRE	Validez les identificateurs CI et les définitions de rapprochement et recherchez les identificateurs CI dans les index.	Madrid
CMDB IRE : règle de rapprochement	Vérifiez les opérations d'une règle de rapprochement dans le Gestionnaire de classe CI, à l'aide des rôles itil et itil_admin. Les opérations incluent la création, la modification et	Paris

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

CMDB IRE : suite de tests du moteur Identification et rapprochement

Suite de tests permettant de vérifier la fonctionnalité du moteur IRE (moteur Identification et rapprochement).

(suite)

Test	Description	Version
	la suppression d'une règle de rapprochement. Vérifiez également les paramètres actifs et non actifs, ainsi que les règles dérivées.	
CMDB IRE : règle d'identification	Vérifiez les opérations d'une règle d'identification dans le Gestionnaire de classe CI, à l'aide des rôles itil et itil_admin. Les opérations incluent la création, la modification et la suppression d'une règle d'identification. Vérifiez également les paramètres actifs et non actifs, ainsi que les règles dérivées.	Paris

CMDB QB : suite de tests du générateur de requêtes

Suite de tests permettant de vérifier les fonctions du générateur de requêtes CMDB, telles que la création, la lecture et l'exécution des requêtes, à l'aide des deux rôles d'utilisateur connexes : cmdb_query_builder et cmdb_query_builder_read.

Test	Description	Version
CMDB QB : Rôle Générateur de requêtes - cmdb_query_builder	Vérifiez que le rôle d'utilisateur cmdb_query_builder peut enregistrer des requêtes et accéder à et exécuter toutes les requêtes enregistrées dans le générateur de requêtes CMDB.	New York
CMDB QB : Rôle Générateur de requêtes - cmdb_query_builder_read	Vérifiez que le rôle d'utilisateur cmdb_query_builder_read peut accéder à toutes les requêtes enregistrées et les exécuter, et ne peut	New York

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

CMDB QB : suite de tests du générateur de requêtes

Suite de tests permettant de vérifier les fonctions du générateur de requêtes CMDB, telles que la création, la lecture et l'exécution des requêtes, à l'aide des deux rôles d'utilisateur connexes : cmdb_query_builder et cmdb_query_builder_read.

(suite)

Test	Description	Version
	enregistrer aucune requête, dans le générateur de requêtes CMDB.	

CMDB REL : suite de tests de l'éditeur et du formateur de relations

Suite de tests permettant de vérifier les fonctionnalités de l'éditeur de relations et du formateur de relations.

Test	Description	Version
ÉDITEUR CMDB REL : éditeur de relations	Vérifiez l'ajout des relations à un CI et la suppression des relations d'un CI avec rôle d'utilisateur ITIL.	New York
FORMATEUR CMDB REL : formateur de relations	Vérifiez l'exactitude des informations du CI, des types de relations, des relations, des enregistrements connexes tels que les tickets de changement et des paramètres tels que les vues CMDB (filtres de relation), affichés pour un CI spécifique dans le formateur de relations en utilisant le rôle d'utilisateur ITIL.	New York

SDK CMDB : suite de tests des API REST du SDK

Suite de tests permettant de vérifier les fonctionnalités des API REST du SDK CMDB.

Test	Description	Version
SDK CMDB : interroger les métadonnées CMDB	Testez la requête de métadonnées CMDB.	New York
SDK CMDB : créer une relation pour un CI à l'aide des API REST	Testez la création d'une relation pour un CI dans la CMDB à l'aide des API REST de la CMDB.	New York
SDK CMDB : supprimer une relation pour un CI à l'aide des API REST	Testez la suppression d'une relation pour un CI à l'aide des API REST de la CMDB.	New York

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

SDK CMDB : suite de tests des API REST du SDK
Suite de tests permettant de vérifier les fonctionnalités des API REST du SDK CMDB.

(suite)

Test	Description	Version
SDK CMDB : créer un CI à l'aide des API REST	Testez la création d'un CI à l'aide des API REST de la CMDB.	New York
SDK CMDB : interroger la CMDB à l'aide des API REST	Testez la requête CMDB à l'aide des API REST de la CMDB.	New York
SDK CMDB : mettre à jour un CI à l'aide des API REST	Testez la mise à jour d'un CI à l'aide des API REST de la CMDB.	New York
SDK CMDB : interroger un CI à l'aide des API REST	Testez la requête d'un CI à l'aide des API REST de la CMDB.	New York

Information associée

Tests de démarrage rapide

Glossaire CMDB

Les textes associés à CMDB, tels que le texte de l'interface utilisateur et la documentation CMDB principale, utilisent de nombreux termes qu'il est important de comprendre dans le contexte de CMDB.

Hiérarchie CMDB

La hiérarchie CMDB est un magasin de données structuré, arborescent, où toutes les données associées à CMDB sont stockées, utilisées et gérées. Les termes suivants s'expliquent mieux dans le contexte de la hiérarchie CMDB :

Classe/table

Stocke les données relatives à un élément informatique, physique, logique ou conceptuel spécifique, tel qu'un ordinateur, dans votre organisation. La hiérarchie CMDB contient de nombreuses classes dans lesquelles chaque classe stocke un ensemble d'éléments d'infrastructure IT similaires qui partagent des attributs similaires. Chaque classe de la hiérarchie CMDB dispose d'un nombre défini d'attributs communs aux éléments informatiques stockés dans cette classe, tels que le processeur d'un ordinateur. Une classe se compose de lignes, où chaque ligne représente un seul élément informatique appelé élément de configuration (CI). Initialement, une classe n'a pas de lignes jusqu'à ce que les éléments informatiques réels soient stockés dans la classe à l'aide de l'une des méthodes de remplissage de la CMDB. Le nombre de lignes (CI) dans une classe change de manière dynamique, en fonction du nombre d'éléments informatiques de ce type dans votre organisation. Une classe peut être spécifiée comme indépendante ou dépendante, ce qui détermine la dépendance des CI de classe les uns par rapport aux autres au sein de la hiérarchie CMDB.

Attribut/Colonne

Une table de classes est définie par un nombre défini de colonnes, chacune conçue pour stocker un attribut spécifique d'éléments informatiques à l'aide

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d'un type de données spécifique tel qu'une chaîne ou un entier. Une colonne d'une table de classe contient les valeurs d'attributs des éléments informatiques réels.

Élément de configuration (CI)

Unité de base de données, stockée sous forme de ligne dans une classe, et qui représente un élément réel de l'infrastructure informatique de votre organisation, tel qu'un ordinateur. Le nombre de lignes dans une classe est le nombre de CI de cette classe. Tous les CI d'une classe spécifique ont la même collection de colonnes, où chaque colonne contient la valeur réelle de l'attribut respectif de l'élément informatique. Par exemple, la classe ordinateur a un attribut de système d'exploitation, donc un CI d'ordinateur a un attribut de système d'exploitation, qui peut avoir la valeur de Windows 10.0 pour un ordinateur spécifique de votre organisation. Tout CI ajouté à une classe possède tous les attributs de classe dans lesquels vous pouvez ensuite entrer les valeurs réelles du CI.

Classe CI/type de CI

Le nom réel de la table dans la base de données de l'instance à laquelle un CI appartient. Type de CI est un nom convivial pour une classe de CI, telle qu'un ordinateur, un routeur ou une imprimante.

Relation

Type de connexion entre un CI et un autre CI, un utilisateur ou un groupe. Les types de relations sont définis deux fois, une fois du point de vue du CI enfant et une fois du point de vue du CI parent. Par exemple, un CI parent qui alimente un CI enfant utilise le type de relation Powers ::Is Powered By.

Classe parente/classe enfant

Chaque classe de la hiérarchie CMDB est créée en tant qu'enfant d'une autre classe (classe parente), ce qui crée une relation parent-enfant entre les classes. Une classe enfant dérive automatiquement toutes les colonnes spécifiées dans la classe parente, ainsi que d'autres définitions spécifiques à la fonctionnalité. En plus des attributs dérivés, vous pouvez ajouter à la classe enfant des attributs uniques qui n'existent pas dans la classe parente.

La hiérarchie CMDB est l'ensemble des classes prédéfinies et définies par l'utilisateur qui servent de carte détaillée de tous les éléments informatiques de votre organisation, y compris leurs attributs et les relations entre eux. Tout au long de la hiérarchie CMDB, les classes obtiennent des attributs les unes des autres et sont reliées par des relations pour former un réseau de classes dans une structure arborescente. La classe située en haut de la hiérarchie CMDB est la classe d'éléments de configuration [cmdb_ci], qui contient les attributs de base communs à toutes les classes de la hiérarchie CMDB. Des centaines de classes sont entièrement définies dans le système de base et prêtes à être renseignées avec des CI qui représentent des éléments informatiques réels dans votre environnement.

Termes clés

Les termes suivants sont essentiels dans CMDB :

Base de données de gestion des configurations (CMDB)

ServiceNow® Application qui stocke la configuration logique de l'infrastructure de votre organisation et vous donne une visibilité totale sur votre environnement informatique pour prendre en charge les services nécessaires. Cette application vous permet de surveiller votre réseau et de prendre en charge la stabilité et les meilleures performances.

CI dépendant

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

CI qui dépendent d'une relation avec un autre CI et ne peuvent pas exister par eux-mêmes en l'absence de la relation dépendante. Une classe peut être indépendante ou dépendante, ce qui détermine la dépendance ou l'indépendance des CI de classe.

CI indépendant

Les CI, tels que les CI de serveur, qui existent par eux-mêmes et ne dépendent d'aucun autre CI.

Classe principale

Classe dont les CI sont inclus dans diverses vues de listes de CI. Une désignation de classe principale est utilisée pour restreindre la liste des CI dans les vues de listes des entités CMDB, aux seules classes spécifiques dont vous avez besoin.

Pour plus d'informations, consultez Mettre à jour la liste des classes dans le filtre Classe principale.

Table connexe

Table qui ne fait pas partie de la hiérarchie CMDB mais qui peut tout de même être qualifiée de données CMDB, telle que la table Numéro de série [cmdb_serial_number]. Une table connexe ne dérive pas de la table d'éléments de configuration [cmdb_ci], mais comporte au moins une colonne qui fait référence à un CI CMDB. Les informations sur les tables connexes sont stockées dans la table Entrées connexes [cmdb_related_entry].

Dupliquer le CI

Un ou plusieurs CI dans lesquels les attributs de clé ont des valeurs identiques et peuvent se produire, par exemple, lorsque plusieurs sources de découverte tentent d'importer le même CI. Les CI en double dans la CMDB nuisent à son intégrité et à son efficacité et, par conséquent, doivent être évités en règle générale.

Pour plus d'informations, consultez Détection des CI en double et Rattrapage des CI en double.

CI orphelin

Dans le contexte de l'intégrité CMDB, un CI orphelin est un CI qui correspond aux règles relatives aux orphelins de l'intégrité CMDB. Les CI orphelins sont généralement des CI auxquels il manque des valeurs d'attribut clé, ou des relations de clé et qui, par conséquent, doivent généralement être corrigés ou supprimés.

Dans le contexte du Gestionnaire de données, un CI dépendant orphelin appartient à une classe dépendante et la relation dépendante est manquante.

Certains scénarios impliquant des tables connexes peuvent entraîner des CI orphelins dans les tables connexes. Un CI d'une table connexe peut, par exemple, devenir orphelin si le CI référencé dans la CMDB est supprimé.

Pour plus d'informations sur les CI orphelins dans le contexte de l'intégrité CMDB, consultezKPI et mesures d'intégrité CMDB .

Pour plus d'informations sur les CI dépendants orphelins, reportez-vous à Gestion des CI dépendants.

Liste connexe

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Informations sur les composants supplémentaires contenus dans un CI, tels que les lecteurs de disque sur un serveur et les règles qui contrôlent le comportement d'un routeur réseau.

Une liste connexe peut afficher, par exemple, les incidents actifs, les problèmes, les changements et les pannes par rapport au CI. Par exemple, un routeur peut avoir plusieurs listes connexes affectées par ces conditions de filtrage, y compris les règles de routage, les lecteurs de disque, les interfaces et les cartes réseau. Seuls les composants trouvés lors de la dernière détection apparaissent dans ces listes connexes.

Groupe de la CMDB

Collection de CI vous permettant d'appliquer des actions collectivement à tous les CI membres du groupe. Il existe plusieurs méthodes pour remplir un groupe CMDB avec des membres CI. Selon le type de groupe, vous pouvez remplir un groupe CMDB en ajoutant manuellement des CI individuels, en sélectionnant des requêtes CMDB enregistrées ou en créant des requêtes codées dans le groupe CMDB lui-même. Les membres CI d'un groupe CMDB de type « intégrité » peuvent être surveillés par l'intégrité CMDB, et un groupe CMDB de type « Espace de travail CMDB » apparaît dans les vues de l'espace de travail CMDB.

Pour plus d'informations, consultez CMDB groupes.

Fonctionnalités, outils, applications de stockage

Les termes suivants concernent les fonctionnalités et outils essentiels fournis par CMDB, dont certains sont implémentés en tant qu'applications de stockage :

Identification et réconciliation CMDB (IRE)

Fonctionnalité qui fournit une infrastructure centralisée pour l'identification et le rapprochement des données provenant de différentes sources de données au fur et à mesure de leur importation dans CMDB. L'utilisation d'IRE permet de préserver l'intégrité de la CMDB et de certaines tables non CMDB lorsque plusieurs sources de données sont utilisées pour créer et mettre à jour des enregistrements de CI. Les processus d'identification IRE utilisent largement la classification des dépendances de CI.

Pour plus d'informations, consultez Identification et réconciliation CMDB (IRE).

Intégrité CMDB

Fonctionnalité qui vous permet de surveiller l'intégrité de la CMDB à l'aide d'indicateurs d'intégrité tels que les CI en double, les champs CI obligatoires et les audits, et qui fournit un cadre de travail pour l'application d'un rattrapage de CI standardisé. L'intégrité CMDB évalue et agrège ces indicateurs d'intégrité en scores d'intégrité aux niveaux de la classe, du groupe d'intégrité et du service, qui sont ensuite affichés sur les tableaux de bord.

Pour plus d'informations, consultez Intégrité CMDB.

Générateur de requêtes CMDB

Outil qui vous permet de créer des requêtes complexes d'infrastructure et de service qui couvrent plusieurs classes CMDB, tables non CMDB, et qui impliquent de nombreux CI connectés par différentes relations. Les éléments de requête sont représentés par des blocs de construction d'interface utilisateur que vous connectez et structurez sur un canevas pour interroger la CMDB et Mappage des services.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations, consultez CMDB Générateur de requêtes.

Gestionnaire de données CMDB

Une solution complète et intégrée essentielle qui vous permet de créer, publier et gérer des politiques qui reflètent les besoins organisationnels en matière de gestion des données. Le gestionnaire de données CMDB prend en charge la gestion en bloc des opérations de cycle de vie des CI telles que la suppression, l'archivage et l'attestation. Le gestionnaire de données CMDB vous permet d'automatiser et de gouverner ces opérations de cycle de vie des CI afin de maintenir la CMDB dans un état opérationnel sain et fiable.

Pour plus d'informations, consultez Travailler avec Gestionnaire de données CMDB.

Gestionnaire de classe de CI

Outil qui vous permet d'afficher, de créer et de modifier des définitions de classe de base de manière centralisée. Vous pouvez également afficher, créer ou modifier les paramètres de classe utilisés dans les fonctions CMDB de base, telles que l'identification, le rapprochement et les fonctionnalités essentielles telles que l'intégrité CMDB.

Pour plus d'informations, consultez Gestionnaire de classe de CI.

Espace de travail CMDB

Une solution centralisée, complète et modernisée qui donne accès à un large éventail d'applications, de fonctionnalités et de tableaux de bord et d'outils CMDB clés pour prendre en charge les tâches de votre organisation. L'espace de travail CMDB vous permet de gérer, de rechercher, d'explorer et d'examiner l'état d'intégrité et les activités récentes dans CMDB. Les vues et tableaux de bord de l'espace de travail CMDB affichent les tâches hautement prioritaires qui nécessitent votre attention immédiate et qui ont été générées par diverses fonctionnalités de CMDB telles que l'intégrité CMDB.

Pour plus d'informations, consultez Application de stockage Espace de travail CMDB.

Connecteurs du graphe de services

Collecte d'intégrations prédéfinies qui ingèrent des données dans la CMDB à partir de sources tierces telles que Tanium, Jamf et Microsoft SCCM. Les connecteurs du graphe de services permettent de maintenir la qualité et la cohérence des données tierces dans votre CMDB en vérifiant que les données importées sont correctement mappées dans votre CMDB, comme spécifié par le modèle de données de service commun (CSDM). Les connecteurs du graphe de services sont fournis sous forme d'applications de stockage.

Pour plus d'informations, consultez Connecteurs Service Graph.

CMDB CI Class Models

App Store qui ajoute des modèles de classe qui étendent la hiérarchie de classe CMDB, y compris les descriptions de classe, les règles d'identification, les entrées d'identificateur et les relations dépendantes le cas échéant. Vous pouvez utiliser les classes ajoutées comme n'importe quelle autre classe CMDB du système de base. Des applications telles que Détection et Mappage des services peuvent utiliser ces extensions de classe pour remplir les CI et détecter diverses technologies et logiciels.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations, consultez Application de stockage CMDB CI Class Models.

Tableaux de bord CSDM et CMDB Data Foundations

Application de la boutique contenant un ensemble de tableaux de bord complémentaires qui, ensemble, fournissent des informations sur les mesures fondamentales clés de votre CMDB et de votre modèle de données de service commun (CSDM). En outre, ces tableaux de bord fournissent des recommandations visant à vérifier que CMDB et CSDM sont correctement configurés pour une utilisation optimale et pour atténuer les risques potentiels.

Pour plus d'informations, consultez Surveiller les fondations du système dans et CSDM les tableaux de bord CMDB Data Foundations.

Modèle de données de services de base

Il CSDM s'agit de l'infrastructure de données que les administrateurs doivent suivre lorsqu'ils configurent ServiceNow des produits et des applications. Les normes de définition des éléments de configuration (CI) et des relations entre les CI dans le CMDB garantissent que vos données résident dans les tables appropriées CMDB . Il en résulte une valeur maximale des Now Platform applications.

À propos de CSDM

CSDM est le modèle de données standard pour tous les produits qui utilisent Base de données de gestion des configurations (CMDB).

- Les directives CSDM garantissent un accès unifié aux données pour les produits Now Platform.
- CSDM vous donne des directives prescriptives directes claires pour la modélisation de service au sein de CMDB.
- Les termes et définitions de CSDM garantissent la génération de rapports de service cohérents et précis.
- Le modèle de données de CSDM prend en charge plusieurs stratégies de configuration et comprend des directives pour l'utilisation des tables et des relations système-de-base.
- Vous pouvez utiliser le générateur de requêtes CMDB pour créer des rapports affichant des éléments de configuration (CI) CMDB et leurs relations.

Vous trouverez des informations supplémentaires sur CSDM sur le forum de la communauté . Consultez également la rubrique CSDM en bref .

Liste de lecture de toutes les vidéos CSDM

Conseils d'experts pour évaluer et améliorer la mise en œuvre de CSDM : Évaluation CSDM

L'évaluation CSDM fournit aux clients d'impact des pratiques de pointe et des conseils prescriptifs sur le et la manière dont il prend en charge les CSDM processus sur le Now Platform. Pour aider votre organisation à planifier et à mettre en œuvre CSDM, l'évaluation comprend des interactions avec ServiceNow CSDM des experts et du contenu personnalisé. Consultez CSDM (Common Service Data Model) Accélérateurs d'évaluation .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Documentation de CSDM

Explorer

Découvrez comment le CSDM cadre de travail garantit que vos données résident dans les tables appropriées CMDB pour tirer le meilleur parti de vos Now Platform applications.

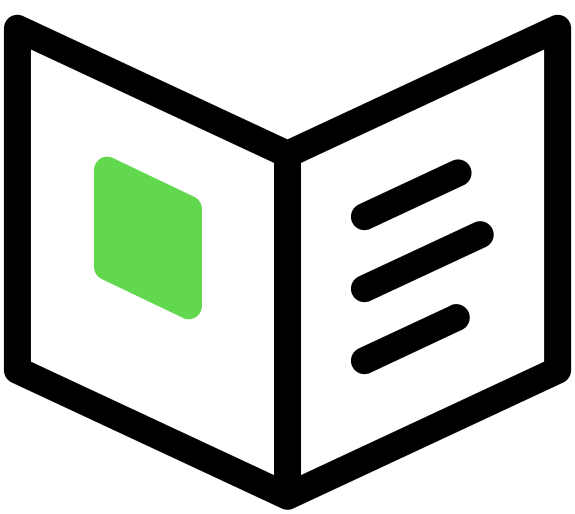
Mettre en œuvre le cadre de travail

En suivant ce cadre, vous vous assurez d'atteindre votre objectif principal de précision constante dans les CSDM rapports et les analyses afin de pouvoir gérer efficacement votre environnement numérique.

Gérer le cadre de travail

Il CSDM s'agit de l'infrastructure de données que les administrateurs doivent suivre lorsqu'ils configurent ServiceNow des produits et des

Référence



Les rubriques de référence fournissent des descriptions détaillées des tables,

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

applications. Les normes de définition des éléments de configuration (CI) et des relations entre les CI dans le CMDB garantissent que vos données résident dans les tables appropriées CMDB . Il en résulte une valeur maximale des Now Platform applications.	propriétés, formulaires et rôles utilisés dans le CSDM cadre de travail.

Principes clés qui ont guidé la conception et le développement du cadre de travail CSDM

Le cadre de travail vise à éviter les erreurs d'implémentation et à garantir la précision, l'exhaustivité et la cohérence des rapports générés par vos produits Now Platform. Les principes suivants ont guidé le développement du cadre de travail CSDM.

Utiliser des concepts simplifiés

Représentez les concepts d'une manière simple et distincte afin d'éliminer les doublons et la confusion dans les sources de données.

Concevoir à des fins de génération de rapports et d'analyse

L'un des principaux objectifs de CSDM est d'appuyer une analyse cohérente.

Fournir des relations de données prescriptives

Expliquez clairement aux utilisateurs les relations et les références à utiliser pour lier les tables CSDM.

Partager le modèle de données entre les produits

CSDM identifie un modèle de données partagé entre les produits afin de simplifier les concepts et la collaboration. Collaborez avec d'autres équipes de produits afin d'obtenir la meilleure conception partagée.

Utiliser des définitions claires

Utilisez des définitions CSDM convenues à chaque utilisation d'une table, d'une référence ou d'un attribut.

Partager les tables système-de-base

zBoot doit fournir des tables système-de-base CSDM partagées par défaut.

Intégrations de données cohérentes

Pour garantir l'intégrité des données, utilisez les technologies prescrites lors de l'intégration de sources de données externes.

Accélérer l'adoption

Pour chaque nouvelle version, fournissez une automatisation et des conseils pour CSDM afin d'accélérer la mise à niveau et de réduire les problèmes.

Favoriser la gouvernance et le traitement des données

Une gouvernance et un traitement efficaces garantissent la véracité et la validité des données du modèle.

Fournir une documentation utilisateur pratique

(Le contenu que vous consultez) Chaque équipe de produit qui fait référence à des objets CSDM doit fournir des conseils documentés sur l'utilisation ou la valeur des objets. Les liens vers des conseils de produit s'affichent dans Appliquer les CSDM directives à votre produit.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exploration du CSDM cadre

Découvrez comment le CSDM cadre de travail garantit que vos données résident dans les tables appropriées CMDB pour tirer le meilleur parti de vos Now Platform applications.

Vue d'ensemble de CSDM

Il CSDM s'agit de l'infrastructure de données que les administrateurs doivent suivre lorsqu'ils configurent ServiceNow des produits et des applications. Les normes de définition des éléments de configuration (CI) et des relations entre les CI dans le CMDB garantissent que vos données résident dans les tables appropriées CMDB . Il en résulte une valeur maximale des Now Platform applications.

Rejoignez la communauté ServiceNow CSDM pour en savoir plus.

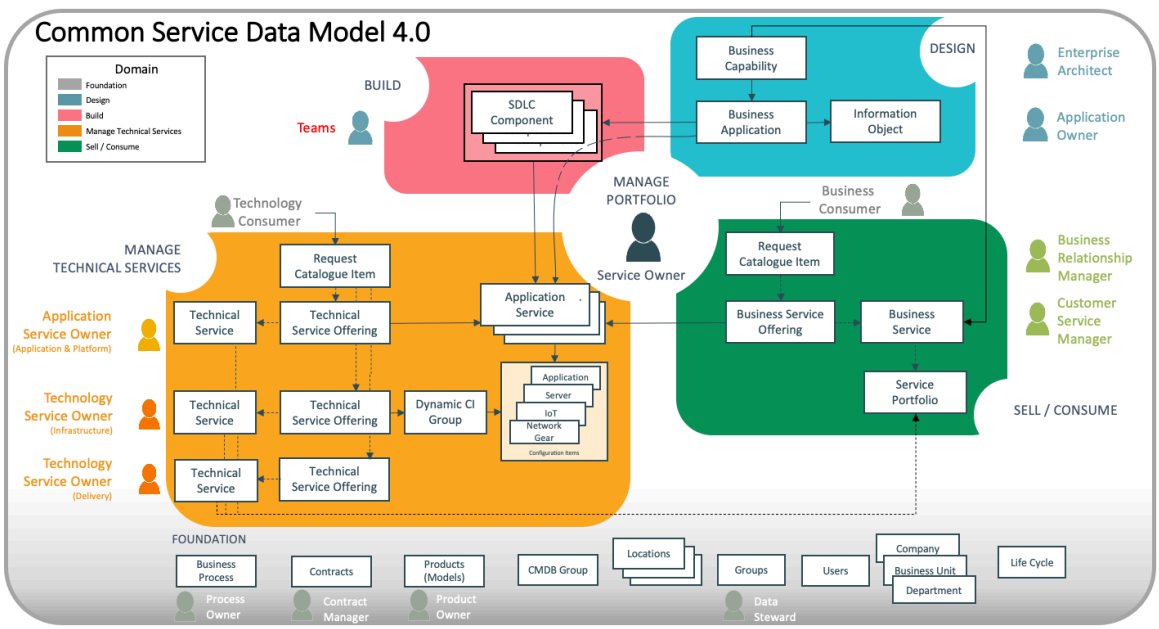
Définitions des termes CSDM

Consultez Termes propres à CSDM.

CSDM Modèle conceptuel

Cette illustration identifie chaque CSDM domaine ainsi que les différents rôles et types d'utilisateurs qui collaborent pour gérer vos ServiceNow applications et services. Chaque domaine est associé à un ou plusieurs produits, services ou types de services.

Voir Modèle de données de services de base — modèle conceptuel pour une description complète.



CSDM avantages

Avantage	Valeur et fonctionnalités associées
Rationalisation : déterminez les performances d'une application d'entreprise.	Identifiez les aperçus des activités opérationnelles liées aux services (visualisez les informations agrégées sur tous vos services et opérations de support). Gestion des portefeuilles d'applications (APM) et Gestion des activités informatiques (ITBM)

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avantage	Valeur et fonctionnalités associées
Réduction des pannes : identifiez rapidement les services d'entreprise affectés	Classez les événements critiques par ordre de priorité en fonction des informations relatives au service. Gestion des services informatiques (ITSM) et Gestion des événements
Reporting : des informations cohérentes et fiables sur vos services et produits digitaux	Comprendre les services, leur composition et leurs responsabilités. Gestion des services informatiques (ITSM)
Alignement : aligner les processus business pour réduire les risques et assurer la conformité	Comprendre l'intégrité du service (disponibilité, CSAT, performances, vulnérabilités, statistiques IPC) Gouvernance, risque et conformité (GRC)

Vidéos CSDM dans ServiceNow Community

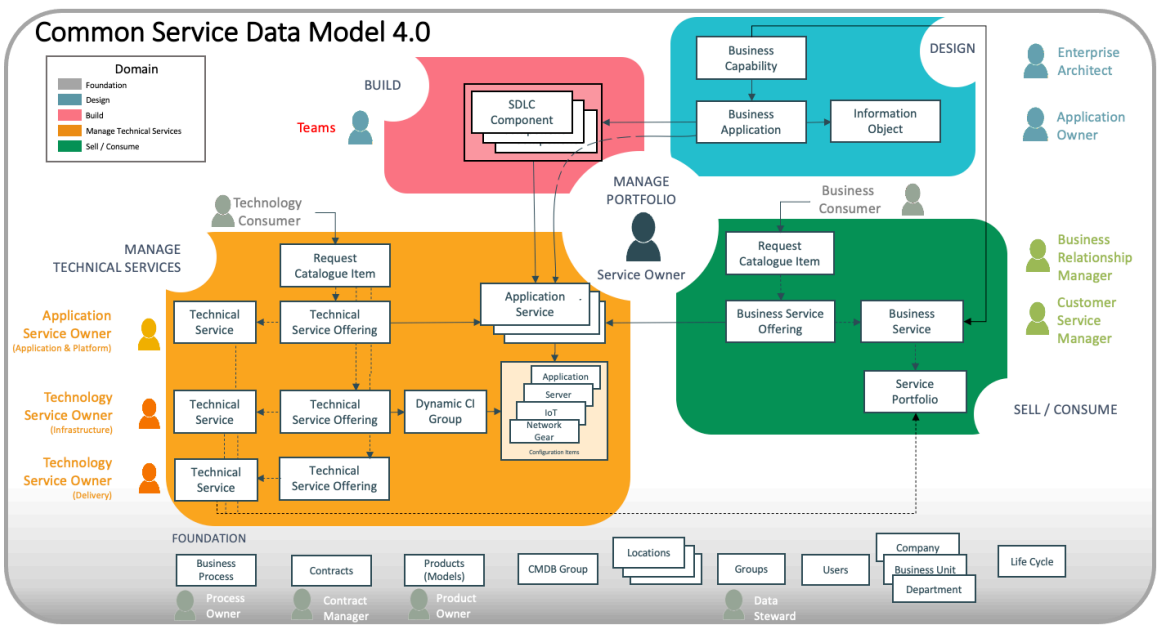
Liste de lecture de toutes les vidéos CSDM

Modèle de données de services de base — modèle conceptuel

Il CSDM s'agit de l'infrastructure de données que les administrateurs doivent suivre lorsqu'ils configurent ServiceNow des produits et des applications. Les normes de définition des éléments de configuration (CI) et des relations entre les CI dans le CMDB garantissent que vos données résident dans les tables appropriées CMDB . Il en résulte une valeur maximale des Now Platform applications.

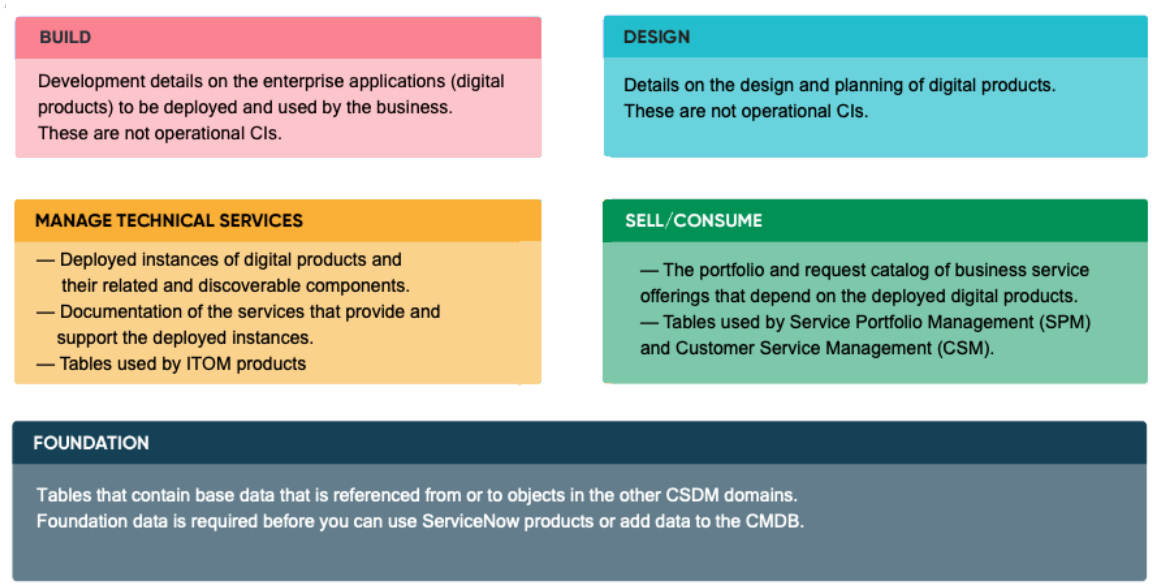
CSDM Domaines

Chaque domaine est associé à un ou plusieurs produits, services ou types de services, que vous pouvez étendre selon vos besoins. Chaque case du diagramme (à l'exception de l'élément de catalogue de demandes) représente les CI dans le CMDB. Les rôles et les types d'utilisateurs apparaissent à côté de leur domaine de responsabilité.



Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Domaine de fondation

Le domaine Foundation implique des tables qui contiennent des données de base qui sont référencées à partir ou vers des objets dans les autres CSDM domaines. Des données de base sont requises avant de CMDBpouvoir utiliser ServiceNow des produits ou ajouter des données au fichier . Voir Domaine de fondation du CSDM cadre de travail

Domaine de conception

Le domaine Design prend en charge la conception et la planification de produits numériques. Les CI dans le domaine Conception ne sont pas opérationnels, vous ne pouvez donc pas les sélectionner pour Gestion des incidents, Gestion des problèmes, ou Gestion des changements. Les architectes d'entreprise et les propriétaires d'applications sont les utilisateurs typiques des tables de ce domaine. Reportez-vous à Domaine de conception du CSDM cadre de travail.

Domaine de version

Le domaine Build implique les tables utilisées dans l'effort de build (cycle de vie du développement des systèmes — SDLC ou Agile Development) de produits digitaux tels que DevOps. Les tableaux représentent les détails de développement logique des applications d'entreprise (produits numériques) à déployer et à utiliser par l'entreprise. Il ne s'agit pas de CI opérationnels. Reportez-vous à Domaine de version du CSDM cadre de travail.

Gérer le domaine des services techniques

Le domaine Gérer les services techniques implique les tables utilisées par Gestion des opérations informatiques les produits (ITOM), tels que Mappage des services et Découverte. Il s'agit d'instances déployées de produits digitaux et de leurs composants connexes et détectables, ainsi que de la documentation des services qui fournissent et prennent en charge les instances déployées. Reportez-vous à Gérer les CSDM services techniques Domaine du cadre de travail.

Vendre / consommer le domaine

Le domaine Vendre/Consommer implique les tables utilisées par Gestion des portefeuilles de services (Gestion des portefeuilles de services) et Gestion du service clientèle (CSM). Il s'agit du portefeuille et du catalogue de demandes des offres de services d'entreprise qui dépendent des produits digitaux

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

déployés. Reportez-vous à Vendre/consommer Domaine du cadre de CSDM travail.

Gérer le domaine du portefeuille

Le domaine Gérer le CSDM portefeuille est une couche au-dessus du modèle conceptuel qui interagit avec les autres CSDM domaines. L'utilisateur type, un propriétaire de service, peut être responsable de services dans plusieurs domaines. Reportez-vous à Gérer le CSDM portefeuille Domaine du cadre de travail.

Services et types de services

Un service vous permet d'obtenir les résultats escomptés avec un minimum de risques et sans propriété de coûts et de risques spécifiques. Cette définition est cohérente avec la définition de base du terme « service » dans ITIL v3 et IT4IT. Les services comportent généralement trois composants : l'interaction, l'offre et le système de service.

Le Now Platform comprend les types de services suivants système-de-base que vous pouvez étendre pour s'aligner sur les types de services de votre organisation.

Services d'application (Table des services d'application [cmdb_ci_service_auto])

Les services d'application sont des représentations logiques d'une pile d'applications déployée. Étant donné que les services d'application sont de nature logique, ils doivent utiliser le fichier logique Paires de valeurs du cycle de vie. Les services d'application suivent les mêmes directives de cycle de vie que n'importe quel autre CI logique.

- Un service d'application est un CI opérationnel et une instance unique d'une application.
- Utilisé dans Incident, Problème et Changement.
- Elles peuvent être créées pour chaque région et chaque environnement (Développement, QA et Production).
- Peut être créé via le mappage manuel, le mappage des services avec point d'entrée et une requête dynamique.

Pour plus d'informations sur les nœuds terminaux et les hiérarchies structurées, reportez-vous à la section Domaine de conception du CSDM cadre de travail.

Consultez Surveiller l'intégrité des services d'application sur le tableau de bord Services d'application.

Services d'entreprise (cmdb_ci_service_business)

Un service d'entreprise est un type de service publié pour les utilisateurs métiers. Un service d'entreprise implémente généralement une ou plusieurs options d'entreprise.

En règle générale, les utilisateurs professionnels commandent des services aux entreprises. Les utilisateurs métiers peuvent sélectionner les niveaux d'offre et d'engagement de service souhaités via le Catalogue de servicesfichier . Par exemple, les services d'approvisionnement, d'expédition et des finances.

- Un service aux entreprises est un CI opérationnel.
- Un service d'entreprise doit être un service de niveau unique et non une hiérarchie de services d'entreprise.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Un service d'entreprise peut être utilisé pour l'impact dans un incident, un problème et un changement, ainsi que pour les approbations de changement.
- Un service aux entreprises doit être centré sur le consommateur ou le vendeur.

Consultez Vendre/consommer Domaine du cadre de CSDM travail.

Services techniques (cmdb_ci_service_technical)

Les services techniques sont les systèmes associés aux administrateurs de CI dans le domaine Gérer les services techniques (propriétaires de services d'application, propriétaires de services techniques et propriétaires de services technologiques). Les services techniques sont généralement des nœuds terminaux de niveau inférieur d'un ou de plusieurs services d'entreprise ou services d'application dans une hiérarchie structurée.

- Les services techniques sont des CI opérationnels.
- Un service technique doit être un service de niveau unique et non une hiérarchie de services techniques.
- Les services techniques sont utilisés pour l'impact dans les incidents, les problèmes et les changements. Également utilisé pour les approbations de changement.
- Les services techniques doivent être axés sur les fournisseurs et inclure la technologie fournie pour que l'entreprise puisse consommer ou vendre.

Consultez Gérer les CSDM services techniques Domaine du cadre de travail.

Vidéos CSDM dans ServiceNow Community

Liste de lecture de toutes les vidéos CSDM

Domaine de fondation du CSDM cadre de travail

Le domaine Foundation implique des tables qui contiennent des données de base qui sont référencées à partir ou vers des objets dans les autres CSDM domaines. Des données de base sont requises avant de CMDBpouvoir utiliser ServiceNow des produits ou ajouter des données au fichier .

Les tables du domaine Foundation ne sont pas utilisées dans Base de données de gestion des configurations (CMDB) les relations. Au lieu de cela, les tables contiennent des données référentielles critiques. Les utilisateurs typiques du domaine sont les propriétaires de processus, les gestionnaires de données, les propriétaires de produits et les gestionnaires de contrats.

Processus business

Un processus business a un début et une fin bien définis. Des exemples de processus d'affaires dans le secteur bancaire sont le processus d'intégration des clients et le processus de vérification de la solvabilité. Chaque processus business peut avoir des

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

niveaux de criticité et d'impact. Les processus business sont stockés dans la table cmdb_ci_business_process.

Dans une relation parent-enfant, les processus de gestion peuvent être identifiés à l'aide de l'attribut parent comme référence à un processus de gestion parent.

Le processus business est un CI géré manuellement qui permet d'identifier la criticité déclarée et déterminée, ainsi que l'impact sur la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité. Les processus de gestion peuvent être examinés tous les mois, tous les trimestres, tous les deux mois ou tous les ans. De plus, la date d'examen suivante peut être enregistrée. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques Gestion des processus métier et Créer un processus métier .

Contrats

Un contrat est un accord contraignant entre deux parties. Dans le , les Now Platformcontrats contiennent des informations détaillées telles que le numéro de contrat, les dates de début et de fin, l'état actif, les termes et conditions, les documents, les informations de renouvellement et les conditions financières.

- Un contrat n'est pas un CI. Les contrats utilisent les types de modèles de contrat du module Modèles de produits . Les contrats sont stockés dans la table [ast_contract].
- Utilisez l'application pour gérer et suivre les Gestion des contrats contrats. Reportez-vous à l'application Gestion des contrats .
- Dans l'application, les Gestion des niveaux de service contrats regroupent les SLA qui se rapportent à un seul fournisseur ou client, ainsi que les CI, les emplacements, les groupes, les utilisateurs et les contrats enfants associés au contrat. Pour plus d'informations, consultez Définir un contrat de service .
- Les contrats de service utilisés par Espace de travail de gestion des fournisseurs peuvent prendre en charge les CI matériels dans le cadre d'un SLA.
- Dans le Gestion du service clientèle produit, les contrats de service définissent le type d'assistance que les clients reçoivent. Un contrat peut inclure un compte et un contact ou un consommateur et les actifs spécifiques qui sont couverts. Un contrat peut également inclure plusieurs autorisations de service et SLA. Reportez-vous à la section Définir un contrat de service dans Gestion du service clientèle .

Produits et modèles de produits

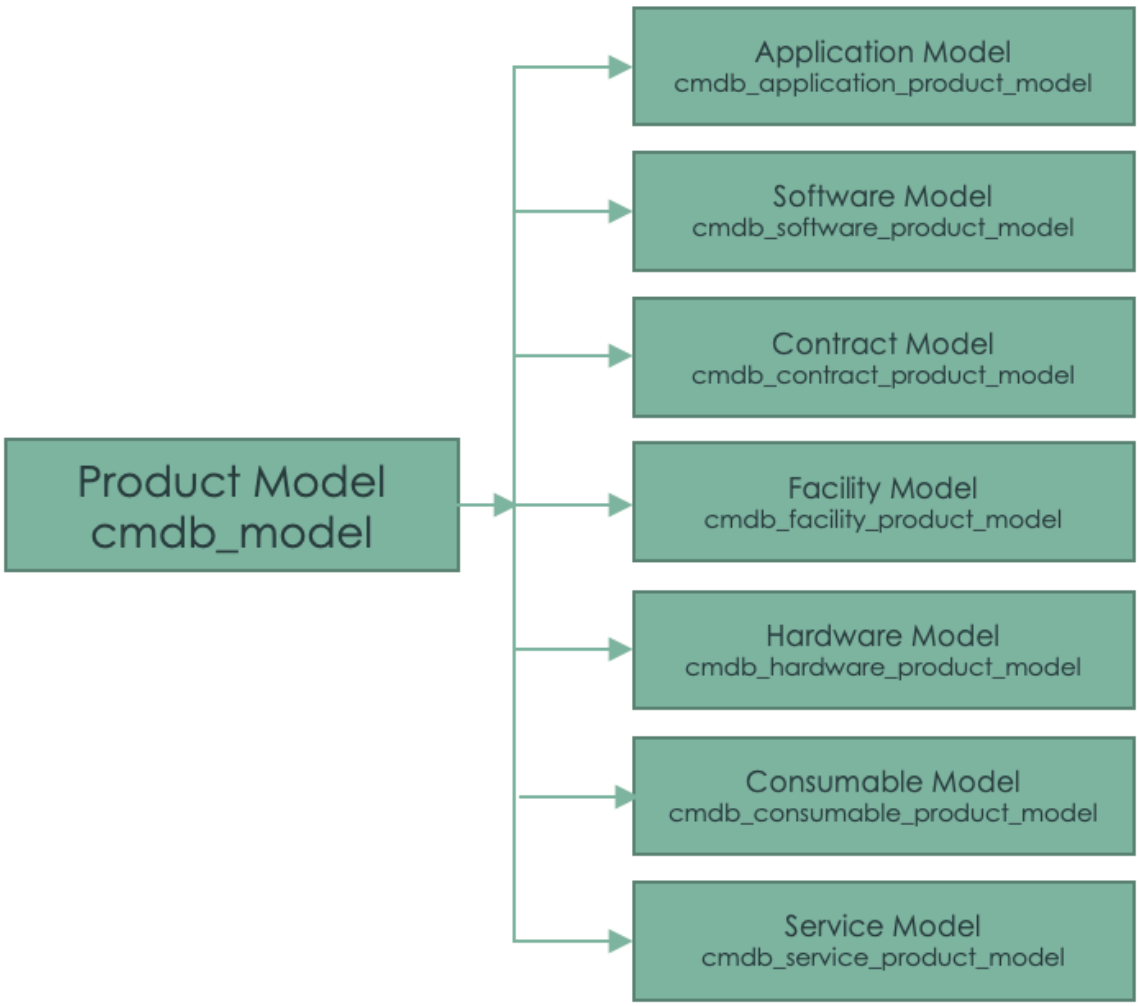
Un modèle de produit est une version ou une configuration spécifique d'un produit utilisée pour gérer et suivre les applications sur le Now Platform. Les modèles de produits identifient le propriétaire du produit, l'équipe, l'état du produit, la compatibilité avec d'autres produits, la référence au catalogue de produits et les objets de référence dans les différentes étapes du cycle de vie d'un produit. Pour plus d'informations, consultez Catalogue de produits .

En outre, vous pouvez identifier les produits arrivant en fin de vie tels que définis par des fournisseurs tiers ou des propriétaires de produits internes. Vous pouvez également regrouper d'autres produits en tant que composants pour représenter l'ensemble des produits que votre organisation développe, vend ou utilise.

Les modèles de produits sont étendus en sept types de base : modèle d'application (indépendant de la version), modèle logiciel (version spécifique), modèle de contrat, modèle d'installation, modèle matériel, modèle de consommable, modèle de service. Les produits peuvent être regroupés pour créer une collection ou un groupe de produits, par exemple un serveur FlashBlade (modèle matériel) ou un service d'assistance 24 h/24 et 7 j/7 (modèle de service).

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Les modèles de produits sont stockés dans la table [cmdb_model] ou dans les tables étendues alignées sur les sept types de base. Les tables de modèles de produits ne sont pas des CI. Les éléments de configuration peuvent utiliser l'attribut **ID de modèle** pour référencer les modèles de produits. Par exemple, un CI d'offre de service peut faire référence à un modèle de service particulier auquel d'autres offres de service du même type font également référence.

Les CI d'application, de service et d'instance de classe de logiciel ne sont pas créés via Découverte, de sorte que leurs valeurs **ID de modèle [model_id]** peuvent ne pas faire référence à des Modèle de produit enregistrements. Pour vous aider à migrer vers un paradigme de gestion centré sur le produit, chaque instance d'un CI logique doit être associée à un Modèle de produitfichier . Reportez-vous à Générer automatiquement des modèles de produits pour les CI logiques.

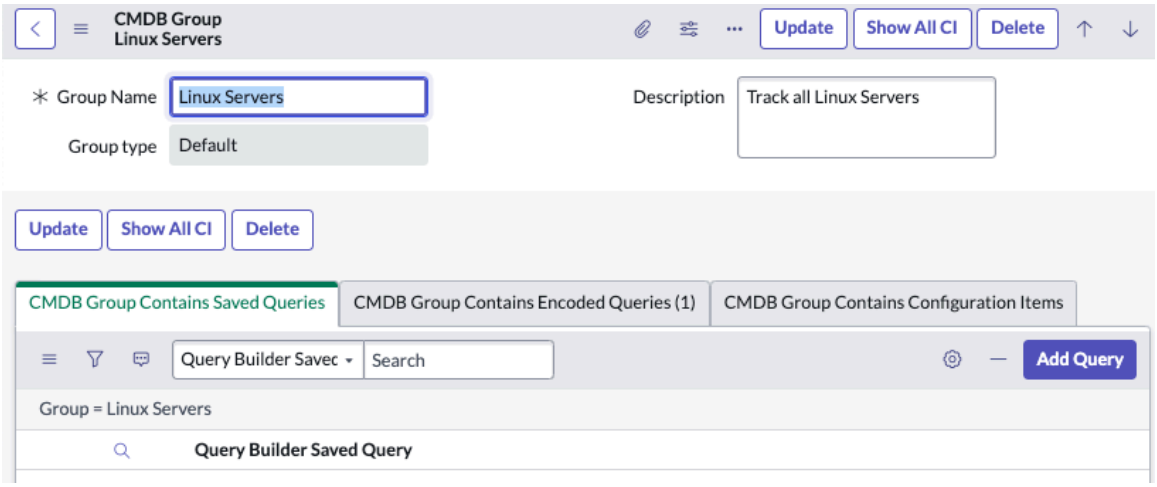
CMDB groupe

Un CMDB groupe est un ensemble de CI (mais n'est pas lui-même un CI). Un groupe est basé sur les résultats de requêtes enregistrées dans le générateur de requêtes, de requêtes codées ou d'entrées manuelles. Vous pouvez appliquer une action à tous les membres d'un groupe à la fois.

Vous pouvez travailler avec un CMDB groupe dans le Now Platform.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



- Pour le CSDM, le groupe de CI dynamique référence un CMDB groupe pour fournir une liste de CI basée sur un critère commun.
- CMDB groupes sont stockés dans la table [cmdb_group].
- Le CMDB groupe peut potentiellement remplacer les feuilles de calcul que vous utilisez pour regrouper vos CI.

Pour plus d'informations, consultez Groupes CMDB.

Paires de valeurs du cycle de vie

Paires de valeurs du cycle de vie suivre les cycles de vie des produits, des actifs, des contrats, des CI, des emplacements et d'autres objets. L'utilisation cohérente des valeurs de cycle de vie standard CSDM vous aide à suivre efficacement les objets au cours de leurs transitions dans le temps. Le reporting peut donc refléter fidèlement l'état réel des CI : utilisation, disponibilité, fin de support, etc.

Voir la vidéo : Discussion sur le cycle de vie et le ServiceNow Community produit CSDM V4

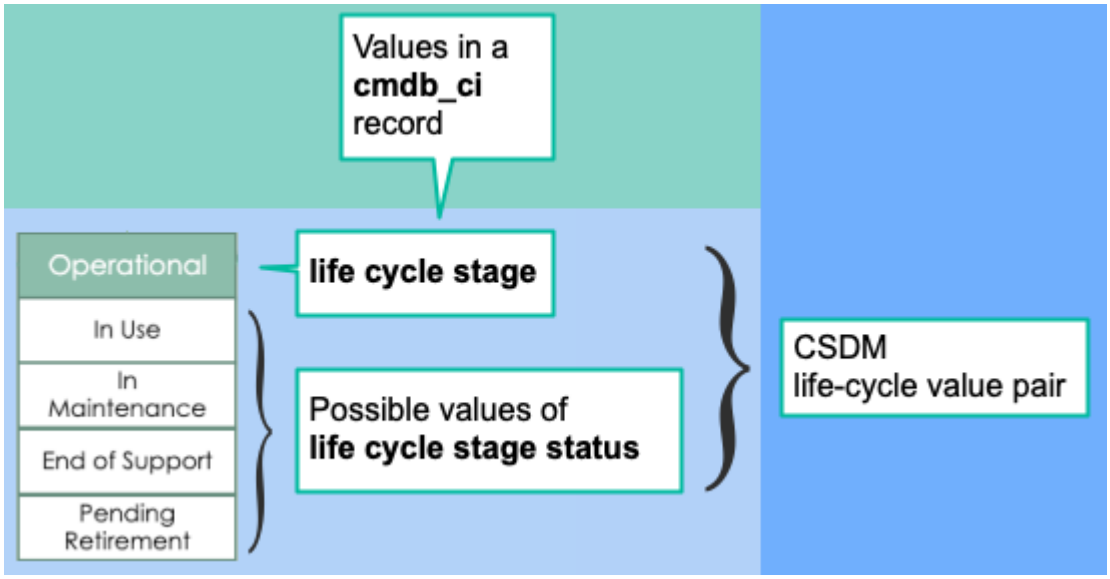
La norme CSDM Paire de valeurs de cycle de vie couvre toutes les phases du cycle de vie d'une instance de produit.

- A *`life cycle stage`* est l'une des grandes phases par lesquelles passe un CI, de la création ou de l'approvisionnement à la retraite et à la fin de vie.
- *`life cycle stage status`* est l'état particulier d'un CI dans son étape de cycle de vie actuelle.

Par exemple, un CI matériel en phase **opérationnelle** peut changer d'état au fil du temps, passant de **En cours d'utilisation** à **En cours de maintenance** , puis à **Fin de support**. Un CI matériel différent peut passer de **En coursd'utilisation à Fin de support** sans jamais avoir été dans l'état **En maintenance** .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Lorsque vous activez le CSDM cadre de travail, vous pouvez commencer à utiliser les *Life Cycle Stage* valeurs et *Life Cycle Stage Status* pour suivre le cycle de vie d'un actif. Pour utiliser les champs, suivez la procédure décrite à la section Activer le module d'extension CSDM. Les processus suivants peuvent utiliser l'option Paires de valeurs du cycle de vie:

- Cycle de vie du produit
- Cycle de vie du matériel
- Cycle de vie logique
- Cycle de vie du document
- Cycle de vie de l'emplacement

Les valeurs d'état héritées sont mises à jour automatiquement

Les états hérités suivants sont automatiquement mappés aux *Life Cycle Stage* champs et *Life Cycle Stage Status* lorsque vous suivez la procédure décrite à la section Activer le module d'extension CSDM.

Important : Les valeurs de champ héritées ne sont pas supprimées une fois que vous les avez mappées à *Life Cycle Stage* leurs *Life Cycle Stage Status* valeurs.

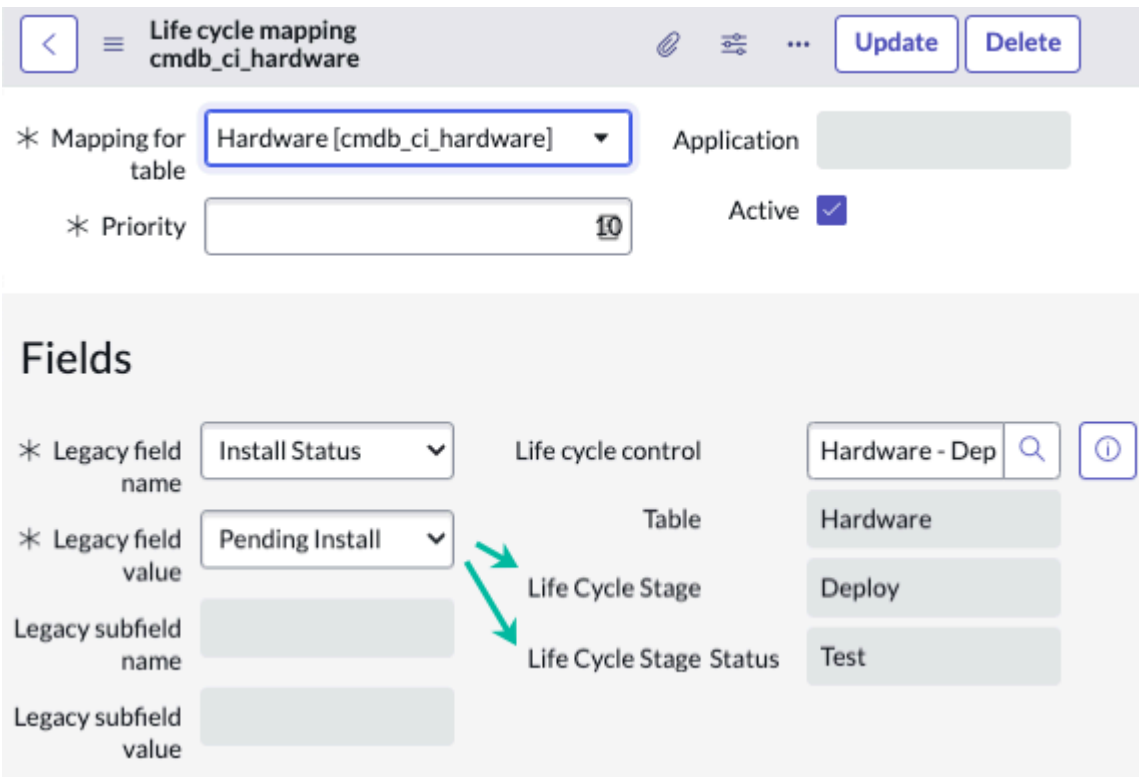
- État du modèle de produit
- État de l'actif
- Sous-état de la ressource
- État du contrat
- État de l'installation du CI
- Statut opérationnel du CI
- État du matériel du CI
- Sous-état matériel du CI

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mapper les valeurs d'état existantes aux paires de valeurs de cycle de vie CSDM

Utilisez le module de cartographie du cycle de vie (**CSDM** > **Mappage du cycle de vie**) pour spécifier comment vos valeurs de cycle de vie existantes doivent être converties en CSDM Paires de valeurs du cycle de vie. Le mappage garantit que Now Platform les produits « voient » les CI hérités dans votre environnement. Dans cet exemple, la valeur **Installation en attente** existante de l'attribut **État d'installation** pour les CI matériels sera toujours mappée à **Déploiement/Test** Paires de valeurs du cycle de vie dans le CMDB. Consultez Mapper les valeurs d'état héritées aux CSDM valeurs de cycle de vie et Activer l'alignement et la synchronisation pour CSDM les valeurs de cycle de vie.



Données communes

Les éléments de données communs ne sont pas des éléments de configuration. Les données communes sont partagées et utilisées dans l'ensemble du Now Platform. Les données communes comprennent la structure organisationnelle (société, unité business, département), les emplacements, les groupes et les utilisateurs. De nombreux produits dépendent de Now Platform données communes pour apporter une valeur commerciale.

La planification de vos données communes est essentielle à la mise en œuvre efficace des produits et des Now Platform fonctionnalités. Considérez les questions suivantes :

- Disposez-vous d'une source fiable pour les données ?
- Avez-vous plusieurs sources de données ?
- À quelle fréquence les données changent-elles ?
- Disposez-vous de la profondeur de données requise par les CI ?
- Qui conserve les données ?

Les données communes sont stockées dans les tables suivantes :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Société : [core_company]
- Unité business : [business_unit]
- Département : [cmn_department]
- Lieu : [cmn_location]
- Groupes : [sys_user_group]
- Utilisateurs : [sys_user]

Gestion d'emplacement

Les données provenant de sources multiples et d'intégrations fédérées sont difficiles à gérer. Les attributs suivants ont été ajoutés à la table d'emplacement (cmn_location) pour simplifier la gestion :

- **Source** : origine de l'enregistrement de l'emplacement.
- **Type d'emplacement** : position de l'enregistrement d'emplacement dans la hiérarchie des emplacements. Vous pouvez utiliser les options suivantes pour créer une hiérarchie des données d'emplacement en fonction de vos besoins : région, comté, état/province, ville, site, bâtiment/structure, étage et salle.
- **Groupe Géré par** : groupe qui régit ou gère cet enregistrement d'emplacement.
- **Validation** (dupliquée et primaire) : marquez les enregistrements en double et filtrez manuellement les emplacements qui ne doivent pas être affichés.
- **Étape du cycle de vie** et **État de l'étape du cycle de vie** : reportez-vous à la section Paires de valeurs du cycle de vie.

Vidéos CSDM dans ServiceNow Community

Liste de lecture de toutes les vidéos CSDM

Domaine de conception du CSDM cadre de travail

Le domaine Design prend en charge la conception et la planification de produits numériques. Les CI dans le domaine Conception ne sont pas opérationnels, vous ne pouvez donc pas les sélectionner pour Gestion des incidents, Gestion des problèmes, ou Gestion des changements. Les architectes d'entreprise et les propriétaires d'applications sont les utilisateurs typiques des tables de ce domaine.

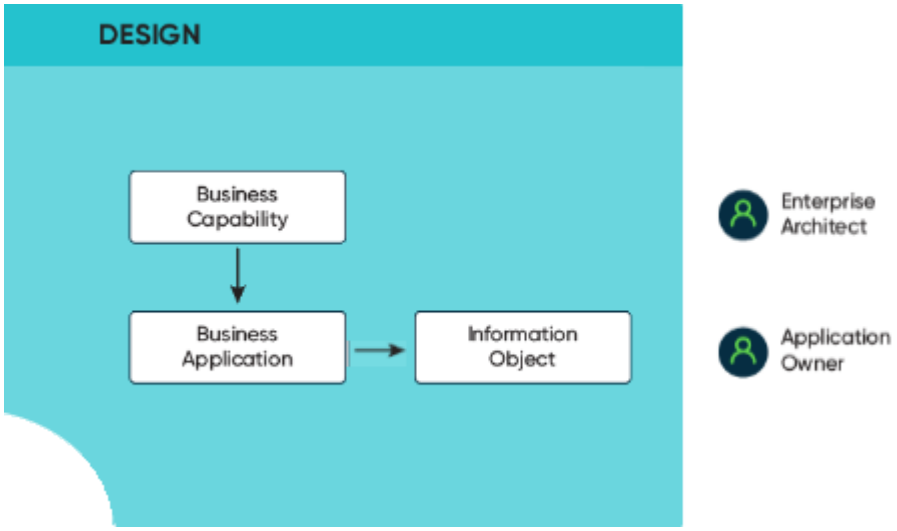
Tables utilisées dans le domaine Conception

Le domaine Design inclut les tables utilisées par Gestion des portefeuilles d'applications (APM). Vous utilisez APM pour rationaliser et gérer vos applications d'entreprise, mais vous n'êtes pas obligé d'utiliser APM pour tirer parti des données de ces tables.

- Table de capacité métier [cmdb_ci_business_capability]
- Table d'applications d'entreprise [cmdb_ci_business_app]
- Table d'objet d'informations [cmdb_ci_information_object]

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Relations entre CI qui soutiennent la prise de décision

Un modèle de service précis qui inclut les relations suivantes peut servir de base à des décisions architecturales stratégiquement alignées. Les relations vous permettent de déterminer les risques liés à l'utilisation d'options d'entreprise particulières. En outre, ils vous permettent d'évaluer les services en fonction de leurs relations avec les options d'entreprise et les applications d'entreprise.

Relation entre une option d'entreprise et ses applications d'entreprise de support

Cette relation prend en charge la visualisation et la génération de rapports.

- Une option d'entreprise est une aptitude de haut niveau qui prend en charge un modèle d'entreprise ou remplit une mission pour votre organisation.

  Une option métier décrit généralement une tâche spécifique qui permet d'atteindre un ou plusieurs résultats business. Les capacités d'entreprise sont souvent répertoriées sous forme de verbes (par exemple, gérer des finances ou fournir des services de support informatique). Vous pouvez utiliser les options d'entreprise pour rationaliser et classer par ordre de priorité le coût des applications d'entreprise et des services d'entreprise.

- Une application d'entreprise représente le logiciel et l'infrastructure qui fournissent une fonction d'entreprise (par exemple, le catalogue de titres). Les applications d'entreprise ne sont pas strictement requises, mais elles sont fortement recommandées car elles augmentent la productivité et exécutent d'autres fonctions business telles que les comptes fournisseurs, les comptes clients et la comptabilité générale. Vous pouvez l'utiliser APM pour ajouter n'importe quelle application de gestion pour laquelle vous devez suivre les coûts, l'utilisation, la valeur commerciale, les fonctionnalités et les risques.

Relation entre une application d'entreprise et les services d'application

Cette relation relie l'enregistrement de l'application d'entreprise utilisée dans la planification et la conception au lieu et à la manière dont elle est réalisée sur le plan opérationnel, représenté par les services d'application. La relation tient compte de chaque utilisation d'une application d'entreprise dans les environnements de développement, de test et de production (instances de service d'application de développement, de test et de production). Souvent, il y a plusieurs déploiements de production. Par exemple, un grand détaillant utilise une application d'entreprise qui exécute une caisse enregistreuse dans chacun

Traduction automatique

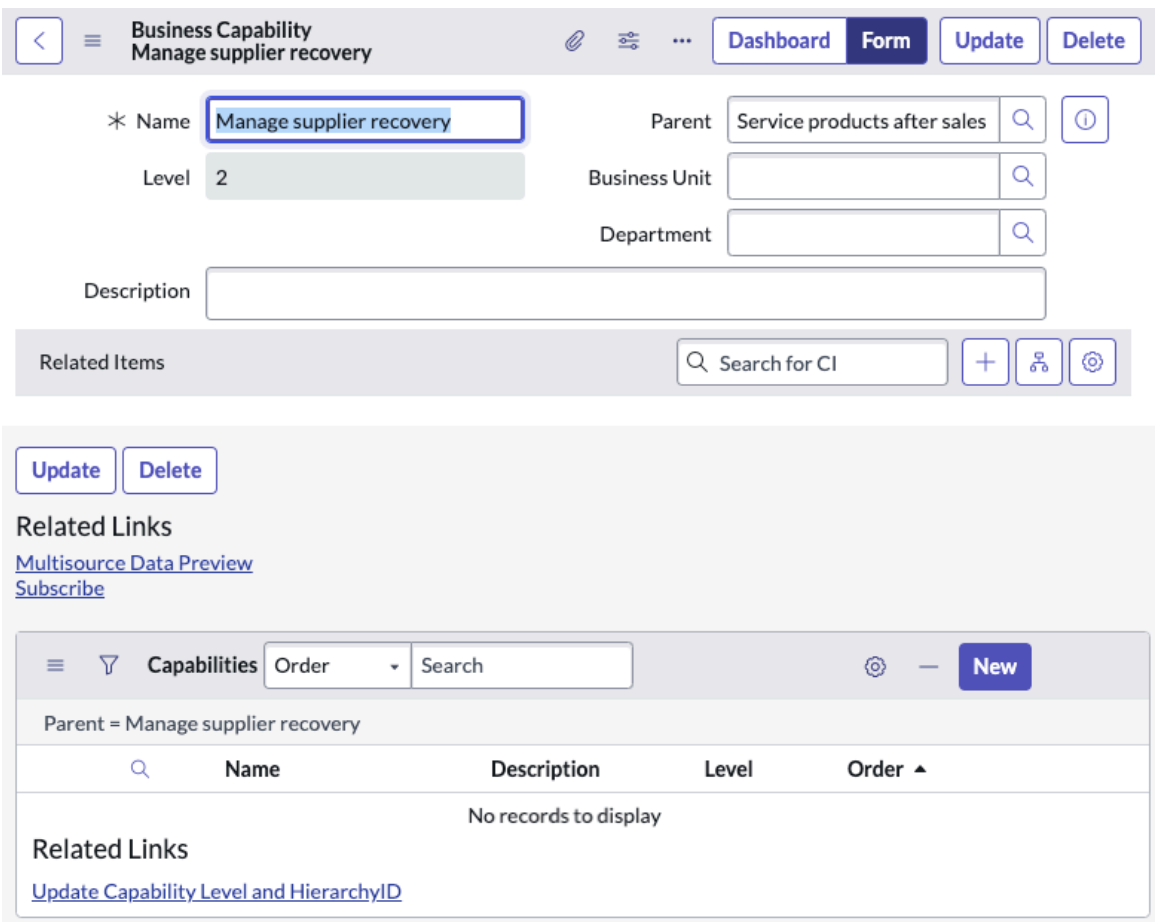
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de ses 1 000 magasins. Il y a donc 1 000 instances de production du service d'application (une par magasin) pour cette seule application d'entreprise. Visionnez la vidéo « CSDM en bref » pour en savoir plus sur la relation.

Options d'entreprise représentées dans une hiérarchie

Vous pouvez représenter les options métier dans une hiérarchie composée d'une capacité métier parente et d'une ou plusieurs options de niveau inférieur (enfant). Les options enfants (nœuds terminaux) sont représentées par des valeurs numériques : 1,0 pour le parent et 2,0 à 6,0 pour les nœuds terminaux. Si vous ajoutez, mettez à jour ou supprimez une option au niveau d'un nœud terminal, veillez à mettre à jour les niveaux de toutes les options des nœuds terminaux de cette hiérarchie, le cas échéant. Si une hiérarchie des options d'entreprise exige plus de six niveaux, divisez la structure en plusieurs options d'entreprise.

Utilisez le formulaire Capacité métier pour créer, modifier et étendre des options métier.



Pour mettre à jour les options, sélectionnez le lien connexe **Mettre à jour le niveau d'option et l'ID de hiérarchie** . Suivez ces instructions lorsque vous mettez à jour des options pour vous assurer que la carte d'options reflète le changement :

- Si l'option parente est mise à jour dans la hiérarchie, les niveaux de toutes ses options de nœud terminal sont recalculés.
- Le nombre total de niveaux de nœuds terminaux dans une hiérarchie ne peut pas dépasser six.
- Lors de l'ajout d'une option, le niveau hiérarchique est automatiquement affecté en fonction du niveau de l'option parente.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Vous pouvez supprimer uniquement les options au niveau du nœud terminal ou les options sans niveaux de nœud terminal.
- Ne créez pas de relations circulaires. Par exemple, lors de la création d'une option parente, une option de nœud terminal ne peut pas être son parent.

Ajout d'une application d'entreprise

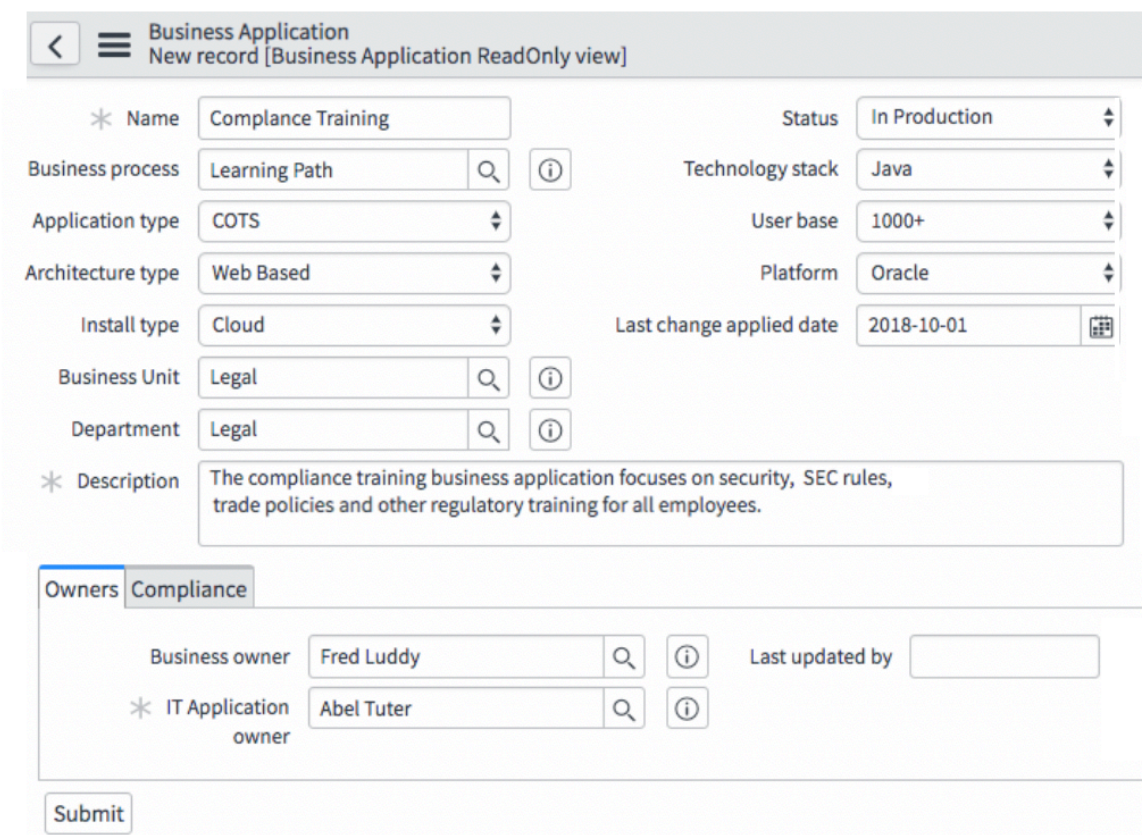
Une application d'entreprise est une classe CI gérée manuellement. Vous devez donc créer manuellement les relations requises avec les CI (par exemple, avec les instances des services d'application utilisés). La création de relations vous permet également d'associer des applications d'entreprise à des CI d'infrastructure tels que des bases de données et des serveurs Web. Si nécessaire, vous pouvez intégrer ou connecter deux applications d'entreprise ou plus pour établir leur relation.

Une application d'entreprise peut englober les entités suivantes :

- Environnements (par exemple, Développement, Test ou Production).
- Zones géographiques (par exemple, Amériques, Asie-Pacifique, Japon)
- Régions (par exemple, Europe, Moyen-Orient et Afrique [EMEA]).

Utilisez l'une des méthodes suivantes pour ajouter une application d'entreprise :

- Importez la liste des applications à partir d'une feuille de calcul ou d'un outil tiers. Pour importer des données, définissez une source de données et une carte de transformation, puis exécutez ou planifiez une importation.
- Utilisez le formulaire Application d'entreprise.



Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Objet d'informations

- Un objet d'information est un CI qui affiche et décrit les informations (ou le type de données) que l'application reçoit de la base de données. Les objets d'informations font partie du portefeuille d'informations et sont référencés par l'application d'entreprise.
- Les objets d'informations sont mappés à la table d'objets d'informations [cmdb_ci_information_object].
- Vous pouvez utiliser la table d'objets d'informations pour identifier les types de données qu'une application d'entreprise utilise, y compris les données très sensibles telles que :
  - Informations personnellement identifiables (IPI)
  - Données de la norme de sécurité des données du secteur des cartes de paiement (PCI DSS)
  - Données de la loi HIPAA (Health Insurance Portability and Accountability Act)

Vidéos CSDM dans ServiceNow Community

Liste de lecture de toutes les vidéos CSDM

Domaine de version du CSDM cadre de travail

Le domaine Build implique les tables utilisées dans l'effort de build (cycle de vie du développement des systèmes — SDLC ou Agile Development) de produits digitaux tels que DevOps. Les tableaux représentent les détails de développement logique des applications d'entreprise (produits numériques) à déployer et à utiliser par l'entreprise. Il ne s'agit pas de CI opérationnels.

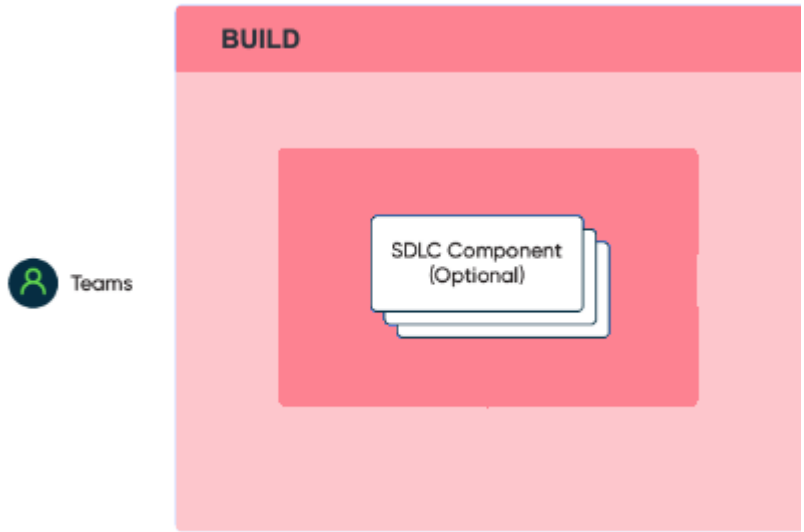
Les enregistrements de CI de composant SDLC dans la table Composant SDLC [cmdb_ci_sdlc_component] permettent au produit de fournir des options améliorées pour la DevOps visualisation et la gestion de votre pipeline de développement d'application. Toutes les organisations n'utilisent pas ces données — cette table est facultative.

Les enregistrements de la table ne sont pas opérationnels et ne sont pas des cibles directes des ITSM Gestion des incidentsprocessus , Gestion des problèmesou Gestion des changements Vous n'êtes donc pas obligé de configurer les enregistrements de composants SDLC.

Les tables du domaine de version référencent les détails de développement logique des applications d'entreprise à déployer et à utiliser par l'entreprise. Teams est un personnage courant dans ce domaine. La table Composant SDLC est disponible via la CMDB version de schéma 1.33.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Composant SDLC

Un composant SDLC est un CI qui représente un effort de développement de code unique. Il représente les parties d'une application d'entreprise ou d'un produit numérique plus vaste décomposées en ses composants développés individuellement. En d'autres termes, le composant SDLC est un élément logiciel d'une application ou d'une technologie plus vaste.

Types de composants SDLC :

- Application : un service d'application est une instance déployée du composant d'application SDLC. Les micro-services et les API en sont des exemples. L'équipe de génération crée généralement des services d'application pour le compte du propriétaire de service (comme décrit dans Gérer le CSDM portefeuille Domaine du cadre de travail.

  Consultez Surveiller l'intégrité des services d'application sur le tableau de bord Services d'application.

- Infrastructure : tout CI d'infrastructure qui représente un instantané des détails de sa configuration est une instance déployée du composant d'infrastructure SDLC. Il s'agit par exemple des configurations de base de données et de sécurité.

Vidéos CSDM dans ServiceNow Community

Liste de lecture de toutes les vidéos CSDM

Gérer les CSDM services techniques Domaine du cadre de travail

Le domaine Gérer les services techniques implique les tables utilisées par Gestion des opérations informatiques les produits (ITOM), tels que Mappage des services et Découverte. Il s'agit d'instances déployées de produits digitaux et de leurs composants connexes et détectables, ainsi que de la documentation des services qui fournissent et prennent en charge les instances déployées.

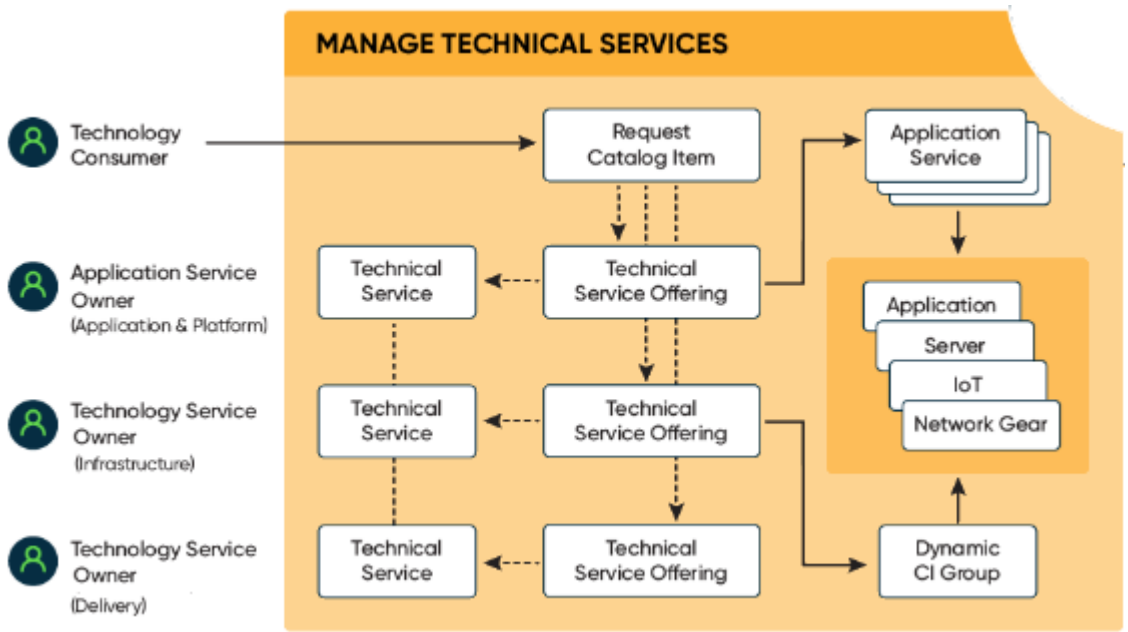
Les CI de ce domaine sont des éléments détectés tels que les applications installées, les serveurs et les composants réseau. Le domaine Gérer les services techniques représente également le portefeuille des services techniques utilisés. Ces services sont opérationnels, ce qui signifie que vous pouvez les sélectionner pour ITSM Gestion des incidents, Gestion des problèmes, ou Gestion des changements.

Les utilisateurs types sont les propriétaires de services d'application (pour l'application et la plateforme) et les propriétaires de services technologiques (pour l'infrastructure et la

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

prestation). Les consommateurs de technologie peuvent demander des offres de service technique par le biais du catalogue de demandes.



Les tables du domaine Gérer les services techniques représentent la technologie vendue ou utilisée par votre entreprise dans la vue du fournisseur. Bien que vous ne soyez pas obligé d'utiliser Mappage des services et Découverte de remplir les tables, ces produits accélèrent le processus et minimisent les erreurs. Ils vous permettent également de gérer les CI et leurs relations. Le domaine comprend les tables suivantes :

- Table des services techniques [cmdb_ci_service_technical]
- Services techniques utilisés dans Gestion des événements la table de groupe de CI dynamiques [cmdb_ci_query_based_service].
- Demander le catalogue
- Table Offre de service technique [service_offering]
- Table de groupe de CI dynamique [cmdb_ci_query_based_service]
- Table des services d'application mappés [cmdb_ci_service_discovered] (incluse dans le système de base)

Services techniques

R : Les services techniques sont associés aux propriétaires de services et sont généralement regroupés sous un ou plusieurs services d'entreprise ou d'application. Un service technique peut avoir une ou plusieurs offres de service technique.

Les utilisateurs des services techniques peuvent afficher et gérer les technologies que vous fournissez à l'entreprise. Gestion des événements vous permet de surveiller les performances du service. Vous pouvez également l'utiliser Gestion des événements pour identifier les problèmes d'intégrité pour les CI d'infrastructure et les services d'application connexes.

Les services techniques peuvent être gérés dans le cadre du portefeuille des services dans le domaine Vendre/consommer (c'est-à-dire qu'une hiérarchie de portefeuille de services peut être référencée à partir d'un service technique). Cela permet une hiérarchie et une gestion plus complètes des services techniques et des services d'entreprise au sein de l'espace Gestion des portefeuilles de services de travail et des espaces de travail connexes. Vous pouvez prendre de meilleures décisions lorsque vous savez comment les dépenses

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

en services techniques peuvent améliorer les performances et la fiabilité de vos services d'entreprise.

Remarque : Les services d'entreprise et les services techniques se connectent au spm_service_portfolio via le spm_taxonomy_node. Consultez Taxonomie Gestion des portefeuilles de services .

Offres de service technique

Les consommateurs de technologie peuvent demander des offres de service technique (SO) via le catalogue de demandes. Le consommateur peut généralement sélectionner les fonctionnalités et options suivantes :

- Niveau de performance
- Emplacement ou géographie
- Environnement
- Tarification
- Graphique des disponibilités
- Option
- Groupe de support (pour l'incident)
- Groupe d'approbation technique (pour le changement)
- Options d'emballage (engagements)

Les offres de service technique comprennent généralement les composants suivants :

Un ou plusieurs engagements de service

Un engagement de service définit les obligations de prestation de service convenues entre le consommateur et le fournisseur. Les engagements de service définissent uniquement le niveau de service en termes de disponibilité, de criticité, de portée, de tarification et d'autres facteurs. Par exemple, une organisation peut offrir deux niveaux de support pour un service d'application :

- Prise en charge d'une offre de niveau production : fournit un niveau élevé de disponibilité et de criticité pour les instances de production. Comprend une garantie de temps de réponse 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, en 5 minutes (24 heures sur 24, sept jours sur sept).
- Prise en charge d'une offre de niveau non-production : disponibilité et criticité limitées pour les instances de non-production. Comprend une garantie de temps de réponse de 60 minutes entre 8h00 et 17h00, du lundi au vendredi.

Abonnement à une offre de service qui enregistre les utilisateurs ayant accès à une offre

Les offres de service technique mappées sur la table [service_offering] sont classées comme « services techniques » et sont dérivées du service. L'offre de service technique est basée sur la façon dont la société parente répond à un besoin technique spécifique. Chaque service technique opérationnel doit avoir au moins une offre de service technique.

Chaque CI associé par l'intermédiaire d'un groupe de CI dynamique ne peut être associé qu'à un seul service technique ou à une seule offre de service technique. Des conflits peuvent survenir lorsqu'un service inclut plusieurs offres avec différents SLA, OLA, groupes de support et engagements.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Groupes de CI dynamiques

Un groupe de CI dynamique est composé de CI qui résultent d'une CMDB requête de groupes. Par exemple, vous pouvez créer un groupe de CI dynamique basé sur l'emplacement : « tous les serveurs Web à Detroit » ou « toutes les bases de données Oracle à Mumbai ».

Remarque : Les groupes de CI dynamiques contiennent uniquement des CI et ne peuvent pas contenir d'autres groupes de CI.

Les groupes de CI dynamiques sont mappés à la table [cmdb_ci_query_based_service] et sont classifiés comme service d'application ou service technique, selon le cas. Vous pouvez utiliser des groupes de CI dynamiques dans les situations suivantes :

Service d'application basé sur des requêtes

Vous ne l'avez Mappage des services pas encore activé, mais vous avez 12 serveurs et trois instances de base de données dans MyAppServiceProd. Vous pouvez remplacer vos feuilles de calcul par un groupe de CI dynamique en tant que service d'application.

Consultez Renseignez un service d'application à l'aide de la méthode de groupe de CI dynamique.

Groupe géré de CI d'infrastructure

Les serveurs Web de Détroit sont gérés par l'offre de services techniques DetroitRockCity. Au lieu de créer manuellement des relations entre les offres de services techniques et les CI d'infrastructure, utilisez un groupe de CI dynamique. Une relation unique entre votre CI d'offre de services techniques (DetroitRockCity) et votre groupe de CI dynamique (serveurs Web à Détroit) vous donne la visibilité dont vous avez besoin.

Une façon de gérer les correctifs pour vos CI

Dans Gestion des changements, vous pouvez sélectionner le groupe de CI dynamique pour les CI que vous devez mettre à jour et utiliser une règle métier pour remplir automatiquement le champ **CI affecté** .

Services d'application

Un service d'application est un ensemble d'applications interconnectées et d'hôtes configurés pour offrir un service. Un service d'application est une représentation logique d'un système déployé ou d'une pile d'applications. À l'aide des services d'application, vous pouvez afficher des cartes et l'historique des changements pour les services. Par exemple, l'application peut surveiller les Gestion des événements performances du service et identifier les problèmes d'intégrité des services d'application.

Les services d'application peuvent être internes, comme le système de messagerie d'une entreprise, ou destinés aux clients, comme le site Web d'une organisation. Par exemple, la création de rapports financiers via une application Web nécessite un ordinateur, un serveur Web, un serveur d'applications, des bases de données, des logiciels intermédiaires et une infrastructure réseau. Les applications et les hôtes sont configurés pour offrir le service de reporting financier. Un service d'application représente une instance d'une telle application ou d'un tel système d'entreprise dans l'environnement de développement, de test ou de production.

Les services d'application sont les points d'entrée de la Mappage des services fonctionnalité. Les services d'application renforcent un service technique ou d'entreprise et

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

sont mappés à la table des services d'application [cmdb_ci_service_auto] pour la CMDB génération de rapports commune.

Les services d'application sont des entités de relation clés pour Gestion des services informatiques (ITSM), Gestion des opérations informatiques (ITOM), Gestion stratégique des portefeuilles (SPM) et Gestion du service client (CSM).

Les services d'application comprennent les relations entre les applications d'entreprise, les services d'entreprise, les services techniques, les applications et les CI d'infrastructure. Vous pouvez exposer un service d'application à l'aide de l'offre de service technique ou d'entreprise connexe. Pour plus d'informations, consultez Surveiller l'intégrité des services d'application sur le tableau de bord Services d'application.

La table à laquelle un service d'application est mappé dépend de la méthode utilisée pour le créer :

Méthodes mappées aux tables

Méthode utilisée pour créer le service d'application	Mappé vers la table
Découverte descendante (Mappage des services)	cmdb_ci_service_discovered
Groupe de CI dynamique (basé sur la requête)	cmdb_ci_query_based_service
Balises	cmdb_ci_service_tags
Manuel (à l'aide du formulaire Créer un service d'application)	cmdb_ci_service_discovered

- Pour plus d'informations sur les services d'application et les méthodes que vous pouvez utiliser pour les créer, consultez Services d'application et Créer un service d'application.
- Vous pouvez spécifier des attributs requis pour les services d'application. Consultez Spécification des attributs et des relations pour les services d'application et Modifier les attributs et les relations requis pour les services d'application.
- Vous pouvez définir une relation entre un service d'application et les composants d'autres CSDM domaines. Reportez-vous à la section Mappage des services .

Applications

Une application est un programme ou un module qui définit un comportement et exécute une fonction spécifique. Les applications sont généralement des instances détectables et fournissent un ensemble spécifique de fonctions pour un ou plusieurs services.

- La table d'application et les tables étendues contiennent des instances de code détectées de manière unique en cours d'utilisation sur l'hôte.
- Les applications sont considérées comme des CI d'infrastructure.
- L'instance est limitée aux applications sur un seul hôte. Cette limitation garantit que les applications sont identifiées de manière unique lors de la découverte.
- Il existe une relation un-à-plusieurs (et non un-à-un) entre l'application et le service d'application. Une seule application installée, telle qu'une instance de base de données, peut prendre en charge plusieurs services d'application en fonction de la configuration et de l'utilisation des applications.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : La table des applications [cmdb_ci_appl] n'est pas un inventaire ou un portefeuille de vos applications. Ne faites pas l'erreur de stocker les détails de l'application gérée dans la table d'application. Ces détails (objets d'inventaire ou de portefeuille des applications) appartiennent à la table des applications d'entreprise (comme documenté dans Domaine de conception du CSDM cadre de travail).

CI d'infrastructure

Les CI d'infrastructure sont des composants physiques et logiques gérés. Un CI peut être un module unique, tel qu'un serveur, une base de données, un routeur, ou un système complet tel qu'un serveur Web, une base de données ou une infrastructure.

Les composants d'infrastructure sous-jacents ou CI peuvent être compliqués. La complexité augmente à mesure que les structures de données sont superposées aux CI physiques. Pour cette raison, vous devez travailler avec un gestionnaire des relations commerciales ou un architecte d'entreprise pour définir vos capacités commerciales et vos applications d'entreprise.

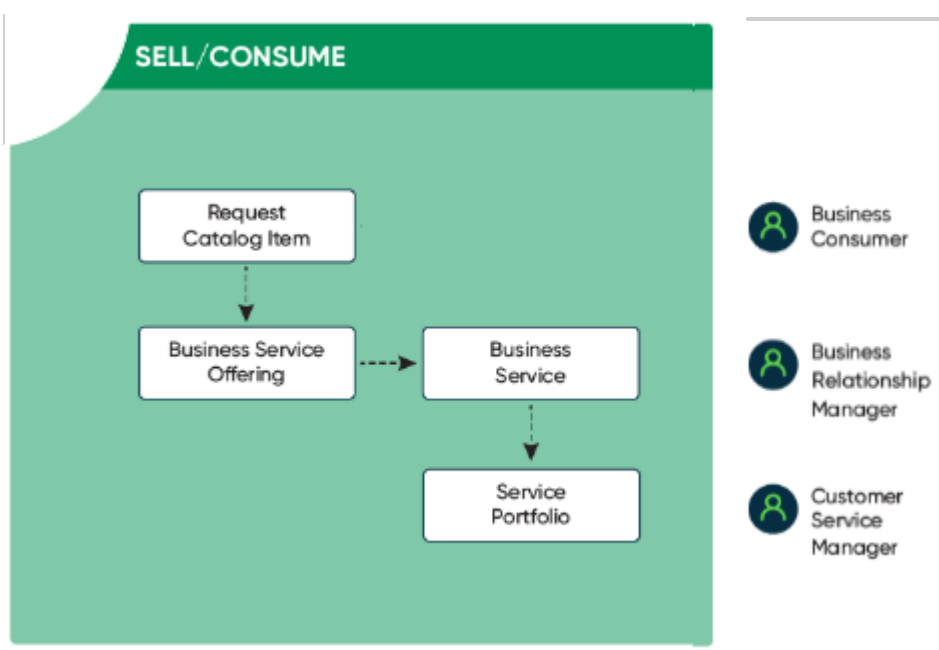
Vidéos CSDM dans ServiceNow Community

Liste de lecture de toutes les vidéos CSDM

Vendre/consommer Domaine du cadre de CSDM travail

Le domaine Vendre/Consommer représente le portefeuille de services aux entreprises qui peuvent vendre ou consommer des éléments du domaine Gérer les services techniques. Le domaine Vendre/Consommer implique les tables utilisées par Gestion des portefeuilles de services (Gestion des portefeuilles de services) et Gestion du service clientèle (CSM). Il s'agit du portefeuille et du catalogue de demandes des offres de services d'entreprise qui dépendent des produits digitaux déployés.

Les utilisateurs typiques sont le gestionnaire des relations commerciales et le responsable du service client. Les consommateurs professionnels peuvent demander des services d'entreprise par le biais du catalogue de demandes. Vous n'êtes pas obligé d'utiliser Gestion des portefeuilles de servicesCSM les tables référencées, mais ces produits vous permettent de gérer les workflows et de générer des rapports sur les données liées aux services.



Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le domaine Vendre/Consommer comprend les tables suivantes :

- Table Offre de service d'entreprise [service_offering].
- La table Service d'entreprise [cmdb_ci_service_business] étend la table Service principale [cmdb_ci_service].

  Remarque : Avant l'ajout de la table Service d'entreprise, tous les services d'entreprise existaient dans la table Service. À l'avenir, tous les services d'entreprise pourraient migrer du cmdb_ci_service principal vers le cmdb_ci_service_business. Jusque-là, les deux tables fonctionnent de manière identique.

- Table de portefeuille des services [spm_service_portfolio]. La table Portefeuille des services n'est pas une CMDB table.

Vous pouvez sélectionner les tables du domaine Vendre/Consommer à utiliser avec Gestion des incidents et Gestion des changements.

Offres de services d'entreprise

Les offres de services d'entreprise constituent le point de départ de la configuration Gestion des portefeuilles de servicesde . Les offres de services d'entreprise héritent des services d'entreprise. Les offres de service d'entreprise se composent d'un ou de plusieurs engagements de service qui définissent le niveau de service en termes de disponibilité, de portée, de tarification et d'autres facteurs. Par exemple, une organisation peut offrir deux niveaux d'assistance de bureau :

- Une offre Silver comprenant des mises à niveau et une protection contre les virus.
- Une offre d'or avec les engagements d'argent plus une garantie de temps de réponse de 30 minutes entre 8h00 et 17h00, du lundi au vendredi.

Remarque : Les services d'entreprise et les services techniques se connectent au spm_service_portfolio via le spm_taxonomy_node. Consultez Taxonomie Gestion des portefeuilles de services .

Les offres de services d'entreprise présentent les caractéristiques suivantes :

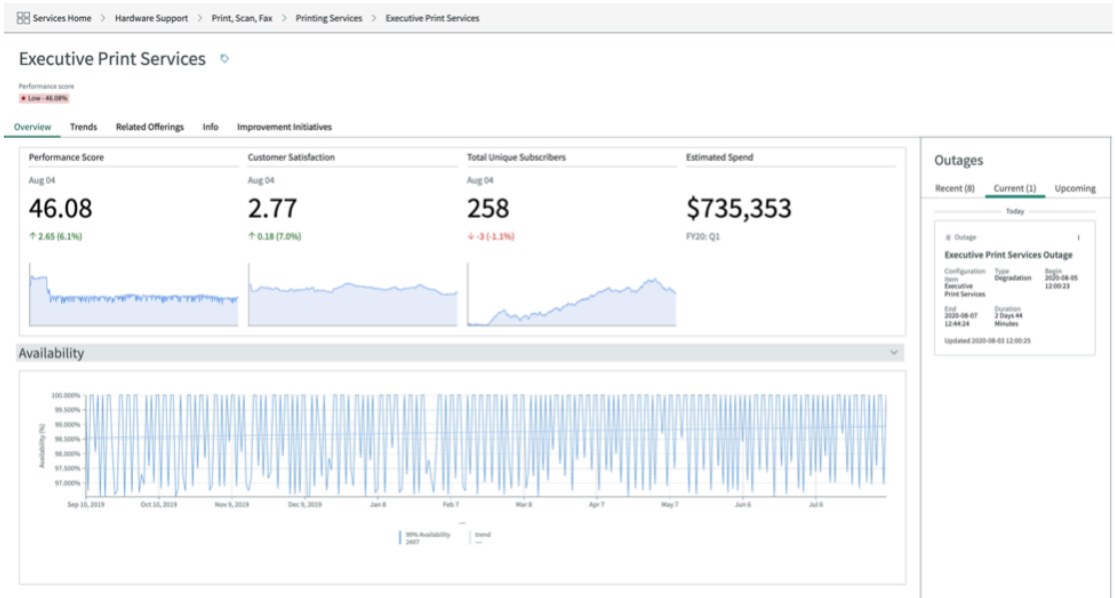
- Les offres de service d'entreprise adaptent le service en fonction des options d'aptitude, de disponibilité, de tarification et de package. Vous pouvez utiliser l'offre de service pour définir différents niveaux de performances et de fonctionnalités pour un service particulier.
- Les engagements d'offre de service d'entreprise définissent les obligations convenues en matière de prestation de services.
- Les abonnements aux offres de service d'entreprise enregistrent les utilisateurs qui ont accès à une offre.
- Les offres de services d'entreprise sont les CMDB enregistrements qui identifient le domaine d'activité spécifique et l'entité où le service est fourni. Certains services d'entreprise et offres de service dépendent du service d'application.
- Les offres de service d'entreprise sont dérivées du service et sont affinées en fonction de la façon dont la société mère répond à un besoin professionnel particulier.

Remarque : Vous devez configurer au moins une offre de service pour chaque service opérationnel, d'entreprise ou service technique.

Vous pouvez afficher vos offres de service d'entreprise dans le Gestion des portefeuilles numériques (DPM).

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Les offres de services d'entreprise ont généralement des accords sur les niveaux de service (SLA) différents en fonction de leurs engagements. En l'absence d'offre de service aux entreprises, les SLA restent uniquement au niveau des processus. Par exemple, le SLA reste à un incident P1 ou à un changement mineur, et ne fait pas référence à l'offre de service affectée.

Vous pouvez représenter les services d'entreprise et les offres de service d'entreprise en tant qu'éléments de catalogue dans le catalogue de services afin de les mettre à la disposition des consommateurs.

Services aux entreprises

Un service d'entreprise est associé à des utilisateurs métiers et est généralement superposé à une ou plusieurs capacités d'entreprise. Un service d'entreprise peut contenir une ou plusieurs offres de service d'entreprise.

Les consommateurs métiers peuvent utiliser le catalogue de demandes pour commander des services d'entreprise, des offres de service d'entreprise et des niveaux d'engagement de service. Les services aux entreprises sont mappés à la table [cmdb_ci_service_business] et sont classés comme « services aux entreprises ».

Portefeuilles des services

Un portefeuille des services est un ensemble hiérarchique de services d'entreprise, de produits, de projets ou d'applications. Un portefeuille peut représenter un objectif commercial stratégique et vous permet de gérer tous les éléments inclus en tant que groupe (par exemple, les cycles de vie). Les éléments sont organisés dans les catégories suivantes :

- Objectif (intention commerciale)
- Option
- Organisation (par exemple, progiciel de gestion intégré [ERP] ou gestion financière)
- Géographie (emplacement)

Catalogues de demandes

Un catalogue de demandes permet aux consommateurs de commander et de gérer des produits commerciaux et techniques, des services, des options d'engagement de service et

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

des offres (par exemple, le catalogue de services Ressources humaines [HR]). Les catalogues contiennent des éléments de catalogue et constituent le point de départ permettant aux consommateurs d'accéder aux services disponibles.

Élément de catalogue

Un élément de catalogue est un élément ou un service qu'un consommateur peut demander à partir du catalogue. Un service peut contenir plusieurs éléments de catalogue (par exemple, le catalogue d'intégration des employés). Les éléments de catalogue sont répertoriés sur le portail de services et sont disponibles pour les utilisateurs qui en ont besoin (par le biais d'un abonnement ou d'une responsabilité de tâche). Chaque élément de catalogue est lié à une offre de service.

Vidéos CSDM dans ServiceNow Community

Liste de lecture de toutes les vidéos CSDM

Gérer le CSDM portefeuille Domaine du cadre de travail

Le domaine Gérer le CSDM portefeuille est une couche au-dessus du modèle conceptuel qui interagit avec les autres CSDM domaines. L'utilisateur type, un propriétaire de service, peut être responsable de services dans plusieurs domaines.

Par exemple, dans le domaine Vendre/consommer, le propriétaire de service des ressources humaines (RH) peut être financièrement responsable de l'application d'entreprise qui fournit des services RH. Le propriétaire de service peut également avoir à gérer les instances d'application RH (appelées services ou systèmes d'application) et peut également être responsable de l'impact de l'application sur l'entreprise.

En raison de ces responsabilités supplémentaires, CSDM permet aux propriétaires de services de superviser les applications d'entreprise et leurs instances déployées. Cette visibilité permet aux propriétaires de services d'accomplir leurs tâches et d'assumer leurs responsabilités.

Vidéos CSDM dans ServiceNow Community

Liste de lecture de toutes les vidéos CSDM

Mise en œuvre du CSDM cadre par étapes

En suivant ce cadre, vous vous assurez d'atteindre votre objectif principal de précision constante dans les CSDM rapports et les analyses afin de pouvoir gérer efficacement votre environnement numérique.

Cadre de travail des données CSDM

Il CSDM s'agit de l'infrastructure de données que les administrateurs doivent suivre lorsqu'ils configurent ServiceNow des produits et des applications. Les normes de définition des éléments de configuration (CI) et des relations entre les CI dans le CMDB garantissent que

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

vos données résident dans les tables appropriées CMDB . Il en résulte une valeur maximale des Now Platform applications.

Activer CSDM

Activation CSDM de la synchronisation du cycle de vie entre l'actif et le CI pour prendre en charge l'instance de produit

Vous pouvez aligner les valeurs de cycle de vie pour chaque instance de produit sur les tables Actif, CI et IBI. Un processus ponctuel déplace les valeurs d'état héritées pour l'actif et le CI sur l'ensemble de la plateforme vers la norme CSDM Paires de valeurs du cycle de vie (*étape du cycle de vie* et *état de l'étape du cycle de vie*). Les règles métier s'exécutent ensuite régulièrement pour garantir des données de cycle de vie IBI, d'actif et de CI identiques pour chaque instance de produit.

Activer le module d'extension CSDM

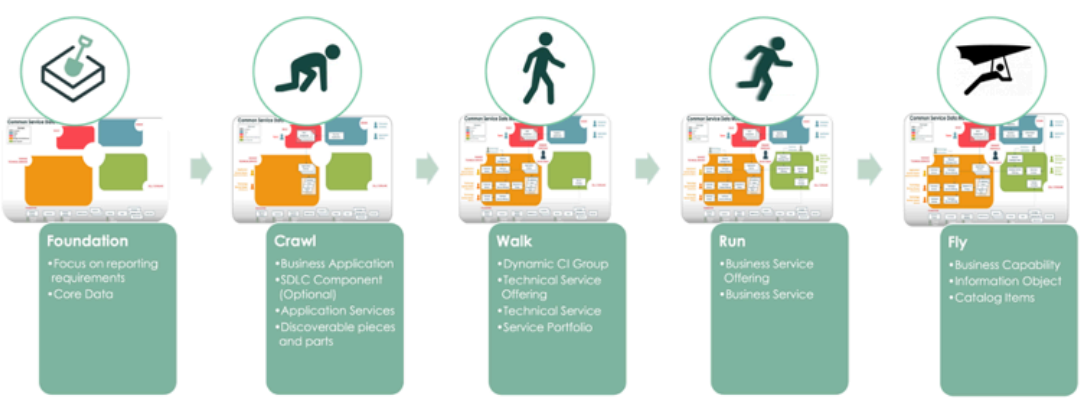
Activez le module d'extension CSDM afin de pouvoir commencer à implémenter le cadre de travail.

Migrer les données existantes vers le cadre de CSDM travail

Vous effectuez plusieurs tâches pour vous assurer que vos données d'application existantes migrent correctement vers les tables requises dans le CMDB.

Mise en œuvre du CSDM cadre

Il est préférable d'utiliser une approche par étapes lors de la mise en œuvre du CSDM cadre. Chaque étape de la mise en œuvre implique des types d'informations particuliers et offre des avantages spécifiques. Parce que chaque étape s'appuie sur l'étape précédente, nous utilisons une analogie avec la façon dont une personne se développe : fondation, ramper, marcher, courir et, éventuellement, voler.



Remarque : Les applications d'entreprise font référence aux objets d'informations du portefeuille d'informations. Vous devrez peut-être implémenter la table d'objets d'informations [cmdb_ci_information_object] avant l'étape Voler. Les besoins de votre entreprise déterminent l'étape appropriée pour implémenter la table.

CSDM étapes de mise en œuvre — Fondation

Au cours de la phase de base de la mise en œuvre du CSDM cadre, vous préparez les données référentielles qui permettent d'établir des rapports précis afin de prendre de bonnes décisions commerciales. Utilisez les système-de-base tables lorsque vous commencez à implémenter le CSDM pour tirer la valeur la plus élevée de vos ServiceNow produits et le Now Platformfichier .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

CSDM Étapes d'implémentation : analyse

À l'étape Exploration, vous travaillez sur système-de-base CMDB des tables associées à Gestion des services informatiques (ITSM).

CSDM étapes d'implémentation — Marche

À l'étape de marche, vous identifiez et remplissez les CI et les applications de l'infrastructure réseau pris en charge par les équipes techniques de votre organisation.

CSDM Étapes d'implémentation : exécuter

À l'étape Exécuter, vous configurez la relation entre une technologie et l'entreprise qui vend et/ou consomme la technologie.

CSDM étapes de mise en œuvre — Fly

Lorsque vous atteignez l'étape Voler, vous avez accompli la totalité ou la majeure partie du processus de mise en œuvre du CSDM cadre. L'étape de la mouche complète le processus.

Principales lignes directrices à suivre

- Lorsque vous liez CSDM des tables, utilisez uniquement les relations conçues dans le modèle.
- Collaborez sur le modèle de données partagé avec d'autres équipes produit. De plus, lorsque vous étendez CSDM des fonctionnalités connexes, assurez-vous de suivre les instructions fournies. Suivre les conseils et collaborer avec d'autres équipes produit vous aide à obtenir le meilleur design.
- Utilisez des définitions convenues CSDM chaque fois que vous utilisez une table, une référence ou un attribut.
- Utilisez les tables de base fournies CSDM .
- Utilisez les technologies recommandées lorsque vous intégrez des sources de données externes. Le processus spécifié garantit l'intégrité des données et la cohérence de l'intégration.
- Suivez les instructions fournies pour configurer et utiliser les Now Platform produits.

Améliorer votre CSDM implémentation

L'évaluation CSDM fournit aux clients d'impact des pratiques de pointe et des conseils prescriptifs sur le et la manière dont il prend en charge les CSDM processus sur le Now Platform. Pour aider votre organisation à planifier et à mettre en œuvre CSDM, l'évaluation comprend des interactions avec ServiceNow CSDM des experts et du contenu personnalisé. Consultez CSDM (Common Service Data Model) Accélérateurs d'évaluation .

Activer le module d'extension CSDM

Activez le module d'extension CSDM afin de pouvoir commencer à implémenter le cadre de travail.

Avant de commencer

Important : Avant d'activer le module d'extension CSDM , vous devez mapper vos données de cycle de vie existantes à des attributs standard CSDM . Le mappage vous permet de suivre efficacement les actifs tout au long de leurs transitions de cycle de vie avec le gestionnaire de données CMDB. Pour obtenir des instructions, consultez Migrer vers les normes de cycle de vie CSDM.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Rôle requis : itil et itil_admin

Procédure

Activez le module *d'extension com.snc.cmdb.csdm.activation,* conformément aux instructions de la rubrique Activer un module d'extension .

Configurer le CSDM tableau de bord Data Foundations

Utilisez le CSDM tableau de bord Data Foundations pour surveiller et évaluer les mesures fondamentales clés du cadre de CSDM travail.

Avant de commencer

Pour obtenir une présentation du tableau de bord, reportez-vous à la section CSDM Tableau de bord Data Foundations.

- Avant d'utiliser le tableau de bord pour la première fois, renseignez les CSDM mesures : Accédez à **Tout** > **Planificateur système** > **Travaux planifiés** et exécutez le *CSDM Get Well Metric Collection* travail.
- Le CSDM tableau de bord Data Foundations ajoute les travaux planifiés suivants qui doivent être en cours d'exécution :
  - *CSDM Get Well Metric Collection*: calcule et stocke les détails des CI conformes associés aux mesures. Les données apparaissent sur le tableau de bord uniquement après la première exécution de cette tâche planifiée. Les scores des mesures sont stockés dans la table Scores de mesures [sn_getwell_csdm_score] CSDM Data Foundations. La tâche s'exécute quotidiennement par défaut.
  - *CSDM Data Foundations PA Metric Collection*: calcule le nombre total de CI non conformes associés à chaque mesure. Elle fournit également des données de tendance dans le temps pour les CI non conformes associés aux mesures.
  - *CMDB Get Well CIs Processed Via IRE Metric Batch Collection*: invoqué une fois par jour (par défaut) par la *CMDB Get Well Metric Collection* tâche. Exécute à plusieurs reprises un cycle d'exécution de 10 minutes/une minute de pause pour traiter autant de fichiers batch que possible.
- Rôle requis : app_service_admin, app_service_user, actif, cmdb_read, itil_admin, portfolio_admin, service_viewer ou technology_service_owner

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **CSDM** > **Configuration** > **Tableau de bord CSDM Data Foundations**.
2. Sélectionnez un onglet.

   Les rapports de chaque onglet affichent les mesures de données adaptées à la maturité de l'étape d'implémentation de CSDM votre organisation (fondation, ramper, marcher, courir et voler).

3. Passez en revue les rapports.

   Notez les pourcentages et le code couleur dans la colonne **Résultats** pour chaque mesure.
   - Si le pourcentage est de 100 %, le CSDM cadre dispose de l'information dont il a besoin. Vous n'avez rien d'autre à faire.
   - Sinon, les informations requises sont manquantes et des actions supplémentaires sont requises. Passez à l'étape 5.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Notez les mesures de l'onglet **Fondation** :

Modèles de produits nommés avec propriétaires de produits

Affiche cmdb_model enregistrements qui remplissent les conditions suivantes :

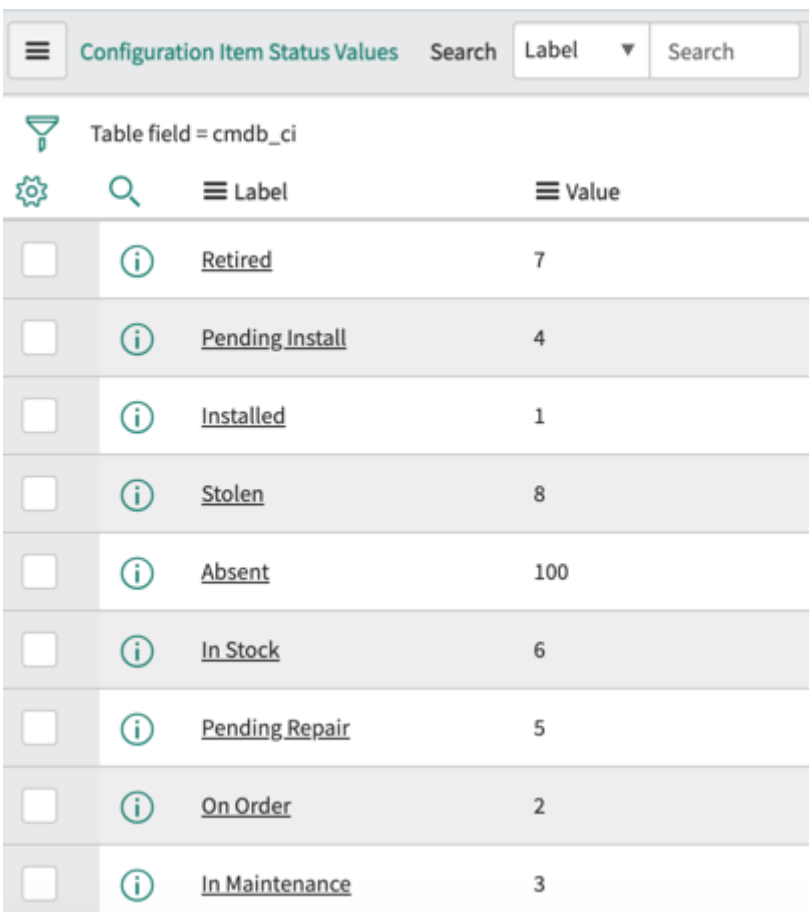
- **État** = **En production**
- **Le nom** et **le propriétaire** ne sont pas vides

Valeurs d'état des éléments de configuration

Affiche le pourcentage de CI avec des valeurs d'état par défaut.

- 80 % : au moins 1 à 5 CI ont des valeurs d'état personnalisées.
- 60 % : 6 à 10 CI ont des valeurs d'état personnalisées.
- 40 % : 11 à 15 CI ont des valeurs d'état personnalisées.
- 20 % : 16 CI ou plus ont des valeurs d'état personnalisées.

Pour afficher les valeurs d'état par défaut système-de-base , saisissez *sn_getwell_oob_status_table_field.list* dans la zone de texte **Filtre** du navigateur. Le formulaire Valeurs d'état de l'élément de configuration affiche la liste des éléments et des tables associées. Sélectionnez un nom de table pour afficher la liste des étiquettes et valeurs par défaut.



Unités business avec sociétés

Affiche les enregistrements de l'unité business où le champ **Société** n'est pas vide.

Emplacements avec les parents.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Affiche cmdb_ci enregistrements qui remplissent les conditions suivantes :

- **État** = installé
- **Statut opérationnel** = opérationnel
- **Emplacement** et **Location.parent** ne sont pas vides

4. Sélectionnez les tuiles associées aux mesures de base pour accéder aux widgets d'Analyse des performances.

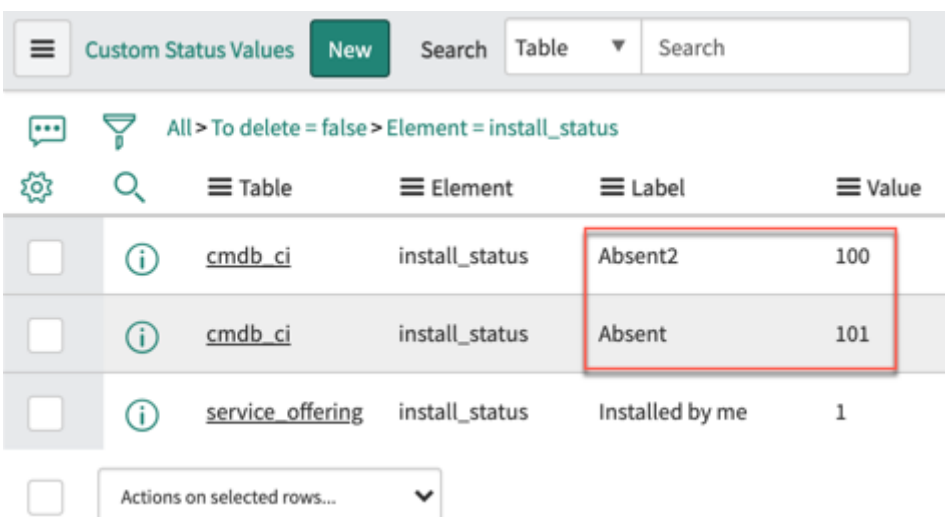
   Les widgets Performance Analytics sont fournis par la *CSDM PA Metric Collection* tâche planifiée. Ces widgets fournissent des données de tendance dans le temps pour les CI non conformes associés à la mesure.

   - Assurez-vous que l'option en temps réel est sélectionnée (

puis sélectionnez **Afficher les enregistrements** pour afficher la liste des CI.
   - Sélectionnez le menu contextuel **Répartitions** pour afficher les répartitions disponibles.

5. Faites défiler jusqu'à la liste des CI dans la liste **connexe Valeurs d'état personnalisées** .

   Les graphiques indiquent le nombre de valeurs personnalisées qui ont été définies pour chaque élément. Sélectionnez un graphique pour afficher les valeurs personnalisées qui ont été définies pour l'élément. Cet exemple montre des combinaisons étiquette-valeur personnalisées pour l'élément install_status.



6. Sélectionnez un CI pour accéder à la vue de formulaire.

   La vue du formulaire fournit les informations requises. Si vous ne voyez pas le formulaire, il se peut que vous ne disposiez pas de privilèges d'accès suffisants. Contactez votre ServiceNow administrateur.

7. Lorsque vous avez terminé d'utiliser le formulaire, sélectionnez **Mettre à jour** ou **Supprimer** pour revenir à la vue de liste.
8. Naviguez pour revenir au tableau de CSDM bord Data Foundations.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Les principaux résultats des mesures fondamentales sont disponibles pour que vous les examiniez et les analysiez.

Migrer les données existantes vers le cadre de CSDM travail

Vous effectuez plusieurs tâches pour vous assurer que vos données d'application existantes migrent correctement vers les tables requises dans le CMDB.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Gardez à l'esprit les points suivants :

- Certaines CSDM tables ont été introduites récemment, vous ne les connaissez donc peut-être pas. Consultez la documentation de votre ServiceNow produit pour en savoir plus sur les tables.
- Vous pouvez continuer à utiliser des tables personnalisées ou non conformes CMDB . Cependant, si vous le faites, vous risquez de ne pas profiter pleinement de vos ServiceNow produits.
- Assurez-vous d'utiliser les outils de migration décrits à la section CSDM Outils de migration.

Gérez les attributs que vous utilisez. Rationalisez vos attributs personnalisés. Utilisez les instructions suivantes pour décider si vous devez vraiment conserver toutes les personnalisations :

- Bonne pratique : l'attribut personnalisé n'a pas d'attribut connexe, système-de-base mais vous devez l'utiliser.
- Conserver : l'attribut personnalisé n'a pas d'attribut connexe, système-de-base mais il est requis pour un cas d'utilisation unique.
- Refactoriser : l'attribut personnalisé possède un attribut ou une système-de-base aptitude qui peut être migrée.
- Pas nécessaire : la personnalisation n'est plus nécessaire. Supprimez les attributs que vous n'utilisez pas ou que vous n'utilisez que rarement. Envisagez de supprimer les attributs s'il existe un meilleur moyen de traiter un cas d'utilisation.

Considérez les dépendances connexes. Le déplacement d'éléments de configuration (CI) vers une nouvelle table ne déplace pas automatiquement les dépendances associées. Pour identifier les dépendances connexes, utilisez les scripts décrits dans Migration vers CSDM identifiant les dépendances de table (disponibles sur ServiceNow Community).

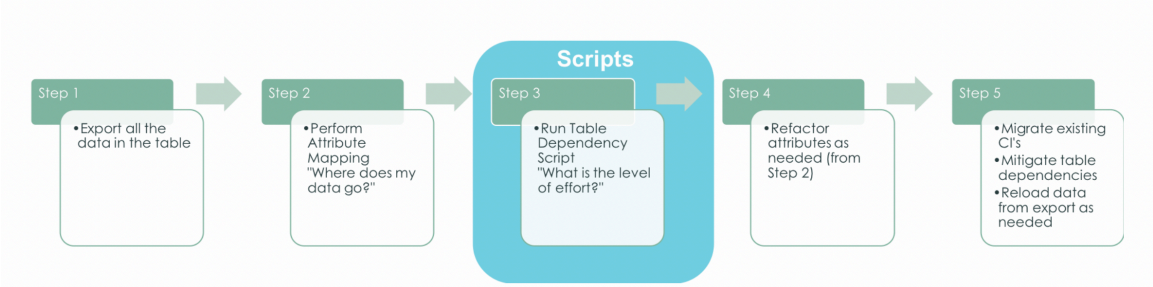
> **Important :** Le script ne déplace pas vos données ni leurs dépendances. Il identifie uniquement les dépendances. Vous refactorisez les données et les dépendances dans le cadre de la migration.

Après avoir exécuté les scripts et évalué les données, vous aurez une meilleure idée de l'effort requis pour migrer vos données. Décidez si vous avez besoin de tous les rapports, règles et scripts référencés. Décidez ensuite de ce que vous souhaitez migrer et élaborez un plan de migration.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflow de migration



Procédure

1. Sauvegardez vos données.
   Exportez vos données (avec tous les attributs) vers Excel et conservez le fichier dans un endroit sûr. Ayez un plan d'urgence en cas de problème.
2. Mappez les attributs.
   Identifiez la table vers laquelle les données doivent aller. Assurez-vous que la table de destination possède les attributs requis système-de-base . Rationalisez vos attributs personnalisés. Décidez des personnalisations que vous conserverez.
3. Déplacez les CI des classes existantes vers CMDB les classes.

   Remarque : N'oubliez pas les tables non conformes et leurs dépendances. Vous pouvez avoir des centaines de rapports, de règles métier, de scripts, de références de table, etc., qui ont besoin des données de vos tables non conformes.

   Le déplacement de CI vers une nouvelle table n'entraîne pas automatiquement le déplacement des rapports, des règles métier, etc. Comme décrit dans les étapes suivantes, le script correctif identifie les dépendances que vous devez refactoriser. Vous pouvez télécharger le script correctif à partir du ServiceNow Communityfichier .
4. Refactoriser les attributs.
   Solidifier le modèle de données et préparer les données pour la migration.

   Assurez-vous d'avoir terminé les tâches liées au mappage d'attribut décrites dans les étapes précédentes. Suivez les instructions et refactorisez vos données si nécessaire.
5. Migrez les données.

   Remarque : Assurez-vous que vous disposez d'une sauvegarde valide et récente. Faites une autre sauvegarde si nécessaire. Au cours de la migration, vous perdez tous les attributs personnalisés ou système-de-base personnalisés qui ne se trouvent pas dans la même hiérarchie de tables.

   Gardez ces points à l'esprit au fur et à mesure que vous avancez :

   - Migrez vos CI vers la nouvelle classe pour déplacer le CI et tous ses objets, incidents et changements connexes vers la nouvelle table.
   - Commencez avec quelques CI et augmentez le nombre lorsque vous vous sentez à l'aise.
6. Corrigez les dépendances de table :
   a. Modifiez les rapports pour utiliser la nouvelle table.
   b. Migrez les règles métier et les scripts selon les besoins.
   c. Mettez à jour les références de table selon les besoins.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Rechargez les données dans les nouveaux attributs à l'aide de la sauvegarde que vous avez effectuée précédemment.
8. Validez toutes les données et dépendances.

Résultats
Vous avez migré avec succès votre application vers le CSDM cadre de travail et vos données se trouvent aux emplacements requis CMDB .

CSDM Outils de migration

Les outils de migration simplifient le processus de migration de vos données vers le CSDM cadre de travail.

Script de migration de données

Utilisez le script correctif de pour ServiceNow Community identifier les dépendances de table. Reportez-vous à la section Migration vers CSDM identifiant les dépendances de table .

CMDB Tableau de bord Data Foundations

Accédez à la **Tout** > **Configuration** , puis sélectionnez **Tableau de bord CMDB Data Foundations**.

- CMDB tableau de bord : chaque onglet fournit des mesures clés qui évaluent la configuration et les personnalisations dans le CMDB.
- Les mesures fournissent des résultats visibles de l'évaluation. Les codes de couleur et la priorité pondérée facilitent la planification.
- Chaque mesure inclut un lien vers un playbook de rattrapage avec arrière-plan et lectures pour le rattrapage.

Consultez Surveiller les fondations du système dans et CSDM les tableaux de bord CMDB Data Foundations.

CSDM Tableau de bord Data Foundations

Accédez à la **Tout** > **Configuration** , puis sélectionnez **Tableau de bord CSDM Data Foundations**.

Le CSDM tableau de bord se concentre sur les éléments de données clés pour vous aider dans la mise en œuvre du CSDM cadre. Les rapports de chaque onglet affichent les mesures de données adaptées à la maturité de l'étape d'implémentation de CSDM votre organisation (fondation, ramper, marcher, courir et voler). Reportez-vous à CSDM Tableau de bord Data Foundations.

Activation CSDM de la synchronisation du cycle de vie entre l'actif et le CI pour prendre en charge l'instance de produit

Vous pouvez aligner les valeurs de cycle de vie pour chaque instance de produit sur les tables Actif, CI et IBI. Un processus ponctuel déplace les valeurs d'état héritées pour l'actif et le CI sur l'ensemble de la plateforme vers la norme CSDM Paires de valeurs du cycle de vie (*étape du cycle de vie* et *état de l'étape du cycle de vie*). Les règles métier s'exécutent ensuite régulièrement pour garantir des données de cycle de vie IBI, d'actif et de CI identiques pour chaque instance de produit.

Cette rubrique fournit une vue d'ensemble de l'ensemble du processus d'alignement et de synchronisation.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Des instructions détaillées sur l'exécution du processus d'alignement et de synchronisation sont présentées dans Activer l'alignement et la synchronisation pour CSDM les valeurs de cycle de vie.
- Une référence détaillée à toutes les options de synchronisation apparaît dans Comment les valeurs de cycle de vie de l'actif, du CI et de l'IBI sont synchronisées.

Conseil : Les termes utilisés dans le présent document sont définis dans CSDM Termes du cycle de vielа section .

Pourquoi activer CSDM la synchronisation du cycle de vie entre le CI et les entités de ressource ?

Lorsque l'opération de synchronisation des données ponctuelle est terminée, CSDM les valeurs de cycle de vie de chaque instance de produit représentées dans les tables Actif et CI sont identiques. Les règles métier sont ensuite synchronisées Paires de valeurs du cycle de vie entre les tables d'actifs, de CI et d'IBI. Les règles métier s'exécutent ensuite selon des calendriers réguliers pour s'assurer que les valeurs de cycle de vie des tables d'actifs, de CI et d'IBI restent alignées.

Consultez Comment les valeurs de cycle de vie de l'actif, du CI et de l'IBI sont synchronisées.

Les produits suivants, par exemple, bénéficient des valeurs standardisées :

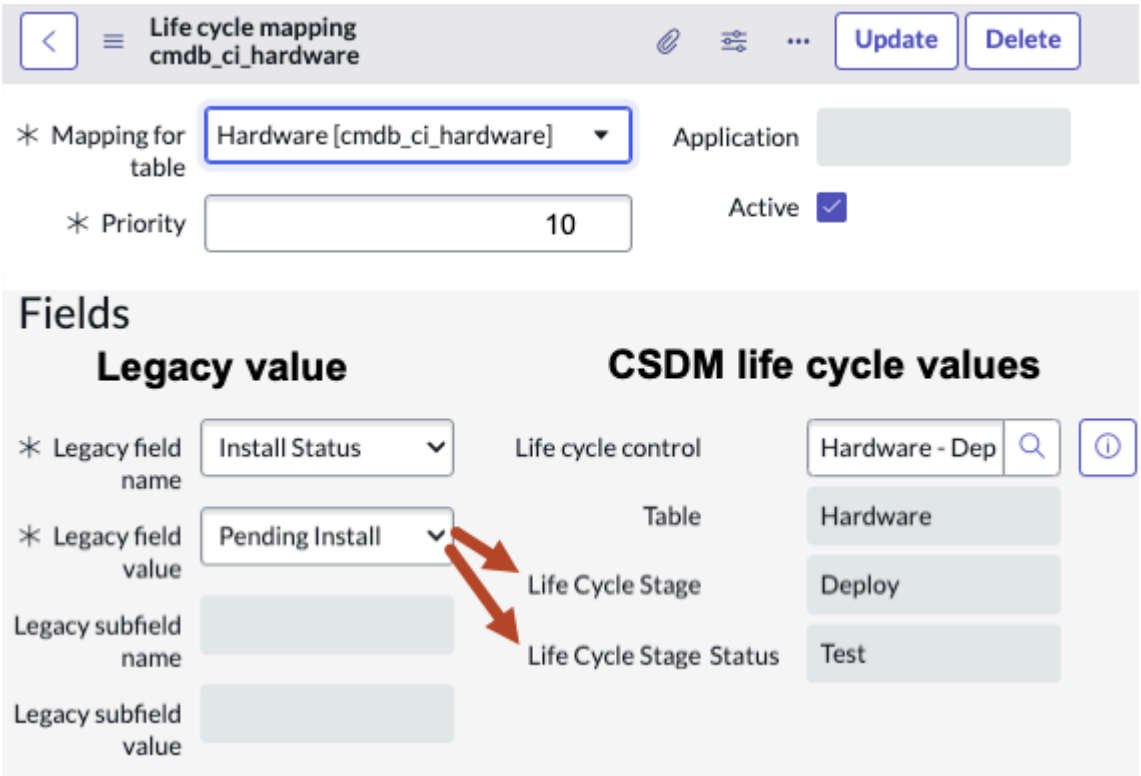
- Pour gérer les alertes de manière appropriée, les Gestion des événements fonctionnalités et Intelligence opérationnelle doivent savoir si un CI se trouve dans l'état d'étape du cycle de `vie de maintenance`.
- Pour générer des rapports efficaces sur les données de coûts, la Analyse des coûts du cloud fonctionnalité doit connaître les CSDM valeurs du cycle de vie d'un CI.
- Pour générer des tâches et des workflows cohérents, les Gestion de l'audit fonctionnalités et Conformité doivent utiliser des valeurs de cycle de vie standard CSDM .

Comment le mappage entre les valeurs d'état héritées et les valeurs de cycle de vie CSDM CSDM est spécifié

A Paire de valeurs de cycle de vie est la combinaison des valeurs d'étape du cycle de vie et d'état de l'étape du cycle de vie d'un CI, d'un actif ou d'un IBI sur le cycle de vie d'une instance de produit. Le système de base inclut la table de mappage du cycle de vie [life_cycle_mapping] qui contient des règles de mappage. Les règles par défaut spécifient comment aligner des valeurs d'état héritées communes sur un fichier CSDM Paire de valeurs de cycle de vie. Vous pouvez mettre à jour et ajouter des règles si nécessaire. (Le tableau est décrit plus en détail dans Table de mappage du cycle de vie.)

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque : Si vous activez le module d'extension (csdm.lifecycle.migration.activated) pour la première fois et que vous avez des états et sous-états personnalisés pour les actifs ou les CI, vous allez créer et configurer un CSDM mappage entre les valeurs héritées personnalisées et les valeurs de CSDM cycle de vie.

Vue d'ensemble du processus d'alignement/synchronisation

Pour démarrer le processus d'alignement et de synchronisation, sélectionnez **Activer la synchronisation du cycle de vie** sur la page de liste Table de mappage du cycle de vie. Cette action définit la *`csdm.lifecycle.sync.between.ci.and.asset.activated`* propriété système sur `true` et démarre les activités suivantes :

Phase 1 : exécuter la vérification des écarts et corriger tous les mappages

Le système exécute la vérification des écarts

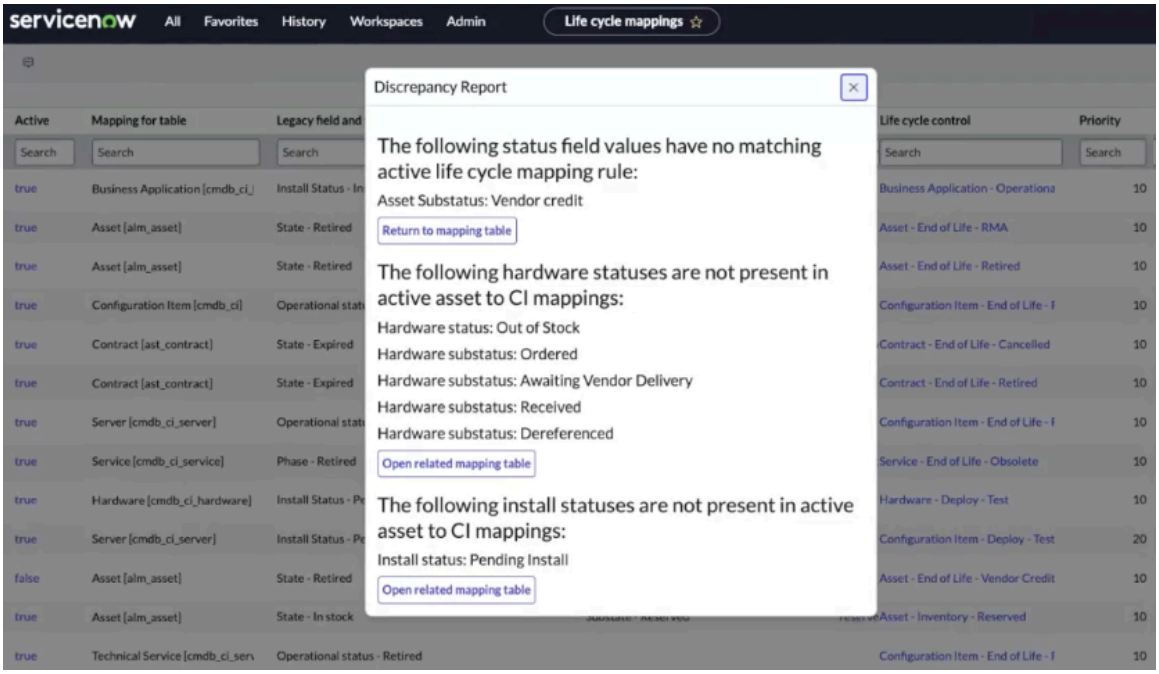
Le script de vérification des écarts vérifie toutes les règles de mappage :

- Vérifiez les CSDM règles de mappage du cycle de vie pour les tables d'actifs.
- Vérifiez les CSDM règles de mappage du cycle de vie des CMDB tables CI.
- Vérifiez les règles de mappage actif-CI héritées qui apparaissent dans les tables alm_hardware_state_mapping et alm_asset_ci_state_mapping.

Remarque : Pour chaque CI qui n'est pas associé à un actif (CI hors actif), utilisez CSDM des tables de mappage pour dériver les Paire de valeurs de cycle de vie CI de l'état hérité.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Le script affiche un rapport qui répertorie les types de problèmes de mappage suivants :

- Valeurs d'état héritées qui ne sont pas encore mappées à Paires de valeurs du cycle de vie.
- Valeurs de statut hérité qui ne sont pas incluses dans une règle de mappage ou qui sont incluses dans une règle inactive.
- Valeurs d'état héritées personnalisées. Pour chaque valeur personnalisée, le système ajoute un enregistrement à la table life_cycle_mapping. Toutefois, ces enregistrements de mappage sont inactifs, car certaines valeurs de champ requises ne sont pas encore définies. Vous allez modifier et activer ces enregistrements afin que toutes les valeurs d'état héritées personnalisées soient alignées.
- Après l'alignement unique, les valeurs d'état héritées entre le CI et l'actif sont synchronisées automatiquement. Le rapport identifie donc les états matériels ou d'installation qui ne sont pas présents ou qui sont inclus dans une règle de mappage inactive entre l'actif et le CI.

Processus manuel : en cas d'erreurs de mappage, ajoutez ou mettez à jour des mappages

Ajoutez les règles de mappage manquantes et assurez-vous que les règles actuelles sont correctes et actives. Les boutons ouvrent des tables de mappage dans lesquelles vous pouvez mettre à jour des règles de mappage. Les instructions de mise à jour des règles individuelles sont présentées dans Mapper les valeurs d'état héritées aux CSDM valeurs de cycle de vie.

Exécuter à nouveau la vérification des écarts

Exécutez la vérification des écarts et corrigez les erreurs jusqu'à ce que toutes les erreurs soient corrigées.

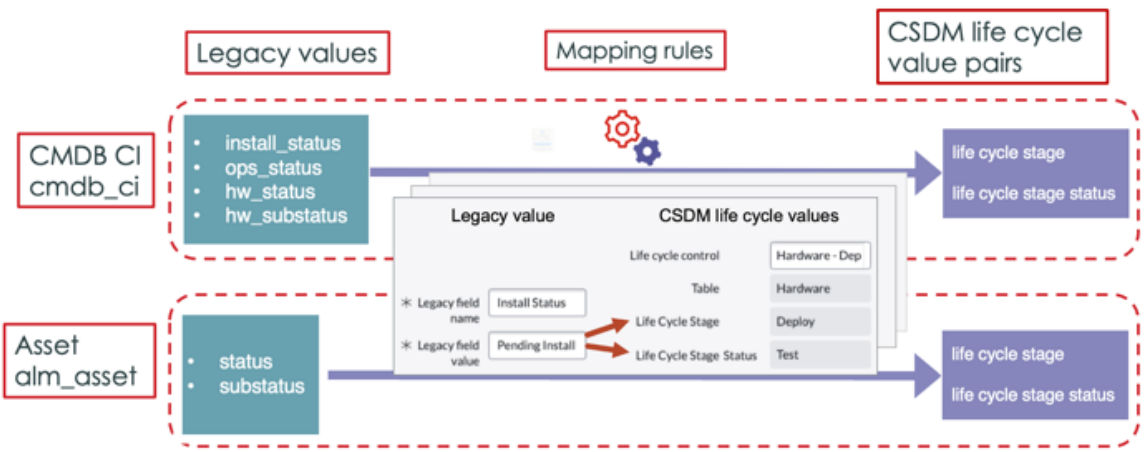
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Phase 2 : alignement en bloc automatisé : aligner toutes les données de CI et d'actifs héritées CMDB sur CSDM les paires de valeurs du cycle de vie

Lorsque toutes les erreurs de mappage sont corrigées, une tâche planifiée du processus par lots effectue un alignement en bloc unique sur *l'étape* et l'état de *l'étape du cycle de vie* Paires de valeurs du cycle de vie.

Pendant l'alignement en bloc, le processus utilise les règles de mappage pour dériver les valeurs d'état CSDM Paire de valeurs de cycle de vie héritées pour les enregistrements d'actif et CMDB de CI. Pendant le processus, le bouton **Activer** est désactivé et vous ne pouvez pas mettre à jour les règles de mappage.

Remarque : Les enregistrements IBI ne changent pas. La synchronisation active entre les valeurs héritées et les valeurs de cycle de vie pour les enregistrements IBI est déjà en place.



Étape 1 : pour tous les actifs qui n'ont Paires de valeurs du cycle de viepas de , générez les valeurs

Utilisez les CSDM règles de mappage du cycle de vie des tables d'actifs pour dériver les valeurs d'état Paires de valeurs du cycle de vie héritées.

Étape 2 : synchronisation unique : pour chaque CI dont CSDM les valeurs de cycle de vie ne correspondent pas aux valeurs d'actif, mettez à jour le CI avec les valeurs d'actif.

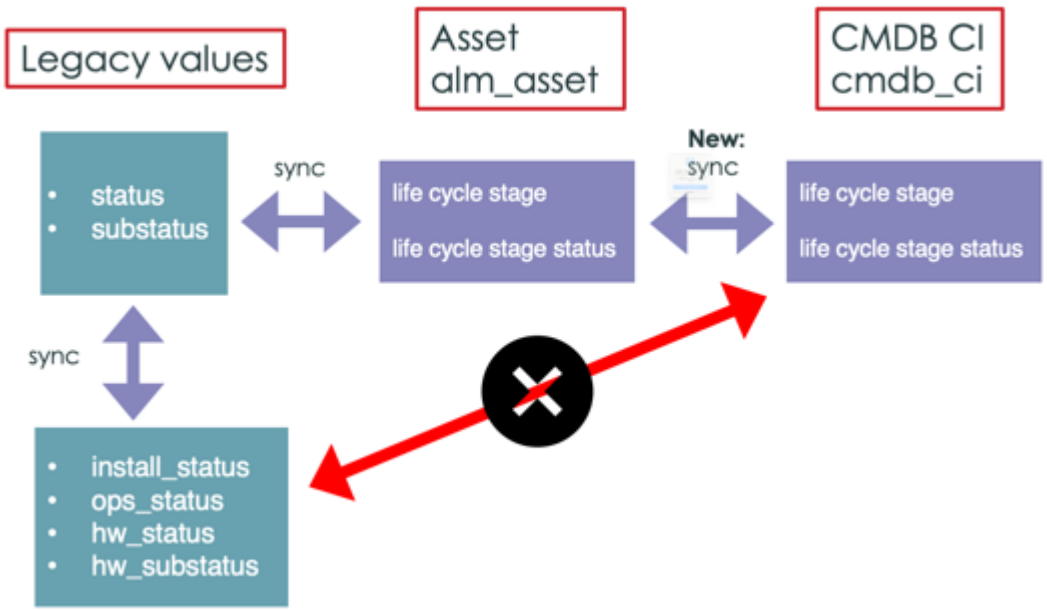
Cette synchronisation unique ne sera pas répétée, car dans l'une des phases suivantes, une synchronisation bidirectionnelle est implémentée entre le CI Paires de valeurs du cycle de vie et l'actif Paires de valeurs du cycle de vie.

Étape 3 : synchronisation ponctuelle : si un CI n'est pas associé à un actif, utilisez CSDM des tables de mappage pour dériver les valeurs de cycle de vie du CI à partir de l'état hérité.

Cette synchronisation unique ne sera pas répétée, car la synchronisation bidirectionnelle se poursuit entre les valeurs héritées de CI et les valeurs héritées d'actifs. Les valeurs CI futures découleront de la nouvelle synchronisation bidirectionnelle entre l'actif et le CI Paires de valeurs du cycle de vie.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Phase 3 : mise à jour automatisée pour synchroniser les opérations



Nouveau : activez la synchronisation des données de cycle de vie entre l'actif et le CI CMDB

CSDM Paires de valeurs du cycle de vie sont synchronisés de façon bidirectionnelle entre l'actif et le CI.

Nouveau : désactiver la synchronisation bidirectionnelle entre CMDB les valeurs héritées du CI et CSDM les valeurs du cycle de vie

Par conséquent, les changements apportés aux valeurs héritées du CI ne seront pas mis à jour CSDM Paires de valeurs du cycle de vie (les valeurs divergeront au fil du temps). Au lieu de cela, CSDM Paires de valeurs du cycle de vie ils sont mis à jour par la synchronisation bidirectionnelle avec l'actif Paires de valeurs du cycle de vie. Un rapport sur le tableau de bord répertorie les CI dont les CSDM valeurs de cycle de vie divergent des valeurs héritées.

Aucun changement : synchronisation entre les valeurs héritées d'actif et les valeurs héritées de CI

La synchronisation bidirectionnelle existante entre les valeurs héritées d'actif et les valeurs héritées de CI se poursuit.

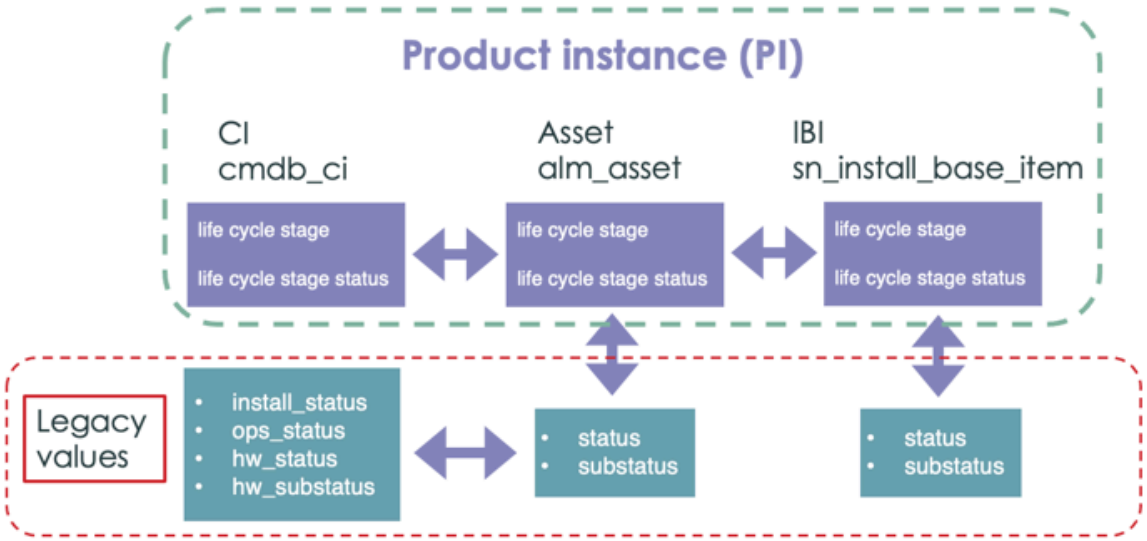
(Aucun changement si la synchronisation est actuellement active) : activez la synchronisation entre les valeurs héritées et les valeurs de cycle de vie des actifs.

La synchronisation bidirectionnelle entre les valeurs héritées des actifs et Paires de valeurs du cycle de vie continues.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Phase 4 : opérations de synchronisation automatisées en cours



Immédiatement après la fin des opérations de synchronisation, les règles métier s'exécutent pour aligner Paires de valeurs du cycle de vie les tables d'actifs, de CI et d'IBI pour chaque instance de produit. Les règles métier s'exécutent ensuite selon un calendrier régulier pour incorporer les changements apportés aux valeurs d'état héritées en tant que mises à jour et pour maintenir l'alignement entre l'actif, le Paires de valeurs du cycle de vie CI et l'IBI.

Activer l'alignement et la synchronisation du cycle de vie

Instructions Activer l'alignement et la synchronisation pour CSDM les valeurs de cycle de vie

Mapper les valeurs d'état héritées aux CSDM valeurs de cycle de vie

Utilisez le module de mappage du cycle de vie pour spécifier comment les valeurs d'état héritées existantes doivent être converties en CSDM Paires de valeurs du cycle de vie (*`life cycle stage`* et *`life cycle stage status`*). Vous mappez à la fois les valeurs d'état hérité d'actif et de CI à Paires de valeurs du cycle de vie.

Avant de commencer

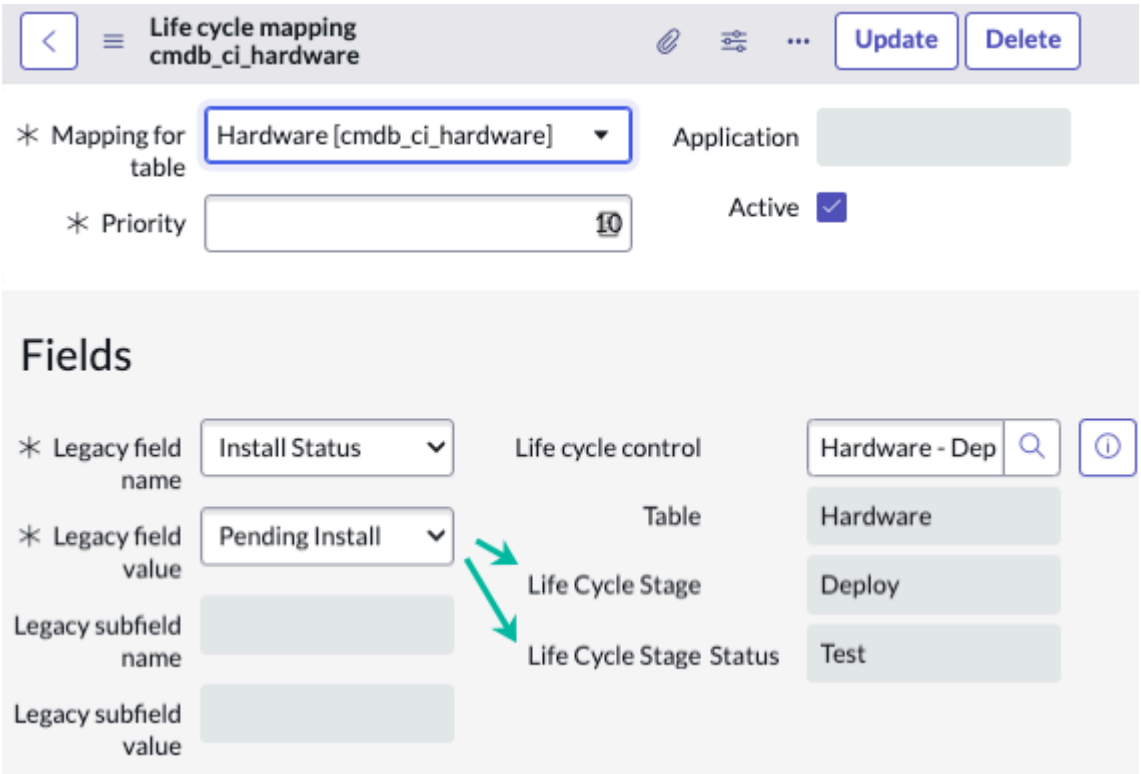
Rôle requis : itil_admin ou asset_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Conseil : Les termes utilisés dans le présent document sont définis dans CSDM Termes du cycle de vielа section .

Dans cet exemple, vos données existantes utilisent un attribut d'état nommé **État d'installation** pour les CI matériels. Vous configurez le formulaire de mappage du cycle de vie pour mapper la valeur **Installation en attente** existante de l'attribut **État d'installation** à la paire de valeurs de cycle de vie **Déployer/Tester** dans le CMDB.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **CSDM** > **Mappage du cycle de vie**.
2. Dans la vue de listes Mappages du cycle de vie, sélectionnez **Nouveau** , puis renseignez le formulaire Mappage du cycle de vie.

Formulaire Mappage du cycle de vie

Champ	Description
Mappage pour table	Table héritée CMDB et tables décroissantes auxquelles ce mappage s'applique. S'applique à une table décroissante, sauf s'il existe un mappage configuré spécifiquement pour la table décroissante.
Priorité	Priorité d'application de cette définition de mappage pour la table. La priorité est utilisée lorsque la table life_cycle_mapping contient plusieurs entrées pour une classe. L'entrée de priorité la plus élevée est utilisée en premier lors de la recherche de valeurs héritées significatives. Si la première entrée ne peut pas être utilisée, l'enregistrement suivant en priorité est utilisé. Les valeurs numériques inférieures indiquent une priorité plus élevée.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Actif	Indique s'il faut appliquer cette définition de mappage. La désactivation entraîne l'utilisation de mappages de priorité inférieure ou la définition des champs de cycle de vie standard sur **TBD**.
Nom du champ hérité	Champ hérité dans le spécifié *`Mapping for table`* qui est actuellement utilisé pour stocker une étape du cycle de vie. La valeur doit être utilisée comme source pour le mappage du cycle de vie.
Valeur du champ hérité	Valeur héritée de l'étape du cycle de vie du magasin spécifiée *`Mapping for table`* qui est actuellement utilisée. La valeur doit être utilisée comme source pour le mappage du cycle de vie.
Nom du sous-champ hérité	Champ hérité supplémentaire dans la spécifié *`Mapping for table`* qui est également utilisé pour la gestion du cycle de vie.
Valeur du sous-champ hérité	Valeur héritée supplémentaire dans le spécifié *`Mapping for table`* qui est également utilisée pour la gestion du cycle de vie.
Contrôle du cycle de vie	Classe et étape du cycle de vie et état de l'étape du cycle de vie qui sont utilisés comme source faisant autorité de combinaisons valides pour le mappage du cycle de vie.
Table	Table de cycle de vie standard à laquelle mapper le **mappage spécifié pour la table** . Le paramètre est basé sur la sélection dans **le contrôle du cycle de vie**.
Étape du cycle de vie	Étape du cycle de vie standard à laquelle mapper le **nom de champ hérité** spécifié. Le paramètre est basé sur la sélection dans **le contrôle du cycle de vie**. S'il n'y a pas de correspondance dans la table life_cycle_mapping, la valeur est définie sur **à déterminer**.
État de l'étape du cycle de vie	Valeur d'étape du cycle de vie standard à laquelle mapper la **valeur du champ Hérité** spécifiée. Le paramètre est basé sur la sélection dans **le contrôle du cycle de vie**.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	S'il n'y a pas de correspondance dans la table life_cycle_mapping, la valeur est définie sur **à déterminer**.

3. Sélectionnez **Soumettre**.
4. Répétez le processus et, lorsque vous avez mappé toutes les valeurs d'état héritées, migrez-les vers le CMDBfichier .
   Pour obtenir des instructions, consultez Activer l'alignement et la synchronisation pour CSDM les valeurs de cycle de vie.

Activer l'alignement et la synchronisation pour CSDM les valeurs de cycle de vie

Activez la synchronisation du cycle de vie pour migrer vos paramètres d'état des actifs et des CI hérités vers la CSDM norme Paires de valeurs du cycle de vie. Après le processus de migration unique, les règles métier maintiennent la synchronisation entre les valeurs de cycle de vie de l'IBI, de l'actif et du CI.

Avant de commencer

Conseil : Les termes utilisés dans le présent document sont définis dans CSDM Termes du cycle de vielа section .

Avant d'activer la synchronisation du cycle de vie, accédez à **CSDM** > **Mappage du cycle de vie**. Examinez les mappages préremplis dans la vue de liste **Mappages de cycles de vie** :

- Ajustez et ajoutez des mappages selon vos besoins pour votre environnement.
- Examinez les mappages pour toute valeur d'état personnalisé. Ces mappages sont incomplets et vous devez fournir le contrôle de cycle de vie standard souhaité vers lequel effectuer le mappage.
- Assurez-vous que tous les mappages sont configurés avec un contrôle de cycle de vie.
- Assurez-vous que tous les mappages sont activés.

L'activation ne peut avoir lieu que si les conditions suivantes sont remplies :

- Tous les enregistrements de mappage sont définis sur actifs et configurés avec un contrôle de cycle de vie
- Tous les enregistrements de mappage pour les valeurs héritées personnalisées sont entièrement configurés.

Rôle requis : itil_admin ou asset_admin

Procédure

1. Accédez à la **CSDM** > **Mappage du cycle de vie**.
2. Dans la vue de liste **Mappages du cycle de vie** , sélectionnez **Activer la synchronisation du cycle de vie** sur la page de liste Table de mappage du cycle de vie.
   Cette action définit la *csdm.lifecycle.sync.between.ci.and.asset.activated* propriété système sur `true`. Le rapport d'écart affiche la liste des mappages manquants ou inactifs que vous devez réparer avant de pouvoir effectuer un mappage en bloc.
3. Sélectionnez un élément du rapport pour accéder aux mappages à surveiller, corrigez les mappages, puis sélectionnez **Actualiser** pour exécuter à nouveau le rapport.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
La synchronisation unique est effectuée. Tous les enregistrements de cmdb_ci et d'actif doivent avoir des valeurs *d'étape du cycle de vie* et *d'état de l'étape du cycle de vie*, provenant soit directement de ce dont disposait l'actif (si vous avez une combinaison actif/CI), soit directement de la table de mappage du cycle de vie pour les CI sans actif.

Les règles métier procèdent désormais à un alignement continu des données de cycle de vie, comme décrit à la section Activation CSDM de la synchronisation du cycle de vie entre l'actif et le CI pour prendre en charge l'instance de produit.

Que faire ensuite
Une fois la migration des données réussie, vous pouvez commencer à gérer les données en suivant le modèle CSDM :

1. Activez le module d'extension Activation CSDM (com.snc.cmdb.csdm.activation).
2. Utilisez le gestionnaire de données CMDB pour piloter de manière centralisée le cycle de vie des CI, en bloc, de manière standard et cohérente.

CSDM étapes de mise en œuvre — Fondation

Au cours de la phase de base de la mise en œuvre du CSDM cadre, vous préparez les données référentielles qui permettent d'établir des rapports précis afin de prendre de bonnes décisions commerciales. Utilisez les système-de-base tables lorsque vous commencez à implémenter le CSDM pour tirer la valeur la plus élevée de vos ServiceNow produits et le Now Platformfichier .

Avantages de la préparation des données à l'étape Foundation

La base de tout bon modèle de données est constituée des données fondamentales qui sont référencées dans l'ensemble du modèle.

- Les système-de-base tables servent de base à de nombreux ServiceNow produits.
- Les tableaux aident votre entreprise à s'aligner sur les exigences en matière de déclaration dès le début afin d'accélérer la valeur que vous tirez du CSDM. Vous pouvez réduire ou éliminer les tâches de reprise coûteuses nécessaires pour vous aligner sur les exigences de reporting.

Tables sur lesquelles vous travaillez pendant la phase de fondation

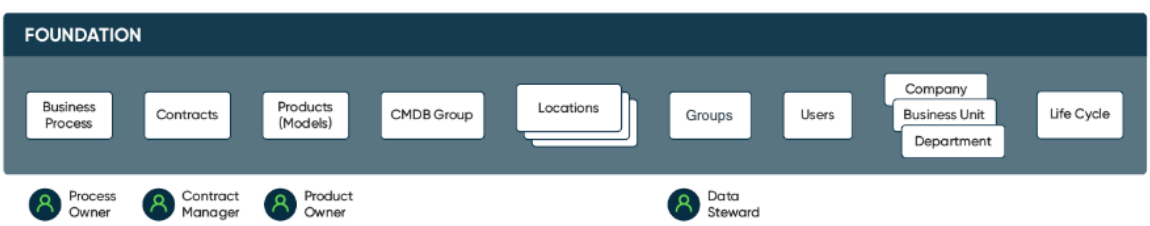


Table de processus de gestion [cmdb_ci_business_process]

Un processus business a un début et une fin bien définis. Des exemples de processus d'affaires dans le secteur bancaire sont le processus d'intégration des clients et le processus de vérification de la solvabilité. Chaque processus business peut avoir des niveaux de criticité et d'impact. Les processus business sont stockés dans la table cmdb_ci_business_process.

Table de contrat [ast_contract]

La table Contrat identifie les accords contraignants entre deux parties. Lorsque vous renseignez les services fournis par les fournisseurs dans le CMDB, tenez

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

compte du rôle que jouent les contrats lors de l'évaluation des accords sur les niveaux de service (SLA).

Table du modèle de produit [model_id]

La table Modèle de produit [model_id] identifie les types uniques de produits que votre organisation développe ou utilise. Lorsque vous regroupez des actifs et des CI par modèle de produit, vous unifiez et associez les CI qui font partie du même produit digital et des mêmes portefeuilles de produits. Le regroupement des actifs et des CI par modèle de produit peut vous aider à planifier les projets, à surveiller les coûts et à rationaliser vos données. La détection peut renseigner les modèles de produits matériels une fois qu'ils sont opérationnels, mais d'autres types de modèles de produits nécessitent une planification de la part des propriétaires de produits.

Utilisez la tâche *d'affectation de modèle de produit CSDM* pour générer automatiquement un Modèle de produit enregistrement (modèle d'application, modèle de service ou modèle logiciel) pour chaque CI logique qui n'est pas encore associé à un Modèle de produit. Les modèles de produits sont idéaux pour associer des CI qui font partie d'un seul produit numérique. Reportez-vous à Générer automatiquement des modèles de produits pour les CI logiques.

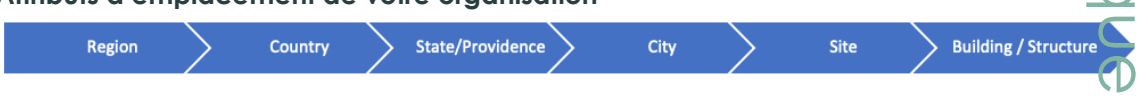
CMDB Table de groupe [cmdb_ci_query_based_service]

La CMDB table Groupe identifie une collection de CI en fonction des résultats des requêtes enregistrées dans le générateur de requêtes, des requêtes codées ou des entrées manuelles. CMDB Les groupes sont des éléments essentiels des groupes de CI dynamiques et de la gestion stratégique des CI. Décidez à l'avance de la manière dont vous souhaitez remonter les informations des CI et de la manière dont vous souhaitez surveiller les CI. Ces décisions affectent la façon dont vous créez les CMDB groupes.

Table d'emplacement [cmn_location]

La table Emplacement identifie de manière unique les emplacements géographiques. Vous pouvez créer une hiérarchie des données d'emplacement à l'aide de l'attribut *Parent*. La hiérarchie peut inclure des entrées qui correspondent à vos exigences en matière de génération de rapports. Par exemple, vous pouvez renseigner la table d'emplacement comme suit

Attributs d'emplacement de votre organisation



Pour inclure plus de détails dans les rapports, vous pouvez étendre la table Emplacement pour inclure les étages, les salles et même les centres de données. Grâce aux fonctionnalités de hiérarchie, aux données sources fiables et à vos besoins, vous pouvez créer des emplacements qui répondent à vos besoins futurs en matière de reporting.

Table de groupe [sys_user_group]

La table Groupe identifie des ensembles d'utilisateurs qui partagent un objectif commun. Les groupes peuvent effectuer des tâches telles que l'approbation de demandes de changement, la résolution d'incidents, la réception de notifications par e-mail ou l'exécution de tâches de commande de travaux. Les groupes utilisent également les données référentielles dans le CMDB pour identifier la façon dont les CI sont gérés (par exemple, le groupe Géré par) et pris en charge (par exemple, le groupe de support). Les règles métier, les règles d'affectation, les rôles système ou les attributs qui font référence à un groupe s'appliquent automatiquement à tous les membres du groupe.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table des utilisateurs [sys_user]

La table Utilisateur identifie les personnes et les applications qui ont accès à votre ServiceNow instance. Vous pouvez organiser les utilisateurs en groupes associés aux tables Société, Unité business et Département.

Structure organisationnelle

Les tables de structure organisationnelle identifient les structures commerciales internes et les clients, fabricants et fournisseurs externes.

Table de société [core_company]

La table Société est renseignée avec les entités juridiques des sociétés. Les entités peuvent être internes (votre organisation) ou externes. Vous pouvez utiliser l'attribut Parent pour créer une hiérarchie. Tenez compte des entités juridiques dont vous avez besoin pour générer des rapports lorsque le champ est CMDB renseigné.

- Les entrées internes doivent se concentrer sur une hiérarchie d'entités juridiques plutôt que sur une hiérarchie d'unités business au sein d'une entité juridique.
- Les entrées externes sont identifiées par un drapeau Vrai ou Faux. Le marqueur Client identifie vos clients externes.

  Le marqueur Fabricant identifie les entreprises qui créent des produits que vous consommez. Une organisation interne peut être un fabricant.

- Le marqueur Fournisseur identifie les organisations qui fournissent les produits que vous achetez. Une organisation interne peut être un fournisseur.

Table Unité business [business_unit]

La hiérarchie de votre entreprise est renseignée dans la table Unité business avec une référence à la société parente. Une unité business est une partie de votre organisation qui est responsable d'opérations spécifiques, telles que les finances, les ressources humaines (RH) ou l'informatique. Une hiérarchie au sein d'une unité business est courante. Pour les grandes organisations multinationales, vous pouvez avoir des unités commerciales qui identifient les opérations régionales indépendantes et les opérations spécifiques dans la région.

Table de département [cmn_department]

La table Département inclut un niveau de détail plus précis sur une unité business. La table Département vous offre un autre moyen de classer les utilisateurs, les groupes, les ressources et les CI.

Tables de cycles de vie

CSDM Paires de valeurs du cycle de vie suivre les cycles de vie des produits, des actifs, des contrats, des CI, des emplacements et d'autres objets. L'utilisation cohérente des valeurs standard vous aide à suivre les objets au cours de leurs transitions dans le temps. Le reporting peut donc refléter fidèlement l'état réel des CI : utilisation, disponibilité, fin de support, etc.

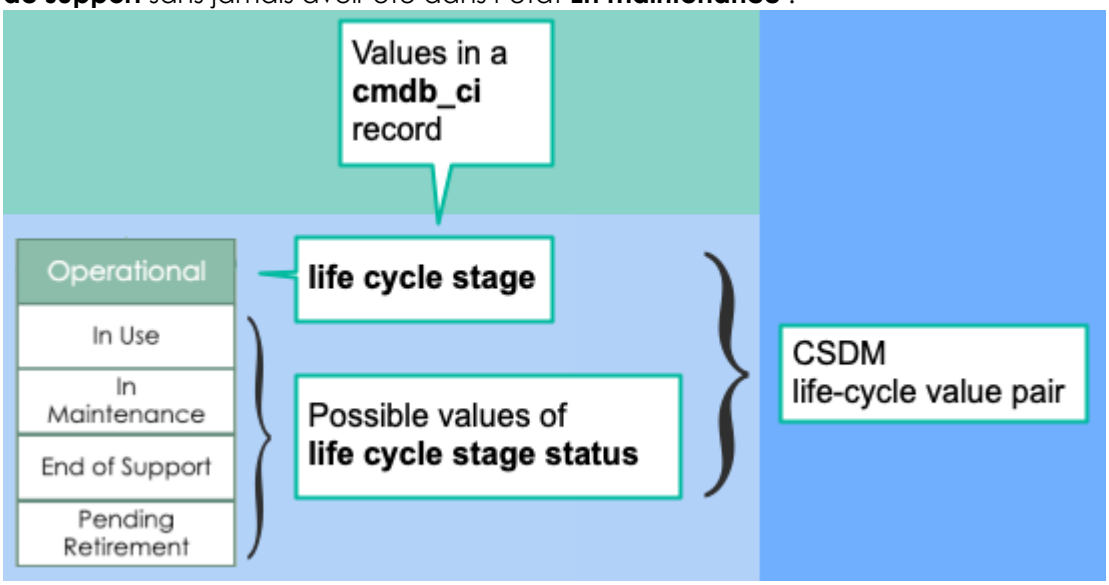
La norme CSDM Paire de valeurs de cycle de vie couvre toutes les phases du cycle de vie d'une instance de produit.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- A *life cycle stage* est l'une des grandes phases par lesquelles passe un CI, de la création ou de l'approvisionnement à la retraite et à la fin de vie.
- *life cycle stage status* est l'état particulier d'un CI dans son étape de cycle de vie actuelle.

Par exemple, un CI matériel en phase **opérationnelle** peut changer d'état au fil du temps, passant de **En cours d'utilisation** à **En cours de maintenance** , puis à **Fin de support**. Un CI matériel différent peut passer de **En coursd'utilisation à Fin de support** sans jamais avoir été dans l'état **En maintenance** .



Remarque : La table [life_cycle_control] utilise le type de CI (matériel, document, logique, etc.) pour déterminer les valeurs *d'état de l'étape du cycle* de *vie* disponibles pour chaque étape du cycle de vie.

Pour tirer pleinement parti des normes de cycle de CSDM vie, vous pouvez mapper les données d'état Paires de valeurs du cycle de viehéritées au fichier . Consultez Activation CSDM de la synchronisation du cycle de vie entre l'actif et le CI pour prendre en charge l'instance de produit.

Les actifs suivants peuvent être utilisés Paires de valeurs du cycle de vie:

- Cycle de vie du produit
- Cycle de vie du matériel
- Cycle de vie logique
- Cycle de vie du document
- Cycle de vie de l'emplacement

Regarder la vidéo : Discussion sur le cycle de vie et le ServiceNow Community produit CSDM V4

CSDM Étapes d'implémentation : analyse

À l'étape Exploration, vous travaillez sur système-de-base CMDB des tables associées à Gestion des services informatiques (ITSM).

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avantages des opérations que vous effectuez au stade Exploration

- Les opérations fournissent les exigences minimales CMDB en matière de prise en charge pour Gestion des incidents et Gestion des changements.
- La configuration APM est plus rapide, car les données de votre application d'entreprise se trouvent au bon endroit dans le CMDBfichier .
- Les opérations constituent la base de l'utilisation DevOps , car les données de vos composants SDLC sont renseignées et prêtes à être associées à vos applications.
- Mappage des services est prêt à l'emploi pour mapper les points d'entrée, car vos données de service d'application sont renseignées.
- Les opérations jettent les bases de l'utilisation TPM des détails de risque, une aptitude de APM.

  Ces opérations vous préparent à gérer et à surveiller les cycles de vie et les versions des technologies sous-jacentes des applications d'entreprise de votre entreprise.

  Les données vous permettent d'identifier les logiciels obsolètes ou à risque à l'aide de APM, Mappage des services et Gestion des actifs logiciels (SAM) Professional.

Tables sur lesquelles vous travaillez pendant l'étape d'exploration

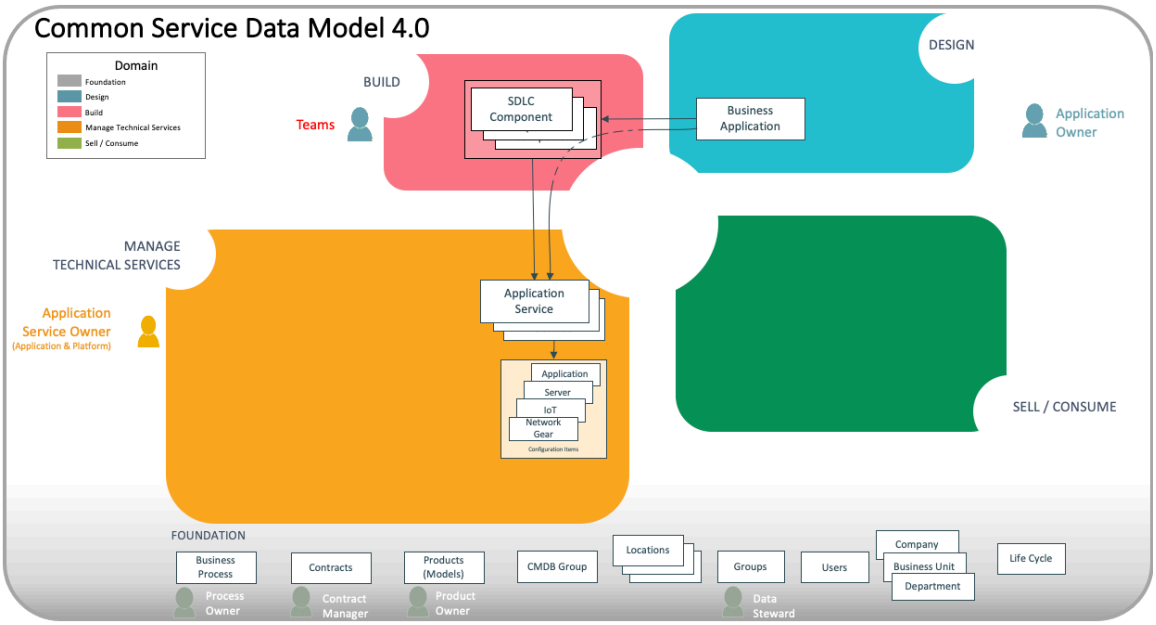
Important : Les futurs produits et améliorations de produits dépendent des données que vous préparez dans chacune des tables.

Au cours de cette étape, vous travaillez sur les tables suivantes système-de-base CMDB :

- Table Application d'entreprise [cmdb_ci_business_app]
- Table des services d'application mappés [cmdb_ci_service_discovered].
- Table d'application [cmdb_ci_appl] (détectable)
- Serveur/hôte (détectable)

Remarque : Certaines des classes que vous implémentez à cette étape sont des CI logiques. Les CI logiques ne sont pas créés via Découverte, de sorte que leurs valeurs **d'ID de modèle** peuvent ne pas faire référence à des Modèle de produit enregistrements (modèle d'application, modèle de service ou modèle logiciel). Pour vous aider à migrer vers un paradigme de gestion centré sur le produit, chaque instance d'un CI logique doit être associée à un Modèle de produitfichier . Reportez-vous à Générer automatiquement des modèles de produits pour les CI logiques.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Commencez par vous concentrer sur les applications et les données liées à l'application dans les zones et tables ci-dessous :

Table Application d'entreprise [cmdb_ci_business_app]

Une application d'entreprise est une système-de-base CMDB table qui stocke votre inventaire, votre portefeuille d'applications et leurs métadonnées.

Remarque : Étant donné que cette table contient des données conceptuelles, et non des CI opérationnels, elle n'est pas utilisée par ITSM Gestion des incidentsles Gestion des problèmesprocessus ou Gestion des changements , .

Table de composant SDLC [cmdb_ci_sdlc_component]

Les enregistrements de CI de composant SDLC dans la table Composant SDLC [cmdb_ci_sdlc_component] permettent au produit de fournir des options améliorées pour la DevOps visualisation et la gestion de votre pipeline de développement d'application. Toutes les organisations n'utilisent pas ces données — cette table est facultative.

Cette table représente la partie logicielle ou l'élément d'un ensemble plus vaste pour les applications et l'infrastructure. Du matériel connexe peut servir de représentation des détails du développement. Il peut être utilisé si vous avez besoin d'identifier la stratification d'une application métier ou d'un produit digital.

Remarque : Étant donné que cette table contient des données logiques, et non des CI opérationnels, elle n'est pas utilisée par ITSM Gestion des incidentsles Gestion des problèmesprocessus , ou Gestion des changements .

Table des services d'application [cmdb_ci_service_auto]

Le service d'application est généralement le système qu'un appelant identifie lorsqu'il signale un problème avec une application.

Un service d'application mappé est une système-de-base CMDB table qui identifie l'application d'entreprise connexe en cours d'utilisation. Le service

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d'application relie tous les éléments entre eux lorsque les CSDM applications sont présentes.

Vous pouvez disposer de plusieurs services d'application représentant chaque déploiement en fonction de l'environnement (développement, assurance qualité, production) et de l'emplacement ou de la géographie (Amérique du Nord, Asie-Pacifique).

Étant donné que les services d'application sont de nature logique, ils doivent utiliser le fichier logique Paires de valeurs du cycle de vie. Les services d'application suivent les mêmes directives de cycle de vie que n'importe quel autre CI logique.

Consultez Surveiller l'intégrité des services d'application sur le tableau de bord Services d'application.

Table d'application [cmdb_ci_appl]

Une application est une système-de-base CMDB table qui représente l'instance détectable d'une application : code lié à un processus en cours d'utilisation sur un hôte. Cette table n'est pas un inventaire de vos applications. En raison du niveau élevé de complexité impliqué, n'essayez pas de remplir manuellement la table d'application. Découverte Crée et gère cette table.

Important : La table des applications [cmdb_ci_appl] n'est pas un inventaire ou un portefeuille de vos applications. Ne faites pas l'erreur de stocker les détails de l'application gérée dans la table d'application. Ces détails (objets d'inventaire ou de portefeuille des applications) appartiennent à la table des applications d'entreprise (comme documenté dans Domaine de conception du CSDM cadre de travail).

L'application peut être identifiée comme la cause première d'un incident. Toutefois, si vous n'utilisez Gestion des événementspas , l'application peut ne pas en être la cause initiale.

Si vous utilisez Découverte, les applications sont automatiquement liées à leur hôte, ce qui crée une hiérarchie des impacts entre les applications de serveur à hôte.

CSDM étapes d'implémentation — Marche

À l'étape de marche, vous identifiez et remplissez les CI et les applications de l'infrastructure réseau pris en charge par les équipes techniques de votre organisation.

Avantages des opérations que vous effectuez dans l'étape Marcher

Gestion des CI d'infrastructure détectés

Ces opérations facilitent la gestion des CI d'infrastructure détectés. Vous pouvez gérer manuellement les métadonnées sur ces CI, comme le groupe de support et le groupe d'approbation technique. En identifiant l'offre de service technique qui gère ces CI, vous pouvez :

- Configurez ServiceNow pour renseigner et synchroniser ces métadonnées sur les objets enfants connexes.
- Éliminez l'effort manuel de gestion des métadonnées sur des milliers de CI.

Afficher les CI pris en charge

Les opérations établissent une vue des CI pris en charge par les équipes techniques de votre organisation.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez afficher les affectations de support spécifiques, que vous pouvez modifier si nécessaire en fonction de votre structure de support, des accords de niveau opérationnel (OLA) et des engagements.

En outre, cette vue vous permet de formaliser votre processus de prise en charge des applications et des propriétaires de technologies.

Se préparer pour Gestion des portefeuilles de services

Les opérations jettent les bases de l'utilisation Gestion des portefeuilles de services de (Gestion des portefeuilles de services).

Vous pouvez commencer à l'utiliser Gestion des portefeuilles de services plus rapidement, car vos données de service se trouvent au bon endroit.

Utiliser le catalogue de demandes

Ces opérations vous permettent de commander des offres de services technologiques par le biais du catalogue de demandes. Vous pouvez également automatiser la commande de certaines offres pour améliorer le workflow de demande et mettre à jour ou créer des CI connexes.

Remarque : Le catalogue de demandes n'est pas une CMDB table.

Préparer pour ITOM) produits

Les opérations constituent la base des Information Technology Operations Management produits (ITOM), tels que Mappage des services et Découverte.

Activer l'automatisation

Ces opérations permettent d'utiliser des méthodes plus automatisées de regroupement des CI à des fins d'identification et de gestion par offres de service technique.

Tables sur lesquelles vous travaillez pendant l'étape Marcher

L'étape de parcours comprend système-de-base CMDB des tables qui identifient le fournisseur de technologie.

Remarque : Certaines des classes que vous implémentez à cette étape sont des CI logiques. Les CI logiques ne sont pas créés via Découverte, de sorte que leurs valeurs **d'ID de modèle** peuvent ne pas faire référence à des Modèle de produit enregistrements (modèle d'application, modèle de service ou modèle logiciel). Pour vous aider à migrer vers un paradigme de gestion centré sur le produit, chaque instance d'un CI logique doit être associée à un Modèle de produitfichier . Reportez-vous à Générer automatiquement des modèles de produits pour les CI logiques.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

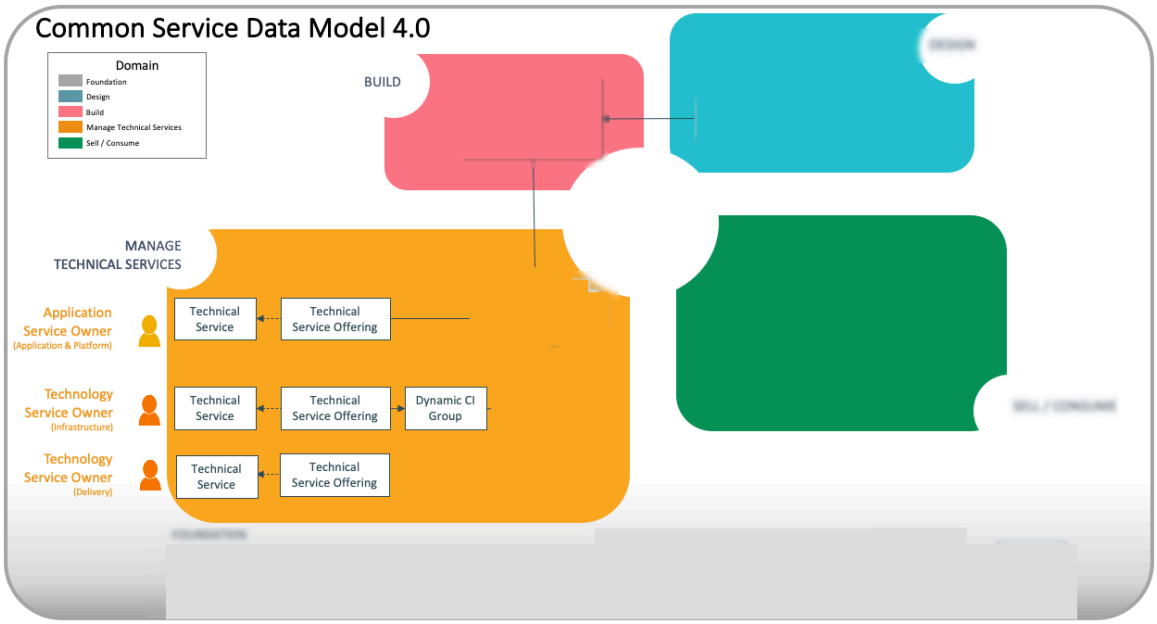


Table des services techniques [cmdb_ci_service_technical] ou [cmdb_query_based_services] pour Gestion des événements

La table des services techniques a une classification de service « service technique ». Cette système-de-base CMDB table identifie le fournisseur de la technologie utilisée par votre entreprise.

Table Offre de services technologiques [service_offering]

Une offre de service technique est une offre de service dont la classification de service est « service technique ». Les offres de services techniques peuvent être divisées comme suit :

- Localisation et géographie
- Environnement (de production ou de non-production)
- Tarification
- Graphique des disponibilités
- Groupe de support (pour Gestion des incidents)
- Groupe d'approbation technique (pour Gestion des changements)
- Options d'emballage (engagements)

L'offre de service technique provient du service, en fonction de la façon dont la société mère répond à un besoin technique spécifique. Chaque service technique opérationnel doit être associé à au moins une offre de service technique.

Remarque : Il n'est pas nécessaire que toutes les offres de services techniques soient liées à des applications ou à des CI d'infrastructure. Les fournisseurs de services gérés peuvent proposer des offres de services techniques.

Table de groupe de CI dynamique [cmdb_ci_query_based_service]

Un groupe de CI dynamiques est une collection de CI basée sur les résultats de requêtes enregistrées dans le générateur de requêtes, de requêtes codées ou d'entrées manuelles. Le générateur de requêtes est décrit dans la section Explorer le générateur de requêtes CMDB. Pour plus d'informations sur les

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

groupes de CI dynamiques et leur utilisation, reportez-vous à la section Gérer les CSDM services techniques Domaine du cadre de travail.

CSDM Étapes d'implémentation : exécuter

À l'étape Exécuter, vous configurez la relation entre une technologie et l'entreprise qui vend et/ou consomme la technologie.

ITSM Éléments à prendre en compte pendant l'étape d'exécution

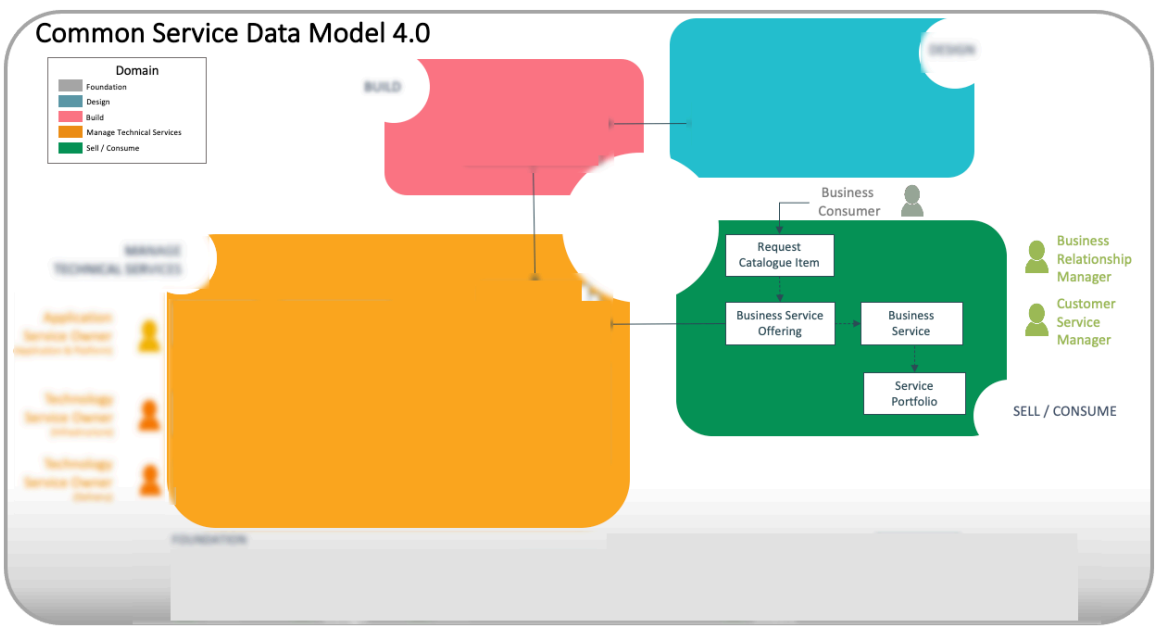
Lorsque vous utilisez ITSM, vous devez comprendre l'impact qu'une technologie peut avoir sur votre entreprise. Par exemple, votre entreprise peut effectuer les actions suivantes :

- Consommez la technologie.
- Vendez la technologie (comme c'est le cas avec Gestion du service clientèle).
- À la fois vendre la technologie et la consommer.

Avantages des opérations que vous effectuez à l'étape Exécuter

- Les opérations d'étape d'exécution garantissent l'évaluation de l'impact pour Gestion des incidents et Gestion des changements. Au sein d'un incident ou d'un changement, vous pouvez identifier l'entreprise impactée, en supposant qu'il existe des relations entre le CI sélectionné et les entreprises impactées.
- Les opérations d'étape d'exécution fournissent une base pour l'utilisation Gestion des portefeuilles de services dans le Gestion des portefeuilles numériques (DPM)fichier . Les propriétaires de services peuvent surveiller les portefeuilles de services et comprendre les informations relatives aux services, y compris les tendances de service, les initiatives d'amélioration, les performances de service et la surveillance des pannes.
- Les opérations d'étape d'exécution constituent la base des ITSM options. Cette base remplit la table connexe « S'abonner par » sur une offre de service pour identifier l'entreprise et les abonnés affectés. Les offres de services d'entreprise peuvent identifier les abonnés par utilisateur, société, emplacement, département et groupe.

Tables sur lesquelles vous travaillez pendant l'étape d'exécution



Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Certaines des classes que vous implémentez à cette étape sont des CI logiques. Les CI logiques ne sont pas créés via Découverte, de sorte que leurs valeurs **d'ID de modèle** peuvent ne pas faire référence à des Modèle de produit enregistrements (modèle d'application, modèle de service ou modèle logiciel). Pour vous aider à migrer vers un paradigme de gestion centré sur le produit, chaque instance d'un CI logique doit être associée à un Modèle de produitfichier . Reportez-vous à Générer automatiquement des modèles de produits pour les CI logiques.

Table du portefeuille des services d'entreprise [service_portfolio]

Remarque : Le portefeuille des services d'entreprise n'est pas une CMDB table.

Un portefeuille de services d'entreprise n'est pas une CMDB table. Un portefeuille de services d'entreprise est un ensemble hiérarchique de services d'entreprise (produits et services) qui définissent un objectif commercial.

Table Service d'entreprise [cmdb_ci_service_business]

La table des services aux entreprises est une système-de-base CMDB table. Cette table identifie un objectif d'entreprise qui utilise (et dépend) de l'infrastructure utilisée par la technologie.

Cette dépendance signifie que le service d'entreprise doit vendre ou consommer cette infrastructure.

Table Offre de service d'entreprise [service_offering] (offre de service classée comme « service d'entreprise »)

Les offres de services d'entreprise constituent le point de départ de la configuration Gestion des portefeuilles de servicesde . Les offres de services d'entreprise se composent d'un ou de plusieurs engagements de service. Ces engagements de service définissent uniquement le niveau de service en termes de disponibilité, de portée, de tarification et d'autres facteurs.

L'offre de service d'entreprise provient du service. L'offre de service d'entreprise est affinée en fonction de la façon dont la société mère répond à un besoin technique spécifique.

Chaque service d'entreprise doit avoir au moins une offre de service d'entreprise.

Catalogues et éléments de catalogue

Un catalogue (parfois appelé catalogue de demandes ou catalogue de demandes de service) est un ensemble de produits techniques et commerciaux, de services, d'options d'engagement de service et d'offres que les utilisateurs peuvent commander en libre-service. Vous pouvez gérer un catalogue pour présenter vos produits et services disponibles aux utilisateurs en tant qu'éléments de catalogue.

Les catalogues (tels que le catalogue de services Ressources humaines [HR]) aident à gérer les services auxquels un utilisateur peut accéder. Les catalogues contiennent des éléments de catalogue et constituent le point de départ pour accéder aux services disponibles.

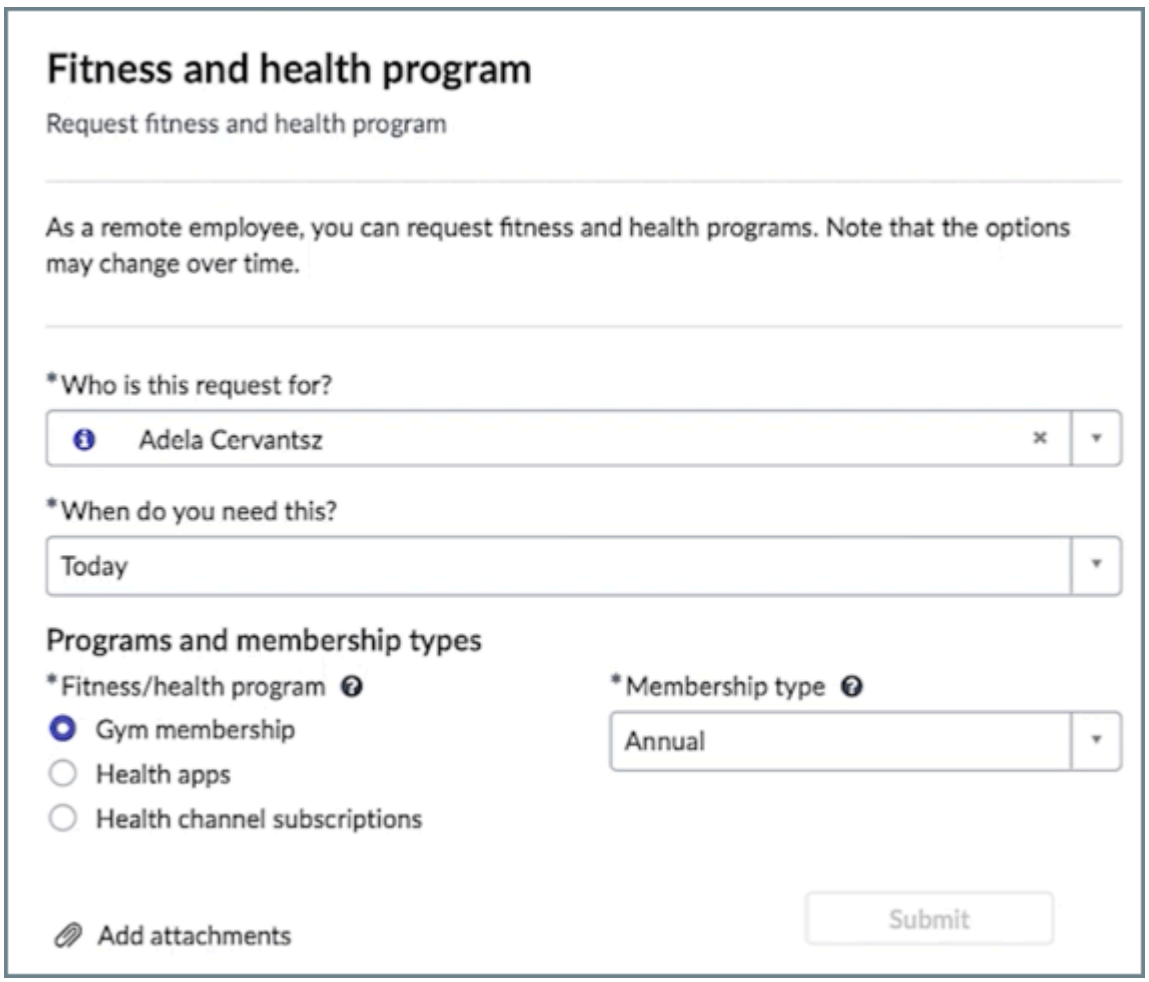
Éléments de catalogue

Un élément de catalogue est un élément ou un service que vous pouvez demander à partir du catalogue. Un service (par exemple, le catalogue des intégrations d'employés) peut proposer plusieurs éléments de catalogue. Les éléments de catalogue sont répertoriés sur le portail de services et sont disponibles pour les utilisateurs qui en ont besoin (par le biais d'un

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

abonnement ou d'une responsabilité professionnelle). Chaque élément de catalogue est lié à une offre de service.

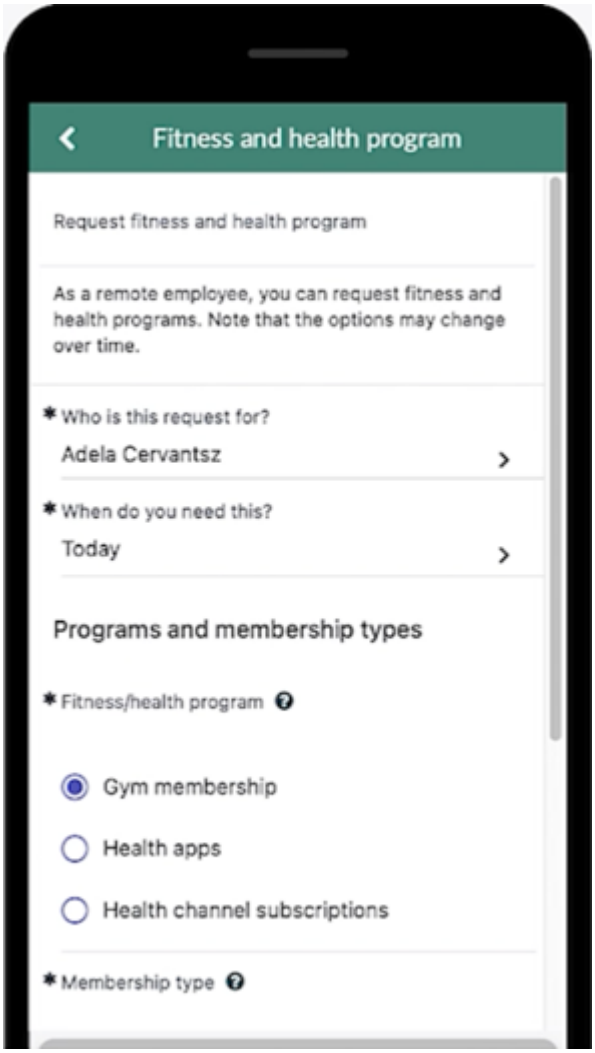
Dans cet exemple, un employé à distance a accédé au catalogue de demandes de service de programme de **remise en forme et de santé** de l'organisation et soumet une demande pour l'élément de catalogue **Abonnement à une salle de sport** . **Les applications de santé** et **les abonnements aux canaux de santé** sont deux autres éléments de catalogue disponibles.



Un utilisateur mobile peut voir le formulaire suivant lorsqu'il demande le même élément de catalogue :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



CSDM étapes de mise en œuvre — Fly

Lorsque vous atteignez l'étape Voler, vous avez accompli la totalité ou la majeure partie du processus de mise en œuvre du CSDM cadre. L'étape de la mouche complète le processus.

Avantages des opérations que vous effectuez dans l'étape Fly

L'étape Fly est une base pour l'utilisation des APM options

Vous pouvez utiliser APM des options pour rationaliser vos applications d'entreprise. Posez des questions telles que les suivantes :

- Dépensez-vous trop pour les capacités de votre entreprise ?
- Dépensez-vous trop peu pour les capacités de votre entreprise ?
- Devriez-vous augmenter le montant que vous consacrez aux capacités commerciales émergentes ?

L'étape Fly est une base pour une utilisation APM avec Gestion des portefeuilles de services des capacités

Vous pouvez utiliser APM des options pour Gestion des portefeuilles de services rationaliser vos services d'entreprise et les offres connexes. Posez des questions telles que les suivantes :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Dépensez-vous trop ou trop peu pour les services ?
- Dépensez-vous trop peu ou trop peu pour les services ?
- S'agit-il des bons services par rapport aux capacités émergentes ?

L'étape Fly est une base pour l'utilisation des ITSM options

À partir de la New York mise en production, vous pouvez utiliser le catalogue de demandes pour associer une offre de service à un élément de catalogue. Vous pouvez également améliorer le workflow de demande pour remplir automatiquement la table « S'abonner par ».

Remarque : Le catalogue de demandes n'est pas une CMDB table.

L'étape Fly peut vous aider à gérer les services aux entreprises

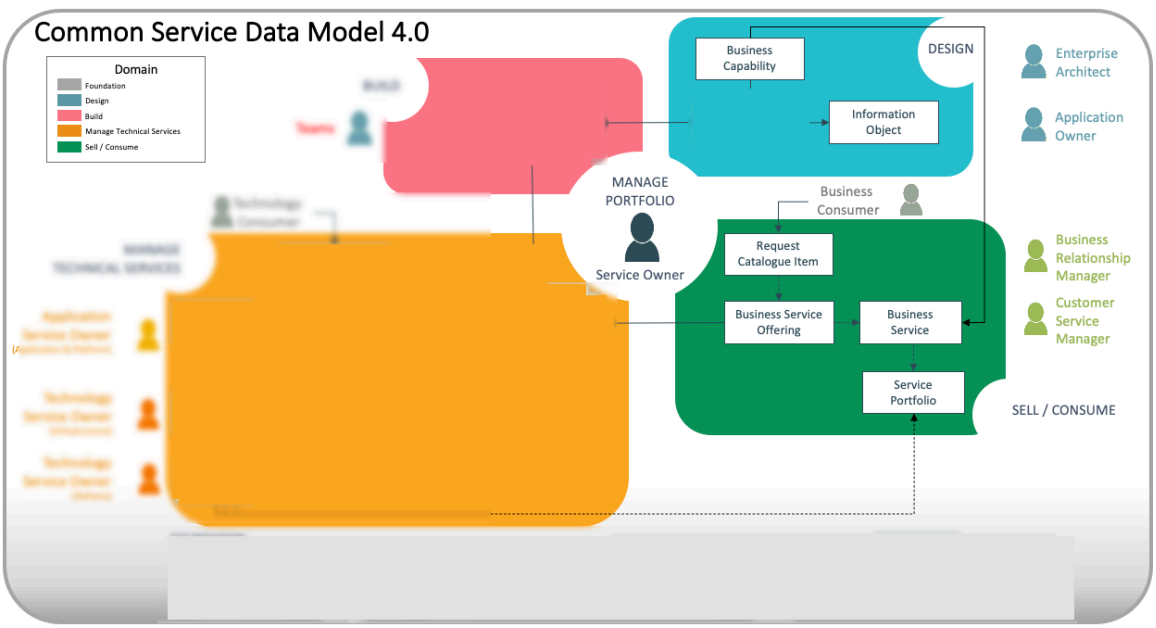
Si votre environnement comporte une combinaison de CI de chacun des CSDM domaines, cette étape permet de gérer les services aux entreprises.

L'étape Fly est un moyen d'identifier les types de données qui peuvent être contenus ou utilisés par vos applications d'entreprise

La table d'objet d'informations vous aide à voir le contenu de votre portefeuille d'informations.

Tables sur lesquelles vous travaillez pendant l'étape de vol

Vous atteignez le stade de la mouche après avoir accompli toutes ou la plupart des étapes précédentes.



Remarque : Certaines des classes que vous implémentez à cette étape sont des CI logiques. Les CI logiques ne sont pas créés via Découverte, de sorte que leurs valeurs **d'ID de modèle** peuvent ne pas faire référence à des Modèle de produit enregistrements (modèle d'application, modèle de service ou modèle logiciel). Pour vous aider à migrer vers un paradigme de gestion centré sur le produit, chaque instance d'un CI logique doit être associée à un Modèle de produitfichier . Reportez-vous à Générer automatiquement des modèles de produits pour les CI logiques.

L'étape de la mouche complète les aspects restants de CSDM la charpente :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table de capacité métier [cmdb_ci_business_capability]

Une option d'entreprise est une aptitude de haut niveau qui prend en charge un modèle d'entreprise ou remplit une mission pour votre organisation.

Table d'objet d'informations [cmdb_ci_information_object]

Vous capturez les informations sur les actifs en tant qu'objets d'informations. Vous pouvez connecter les objets d'informations à vos applications d'entreprise pour créer un portefeuille des applications que vous pouvez utiliser à tout moment.

Vous pouvez utiliser la table d'objet d'informations pour identifier les types de données qu'une application d'entreprise utilise, y compris les données très sensibles telles que :

- Informations personnellement identifiables (IPI)
- Données de la norme de sécurité des données du secteur des cartes de paiement (PCI DSS)
- Données de la loi HIPAA (Health Insurance Portability and Accountability Act)

Les objets d'informations font partie du portefeuille d'informations. Le portefeuille d'informations est lié aux données suivantes :

- Domaines de données : nombre total d'enregistrements dans la table Domaine de données [sn_apm_data_domain].
- Objets d'information : Nombre total d'enregistrements dans la table d'objet d'information [cmdb_ci_information_object].
- Instances de base de données : nombre total d'enregistrements dans la table d'instance de base de données [cmdb_ci_db_instance].
- Catalogues de base de données : nombre total d'enregistrements dans la table Catalogue de base de données [cmdb_ci_db_catalog].

Important : Vous devrez peut-être implémenter la table d'objets d'informations [cmdb_ci_information_object] dans le cadre d'une étape antérieure. Les besoins de votre entreprise déterminent l'étape appropriée pour implémenter la table.

Demander le catalogue

Les utilisateurs demandent des services par le biais du catalogue de demandes. Le catalogue de demandes n'est pas une CMDB table.

L'étape de vol comprend les éléments suivants :

- Table du portefeuille des services d'entreprise [service_portfolio]
- Table des services d'entreprise [cmdb_ci_service_business] ; (service classé comme « service d'entreprise »)
- Table de l'offre de services d'entreprise [service_offering] ; (offre de service classée comme « service d'entreprise »)

Gestion du CSDM cadre de travail

Il CSDM s'agit de l'infrastructure de données que les administrateurs doivent suivre lorsqu'ils configurent ServiceNow des produits et des applications. Les normes de définition des éléments de configuration (CI) et des relations entre les CI dans le CMDB garantissent que

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

vos données résident dans les tables appropriées CMDB . Il en résulte une valeur maximale des Now Platform applications.

CSDM modules

Accédez aux modules qui vous assistent dans l'implémentation et la CSDM gestion des domaines et de leurs composants.

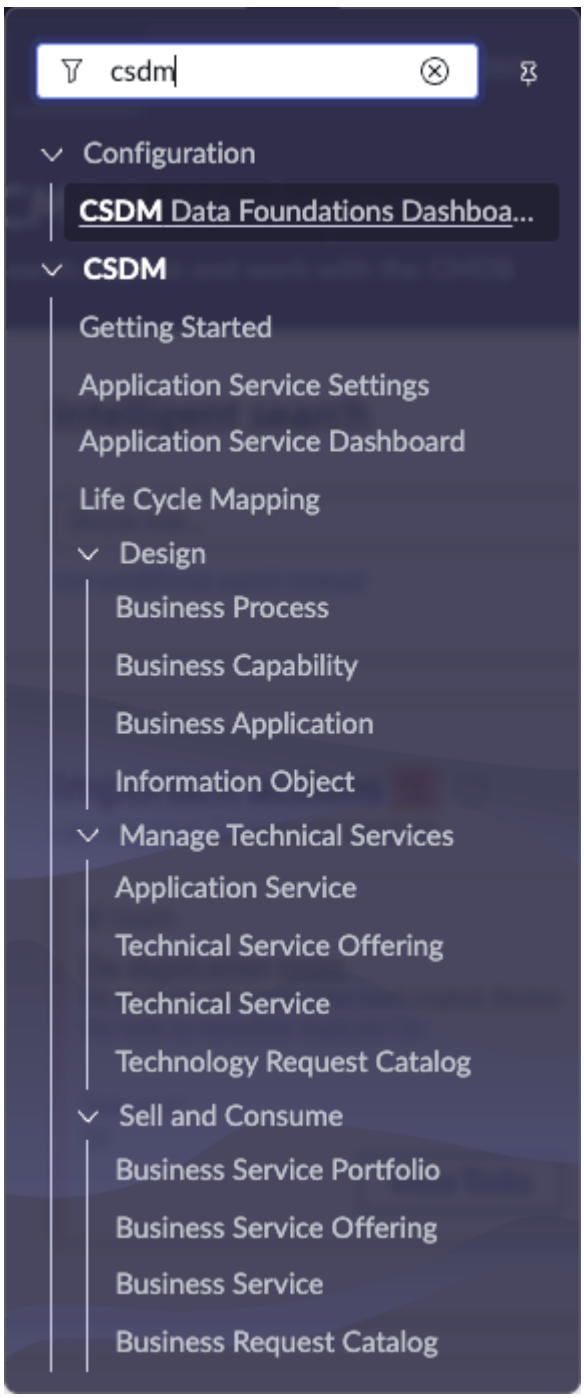


Tableau de bord CSDM Data Foundations

Le tableau de bord CSDM Data Foundations affiche des indicateurs clés CSDM sur une seule page pour vous aider à tirer pleinement parti de vos Now Platform produits. Reportez-vous à CSDM Tableau de bord Data Foundations.

Mise en route

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sélectionnez **Mise en route** pour ouvrir la bibliothèque de documentation utilisateur, la documentation que vous êtes en train de CSDM consulter.

Paramètres du service d'application

Utilisez le module Paramètres du service d'application pour spécifier les attributs et les relations requis lorsqu'un utilisateur crée un service d'application. Reportez-vous à Spécification des attributs et des relations pour les services d'application.

Consultez Surveiller l'intégrité des services d'application sur le tableau de bord Services d'application.

Tableau de bord des services d'application

Le tableau de bord des services d'application vous permet de surveiller et de gérer les services d'application pour vous assurer que les services d'application sont entièrement configurés et renseignés dans le CMDB. Reportez-vous à Surveillance et gestion des services d'application.

Mappage du cycle de vie

Utilisez le module de mappage du cycle de vie pour spécifier comment les valeurs d'état héritées existantes doivent être converties en CSDM Paires de valeurs du cycle de vie (*`life cycle stage`* et *`life cycle stage status`*). Vous mappez à la fois les valeurs d'état hérité d'actif et de CI à Paires de valeurs du cycle de vie. Reportez-vous à Activation CSDM de la synchronisation du cycle de vie entre l'actif et le CI pour prendre en charge l'instance de produit.

Conception

Travaillez dans les tables référencées dans le domaine Conception du CSDMfichier . Consultez Domaine de conception du CSDM cadre de travail.

Gérer les services techniques

Travaillez dans les tables référencées dans le domaine Gérer les services techniques du CSDM. Consultez Gérer les CSDM services techniques Domaine du cadre de travail.

Vendre et consommer

Travaillez dans les tables référencées dans le domaine Vendre/Consommer du CSDM. Consultez Vendre/consommer Domaine du cadre de CSDM travail.

Synchroniser les données pour les groupes « Géré par » et « Changement »

Synchronisation des attributs d'affectation de groupe

Définir le groupe pour un CI ou une classe entière de CI

Synchroniser les données à l'aide d'une offre de service technique

CSDM Tableau de bord Data Foundations

Le tableau de bord CSDM Data Foundations affiche des indicateurs clés CSDM sur une seule page pour vous aider à tirer pleinement parti de vos Now Platform produits.

Accéder au tableau de bord

Utilisez l'une des méthodes suivantes pour ouvrir le tableau de bord :

Accédez à la **Tout** > **Configuration**, puis sélectionnez **Tableau de bord CSDM Data Foundations**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

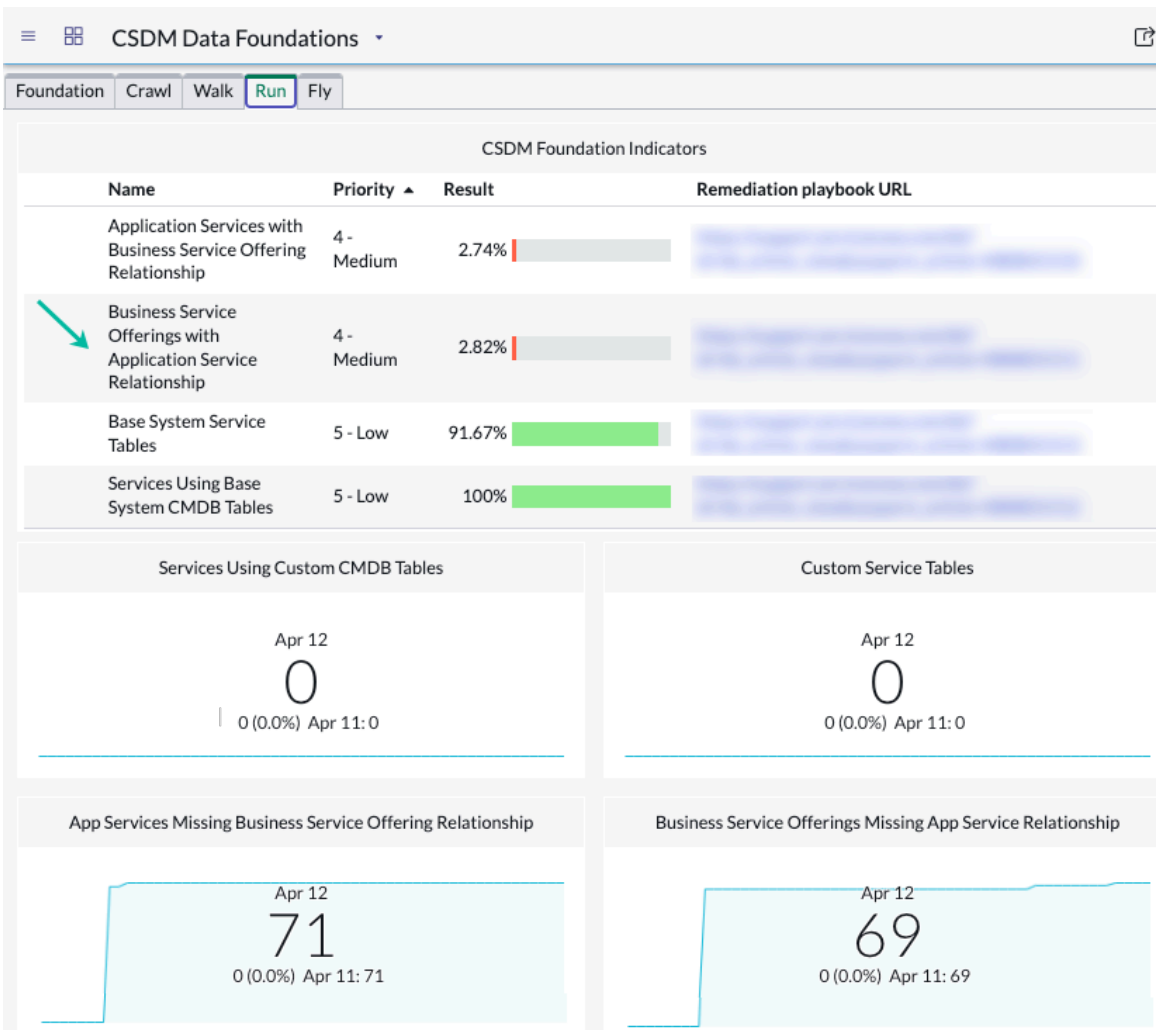
1. Dans CMDB Workspace, accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB**.
2. Sélectionnez **Gestion** dans la barre de Espace de travail CMDB menus.
3. Sélectionnez **le tableau de bord CSDM Data Foundations** dans la section Optimiser des outils de gestion.

Sélectionnez l'icône Tableau de bord des changements (▼) pour basculer entre les CSDM tableaux de bord et CMDB .

Exemple

Les rapports de chaque onglet affichent les mesures de données adaptées à la maturité de l'étape d'implémentation de CSDM votre organisation (fondation, ramper, marcher, courir et voler). Une étiquette sur chaque rapport identifie la mesure affichée.

Dans cet exemple, un rapport sous l'onglet **Exécuter** indique que plusieurs offres de services d'entreprise n'ont pas les relations requises avec les services d'application. Grâce à ces connaissances, les propriétaires de services peuvent ajouter les relations pour s'assurer que les agents du service clientèle obtiennent des informations complètes sur les impacts en amont des applications en panne.



© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglets du tableau de bord

- Le domaine Foundation implique des tables qui contiennent des données de base qui sont référencées à partir ou vers des objets dans les autres CSDM domaines. Des données de base sont requises avant de CMDBpouvoir utiliser ServiceNow des produits ou ajouter des données au fichier . Reportez-vous à Rapports d'étape « Foundation » sur le CSDM tableau de bord Data Foundations.
- À l'étape Exploration, vous travaillez sur système-de-base CMDB des tables associées à Gestion des services informatiques (ITSM). Reportez-vous à Rapports d'étape « Exploration » sur le CSDM tableau de bord Data Foundations.
- À l'étape de marche, vous identifiez et remplissez les CI et les applications de l'infrastructure réseau pris en charge par les équipes techniques de votre organisation. Reportez-vous à Rapports d'étape « Marcher » sur le CSDM tableau de bord des données de base.
- À l'étape Exécuter, vous configurez la relation entre une technologie et l'entreprise qui vend et/ou consomme la technologie. Reportez-vous à Rapports d'étape « Exécuter » sur le CSDM tableau de bord Data Foundations.
- Lorsque vous atteignez l'étape Voler, vous avez accompli la totalité ou la majeure partie du processus de mise en œuvre du CSDM cadre. L'étape de la mouche complète le processus. Reportez-vous à Rapports d'étape « Fly » sur le CSDM tableau de bord Data Foundations.

Gestion des performances de la collecte de données

Le système exécute des travaux planifiés qui collectent des données pour trois CSDM mesures :

- Services d'application qui n'ont pas de relation d'application d'entreprise
- Applications d'entreprise sans relation de service d'application
- Services d'application dont la relation avec les applications d'entreprise n'est pas `Consommé par`

Pour en savoir plus sur la gestion de la collecte de données d'une mesure qui n'est pas nécessaire ou qui affecte les performances du tableau de bord, reportez-vous à la section Gérer les performances.

Information associée

Configurer le CSDM tableau de bord Data Foundations

Surveiller les fondations du système dans et CSDM les tableaux de bord CMDB Data Foundations

Générer automatiquement des modèles de produits pour les CI logiques

Utilisez la tâche `d'affectation de modèle de produit CSDM`pour générer automatiquement un Modèle de produit enregistrement (modèle d'application, modèle de service ou modèle logiciel) pour chaque CI logique qui n'est pas encore associé à un Modèle de produit. Les modèles de produits sont idéaux pour associer des CI qui font partie d'un seul produit numérique.

Avant de commencer

Les utilisateurs disposant d'un accès en lecture aux enregistrements de CI modifiés peuvent afficher le nouveau Modèles de produitsfichier .

Rôle requis : administrateur

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Traduction automatique

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les CI d'application, de service et d'instance de classe de logiciel ne sont pas créés via Découverte, de sorte que leurs valeurs **d'ID de modèle [model_id]** peuvent ne pas faire référence à des Modèle de produit enregistrements. Pour vous aider à migrer vers un paradigme de gestion centré sur le produit, chaque instance d'un CI logique doit être associée à un Modèle de produit. La tâche *d'affectation de modèle de produit CSDM* s'opère sur les classes suivantes et utilise le nom de l'instance de classe comme nom du nouveau Modèle de produit.

- Offre de service
- Service technique
- Service d'application : le script ajoute la version (en ce qui concerne l'application d'entreprise) au nom du modèle logiciel associé. Par exemple, le modèle logiciel pour le CI de service d'application MyAppService peut être **MyAppService - version : 2.1**.
- Service d'entreprise
- Application de gestion

La tâche *d'affectation de modèle de produit CSDM*appelle le script *CSDMModelUtil*. Le script effectue ces actions pour chaque instance des classes prises en charge CSDM qui ne fait pas référence à :Modèle de produit

1. Créez un nouvel enregistrement de modèle d'application, de modèle de service ou de modèle logiciel portant le même nom que le CI. Si les informations requises pour générer la valeur de nom n'apparaissent pas dans le CI, le script utilise la valeur par défaut que vous avez spécifiée.
2. Pour le CI, ajoutez une référence au nouveau Modèle de produit dans le champ **ID de modèle [model_id].**

Fonctionnement du script :

- Le script respecte les règles d'accès de l'administrateur CMDB qui l'exécute.
- Si un enregistrement généré Modèle de produit automatiquement pour un CI d'instance de classe est identique à un enregistrement existant, alors l'enregistrement existant est utilisé pour ce CI.
- Si vos données incluent des CI avec des noms identiques (il s'agit en fait d'une erreur), les valeurs de model_id résultantes peuvent entrer en conflit. Validez le model_ids obtenu après avoir exécuté le script.

Procédure

1. Spécifiez le nom par défaut à utiliser si les valeurs nom/version d'un CI sont insuffisantes pour générer automatiquement le nom du nouveau Modèle de produit.

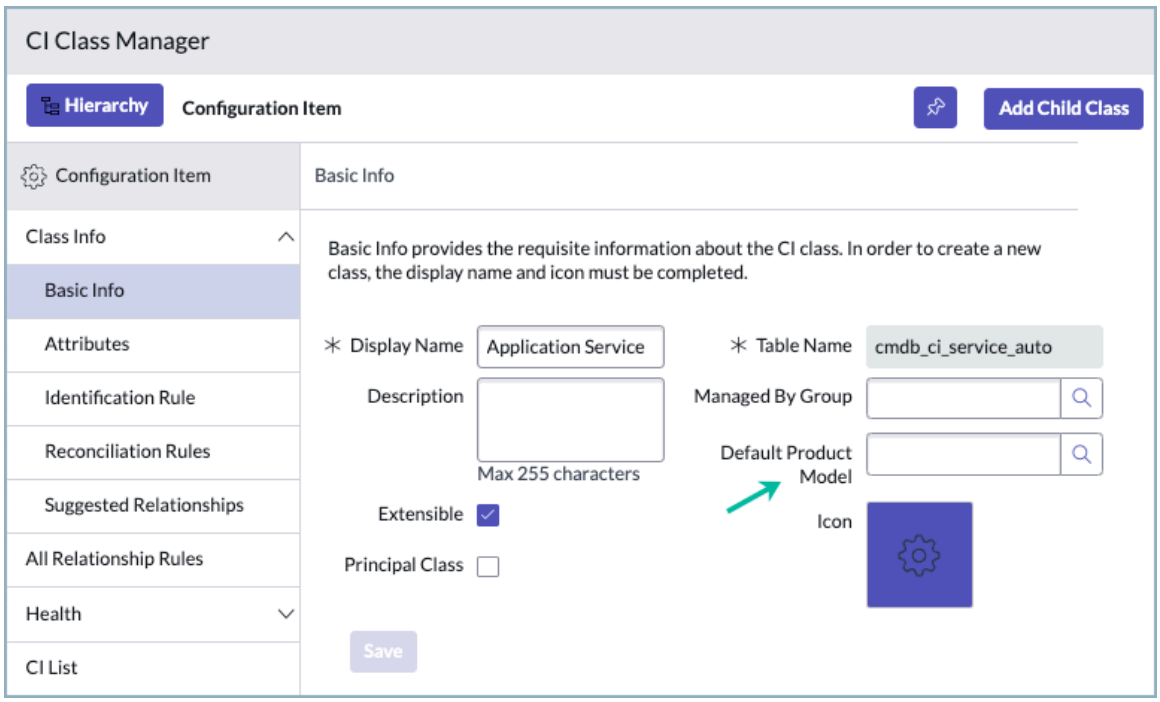
   a. Accédez à la **Configuration** > **Gestionnaire de classe de CI** , puis sélectionnez **Ouvrir la hiérarchie**.

   b. Accédez successivement à chacune des classes prises en charge (service d'application, service d'entreprise, etc.).

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Sur la page **Informations de base** de la classe, entrez le nom approprié dans le champ **Modèle de produit par défaut** .



2. Exécutez la tâche *d'affectation de modèle de produit CSDM*.
   a. Accédez à la **Planificateur système** > **Travaux planifiés** > **Travaux planifiés**.
   b. Recherchez et ouvrez la tâche *d'affectation de modèle de produit CSDM*.
   c. Sélectionnez **Exécuter maintenant**.
   Le script s'exécute et génère le Modèles de produitsfichier .
3. Vérifiez le créé Modèles de produits pour vous assurer que les nouvelles valeurs **d'ID de modèle [model_id]** sont correctes.

   Utiliser :

   - **Tout** > **Catalogue de produits** > **Modèles de produits** > **Modèles d'application**
   - **Tout** > **Catalogue de produits** > **Modèles de produits** > **Modèles de service**
   - **Tout** > **Catalogue de produits** > **Modèles de produits** > **Modèles logiciels**
4. Exécutez le travail chaque fois que vous voulez créer Modèle de produit des paramètres pour de nouvelles instances de classe.

Spécification des attributs et des relations pour les services d'application

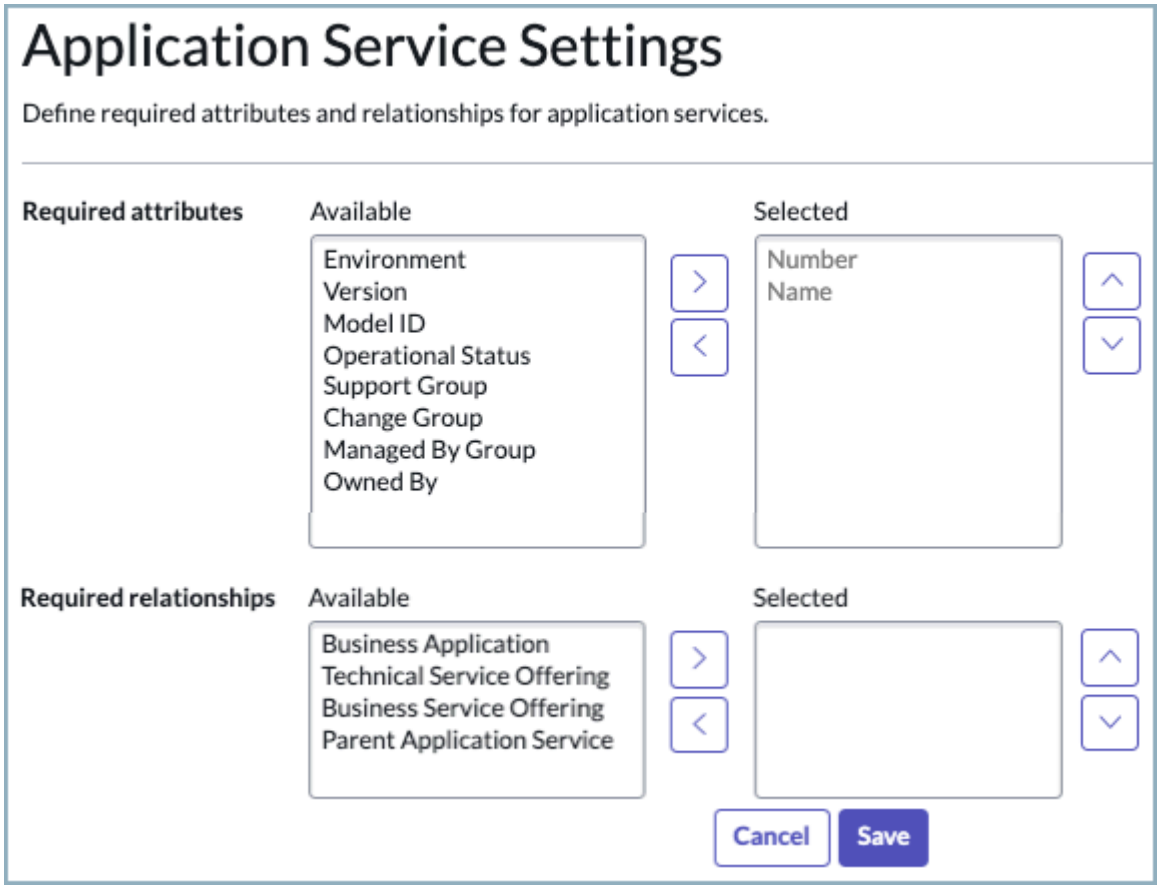
Utilisez le module Paramètres du service d'application pour spécifier les attributs et les relations requis lorsqu'un utilisateur crée un service d'application.

Configuration des paramètres du service d'application

Accédez à la **CSDM** > **Paramètres du service d'application** pour accéder au formulaire. Pour obtenir des instructions, consultez Modifier les attributs et les relations requis pour les services d'application.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Consultez Surveiller l'intégrité des services d'application sur le tableau de bord Services d'application.

Surveillance et gestion des services d'application

Le tableau de bord des services d'application vous permet de surveiller et de gérer les services d'application pour vous assurer que les services d'application sont entièrement configurés et renseignés dans le CMDB.

Utilisation du tableau de bord

Un rapport sur le tableau de bord, par exemple, peut vous diriger vers un service d'application qui n'est pas configuré avec une méthode de remplissage de service afin que vous puissiez le réparer. Pour en savoir plus sur l'utilisation du tableau de bord, reportez-vous à la section Surveiller l'intégrité des services d'application sur le tableau de bord Services d'application.

Synchronisation des attributs d'affectation de groupe

Pour permettre à un groupe d'utilisateurs particulier de gérer une collection de CI ou de classes CI, définissez des attributs d'affectation de groupe via l'offre de service technique ou le Gestionnaire de classe de CI. L'opération synchronise les données d'attribut de groupe sur tous les CI qui appartiennent à la classe CI ou aux groupes de CI spécifiés.

Méthodes de synchronisation des attributs d'affectation de groupe

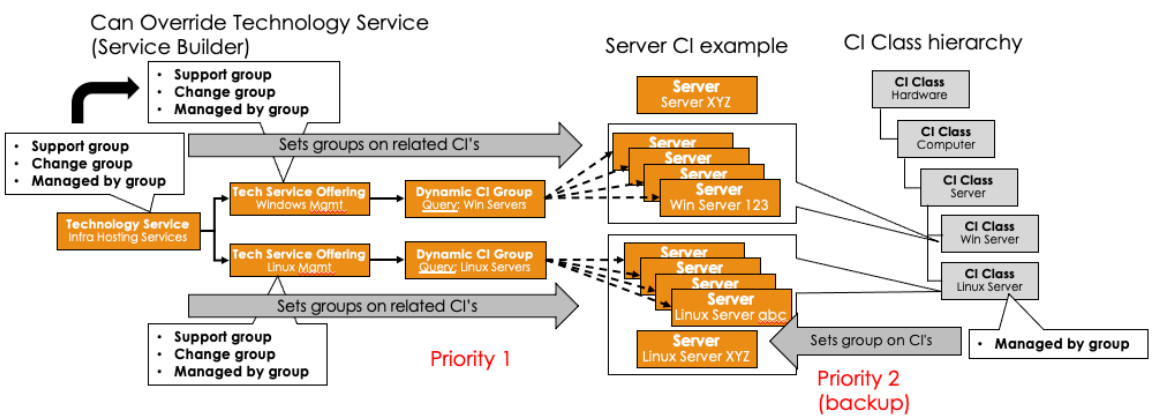
- Synchroniser les données à l'aide d'une offre de service technique : Définissez directement les attributs **Groupe de support**, **Groupe de changement** ou **Groupe géré par** dans une offre de service technique. Les paramètres sont appliqués aux CI associés à l'offre de service technique.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Définir le groupe pour un CI ou une classe entière de CI : Définissez l'attribut **Groupe Géré par** pour une classe spécifique dans le Gestionnaire de classe de CI. Le champ **de groupe Géré par** de tous les CI de la classe sera renseigné en fonction de la valeur spécifiée dans le Gestionnaire de classe de CI. Avec cette méthode, le paramètre **Géré par groupe** n'est appliqué qu'aux CI qui ne sont pas associés à une offre de service technique. Pour les CI gérés par une offre de service technique, le champ **Géré par groupe** est d'abord synchronisé avec son groupe de CI dynamique. Ce champ est ensuite synchronisé avec les CI qui font partie de ce groupe de CI dynamique, en remplaçant l'entrée du Gestionnaire de classe de CI.
- Utiliser un groupe de support et un groupe chargé de la modification : en utilisant des groupes de CI dynamiques, la synchronisation des données vous permet de gérer les données qui ne peuvent pas être détectées. Les valeurs des champs **Groupe de support** et **Groupe de changement** (précédemment appelé Groupe d'affectation) de la table cmdb_ci sont synchronisées avec leurs groupes de CI dynamiques associés et avec tous les CI contenus dans cet objet de groupe de CI dynamique.

Synchronisation des données d'équipe



Information associée

Gestionnaire de classe de CI

Définir le groupe pour un CI ou une classe entière de CI

Synchronisez les attributs d'affectation de groupe sur des classes de CI entières et des CI individuels à l'aide du Gestionnaire de classes de CI.

Avant de commencer

Rôle requis : itil et itil_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Définissez l'attribut **Groupe Géré par** pour une classe spécifique dans le Gestionnaire de classe de CI. Le champ **de groupe Géré par** de tous les CI de la classe sera renseigné en fonction de la valeur spécifiée dans le Gestionnaire de classe de CI. Avec cette méthode, le paramètre **Géré par groupe** n'est appliqué qu'aux CI qui ne sont pas associés à une offre de service technique. Pour les CI gérés par une offre de service technique, le champ **Géré par groupe** est d'abord synchronisé avec son groupe de CI dynamique. Ce champ est ensuite synchronisé avec les CI qui font partie de ce groupe de CI dynamique, en remplaçant l'entrée du Gestionnaire de classe de CI.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Gestionnaire de classe de CI**.
2. Sélectionnez **Hiérarchie** pour développer la liste Classes CI, sélectionnez une classe pour afficher les détails, puis sélectionnez **Informations de base**.
3. Spécifiez la valeur dans l'attribut **Géré par le groupe** et sélectionnez **Enregistrer**.
4. Pour vérifier le changement, sélectionnez **Liste de CI**.
   Le changement doit être appliqué à l'attribut **Géré par le groupe** de tous les CI de cette classe, sauf s'ils sont associés à une offre de service technique. Le changement est appliqué uniquement aux CI de la classe et non aux sous-classes d'un CI.

Example:

En tant que itil_admin, vous pouvez définir un groupe d'utilisateurs qui peut gérer tous les CI appartenant à une classe spécifique en procédant comme suit :

1. Accédez au Gestionnaire de classe CI et sélectionnez la classe **Serveur Linux** dans la liste.
2. Sélectionnez **Informations de base** et, dans l'attribut Géré par groupe, sélectionnez **sys_user_group** , puis sélectionnez **Enregistrer**.
3. Pour vérifier que l'attribut a été mis à jour, sélectionnez **Liste de CI** et accédez à la classe Serveur Linux. Vous verrez que l'attribut **Géré par le groupe** a été mis à jour sur **sys_user_group**.

Synchroniser les données à l'aide d'une offre de service technique

Synchronisez les attributs d'affectation de groupe sur des classes de CI entières et sur des CI individuels qui utilisent une offre de service technique.

Avant de commencer

Rôle requis : itil et itil_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

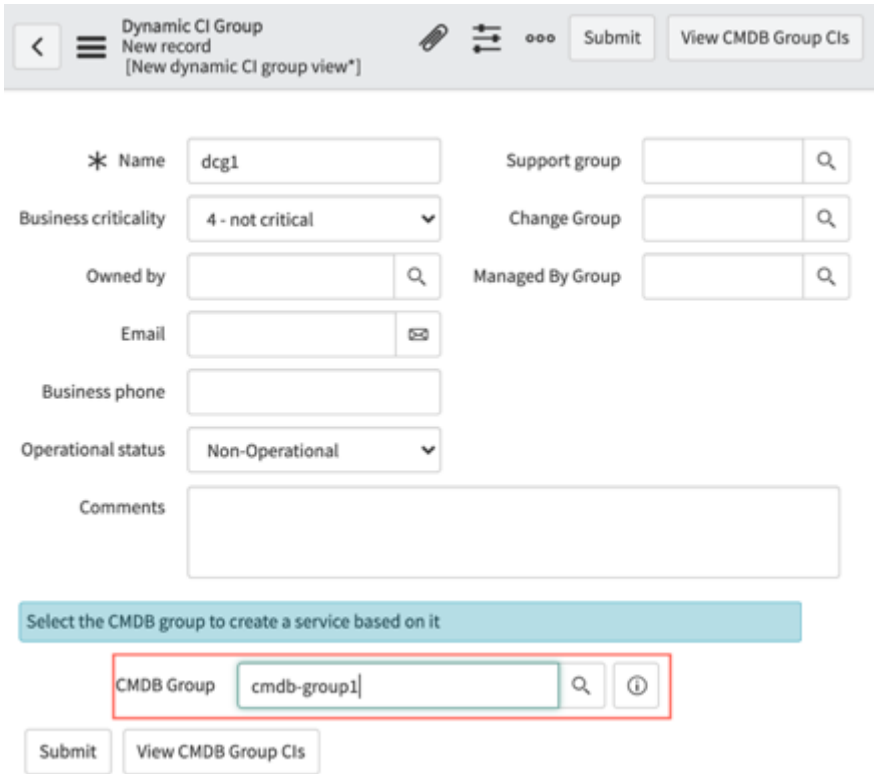
Définissez directement les attributs **Groupe de support**, **Groupe de changement** ou **Groupe géré par** dans une offre de service technique. Les paramètres sont appliqués aux CI associés à l'offre de service technique.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Groupes CMDB** et créez un nouveau CMDB groupe. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Groupes CMDB .
2. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Groupes de CI dynamiques**.
3. Créez un nouveau groupe de CI dynamique et associez-le au CMDB groupe que vous avez créé.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Pour plus d'informations sur les groupes de CI dynamiques, reportez-vous à la rubrique Gérer les CSDM services techniques Domaine du cadre de travail .

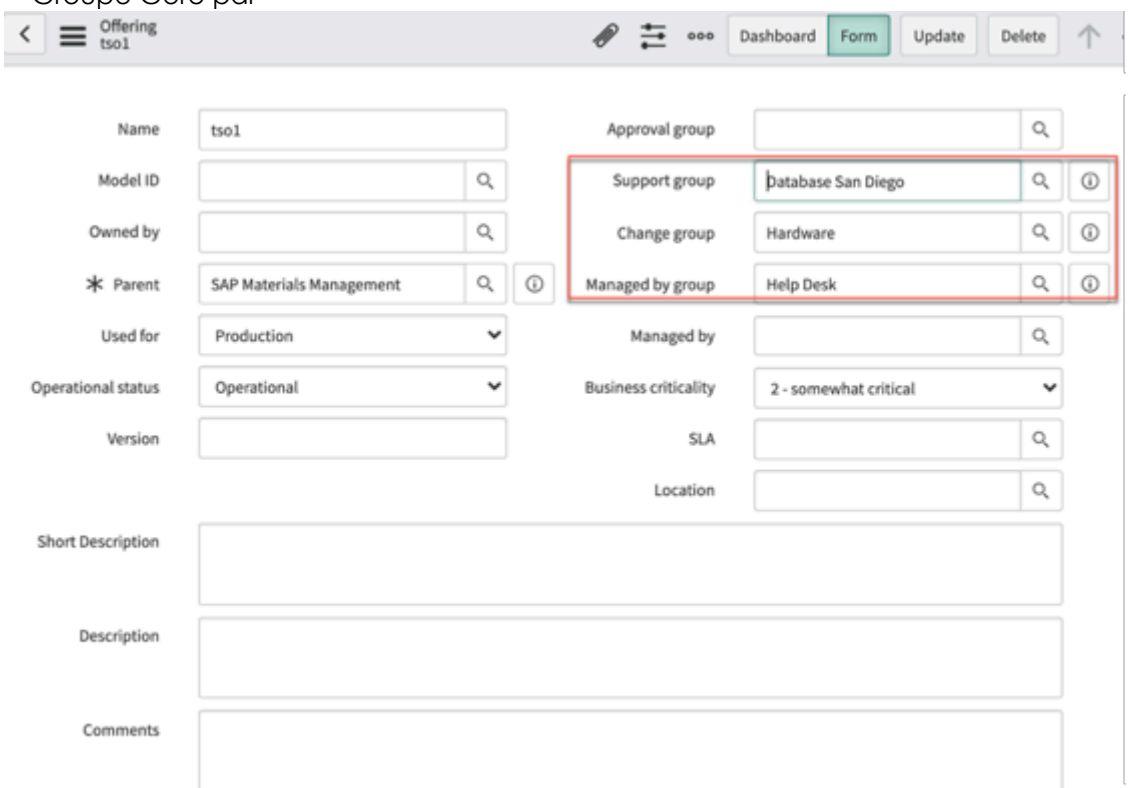
4. Accédez à la **Tout** > **CSDM** > **Offre de service technique** et créez une nouvelle offre de service technique.
   Pour en savoir plus sur les offres de service technique, consultez la rubrique Gérer les CSDM services techniques Domaine du cadre de travail
5. Accédez à la table **Relations** CI, sélectionnez **Nouveau** et entrez les valeurs suivantes :
   - **Parent** : sélectionnez l'offre de service technique que vous avez créée.
   - **Enfant** : sélectionnez le groupe de CI dynamique que vous avez créé.

6. Sélectionnez **Soumettre**.
   Vous avez créé une relation entre l'offre de service technique et le groupe de CI dynamique.
7. Accédez à la **Tout** > **CSDM** > **Offre de service technique** et ouvrez l'offre de service technique que vous avez créée.
8. Saisissez des valeurs dans les champs suivants :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Groupe de support
- Changer le groupe
- Groupe Géré par



9. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête, puis sélectionnez **Enregistrer**.
   Un message confirme que la synchronisation des données a été activée pour les champs.
10. Les valeurs que vous avez spécifiées sont appliquées au groupe de CI dynamique associé et à tous les CI associés.

Remarque :

- Si un nouveau CI est ajouté à la classe, les données ne seront synchronisées qu'une fois la tâche de synchronisation des données CSDM planifiée terminée. Si vous devez synchroniser les données immédiatement, accédez à **Travaux planifiés** > **Synchronisation des données CSDM** et sélectionnez **Exécuter**.
- Le champ **Géré par le groupe** peut être renseigné à la fois dans le gestionnaire de classe de CI et dans l'offre de service technique. Dans ce cas, c'est la valeur spécifiée dans le champ **Géré par le groupe** de l'offre de service technique qui prévaut.

Appliquer les CSDM directives à votre produit

La plupart des ServiceNow produits bénéficient de la mise en œuvre du cadre (CSDM) lors de l'implémentation Modèle de données de services de baseCMDB des données.

Produits et fonctionnalités qui bénéficient du respect des CSDM directives

Les rubriques suivantes identifient les tables spécifiques CMDB que les produits mettent à jour et à partir desquelles ils obtiennent des données.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Appliquer des directives CSDM à Gestion des changements
- Gestion du service clientèle et les CSDM lignes directrices
- Appliquer les directives de CSDM à Gestion des portefeuilles numériques
- Architecture d'entreprise (EA) (anciennement Gestion des portefeuilles d'applications) et le cadre CSDM
- Appliquer des directives CSDM à Gestion des incidents
- Référence de Intégrité ITOM et CSDM
- Tables Visibilité ITOM et CMDB
- Mise en œuvre du CSDM cadre de Operational Technology
- Tables Gestion des problèmes et CSDM
- Appliquer les directives du modèle de données de service commun à Centre de RPA
- Appliquer les directives de CSDM à Gestion des portefeuilles de services

Les rubriques fournissent les informations suivantes :

- Bref aperçu de la fonction et des avantages du produit.
- CMDB Tables gérées par le produit.
- CMDB Tables utilisées par le produit.
- Mention d'autres ServiceNow produits qui ajoutent de la valeur au produit.
- Mention d'autres ServiceNow produits qui bénéficient du produit.
- Cas d'utilisation et exemples.

Remarque : Un cas d'utilisation CSDM peut avoir un ou plusieurs types de données. D'autres produits peuvent également gérer ces types de ServiceNow données. Les cas d'utilisation ne décrivent pas toutes les dépendances de produit possibles.

Les rubriques n'abordent pas les informations suivantes :

- Mise en œuvre du ServiceNow produit.
- Configuration de systèmes qui ne sont pas inclus dans le système de basefichier . De tels systèmes peuvent être mentionnés dans cette présentation du produit, mais ils ne sont pas inclus dans le champ d'application.
- À l'aide d'autres ServiceNow produits tels que Gestion des services informatiques (),ITSM IT Business Management (ITBM) et Gestion des opérations informatiques (ITOM).

Vidéos CSDM dans ServiceNow Community

Liste de lecture de toutes les vidéos CSDM

Vue du produit Gestion des problèmes

Gestion des problèmes permet d'identifier la cause d'une erreur dans l'infrastructure informatique, signalée comme des occurrences d'incidents associés. L'objectif de cette vue de produit est de vous aider à comprendre comment les entités clés de Gestion des problèmes utilisent le cadre de travail CSDM principal.

Avec Gestion des problèmes vous pouvez effectuer les actions suivantes :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Documentez la cause première d'une erreur et résolvez-la définitivement.
- Créez des articles d'erreur connue à partir d'un problème pour fournir des conseils et aider à éviter les incidents.
- Collaborez sur les tâches de problème avec d'autres équipes afin d'identifier la cause première à l'aide d'une fonctionnalité de glisser-déplacer sur les tableaux de tâches visuels.

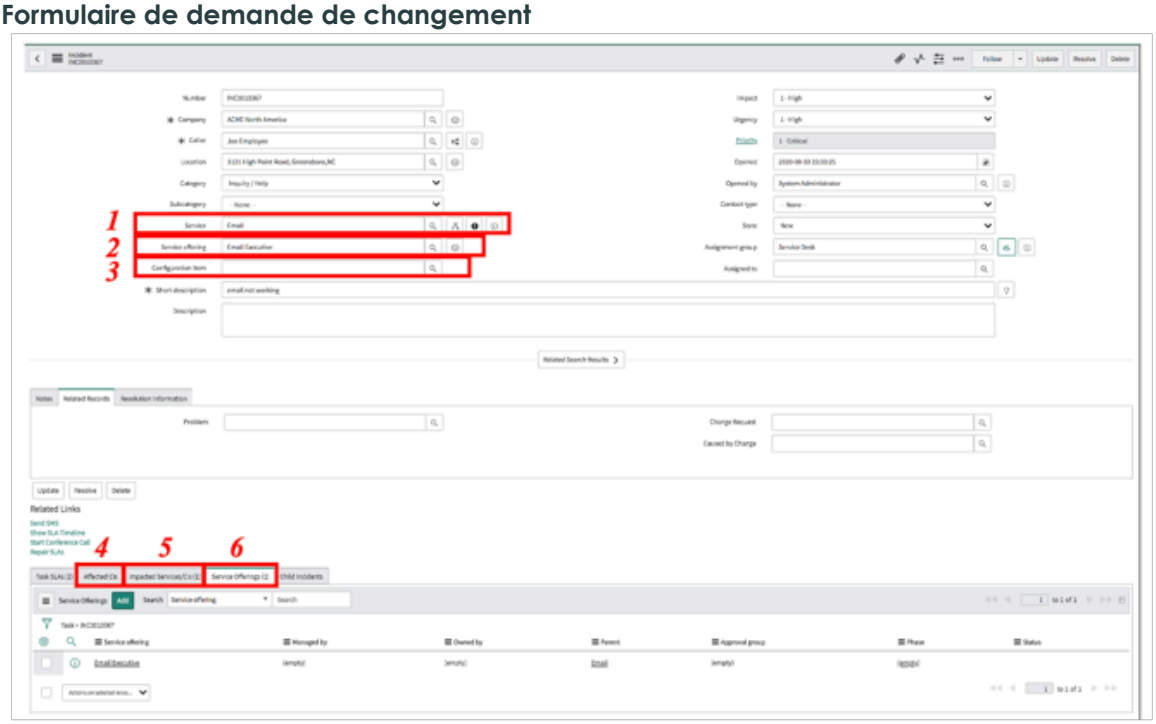
Le Gestion des problèmes formulaire référence les éléments suivants CSDM (attributs et vues connexes).

1. Service : désigne la table [cmdb_ci_service_business].

   Remarque : les versions antérieures étiquetaient cet attribut *Business Service*.

2. Offre de service : référence la table [service_offering] pour afficher les offres de service affectées par le problème dans la liste connexe Offres de service [task_service_offering].
3. Éléments de configuration : désigne la table [cmdb_ci].
4. CI affectés/causaux : table de liste connexe [task_ci]
5. Services impactés : table de liste connexe [task_cmdb_ci_service].

Formulaire de demande de changement



Tables Gestion des problèmes et CSDM

Gestion des problèmes gère et utilise des tables CSDM. Plusieurs produits ServiceNow en bénéficient et apportent de la valeur ajoutée à Gestion des problèmes.

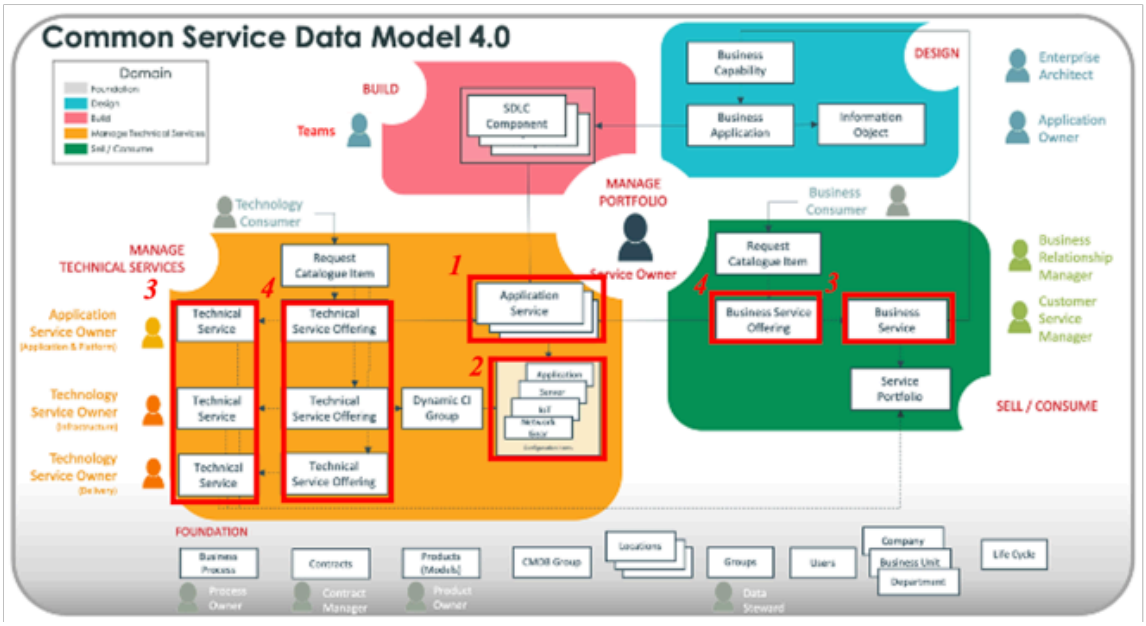
Tables CSDM utilisées par Gestion des problèmes

1. Table des services d'application [cmdb_ci_discovered_service] : service d'application ou tout CI d'infrastructure
2. Tables des éléments de configuration [cmdb_ci*].

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Table Service d'entreprise [cmdb_ci_service_business] et table Service technique [cmdb_ci_service_technical] : utilisent l'attribut de classification de service pour identifier les services d'entreprise et les services techniques.
4. Table Offre de service [service_offering] : utilisée comme attribut de liste de choix pour filtrer les types d'offres de service, tels que Service d'entreprise, Service technique et Service d'application.



Produits qui apportent de la valeur ajoutée à Gestion des problèmes

Lorsque vous utilisez Gestion des problèmes l'un des produits suivants ServiceNow , vous augmentez la valeur que vous obtenez de Gestion des problèmes.

- Découverte fournit des détails sur les CI matériels et logiciels que vous utilisez.
- Gestion des portefeuilles de services Fournit des informations sur le cycle de vie d'un service.
- Gestion des actifs fournit le modèle de produit associé. Gestion des actifs logiciels (SAM Foundation) et Hardware Asset Management (HAM) fournissent des données de cycle de vie pour Gestion des portefeuilles technologiques.
- Gestion de la sécurité fournit des informations initiales sur l'endiguement, l'éradication et la reprise des problèmes liés à la sécurité.
- Gestion des risques fournit des informations sur les risques informatiques et financiers.

Produits qui bénéficient de APM

- Gestion des services informatiques ()ITSM : les services sont liés au contexte de l'entreprise et des applications, ainsi qu'à l'information et aux technologies sous-jacentes.
- Information Technology Operations Management (ITOM) : comprend le contexte professionnel des services d'application ainsi que le matériel et les logiciels gérés.
- Gouvernance, risque et conformité (GRC) : les auditeurs peuvent exploiter les applications d'entreprise et les objets d'informations connexes. Cela les aide à comprendre la sensibilité

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

des données au moment de la conception pour la définition du champ d'application des audits, la mesure des risques et la gestion des activités d'audit.

- Gestion des actifs: gère les cycles de vie des logiciels et du matériel pour les applications d'entreprise et les services d'entreprise.

Cas d'utilisation d'Gestion des problèmes

Le Gestion des problèmes cas d'utilisation est décrit dans cette section.

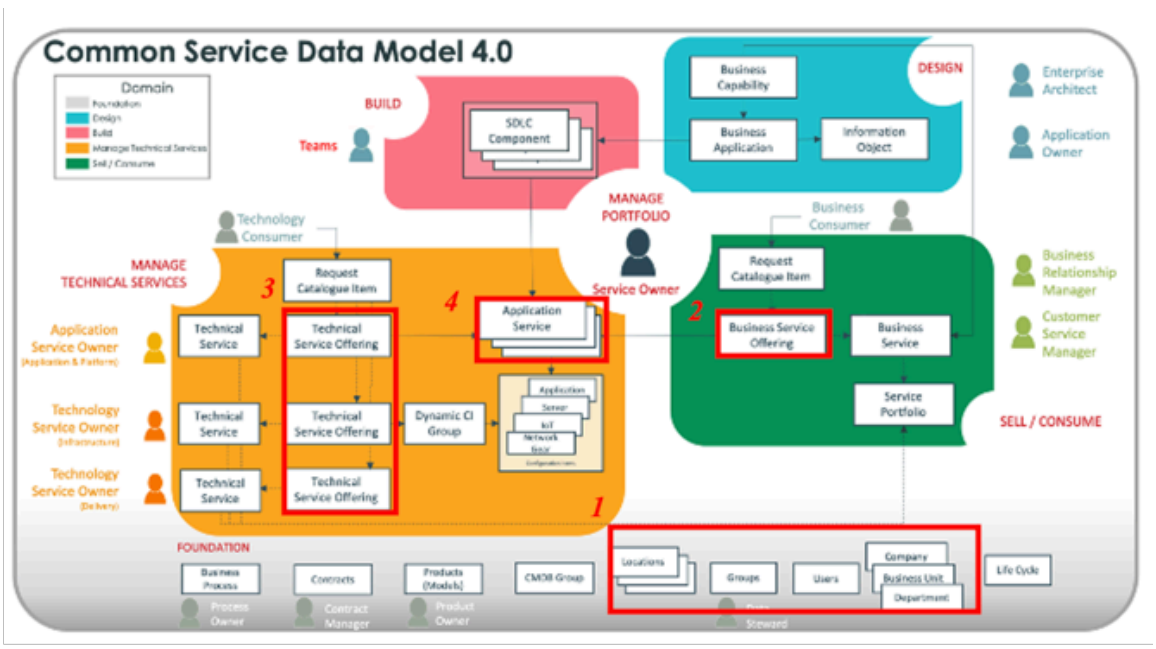
Gestion des problèmes sert à prévenir les problèmes et les incidents qui en résultent. Il vise également à éliminer les incidents récurrents et à minimiser l'impact des incidents qui ne peuvent être évités. Avec Gestion des problèmes, vous pouvez capturer des informations sur les éléments de configuration (CI) affectés, avec le type comme actif, dans un problème pour conserver un enregistrement des éléments de configuration mis à jour, réparés, échangés ou retirés. En conservant la trace des actifs, vous pouvez identifier l'emplacement des actifs, leur utilisation et quand ils ont été modifiés. À l'aide Gestion des problèmesde , vous pouvez surveiller et gérer les actifs de votre entreprise selon une approche systématique.

Si un élément de configuration (CI) a entraîné un problème, utilisez la vue des dépendances pour identifier les autres éléments de configuration (CI) affectés par le CI à l'origine du problème. Vous pouvez ensuite associer les éléments de configuration (CI) affectés à un enregistrement de problème pour savoir comment le problème affecte les autres CI avec des relations dépendantes.

Principales fonctionnalités du cas d'utilisation de Gestion des problèmes

Le CMDB, lorsqu'il est utilisé par le cadre de travail, apporte de la CSDM valeur de Gestion des problèmes la manière suivante :

- Comprenez l'impact du problème sur les services et les offres de service.
- Acheminer les problèmes dynamiquement.
- Identifiez un ou plusieurs services impactés pour résoudre le problème.



Les CSDM éléments de données utilisés sont Gestion des problèmes les suivants :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Abonnement : listes connexes des offres de service qui identifient qui a accès à l'offre et peut donc être impacté par une panne. Un problème peut identifier l'impact à l'aide des tables Abonné par. Les listes connexes sont les suivantes :
   - Abonnements de service par société [service_subscribe_company]
   - Abonnements de service par département [service_subscribe_department]
   - Abonnements de service par groupe [service_subscribe_sys_user_grp]
   - Abonnements de service par emplacement [service_subscribe_location]
   - Abonnements de service par utilisateur [service_subscribe_sys_user]
2. L'offre de service d'entreprise peut être utilisée par des problèmes pour fournir l'approbateur professionnel en fonction des approval_group et business_criticality. Un service d'entreprise peut compter plusieurs offres, chacune ayant une criticité différente.
3. L'offre de service technique peut être utilisée par les problèmes pour fournir le approval_group d'approbation technique et le groupe d'affectation technique sur l'attribut assignment_group.
4. Le service d'application peut être utilisé pour fournir des environnements de production et autres (DEV, QA, UAT, etc.). Les environnements autres que les environnements de production peuvent être filtrés si vous le souhaitez. L'attribut **used_for** hérité est mappé à l'attribut **environment**. Vous devez utiliser l'attribut **environment**.

   Remarque : certaines offres de service peuvent également identifier l'attribut environment de l'offre.

Résultats du cas d'utilisation de Gestion des problèmes

Le CSDM cadre fournit un Gestion des problèmes contexte pour les problèmes sur ce que les CI peuvent être impliqués.

Pour déterminer l'impact et la cause première, exécutez les étapes suivantes :

1. Renseignez l'attribut Élément de configuration sur le formulaire de problème, configuration_item, avec l'élément ou le service CI affecté.
2. (Facultatif) Utilisez les attributs Service et Offre de service sur le formulaire de problème pour affiner la liste des éléments de configuration parmi lesquels choisir. Cette fonctionnalité n'est pas disponible avec le et nécessite une système de base configuration supplémentaire.
3. (Facultatif) Utilisez la liste connexe CI affectés pour identifier les CI susceptibles d'avoir causé le problème.

Considérations sur l'application Gestion des problèmes

Tenez compte des points suivants lors de la mise en œuvre du cadre de travail CSDM.

- Service d'application : un service d'application est un type de service qui est une représentation logique d'une pile d'applications déployée.
- Utilisation d'un service d'application pour un problème : voici quelques scénarios dans lesquels le service d'application peut être utilisé pour un problème :
  - Il s'agit d'un problème lié à l'application : dans ce scénario, le service d'application peut être renseigné dans l'attribut configuration_item du formulaire Problème représentant le déploiement unique d'une pile d'applications. Par exemple, le service d'application de MyApp 3.0 Prod a été signalé comme étant indisponible.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le problème sur un CI d'infrastructure a un impact sur les appareils. Dans ce scénario, le service d'application peut être renseigné sur la liste connexe Services impactés, task_cmdb_ci_service, pour identifier le service d'application comme l'un des services impactés. Par exemple, le serveur Acme42 peut avoir un impact sur mon service d'application de MyApp 3.0 Prod et d'autres services connexes.

Vue du produit Catalogue de services

Le Catalogue de services vous permet de créer d'autres catalogues (tels que le catalogue de demandes et le Catalogue de produits) qui offrent des opportunités de libre-service dans le canal que vous souhaitez utiliser (portail en libre-service, application mobile) ou (Agent virtuel interface classique). L'objectif de cette vue de produit est de vous aider à comprendre comment les entités clés de Catalogue de services utilisent le cadre de travail CSDM principal.

Vous pouvez créer des éléments de catalogue qui peuvent être utilisés pour soumettre des demandes telles que des offres de services et de produits. Vous pouvez également normaliser l'exécution des demandes pour assurer l'exactitude et la disponibilité des éléments dans les catalogues.

En plus des offres exécutées à l'aide de l'application Gestion des requêtes pour le service informatique, vous pouvez utiliser Catalogue de services les créateurs d'enregistrements pour soumettre des demandes ou des tickets dans des applications non informatiques telles que les services RH, juridique, installations et tout enregistrement dans une application personnalisée.

Tables Catalogue de services et CSDM

Catalogue de services gère et utilise des tables CSDM. Plusieurs produits ServiceNow en bénéficient et apportent de la valeur ajoutée à Catalogue de services.

CSDM tables gérées par le Catalogue de services

L'gère Catalogue de services principalement les services d'entreprise dans le domaine Vendre/Consommer. Les services techniques sont également affichés à partir du domaine Operate de Gestion des événements.

Le gère Catalogue de services la table d'éléments de catalogue [sc_cat_item]. La table Élément de catalogue crée des demandes dans Gestion des requêtes. Les demandes disposent généralement d'un workflow automatisé, semi-automatisé ou professionnel pour répondre à la demande, qui peut consister en des approbations et des tâches. Lorsqu'ils font partie de , les CI sont associés à des offres de Gestion des portefeuilles de servicesservice. Lorsque vous liez un élément de catalogue, vous pouvez suivre l'activité de demande pour tous les éléments de catalogue associés à une offre de service. Une offre peut avoir plusieurs éléments de catalogue.

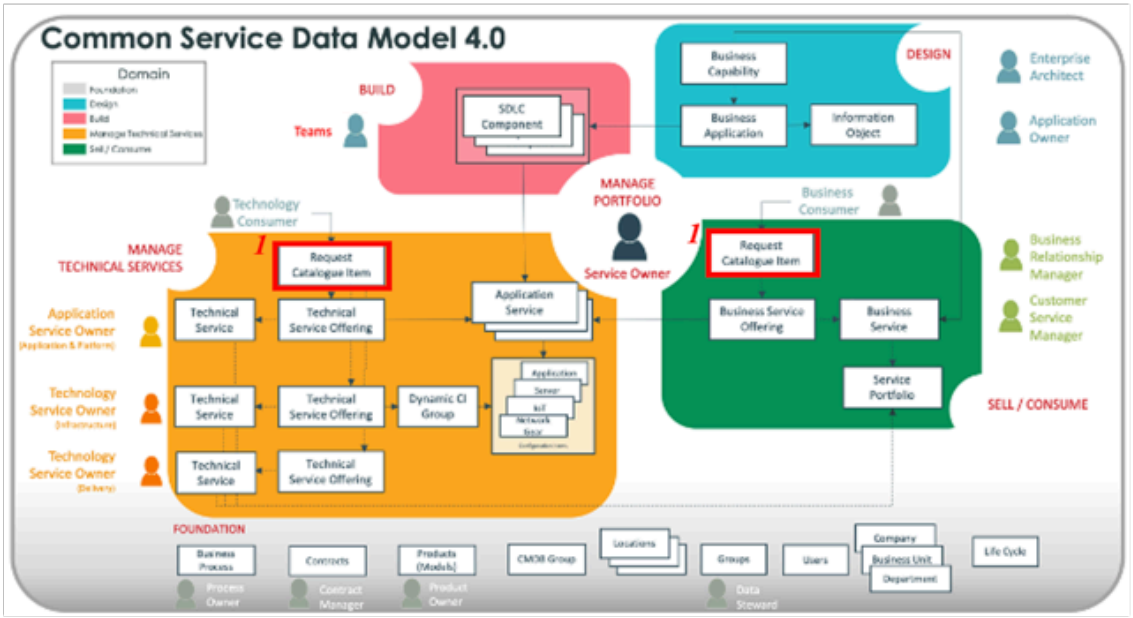
Les CI peuvent inclure :

- Élément matériel PC (pc_hardware_cat_item) : soumet les demandes d'actifs matériels incluses dans Gestion des actifs les workflows.
- Élément logiciel PC (pc_software_cat_item) : soumet les demandes d'actifs logiciels incluses dans Gestion des actifs les workflows.
- Créateur d'enregistrement (sc_cat_item_producer) : soumet des demandes ou génère des enregistrements autres que les tables Gestion des requêtes pour les services qui ne sont pas pris en charge par Gestion des requêtes (par exemple, les tickets RH, les demandes d'installations ou les demandes juridiques).

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

CSDM tables gérées par le Catalogue de services



CSDM Tables utilisées par le Catalogue de services

1. Tables des éléments de configuration [cmdb_ci*].
2. Table Offre de service [sc_cat_item_subscribe]
3. Table des services d'application [cmdb_ci_discovered_service]
4. Tables de modèles de produits [cmdb_model]

> **Remarque :** Les relations héritées CMDB suivantes qui fournissaient autrefois l'accès aux éléments de catalogue ne sont plus prises en charge. Pour fournir l'accès, utilisez les nouvelles relations répertoriées dans la table.

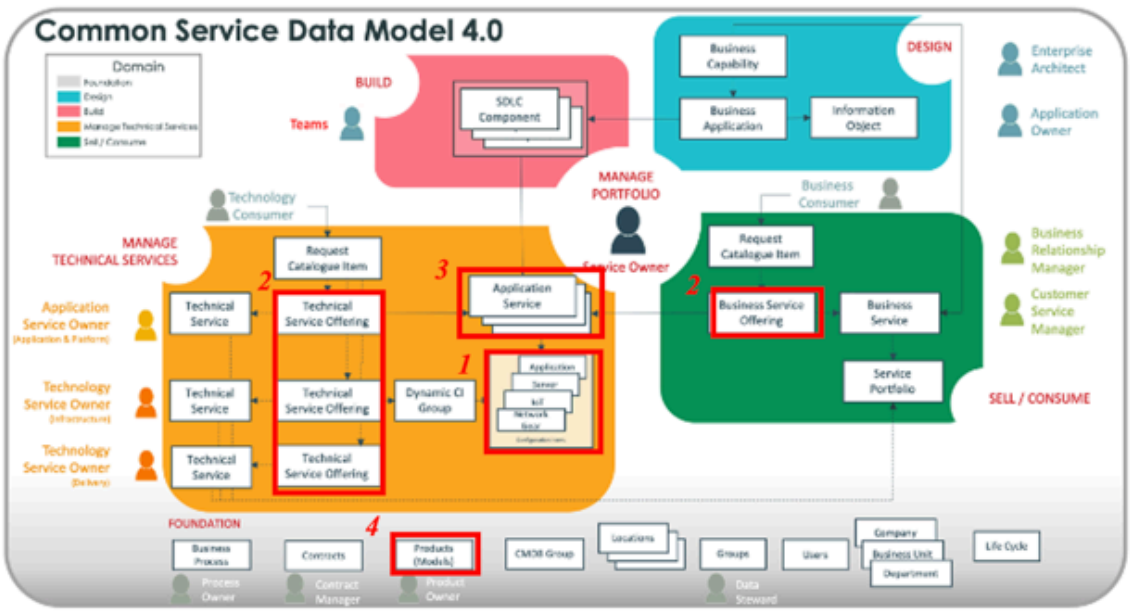
Tables de relations

CMDB **table**	**Table de relations des éléments de catalogue**	**Nouvelle relation à utiliser à la place**
Utilisateur (sys_user)	sc_cat_item_user_mtom, sc_cat_item_user_no_mtom	Critères d'utilisateur
Groupe (sys_user_group)	sc_cat_item_group_mtom, sc_cat_item_group_no_mtom	Critères d'utilisateur
Département (cmn_department)	sc_cat_item_dept_mtom, sc_cat_item_dept_no_mtom	Critères d'utilisateur
Emplacement (smn_location)	sc_cat_item_location_mtom, sc_cat_item_location_no_mtom	Critères d'utilisateur
Société (core_company)	sc_cat_item_company_mtom, sc_cat_item_company_no_mtom	Critères d'utilisateur

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

CSDM Tables utilisées par le Catalogue de services



Produits qui bénéficient de la Catalogue de services

Gestion des portefeuilles de services (Gestion des portefeuilles de services)

Relie les éléments de catalogue aux offres de service. Permet aux propriétaires de services de créer et de gérer les éléments de catalogue plus facilement, et donne plus de visibilité sur les offres de service.

Gestion des actifs matériels et Gestion des actifs logiciels

Le catalogue en libre-service vous permet de commander un actif et de suivre la prestation de services.

Ressources humaines (RH)

Expose le créateur (créateur d'enregistrement) de tickets RH et affiche le créateur d'enregistrement dans les catalogues en libre-service pertinents (par exemple, portail, mobile et Agent virtuel).

Gestion du service clientèle (CSM)

Expose le créateur (créateur d'enregistrement) des tickets du service client et affiche le créateur d'enregistrement dans les catalogues en libre-service pertinents (par exemple, Portail en libre-service, Mobile et Agent virtuel).

Cas d'utilisation d'Catalogue de services

Vous pouvez créer des catalogues personnalisés dans lesquels vous pouvez demander des éléments, tels qu'un service ou un produit spécifique. Avec ce cas d'utilisation, CSDM fournit une Catalogue de services connexion aux offres de service et aux services.

Cas d'utilisation d'Catalogue de services

Les catalogues contiennent des éléments de catalogue et constituent les points de départ pour accéder aux services disponibles. Les catalogues de demandes et les catalogues de produits sont deux des catalogues personnalisés que vous pouvez créer à partir du Catalogue de services.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Un catalogue de demandes est une liste de produits techniques et commerciaux, de services, d'options d'engagement de service et d'offres que vous pouvez commander.

- A Catalogue de produits est un ensemble d'informations sur des modèles individuels. Un modèle est une version ou une configuration spécifique d'un actif. Les gestionnaires des actifs utilisent le comme référentiel centralisé pour les informations sur les Catalogue de produits modèles.

Principales fonctionnalités du cas d'utilisation de Catalogue de services

Gestion des portefeuilles numériques (DPM) utilise le CSDM cadre de travail pour naviguer dans le portefeuille des services. Vous pouvez ensuite utiliser le portefeuille des services pour localiser les services et leurs offres de service, éléments de catalogue, dépendants, dépendances, déploiements de mesures, coûts et initiatives. Les mesures associées sont agrégées à l'aide du CSDM cadre de travail avec les tables connexes.

Éléments de catalogue

Un élément de catalogue est un élément ou un service que vous pouvez demander à partir du catalogue. Un service peut contenir plusieurs éléments de catalogue. Les éléments de catalogue sont répertoriés sur le portail du catalogue et sont disponibles pour les utilisateurs qui en ont besoin (par le biais d'un abonnement ou d'une responsabilité professionnelle). Chaque élément de catalogue est lié à une offre de service.

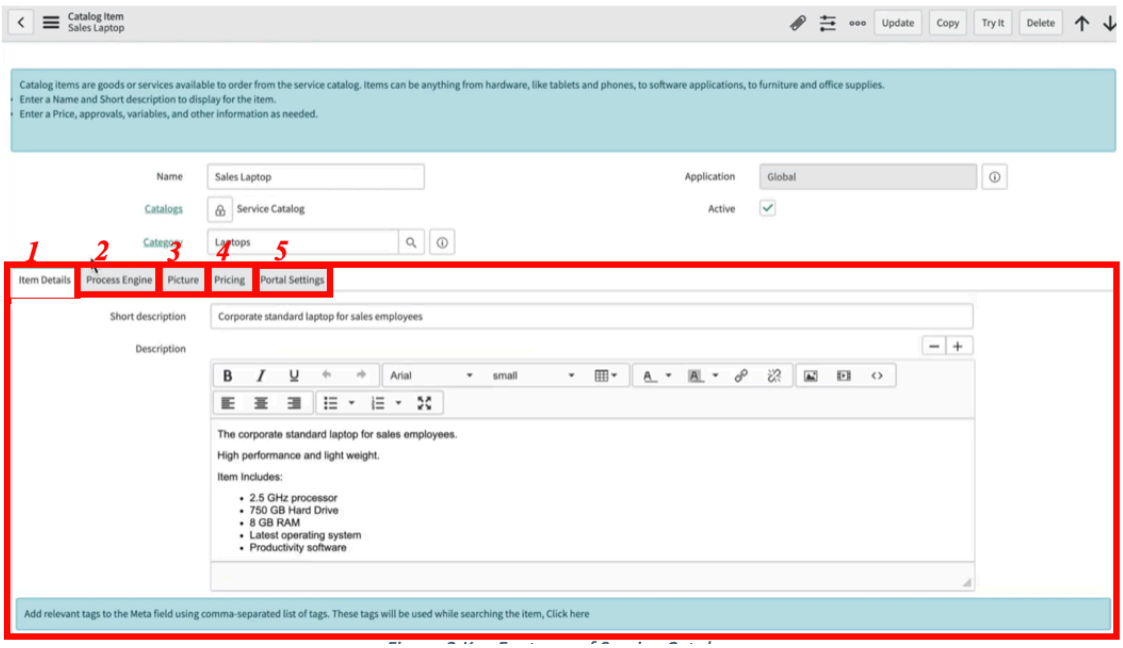
Le formulaire Élément de catalogue comprend les onglets suivants.

- Détails de l'élément : description de l'élément de catalogue.
- Moteur de processus : processus défini utilisé pour répondre à la demande d'élément de catalogue.
- Image : image utilisée pour représenter l'élément de catalogue lorsqu'il apparaît dans le catalogue.
- Prix : détails de tarification de l'élément de catalogue.
- Paramètres du portail : fournit des paramètres spécifiques sur la façon dont vous interagissez avec l'élément de catalogue dans le portail du catalogue.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Élément de catalogue



Cas d'utilisation d'Catalogue de produits

Utilisez le Catalogue de produits pour spécifier des informations sur un modèle de produit. Les modèles de produit sont des versions ou des configurations spécifiques d'une ressource. Les gestionnaires des actifs utilisent le comme référentiel centralisé pour les informations sur les Catalogue de produits modèles.

Une analyse détaillée et bien gérée Catalogue de produits peut se coordonner avec les informations sur l'actif, l'approvisionnement, la demande, le contrat et le Catalogue de servicesfournisseur. Les modèles publiés dans le Catalogue de produits fichier sont automatiquement publiés dans le Catalogue de servicesfichier . Comprend Catalogue de services des informations sur les biens (modèles) et les services. Si le modèle est disponible chez plusieurs fournisseurs, il peut être répertorié plusieurs fois. Les modèles sont inclus avec Gestion des actifs.

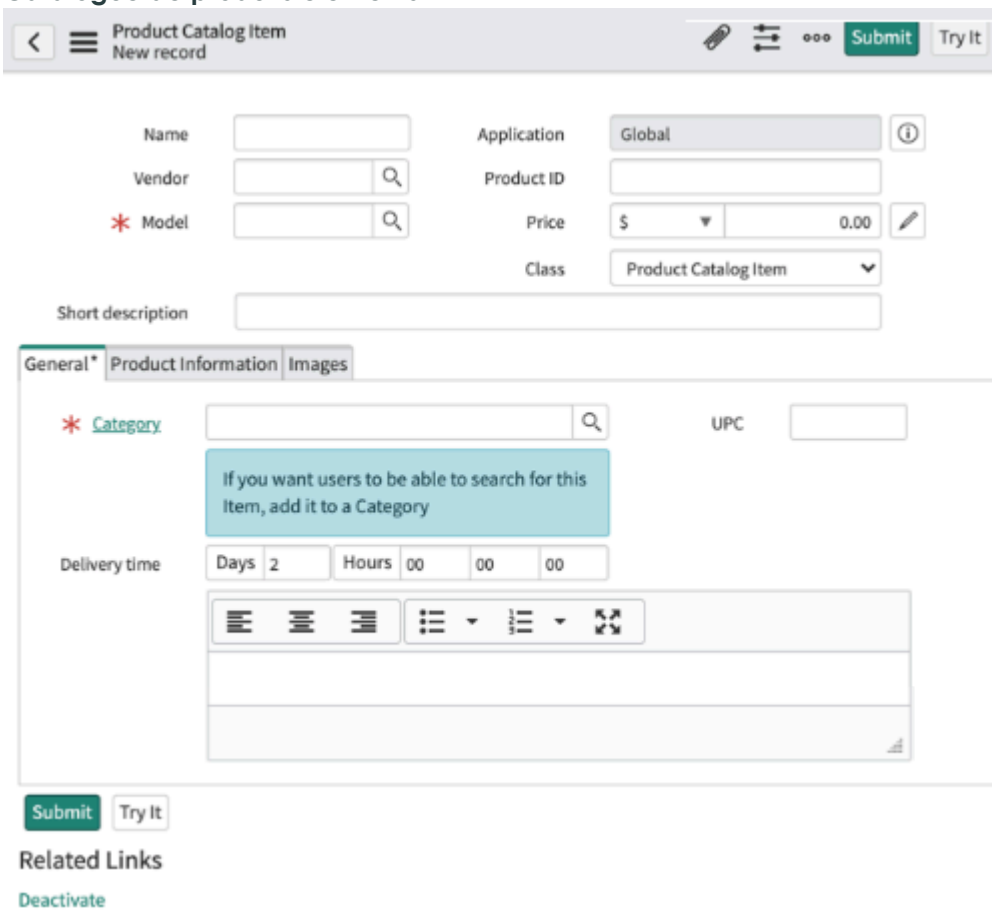
Principales fonctionnalités du cas d'utilisation de Catalogue de produits

Ce cas d'utilisation vous permet d'inclure des informations sur les produits matériels et logiciels en tant qu'éléments dans le Catalogue de produitsfichier .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Catalogue de produits éléments



Résultats du cas d'utilisation Catalogue de produits

Le CSDM cadre de travail garantit que les modèles de produits sont disponibles dans le catalogue et que des processus sont définis pour utiliser les modèles.

Considérations sur l'application Catalogue de services

Tenez compte des points suivants lors de la mise en œuvre du cadre de travail CSDM.

- Les Catalogue de produits builds sur le Catalogue de servicesfichier . Les catalogues de produits spécifient les modèles de produits qui peuvent être utilisés. Les attributs spécifiques au produit sont capturés dans chaque élément de catalogue. Vous pouvez créer des catalogues de produits pour chaque type de produits de votre portefeuille.
- Vous pouvez créer des types de catalogue qui reflètent les types de produits et de services proposés.

Référence CSDM

Les rubriques de référence fournissent des descriptions détaillées des tables, propriétés, formulaires et rôles utilisés dans le CSDM cadre de travail.

Informations de base

Termes propres à CSDM

Relations CI dans le CSDM

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Comment CSDM les concepts sont mappés aux CMDB tables

Cycles de vie

Cycle de vie du document

Cycle de vie du matériel

Cycle de vie de l'emplacement

Cycle de vie logique

Cycle de vie du produit

Termes propres à CSDM

La plupart des ServiceNow produits et Now Platform applications s'alignent étroitement sur le Modèle de données de services de base. Cette table définit les termes tels qu'ils sont utilisés dans le Now Platformfichier .

Termes communs de CSDM

Terme	Définition	Notes
Application	Tout programme, module ou groupe de programmes déployé qui est conçu pour fournir des fonctionnalités spécifiques sur une infrastructure informatique.	Définit le comportement et a des fonctionnalités spécifiques qui lui sont associées. Les applications sont généralement des fonctionnalités détectables, comme le serveur Web Apache.
Service d'application	Le type de service qui est une représentation logique d'une pile d'applications déployée.	L'hébergement, la sauvegarde de données et la récupération sont des exemples de services d'application. **Remarque :** Les applications et les services d'application n'ont pas de relation un-à-un. Un service d'application peut inclure plusieurs applications. Une application peut être incluse dans plusieurs services d'application. Consultez Surveiller l'intégrité des services d'application sur le tableau de bord Services d'application.
Ressource	Élément dont la valeur financière est suivie.	De nombreux actifs sont des CI et vice versa, mais ce n'est pas toujours le cas. Les actifs ont un cycle de vie avec des considérations financières, par exemple Microsoft 365.
Application de gestion	Représente tous les environnements logiciels et d'infrastructure (dev, test, fabr) configurés	Utilisé pour augmenter la productivité et effectuer d'autres fonctions business avec précision. Par exemple, Dell Online.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Termes communs de CSDM (suite)

Terme	Définition	Notes
	pour fournir des fonctionnalités.	
Option d'entreprise	Option de haut niveau requise par une organisation pour exécuter son modèle économique ou remplir sa mission.	Généralement décrite dans le cadre de l'exécution d'une ou de plusieurs tâches spécifiques pour atteindre des résultats commerciaux. Par exemple, gestion de la demande ou planification financière.
Service aux entreprises	Un service d'entreprise est un type de service publié pour les utilisateurs métiers. Un service d'entreprise implémente généralement une ou plusieurs options d'entreprise.	En règle générale, les utilisateurs professionnels commandent des services aux entreprises. Les utilisateurs métiers peuvent sélectionner les niveaux d'offre et d'engagement de service souhaités via le Catalogue de servicesfichier . Par exemple, les services d'approvisionnement, d'expédition et des finances. • Un service aux entreprises est un CI opérationnel. • Un service d'entreprise doit être un service de niveau unique et non une hiérarchie de services d'entreprise. • Un service d'entreprise peut être utilisé pour l'impact dans un incident, un problème et un changement, ainsi que pour les approbations de changement. • Un service aux entreprises doit être centré sur le consommateur ou le vendeur.
Élément de configuration (CI)	Les composants physiques et logiques d'une infrastructure qui sont actuellement, ou seront bientôt sous la gestion des configurations.	Il peut s'agir d'un module unique tel qu'un serveur, une base de données, un routeur ou un élément plus complexe, tel qu'un système complet. Par exemple, un serveur Web, une base de données ou une infrastructure.
Modèle d'exploitation	Représentation abstraite et idéalement visuelle (modèle) de la façon dont une organisation fournit de la valeur à ses clients ou bénéficiaires.	Représente généralement les différents éléments du fonctionnement d'une organisation. Il intègre généralement des postes de stratégie tels que le modèle d'innovation, le degré d'automatisation intelligente, l'alignement du secteur, les modèles de livraison des fournisseurs et les attentes commerciales du service informatique.
Portefeuille	Collection de services, de produits, de projets ou d'applications.	Utilisé pour réunir les éléments similaires pour une entreprise. Les portefeuilles peuvent être regroupés par objectif, option, organisation, projets similaires ou services.
Service	Moyen de fournir de la valeur aux clients en	Comporte généralement trois aspects :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Termes communs de CSDM (suite)

Terme	Définition	Notes
	facilitant les résultats que les utilisateurs souhaitent atteindre sans la propriété de coûts et de risques spécifiques.	• Interaction • Offre • Système du service ServiceNow fournit trois types de service de base : • Business • Technique • Application Vous pouvez étendre les types de base pour qu'ils s'alignent sur les types de service de votre organisation.
Catalogue de services	Fournit une vue exploitable des produits, des services, des options d'engagement de service et des offres disponibles.	Aide à gérer les services accessibles à un utilisateur. En outre, les catalogues constituent le point de départ pour accéder aux services disponibles. Par exemple, le catalogue de services informatiques.
Engagement de service	Définit les obligations de prestation de service convenues entre le consommateur et le fournisseur.	Se manifeste souvent sous la forme de contrats tels que des accords sur les niveaux de service, des accords de niveaux opérationnels et des contrats sous-jacents. Les engagements de service incluent des caractéristiques de performance spécifiques qui différencient une offre d'une autre.
Offre de service	La stratification d'un service en options d'aptitude, de disponibilité, de tarification et de package.	Différents niveaux de performances et de fonctionnalités peuvent être disponibles pour un service donné. Par exemple, ITSM Standard et ITSM Pro.
Service technique	Type de service publié pour les propriétaires de services et qui renforce généralement un service d'application ou d'entreprise.	Peut généralement être commandé par les propriétaires de services. Les propriétaires de services peuvent sélectionner les niveaux d'offre et d'engagement de service souhaités via Catalogue de services. Par exemple, les ordinateurs, le stockage et les réseaux.

CSDM Termes du cycle de vie

La plupart des ServiceNow produits et Now Platform applications s'alignent étroitement sur le Modèle de données de services de base. Cette table définit les termes tels qu'ils sont utilisés dans le Now Platformfichier .

Table de mappage du cycle de vie

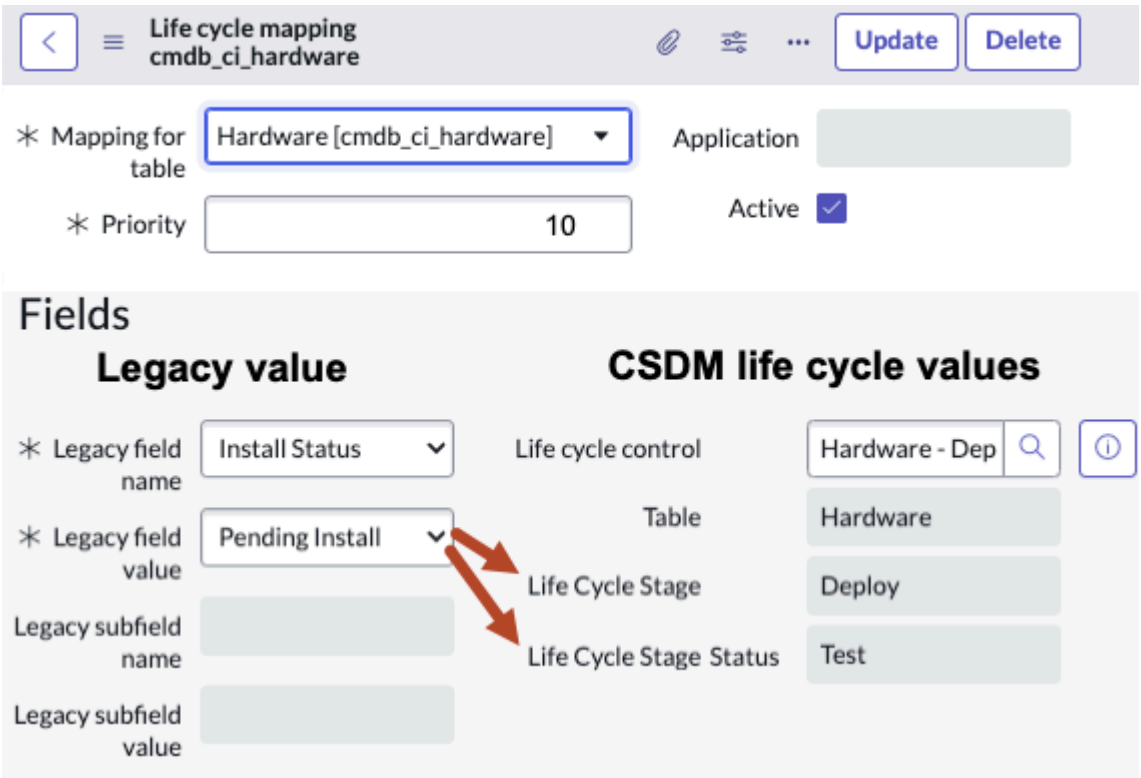
Le système de base comprend la table de mappage du cycle de vie [life_cycle_mapping]. La table est préremplie de mappages entre les valeurs d'état hérité largement utilisées et les

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

valeurs équivalentes CSDM *d'étape du cycle de vie* et d'état de l'étape du *cycle de vie*. Chaque enregistrement de la table (appelée règle de mappage) spécifie la manière de mapper une valeur d'état héritée, en fonction de sa table, à l'ajustement CSDM Paire de valeurs de cycle de vieoptimal.

La table contient généralement plusieurs entrées d'enregistrement par classe, chaque entrée faisant correspondre un état hérité spécifique à un Paire de valeurs de cycle de viefichier . Lorsqu'il existe plusieurs entrées d'enregistrement pour une classe, les entrées sont classées par ordre de priorité et de probabilité afin de contenir des valeurs significatives pour le processus de mappage. La règle de priorité la plus élevée est utilisée lorsque plusieurs règles de candidat s'appliquent.



Consultez Mapper les valeurs d'état héritées aux CSDM valeurs de cycle de vie et Comment les valeurs de cycle de vie de l'actif, du CI et de l'IBI sont synchronisées.

Termes liés au cycle de vie

CI

Élément de configuration : enregistrement dans la table CI [cmdb_ci] CMDB.

Paire de valeurs de cycle de vie

A Paire de valeurs de cycle de vie est la combinaison des valeurs d'étape du cycle de vie et d'état de l'étape du cycle de vie d'un CI, d'un actif ou d'un IBI sur le cycle de vie d'une instance de produit. La paire de valeurs décrit entièrement l'état du cycle de vie de l'instance de produit.

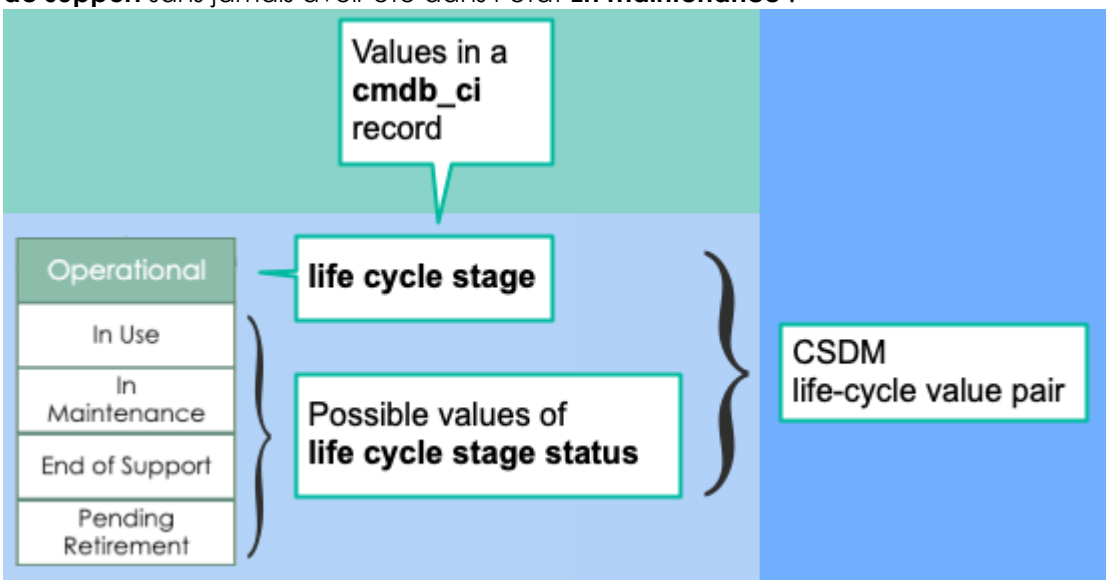
La norme CSDM Paire de valeurs de cycle de vie couvre toutes les phases du cycle de vie d'une instance de produit.

- A *life cycle stage* est l'une des grandes phases par lesquelles passe un CI, de la création ou de l'approvisionnement à la retraite et à la fin de vie.
- *life cycle stage status* est l'état particulier d'un CI dans son étape de cycle de vie actuelle.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Par exemple, un CI matériel en phase **opérationnelle** peut changer d'état au fil du temps, passant de **En cours d'utilisation** à **En cours de maintenance** , puis à **Fin de support**. Un CI matériel différent peut passer de **En coursd'utilisation à Fin de support** sans jamais avoir été dans l'état **En maintenance** .



Valeurs héritées de CI

Types de valeur qui étaient en place avant CSDM l'implémentation des valeurs de cycle de vie :

- État de l'installation
- Statut opérationnel
- État du matériel
- Sous-état du matériel

asset

Actif de production : enregistrement dans la table Actif [alm_asset].

Élément de base d'installation (IBI)

Élément de base d'installation : enregistrement dans la table Élément de base d'installation [sn_install_base_item]. Tout élément fourni en tant que service ou vendu à votre client est suivi en tant qu'élément de base d'installation (IBI). La table Catégorie de modèle associe l'actif, le CI et l'IBI de l'élément.

Instance de produit

Une instance de produit (PI) est composée d'un actif opérationnel (asset), d'un élément de base d'installation (IBI) et d'un élément de configuration (CI). Un PI est un regroupement logique de [actif/CI/IBI] qui représente les instances de produits (biens et services) tout au long de leur cycle de vie dans ServiceNow les applications et les workflows. Formulations possibles :

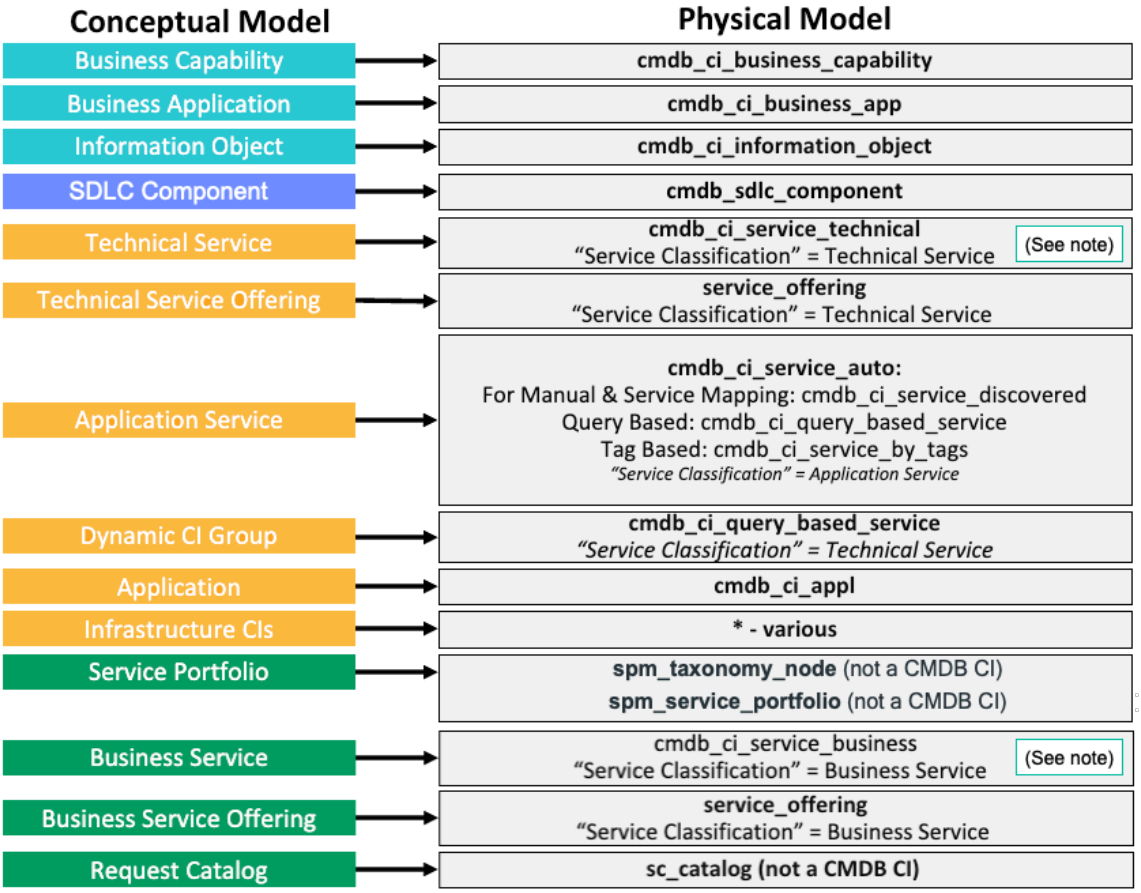
- Actif + CI + IBI
- Actif + CI
- Actif + IBI

Comment CSDM les concepts sont mappés aux CMDB tables

Les objets du cadre conceptuel CSDM doivent être mappés aux objets du modèle physique (CI et tables de classes CI) dans le CMDB.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque : Les services d'entreprise et les services techniques se connectent au spm_service_portfolio via le spm_taxonomy_node. Consultez Taxonomie Gestion des portefeuilles de services .

Vidéos CSDM dans ServiceNow Community

Liste de lecture de toutes les vidéos CSDM

Relations CI dans le CSDM

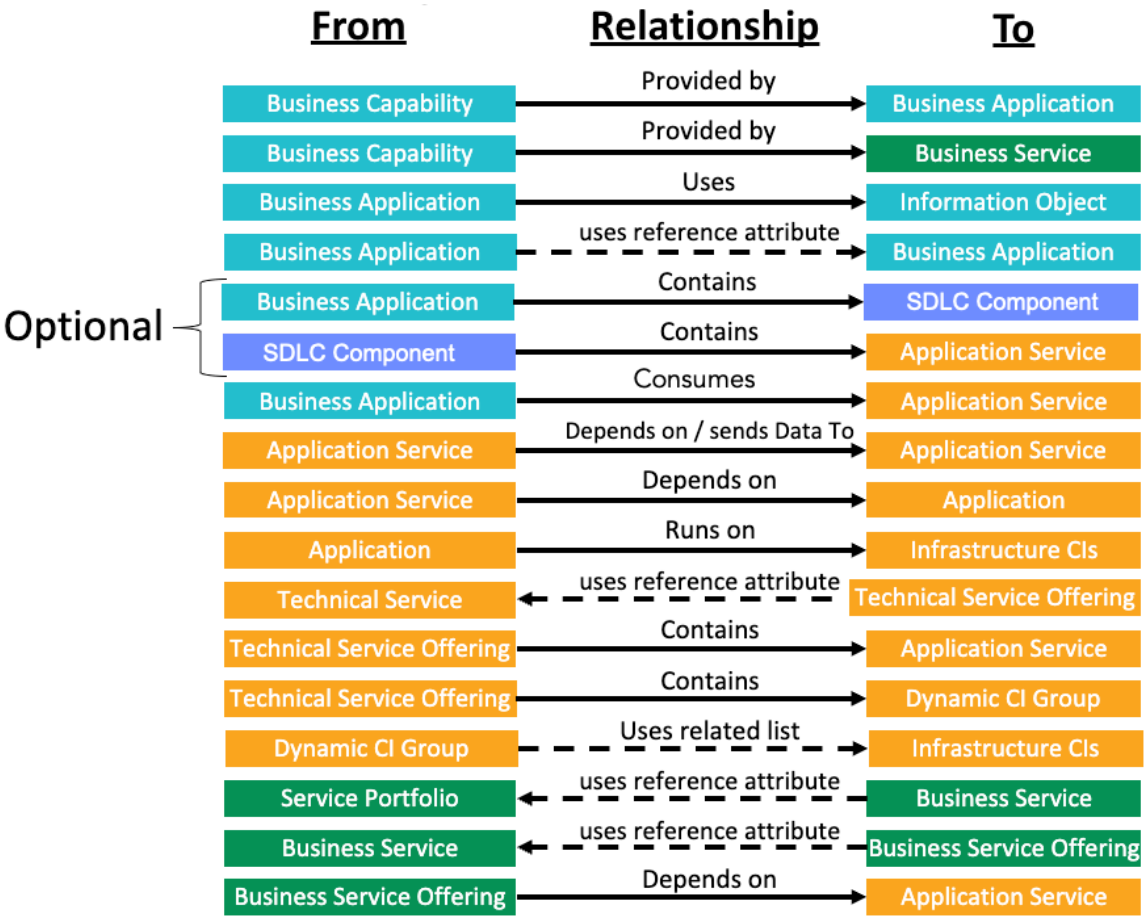
Pour que la gestion de la configuration soit la plus efficace possible, établissez des relations entre les objets et les éléments de configuration (CI) dans le module conceptuel CSDM.

Relations obligatoires CSDM

- La plupart des fonctionnalités et des produits, tels que l'évaluation des risques de Gestion du portefeuille de technologies et Gestion des portefeuilles d'applications (APM), dépendent des relations.
- Les relations généralement créées font partie des CI d'infrastructure Mappage des services et Découverte constituent la norme pour eux. Si vous mappez les éléments manuellement, assurez-vous de réfléchir à la façon dont Découverte ils auraient été traités.
- Tous les objets du CSDM modèle conceptuel ne sont CMDB pas des tables et tous les objets n'ont pas de relations. Vous devrez peut-être créer certaines des relations requises suivantes.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque : Les services d'entreprise et les services techniques se connectent au spm_service_portfolio via le spm_taxonomy_node. Consultez Taxonomie Gestion des portefeuilles de services .

Ressources de l' ServiceNow Community

Pour une explication détaillée du rôle de l'attribut de référence d'application d'entreprise dans la gestion des plateformes d'un CSDM point de vue, consultez cet article dans la ServiceNow communauté.

Liste de lecture de toutes les vidéos CSDM

Comment les valeurs de cycle de vie de l'actif, du CI et de l'IBI sont synchronisées

Votre organisation tire une valeur significative de vos Now Platform applications lorsque vous tirez parti de l'option permettant de mapper directement les valeurs d'état héritées vers CSDM *life cycle stage* les valeurs and *life cycle stage status* et de synchroniser automatiquement les valeurs à l'avenir.

Comment les valeurs de cycle de vie actif, CI et IBI sont synchronisées

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

Synchronisation entre l'actif et l'IBI

Par défaut, le système synchronise les valeurs de cycle de vie entre l'actif et l'IBI à l'aide des et *life cycle stage status* Paires de valeurs du cycle de vie.CSDM *life cycle stage*

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Synchronisation entre l'actif et le CI

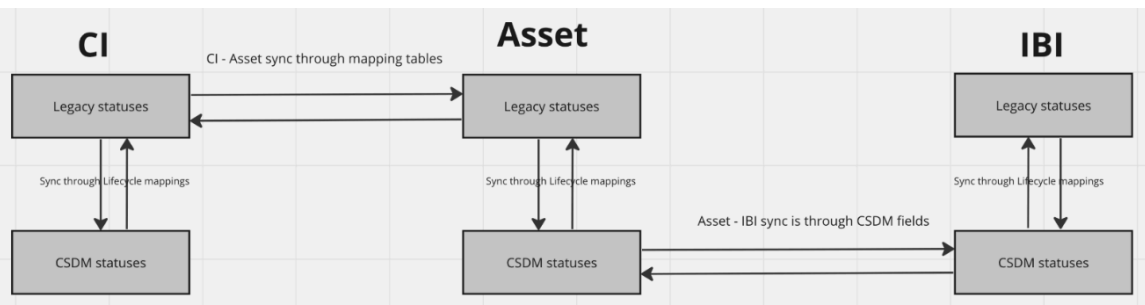
Lorsque le module d'extension CSDM (csdm.lifecycle.migration.activated) est activé sur votre instance, la synchronisation entre les tables d'actifs et de CI dépend du paramètre de *csdm.lifecycle.sync.between.ci.and.asset.activated* propriété système :

- Lorsque la propriété est définie sur vrai, le système synchronise directement les CSDM *life cycle stage* valeurs et *life cycle stage status*. Cette option offre des avantages significatifs à votre organisation.

> **Important :** La propriété est définie sur vrai lorsque vous sélectionnez **Activer la synchronisation du cycle de vie** dans la vue de liste Mappages du cycle de vie.

- Lorsque la propriété est définie sur faux (valeur par défaut), la synchronisation se produit via les valeurs **Statut** et **Sous-état** héritées.

Synchronisation du cycle de vie lorsque la propriété système est définie sur false (le paramètre par défaut)



Lorsque le module d'extension CSDM (csdm.lifecycle.migration.activated) est activé sur votre instance et que la *csdm.lifecycle.sync.between.ci.and.asset.activated* propriété système est définie sur false :

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

Les mises à jour apportées à la valeur **d'état** ou de **sous-état** d'un actif sont synchronisées avec l'IBI et le CI associés. Par exemple, lorsque la valeur **État** de l'actif est mise à jour sur **En cours d'utilisation**, la synchronisation se produit comme suit :

- Les *life cycle stage* valeurs et *life cycle stage status* de l'actif sont définies sur **Opérationnel** et **En cours d'utilisation**, ces valeurs sont ensuite synchronisées avec *life cycle stage* les valeurs et *life cycle stage status* de l'actif IBI.
- Les valeurs **État** et **Sous-état** du CI basculent sur **Installé** et **En cours d'utilisation**.

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

Les mises à jour apportées aux *life cycle stage* valeurs et *life cycle stage status* aux valeurs d'un actif IBI sont synchronisées avec les valeurs **d'état** et de **sous-état** héritées de l'actif par le CSDM biais des valeurs. Les valeurs héritées de l'actif sont ensuite synchronisées avec le CI associé. Par exemple, lorsque les valeurs et *life cycle stage status* d'un actif IBI sont mises à jour sur **Défectueux** et **En stock**, la *life cycle stage* synchronisation se produit comme suit.

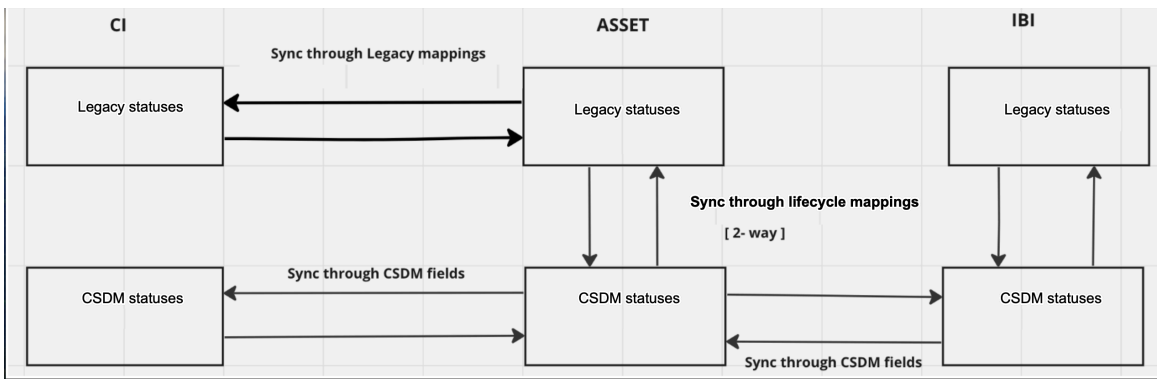
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Les *life cycle stage* valeurs et *life cycle stage status* de l'actif basculent sur **En stock** et **Défectueux**. Ces valeurs sont synchronisées avec les valeurs **État** et **Sous-état** de l'actif.
2. Les valeurs **État** et **Sous-état** de l'actif sont ensuite synchronisées avec le CI associé.

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

Les mises à jour portant sur les valeurs **État** et **Sous-état** d'un CI sont synchronisées avec l'actif associé. Les valeurs héritées de l'actif sont ensuite synchronisées avec les valeurs et *life cycle stage status* de *life cycle stage* l'actif IBI via les CSDM valeurs. Par exemple, lorsque les valeurs **État** et **Sous-état** d'un CI sont mises à jour sur **Mis** hors service et **Donné,** les valeurs correspondantes de l'actif changent. Les changements de l'actif sont synchronisés avec l'actif IBI et les valeurs et *life cycle stagelife cycle stage status* basculent sur **Fin de vie** et **Mis hors** service.

Synchronisation du cycle de vie lorsque la propriété système est définie sur vrai



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

Les mises à jour apportées aux valeurs **d'état** et de **sous-état** héritées de l'actif sont synchronisées entre l'actif et le CI comme suit :

- Les *life cycle stage* valeurs et *life cycle stage status* de l'actif sont mises à jour avec des valeurs mappées aux valeurs **d'état** et de **sous-état** héritées de l'actif.
- Les valeurs **État** et **Sous-état** de l'actif sont ensuite directement synchronisées avec les valeurs héritées du CI associé.
- Les *life cycle stage* valeurs et *life cycle stage status* de l'actif sont ensuite directement synchronisées avec le CI associé.

Toutefois, la synchronisation des mises à jour de l'actif vers l'IBI s'effectue uniquement via le CSDM Paires de valeurs du cycle de viefichier .

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

Les mises à jour apportées aux valeurs et *life cycle stagelife cycle stage status* à l'IBI sont synchronisées comme suit :

- Les valeurs **État** et **Sous-état** héritées de l'actif sont synchronisées avec le CSDM Paires de valeurs du cycle de viefichier .
- Les valeurs héritées de l'actif sont synchronisées avec les valeurs héritées du CI associé.
- L'actif Paires de valeurs du cycle de vie est directement synchronisé avec le CI associé.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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

Les mises à jour apportées aux valeurs et *life cycle stagelife cycle stage status* d'un CI sont synchronisées comme suit :

- Les *life cycle stage* valeurs et *life cycle stage status* du CI sont directement synchronisées avec l'actif associé.
- Les valeurs héritées de l'actif sont ensuite mises à jour avec les valeurs mappées aux CSDM valeurs.
- Les valeurs héritées de l'actif sont ensuite synchronisées avec le CI associé.
- Les valeurs héritées de l'IBI sont synchronisées avec l'actif via le CSDM Paires de valeurs du cycle de viefichier .

Information associée

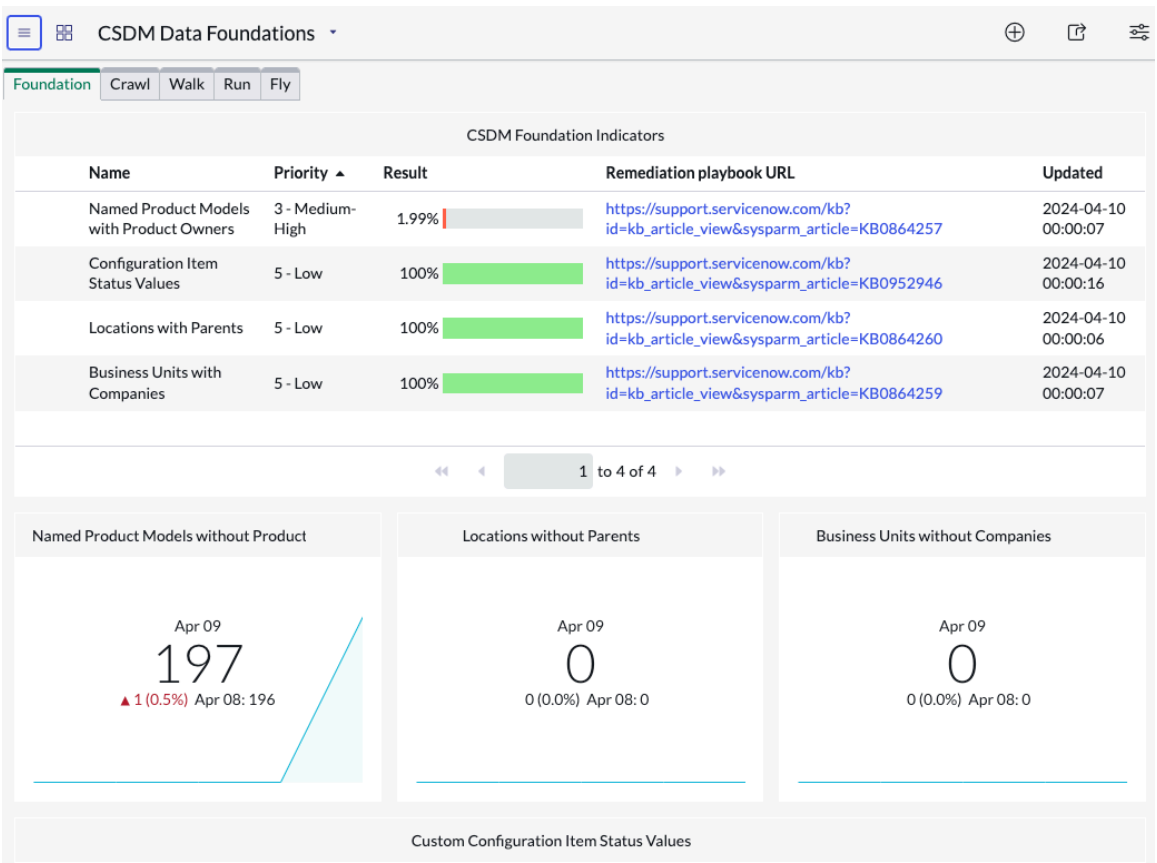
Gestion des actifs et des CI

Rapports d'étape « Foundation » sur le CSDM tableau de bord Data Foundations

Rapports de domaine Foundation sur le CSDM tableau de bord Data Foundations

Rapports de l'onglet Fondation

Dans cet exemple, un rapport sous l'onglet **Foundation** indique que la plupart des modèles de produits nommés n'ont pas de propriétaires de produits associés. Sans ces données, vous ne serez peut-être pas en mesure, par exemple, d'identifier les produits qui arrivent en fin de vie. Pour plus de détails, voir Produits et modèles de produits.



Rapport sur les indicateurs de la base CSDM

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- La valeur **Priorité** est le produit du poids de la mesure et de la gravité du score réel. La priorité varie de 1 (Critique) (priorité la plus élevée) à 5 (Faible) (priorité la plus basse).

- La colonne **Résultat** affiche une barre à code couleur indiquant le pourcentage de CI ou de l'élément mesuré qui sont conformes pour la mesure fondamentale clé.

  - Rouge : 0 à 50 % sont en conformité.
  - Jaune : 50 à 90 % sont en conformité.
  - Vert : plus de 90 % sont en conformité.

  Pour garantir des performances optimales, le système arrête de collecter des données pour certaines mesures lorsqu'elles atteignent un nombre spécifié de CI non conformes. Pour en savoir plus sur la gestion de la collecte de données d'une mesure qui n'est pas nécessaire ou qui affecte les performances du tableau de bord, reportez-vous à la section Gérer les performances.

- La colonne **URL du Playbook de rattrapage** affiche des liens vers des articles de la base de connaissances contenant Now Support des instructions pour mettre les CI en conformité. Utilisez vos Now Support informations d'identification pour accéder à l'article de la base de connaissances.

Pour afficher des informations détaillées sur l'impact d'une mesure et pour obtenir des détails sur la façon de travailler sur les problèmes, sélectionnez **l'URL du playbook de rattrapage** appropriée.

Modèles de produits nommés sans produit

Pour plus de détails, voir Produits et modèles de produits.

Emplacements sans parents

Vous pouvez créer une hiérarchie des données d'emplacement à l'aide de l'attribut *Parent* pour répondre à vos exigences en matière de génération de rapports. Des emplacements parents manquants brisent la structure. Consultez Table d'emplacement [cmn_location].

Unités business sans sociétés

La hiérarchie de votre entreprise est renseignée dans la table Unité business avec une référence à la société parente. Une unité business est une partie de votre organisation qui est responsable d'opérations spécifiques, telles que les finances, les ressources humaines (RH) ou l'informatique. Une hiérarchie au sein d'une unité business est courante. Pour les grandes organisations multinationales, vous pouvez avoir des unités opérationnelles qui identifient les opérations régionales indépendantes et les opérations spécifiques dans la région.

Information associée

CSDM Tableau de bord Data Foundations

Rapports d'étape « Exploration » sur le CSDM tableau de bord Data Foundations

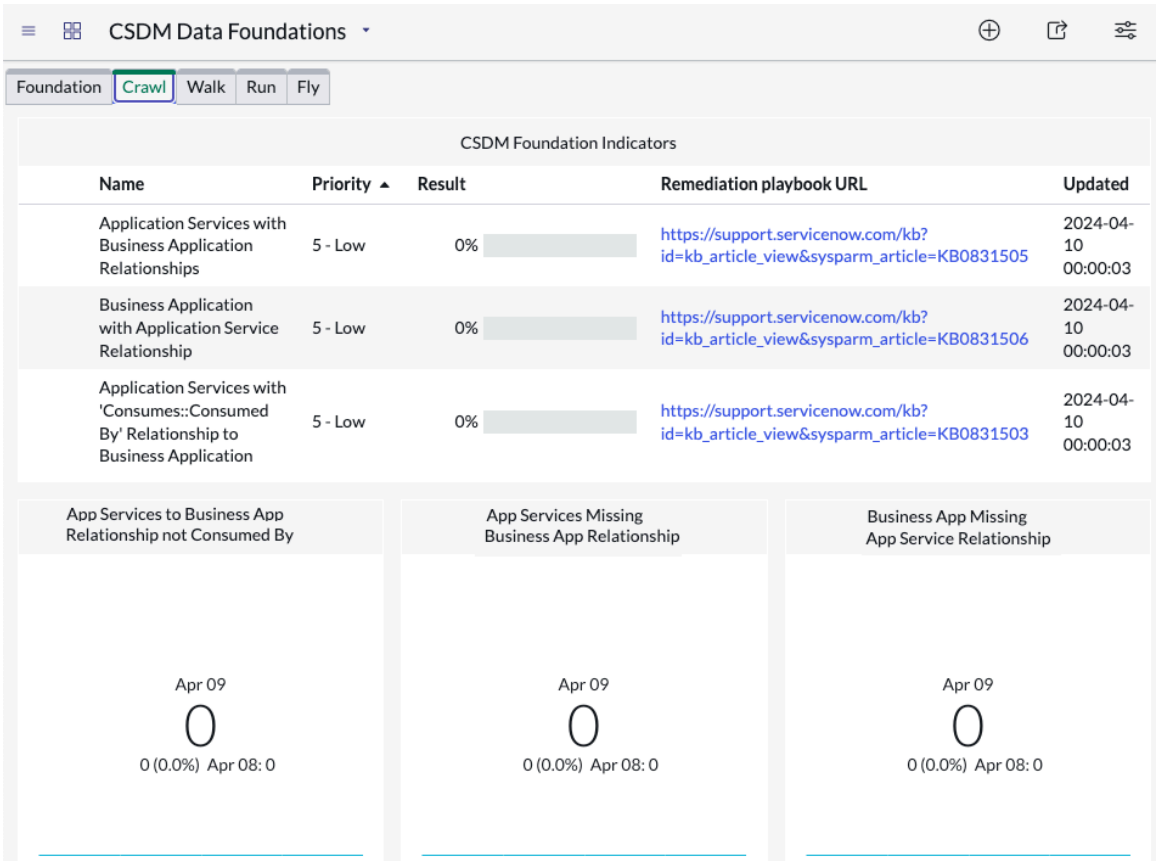
Rapports d'étape d'analyse sur le CSDM tableau de bord Data Foundations

Rapports sur l'onglet Exploration

Dans cet exemple, un rapport sous l'onglet **Exploration** indique qu'il existe des services d'application qui ne sont pas associés à une application d'entreprise.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Rapport sur les indicateurs de la base CSDM

- La valeur **Priorité** est le produit du poids de la mesure et de la gravité du score réel. La priorité varie de 1 (Critique) (priorité la plus élevée) à 5 (Faible) (priorité la plus basse).

- La colonne **Résultat** affiche une barre à code couleur indiquant le pourcentage de CI ou de l'élément mesuré qui sont conformes pour la mesure fondamentale clé.

  - Rouge : 0 à 50 % sont en conformité.
  - Jaune : 50 à 90 % sont en conformité.
  - Vert : plus de 90 % sont en conformité.

  Pour garantir des performances optimales, le système arrête de collecter des données pour certaines mesures lorsqu'elles atteignent un nombre spécifié de CI non conformes. Pour en savoir plus sur la gestion de la collecte de données d'une mesure qui n'est pas nécessaire ou qui affecte les performances du tableau de bord, reportez-vous à la section Gérer les performances.

- La colonne **URL du Playbook de rattrapage** affiche des liens vers des articles de la base de connaissances contenant Now Support des instructions pour mettre les CI en conformité. Utilisez vos Now Support informations d'identification pour accéder à l'article de la base de connaissances.

Pour afficher des informations détaillées sur l'impact d'une mesure et pour obtenir des détails sur la façon de travailler sur les problèmes, sélectionnez **l'URL du playbook de rattrapage** appropriée.

Service d'application vers application d'entreprise non consommé par

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le rapport identifie les relations incorrectes.

Services d'application sans relation d'application d'entreprise

Pourcentage de CI manquant une relation importante. Le service d'application est une système-de-base CMDB table qui doit être mappée à l'application d'entreprise connexe en cours d'utilisation. Étant donné que le service d'application est généralement le système qu'un appelant identifie lorsqu'il signale un problème avec une application, la relation est nécessaire si vous souhaitez identifier l'application d'entreprise affectée. Pour plus d'informations, consultez Surveiller l'intégrité des services d'application sur le tableau de bord Services d'application.

Applications d'entreprise sans relation de service d'application

Pourcentage de CI manquant une relation importante.

Gestion des performances de la collecte de données

Le système exécute des travaux planifiés qui collectent des données pour trois CSDM mesures :

- Services d'application qui n'ont pas de relation d'application d'entreprise
- Applications d'entreprise sans relation de service d'application
- Services d'application dont la relation avec les applications d'entreprise n'est pas `Consommé par`

Pour en savoir plus sur la gestion de la collecte de données d'une mesure qui n'est pas nécessaire ou qui affecte les performances du tableau de bord, reportez-vous à la section Gérer les performances.

Information associée

CSDM Tableau de bord Data Foundations

Rapports d'étape « Marcher » sur le CSDM tableau de bord des données de base

Parcourir les rapports d'étape sur le CSDM tableau de bord Data Foundations

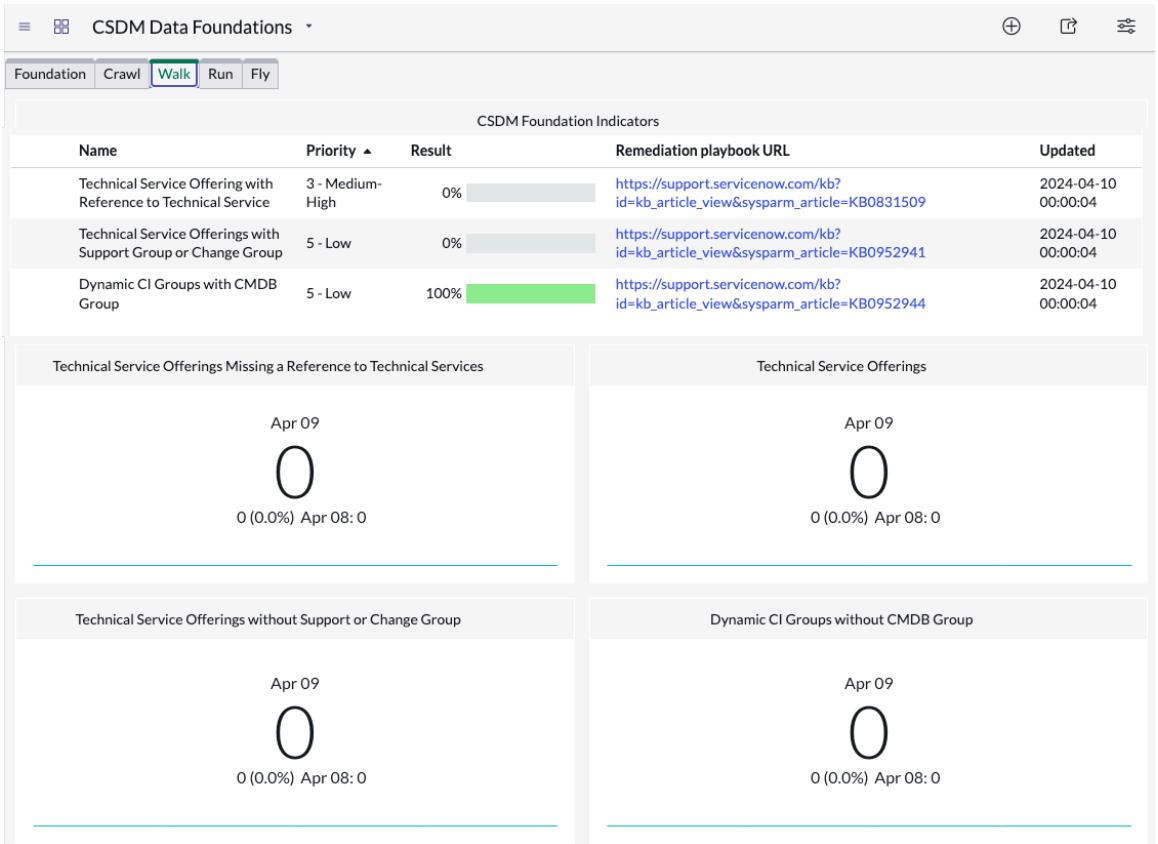
Rapports sous l'onglet Promenade

Dans cet exemple, un rapport sous l'onglet **Promenade** indique qu'il existe des offres de service technique qui ne sont pas associées à un groupe de support. Cela indique un risque que les temps d'arrêt prennent plus de temps à remédier.

Pour afficher des informations détaillées sur l'impact d'une mesure et pour obtenir des détails sur la façon de travailler sur les problèmes, sélectionnez **l'URL du playbook de rattrapage** appropriée.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Rapport sur les indicateurs de la base CSDM

- La valeur **Priorité** est le produit du poids de la mesure et de la gravité du score réel. La priorité varie de 1 (Critique) (priorité la plus élevée) à 5 (Faible) (priorité la plus basse).

- La colonne **Résultat** affiche une barre à code couleur indiquant le pourcentage de CI ou de l'élément mesuré qui sont conformes pour la mesure fondamentale clé.

  - Rouge : 0 à 50 % sont en conformité.
  - Jaune : 50 à 90 % sont en conformité.
  - Vert : plus de 90 % sont en conformité.

  Pour garantir des performances optimales, le système arrête de collecter des données pour certaines mesures lorsqu'elles atteignent un nombre spécifié de CI non conformes. Pour en savoir plus sur la gestion de la collecte de données d'une mesure qui n'est pas nécessaire ou qui affecte les performances du tableau de bord, reportez-vous à la section Gérer les performances.

- La colonne **URL du Playbook de rattrapage** affiche des liens vers des articles de la base de connaissances contenant Now Support des instructions pour mettre les CI en conformité. Utilisez vos Now Support informations d'identification pour accéder à l'article de la base de connaissances.

Information associée

CSDM Tableau de bord Data Foundations

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

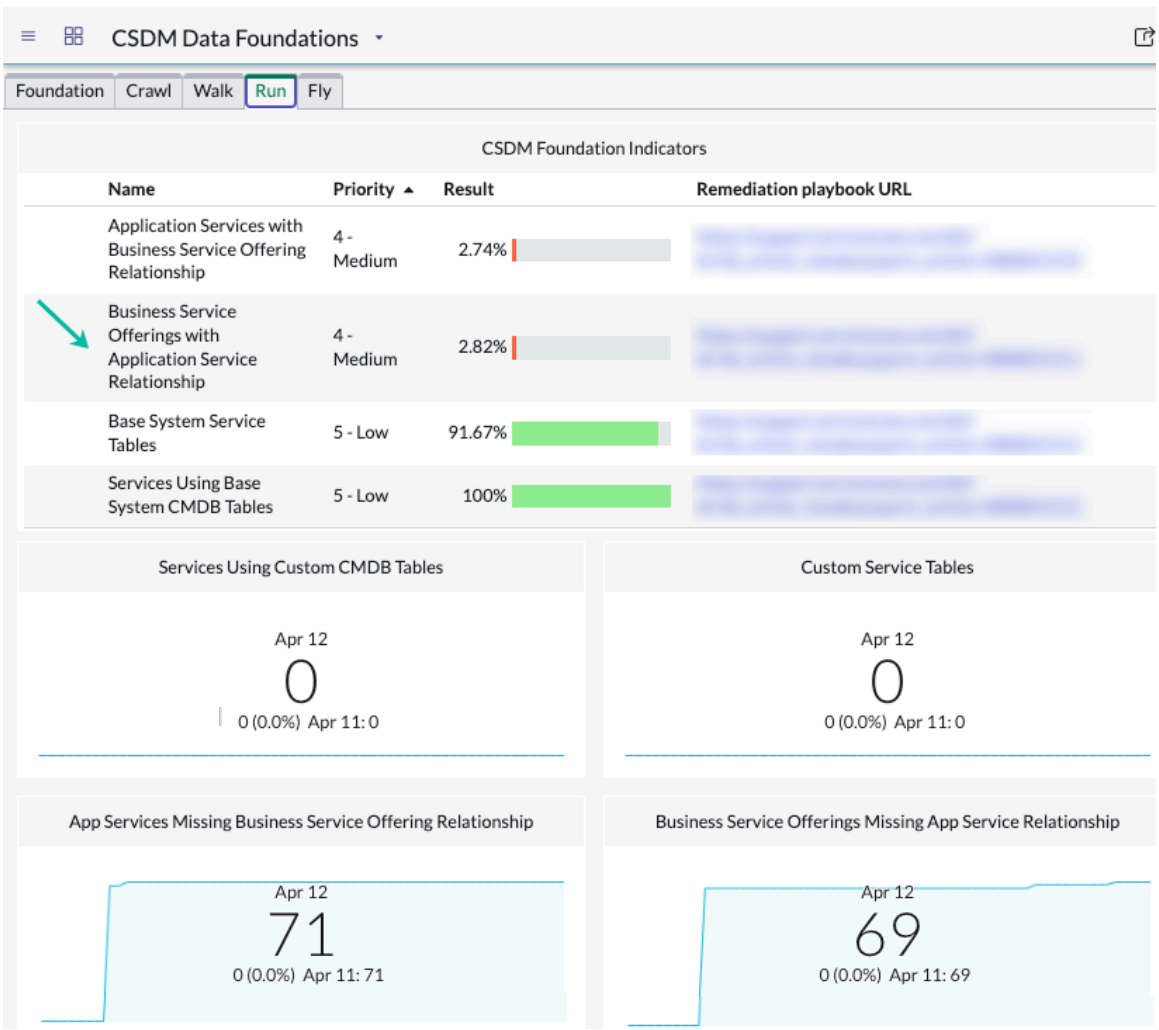
Rapports d'étape « Exécuter » sur le CSDM tableau de bord Data Foundations

Exécuter des rapports d'étape sur le CSDM tableau de bord Data Foundations

Rapports dans l'onglet Exécution

Dans cet exemple, un rapport sous l'onglet **Exécuter** indique que plusieurs offres de services d'entreprise n'ont pas les relations requises avec les services d'application. Grâce à ces connaissances, les propriétaires de services peuvent ajouter les relations pour s'assurer que les agents du service clientèle obtiennent des informations complètes sur les impacts en amont des applications en panne.

Pour afficher des informations détaillées sur l'impact d'une mesure et pour obtenir des détails sur la façon de travailler sur les problèmes, sélectionnez **l'URL du playbook de rattrapage** appropriée.



Rapport sur les indicateurs de la base CSDM

- La valeur **Priorité** est le produit du poids de la mesure et de la gravité du score réel. La priorité varie de 1 (Critique) (priorité la plus élevée) à 5 (Faible) (priorité la plus basse).

- La colonne **Résultat** affiche une barre à code couleur indiquant le pourcentage de CI ou de l'élément mesuré qui sont conformes pour la mesure fondamentale clé.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Rouge : 0 à 50 % sont en conformité.
- Jaune : 50 à 90 % sont en conformité.
- Vert : plus de 90 % sont en conformité.

Pour garantir des performances optimales, le système arrête de collecter des données pour certaines mesures lorsqu'elles atteignent un nombre spécifié de CI non conformes. Pour en savoir plus sur la gestion de la collecte de données d'une mesure qui n'est pas nécessaire ou qui affecte les performances du tableau de bord, reportez-vous à la section Gérer les performances.

- La colonne **URL du Playbook de rattrapage** affiche des liens vers des articles de la base de connaissances contenant Now Support des instructions pour mettre les CI en conformité. Utilisez vos Now Support informations d'identification pour accéder à l'article de la base de connaissances.

Gestion des performances de la collecte de données

Le système exécute des travaux planifiés qui collectent des données pour trois CSDM mesures :

- Services d'application qui n'ont pas de relation d'application d'entreprise
- Applications d'entreprise sans relation de service d'application
- Services d'application dont la relation avec les applications d'entreprise n'est pas `Consommé par`

Pour en savoir plus sur la gestion de la collecte de données d'une mesure qui n'est pas nécessaire ou qui affecte les performances du tableau de bord, reportez-vous à la section Gérer les performances.

Information associée

CSDM Tableau de bord Data Foundations

Rapports d'étape « Fly » sur le CSDM tableau de bord Data Foundations

Survoler les rapports d'étape sur le tableau de CSDM bord Data Foundations

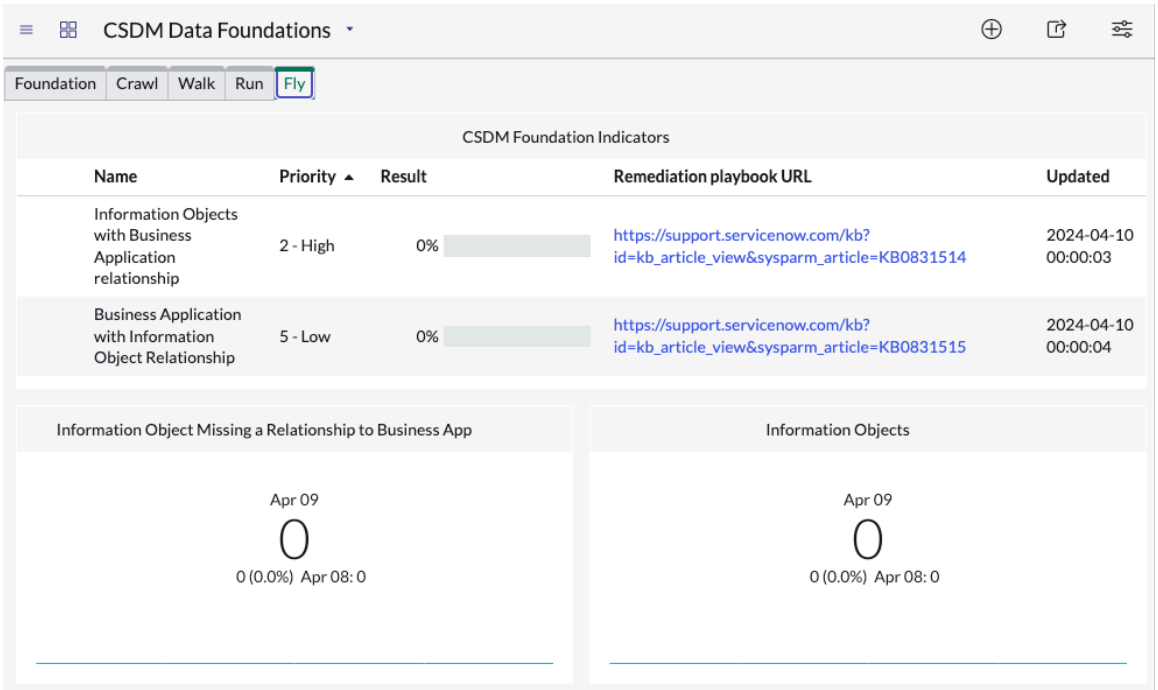
Onglet Rapports à la volée

Dans cet exemple, un rapport sur l'onglet **Fly** indique qu'il existe des objets d'informations qui ne sont pas associés à une application d'entreprise.

Pour afficher des informations détaillées sur l'impact d'une mesure et pour obtenir des détails sur la façon de travailler sur les problèmes, sélectionnez **l'URL du playbook de rattrapage** appropriée.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Rapport sur les indicateurs de la base CSDM

- La valeur **Priorité** est le produit du poids de la mesure et de la gravité du score réel. La priorité varie de 1 (Critique) (priorité la plus élevée) à 5 (Faible) (priorité la plus basse).

- La colonne **Résultat** affiche une barre à code couleur indiquant le pourcentage de CI ou de l'élément mesuré qui sont conformes pour la mesure fondamentale clé.

  - Rouge : 0 à 50 % sont en conformité.
  - Jaune : 50 à 90 % sont en conformité.
  - Vert : plus de 90 % sont en conformité.

  Pour garantir des performances optimales, le système arrête de collecter des données pour certaines mesures lorsqu'elles atteignent un nombre spécifié de CI non conformes. Pour en savoir plus sur la gestion de la collecte de données d'une mesure qui n'est pas nécessaire ou qui affecte les performances du tableau de bord, reportez-vous à la section Gérer les performances.

- La colonne **URL du Playbook de rattrapage** affiche des liens vers des articles de la base de connaissances contenant Now Support des instructions pour mettre les CI en conformité. Utilisez vos Now Support informations d'identification pour accéder à l'article de la base de connaissances.

Remarque : À partir du CSDM tableau de bord Data Foundations v2.2, les mesures suivantes n'apparaissent plus dans l'onglet **Voler** :

- Objets d'information sans relation de service d'application
- Éléments de demande du catalogue liés aux offres de services

Information associée

CSDM Tableau de bord Data Foundations

Traduction automatique

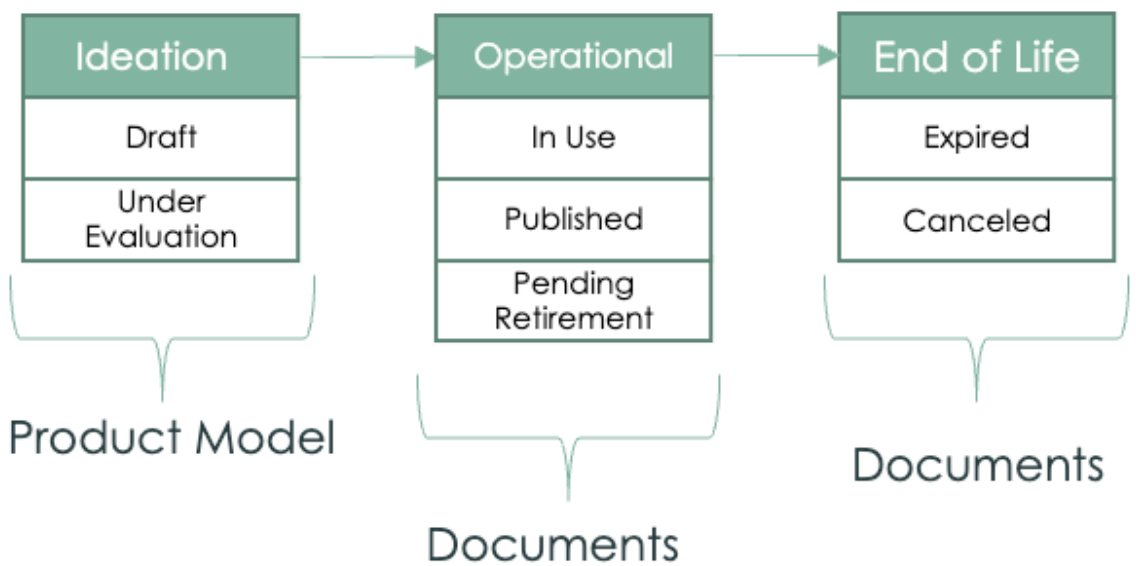
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cycle de vie du document

Le CSDM cadre de travail fournit des champs et des valeurs standard que vous pouvez utiliser pour suivre le cycle de vie d'un actif ou d'un CI. Le document Paires de valeurs du cycle de vie représente le cycle de vie global des actifs documentaires (contrats) et des CI (processus business) associés à leurs produits.

Valeurs de cycle de vie des documents

A Paire de valeurs de cycle de vie est la combinaison des valeurs d'étape du cycle de vie et d'état de l'étape du cycle de vie d'un CI, d'un actif ou d'un IBI sur le cycle de vie d'une instance de produit. Par exemple, un CI de document en phase **opérationnelle** peut changer d'état au fil du temps, passant de **En cours d'utilisation** à **Publié** puis En **attente de mise hors service**. Un autre CI de document à l'étape **Opérationnelle** peut passer directement de l'état **En cours d'utilisation** à l'état **En attente de mise hors service** sans jamais avoir été dans l'état **Publié** .



Les Paires de valeurs du cycle de vie documents for ne sont visibles que dans les tables associées aux documents dans Gestion des contrats et au CMDBfichier .

Remarque : La table [life_cycle_control] utilise le type de CI (matériel, document, logique, etc.) pour déterminer les valeurs *d'état de l'étape du cycle* de *vie* disponibles pour chaque étape du cycle de vie.

Pour plus d'informations sur les avantages que vous pouvez tirer de l'implémentation Paires de valeurs du cycle de vie pour CMDB les entités, consultez la section « Mapper les valeurs d'état existantes aux paires de valeurs du cycle de vie CSDM » dans la rubrique « Domaine de base ».

Vidéos CSDM dans ServiceNow Community

Liste de lecture de toutes les vidéos CSDM

Cycle de vie du matériel

Le CSDM cadre de travail fournit des champs et des valeurs standard que vous pouvez utiliser pour suivre le cycle de vie d'un actif ou d'un CI. Les états de cycle de vie du matériel représentent le cycle de vie global des actifs matériels et des CI en ce qui concerne leurs produits.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

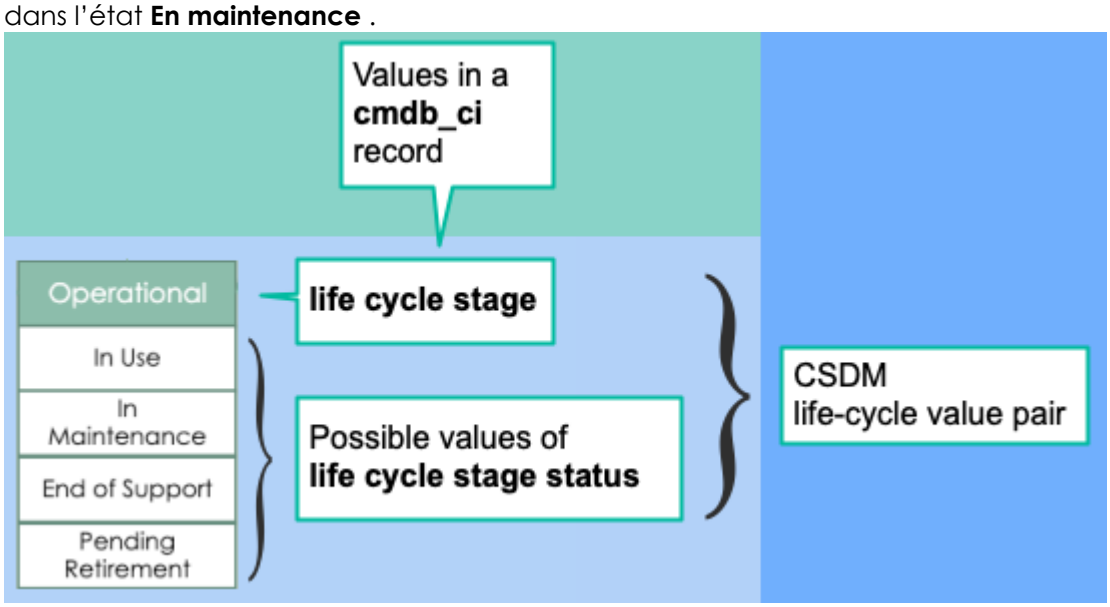
Valeurs de cycle de vie du matériel

Les actifs matériels sont des éléments physiques stockés, par exemple des serveurs, des moniteurs et des claviers. A Paire de valeurs de cycle de vie est la combinaison des valeurs d'étape du cycle de vie et d'état de l'étape du cycle de vie d'un CI, d'un actif ou d'un IBI sur le cycle de vie d'une instance de produit. Les étapes et les statuts du processus de cycle de vie du matériel ne sont visibles que dans les tables liées au matériel dans Gestion des actifs et le CMDB.

La norme CSDM Paire de valeurs de cycle de vie couvre toutes les phases du cycle de vie d'une instance de produit.

- A *life cycle stage* est l'une des grandes phases par lesquelles passe un CI, de la création ou de l'approvisionnement à la retraite et à la fin de vie.
- *life cycle stage status* est l'état particulier d'un CI dans son étape de cycle de vie actuelle.

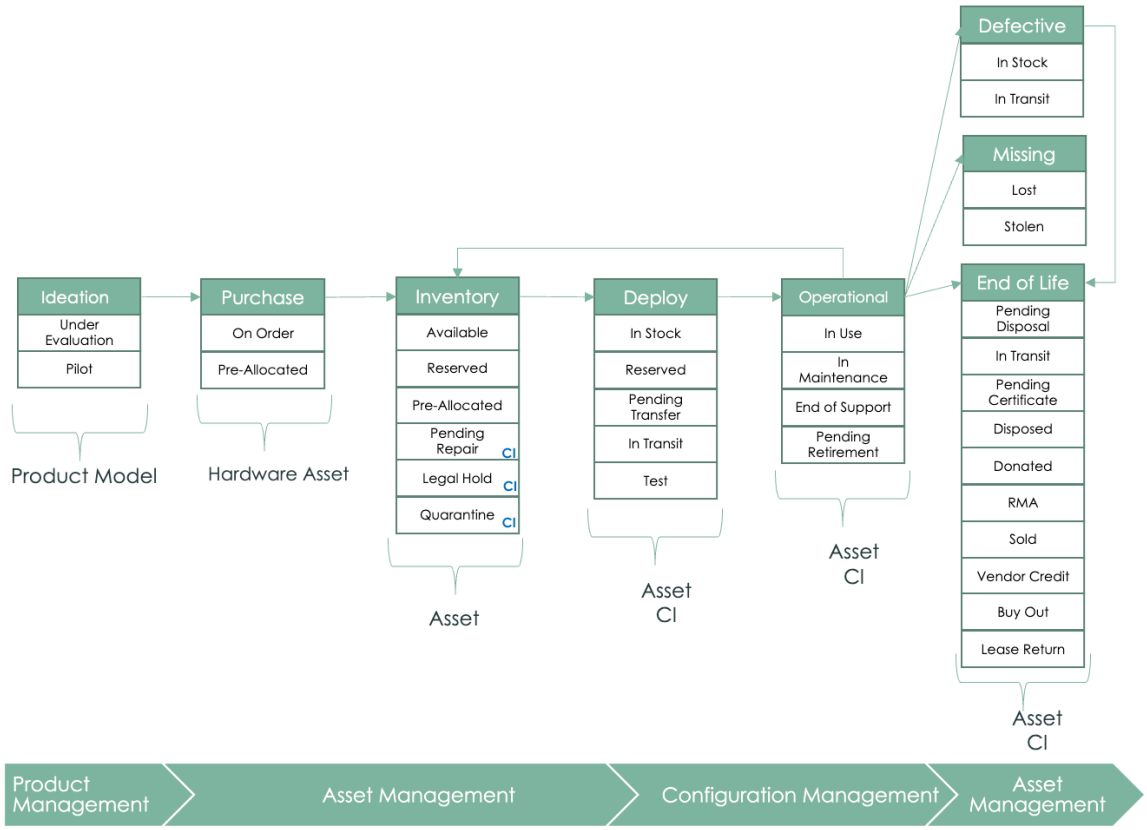
Par exemple, un CI matériel en phase **opérationnelle** peut changer d'état au fil du temps, passant de **En cours d'utilisation** à **En cours de maintenance** , puis à **Fin de support**. Un CI matériel différent peut passer de **En coursd'utilisation à Fin de support** sans jamais avoir été dans l'état **En maintenance** .



Remarque : La table [life_cycle_control] utilise le type de CI (matériel, document, logique, etc.) pour déterminer les valeurs *d'état de l'étape du cycle* de *vie* disponibles pour chaque étape du cycle de vie.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Pour plus d'informations sur les avantages que vous pouvez tirer de l'implémentation Paires de valeurs du cycle de vie pour CMDB les entités, consultez la section « Mapper les valeurs d'état existantes aux paires de valeurs du cycle de vie CSDM » dans la rubrique « Domaine de base ».

Cycle de vie holistique : CMDB tables de matériel (à partir de cmdb_ci)

CMDB **Tables de matériel**	CMDB **Nom de la table de matériel**
Accessoire	cmdb_ci_acc
Appareil de communication	cmdb_ci_comm
Périphérique	cmdb_ci_peripheral
Alimentation CA de la salle informatique	cmdb_ci_crac
Matériel d'affichage	cmdb_ci_display_hardware
Matériel du site	cmdb_ci_facility_hardware
Matériel	cmdb_ci_hardware
Matériel d'imagerie	cmdb_ci_imaging_hardware
Équipement IP	cmdb_ci_ip_device
Équipement de surveillance	cmdb_ci_monitoring_hardware
Adaptateur réseau	cmdb_ci_network_adaptor
Matériel d'impression	cmdb_ci_printing_hardware
Étagère	cmdb_ci_rack

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

CMDB **Tables de matériel**	CMDB **Nom de la table de matériel**
Équipement de stockage	cmdb_ci_storage_device

Exemples de classes de matériel

Affichez les attributs, la règle d'identification et d'autres structures de schéma importantes pour la CMDB classe Computer [cmdb_ci_computer]. Consultez Classe de matériel [cmdb_ci_hardware].

Comment la mise hors service d'un service d'application peut affecter un CI matériel

Un service d'application est la représentation logique des CI matériels et logiciels sous-jacents qui s'associent pour implémenter une application ou un système d'entreprise. Le service d'application représente une instance du système ou de l'application d'entreprise.

Les CI matériels et logiciels sont gérés à l'aide de l'extension . Paires de valeurs du cycle de vie Étant donné qu'un service d'application est une représentation logique, il est géré comme utilisant le fichier logique Paires de valeurs du cycle de vie. Les CI matériels physiques qui font partie de la carte de services sous un service d'application ont leur propre cycle de vie, mais ils sont liés par les services d'application sous la forme d'un ensemble spécifique de dépendances ou de décomposition.

Exemple 1 : un CI matériel n'est pas mis hors service lorsque le service d'application est mis hors service

Lorsqu'un service d'application est mis hors service, le matériel associé peut ne pas l'être. Par exemple, le matériel peut rester inactif, sans lien avec un service d'application, jusqu'à ce qu'il soit réalloué pour être utilisé par un nouveau service d'application.

Exemple 2 : un CI matériel est partagé par plusieurs services d'application

Dans le scénario commun d'une base de données partagée, plusieurs services d'application (chacun avec un schéma de base de données unique) partagent un seul service de base de données. Le service de base de données s'exécute sur un seul hôte physique.

Lorsque l'un des services d'application est mis hors service, le service de base de données et l'hôte ne peuvent pas être mis hors service. Tous les autres services d'application dépendent toujours du service de base de données en cours d'exécution sur l'hôte.

Consultez Surveiller l'intégrité des services d'application sur le tableau de bord Services d'application.

Vidéos CSDM dans ServiceNow Community

Liste de lecture de toutes les vidéos CSDM

Cycle de vie de l'emplacement

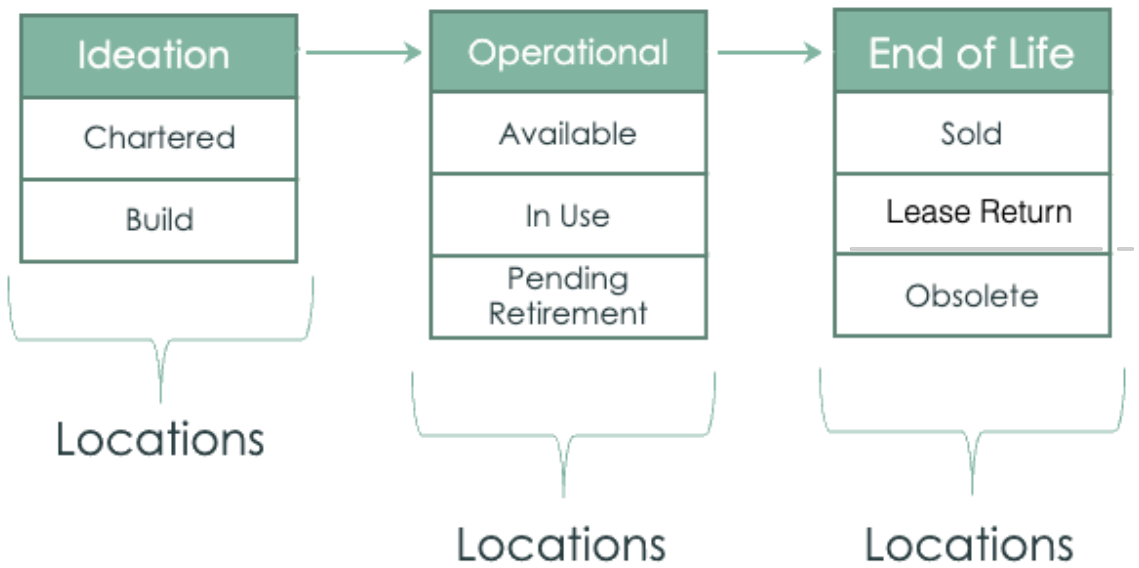
Le CSDM cadre de travail fournit des champs et des valeurs standard que vous pouvez utiliser pour suivre le cycle de vie d'un actif ou d'un CI. L'emplacement Paires de valeurs du cycle de vie représente le cycle de vie global d'un emplacement dans les données communes.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Valeurs de cycle de vie pour l'emplacement

A Paire de valeurs de cycle de vie est la combinaison des valeurs d'étape du cycle de vie et d'état de l'étape du cycle de vie d'un CI, d'un actif ou d'un IBI sur le cycle de vie d'une instance de produit. Par exemple, un CI d'emplacement en phase **opérationnelle** peut changer d'état au fil du temps de **En cours d'utilisation** à **En attente de mise hors service**. Un CI d'emplacement différent en phase **Opérationnelle** peut passer directement de l'état **Disponible** à l'état **En attente de mise hors service** sans jamais avoir été dans l'état **En cours d'utilisation** .



Les valeurs d'étape et d'état des emplacements ne sont visibles que dans la table des emplacements de données communes.

Remarque : La table [life_cycle_control] utilise le type de CI (matériel, document, logique, etc.) pour déterminer les valeurs *d'état de l'étape du cycle* de *vie* disponibles pour chaque étape du cycle de vie.

Pour plus d'informations sur les avantages que vous pouvez tirer de l'implémentation Paires de valeurs du cycle de vie pour CMDB les entités, consultez la section « Mapper les valeurs d'état existantes aux paires de valeurs du cycle de vie CSDM » dans la rubrique « Domaine de base ».

Vidéos CSDM dans ServiceNow Community

Liste de lecture de toutes les vidéos CSDM

Cycle de vie logique

Le CSDM cadre de travail fournit des champs et des valeurs standard que vous pouvez utiliser pour suivre le cycle de vie d'un actif ou d'un CI. Les logiques Paires de valeurs du cycle de vie représentent le cycle de vie global des actifs logiques et des CI par rapport à leurs produits.

Valeurs de cycle de vie pour les CI, actifs et IBI logiques

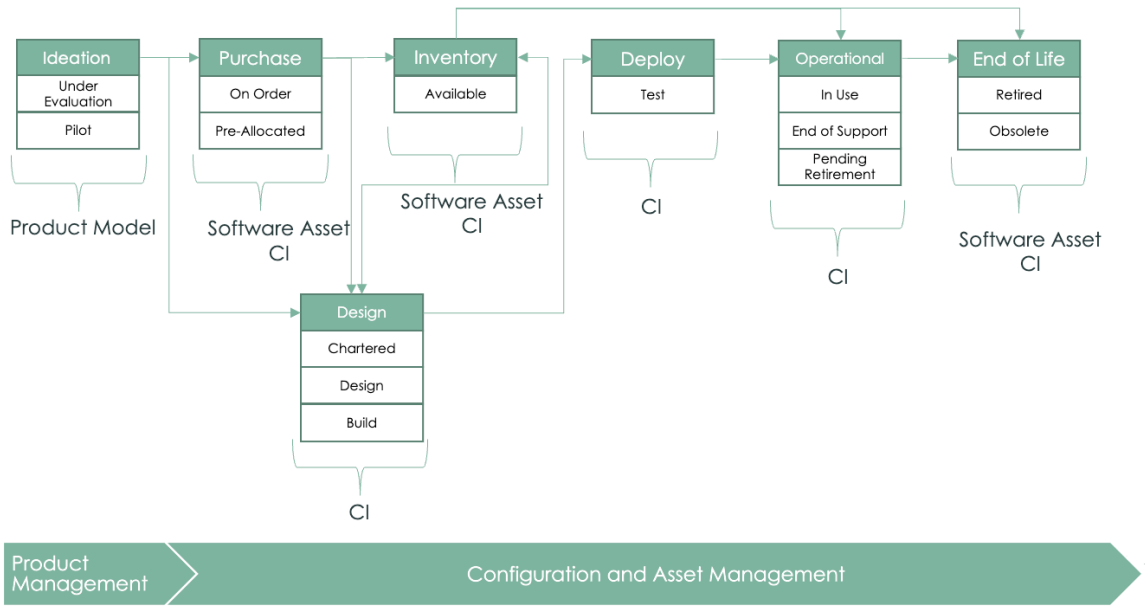
Un actif logique ou logiciel comprend des éléments tels que des applications, des services et des licences.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

A Paire de valeurs de cycle de vie est la combinaison des valeurs d'étape du cycle de vie et d'état de l'étape du cycle de vie d'un CI, d'un actif ou d'un IBI sur le cycle de vie d'une instance de produit. Par exemple, un CI logique en phase **opérationnelle** peut changer d'état au fil du temps, passant de **En cours d'utilisation** à **En attente de mise hors service** et **à Fin de support**. Un autre CI logique à l'état **Opérationnel** peut passer directement de l'état **En coursd'utilisation à l'état Fin de support** sans jamais avoir été dans l'état **En attente de mise hors service** .

Remarque : Un CI peut être au stade **opérationnel** , mais peut ne plus être pris en charge par le fournisseur, l'éditeur ou un tiers. Cela ne signifie pas, cependant, qu'il peut ou doit être retiré.



Les éléments logiques des valeurs d'étape et d'état ne sont visibles que dans les tables associées aux éléments logiques dans Gestion des actifs et au CMDB.

Remarque : La table [life_cycle_control] utilise le type de CI (matériel, document, logique, etc.) pour déterminer les valeurs *d'état de l'étape du cycle* de *vie* disponibles pour chaque étape du cycle de vie.

Pour plus d'informations sur les avantages que vous pouvez tirer de l'implémentation Paires de valeurs du cycle de vie pour CMDB les entités, consultez la section « Mapper les valeurs d'état existantes aux paires de valeurs du cycle de vie CSDM » dans la rubrique « Domaine de base ».

Cycles de vie des services d'application

Étant donné que les services d'application sont de nature logique, ils doivent utiliser le fichier logique Paires de valeurs du cycle de vie. Les services d'application suivent les mêmes directives de cycle de vie que n'importe quel autre CI logique.

Consultez Surveiller l'intégrité des services d'application sur le tableau de bord Services d'application.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cycle de vie holistique : CMDB tables logiques (à partir de cmdb_ci)

Tables de cycles de vie logiques

Table logique CMDB	Nom de la table
Grappe d'applications	cmdb_ci_application_cluster
Tâche par lots	cmdb_ci_batch_job
Application de gestion	cmdb_ci_business_app
Option d'entreprise	cmdb_ci_business_capability
Processus business	cmdb_ci_business_process
Profils CIM	cmdb_CIM_profile
Paire de clés dans le cloud	cmdb_ci_cloud_keu_pair
Sous-réseau	cmdb_ci_subnet
Base de ressources dans le cloud	Base de ressources de CI CMDB
Grappe	cmdb_ci_cluster
Nœud de grappe	cmdb_cil_cluster_node
Ressource de grappe	Ressource de grappe CI CMDB
Adresse IP virtuelle de grappe	cmdb_ci_cluster_vip
Fichier de configuration	cmdb_ci_config_file
Base de données	cmdb_ci_database
Catalogue de base de données	cmdb_ci_db_catalog
Disque de banque de données	cmdb_ci_vcenter_datastore_disk
Partition de disque	cmdb_ci_disk_partition
Nom DNS	cmdb_ci_dns_name
Config. du VM DRS	cmdb_ci_drs_vm_config
Point de terminaison	cmdb_ci_endpoint
Environnement	cmdb_ci_environment
Fiber Channel Port	cmdb_ci_fc_port
Objet d'informations	cmdb_ci_information_object
Adresse IP	cmdb_ci_ip_address
Réseau IP	cmdb_ci_ip_network
Téléphone IP	cmdb_ci_ip_phone
Instance de service IP	cmdb_ci_ip_ service
Interface d'équilibreur de charge	cmdb_ci_lb_interface
Pool d'équilibreurs de charge	cmdb_ci_lb_pool
Membre du pool d'équilibreurs de charge	cmdb_ci_lb_pool_member
Service d'équilibreur de charge	cmdb_ci_lb_ service

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables de cycles de vie logiques (suite)

Table logique CMDB	Nom de la table
VLAN d'équilibreur de charge	cmdb_ci_lb _vlan
Partition logique	cmdb_ci_lpar
Module mémoire	cmdb_ci_memory_module
Nom d'hôte de l'appareil réseau	cmdb_ci_net_app_host
Nom d'hôte réseau	cmdb_ci_network_host
Trafic réseau	cmdb_ci_net_traffic
Conteneur de virtualisation au niveau du système d'exploitation	cmdb_ci_oslv_container
Image de virtualisation au niveau du système d'exploitation	cmdb_ci_osiv_image
Analyse des images de virtualisation au niveau du système d'exploitation	cmdb_ci_oslv_image_tag
Image locale de virtualisation au niveau du système d'exploitation	cmdb_ci _oslv _local_image
Package	cmdb_ci_os_packages
Correctif	cmdb_ci_patches
Port	cmdb_ci_port
File d'attente d'impressions	cmdb_ci_print_queue
Qualificateur	cmdb_ci_qualifier
Connexion SAN	cmdb_ci_san_connection
Point de terminaison SAN	cmdb_ci_san_endpoint
Ensemble fibre optique SAN	Ensemble fibre optique SAN CI CMDB
Zone SAN	cmdb_ci_san_zone
Alias de zone SAN	cmdb_ci_san_zone_alias
Membre de l'alias de zone SAN	cmdb_ci_san_zone_alias_member
Membre de la zone SAN	cmdb_ci_san_zone_member
Ensemble de zones SAN	cmdb_ci_san_zone_set
Service	cmdb_ci_service
Réseau de zone de stockage	cmdb_ci_san
Contrôleur de stockage	cmdb_ci_storage_controller
Exportation du stockage	cmdb_ci_storage_export
Partage de fichier de stockage	cmdb_ci_storage_fileshare
HBA de stockage	cmdb_ci_storage_hba
Pool de stockage	cmdb_ci_storage_pool
Membre du pool de stockage	cmdb_ci_storage_pool_member

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables de cycles de vie logiques (suite)

Table logique CMDB	Nom de la table
Volume de stockage	cmdb_ci _storage_volume
Connecteur Tomcat	cmdb_ci_tomcat_connector
Contournement par onduleur	cmdb_ci_ups_bypass
Alarme d'onduleur	cmdb_ci_ups_alarm
Entrée d'onduleur	cmdb_ci_ups_input
Sortie d'onduleur	cmdb_ci_ups_output
Groupe de disques Veritas	cmdb_ci_veritas_disk_group
Objet ordinateur virtuel	cmdb_ci_vm_object
Cloud privé virtuel	cmdb_ci_vpc
Réseau privé virtuel	cmdb_ci_vpn
Cellule Websphere	cmdb_ci_websphere_cell

Vidéos CSDM dans ServiceNow Community

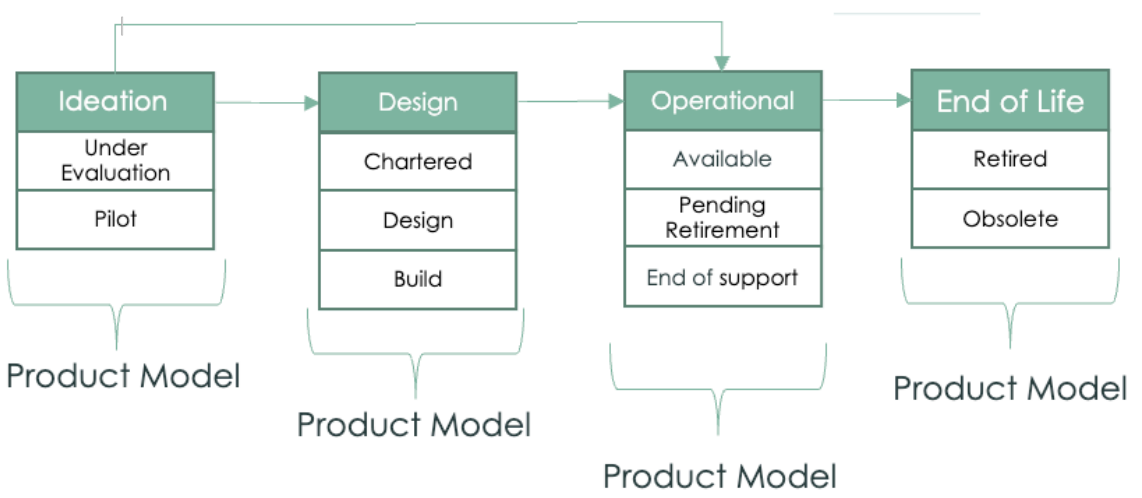
Liste de lecture de toutes les vidéos CSDM

Cycle de vie du produit

Le CSDM cadre de travail fournit des champs et des valeurs standard que vous pouvez utiliser pour suivre le cycle de vie d'un actif ou d'un CI. Les produits Paires de valeurs du cycle de vie représentent le cycle de vie global d'un modèle de produit, d'une version spécifique ou d'une configuration de produit.

Paires de valeurs de cycle de vie pour les produits

A Paire de valeurs de cycle de vie est la combinaison des valeurs d'étape du cycle de vie et d'état de l'étape du cycle de vie d'un CI, d'un actif ou d'un IBI sur le cycle de vie d'une instance de produit. Par exemple, un CI de produit en phase **opérationnelle** peut changer d'état au fil du temps, passant de **Disponible** à **En attente de mise hors service** , puis **à Fin de support**. Un autre CI de produit à l'état **Opérationnel** peut passer directement de l'état **Disponible** à l'état **Fin de support** sans jamais avoir été dans l'état *`Pending Retirement`* .



Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : La table [life_cycle_control] utilise le type de CI (matériel, document, logique, etc.) pour déterminer les valeurs *d'état de l'étape du cycle* de *vie* disponibles pour chaque étape du cycle de vie.

Pour plus d'informations sur les produits, reportez-vous à la section Produits et modèles de produits.

Pour plus d'informations sur les avantages que vous pouvez tirer de l'implémentation Paires de valeurs du cycle de vie pour CMDB les entités, consultez la section « Mapper les valeurs d'état existantes aux paires de valeurs du cycle de vie CSDM » dans la rubrique « Domaine de base ».

Vidéos CSDM dans ServiceNow Community

Liste de lecture de toutes les vidéos CSDM

Services d'application

Comprendre les services d'application, découvrir les différents types de services d'application et comment plusieurs ServiceNow® unités business et produits les utilisent.

Que sont les services d'application

Un service d'application est un ensemble d'applications interconnectées et d'hôtes qui sont configurés pour offrir un service à l'organisation. Les services d'application peuvent être internes, comme les services de messagerie d'entreprise, ou destinés aux clients, comme un site Web d'organisation. Par exemple, la création de rapports financiers via une application Web nécessite un ordinateur, un serveur Web, un serveur d'applications, des bases de données, des logiciels intermédiaires et une infrastructure réseau. Ces applications et hôtes sont tous configurés pour le reporting financier. Dans les environnements de développement, un service d'application représente une instance d'une application ou d'un système d'entreprise.

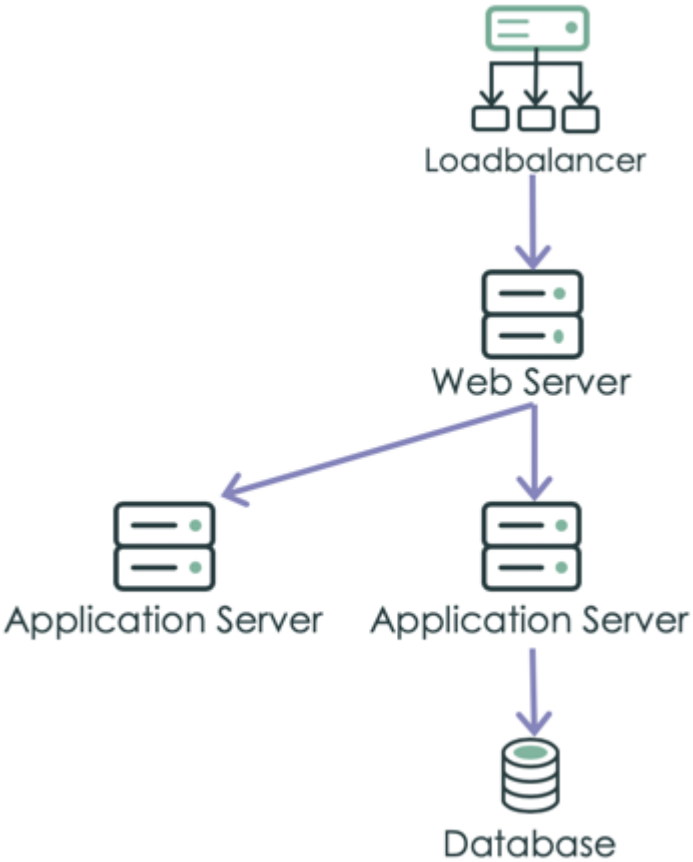
ServiceNow les applications désignent les appareils et les applications qui composent un service d'application en tant qu'éléments de configuration (CI). Les différents CI et les relations entre eux, qui composent un service d'application, sont stockés dans le Base de données de gestion des configurations (CMDB)fichier .

Chaque service d'application contient un point d'entrée en tant que CI de niveau supérieur. Un point d'entrée correspond au mode d'accès des clients à un service d'application. En règle générale, il s'agit d'une URL, ou d'une combinaison de l'adresse IP et du port pour les services d'application dans les déploiements d'entreprise. Pour les déploiements dans le cloud, un point d'entrée peut être une URL vers une ressource dans le cloud comme une AWS passerelle.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Service d'application



Le Modèle de données de services de base (CSDM) vous aide à rationaliser les types de services et les offres de service. Vous pouvez ajouter des relations entre les services d'application et d'autres objets liés aux services dans le CSDM : Application d'entreprise, Offres de service technique ou Offres de service d'entreprise.

Il existe les types de services d'application suivants :

Détectés

Mappage des services détecte les services d'application à l'aide de modèles et en suivant les connexions de trafic.

La détection basée sur le modèle crée des services d'application précis et complets qui représentent la vue centrée sur les services de l'infrastructure IT. Il crée une carte haute-fidélité qui est bien adaptée à la gestion des services d'application critiques.

En outre, il offre une visibilité sur les services cloud natifs tels que le calcul, les équilibreurs de charge et les passerelles d'API. Vous pouvez utiliser des points d'entrée de service tels que AWS des catégories S3, des passerelles API, AWSAWSMicrosoft Azure des fonctions Lambda et Microsoft Azure des fonctions pour mapper des services. Il peut également détecter les appels Lambda à Lambda et les connexions Lambda à RDS pour créer des cartes de services dynamiques.

La méthode descendante mappe les ordinateurs virtuels sur site et dans les clouds publics. Toutefois, ces ordinateurs virtuels doivent être entièrement détectés pour que la détection descendante détermine quelles applications s'y exécutent. Si une machine virtuelle n'est pas entièrement détectée, utilisez la méthode basée sur les balises pour combler l'écart (voir plus loin dans ce

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

document). Le mappage basé sur les balises mappe également les conteneurs que vous ne pouvez pas mapper à l'aide de la détection de haut en bas.

Les services d'application détectés ont la classification de service d'application. Ils sont stockés dans la table des services d'application mappés [cmdb_ci_service_discovered].

Groupe de CI dynamique

Groupes de CI dynamiques qui agissent comme des services d'application. Les membres des groupes CMDB associés au groupe de CI dynamique renseignent le service d'application. Un groupe de CI dynamique est un regroupement dynamique de CI, basé sur des critères communs tels que l'emplacement de tous les serveurs Web à Detroit ou de toutes les bases de données Oracle à Boston. Après avoir créé un groupe de CI dynamique, il peut être utilisé comme offre de groupe dans Gestion des services IT.

S'il est créé à partir de l'assistant Service d'application, la classification du service est service d'application, et s'il est créé à partir de l'interface utilisateur ou Mappage des services de l'interface utilisateur héritéeGestion des événements, la classification est un service technique. Les services d'application du type Groupe de CI dynamique sont stockés dans la table Groupe de CI dynamique [cmdb_ci_query_based_service].

Basé sur des balises

Une balise est une étiquette composée d'une paire clé-valeur. Votre organisation peut utiliser des balises pour classer ses actifs, afin d'améliorer les fonctionnalités de requête et de reporting. Découverte et Cloud Provisioning and Governance peuvent détecter les balises utilisées par les principaux fournisseurs de cloud et les écosystèmes de conteneurs. Une fois les balises détectées, Mappage des services peut créer des services d'application à partir de ces balises. Par exemple, vous pouvez utiliser des balises pour mapper tous les services d'application que votre organisation utilise dans l'environnement de production de la région EMEA.

Les services d'application basés sur les balises ont la classification de service d'application. Ils sont stockés dans la table des services d'application basés sur les balises [cmdb_ci_service_by_tags].

Créé manuellement

Avec le mappage manuel, les propriétaires d'applications documentent manuellement les applications, l'infrastructure informatique et les relations qui prennent en charge chaque service d'application. Cette méthodologie est la mieux adaptée aux éléments de configuration qui ne sont pas entièrement détectables en raison de problèmes d'accès de sécurité. Par exemple, les périphériques IPS qui prennent en charge un service de prévention des intrusions pour l'unité commerciale de sécurité.

Essayez d'éviter le mappage manuel dans la mesure du possible. La cartographie manuelle des services prend énormément de temps et, souvent, les informations nécessaires à la cartographie ne sont pas disponibles en raison de l'évolution de la technologie et du manque de processus permettant de suivre et de documenter les dépendances d'infrastructure nécessaires au contexte de l'application. De plus, chaque fois que des modifications ultérieures sont apportées à la topologie des services d'application, la carte de services doit être mise à jour manuellement.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les services d'application créés manuellement ont la classification de service d'application. Les services d'application du type créé manuellement sont stockés dans la table Service d'application mappé [cmdb_ci_service_discovered].

Dynamique

Un service d'application dynamique inclut uniquement les CI qui font partie des relations CI stockées dans la CMDB table Relation CI [cmdb_rel_ci].

Vous ne pouvez pas modifier un service d'application dynamique en y ajoutant ou en supprimant directement des CI. Les services d'application dynamiques sont mis à jour automatiquement pour refléter tout changement apporté aux relations CI dans la table Relation CI [cmdb_rel_ci] CMDB. Lorsque vous ajoutez une relation à un CI contenu dans un service d'application dynamique, ce service est automatiquement mis à jour pour refléter l'ajout de la relation et le nouveau CI associé. De la même manière, un service d'application dynamique effectue automatiquement des mises à jour lors de la suppression d'une relation et de son CI associé d'un CI au sein du service.

Pour créer des services d'application dynamiques, vous pouvez convertir les services aux entreprises ou les services manuels hérités (créés avec Gestion des événements, par exemple) en services d'application de type dynamique.

Les services d'application dynamiques ont la classification de service d'application. Les services d'application dynamiques sont stockés dans la table Services d'application calculés [cmdb_ci_service_calculated].

Qui utilise les services d'application

Les services d'application constituent la base du fonctionnement des unités commerciales et des produits suivants de :Now Platform

- ITOM Health collecte les alertes à partir des événements d'infrastructure capturés par des outils de surveillance tiers. Il utilise ensuite les informations informatiques recueillies par Découverte pour mettre en correspondance les alertes avec les éléments de configuration. En fonction des informations collectées, il fournit ensuite des tableaux de bord affichant une vue consolidée de tous les événements d'impact sur le service.
- ITOM Optimization vous fournit des outils pour provisionner des infrastructures et des services de cloud privés et publics, et pour obtenir une gestion cohérente et une visibilité des coûts. L'application Analyse des coûts du cloud , disponible dans le ServiceNow Store, vous aide à analyser l'ensemble des coûts associés aux ressources dans le cloud afin que vous puissiez identifier les opportunités d'économies et d'optimisation des opérations et prendre les mesures qui s'imposent.
- Les utilisateurs d'IT Service Management comptent sur les services d'application reflétant l'infrastructure IT pour gérer et fournir des services à leurs clients.
- Les utilisateurs de Gestion du service clientèle diagnostiquent et résolvent efficacement les problèmes liés à l'infrastructure IT dans le contexte des services d'application.
- Les utilisateurs de Gestion des actifs logiciels comprennent les logiciels exécutés dans votre environnement informatique et suivent les configurations qui ont un impact sur l'utilisation des licences logicielles dans vos environnements informatiques et centres de données.
- Les utilisateurs de Gestion stratégique des portefeuilles utilisent les données collectées pour les services d'application afin d'acquérir une compréhension complète des applications utilisées dans votre organisation.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Comment créer des services d'application

Selon les besoins de votre organisation, vous pouvez déployer différentes méthodes de création et de remplissage des services d'application.

Important : Vous pouvez utiliser les méthodes de haut en bas et manuelles pour le même service d'application. Vous ne pouvez pas combiner d'autres méthodes pour créer ou remplir le même service d'application.

Analysez l'infrastructure IT et le déploiement des services dans votre organisation afin de choisir la méthode optimale de création et de remplissage des services d'application.

Choisir la bonne méthode pour votre déploiement

Méthode	Quand l'utiliser ?	Considérations supplémentaires
Détection de haut en bas Mappage des services Elle détecte des services d'application de haut en bas. Mappage des services utilise des modèles pour détecter et mapper les CI. Un modèle est une séquence d'étapes dont le but est de détecter les attributs d'un CI et de ses connexions sortantes. Cette méthode crée des services d'application précis et complets qui représentent de manière fiable la vue orientée services de l'infrastructure IT de votre organisation Détection basée sur les balises dans Mappage des services est une méthode complémentaire qui enrichit les résultats de la découverte descendante.	Cette méthode vous permet de détecter les applications de deuxième et troisième niveau reconnues ou personnalisées par le secteur. Ces applications peuvent inclure des solutions d'équilibrage de charge, des serveurs d'applications ou des serveurs Web avec des connexions à des bases de données.	Le mappage basé sur les modèles nécessite la configuration d'informations d'identification, d'utilisateurs et d'autorisations utilisateur pour permettre à Mappage des services d'accéder aux applications du réseau privé de votre organisation. Ce processus peut prendre du temps et exiger des efforts.
Basé sur des balises Si votre organisation utilise des balises pour la gestion des actifs, vous pouvez utiliser ces balises pour mapper les services d'application. Découverte et Cloud Provisioning and Governance détecter les balises affectées aux CI, et remplir le CMDB avec ces données. Mappage des services utilise les données	Mappez les ressources sur les charges de travail cloud telles que IaaS/ PaaS/FaaS/CaaS, ainsi que sur les charges de travail de conteneur à l'aide d'OpenShift Kubernetesou AWS d'ECS. En outre, mappez les ressources dans les déploiements SRE (Site Reliability Engineering)	Contrairement à d'autres méthodes de mappage, le mappage basé sur les balises ne nécessite pas la configuration des informations d'identification ni l'attribution de droits élevés aux utilisateurs. Les services d'application basés sur les balises peuvent ne pas inclure de CI pertinents, si ces derniers ne

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Choisir la bonne méthode pour votre déploiement (suite)

Méthode	Quand l'utiliser ?	Considérations supplémentaires
relatives CMDB aux balises du pour mapper les services. Le mappage des services basé sur les balises complète le mappage des services de haut en bas. Il fournit une visibilité sur les conteneurs et mappe également les ordinateurs virtuels qui ne sont pas entièrement détectés, ce que le mappage des services de haut en bas n'est pas en mesure de faire. Cependant, bien que le mappage basé sur les balises associe les composants balisés à des services d'application spécifiques, il ne mappe pas les connexions entre ces composants. C'est une autre raison pour laquelle le mappage basé sur les balises complète le mappage des services de haut en bas plutôt que de le remplacer.	ou Customer Reliability Engineering (CRE). À l'aide de la méthode basée sur les balises, vous pouvez mapper les ressources de conteneur dans vos déploiements. En règle générale, cette méthode permet de détecter des applications sur des virtualisations cloud ou des déploiements PaaS.	sont pas dotés de balises adéquates.
Ingérer des cartes Application Performance Management (APM) à partir de déploiements Dynatrace ou AppDynamics intégrés Créez des services d'application à l'aide de l'intégration avec le modèle d'application AppDynamics et la plateforme de surveillance Dynatrace disponible sur ServiceNow Store.	Utilisez cette intégration pour créer des services d'application basés sur les cartes APM de Dynatrace ou d'AppDynamics. Vous pouvez utiliser les services d'application créés par cette méthode pour surveiller l'intégrité.	Analysez les ressources détectées avant l'ingestion CMDB à partir d'un tiers pour éviter de créer des CI en double.
Renseignez un service d'application à l'aide de la méthode de groupe de CI dynamique En fonction des CMDB groupes, dont les membres renseignent le service d'application.	Cette méthode constitue un moyen simple et rapide de créer des groupes de CI dynamiques pour les déploiements, y compris Microsoft Active Directory, Microsoft Exchange ou d'autres services liés au DNS. Les groupes de CI dynamiques sont	Il n'existe aucune vue de carte pour les services d'application créée à l'aide de cette méthode. Vous pouvez uniquement afficher les CI appartenant à un tel service d'application sous forme de liste.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Choisir la bonne méthode pour votre déploiement (suite)

Méthode	Quand l'utiliser ?	Considérations supplémentaires
	particulièrement utiles si seule une liste de ressources est disponible, sans détails de configuration ni informations d'identification. L'utilisation d'un CMDB groupe vous permet d'utiliser CMDB l'intégrité pour surveiller l'intégrité et d'utiliser une CMDB requête enregistrée dans le générateur de requêtes pour filtrer les CI inclus dans le service d'application.	Nécessité de s'assurer que le CMDB groupe filtre avec précision les CI qui doivent être inclus dans le service d'application.
API de service d'application Créez une automatisation pour créer des services d'application en bloc. Utilisez cette méthode si votre organisation a effectué un mappage et une analyse entre les organisations et collecté des informations sur les services. Les services d'application créés à l'aide des API appartiennent au type manuel sont stockés dans la table Service d'application mappé [cmdb_ci_service_discovered].	Utilisez cette méthode pour les environnements qui nécessitent un traçage du processus d'intégration et de déploiement continu (CI/CD) DevOps. Vous pouvez importer des cartes de services tiers dans des services d'application manuels, individuellement ou en bloc. Par exemple, consultez le Guide numérique : importation de cartes de services tierces dans Mappage des services ServiceNow .	Familiarisez-vous avec la structure de service exacte : sys_id de chaque CI comprenant le service et la hiérarchie formée par les CI. Cette méthode nécessite une connaissance de l'infrastructure de script utilisée par votre organisation.
Renseigner un service d'application à l'aide de la méthode manuelle Créez un service d'application manuel avec un seul CI : le point d'entrée. Pour renseigner un service d'application créé manuellement, ajoutez manuellement d'autres CI, conformément aux instructions de la section Ajouter manuellement des CI à un service d'application. Vous pouvez également créer et remplir des services	Utilisez la méthode manuelle si vous ne pouvez pas utiliser d'autres méthodes de création ou de remplissage des services d'application. Créez manuellement des services d'application pour la prévention des intrusions.	Cette méthode ne nécessite aucune configuration d'objet préexistante. Vous pouvez inclure des CI de n'importe quelle classe dans des services d'application créés manuellement. Les services d'application créés manuellement reflètent certains changements apportés aux CI, tels que les attributs de CI. Toutefois, ils ne reflètent pas automatiquement les

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Choisir la bonne méthode pour votre déploiement (suite)

Méthode	Quand l'utiliser ?	Considérations supplémentaires
d'application manuels en convertissant les services d'entreprise créés dans et stockés dans [CMDB cmdb_ci_service].		changements apportés aux relations CI.
Renseignez un service d'application à l'aide de la méthode de service dynamique Services d'application qui sont automatiquement mis à jour pour refléter tout changement apporté aux relations CI dans la table Relation CI CMDB [cmdb_rel_ci]. Pour vous conformer à Modèle de données de services de base, vous pouvez également convertir les services hérités en services d'application dynamiques. Ces services hérités sont stockés dans les tables [cmdb_ci_service] ou [cmdb_ci_service_manual] CMDB : • Convertir les services d'entreprise en services d'application • Convertir les services manuels hérités en services d'application dynamiques	Utilisez cette méthode pour transformer les services aux entreprises hérités en services d'application que d'autres ServiceNow produits peuvent utiliser. Par exemple, les services d'application dynamiques peuvent être utilisés pour la surveillance des services et la gestion des changements.	Vous ne pouvez pas modifier un service d'application dynamique en y ajoutant des CI ou en lui supprimant des CI. Le système modifie automatiquement un service d'application du type dynamique lorsque vous modifiez les relations pertinentes pour les CI qui font partie de ce service d'application.
À partir d'un fichier CSV Mappage des services extrait les informations de ce fichier et crée des services d'application potentiels appelés candidats de service. Utilisez cette méthode si votre organisation a effectué un mappage et une analyse entre les organisations et collecté des informations sur les services.	Si nécessaire, vous pouvez importer des candidats de service de plusieurs fichiers CSV.	Organisez toutes les informations collectées dans un ordre spécifique dans un fichier CSV, exactement comme décrit dans la documentation.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour se conformer à CSDMla règle , convertissez les services manuels créés à l'aide Gestion des opérations informatiques Gestion des événements de [cmdb_ci_service_manual] comme indiqué dans Convertir les services manuels en services d'application ou Convertir les services manuels en services d'application à l'aide de l'API . Les services convertis deviennent des services d'application de type manuel stockés dans la table Service d'application mappé [cmdb_ci_service_discovered].

Séparation de domaine

Séparation de domaine, si elle est déployée, a les impacts service d'application suivants :

- Lors de la création d'un service d'application, le service d'application est affecté au domaine de l'utilisateur.
- Lors de l'ajout manuel d'un CI à un service d'application, vous pouvez choisir uniquement les CI qui appartiennent au domaine de service.
- Lors de l'utilisation de l'API createOrUpdateService - POST REST API pour créer ou mettre à jour un service d'application, le processus s'arrête si l'un des CI référencés dans l'API appartient à un domaine différent du service d'application lui-même.
- Lors de la conversion des services d'entreprise en services d'application, le service d'application nouvellement créé appartient au même domaine que le service d'entreprise d'origine. Le service d'application comprend uniquement des CI appartenant au même domaine que le service d'application lui-même.

Créer un service d'application

Créez un pour service d'application adhérer aux normes CSDM et pour normaliser l'organisation, la maintenance et la surveillance des services au sein de votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : Selon la méthode de remplissage utilisée :

- Groupe de CI dynamique : app_service_admin
- Mode d'emploi : app_service_admin
- Service dynamique : app_service_admin
- Découverte descendante : sm_admin
- Mots clés : sm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un service d'application est un ensemble d'applications interconnectées et d'hôtes qui sont configurés pour offrir un service à l'organisation. Les services d'application peuvent être internes, comme les services de messagerie d'entreprise, ou destinés aux clients, comme un site Web d'organisation.

An service d'application possède un point d'entrée qui permet aux utilisateurs d'accéder au service d'applicationfichier . Si vous êtes à l'étape de planification et que vous ne savez pas quels sont les points d'entrée pour un , vous pouvez créer le service d'application sans points d'entrée service d'application. Un tel service d'application est appelé un service vide service d'application, auquel vous pouvez ajouter des points d'entrée ultérieurement.

Tous les services d'application créés dans l'assistant Service d'application sont définis avec la classification du *application service* service.

Mappage des services, s'il est activé, peut détecter et mapper automatiquement les services d'application, conformément aux instructions de la section Mappage du service

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

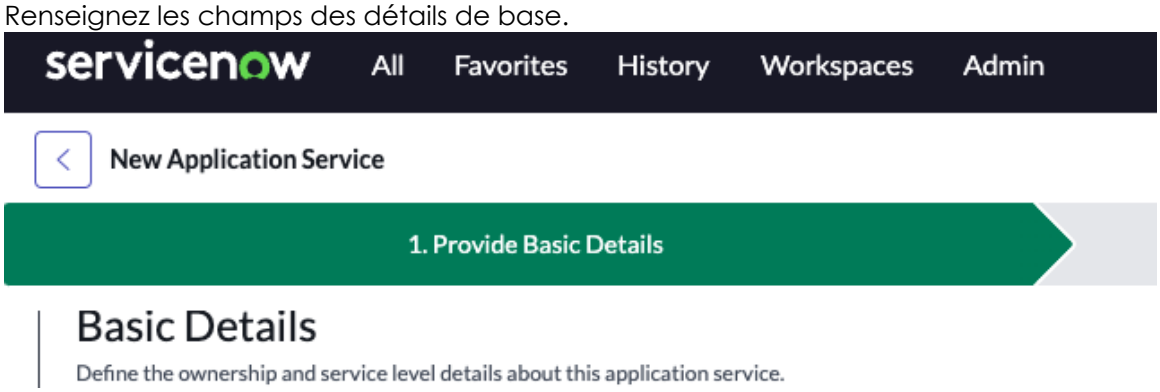
d'application . Une détection service d'application contient les CI et les connexions entre eux qui ont Mappage des services été détectés et mappés.

Vous pouvez également créer un service d'application à l'aide de l'API createOrUpdateService - POST REST .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **CSDM** > **Gérer les services techniques** > **Service d'application**.
2. Dans la vue de liste Services d'application, cliquez sur **Nouveau** pour ouvrir l'assistant Service d'application.
3. Dans l'onglet **Fournir les détails de base** :

   a. Renseignez les champs des détails de base.



Champ	Description
Numéro	ID unique pré-renseigné pour le service d'application.
Nom	Nom unique du service d'application qui n'est utilisé par aucun autre type de service d'application. Utilisez des noms explicites tels que `service de messagerie` ou `service d'impression`.
Environnement	Environnement de l'offre, par exemple la production, le développement ou le test, tel qu'identifié par certaines offres de service. Utilisé par Incident Management et Change Management.
Version	Version de la configuration du service d'application.
ID de modèle	Modèle de produit, tel qu'un modèle logiciel, où les données de fin de vie sont stockées.
État opérationnel	État opérationnel du service d'application, p. ex., **Prêt** ou **Mis hors service**.
Groupe de support	Utilisé par Incident Management comme groupe gérant le contrat couvrant l'actif.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Changer le groupe	Utilisé par ITSM pour l'acheminement des changements et des tâches liées aux changements.
Géré par le groupe	Groupe chargé de la gestion des données.
Propriété de	Utilisateur familiarisé avec l'infrastructure et les applications qui constituent le service. Cet utilisateur est l'expert technique (SME) du service d'application, qui fournit les informations nécessaires pour la bonne création d'un service d'application. Si le nom du propriétaire n'est pas répertorié, créez un utilisateur disposant du rôle sm_app_owner, en tant que propriétaire. Vous pouvez également choisir un utilisateur disposant du rôle sm_admin.

Remarque : Consultez la liste connexe Équipes pour plus d'informations sur la synchronisation automatique entre les champs de groupe d'affectation et la *Teams* liste connexe.

b. Dans la section Définir des relations, ajoutez des relations entre le service d'application et d'autres composants du domaine CSDM.

c. Cliquez sur l'onglet **Application d'entreprise**, **Offre de service technique**, **Offre de service d'entreprise** ou **Service d'application parent** et ajoutez des éléments à la liste **Sélectionné** respective.

- La liste des offres de services techniques comprend des enregistrements dans la table Offre de service [service_offering], dans laquelle l'attribut *Service classification* est **Service technique**.
- La liste des offres de services d'entreprise comprend des enregistrements dans la table Offre de service [service_offering], dans laquelle l'attribut *Service classification* est **Service d'entreprise**.
- La liste des services d'application parents comprend des enregistrements de service d'application de la table Service d'application [cmdb_ci_service_auto]. L'ajout d'une relation de service d'application parent crée des hiérarchies et des dépendances des services d'application dans les déploiements, tels que :
  - Déploiements de l'hôte de la plateforme et de l'application de plateforme
  - Déploiements de micro-services dans lesquels un ou plusieurs micro-services identifiés comme service d'application font partie d'un déploiement de service d'application plus grand
  - Dépendances de services techniques partagés

d. Cliquez sur **Suivant**.

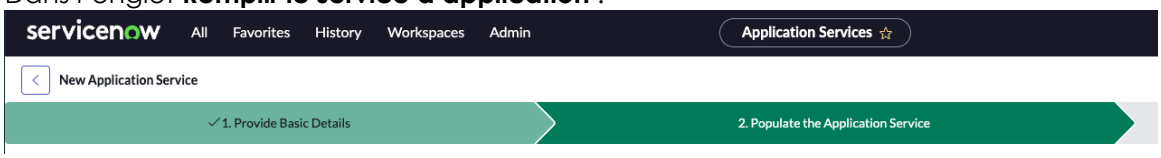
Pour en savoir plus sur les relations CSDM, reportez-vous à la section Relations CI dans le CSDM.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

En outre, certains champs et relations sont notés comme étant obligatoires sur la page. Pour modifier les champs et les relations requis, reportez-vous à la section Modifier les attributs et les relations requis pour les services d'application.

4. Dans l'onglet **Remplir le service d'application** :



   a. Cliquez sur **Choisir une méthode** ou cliquez sur **Suivant** pour ignorer la sélection d'une méthode de remplissage de service.

   b. Sur la page Choisir une méthode, sélectionnez une **méthode de remplissage de service**, puis suivez le lien correspondant pour terminer la méthode de remplissage spécifique :

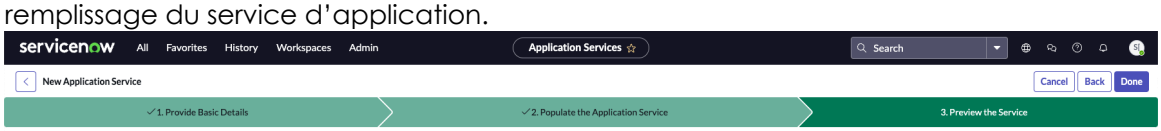
   - **Découverte descendante** : Remplir les services d'application à l'aide de la découverte de haut en bas
   - **Groupe de CI dynamique** : renseignez un service d'application à l'aide de la méthode de groupe de CI dynamique.
   - **Mots clés** : Renseigner les services d'application à l'aide de balises
   - **Mode d'emploi** : Renseigner un service d'application à l'aide de la méthode manuelle
   - **Service dynamique** : renseignez un service d'application à l'aide de la méthode de service dynamique

   Remarque : Les options **de découverte descendante** et de **balises** ne sont disponibles que si Service Mapping est installé.

   c. Pour ajouter une autre méthode pour remplir le service d'application, cliquez sur **Ajouter une méthode** sur la page Méthodes de remplissage de service.
   Vous pouvez également cliquer sur **Suivant**.

   - Vous pouvez ajouter n'importe quelle combinaison de méthodes de **découverte descendante** et **manuelles.** Toutefois, si vous sélectionnez le **groupe de CI dynamique**, les **balises** ou la méthode **de service dynamique** , le bouton **Ajouter une méthode** est grisé et vous ne pouvez pas ajouter de méthodes supplémentaires.
   - Vous pouvez cliquer sur la carte d'une méthode de service d'entreprise converti pour afficher les détails de la conversion de service, tels que le type de conversion. Pour plus d'informations, consultez Convertir les services d'entreprise en services d'application.

5. Dans l'onglet **Aperçu du service** , examinez et vérifiez les résumés pour la création et le remplissage du service d'application.



   a. Passez en revue **les relations**.

   b. Vous pouvez cliquer sur **Modifier les relations** pour modifier les relations avec d'autres objets CSDM.

   c. Passez en revue **le résumé des méthodes de remplissage**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. Vous pouvez cliquer sur **Modifier les méthodes** pour modifier les méthodes de sélection.

e. Cliquez sur **Terminé**.

Résultats

Le service d'application est créé et vous pouvez accéder au nouveau service d'application en naviguant vers les vues de listes Services d'application :

- **CSDM** > **Gérer les services techniques** > **Service d'application**: contient les CI de service d'application de n'importe quelle classe étendant la classe de service d'application [cmdb_ci_service_auto], à l'exception des groupes d'alertes. La vue de liste comprend les types de services d'application basés sur les balises, détectés, manuels, dynamiques, convertis, dynamiques et vides.
- **Configuration** > **Services d'application** > **Services d'application**: contient les CI de service d'application de n'importe quelle classe étendant la classe de service d'application [cmdb_ci_service_auto], à l'exception des groupes d'alertes. La vue de liste comprend les types de services d'application basés sur les balises, détectés, manuels, dynamiques, convertis, dynamiques et vides.
- **Mappage des services** > **Services** > **Services d'application**: contient les CI de service d'application de la classe de service d'application mappé [cmdb_ci_service_discovered]. La vue de liste inclut les types de services d'application descendants (détectés) et vides.

Que faire ensuite

- Si la méthode de remplissage de service est **Groupe de CI dynamique** :
  - Cliquez sur **Afficher les CI de groupe CMDB** pour répertorier tous les CI du groupe CMDB associé au service d'application.
  - Cliquez sur **Afficher les CI de service** pour répertorier tous les CI du service d'application.

  Les deux listes de CI sont identiques, sauf si le groupe CMDB contient plus de 10 000 CI. Dans ce cas, **Afficher les CI du groupe CMDB** affiche tous les CI du groupe CMDB et **Afficher les CI de service** affiche uniquement les 10 000 CI membres du service d'application.
- Si la méthode de remplissage de service est **Balises**, **Découverte descendante** ou **Manuel**, cliquez sur **Afficher la carte** pour afficher la carte de service d'application dans laquelle vous pouvez :
  - Lier des services d'application
  - Afficher les attributs de CI dans une carte des services d'application
  - Afficher l'historique des changements des services d'application
  - Comparer deux versions d'un service d'application
- Cliquez sur **Avancé**, puis sur la page Détails avancés, cliquez sur **Informations supplémentaires**, **Questionnaire**, **Rejeter les messages** ou **Notes de travail** pour ajouter des détails.

Remplir les services d'application à l'aide de la découverte de haut en bas

Utilisez la détection de haut en bas pour renseigner un service d'application. Cette méthode de détection déploie des modèles de détection pour trouver des éléments de configuration (CI) appartenant au service et des connexions entre ces CI. La détection basée sur le modèle crée des services d'application précis et complets qui représentent de manière fiable la vue orientée services de l'infrastructure IT de votre organisation.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- La découverte descendante est l'une des nombreuses méthodes de remplissage des CI d'un service d'application. Le choix d'une méthode de remplissage d'un service d'application n'est qu'une étape de la procédure générique de création d'un service d'application. Assurez-vous d'avoir effectué les étapes initiales décrites dans Créer un service d'application. La procédure décrite ici est incomplète en elle-même, car elle complète cette procédure générique.
- Vérifiez que Service Mapping est configuré correctement .
- Assurez-vous de savoir quel point d'entrée utiliser pour ce service d'application et quels attributs vous devez être en mesure de définir pour ce point d'entrée. Découvrez les attributs de point d'entrée disponibles avec Mappage des services.

Pour plus d'informations sur les différents types de services d'application et les différentes méthodes que vous pouvez utiliser pour remplir les services d'application, y compris l'utilisation de la découverte de haut en bas, reportez-vous à la section Services d'application.

Rôle requis : sm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un modèle est une séquence de commandes dont l'objectif est de détecter les attributs d'un CI et de ses connexions sortantes. Mappage des services et Découverte partagent un ensemble de modèles préconfigurés qui couvrent la plupart des appareils et applications couramment utilisés.

Mappage des services Démarre le processus de détection de haut en bas basé sur un modèle à partir du point d'entrée que vous définissez.

Un point d'entrée correspond au mode d'accès des clients à un service d'application. Il s'agit généralement d'une URL ou d'une combinaison de l'adresse IP et du port. Mappage des services démarre le processus de mappage à partir de ce point. Par exemple, pour mapper le service d'application de votre messagerie électronique, définissez une adresse IP ou un nom d'hôte du serveur de messagerie électronique comme point d'entrée.

Les points d'entrée varient en fonction de la nature du service d'application. Mappage des services est fourni avec un large éventail de types de points d'entrée préconfigurés qui couvrent de nombreuses applications couramment utilisées.

Procédure

1. Dans la liste **Méthode de remplissage de service** de la fenêtre Choisir une méthode, sélectionnez **Découverte descendante**.
2. Dans la liste **Type d'application** , sélectionnez la classe CI de l'application qui sert de point d'entrée à ce service d'application.
   Les paramètres de point d'entrée dépendent du type que vous sélectionnez.
3. Définissez les attributs du point d'entrée sélectionné, comme décrit dans Attributs de point d'entrée .
4. Facultatif : Ajoutez un commentaire en texte libre qui peut fournir des informations utiles pour la gestion ultérieure de ce service d'application.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Exécutez la procédure générique Créez un service d'application.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Modèles de détection utilisés par Visibilité ITOM

Renseignez un service d'application à l'aide de la méthode de groupe de CI dynamique

La méthode de groupe de CI dynamique utilisée pour remplir un service d'application génère automatiquement un groupe de CI dynamique. Les membres du groupe CMDB sur lequel le groupe de CI dynamique est basé renseignent le service d'application. Le service d'application se synchronise en permanence avec le groupe CMDB pour refléter tout changement d'adhésion au groupe CMDB.

Avant de commencer

Le groupe de CI dynamique est l'une des nombreuses méthodes de remplissage d'un service d'application avec des CI. Le choix d'une méthode de remplissage d'un service d'application n'est qu'une étape de la procédure générique de création d'un service d'application. Assurez-vous d'avoir effectué les étapes initiales décrites dans Créer un service d'application. La procédure décrite ici est incomplète en elle-même, car elle complète cette procédure générique.

Remarque :

- Le nombre de CI dans un service d'application renseigné par la méthode de groupe de CI dynamique est limité à 10 000, même si le groupe CMDB associé compte plus de 10 000 CI.
- Un groupe CMDB ne peut être utilisé que pour renseigner un seul service d'application. Pour plus d'informations sur le remplissage et l'utilisation des groupes CMDB, reportez-vous à la section CMDB groupes.
- Un groupe de CI dynamique contient des CI, mais ne peut pas contenir d'autres groupes.

Pour plus d'informations sur les différents types de services d'application et les différentes méthodes que vous pouvez utiliser pour renseigner les services d'application, y compris le groupe de CI dynamique, reportez-vous à la section Services d'application.

Rôle requis : app_service_admin

Procédure

1. Dans la page Choisir une méthode, sélectionnez **Groupe de CI dynamique** comme **méthode de remplissage de service**.
2. Renseignez les champs qui s'affichent, qui sont propres à la méthode de remplissage du groupe de CI dynamique.

Champ	Description
Méthode de remplissage de service	Méthode utilisée pour le remplissage du service d'application avec les CI. Sélectionnez **Groupe de CI dynamique**.
Table CMDB	Table Groupe de CI dynamique [cmdb_ci_query_based_service], dans laquelle les services d'application créés par la méthode de groupe de CI dynamique sont stockés.
Nom du groupe	Groupe CMDB dont les membres deviennent membres du service d'application.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Les CI d'une classe qui étend la classe *cmdb_ci_service* (Services) sont automatiquement filtrés et ne sont pas ajoutés au service d'application.

3. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats
L'impact de l'alerte sur les groupes de CI dynamiques est calculé sur les CI suivants :

- Tous les CI qui font partie du groupe CMDB du CI dynamique.
- Enfants des CI actuels ayant une relation de : *Runs on::Runs*
- CI liés aux CI actuels ou à leurs enfants, avec une relation de : *Virtualized by::Virtualizes*

Pour plus d'informations, consultez Calcul de l'impact des alertes .

Que faire ensuite
Exécutez la procédure générique Créez un service d'application.

Renseigner les services d'application à l'aide de balises

Utilisez des balises permettant de classer et d'organiser les éléments de configuration (CI) de votre organisation pour remplir un service d'applicationfichier . Le mappage basé sur les balises ne nécessite pas la configuration des informations d'identification ni l'attribution de droits élevés aux utilisateurs.La méthode de remplissage basée sur les balises nécessite la Mappage des services fonctionnalité .Visibilité ITOM

Avant de commencer

1. Les balises sont l'une des nombreuses méthodes de remplissage d'un service d'application avec des CI. Le choix d'une méthode de remplissage d'un service d'application n'est qu'une étape de la procédure générique de création d'un service d'application. Assurez-vous d'avoir effectué les étapes initiales décrites dans Créer un service d'application. La procédure décrite ici est incomplète en elle-même, car elle complète cette procédure générique.

2. Analysez l'utilisation des balises dans votre organisation et faites une liste de toutes les balises et de leurs objectifs. Utilisez la table Valeur de clé [cmdb_key_value] pour afficher les balises dans la CMDB.
3. Si nécessaire, affectez des balises aux CI que vous souhaitez inclure dans un service d'applicationfichier .

Rôle requis : sm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une balise est une étiquette composée d'une paire clé-valeur. Votre organisation peut utiliser des balises pour classer ses actifs, afin d'améliorer les fonctionnalités de requête et de reporting. Découverte et Cloud Provisioning and Governance peuvent détecter les balises utilisées par les principaux fournisseurs de cloud et les écosystèmes de conteneurs. Une fois les balises détectées, Mappage des services peut créer des services d'application à partir de ces balises. Par exemple, vous pouvez utiliser des balises pour mapper tous les services

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d'application que votre organisation utilise dans l'environnement de production de la région Europe, Moyen-Orient et Afrique (EMEA).

Si vous avez configuré des familles de services et des catégories de balises basés sur les balises , vous pouvez utiliser ces définitions de balises pour renseigner un service d'application. Une partie de la définition d'une famille de services basée sur les balises consiste à définir une catégorie de balises, qui contient des clés de balises. Si nécessaire, vous pouvez également définir des valeurs de balises pour affiner les critères utilisés pour renseigner les services d'application. En fonction des définitions de balises pour la famille de services basée sur les balises, Mappage des services crée des suggestions de services d'application candidats pour le service. Lorsque vous utilisez les familles de services basées sur les balises pour renseigner un service d'application, vous devez sélectionner le candidat de service approprié.

Vous pouvez également définir des clés de balises et leurs valeurs tout en choisissant la méthode de remplissage basée sur les balises pour un nouveau service d'application. Définissez jusqu'à trois clés de balise et valeurs de balise pour les critères de remplissage. Les CI qui ont détecté des clés et des valeurs de balises font partie d'un service d'applicationfichier .

Pour plus d'informations sur les différents types de services d'application et les différentes méthodes que vous pouvez utiliser pour remplir les services d'application, y compris à l'aide de balises, reportez-vous à la section Services d'application.

Remarque : Mappage des services inclut les CI qui font partie des relations CI, même si aucune balise ne leur est affectée. Pour plus d'informations, consultez Détection basée sur les balises dans Mappage des services .

Procédure

1. Dans la liste **Méthode de remplissage de service** de la fenêtre Choisir une méthode, sélectionnez **Balises**.
2. Pour définir de nouveaux critères de balise, procédez comme suit :

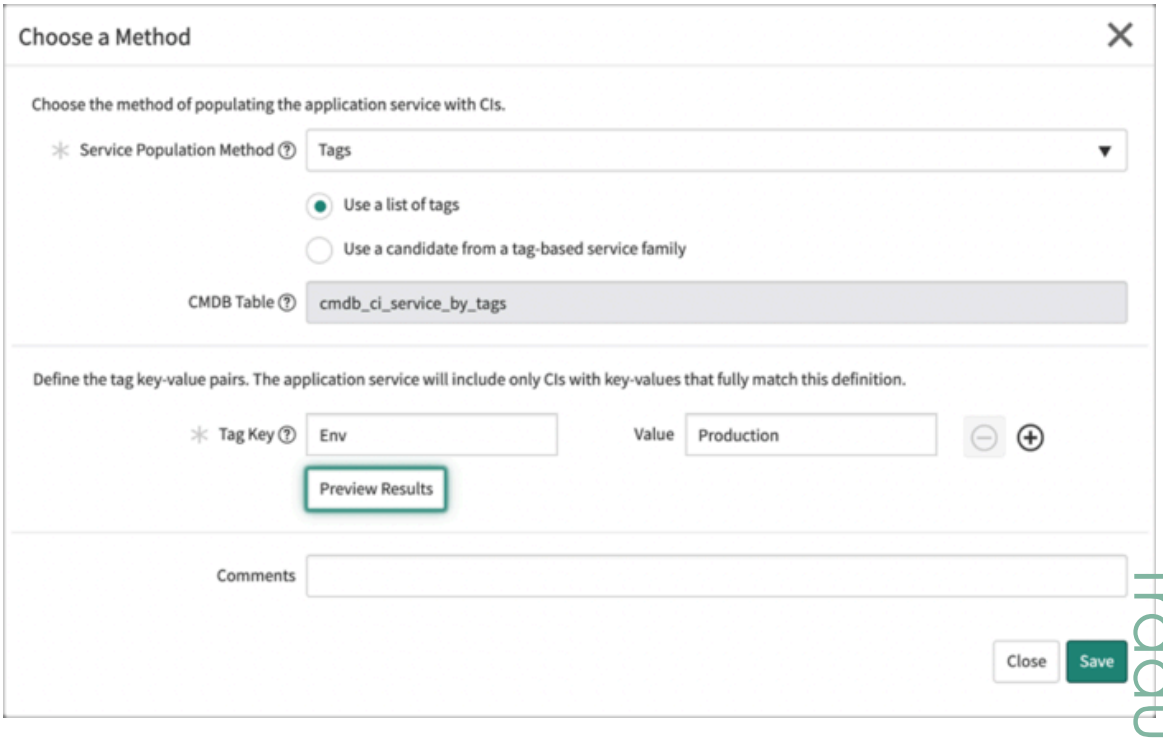
   a. Sélectionnez **Utiliser une liste de balises**.

   b. Entrez la clé de la balise et sa valeur de balise respective.
   Les clés de balise correspondantes qui existent dans le système s'affichent dans les options de remplissage automatique.

   Important : Le mappage basé sur les balises n'est pas sensible à la casse ; les mêmes noms et valeurs de clés orthographiés avec des majuscules et des minuscules sont identifiés comme identiques.

   c. Facultatif : Cliquez sur l'icône plus et ajoutez une autre clé de balise et une autre valeur de balise.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



d. Cliquez sur **Afficher l'aperçu du résultat** pour afficher la liste des CI qui correspondent aux critères définis.

Remarque : Si nécessaire, affinez les définitions des balises. Vous ne pouvez pas ajouter plus de trois paires clé-valeur de balise pour un service d'application.

3. Pour utiliser les définitions de balises d'une famille de services préconfigurée basée sur les balises, procédez comme suit :

a. Sélectionnez **Utiliser un candidat à partir d'une famille de services basée sur les balises**.

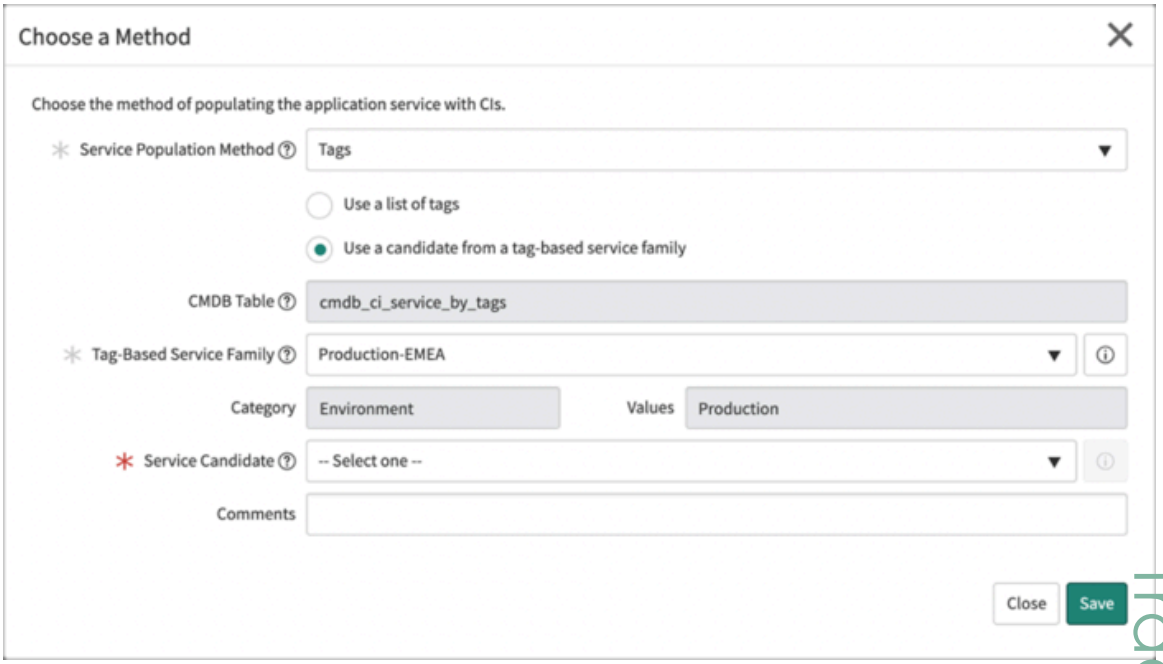
b. Facultatif : Pour afficher les définitions de balises pour cette famille de services basée sur les balises, cliquez sur le bouton **Aperçu**

c. Dans la liste **Famille de services basés sur les balises** , sélectionnez la famille pertinente.

d. Passez en revue les catégories et les valeurs de balises affectées à la famille de services.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



e. Dans la liste **des candidats de service** , sélectionnez le candidat pertinent.

f. Facultatif : Pour examiner le formulaire de candidat de service, cliquez sur le bouton **Aperçu** .

4. Facultatif : Ajoutez un commentaire en texte libre qui peut fournir des informations utiles pour la gestion ultérieure de ce service d'application.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Exécutez la procédure générique Créez un service d'application.

Renseigner un service d'application à l'aide de la méthode manuelle

La méthode manuelle de remplissage d'un service d'application repose sur la sélection d'un CI de point d'entrée qui permet aux utilisateurs d'accéder au service d'application. Pour renseigner le service d'application, vous devez ensuite ajouter manuellement des CI au nouveau service d'application.

Avant de commencer

Rôle requis : app_service_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Manuel est l'une des nombreuses méthodes de remplissage d'un service d'application avec des CI. Le choix d'une méthode de remplissage d'un service d'application n'est qu'une étape de la procédure générique de création d'un service d'application. Assurez-vous d'avoir effectué les étapes initiales décrites dans Créer un service d'application. La procédure décrite ici est incomplète en elle-même, car elle complète cette procédure générique.

Pour plus d'informations sur les différents types de services d'application et les différentes méthodes que vous pouvez utiliser pour renseigner les services d'application, y compris les services manuels, reportez-vous à la section Services d'application.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Sur la page Choisir une méthode, sélectionnez **Manuel** comme **méthode de remplissage de service**.
2. Renseignez les champs qui s'affichent, qui sont spécifiques à la méthode de remplissage de service manuel.

Champ	Description
Méthode de remplissage de service	Manuel
Table CMDB	Affiche la table Service d'application mappé [cmdb_ci_service_discovered], dans laquelle les services d'application, créés par la méthode de remplissage manuel du service, sont stockés.
Classe	Classe dans laquelle choisir le **CI** de point d'entrée pour le service d'application.
CI	CI de la **classe** spécifiée, qui doit être le point d'entrée du service d'application. **Remarque :** Pour éliminer la possibilité de retard de résultats lors de la recherche d'un CI spécifique, votre recherche doit être aussi précise que possible. Une recherche avec *<nom> peut prendre beaucoup de temps et renvoyer un jeu de données volumineux.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Que faire ensuite

1. Exécutez la procédure générique Créez un service d'application.
2. Ajoutez manuellement des CI pour renseigner le service d'application.

Renseignez un service d'application à l'aide de la méthode de service dynamique

La méthode de service dynamique utilisée pour remplir un service d'application génère un service d'application dynamique. Un service d'application dynamique est automatiquement mis à jour pour refléter tout changement apporté aux relations CI dans la table Relation CI CMDB [cmdb_rel_ci].

Avant de commencer

Le service dynamique est l'une des nombreuses méthodes de remplissage d'un service d'application avec des CI. Le choix d'une méthode de remplissage d'un service d'application n'est qu'une étape de la procédure générique de création d'un service d'application. Assurez-vous d'avoir effectué les étapes initiales décrites dans Créer un service d'application. La procédure décrite ici est incomplète en elle-même, car elle complète cette procédure générique.

Les nouveaux services d'application dynamiques ne contiennent initialement aucun CI (sauf s'ils ont été convertis à partir de services aux entreprises hérités ou de services manuels hérités). Les services d'application dynamiques sont automatiquement renseignés

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

lorsqu'ils sont connectés à d'autres CI avec des relations CMDB. Les points d'entrée sont automatiquement créés lorsqu'une relation entre un CI de service d'application dynamique et d'autres CI est créée.

Pour plus d'informations sur les différents types de services d'application et les différentes méthodes que vous pouvez utiliser pour renseigner les services d'application, y compris le service dynamique, reportez-vous à la section Services d'application.

Rôle requis : app_service_admin

Procédure

1. Dans la page Choisir une méthode, sélectionnez **Service dynamique** comme **méthode de remplissage de service**.
2. Renseignez les champs qui s'affichent, qui sont spécifiques à la méthode de remplissage de service dynamique.

Champ	Description
Méthode de remplissage de service	Méthode utilisée pour le remplissage du service d'application avec les CI. Définir sur **Service dynamique**.
Table CMDB	Indique la table Services d'application calculés [cmdb_ci_service_calculated], dans laquelle les services d'application créés par la méthode de service dynamique sont stockés.
Niveaux	Le nombre de niveaux de CI associés à inclure dans le service d'application.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Que faire ensuite
Exécutez la procédure générique Créez un service d'application.

Surveiller l'intégrité des services d'application sur le tableau de bord Services d'application

Utilisez les aperçus du tableau de bord Services d'application pour réduire le nombre de services d'application incomplets en les remplissant et en ajoutant des données manquantes. Pour utiliser efficacement les services d'application, assurez-vous que les services d'application sont entièrement configurés et remplis.

Avant de commencer
Rôle requis : itil_admin ou app_service_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le tableau de bord interroge les services d'application en vérifiant les enregistrements dans la classe Service d'application [cmdb_ci_service_auto] dans lesquels la valeur est **Service d'application***Service classification*. Réduisez le nombre de services d'application incomplets en modifiant les services d'application et en remplissant les attributs vides. Par exemple, si un service d'application n'est pas configuré avec une méthode de remplissage de service, configurez une méthode de remplissage de service pour le service d'application.

Le tableau de bord Services d'application est entièrement intégré et s'actualise selon un cycle de 24 heures pendant la Vue Aperçus dans Espace de travail CMDB nuit.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Suivez l'une des étapes de navigation pour accéder au tableau de bord Services d'application :
   - Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB** , puis sélectionnez **Aperçus** dans la barre de menus de l'espace de travail CMDB. Dans la vue Aperçus, sélectionnez la vignette Services d'application.
   - Accédez à la **Tout** > **CSDM** > **Tableau de bord du service d'application**.
2. Affichez les tuiles de l'onglet Vue d'ensemble, qui montrent les services d'application dans lesquels les configurations de base sont incomplètes.
   - Nombre total de services d'application : nombre de tous les services d'application, complets et incomplets.
   - Méthode de remplissage définie : nombre de services d'application pour lesquels une méthode de remplissage de service est spécifiée.
   - Méthode de remplissage non définie : nombre de services d'application sans méthode de remplissage de service. Les données des balises et des méthodes de découverte descendante s'affichent uniquement si Service Mapping est installé.

     Remarque : Certaines méthodes de remplissage pour les services d'application ne sont disponibles qu'avec Mappage des services et n'apparaîtront donc pas dans la vignette si Service Mapping n'est pas installé.

   - Types de services d'application : graphique des services d'application par méthodes de remplissage telles que Groupe de CI dynamique et Manuel, y compris les services d'application sans méthode de remplissage (vide). Le graphique inclut les services aux entreprises qui ont été convertis en services d'application.
   - Données manquantes sur les services d'application : graphique des services d'application par données clés manquantes, telles que l'offre de service et le propriétaire. Par exemple, la barre « Aucune offre de service » affiche les services d'application sans relation avec un service d'entreprise ou un service technique.
3. Affichez les nombres dans l'onglet Couverture du service d'application, qui affiche les services d'application dans lesquels d'autres configurations sont potentiellement incomplètes.
   - Serveurs d'applications : nombre total de serveurs d'applications. Nombre de ceux qui ne sont dans aucun service d'application et répartition de ces serveurs d'applications par classe.
   - Bases de données : nombre total de bases de données. Le nombre de celles qui ne se trouvent dans aucun service d'application et une répartition de ces bases de données par classe.
   - Serveurs matériels : nombre total de serveurs matériels. Nombre de ceux qui ne font partie d'aucun service d'application et répartition de ces serveurs matériels par classe.

     Remarque : Les serveurs d'applications, les serveurs matériels et les bases de données, qui ne sont pas inclus dans les services d'application, ne sont comptés que jusqu'à environ 100 000, même si le nombre réel est supérieur à cette limite. Cette limite numérique est déterminée par la valeur de la propriété glide.cmdb.csdm.app_service.max_results .

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez **Propriété de**, **Groupe de support** ou Groupe chargé de la **modification** pour filtrer la liste des services d'application inclus dans le tableau de bord, en fonction d'un attribut clé.
   Un filtre n'a pas d'impact sur le nombre de services d'application dans lesquels l'attribut de filtre respectif est manquant. Par exemple, le filtrage par *Owner*, ne modifie pas le nombre de cartes de propriétaire manquant.
5. Sélectionnez une vignette dans l'un des onglets du tableau de bord pour accéder à la vue de liste des CI associés.
   Par exemple, sélectionnez la vignette Méthode de remplissage non définie pour afficher la vue de liste CI des services d'application sans méthode de remplissage.

Que faire ensuite

Mettez à jour les services d'application avec les détails importants manquants :

1. Accédez à la **CSDM** > **Gérer les services techniques** > **Services d'application**.
2. Dans la vue de liste Services d'application, sélectionnez un service d'application à modifier.
3. Ajoutez les détails manquants.

   Pour en savoir plus sur la configuration d'un service d'application, consultez Créer un service d'application.

Modifier les attributs et les relations requis pour les services d'application

Modifiez les listes d'attributs et de relations requises lors de la création des services d'application.

Avant de commencer

Rôle requis : itil_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans les paramètres de service d'application, les listes des attributs requis et des relations requises déterminent lesquels de ces éléments sont requis lors de la création de services d'application. Par défaut, la liste des attributs requis contient les attributs requis *Name* et *Number*. De plus, par défaut, aucune relation n'est requise.

Vous pouvez choisir parmi des listes prédéfinies d'attributs et de relations obligatoires autorisés. Pour modifier l'état du besoin d'un attribut, supprimez-le de la liste des attributs requis ou ajoutez-le à la liste. Vous pouvez également ajouter *Business Application*, *Technical Service Offering*, ou *Business Service Offering* à la liste des relations requises.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **CSDM** > **Paramètres du service d'application**.
2. Passez en revue la liste des éléments **disponibles** dans les listes Attributs requis et Relations requises, puis ajoutez des éléments à la liste **Sélectionné** .
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

La prochaine fois que vous créerez un service d'application, les attributs et relations requis seront visibles dans la section Détails de base de la page Créer un service d'application.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Convertir les services d'entreprise en services d'application

Unifiez la façon dont vous gérez les services dans l'organisation en convertissant les enregistrements créés manuellement dans la table Service [cmdb_ci_service] en services d'application. La conversion vous permet de rationaliser les différents types de services de votre organisation, d'exploiter Visibilité ITOM les options et de vous aligner sur le Modèle de données de services de base (CSDM). La conversion est irréversible : vous ne pouvez pas transformer de nouveau les services d'application en services d'entreprise.

L'utilisation des services d'application présente des avantages tels que :

- Affichage des cartes de services et historique des changements des services.
- Visualisation facile du contexte de service en fournissant une liste simple de tous les CI du service d'application.
- Surveillance de l'intégrité du service. Si Gestion des événements est déployée, vous pouvez surveiller les performances du service et identifier les problèmes d'intégrité des services d'application.
- Dans Gestion des changements, la liste des services impactés sur un formulaire de demande de changement est plus précise, car elle inclut uniquement les services d'application.
- L'application des outils Gestion du service clientèle pour ouvrir et gérer des tickets au niveau du service.

La détection ne s'exécute pas sur les services d'application convertis, car les services convertis sont manuels. Toutefois, si après la conversion vous ajoutez des points d'entrée **détectables par Service Mapping** au service d'application, commence à Mappage des services détecter ce service d'application.

Choix entre les services d'application de type créé manuellement et dynamiques

Vous pouvez convertir des services d'entreprise en services d'application de type créé manuellement ou de type dynamique. Vous pouvez modifier des services d'application créés manuellement en ajoutant ou en supprimant des CI à tout moment. Le système ne met pas à jour automatiquement les services créés manuellement. Si des changements sont apportés aux CI dans la composition d'un service d'application créé manuellement, le service ne les reflète pas automatiquement.

Les services dynamiques sont mis à jour automatiquement pour refléter tout changement apporté aux relations CI stockées dans la CMDB table Relation CI [cmdb_rel_ci]. Lorsque vous ajoutez une relation à un CI qui est contenu dans un service dynamique, ce service se met à jour automatiquement pour refléter l'ajout de la relation et le nouveau CI associé. De la même manière, un service dynamique se met à jour automatiquement lors de la suppression d'une relation et de son CI associé à partir d'un CI au sein du service.

Pour en savoir plus sur les différents types de services d'application, consultez Services d'application.

Processus de conversion

Au cours de la conversion, les changements et processus suivants se produisent :

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- L'enregistrement de service est déplacé de la table Service [cmdb_ci_service] vers la table Service d'application mappé [cmdb_ci_service_discovered] en modifiant la classe d'enregistrement.
- Le service d'application est défini avec tous les attributs de service aux entreprises d'origine tels que le nom, le propriétaire et l'état opérationnel.
- Le système ajoute les éléments connexes du service d'entreprise au service converti, service d'applicationjusqu'au niveau spécifié.
- Le système interroge le CMDB pour connaître les derniers changements de CI.
- Gestion des événements, si activé, applique des règles d'impact de CI aux CI associés aux alertes et qui font partie du . Gestion des événements déploie des règles d'impact de CI pour la service d'applicationsurveillance des alertes.
- Vous pouvez modifier un service d'application converti du type créé manuellement en accédant à **CSDM** > **Gérer les services techniques** > **Service d'application**. Sélectionnez ensuite un service d'application converti. La méthode de remplissage de service pour un service d'application converti est définie sur **Service d'entreprise converti**. Pour plus d'informations sur la modification des services d'application, reportez-vous à Créer un service d'application.

  Remarque : Vous ne pouvez pas modifier un service d'application dynamique en y ajoutant des CI ou en lui supprimant des CI. Le système modifie automatiquement un service d'application du type dynamique lorsque vous modifiez les relations pertinentes pour les CI qui font partie de ce service d'application.

CI non conformes

Une conversion peut impliquer l'ajout de CI des types de CI suivants, qui ne peuvent pas être ajoutés à un service d'application:

- cmdb_ci_file_system
- cmdb_ci_network_adapter
- cmdb_ci_storage_device
- cmdb_ci_disk_partition
- cmdb_ci_memory_module
- cmdb_ci_ip_address
- cmdb_ci_storage_pool_member
- dscy_net_base
- cmdb_ci_storage_export
- cmdb_ci_endpoint
- cmdb_ci_translation_rule
- cmdb_ci_qualifier
- cmdb_ci_application_cluster
- cmdb_ci_config_file

Si le service aux entreprises d'origine contient des éléments connexes appartenant à ces types de CI, le système n'ajoute pas ces CI ni les connexions qui en découlent. Si nécessaire, vous pouvez empêcher l'ajout de CI d'autres types de CI aux services d'application en modifiant la table Inclusions/Exclusions de CI manuelles [svc_manual_ci_exclusions_inclusions.list].

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Séparation de domaine

Dans les environnements avec séparation de domaine, seuls les CI appartenant au même domaine que le service d'application sont ajoutés au service d'application. S'il existe une hiérarchie de domaines, les CI doivent appartenir au même domaine enfant que le service d'application.

Convertir les services d'entreprise en services d'application en bloc

Convertissez un sous-ensemble de services d'entreprise en services d'application, en bloc et automatiquement plutôt qu'un à la fois. Sélectionnez individuellement les services d'entreprise pour la conversion, puis convertissez-les en services d'application.

Avant de commencer

Rôle requis : app_service_admin, ecmdb_admin ou itil_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez la conversion en bloc pour convertir les services aux entreprises hérités en services d'application. Pour la conversion en bloc, sélectionnez individuellement les services d'entreprise dans la vue de liste Services, généralement jusqu'à 100 services d'entreprise dans une seule conversion. Vous pouvez créer plusieurs enregistrements de conversion en bloc, chacun avec un ensemble différent de services aux entreprises. Toutefois, n'incluez pas un service aux entreprises dans plus d'une conversion en bloc.

Remarque : Vous ne pouvez pas annuler cette opération de conversion.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Services**.
2. Dans la vue de liste Services, sélectionnez les services que vous souhaitez inclure dans la conversion.
3. Dans la liste déroulante Actions sur les lignes sélectionnées, sélectionnez **Convertir en bloc les services d'application**.
4. Remplissez le formulaire Services de conversion en bloc.

Champ	Description
Nom	Pré-rempli avec « Conversion de service d'application : <time stamp>».
Sélectionner des éléments de configuration	Liste des services inclus dans la conversion. Vous pouvez déverrouiller la liste et sélectionner les services à supprimer de la liste. Vous pouvez également utiliser la zone de recherche Sélectionner l'enregistrement cible pour rechercher et ajouter des services à la liste, par noms de services.
Niveaux	Le nombre de niveaux de CI associés à inclure dans le service d'application converti.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Mise à jour du service lors de la mise à jour de CMDB	Cochez cette case pour convertir le service d'entreprise en service d'application de type dynamique.

5. Sélectionnez **Démarrer la conversion**.

Que faire ensuite

- Vérifiez l'état d'une conversion : sur le formulaire Services de conversion en bloc, accédez à la section Entrées des services de conversion en bloc pour voir l'état (par exemple, Prêt ou Terminé) d'une conversion.
- Pour suivre la progression d'une conversion au fur et à mesure de son exécution : dans le filtre de navigation, saisissez `cmdb_convert_bulk_services.list` et appuyez sur la touche Entrée pour afficher la liste des conversions et leur progression.
- (Facultatif) Sur un formulaire de demande de changement, affichez les services dynamiques affectés. Par exemple, après avoir ajouté un CI affecté qui est associé à un service dynamique :
  1. Accédez à la **Changement** > **Ouvrir**.
  2. Sélectionnez une nouvelle demande de changement à laquelle ajouter les CI affectés.
  3. Sur le formulaire de demande de changement, faites défiler jusqu'à la section Liens connexes.
  4. Cliquez sur l'onglet **CI affectés**, puis cliquez sur **Ajouter** pour ajouter un CI affecté à la demande de changement.
  5. Ouvrez le menu contextuel du formulaire et sélectionnez **Actualiser les services impactés**.
  6. Cliquez sur l'onglet **Services/CI impactés** pour afficher tous les services dynamiques qui sont associés au CI affecté et qui sont impactés par la demande de changement.

  Pour plus d'informations sur les CI affectés dans une demande de changement, voir CI associés dans une demande de changement .

Convertir un service d'entreprise individuel en service d'application

Convertissez manuellement un service d'entreprise spécifique en service d'application.

Avant de commencer

Passez en revue le service aux entreprises d'origine pour l'évaluer.

- Assurez-vous que tous les CI et relations CI sont pertinents pour le futur service d'application. Si nécessaire, modifiez les relations CI dans le CMDBfichier .
- Assurez-vous que le service aux entreprises d'origine ne contient pas plus de 5 000 relations CI. Les services d'application qui contiennent plus de 5 000 relations CI entraînent des problèmes de performances de mappage et de surveillance.
- Décidez du nombre de niveaux de relations CI que vous allez utiliser pendant la conversion.

Avertissement : La conversion est irréversible : vous ne pouvez pas transformer de nouveau les services d'application en services d'entreprise.

Rôle requis : app_service_admin

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Services d'entreprise**.
2. Sélectionnez le service aux entreprises que vous souhaitez convertir en service d'application.
3. Cliquez sur **Convertir en service d'application**.
   La boîte de dialogue Conversion en service d'application s'ouvre.
4. Sélectionnez un nombre dans la liste **Jusqu'à** , comme le nombre de niveaux de CI associés à inclure dans la conversion.
   Le nombre maximum de niveaux est de huit.
5. Sélectionnez **Mettre à jour le service lors de la mise à jour de CMDB** pour convertir le service d'entreprise en service d'application de type dynamique.
6. Cliquez sur **OK**.

Résultats

Le système ajoute les CI du service d'entreprise au service converti.service d'application

Que faire ensuite

Ouvrez la carte pour le s nouvellement converti service d'application.

Assurez-vous que les services d'application ne sont pas trop vastes :

- Mappage des services ne propose pas de remplacer la carte d'un service d'application par la liste des CI.
- Il n'existe aucun message de détection indiquant que le service d'application est trop vaste : *`The map does not display the entire service, because it is too large. The number of CI connections exceeded the allowed maximum.`*

Si le service est trop volumineux, procédez comme suit :

- Examinez le service d'application converti pour identifier les relations CI non pertinentes ou redondantes pour ce service. Supprimer ces relations CI dans la CMDB.
- Décidez du nombre de niveaux de CI associés que vous devez inclure dans ce service d'application. Si nécessaire, modifiez le nombre de niveaux utilisés dans la conversion pour réduire la taille du service.

Information associée

Services d'application

Convertir les services manuels hérités en services d'application dynamiques

Unifiez la façon dont vous gérez les services au sein de votre organisation en convertissant les services manuels hérités en services d'application dynamiques. La conversion vous permet de rationaliser les différents types de services de votre organisation, de tirer parti des options ITOM et de vous aligner sur le Modèle de données de services de base (CSDM). La conversion est irréversible : vous ne pouvez pas transformer à nouveau les services d'application en services manuels hérités.

Avant de commencer

Rôle requis : app_service_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous ne pouvez pas modifier directement un service d'application dynamique. Au lieu de cela, le système met automatiquement à jour un service d'application dynamique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

pour refléter tout changement apporté aux relations CI dans la table Relation CI CMDB [cmdb_rel_ci].

Au cours de la conversion, les changements et processus suivants se produisent :

- L'enregistrement de service est déplacé de la table Service [cmdb_ci_service] ou Service manuel [cmdb_ci_service_manual] vers la table [cmdb_ci_service_calculated] en modifiant la classe d'enregistrement.
- Le service d'application dynamique est défini avec tous les attributs d'origine du service manuel hérité, tels que le nom, le propriétaire et l'état opérationnel.
- Le système ajoute les éléments connexes du service manuel hérité au service d'application dynamique converti, jusqu'à trois niveaux par défaut.
- Toutes les connexions créées entre les CI dans le service d'application dynamique sont des CI de point de terminaison avec la relation *uses*, *implement*ou *application flow*.
- La gestion des événements, si elle est activée, applique des règles d'impact de CI aux CI associés aux alertes et faisant partie du service d'application. Gestion des événements déploie des règles d'impact de CI pour la surveillance des alertes.

Une conversion peut impliquer l'ajout de CI non conformes, qui ne peuvent pas être ajoutés à un service d'application :

- cmdb_ci_file_system
- cmdb_ci_network_adapter
- cmdb_ci_storage_device
- cmdb_ci_disk_partition
- cmdb_ci_memory_module
- cmdb_ci_ip_address
- cmdb_ci_storage_pool_member
- dscy_net_base
- cmdb_ci_storage_export
- cmdb_ci_endpoint
- cmdb_ci_translation_rule
- cmdb_ci_qualifier
- cmdb_ci_application_cluster
- cmdb_ci_config_file

Si le service manuel d'origine contient des éléments connexes appartenant à ces types de CI, le système n'ajoute pas ces CI ni les connexions qui en découlent. Si nécessaire, vous pouvez empêcher l'ajout de CI d'autres types de CI aux services d'application en modifiant la table Inclusions/Exclusions de CI manuelles [svc_manual_ci_exclusions_inclusions.list].

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Services d'application** > **Services d'application**.
2. Assurez-vous que la vue est définie sur la vue par défaut.
   a. Cliquez sur l'icône des contrôles de liste pour la vue de liste.
   b. Cliquez sur **Afficher** , puis sélectionnez **Vue par défaut**.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Ouvrez le service manuel hérité que vous souhaitez convertir en service d'application dynamique.
4. Dans la section Liens connexes du formulaire de service, cliquez sur **Convertir en service dynamique**.

Ajouter manuellement des CI à un service d'application

Ajoutez des éléments de configuration (CI) aux services d'application créés manuellement ou aux services détectés par Mappage des services. Vous pouvez modifier les services d'application détectés et créés manuellement.

Avant de commencer

- Vérifiez que le type du CI que vous prévoyez d'ajouter existe. Si nécessaire, créez le type de CI comme décrit dans Créer des types de CI pour Mappage des services et Découverte .
- Ajoutez des CI à la CMDB pour l'appareil ou l'application que vous souhaitez ajouter, si nécessaire. Pour plus d'informations, consultez Remplir la CMDB .

Rôle requis : app_service_admin ou service_mapping_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'ajout d'un CI à un service d'application nécessite la création d'une relation entre le nouveau CI et un CI dans le service d'application. Pour ajouter des CI à un service d'application qui a été créé manuellement, vous pouvez effectuer l'une ou l'autre des actions suivantes :

- Ajouter une méthode afin de renseigner le service d'application.

  Accédez à la **CSDM** > **Gérer les services techniques** > **Service d'application**. Sélectionnez un service d'application, puis utilisez l'onglet **Renseigner le service d'application** pour choisir une méthode permettant de renseigner le service d'application. Pour plus d'informations, consultez Créer un service d'application.

- Utiliser la carte des services d'application comme décrit dans les étapes ci-dessous.

  Le type de relation par défaut de la connexion ajoutée dans ce cas est *Depends on::Used by*. Vous pouvez modifier ce type de relation par défaut en modifiant la valeur de la propriété Composants installés avec la propriété Services d'application .

Important : Vous ne pouvez pas affiner ou modifier les services basés sur les balises et dynamiques à partir de la carte.

Les informations sur le CI du service d'application, auquel vous connectez un nouveau CI, sont mises à jour dans la CMDB. Elles comprennent le type de relation établie entre les CI. Si d'autres services d'application utilisent le même flux d'application, la CMDB le reconnaît et ajoute le CI que vous avez ajouté manuellement à ces services d'application par analogie. Par exemple, vous avez ajouté manuellement un IBM WebSphere Message Broker à un écouteur HTTP IBM WebSphere dans le service Customer Portal de la banque. Le système ajoute également cet IBM WebSphere Message Broker au même écouteur HTTP dans le service de portail interne de la banque, car il utilise cet écouteur HTTP. La même logique s'applique lorsque vous supprimez un CI que vous avez ajouté manuellement : le système le supprime de tous les services d'application où vous l'avez ajouté manuellement ou où le système l'a ajouté par analogie.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez connecter manuellement un CI uniquement aux CI réels existants dans la CMDB, et non à une visualisation d'autres éléments sur la carte comme des grappes ou des limites. Par ailleurs, vous ne pouvez pas ajouter les types de CI suivants à un service d'application :

- cmdb_ci_file_system
- cmdb_ci_network_adapter
- cmdb_ci_storage_device
- cmdb_ci_disk_partition
- cmdb_ci_memory_module
- cmdb_ci_ip_address
- cmdb_ci_storage_pool_member
- dscy_net_base
- cmdb_ci_storage_export
- cmdb_ci_endpoint
- cmdb_ci_translation_rule
- cmdb_ci_qualifier
- cmdb_ci_application_cluster
- cmdb_ci_config_file

Si nécessaire, vous pouvez empêcher l'ajout de CI d'autres types de CI aux services d'application en modifiant la table Inclusions/Exclusions de CI manuelles [svc_manual_ci_exclusions_inclusions.list].

Dans les environnements avec séparation de domaine, seuls les CI appartenant au même domaine que le service d'application sont ajoutés au service d'application. S'il existe une hiérarchie de domaines, les CI doivent appartenir au même domaine enfant que le service d'application.

Si vous utilisez un service d'application détecté par Mappage des services, ajoutez manuellement un CI :

- Pour indiquer qu'un service d'application contient un appareil ou une application, que Mappage des services ne peut pas détecter. Par exemple, ajoutez un climatiseur au service Secteur de production.
- Pour ajouter un espace réservé temporaire pour un CI, que Mappage des services n'a pas détecté. Dans ce cas, vous prévoyez d'effectuer le dépannage nécessaire pour vous assurer que Mappage des services détectera ce CI à l'avenir. Par exemple, ajoutez un IBM WebSphere Message Broker au service Customer Portal de la banque.
- Pour créer un service d'application qui combine les points d'entrée et les CI détectés automatiquement par Mappage des services avec les points d'entrée et les CI de la CMDB. Après avoir ajouté manuellement un point d'entrée, vous pouvez mettre à jour le service d'application avec les CI à partir de la CMDB en fonction des relations qui y sont définies.

Pour en savoir plus sur Mappage des services, consultez Personnalisation du modèle et Activer la découverte basée sur le trafic pour les types de CI ou les CI spécifiques .

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Ouvrez la carte de service d'application.
   a. Accédez à **Tout** > **CSDM** > **Gérer les services techniques** > **Service d'application**.
   b. Sélectionnez le service d'application requis.
   c. Sur la page du service d'application, sélectionnez **Afficher la carte**.
2. Si nécessaire, cliquez sur **Modifier** pour vous assurer que la carte est en mode d'édition.

   Si Mappage des services est déployé, la section Messages de détection s'affiche sous la carte en mode d'édition.
3. Pour connecter un CI à un autre CI sur la carte, cliquez avec le bouton droit sur le CI auquel vous souhaitez connecter le nouveau CI, puis sélectionnez **Ajouter un CI**.
4. Dans la boîte de dialogue Ajouter un CI, spécifiez le CI à ajouter :

Champ	Description
Type de CI	Sélectionnez le type de CI (classe CI) du CI que vous ajoutez. Chaque CI appartient à un type de CI qui contient un ensemble d'attributs configurés pour ce type de CI, par exemple *cmdb_ci_appl* pour les applications.
Nom CI	Sélectionnez le CI dans la liste des CI du type de CI sélectionné. **Remarque :** Pour éliminer la possibilité de retard de résultats lors de la recherche d'un CI spécifique, votre recherche doit être aussi précise que possible. Une recherche avec *<nom> peut prendre beaucoup de temps et renvoyer un jeu de données volumineux.

   La liste de types de CI comprend uniquement les types de CI autorisés. Par exemple, vous ne pouvez pas ajouter de grappe d'applications.
5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le CI ajouté manuellement s'affiche sur la carte.

   Remarque : si vous ajoutez manuellement un CI, qui est une application, en tant qu'enfant à un service qui inclut déjà son CI d'application parent, le CI d'application enfant nouvellement ajouté est masqué dans l'inclusion. Cliquez sur le symbole plus (+) en regard du CI d'application parent pour voir le CI d'application enfant.
6. Facultatif : si Mappage des services est activé, ajoutez une connexion sortante détectable pour le CI ajouté manuellement :
   a. Cliquez avec le bouton droit sur le CI ajouté manuellement.
   b. Sélectionnez **Ajouter manuellement une connexion**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : si vous ne voyez pas l'option **Ajouter manuellement une connexion** dans le menu contextuel, vérifiez que vous êtes connecté avec l'utilisateur qui appartient au même domaine que le service d'application.

c. Configurez les attributs du point d'entrée comme décrit dans Attributs des points d'entrée .

d. Cliquez sur **Envoyer**.
Découverte et Mappage des services tentent de détecter ce CI. En cas de réussite, le CI apparaît sur la carte. Dans le cas contraire, une icône d'avertissement (⚠) s'affiche.

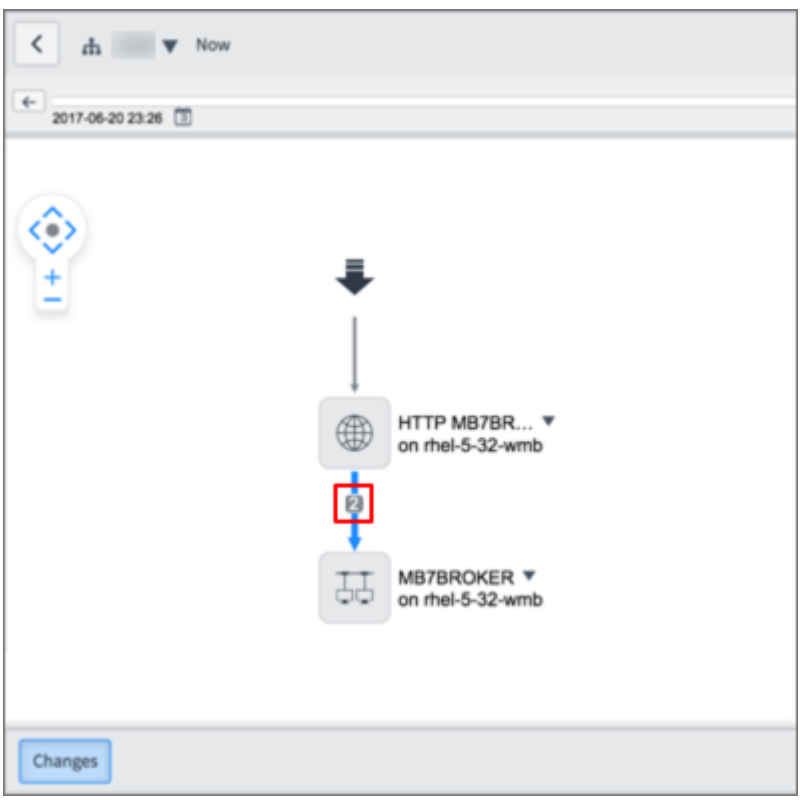
7. Facultatif : si Mappage des services est activé et que vous souhaitez que Mappage des services détecte automatiquement un CI que vous avez précédemment ajouté manuellement :

a. Personnalisez le modèle approprié ou affinez la détection basée sur le trafic pour permettre à Mappage des services de détecter le CI.

b. Accédez à la carte des service d'application appropriée.

c. Cliquez sur **Exécuter la détection**.

d. À l'issue du processus de détection, assurez-vous que Mappage des services a détecté le CI en vérifiant la connexion menant au CI.
Si Mappage des services a détecté le CI, deux connecteurs, un manuel et un détecté automatiquement, s'affichent pour le CI.



e. Cliquez avec le bouton droit sur le CI que vous avez ajouté manuellement.
Dans l'exemple, il s'agit d'IBM WebSphere Message Broker.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

f. Sélectionnez **Supprimer le CI ajouté manuellement**.
La carte affiche le CI avec une seule connexion y menant. Si ce CI disposait de connexions ajoutées manuellement, elles sont supprimées avec le CI ajouté manuellement.

Information associée

Lier des services d'application

addCI()

Mettre à jour manuellement un service d'application avec des changements provenant de CMDB

Assurez-vous qu'un service d'application utilisateur est à jour et reflète tous les derniers changements apportés à ses éléments de configuration (CI). Mettez régulièrement à jour les services d'application pour refléter toute modification des CI et de leurs relations dans le CMDB.

Avant de commencer

Rôle requis : app_service_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il n'existe aucun mécanisme ou API qui met à jour automatiquement les services d'application qui ont été créés manuellement. En outre, vous devrez peut-être mettre à jour manuellement les services d'application détectés par Mappage des services, s'ils contiennent des CI ajoutés manuellement. Vous ne pouvez mettre à jour que les services d'application qui contiennent des points d'entrée créés manuellement et qui ne sont pas détectés par Mappage des services.

Un exemple de changement consiste à supprimer des CI du ou à CMDB connecter deux CI, dont l'un fait partie d'un service d'application. Dans le premier cas, votre service d'application peut afficher un CI qui n'existe plus. Dans le second cas, au contraire, le service d'application omet un CI.

Une mise à jour peut impliquer l'ajout de CI des types de CI suivants, qui ne peuvent pas être ajoutés à un service d'application :

- cmdb_ci_file_system
- cmdb_ci_network_adapter
- cmdb_ci_storage_device
- cmdb_ci_disk_partition
- cmdb_ci_memory_module
- cmdb_ci_ip_address
- cmdb_ci_storage_pool_member
- dscy_net_base
- cmdb_ci_storage_export
- cmdb_ci_endpoint
- cmdb_ci_translation_rule
- cmdb_ci_qualifier
- cmdb_ci_application_cluster
- cmdb_ci_config_file

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si nécessaire, vous pouvez empêcher l'ajout de CI d'autres types de CI aux services d'application en modifiant la table Inclusions/Exclusions de CI manuelles [svc_manual_ci_exclusions_inclusions.list].

En outre, le système peut connecter un CI à partir service d'application du seul CI aux CI réels qui existent dans le CMDB, et non une visualisation d'autres éléments sur la carte comme des grappes ou des limites.

Le nombre maximal de connexions de CI ajoutées aux services d'application au cours de cette opération est contrôlé par la propriété sa.service_max_ci_service_population. Par défaut, la valeur est 1 000 (mille connexions). Augmenter le nombre de connexions de CI peut entraîner des problèmes de performance. Pour ajuster le nombre maximal de connexions de CI ajoutées, ajoutez la propriété sa.service_max_ci_service_population, conformément aux instructions de la rubrique Ajouter une propriété système .

Dans les environnements avec séparation de domaine, seuls les CI appartenant au même domaine que le service d'application sont ajoutés dans le service d'applicationfichier . S'il existe une hiérarchie de domaines, les CI doivent appartenir au même domaine enfant.

Vous pouvez également mettre à jour les services d'application à l'aide des API.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **CSDM** > **Gérer les services techniques** > **Service d'application**.
2. Dans la vue de liste Services d'application, sélectionnez celui service d'application que vous souhaitez mettre à jour.
3. Cliquez sur **Avancées** , puis sur **Configurations avancées**.
4. Sur la page Informations supplémentaires, cliquez sur le lien **connexe Mettre à jour avec les changements à partir de la CMDB** .
5. Sélectionnez un nombre dans la liste **Jusqu'à** pour limiter le nombre de niveaux des éléments connexes à mettre à jour.
   Si le nombre spécifié est supérieur au nombre de niveaux des éléments associés qui existent déjà dans le service d'application, le système ajoute les CI manquants et leurs connexions.

   ⚠ **Avertissement :** Spécifier un nombre inférieur au nombre de niveaux qui existent déjà dans le service d'application, n'entraîne pas la suppression des CI du service d'application.

6. Cliquez sur **OK**.

Résultats

- Le système le met à jour service d'application avec les changements à partir de la CMDB et les affiche sur la carte.
- Une fois le processus de mise à jour terminé, le formulaire s'ouvre service d'application .

Lier des services d'application

Vous pouvez lier manuellement deux services d'application en ajoutant une référence à un service d'application dans un autre service d'application. Le service qui contient la référence devient un service dépendant. Le service que vous incluez comme référence est un service contenu. Vous pouvez lier des services d'application afin de créer des dépendances pour la surveillance de l'impact dans Gestion des événements.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Vous pouvez modifier les services d'application détectés et créés manuellement.

Important : Vous ne pouvez pas affiner ou modifier les services basés sur les balises et dynamiques à partir de la carte.

Assurez-vous de connaître le nom et le type du service d'application auquel vous souhaitez ajouter une référence.

Rôle requis : app_service_admin ou service_mapping_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour créer un lien, ajoutez une référence au service d'application approprié en tant que connexion sortante du CI adéquat dans un autre service d'application. Par exemple, vous pouvez ajouter le service d'application « UK Portal » en tant que lien vers le service d'application « Online Store ». Dans ce cas, le service « Online Store » devient dépendant du service « UK Portal » qu'il contient. Le service « Online Store » reflète les erreurs de détection pour son service contenu en mode d'édition de carte, ainsi que les alertes dans Gestion des événements.

Exemple de services d'application liés

Lorsque vous liez un service d'application à un autre service d'application, les informations sur le CI auquel vous avez lié le service sont mises à jour dans la CMDB. La CMDB reconnaît

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

les autres services d'application qui utilisent le même flux d'application et ajoute le service d'application contenu à ces services d'application par analogie. La même logique s'applique lorsque vous supprimez un service d'application contenu : le système le supprime de tous les services d'application où vous avez lié manuellement ce service ou où le système a lié ce service par analogie.

Lors de l'utilisation de Mappage des services, vous pouvez lier des services d'application pour créer :

- Une dépendance entre deux services d'application.
- Un espace réservé pour une branche de carte que Mappage des services n'a pas pu détecter. Si vous créez ou personnalisez un modèle pour détecter l'élément de configuration (CI) servant de point d'entrée pour le service d'application contenu, Mappage des services peut détecter ce service contenu.
- Une indication selon laquelle un service d'application contient une branche, que Mappage des services ne peut pas détecter.

Vous pouvez ajouter un service d'application comme service contenu à autant de service d'application que nécessaire.

Procédure

1. Accédez à la **Mappage des services** > **Services d'application**.
2. Cliquez sur **Afficher la carte** en regard du service d'application approprié.
3. Si nécessaire, cliquez sur **Modifier** pour vous assurer que la carte est en mode d'édition.
4. Cliquez avec le bouton droit sur le CI auquel vous souhaitez lier un service d'application comme référence.
5. Sélectionnez **Ajouter un CI**.
6. Dans la boîte de dialogue Ajouter un CI, sélectionnez le service d'application que vous souhaitez ajouter en tant que service contenu :

Champ	Description
Type de CI	Sélectionnez le type de service approprié dans cette liste : ◦ `Service d'application basé sur les balises` ◦ `Service d'application mappé` pour les services d'application détectés ou créés manuellement ◦ `Service d'application calculé` pour les services dynamiques ◦ `Groupe de CI dynamique`
Nom CI	Sélectionnez le nom du service d'application que vous souhaitez lier en tant que service contenu.

7. Cliquez sur **Envoyer**.
   L'icône du service contenu apparaît sur la carte.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

- Services d'application
- Afficher les services d'application dépendants dans classique Mappage des services
- Afficher les services d'application contenus dans classique Mappage des services

Regrouper les services d'application

Organisez les services d'application par groupes pour exécuter des actions simultanées sur plusieurs services et contrôler l'accès des utilisateurs aux services. Vous pouvez utiliser Gestion des événements pour suivre l'intégrité des services par groupes de services.

Avant de commencer

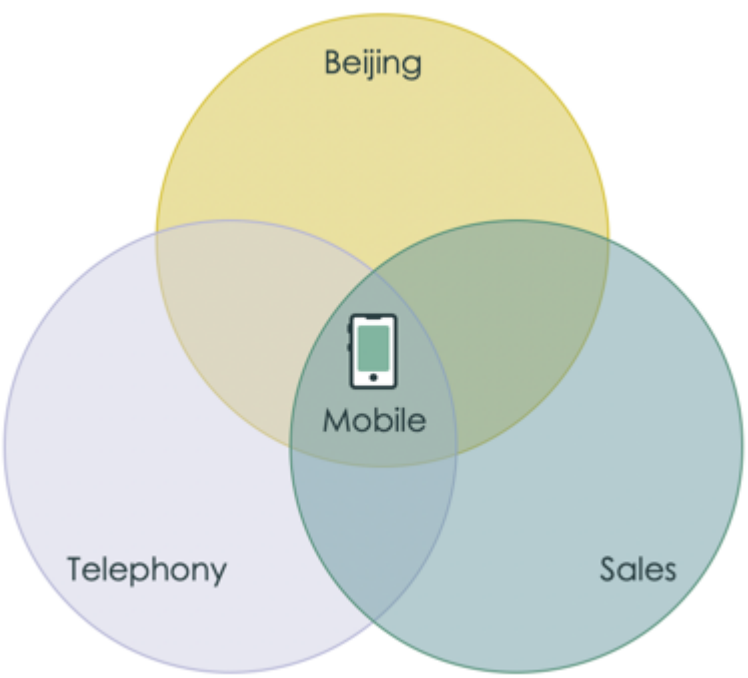
Rôle requis : service_mapping_admin ou app_service_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les entreprises disposent généralement de centaines de services. Il est donc impossible de les gérer de façon individuelle. Les groupes de services permettent de raccourcir les listes de services et de faciliter leur gestion, en particulier dans les grandes entreprises ou chez les fournisseurs de services importants.

Le regroupement des services d'application dépend de l'utilisateur et des politiques de mise en service de votre entreprise. La relation entre les services d'application dans les groupes est purement logique et le même service d'application peut appartenir à plusieurs groupes. Par exemple, le service mobile peut faire partie des groupes de services suivants : ventes, Pékin et téléphonie.

Exemple d'un service d'application appartenant à différents groupes



Vous pouvez intégrer un groupe de services au sein d'un autre groupe de services pour créer une hiérarchie de groupes de services. Si les utilisateurs ont accès à un groupe de services parent, ils ont automatiquement accès à tous ses groupes enfants. Par défaut, tous les nouveaux services sont affectés au groupe de services **Tous** qui permet à tous les utilisateurs d'afficher et de gérer les services d'application. Lorsque vous affectez un rôle à un groupe de services, les utilisateurs dotés de ce rôle peuvent accéder aux services d'application de ce groupe de services et du groupe de services **Tous**. Pour permettre aux utilisateurs

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

dotés de ce rôle d'accéder à d'autres services, affectez ce rôle au groupe de services correspondant. N'affectez pas de rôles d'utilisateur directement au groupe de services **Tous**.

Si l'application Mappage des services est activée, les groupes de services peuvent contenir une combinaison de services d'application créés manuellement et de services d'application détectés par Mappage des services.

Vous pouvez utiliser Now Platform Notifications pour alerter les utilisateurs si la gravité du groupe de services devient critique. La gravité globale du groupe est déterminée par la gravité d'alerte la plus élevée au sein du groupe.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Services d'application** > **Groupes de services**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Saisissez le nom du nouveau groupe service d'application dans le champ **Nom**.
4. Pour incorporer ce groupe dans un autre groupe, saisissez le nom de l'autre groupe dans le champ **Groupe parent**.
5. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
6. Ajoutez un service d'application au groupe de services nouvellement créé.
   a. Dans la section Membres du groupe de services, cliquez sur **Nouveau**.
   b. Dans le champ **Nom**, saisissez le nom du service d'application.
      Si vous utilisez Gestion des événements, vous pouvez également entrer un nom de groupe d'alertes.
   c. Cliquez sur **Envoyer**.
7. Vous pouvez également ajouter un service d'application à un groupe à partir du formulaire de service d'application.
   a. Accédez à **Tout** > **Configuration** > **Services d'applications** > **Services d'application**.
   b. Sélectionnez le service d'application que vous souhaitez ajouter à un groupe de services.
   c. Dans la section **Membres du groupe de services**, double-cliquez sur **Insérer une nouvelle ligne**.
   d. Saisissez le nom du groupe de services auquel vous souhaitez ajouter le service d'application sélectionné.
   e. Cliquez sur l'icône **OK** ( ).
   f. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Contrôler l'accès des utilisateurs aux services d'application

Affectez des rôles d'utilisateur à des groupes de services pour accorder aux utilisateurs l'accès aux services d'application de votre organisation. Votre organisation peut restreindre l'accès à certains services pour des raisons de sécurité ou de confidentialité.

Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir effectué les tâches de mise en service pour les utilisateurs auxquels vous souhaitez accorder l'accès :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Ajouter des utilisateurs aux groupes d'utilisateurs .
2. Créez de nouveaux rôles .
3. Affectez des rôles à des utilisateurs ou à des groupes d'utilisateurs .

Assurez-vous également d'avoir créé des groupes de services comme décrit dans Regrouper les services d'application.

Rôle requis : app_service_admin ou service_mapping_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Dans le système de base, les rôles suivants permettent d'accéder aux services d'application :

app_service_admin

Crée et modifie des services d'application, crée des groupes de services, affiche et modifie des cartes de service d'application.

app_service_user

Affiche les cartes pour les services d'application opérationnels et récupère le contenu des services à l'aide de l'API getContent - GET REST. Le rôle itil qui sert de rôle de technicien de service d'assistance de base contient le rôle app_service_user.

Mappage des services fournit ces rôles préconfigurés :

service_mapping_admin

Configure l'application Mappage des services. Mappe, corrige et maintient les services d'application. Effectue également la configuration et la personnalisation avancées du produit. Affectez ce rôle aux administrateurs de l'application.

service_mapping_user

Affiche les cartes des services d'application opérationnels pour planifier le changement ou la migration, ainsi que pour analyser la continuité et la disponibilité des services. Affectez ce rôle aux utilisateurs de l'application.

sm_app_owner

Fournit les informations nécessaires pour le mappage correct d'un service d'application. Une fois qu'un service est mappé, cet utilisateur examine les résultats et l'approuve ou suggère des changements. Affectez le rôle sm_app_owner aux utilisateurs de l'application qui sont propriétaires des services d'application et qui connaissent l'infrastructure et les applications qui composent les services.

Remarque : Les utilisateurs disposant du rôle ITIL peuvent afficher uniquement tous les services d'application.

Gestion des événements fournit ces rôles préconfigurés :

evt_mgmt_admin

Dispose d'un accès en lecture et en écriture à toutes les fonctionnalités Gestion des événements pour configurer Gestion des événements.

evt_mgmt_operator

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

En plus des autorisations evt_mgmt_user, peut également activer les opérations sur les alertes telles que l'authentification, la clôture, l'incident ouvert et l'exécution de rattrapages.

evt_mgmt_user

Dispose d'un accès en lecture à toutes les fonctionnalités Gestion des événements. Dispose d'un accès en écriture aux alertes pour gérer la durée de vie de l'alerte. Dispose du rôle itil pour pouvoir gérer les incidents créés à partir d'alertes.

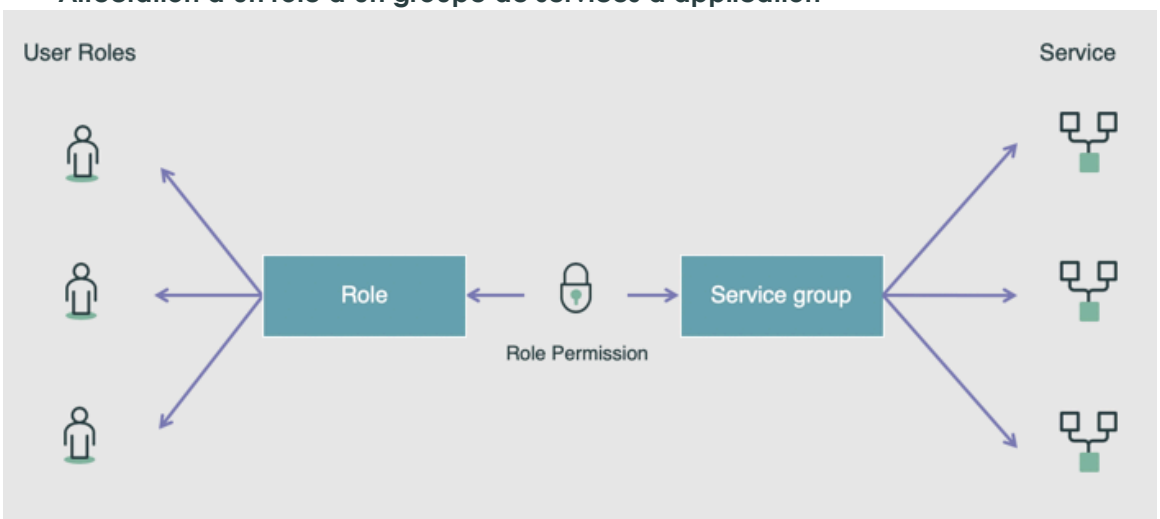
evt_mgmt_integration

Dispose de l'accès créé aux tables Événement [em_event] et Nœuds enregistrés [em_registered_nodes] pour les intégrer à des sources d'événements externes.

Les entreprises disposent généralement de centaines de services. Il est donc impossible de les gérer de façon individuelle. Les groupes de services permettent de raccourcir les listes de services et de faciliter leur gestion, en particulier dans les grandes entreprises ou chez les fournisseurs de services importants. Dans une hiérarchie de groupes de services, l'accès à un groupe de services parent accorde automatiquement l'accès à tous les groupes de services enfants.

Les utilisateurs héritent des autorisations des rôles qui leur sont affectés. Vous pouvez affecter certains rôles directement à des groupes de services pour permettre à tous les utilisateurs disposant de ce rôle d'accéder à l'ensemble des services d'application appartenant à ce groupe. Cependant, la plupart des entreprises choisissent d'organiser leurs rôles sous forme de hiérarchie. Cela permet de gérer les rôles dans plusieurs applications ServiceNow. Par exemple, l'administrateur Mappage des services [service_mapping_admin] peut faire partie d'un rôle administrateur plus large comme administrateur [admin]. Vous pouvez ajouter des utilisateurs à des groupes d'utilisateurs, puis affecter des rôles aux groupes d'utilisateurs pour donner les autorisations de ces rôles simultanément à tous les utilisateurs des groupes.

Affectation d'un rôle à un groupe de services d'application



Par défaut, tous les nouveaux services sont affectés au groupe de services **Tous** qui permet à tous les utilisateurs d'afficher et de gérer les services d'application. Lorsque vous affectez un rôle à un groupe de services, les utilisateurs dotés de ce rôle peuvent accéder aux services d'application de ce groupe de services et du groupe de services **Tous**. Pour permettre aux utilisateurs dotés de ce rôle d'accéder à d'autres services, affectez ce rôle au groupe de services correspondant. N'affectez pas de rôles d'utilisateur directement au groupe de services **Tous**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à l'un des modules suivants :
   - **Configuration** > **Services d'application** > **Responsabilités du groupe de services**.
   - Si Mappage des services elle est activée : **Mappage des services** > **Services** > **Responsabilités du groupe de services**.
   - Si Gestion des événements elle est activée : **Gestion des événements** > **Services** > **Responsabilités du groupe de services**.
2. Cliquez sur **Nouveau** et remplissez le formulaire Responsabilités du groupe de services d'application.

Champ	Description
Groupe de services d'application	Groupe de services auquel vous souhaitez affecter un rôle.
Rôle	Rôle que vous souhaitez affecter au groupe de services sélectionné. Exemple : financial_services_admin.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Example:

Pour gérer l'accès aux services qui contiennent des informations financières sensibles dans votre organisation :

1. Organisez les services dans le groupe Services financiers.
2. Créez un rôle d'utilisateur, le rôle d'administrateur des services financiers [financial_services_admin], qui contient le rôle [app_service_admin].
3. Affectez le rôle d'administrateur des services financiers au groupe Services financiers.

Il en résulte que seuls les utilisateurs disposant du rôle d'administrateur des services financiers peuvent accéder aux services d'application appartenant au groupe Services financiers.

Afficher une carte des services d'application dans le système de base

Une carte de service d'application fournit une visualisation des données pour les CI composant un service d'application, ainsi que les relations et les connexions entre ces CI.

Avant de commencer

Rôle requis : app_service_user pour afficher la carte en mode d'affichage et app_service_admin pour modifier les services en mode d'édition.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous créez un service d'application, le système génère une carte de service d'application associée. Le système met ensuite à jour la carte pour refléter toute modification apportée au service d'application. Cette carte se compose d'icônes représentant les CI et de flèches représentant les connexions entre eux.

En Mappage des services cas de déploiement, consultez Cartes de service d'application et Afficher les attributs de connexion CI dans une carte de service d'application pour plus de détails.

Traduction automatique

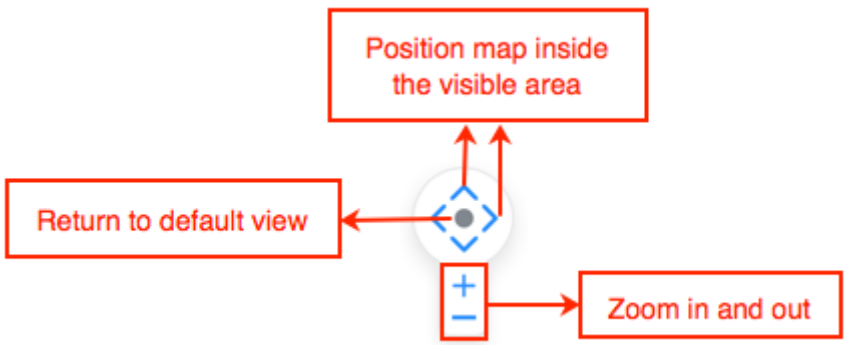
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour ouvrir une carte de service d'application, accédez à **CSDM** > **Gérer les services techniques** > **Service d'application**, sélectionnez un service d'application, puis cliquez sur **Afficher la carte**.

Effectuez l'une des opérations suivantes dans la carte de service d'application.

Procédure

- Sélectionnez Sur la barre Windows pour accéder à un autre service d'application.
- Utilisez les outils de navigation pour augmenter ou diminuer la vue de la carte et pour déplacer la carte sur la page.
  Vous pouvez également cliquer n'importe où sur la zone cartographique et faire glisser un segment de la carte dans la zone



  visible.
- Afficher les changements : vous pouvez afficher les changements et les enregistrements de changement associés au service d'application dans son ensemble ou à l'un de ses CI, dans une plage de temps.

  Pour plus d'informations, consultez Afficher l'historique des changements des services d'application .

  Les enregistrements sous l'onglet **Changement** sous la carte, qui sont associés à un CI ou à une connexion sélectionné, sont mis en surbrillance. Si vous sélectionnez un enregistrement de changement sous l'onglet **Changement** , l'icône CI associée apparaît en jaune sur la carte.

- Afficher les attributs : lorsque vous sélectionnez un appareil, une application ou un connecteur sur la carte, il apparaît en bleu et ses attributs s'affichent dans le volet Propriétés à droite de la carte.

  Lorsque rien n'est sélectionné sur la carte, les détails du service d'application lui-même s'affichent dans la fenêtre Properties (Propriétés).

  Pour plus d'informations, ouvrez le formulaire du CI en cliquant sur **Propriétés détaillées** en bas du volet Propriétés.

- Sélectionnez **Modifier** pour ajouter ou supprimer des CI de la carte ou **Afficher** pour changer le mode de la carte.

- Sélectionnez Pour **Actions supplémentaires** :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

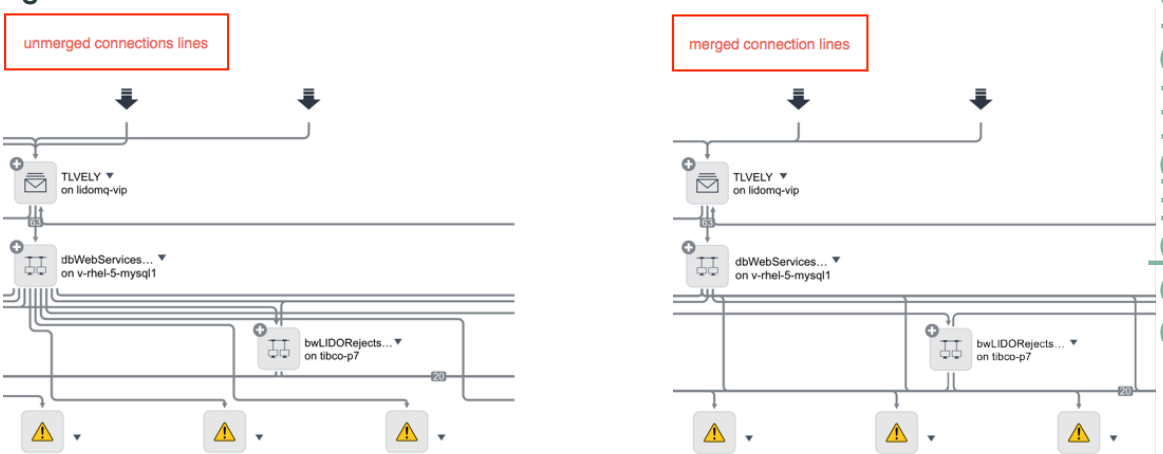
- Définir **les CI de groupe sur la carte** : simplifiez les cartes en regroupant 10 CI ou plus appartenant au même type et hébergés sur des serveurs partageant le préfixe et le nom de domaine.
- **Définir la vue d'arborescence fractionnée** : simplifiez la carte en organisant des CI dans une arborescence et en masquant certaines lignes de connexion. Cette option est particulièrement utile pour les très grandes cartes.
- **Indicateurs de carte** : affichez des informations supplémentaires pour un CI ou pour le service d'application lui-même en affichant des enregistrements connexes tels que les alertes, les pannes, les incidents et les problèmes. Pour chaque indicateur activé, l'icône d'indicateur correspondante apparaît à côté des CI avec les enregistrements associés, et l'onglet correspondant apparaît sous la carte. Si un enregistrement est associé au service d'application, l'indicateur s'affiche en regard du nom du service d'application.

  Pour plus d'informations sur la gestion des indicateurs de carte, reportez-vous à la section Créer ou modifier des indicateurs de carte. Pour plus d'informations générales, consultez Indicateurs de carte de gestion des événements (vidéo).
- **Exporter au format PDF** : exportez la carte dans un fichier .PDF que vous pouvez ensuite partager selon vos besoins. Une fois que le fichier PDF est prêt, cliquez sur pour télécharger le fichier PDF sur votre disque local.

- Affichez les détails d'une connexion.

  Par défaut, les lignes de connexion d'un même CI sur une carte de service d'application sont fusionnées. Cette fusion réduit l'encombrement sur la carte et contribue à la rendre plus lisible. Pour une ligne de connexion fusionnée, vous pouvez afficher les détails de toutes les lignes de connexion sous-jacentes.

Lignes de connexion fusionnées



- Pour afficher les CI source et cible d'une connexion, cliquez avec le bouton droit sur une ligne de connexion.

  Si la vue d'arborescence fractionnée est activée :

  1. Sélectionnez le CI dont vous souhaitez afficher les connexions pour afficher toutes les connexions masquées pour le CI.
  2. Cliquez avec le bouton droit sur l'une des lignes de connexion.
- Pour afficher les propriétés d'une connexion, cliquez sur une ligne de connexion. Pour les connexions ajoutées manuellement, le type de point de terminaison est un point de terminaison manuel.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour afficher les propriétés d'une connexion dans une connexion fusionnée :
  1. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur la ligne de connexion fusionnée.
  2. Sélectionnez l'une des connexions.
  3. Sélectionnez **Sélectionner la bordure**.

Que faire ensuite

Vous pouvez modifier les détails qui apparaissent dans le volet Propriétés en mettant à jour la vue de formulaire « Vue et section de formulaire », comme décrit dans Configurer la mise en page du formulaire .

Information associée

Propriété de vue d'arborescence fractionnée

Afficher les attributs de CI dans une carte de service d'application dans classique Mappage des services

Une carte des services d'application affiche les attributs de chaque élément de configuration (CI) qui fait partie du service d'application et du service d'application lui-même. Les attributs proviennent de la CMDB.

Avant de commencer

Rôle requis : service_mapping_admin ou service_mapping_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez afficher les informations suivantes pour chaque CI :

Étiquette de nom

Nom du CI. Cet attribut est préconfiguré sur le CI ou configuré pendant l'installation du CI.

Attributs de base

Résumé des attributs de CI les plus importants.

Attributs détaillés

Liste complète de tous les attributs collectés pour le CI.

Chaque type de CI (classe CI) dispose d'attributs différents. Par exemple, le type de serveur Linux possède des attributs autres que le type d'instance SQL.

Si Mappage des services est déployé, la façon dont les CI apparaissent sur la carte dépend de la vue que vous sélectionnez pour la carte . Les attributs disponibles pour l'affichage dépendent également de la configuration de Mappage des services. Pour plus d'informations, consultez la description des composants installés avec Mappage des services .

Procédure

1. Ouvrez la carte de service d'application.
   a. Accédez à **Tout** > **CSDM** > **Gérer les services techniques** > **Service d'application**.
   b. Sélectionnez le service d'application requis.
   c. Sur la page du service d'application, sélectionnez **Afficher la carte**.
2. Si nécessaire, cliquez sur **Modifier** pour vous assurer que la carte est en mode d'édition.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

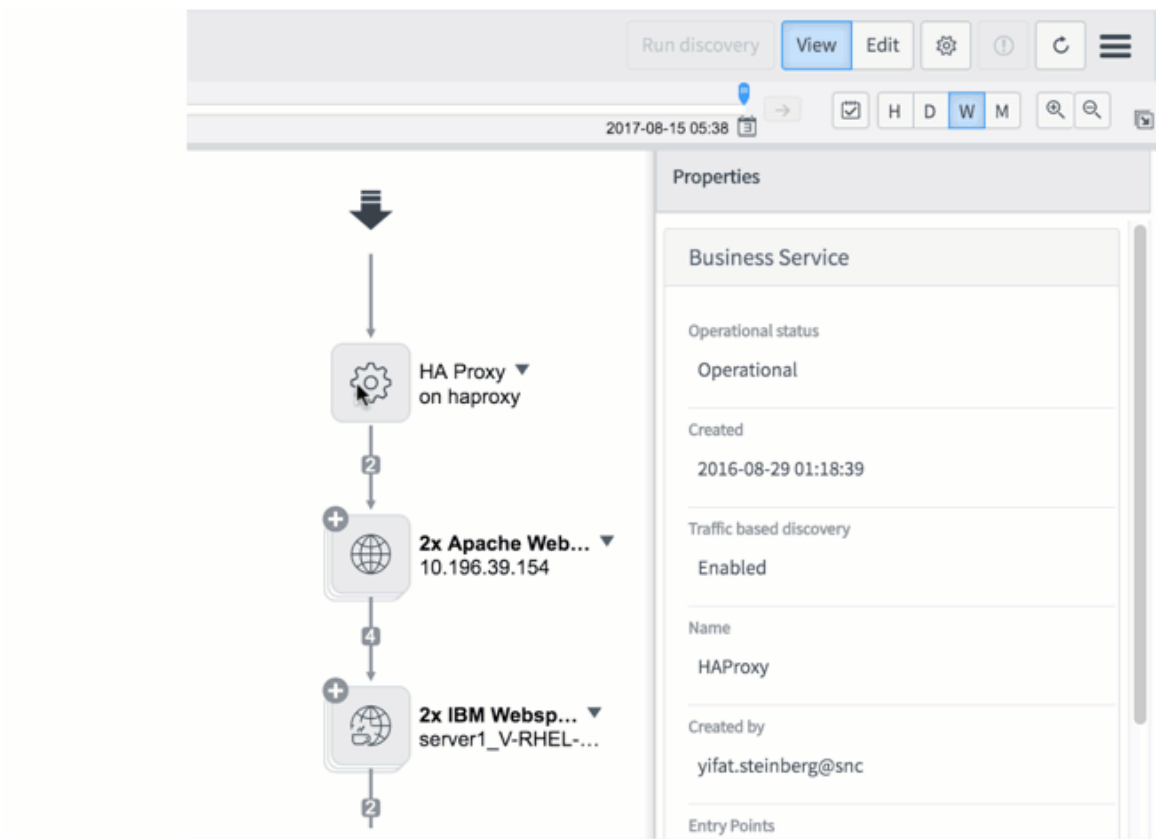
Si Mappage des services est déployé, la section Messages de détection s'affiche sous la carte en mode d'édition.

3. Pour voir le nom complet d'un CI dont le nom a été raccourci sur la carte, pointez vers le CI.

   Une info-bulle affiche le nom de CI complet.

4. Cliquez sur un CI pour en afficher les détails dans le volet **Propriétés**.

   Les attributs des applications et des serveurs qui les hébergent sont affichés séparément.



5. Pour afficher des attributs plus détaillés du CI, cliquez sur **Propriétés détaillées** en bas du volet Propriétés.
6. Facultatif : Pour afficher les fichiers de configuration associés à un CI dans les environnements où l'application Mappage des services ou Découverte est activée, et où le suivi des changements des fichiers de configuration est activé pour un CI :
   - Passez en revue la liste des fichiers indiqués sous **Fichiers suivis** dans le volet **Propriétés**. Cliquez sur le nom du fichier pour l'ouvrir.
   - Cliquez sur l'onglet **CI affectés** et affichez la liste des fichiers de configuration. Cliquez sur le nom du fichier pour l'ouvrir.

Afficher l'historique des changements des services d'application dans classique Mappage des services

Vous pouvez afficher les changements apportés à un service d'application dans son ensemble et aux éléments de configuration (CI) individuels qui constituent le service. L'historique des changements est utile pour les procédures de maintenance, de planification ou de dépannage.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, service_mapping_admin, service_mapping_user, app_service_admin ou app_service_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

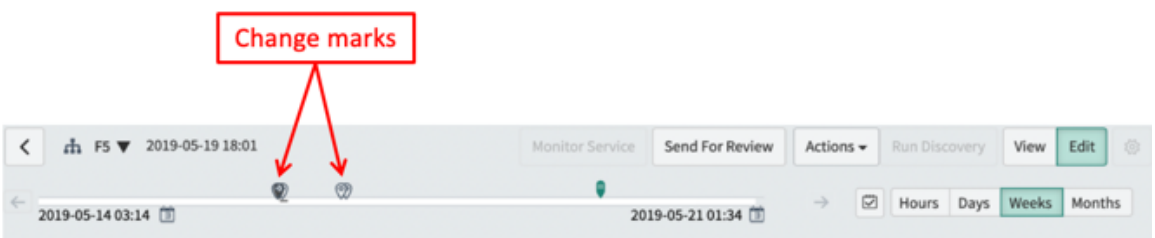
Les détails sur les changements apportés à un service d'application et à ses CI sont stockés dans la CMDB. Ces changements traduisent le plus souvent l'ajout ou la suppression de CI d'un service d'application, la mise à niveau ou la mise à jour des CI, ou encore la modification des fichiers de configuration de CI. Le système collecte ces données en interrogeant les tables CMDB, puis en créant la vue de l'historique des changements. Dans les déploiements où Mappage des services est activé, le type d'informations de changement que demande Mappage des services dépend des modèles de détection qu'utilise Mappage des services pour détecter les CI.

Les changements apportés aux fichiers de configuration sont associés aux CI auxquels ces fichiers appartiennent. Les cartes montrent les changements apportés aux fichiers de configuration sous forme de changements apportés aux CI associés.

Bien que vous puissiez voir les enregistrements de changement pour un CI spécifique dans le contexte des services d'application, vous pouvez également afficher l'historique détaillé d'un CI spécifique distinct de celui-ci service d'application , comme décrit dans la chronologie de l'historique .

Si la Now Platform est configurée pour valider les changements, tous les changements sont évalués, puis validés ou déclarés non valides. Si un changement est valide, son enregistrement de changement sur la carte du service d'application est marqué comme approuvé. Pour plus d'informations sur la configuration de la plateforme pour la validation des changements, consultez la rubrique Gestion des changements proposés.

Les changements apportés au service d'application apparaissent sur la chronologie de l'historique.



Le type de marque de changement dépend de la nature des changements qu'elle représente :

Bulle gris clair ( )

Changement non approuvé qui n'influe pas sur le comportement du service d'application. Par exemple, un nouveau chemin d'accès au réseau ou l'ajout d'un nœud à une grappe.

Bulle gris foncé ( )

Changement non approuvé qui modifie le comportement du service d'application.

Bulle verte ( )

Un changement approuvé dans les déploiements où la Now Platform est configurée pour valider les changements.

Double bulle ( )

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

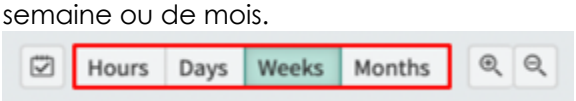
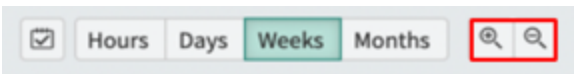
Plusieurs changements distincts qui se sont produits à peu de temps d'intervalle.

Vous pouvez marquer des heures sur l'échelle de l'historique en créant des bases de référence pour revenir rapidement à la vue marquée.

Procédure

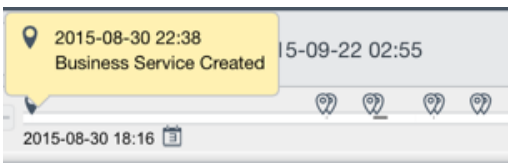
1. Ouvrez la carte de service d'application.
   a. Accédez à **Tout** > **CSDM** > **Gérer les services techniques** > **Service d'application**.
   b. Sélectionnez le service d'application requis.
   c. Sur la page du service d'application, sélectionnez **Afficher la carte**.
2. Passez en revue les enregistrements de changement créés pour ce service d'application dans l'onglet **Changements** en bas de la page.

   Si Mappage des services est déployé, la section Messages de détection s'affiche sous la carte en mode d'édition.
3. Sur la chronologie de l'historique, définissez la plage horaire des changements que vous souhaitez afficher.

Option	Action
Pour définir la plage horaire de la chronologie de l'historique	Cliquez sur les icônes d'heure, de jour, de semaine ou de mois. 
Pour augmenter ou réduire la plage horaire	Cliquez sur les icônes de zoom avant et arrière. 
Pour modifier la limite supérieure de votre plage d'historique	Cliquez sur l'échelle de l'historique. La date qui sert de limite supérieure apparaît au-dessus de la chronologie de l'historique.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

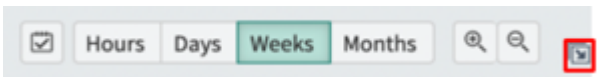
Option	Action
	Remarque : Vous ne pouvez pas définir la limite inférieure de votre plage d'historique à une date antérieure à celle de la création du service d'application. Ce moment est marqué par l'événement **Service IT créé** sur la chronologie de l'historique. 

La carte affiche la vue d'historique du service d'application pour la période sélectionnée.

Remarque : L'onglet **Changement** affiche la totalité des enregistrements de changement, y compris ceux qui ne figurent pas dans la vue d'historique.

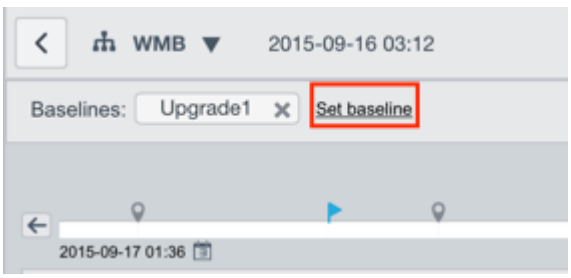
4. Pour marquer une heure sur l'échelle temporelle, définissez une base de référence :

a. Cliquez sur l'icône **Comparer**.



b. Accédez à l'heure que vous souhaitez marquer comme base de référence sur l'échelle de l'historique.

c. Cliquez sur **Définir la base de référence**.

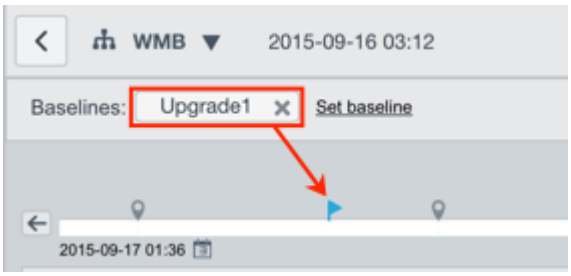


d. Entrez le nom de la base de référence, puis cliquez sur **OK**.

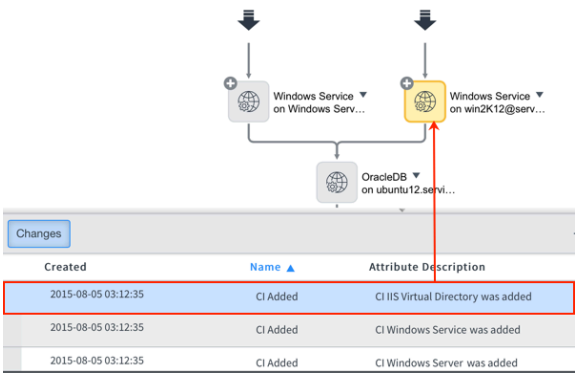
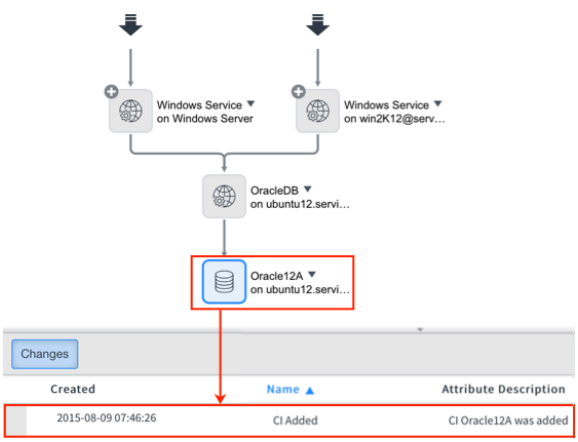
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La nouvelle base de référence apparaît sous forme de bouton au-dessus de l'échelle de l'historique et sous forme de marqueur bleu sur cette échelle.



5. Affichez l'historique des changements.

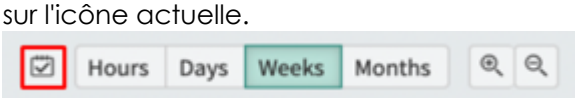
Option	Action
Pour afficher le CI de l'enregistrement d'un changement	Sélectionnez l'enregistrement d'un changement dans l'onglet **Changements**. Le CI connexe est marqué en jaune sur la carte. 
Pour afficher uniquement les enregistrements de changement associés à un CI	Sélectionnez le CI requis ou la connexion sur la carte. L'onglet **Changements** affiche uniquement les enregistrements de changement associés au CI ou à la connexion sélectionné. 

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Action
Pour afficher le fichier de configuration au moment sélectionné dans le passé	**a.** Définissez l'heure sur l'échelle de l'historique. **b.** Dans le volet **Propriétés**, accédez à **Fichiers de configuration suivis**, puis cliquez sur le nom du fichier. Le nouvel onglet s'ouvre en affichant le contenu du fichier de configuration suivi à l'heure sélectionnée.
Pour afficher le réseau au moment sélectionné dans le passé	**a.** Définissez l'heure sur l'échelle de l'historique. **b.** Cliquez avec le bouton droit sur la connexion et sélectionnez **Afficher le chemin d'accès réseau**. Le nouvel onglet s'ouvre en affichant la carte du chemin d'accès réseau ou de stockage correspondant à l'heure que vous avez sélectionnée. **Remarque :** vous ne pouvez pas afficher le chemin d'accès réseau pour les connexions marquées comme limites à ce service d'application.

6. Pour quitter la vue de l'historique et afficher l'état actuel du service d'application, cliquez sur l'icône actuelle.



Information associée

- Afficher une carte des services d'application dans le système de base
- Comparer deux versions d'un service d'application dans classique Mappage des services
- Modifier le suivi des changements dans les fichiers de configuration
- Affiner le suivi des changements de l'historique des changements

Comparer deux versions d'un service d'application dans classique Mappage des services

Vous pouvez afficher un résumé des changements de service d'application en un coup d'œil en comparant deux versions d'un service d'application. Cette fonctionnalité est utile pour vérifier l'état du service d'application avant et après un certain changement ou problème.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, app_service_admin, app_service_user, service_mapping_admin ou service_mapping_user

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Spécifiez deux points dans le temps pour lesquels comparer les deux versions d'un service d'application. Vous pouvez utiliser les indicateurs de changement sur la chronologie pour spécifier un point dans le temps antérieur et un autre postérieur à un changement dont vous souhaitez afficher les détails. Par exemple, si vous savez que le service d'application a commencé à être défaillant à une certaine heure, vous pouvez en comparer deux versions, une antérieure et une postérieure au début du problème. Cette comparaison vous permet de visualiser le résumé des changements qui ont peut-être conduit aux problèmes.

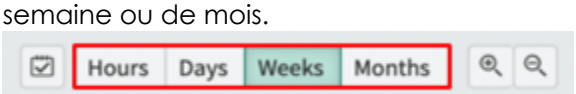
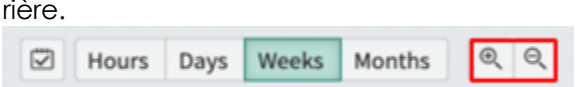
Si l'application Mappage des services est déployée, elle suit et affiche tous les changements apportés à un CI, y compris les fichiers de configuration associés à un CI. Lorsque vous comparez deux versions d'un service d'application, vous pouvez observer les changements apportés aux fichiers de configuration en tant que changements apportés aux CI. Vous pouvez également comparer deux versions d'un fichier de configuration pour voir les changements réels des fichiers au cours de la plage horaire spécifiée pour la comparaison.

Procédure

1. Ouvrez la carte de service d'application.
   a. Accédez à **Tout** > **CSDM** > **Gérer les services techniques** > **Service d'application**.
   b. Sélectionnez le service d'application requis.
   c. Sur la page du service d'application, sélectionnez **Afficher la carte**.
2. Si nécessaire, cliquez sur **Modifier** pour vous assurer que la carte est en mode d'édition.

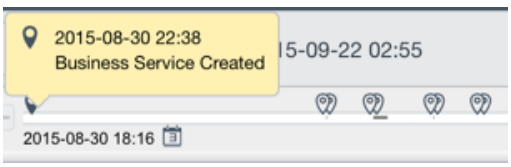
   Si Mappage des services est déployé, la section Messages de détection s'affiche sous la carte en mode d'édition.

3. Sur la chronologie de l'historique, définissez la plage horaire des changements que vous souhaitez afficher.

Option	Action
Pour définir la plage horaire de la chronologie de l'historique	Cliquez sur les icônes d'heure, de jour, de semaine ou de mois. 
Pour augmenter ou réduire la plage horaire	Cliquez sur les icônes de zoom avant et arrière. 
Pour modifier la limite supérieure de votre plage d'historique	Cliquez sur l'échelle de l'historique. La date qui sert de limite supérieure apparaît au-dessus de la chronologie de l'historique.

Traduction automatique

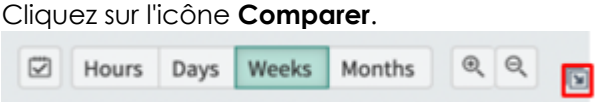
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Action
	Remarque : Vous ne pouvez pas définir la limite inférieure de votre plage d'historique à une date antérieure à celle de la création du service d'application. Ce moment est marqué par l'événement **Service IT créé** sur la chronologie de l'historique. 

La carte affiche la vue d'historique du service d'application pour la période sélectionnée.

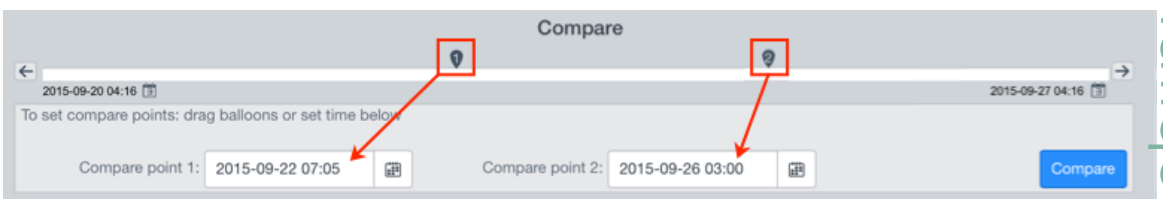
Remarque : L'onglet **Changement** affiche la totalité des enregistrements de changement, y compris ceux qui ne figurent pas dans la vue d'historique.

4. Cliquez sur l'icône **Comparer**.



5. Définissez un **Point de comparaison 1** et un **Point de comparaison 2** comme les deux points dans le temps de la comparaison.

   Vous pouvez faire glisser les pointeurs sur l'échelle de l'historique pour définir les points dans le temps correspondants.



Si l'échelle de l'historique n'inclut pas le temps défini pour la comparaison, son pointeur correspondant apparaît à côté du point de comparaison en jaune :

Remarque : si aucun changement n'a été apporté au service pendant l'intervalle de temps spécifié par le **Point de comparaison 1** et le **Point de comparaison 2**, aucun détail de changement n'est affiché.

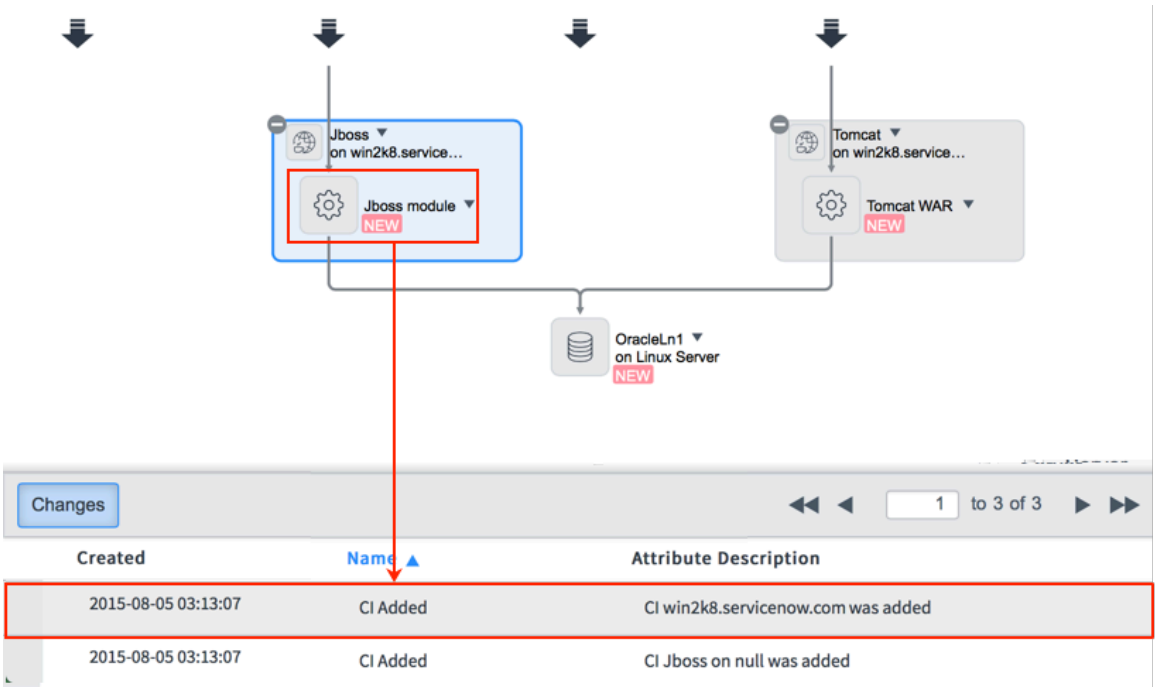
6. Cliquez sur **Comparer**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La vue de la comparaison s'ouvre dans un onglet distinct.

7. Sélectionnez un CI marqué pour afficher l'enregistrement d'un changement approprié dans l'onglet **Changements**.



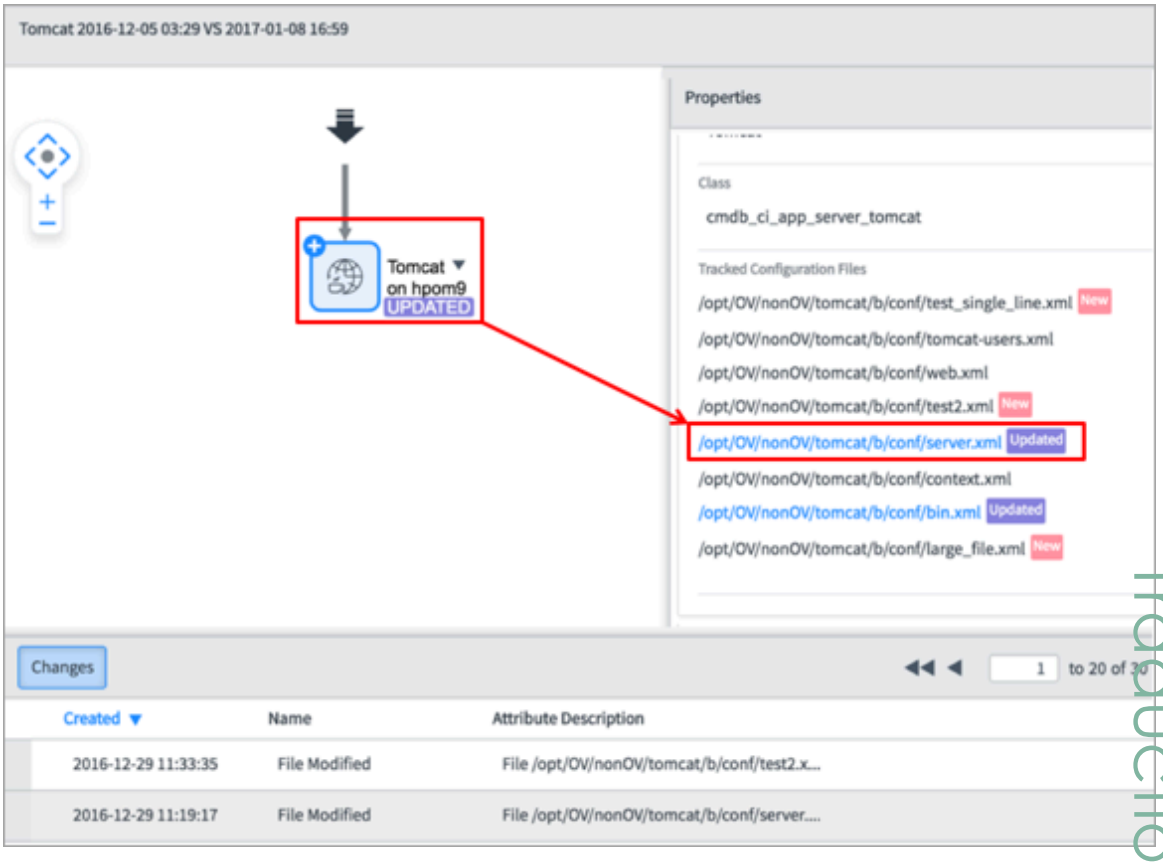
8. Facultatif : Si l'application Mappage des services est déployée, vous pouvez comparer deux versions d'un fichier de configuration qui apparaît sur la carte comme Mis à jour :

   a. Sélectionnez le CI associé au fichier de configuration mis à jour.

   b. Dans le volet **Propriétés**, cliquez sur le lien vers le fichier mis à jour.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



L'onglet **Comparaison des versions des fichiers de configuration suivis** s'ouvre et affiche deux versions juxtaposées du fichier de configuration.

c. Passez en revue les changements réels.

(Optional) Les couleurs de surlignage indiquent le type de changement :

- Violet : ligne mise à jour
- Rose : nouvelle ligne
- Gris : ligne supprimée

d. Naviguez entre les changements à l'aide des flèches dans le coin supérieur droit.

e. Lorsque vous avez fini, fermez l'onglet **Comparaison des versions des fichiers de configuration suivis**.

9. Lorsque vous avez fini, fermez la vue de comparaison.

Information associée

Afficher l'historique des changements des services d'application dans classique Mappage des services

Comparer les versions des fichiers de configuration de CI

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser les API de services d'application

Les services d'application fournissent des API qui vous permettent d'effectuer des opérations telles que la création et la mise à jour d'un service d'application, son CMDBremplissage avec des CI à partir du , et la récupération des détails à partir d'un fichier .service d'application

Rôle requis : app_service_admin

Un service d'application est un ensemble d'applications interconnectées et d'hôtes qui sont configurés pour offrir un service à l'organisation. Les services d'application peuvent être internes, comme les services de messagerie d'entreprise, ou destinés aux clients, comme un site Web d'organisation.

Créer un service d'application

L'utilisation de l'API createOrUpdateService - POST REST pour créer un service d'application paramètre convient à votre organisation si elle ServiceNow CMDB contient déjà les CI qui composent le service. En règle générale, c'est le cas lorsque vous avez ajouté manuellement des CI directement dans le CMDB, ou que vous avez utilisé l'application Découverte pour détecter des CI et stocker des informations les concernant dans le CMDBfichier . Vous pouvez également utiliser cette API pour créer un service d'application CI contenant détecté à l'aide d'autresServiceNow applications.

Par défaut, lorsqu'une service d'application connexion CI est créée, toutes les connexions de CI sont du type de *Depends on::Used by*relation. Vous pouvez modifier ce type par défaut en modifiant la valeur de la propriété sa.it_service.manual_ci_rel_type .

Avant de créer un service d'application, vérifiez les points suivants :

- La CMDB contient tous les CI qui composent le service d'application.
- Vous avez les sys_id de chaque CI compris dans le service d'application que vous voulez créer.
- Vous comprenez la hiérarchie que forment les CI.

La table Service d'application mappé [cmdb_ci_service_discovered] contient tous les service d'application services inclus que vous créez à l'aide d'API.

Vous pouvez également créer manuellement un ou service d'application une à l'aide de l'interface utilisateur, comme décrit dans la section Créer un service d'application.

Récupérer du contenu à partir d'un service d'application

Utilisez getContent : GET REST API pour récupérer une liste de CI et les relations entre eux, pour un service d'application qui a été créé manuellement.

API supplémentaires

Les API JavaScript suivantes sont également disponibles :

- addCI() : ajoute un CI à un service d'applicationfichier créé manuellement.

  Pour connaître les restrictions relatives à l'ajout de CI et d'autres détails sur l'ajout d'un CI à un service d'application, reportez-vous à la section Ajouter manuellement des CI à un service d'application.

- addManualConnection() : ajouter une connexion créée manuellement à un service d'application.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- migrateManualToApplicationService() : convertir un service manuel en service d'application.
- populateApplicationService() : renseignez un service d'application avec des CI et des relations à partir du point d'entrée désigné.
- removeCI() : supprime un CI créé manuellement d'un service d'application.
- removeManualConnection() : supprime une connexion créée manuellement et le CI connecté d'un service d'application.

Information associée

API de service d'application

Composants installés avec les services d'application

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Service d'application [com.snc.cmdb.it_service], notamment les tables, les rôles d'utilisateur et les travaux planifiés.

Remarque : La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
[app_service_user]	Affiche les cartes pour les services d'application opérationnels et récupère le contenu des services à l'aide de l'API getContent - GET REST. Le rôle itil qui sert de rôle de technicien de service d'assistance de base contient le rôle app_service_user.	Aucun
[app_service_admin]	Crée et modifie des services d'application, crée des groupes de services, affiche et modifie des cartes de service d'application.	itil

Tables installées

Table	Description
Bases de référence [sa_baselines]	Stockage des points dans le temps défini en tant que bases de référence pour les services d'application.
Préférences utilisateur de Service d'entreprise	Préférences utilisateur associées à un service d'application spécifique.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
[sa_business_service_user_prefs]	
Action de menu BSM nouvelle génération [sa_context_menu]	Données sur les options de menu configurables pour les CI dans la carte de service d'application.
Hachage [sa_hash]	Table interne qui contient des compteurs et des hachages sur divers types de mises à jour liées aux services d'application.
Point d'entrée [sa_m2m_service_entry_point]	Mappe les points d'entrée aux services d'application.
Notification de service détecté [sa_notification]	Table interne qui contient des données sur les notifications entre différentes parties du logiciel. Principalement utilisé après l'activation de Mappage des services.
Membres du groupe de services [sa_service_group_member]	Mappe les groupes de services aux membres du service d'application.
Responsabilités du groupe Service d'entreprise [sa_service_group_responsibilities]	Données sur les utilisateurs ayant accès aux groupes de services d'application.
Description d'attribut de point de contrôle [checkpoint_attribute_description]	Liens entre l'historique, les changements de chronologie et les entités internes du modèle de service (points de contrôle). Utilisé dans les listes d'historique des changements dans les cartes de service d'application.
Service d'application [cmdb_ci_service_auto]	Services pouvant être surveillés par le système, qui, dans le système de base, comprend uniquement les services d'application. Si Mappage des services est activé, il peut également y avoir des enregistrements pour les groupes de CI dynamiques. Si la gestion des événements est activée, il existe des enregistrements pour les groupes d'alertes.
Service d'application mappé [cmdb_ci_service_discovered]	CI de service d'application. Pour chaque service d'application, il existe un enregistrement CI de conteneur qui modélise le service d'application.
Services de conversion en bloc [cmdb_convert_bulk_services]	Toutes les conversions en bloc de services d'entreprise en services d'application (actuelles et passées), ainsi que la progression de la conversion, qui est actualisée toutes les 10 secondes.
Résultats de l'action des services d'application	Résultats du rapport « Données manquantes des services d'application » dans le tableau de bord Services d'application.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
[csdm_dashboard_action_report_result]	
Résultats des types de services d'application [csdm_dashboard_type_report_result]	Résultats du rapport « Services d'application par type » dans le tableau de bord Services d'application.
Résultats du tableau de bord des services d'application [csdm_dashboard_reports_result]	Résultats pour le concours « <Serveurs d'applications | Bases de données | Serveurs matériels> pas dans les rapports d'un service d'application » dans le tableau de bord Services d'application.
Inclusions/exclusions de CI manuelles [svc_manual_ci_exclusions_inclusions.list]	Contient les classes CI incluses ou exclues des services d'application lors du remplissage des services d'application manuels ou dynamiques. Le remplissage de service se produit lorsque • Ajout manuel de CI à un service d'application • Conversion d'un service d'entreprise en service d'application • Création ou mise à jour d'un service d'application à l'aide d'API • Mise à jour manuelle d'un service d'application avec des changements provenant de la CMDB Dans le système de base, les classes CI suivantes sont exclues : • cmdb_ci_file_system • cmdb_ci_network_adapter • cmdb_ci_storage_device • cmdb_ci_disk_partition • cmdb_ci_memory_module • cmdb_ci_ip_address • cmdb_ci_storage_pool_member • dscy_net_base • cmdb_ci_storage_export • cmdb_ci_endpoint • cmdb_ci_translation_rule • cmdb_ci_qualifier • cmdb_ci_application_cluster • cmdb_ci_config_file Les CI de toute classe CI qui n'est pas configurée pour l'exclusion dans cette table peuvent être ajoutés aux services d'application.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
	Cette table prend en charge la fonctionnalité précédemment prise en charge à l'aide de la propriété obsolète suivante : sa.mapping.user.manual.citype.blacklist.

Propriétés installées

Pour accéder aux propriétés des services d'application, accédez à **Tout** > **Configuration** > **Services d'application** > **Propriétés**. Le rôle requis pour modifier les valeurs de propriété est app_service_admin.

S'il Mappage des services est déployé, consultez Propriétés installées avec Service Mapping pour connaître d'autres propriétés de service d'application.

Remarque : Pour ouvrir la table Propriétés système [sys_properties], saisissez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation.

Propriété	Utilisation
Le sys_id du type de relation par défaut à ajouter entre la source et la cible lors de l'ajout manuel de CI au service d'application sa.it_service.manual_ci_rel_type	• Type : chaîne • Valeur par défaut : 5599a965c0a8010e00da3b58b113d70e (Dépend de ::Utilisé par) • Pour en savoir plus : Ajouter manuellement des CI à un service d'application
Coefficient de l'intervalle d'agrégation. La valeur 0 signifie qu'aucune agrégation n'est effectuée sur la chronologie de l'historique. L'objectif de cette propriété est de diminuer le nombre de changements dans la chronologie de l'historique en augmentant l'intervalle autorisé entre les changements sa.history.aggr_interval_coef	• Type : nombre entier • Valeur par défaut : 1
Une liste de types de CI séparés par des virgules qui sont exclus lors de l'utilisation des opérations « Convertir en service d'application » et « Remplissage du service d'application à partir des CI dans la CMDB ». Exemple : cmdb_ci_service,cmdb_ci_endpoint,cmdb_ci_hardware sa.mapping.user.manual.citype.blacklist	Cette propriété est obsolète dans Tokyo. Cette liste d'exclusion s'applique dans les cas suivants : • Ajout manuel de CI à un service d'application • Conversion d'un service d'entreprise en service d'application • Création ou mise à jour d'un service d'application à l'aide d'API • Mise à jour manuelle d'un service d'application avec des changements provenant de la CMDB

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Utilisation
	• Type : chaîne • Valeur par défaut : Aucun
Synchroniser les opérations de Mappage des services avec la modélisation de service sa.service_modeling.utiliser	• Type : vrai | faux • Valeur par défaut : true
Activer la limitation de dessin de cartes de service d'application par le nombre de nœuds et de bordures. sa.map.LIMIT_MAX_GRAPH_SIZE	Limitez le nombre de nœuds et de bordures sur les cartes de service d'application. • Type : vrai | faux • Valeur par défaut : true Définir cette propriété sur faux peut réduire les performances des cartes de services volumineux.
Nombre maximal de nœuds affichables sur une carte de service d'application. Les cartes avec des valeurs plus grandes ne s'afficheront pas. sa.map.MAX_NODES_FOR_LAYOUT	Nombre maximal de nœuds affichés sur une carte de service d'application. Si le nombre de nœuds dépasse le nombre spécifié, la carte n'apparaît pas et un message d'erreur s'affiche. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 5000
Marqueur global pour autoriser ou désactiver la vue d'arborescence fractionnée pour les cartes. vrai (par défaut) : autorise mais ne force pas la vue d'arborescence fractionnée sur les cartes. sa.map.ALLOW_SPANNING_TREE_VIEW	Activez la vue d'arborescence fractionnée pour les cartes de service d'application. • Type : vrai | faux • Valeur par défaut : true
Nombre maximal de bordures affichables sur une carte de service d'application avant l'application de la vue d'arborescence fractionnée. sa.map.MAX_BORDURES_POUR_MISE_EN PAGE COMPLÈTE	Nombre maximal de bordures affichées sur une carte de service d'application, avant d'appliquer la vue d'arborescence fractionnée. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 1 000
Nombre maximal de bordures affichables sur une carte de service d'application. Les cartes avec des valeurs plus grandes ne s'afficheront pas.	Nombre maximal de bordures affichées sur une carte de service d'application. Si le nombre de tronçons dépasse le

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Utilisation
sa.map.MAX_EDGES_FOR_LAYOUT	nombre spécifié, la carte n'apparaît pas et un message d'erreur s'affiche. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 100 000 Augmenter la valeur par défaut peut réduire les performances des cartes pour les services volumineux.
Degré maximal de nœuds sur la carte de service d'application pour le mode grande carte. Les cartes avec des degrés plus petits seront affichées en mode normal. Les cartes avec des degrés plus grands appliqueront une plus grande fusion des bordures pour une vue plus compacte. sa.map.LIMIT_GRAPH_DEGREE	• Type : nombre entier • Valeur par défaut : 1 000 Augmenter la valeur par défaut peut réduire les performances des cartes pour les services volumineux.
Limite de la quantité de services qui se sont affichés dans l'arborescence des services sur les cartes. Une fois cette limite atteinte, l'arborescence des services est bloquée. sa.service_tree. MAX_ITEMS_TO_DISPLAY	• Type : nombre entier • Valeur par défaut : 7000
Nombre maximal de propriétés de connexion à afficher en une seule fois lorsque la ligne de connexion est sélectionnée sur la carte de services. Si la ligne sélectionnée contient plus de connexions que celles définies ici, le panneau des propriétés affiche une notification sur les connexions de coupure. sa.map.max_connections_dans_properties_panel	• Type : nombre entier • Valeur par défaut : 50
Activer le regroupement de CI sur la carte. sa.map.enable_auto_grouping	• Type : vrai | faux • Valeur par défaut : true
Nombre minimal de CI sur une carte pour appliquer le regroupement de CI. Pertinent uniquement si le regroupement de CI est activé sur la carte. Les CI suivants ne sont pas comptabilisés : grappes détectées, CI internes dans des zones d'inclusion, points d'entrée, nœuds d'erreur, CI hôtes ou CI qui ne sont pas hébergés sur d'autres CI. sa.map.min_nodes_for_auto_grouping	• Type : nombre entier • Valeur par défaut : 10
Afficher les étiquettes complètes sur les CI de la carte. Applicable à toutes les étiquettes de CI (nom de CI,	La valeur par défaut, désactivé, signifie aucun.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Utilisation
nom d'hôte, étiquette de grappe, etc.) L'activation de cette option désactive la troncature des étiquettes et celles-ci se chevaucheront très probablement avec d'autres éléments de carte. Ne s'applique pas aux cartes de chemin de réseau/stockage. sncCommonMap.RENDER_FULL_LABELS	• Type : liste de choix • Valeur par défaut : Désactivé • Autres valeurs possibles : ◦ Exporté au format PDF uniquement : pdf ◦ Vues cartographiques et PDF : toutes
Largeur maximale des étiquettes de nœuds CI en pixels. Pertinent pour tout type d'étiquettes (nom de CI, nom d'hôte, étiquette de grappe, etc.) Cette taille modifie également l'espace horizontal entre les éléments du CI. Appliqué à la vue de carte et à la vue PDF exportée. Ne s'applique pas aux cartes de chemin de réseau/ stockage. sncCommonMap.NODE_LABEL_WIDTH	• Type : nombre entier • Valeur par défaut : 95 • **Autres valeurs possibles** : ◦ Valeur minimale : 20 ◦ Valeur maximale : 1 000
glide.cmdb.csdm.app_service.max_résultats	Nombre maximal d'éléments calculés dans l'< Serveurs d'applications | Bases de données | Rapport Serveurs matériels> pas dans un service d'application » dans le tableau de bord Services d'application. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 100 000 • Emplacement : ajouter à la table Propriétés système [sys_properties].
sa.service_max_ci_service_population	Nombre maximal de connexions de CI ajoutées aux services d'application au cours des opérations suivantes : conversion des services manuels créés en Gestion des événements services d'application et mise à jour des services d'application avec les changements apportés par le CMDB. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 1 000 • Emplacement : ajouter à la table Propriétés système [sys_properties]. L'augmentation de la valeur par défaut peut entraîner des problèmes de performances.
sa.service.population.stop_expansion_under_ci_classes	Liste des classes de CI du service d'application. Si un service d'application appartient à une classe CI qui étend

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Utilisation
	l'une des classes CI de la liste, le système n'insère pas de CI sous ce CI de service d'application pendant la mise à jour manuelle d'un service d'application avec des changements provenant de la CMDB. • Type : chaîne • Valeur par défaut : cmdb_ci_service_discovered • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties].

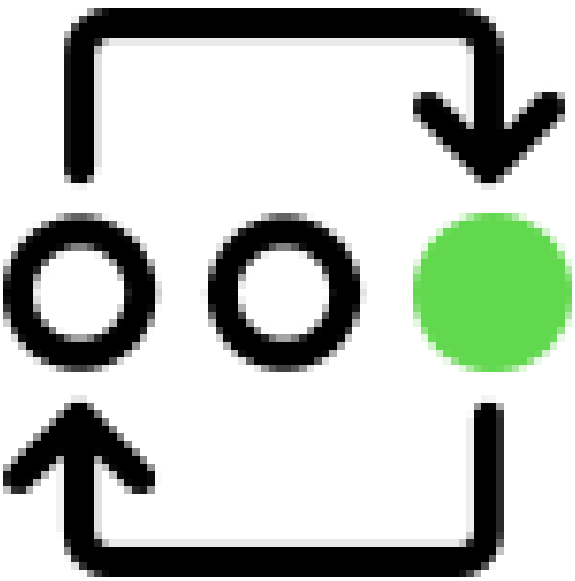
Intégration de données tierces dans CMDB

Importez et intégrez des données tierces dans Base de données de gestion des configurations (CMDB) des classes et des propriétés.

Méthodes disponibles

Utilisez la combinaison des méthodes d'intégration de données suivantes pour intégrer des données tierces dans CMDB.

Traduction automatique

Éléments communs d'intégration pour CMDB	**Centre d'intégration ETL**	Conne
		
Cadre de travail fournissant un ensemble d'opérations et de fonctionnalités communes pour les intégrations.	Cartes de transformation ETL pour les intégrations.	Des importe correcte

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Applications et fonctionnalités associées

CMDB Modèle de schéma

Une collection de diagrammes de classes et d'attributs de classe pour les classes clés CMDB .

Descriptions des tables CMDB

Descriptions des tables clés CMDB dans le système de base.

CMDB Modèles de classe CI

Une ServiceNow Store application qui ajoute des modèles de classe qui étendent la hiérarchie de classe de base CMDB . La hiérarchie inclut les descriptions de classe, les règles d'identification, les entrées d'identificateur et les relations dépendantes, le cas échéant. Vous pouvez ensuite utiliser les classes ajoutées comme n'importe quelle autre CMDB classe de base.

Renseigner le champ CMDB

Options de remplissage du CMDBfichier .

Modèles de détection

Une ServiceNow Store application qui fournit une bibliothèque de modèles de détection pour détecter des appareils et des applications spécifiques dans le secteur.

Identification et réconciliation CMDB (IRE)

Cadre de travail centralisé pour l'identification et le rapprochement des données provenant de différentes sources de données qui permet de préserver l'intégrité lorsque plusieurs sources de données sont utilisées pour créer et mettre à jour des enregistrements d'éléments de CMDB configuration (CI).

Éléments communs d'intégration pour CMDB (2.14.3)

L'application Éléments communs d'intégration pour CMDB de stockage (sn_cmdb_int_util) contient le CMDB tableau de bord des intégrations ainsi qu'un ensemble de transformations et d'includes de script RTE (Robust Transform Engine).

Demander des applications dans l'App Store

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

Dépendances

CMDB and CSDM Data Foundations Dashboards v2.3.5 ou versions ultérieures (reportez-vous à Surveiller les fondations du système dans et CSDM les tableaux de bord CMDB Data Foundations)

CMDB Utilisation du tableau de bord des intégrations

L'application Éléments communs d'intégration pour CMDB de stockage fournit un tableau de bord avec une vue centrale de l'état, des résultats de traitement et des erreurs de traitement de toutes les Connecteurs Service Graph et de toutes les intégrations personnalisées créées dans Centre d'intégration ETL.

Consultez CMDB Tableau de bord des intégrations pour plus d'informations.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisation des transformations RTE

Le Éléments communs d'intégration pour CMDB module d'extension (com.snc.cmdb.integration_util) fournit la fonctionnalité Integration Commons. Vous pouvez utiliser les transformations et les includes de script pour standardiser les valeurs stockées dans la CMDB par différentes intégrations de données ou par des changements. Les attributs inclus dans l'application du Éléments communs d'intégration pour CMDB magasin sont des attributs requis par le moteur Identification et réconciliation (IRE) pour l'identification ou des attributs qui peuvent être utilisés pour dériver des classes.

Les transformations sont des types d'opérations courants et des scripts de modèle disponibles en tant qu'opérations basées sur un modèle. Une opération basée sur un modèle est une transformation qui contrôle la logique de la transformation. Le résultat est qu'il ne peut y avoir qu'une seule sortie. Lorsqu'une transformation renvoie plusieurs valeurs, ces valeurs sont concaténées par une triple barre verticale (| | |). Vous devez ensuite utiliser la transformation fractionnée pour récupérer les valeurs qui vous intéressent. Les entrées sont soit un champ unique, soit une liste de champs. Pour toutes les transformations sauf une, les entrées sont supposées être une liste fixe de champs, comme décrit pour chacune des transformations individuelles suivantes.

Remarque : Les transformations RTE sont incluses dans l'application Éléments communs d'intégration pour CMDB du magasin et sont disponibles dans l'application du Centre d'intégration ETL (3.2) magasin. Pour plus d'informations sur les transformations RTE, reportez-vous aux sections Types d'opérations RTE inclus dans l'application Éléments communs d'intégration pour CMDB et RTE transforme les scripts de modèle inclus dans l'application Éléments communs d'intégration pour CMDB.

ServiceNow Connecteurs Service Graph disponibles à l'emplacement ont ServiceNow Storedes dépendances sur les transformations et les includes de script dans l'application de stockageÉléments communs d'intégration pour CMDB. Par conséquent, lorsque vous installez une telle intégration CMDB, l'application du Éléments communs d'intégration pour CMDB magasin est également automatiquement installée.

Vous pouvez également configurer l'adaptateur ADM (Application Dependency Mapping) pour renseigner les processus en cours d'exécution, les connexions TCP et les applications dans CMDB. Pour plus d'informations, consultez Configuration de l'adaptateur ADM pour Connecteurs Service Graph.

Important : Après les mises à niveau et les déploiements de nouvelles applications ou intégrations, exécutez des tests de démarrage rapide pour vérifier que leur Éléments communs d'intégration pour CMDB fonctionnement fonctionne comme prévu. Consultez Tests de démarrage rapide pour Éléments communs d'intégration pour CMDB pour plus d'informations.

Information associée

- Configuration de l'adaptateur ADM pour Connecteurs Service Graph
- Accéder aux détails de connexion de Connecteurs Service Graph
- Gestion de la suppression des CMDB données
- Calcul de la taille de la partition pour le chargement parallèle dans Éléments communs d'intégration pour CMDB
- Tests de démarrage rapide pour Éléments communs d'intégration pour CMDB

CMDB Tableau de bord des intégrations

Vous pouvez utiliser le CMDB tableau de bord des intégrations qui fournit une vue centrale de l'état, des résultats de traitement et des erreurs de traitement de toutes les intégrations

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

installées Connecteurs Service Graph et personnalisées créées dans l'exécution ETL du Centre d'intégration .

Remarque : À partir de la Xanadu version, le CMDB tableau de bord des intégrations est disponible dans l'interface Next Experience utilisateur. Pour en savoir plus sur l'interface utilisateur, reportez-vous Next Experience à la section Interface utilisateur Next Experience .

Sur le CMDB tableau de bord des intégrations, vous pouvez voir les mesures pour toutes les Connecteur du graphe de services exécutions ou filtrer la vue sur un connecteur spécifique, une durée spécifique ou une exécution de connecteur spécifique.

Pour en savoir plus sur le CMDB tableau de bord des intégrations , regardez la vidéo suivante.

Vue d'ensemble du tableau de bord des intégrations CMDB

CMDB Accéder au tableau de bord des intégrations

Accédez au CMDB tableau de bord des intégrations fourni avec l'application de stockage pour maintenir la cohérence et la Éléments communs d'intégration pour CMDB précision des données dans plusieurs sources de données.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Libre-service** > **Tableaux de bord**.

   Conseil : Vous pouvez également accéder à **Tout** > **Platform Analytics** > **Bibliothèque** > **Tableaux de bord**.

2. Dans la vue Tableaux de bord, sélectionnez **Tableau de bord des intégrations CMDB** et effectuez l'une des tâches suivantes :
   - Sélectionnez l'onglet **État de l'exécution CMDB** pour afficher des mesures telles que le nombre total d'intégrations et de lignes traitées, les exécutions d'intégration en cours d'exécution, les statistiques quotidiennes et les détails sur les classes qui ont été mises à jour.
   - Sélectionnez l'onglet **Erreurs d'intégration CMDB** pour afficher des mesures telles que le nombre d'erreurs d'importation et d'intégration et le nombre d'enregistrements importés à tort.
   - Pointez sur le score sur les différentes tuiles pour explorer les vues de listes relatives aux enregistrements associés. Pointez sur les graphiques pour afficher plus de détails pour le diagramme.
   - Affinez le champ d'application des exécutions d'intégration incluses dans les mesures du tableau de bord en configurant des filtres sur le côté droit du tableau de bord. Définissez l'un des filtres suivants, puis sélectionnez **Appliquer**. Les paramètres de filtre s'appliquent à toutes les mesures comportant une icône de filtre dans le coin supérieur gauche.

Filtres

Filtre	Description
Date d'importation	Sélectionnez **Tout** ou une période, telle que **7 derniers jours**, à partir de laquelle

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Filtre	Description
	inclure les exécutions d'intégration dans les mesures.
Applications CMDB	Sélectionnez **Tout**, ou une application CMDB, telle que **SCCM,** ou une intégration personnalisée, à partir de laquelle inclure les exécutions d'intégration dans les mesures.
Importation CMDB	Sélectionnez **Tout** ou une exécution d'intégration spécifique à inclure dans les mesures.

Types d'opérations RTE inclus dans l'application Éléments communs d'intégration pour CMDB

Les types d'opération RTE (Robust Transform Engine) sont des méthodes d'exploitation courantes à utiliser dans ETL sans avoir à écrire vos propres transformations de données complexes.

Les types d'opérations suivants sont disponibles dans l'application Éléments communs d'intégration pour CMDB .

Concaténation

Combine les valeurs des champs d'entrée en une seule chaîne, en les joignant dans le champ facultatif *joining_string*.

Détails	
Table	Opération de concaténation de l'entité RTE [sys_rte_eb_concat_operation]
Champ d'entrée	*source_sys_rte_eb_fields* L'entrée est un ensemble de champs et de constantes.
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field* La sortie est la valeur combinée des champs fournis sous la forme d'une seule chaîne.
Champs supplémentaires	*joining_string* (Facultatif)

Exemple

Entrée	joining_string	Résultat
« input_1 », « input_2 », « input_3 »	", "	« input_1, input_2, input_3 »

Convertir en booléen

Convertit la valeur entrante en booléen.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails	
Table	Opération de conversion en booléen de l'entité RTE [sys_rte_eb_to_boolean_operation]
Champ d'entrée	*source_sys_rte_eb_field* L'entrée est une valeur de chaîne.
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field* La sortie est `vrai` quand l'entrée est `vrai` ou `1`, sinon la sortie est `faux`. (sans respect de la casse)

Exemple

Entrée	Résultat
input_1	faux
VRAI	VRAI
1	VRAI
0	faux
11	faux

Convertir en date

Tente de convertir la valeur entrante en valeur GlideDateTime en appliquant la date_format à la valeur entrante.

Détails	
Table	Conversion en date d'une opération de l'entité RTE [sys_rte_eb_to_date_operation]
Champ d'entrée	*source_sys_rte_eb_field* L'entrée est une valeur d'horodatage de données au format de date.
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field* La sortie correspond à l'horodatage au format de date spécifié. Tente une conversion directe à l'aide de GlideDateTime si la date_format est incorrecte. Renvoie une valeur vide en cas d'impossibilité d'analyse.

Exemple

Entrée	Résultat
« 2018/09/20 11:21:00 AM EST » avec date_format « yyyy/MM/dd hh :mm :ss a z »	"2018-09-20 16:21:00"
« 2018/09/20 01:21:00 PM EST » avec date_format « yyyy/MM/dd hh :mm :ss a z »	« 20/09/2018 18:21:00 »

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple (suite)

Entrée	Résultat
« 09/20/18 » avec date_format « yyyy/ MM/dd hh :mm :ss a z »	""0018-09-20 00:00:0"

Convertir en numérique

Convertit la valeur entrante en nombre.

Détails	
Table	Conversion en numérique d'une opération de l'entité RTE [sys_rte_eb_to_numeric_operation]
Champ d'entrée	*source_sys_rte_eb_field* L'entrée est une valeur.
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field* La sortie est une valeur numérique. Si la valeur d'entrée n'est pas numérique, la sortie est vide.

Exemple

Entrée	Résultat
input_1	null
1.23	1.23
1.00	1
deux	null

Copier

Copie la valeur du champ source dans tous les champs cibles.

Détails	
Table	Opération de copie de l'entité RTE [sys_rte_eb_copy_operation]
Champ d'entrée	*source_sys_rte_eb_field* L'entrée est une valeur.
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_fields* La sortie est la valeur du champ source copiée.
Champ supplémentaire	*overwrite_existing_value* (facultatif, booléen) : si `vrai`, les valeurs des champs cibles sont remplacées. Dans le cas contraire, aucune valeur non vide n'est remplacée.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Extraire le premier numérique

Définit le champ cible comme première valeur numérique trouvée dans le champ source.

Détails	
Table	Opération numérique d'extraction RTE [sys_rte_eb_extract_numeric_operation]
Champ d'entrée	*source_sys_rte_eb_field* L'entrée est une valeur.
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field* La sortie est la valeur numérique trouvée dans l'entrée.
Champs supplémentaires	• *decimal_places* (facultatif, nombre) : Force la sortie à avoir un nombre spécifié de décimales. • *remainder_target_field* (facultatif, référence au champ) : définir sur le reste tronqué du champ source, après avoir supprimé la première valeur numérique.

Exemple

Entrée	Résultat
100 Mo	100
100.123 mb	100.123
100.123 MB avec *decimal_places*=2	100.12
100 Mo avec *decimal_places*=2	100.00
100 Mo avec *remainder_target_field*	Mo

Opération de recherche Glide

Effectue une recherche dans la base de données sur la table cible spécifiée dans le *target_table* champ.

Détails	
Table	Opération de recherche Glide RTE [sys_rte_eb_glide_lookup_operation]
Champ d'entrée	*source_sys_rte_eb_fields* Table de base de données à rechercher.
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_fields* Données qui en résultent en fonction de l'opération de recherche.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails	
Champs supplémentaires	• *target_table* • *glide_matching_fields* (chaîne) : liste de noms de colonnes séparés par des virgules dans la table cible. Pour chaque champ d'entrée dans source_sys_rte_eb_fields, il doit y avoir un nombre égal de valeurs dans glide_matching_fields. • *glide_target_fields* (chaîne) : liste de noms de colonnes séparés par des virgules dans la table cible. Pour chaque champ cible dans target_sys_rte_eb_fields, il doit y avoir un nombre égal de valeurs dans glide_target_fields.

Exemple

Entrée	Résultat
• Champ d'entrée 1 : 100 South Charles Street, Baltimore • Champ d'entrée 2 : MD • Table cible : Emplacement (cmn_location) • Champs de correspondance Glide : rue, état • Champs cibles Glide : sys_id	Champ de sortie 1 : 25ab9c4d0a0a0bb300f7dabdc0ca7c1c

Script d'entrée multiple

Exécute un script avec plusieurs entrées définissant le *target_sys_rte_eb_field* champ comme sortie pour ce script.

Détails	
Table	Opération de script d'entrée multiple RTE [sys_rte_eb_multi_in_script_operation]
Champ d'entrée	*source_sys_rte_eb_fields* L'entrée est un script.
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field* La sortie est le résultat du script d'entrée.
Champs supplémentaires	• *script* (script) • *use_unique_input_sets* (booléen) : lorsque la `valeur est vrai`, seules les valeurs d'entrée uniques sont incluses dans le lot de données pour le traitement IRE. Sinon, toutes les valeurs de champ de l'objet d'entrée sont incluses.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple d'utilisation *use_unique_input_sets*de , avec une fonction de script qui prend `record_type` et `operating_system` comme entrée et renvoie `record_with_os` :

Exemples

Enregistrement	record_type	operating_system
1	ordinateur	Windows XP
2	ordinateur	Linux
3	ordinateur	Windows XP

Si use_unique_inputs_sets est défini sur `true`, le script ne traite que deux valeurs (`ordinateur` + `Windows XP` et `ordinateur` + `Linux`). Si `use_unique_inputs_sets` est défini sur `faux`, chacune des trois valeurs est traitée individuellement (`ordinateur` + `Windows XP`,`ordinateur` + `Linux` et `ordinateur` + `Windows XP`).

Exemple de script :

```
(function(batch, output) {
                for (var i = 0; i < batch.length; i++) {
                        // batch[i] is the unique set of
inputs/individual record
                        // batch[i].<field> gives access to the field
value
                        var in0 = gs.nil(batch[i].record_type) ? '' :
batch[i].record_type;
                        var in1 = gs.nil(batch[i].operating_system) ?
'' : batch[i].operating_system;
                        // output[i] is the output for the specific
combination of inputs/individual record
                        output[i] = in0 + "_" + in1;
                    }
                }
            })(batch, output);
```

Script d'entrée/sortie multiple

Exécute un script avec plusieurs entrées définissant les champs cibles spécifiés dans le *target_sys_rte_eb_fields* champ comme sorties multiples pour ce script.

Détails	
Table	Opération de script d'entrée/sortie multiple RTE [sys_rte_eb_multiple_input_output_script_operation]
Champ d'entrée	*source_sys_rte_eb_fields* L'entrée est un script.
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_fields* La sortie est le résultat du script d'entrée.
Champs supplémentaires	*script* (script)

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de script :

```
(function(batch, output) {
                for (var i = 0; i < batch.length; i++) {
                        var userId = (batch[i].user_id);
                        var userIdParts = userId.split(".");
                        output[i].first_name = userIdParts[0];
                        output[i].last_name = userIdParts[1];
                    }
                }
            })(batch, output);
```

Remplacement Regex

Remplace chaque sous-chaîne de la chaîne d'entrée qui correspond au modèle d'expression régulière spécifié dans le *match_regex* champ par la chaîne spécifiée dans le *replacement_regex* champ.

Détails	
Table	Opération de remplacement d'expression régulière de l'entité RTE [sys_rte_eb_regex_replace_operation]
Champ d'entrée	*source_sys_rte_eb_field* L'entrée est une valeur de chaîne.
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field* La sortie est la chaîne remplacée.
Champs supplémentaires	• *match_regex* (chaîne, expression régulière) • *replacement_regex* (chaîne)

Exemple

Entrée	Résultat
« String&With(Special)$Characters » avec match_regex="[^0-9a-zA-Z]+ » et replacement_regex= » »	« Chaîne avec caractères spéciaux »

Remplacer

Remplace chaque sous-chaîne de la chaîne d'entrée qui correspond à la chaîne spécifiée dans le *match_string* champ par la chaîne spécifiée dans le *replacement_string* champ.

Détails	
Table	Opération de remplacement de l'entité RTE [sys_rte_eb_replace_operation
Champ d'entrée	*source_sys_rte_eb_field*

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails	
	L'entrée est une valeur de chaîne.
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field* La sortie est la chaîne remplacée.
Champs supplémentaires	• *match_string* (chaîne) • *replacement_string* (chaîne)

Exemple

Entrée	Résultat
« Chaîne d'origine » avec match_string = « Original » et replacement_string= « Remplacement »	« Chaîne de remplacement »

Numérique arrondi

Arrondit la valeur numérique entrée au nombre entier le plus proche. Les nombres autres que les nombres sont tronqués.

Détails	
Table	Opération numérique d'arrondi de l'entité RTE [sys_rte_eb_round_numeric_operation]
Champ d'entrée	*source_sys_rte_eb_field* L'entrée est une valeur numérique.
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field* La sortie est un nombre entier.
Champs supplémentaires	• *match_string* (chaîne) • *replacement_string* (chaîne)

Exemple

Entrée	Résultat
« 1,5 »	« 2 »
« 1.4 »	« 1 »
« Je suis une corde »	""

Opération du script

Exécute un script avec une entrée et définit le *target_sys_rte_eb_field*champ comme sortie pour ce script.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Le type d'opération de script a été largement remplacé par l'opération de script multi-entrées et est inclus pour la rétrocompatibilité avec les configurations existantes.

Détails	
Table	Opération de script de l'entité RTE [sys_rte_eb_script_operation]
Champ d'entrée	*source_sys_rte_eb_field* L'entrée est un script.
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field* La sortie est le résultat du script d'entrée.
Champs supplémentaires	• *script*(script) • *use_unique_input_sets* (booléen) : lorsque la `valeur est vrai`, seules les valeurs d'entrée uniques sont incluses dans le lot de données pour le traitement IRE. Sinon, toutes les valeurs de champ de l'objet d'entrée sont incluses. Pour obtenir un exemple et pour plus de détails, consultez la transformation du script à entrées multiples.

Le champ source est inclus dans la variable 'batch' en tant que champ JavaScript 'input'.

```
(function(batch, output) {
                for (var i = 0; i < batch.length; i++) {
                        // batch[i] is the unique set of
 inputs/individual record
                        // batch[i].input gives access to the field value
                        var in0 = gs.nil(batch[i].input) ? '' :
 batch[i].input;
                        // output[i] is the output for the specific
 combination of inputs/individual record
                        output[i] = in0 + " modified by script";
                    }
                }
            })(batch, output);
```

Exemple :

```
/* Example Script
 (function(batch, output) {
     for (var i = 0; i < batch.length; i++) {
         //step1: access the input variables
         var a = batch[i].input; //Value of the source field.

         //step2: Your script/code goes here.
         var b = a + 1;
         //step3: set the output for each elements
         output[i] = b;
     }
 })(batch, output);
*/
```

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Poser

Définit la valeur du *target_sys_rte_eb_field* champ sur la chaîne fournie dans le *set_value* champ.

Détails	
Table	Opération de définition de l'entité RTE [sys_rte_eb_set_operation]
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field* La sortie est la valeur associée au *set_value* champ.
Champs supplémentaires	• *set_value* (chaîne) • *overwrite_existing_value* (facultatif, booléen) : lorsque la valeur est vrai, la valeur actuelle du champ cible est remplacée. Dans le cas contraire, une valeur non vide n'est pas remplacée.

Définir Min/Max

Définit le champ cible sur le maximum ou le minimum des valeurs de tous les champs d'entrée.

Détails	
Table	Opération min./max. de l'entité RTE [sys_rte_eb_min_max_operation]
Champ d'entrée	*source_sys_rte_eb_fields* L'entrée est un ensemble de valeurs.
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field* La sortie est la valeur maximale ou minimale basée sur la *min_max* valeur.
Champs supplémentaires	• *data_type* (liste de choix avec des valeurs telles que STRING, NUMERIC et DATE) • *min_max* (liste de choix avec des valeurs telles que MIN et MAX)

Exemples

Entrée	Sortie
"2", "-1", "0"	2
« a », « b »	c
« 2 », « -1 », « 0 »	-1
« a », « b »	a

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fendre

Divise la chaîne incluse dans la valeur d'entrée *source_sys_rte_eb_field* au niveau du séparateur spécifié dans le *splitting_string* champ et affecte le tableau de chaînes obtenu au champ, dans l'ordre *target_sys_rte_eb_field*.

Détails	
Table	Opération de division de l'entité RTE [sys_rte_eb_split_operation]
Champ d'entrée	*source_sys_rte_eb_field* L'entrée est une valeur de chaîne.
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_fields* La sortie est une liste de sous-chaînes.
Champs supplémentaires	*splitting_string* (chaîne)

Exemple

Entrée	Résultat
"valeur1 | |valeur2 | |value3 », splitting_string :"| |" avec target_sys_rte_eb_fields {target1,target2,target3}	target1 : valeur1, cible2 : valeur2, cible3 : valeur3
"valeur1 | |valeur2 | |value3 », splitting_string :"| |" avec target_sys_rte_eb_fields {target1}	target1 : valeur1
« value1 », splitting_string :"| |" avec target_sys_rte_eb_fields {target1,target2,target3}	target1 : value1, target2 : <null>, target3 : <null>

Couper

Supprime les espaces au début et à la fin de la chaîne incluse dans la valeur d'entrée *source_sys_rte_eb_field* et affecte le résultat au *target_sys_rte_eb_field* champ. Cette transformation est équivalente à la méthode String trim() Java.

Détails	
Table	Opération de découpage de l'entité RTE [sys_rte_eb_trim_operation
Champ d'entrée	*source_sys_rte_eb_field* L'entrée est une valeur de chaîne.
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field* La sortie correspond à la valeur de chaîne d'entrée, mais sans espaces de début et de fin.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple

Entrée	Résultat
« valeur 1 »	« valeur 1 »

Majuscule

Remplace tous les caractères de la *source_sys_rte_eb_field* valeur d'entrée en majuscules et affecte le résultat au *target_sys_rte_eb_field* champ.

Détails	
Table	Opération de conversion en majuscules de l'entité RTE [sys_rte_eb_upper_case_operation]
Champ d'entrée	*source_sys_rte_eb_field* L'entrée est une valeur de chaîne.
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field* La sortie correspond à la valeur de chaîne en majuscules.

Exemple

Entrée	Résultat
« valeur 1 »	« VALEUR1 »

Découpage des majuscules

Combine à la fois les transformations Majuscule et Découpage.

Détails	
Table	Opération de découpage en majuscules de l'entité RTE [sys_rte_eb_upper_case_trim_operation]
Champ d'entrée	*source_sys_rte_eb_field* L'entrée est une valeur de chaîne.
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field* La sortie correspond à une valeur de chaîne en majuscules sans aucun espace au début et à la fin.

Exemple

Entrée	Résultat
« value1 »	« VALEUR1 »

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

RTE transforme les scripts de modèle inclus dans l'application Éléments communs d'intégration pour CMDB

Les transformations RTE (Robust Transform Engine) sont des opérations basées sur un modèle incluses dans l'application de stockage Éléments communs d'intégration pour CMDB (sn_cmdb_int_util).

Les transformations RTE basées sur des scripts suivantes sont disponibles dans l'application Éléments communs d'intégration pour CMDB .

Opération de recherche de CI

Utilisez cette propriété pour obtenir la valeur d'un champ sur un élément de configuration (CI) existant dans la CMDB par la clé native source.

Détails	
Table	Opération de recherche de CI du moteur de transformation robuste [sn_cmdb_int_util_ci_lookup_operation]
Champ d'entrée	*source_sys_rte_eb_field* Les entrées dans l'ordre sont les suivantes : **1.** Source de découverte **2.** Clé native de la source **3.** Champ CI L'opération interroge la table Source [sys_object_source] pour la source de détection et la clé native source associée, puis renvoie la valeur de champ CI de l'enregistrement correspondant dans la table cible et l'ID système cible associé.
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field* La sortie est la valeur du nom de champ sur le CI correspondant à la recherche de clé native source ou à une chaîne vide en l'absence de correspondance.

La table Source [sys_object_source] est interrogée à l'aide de la source de détection et de l'ordre des clés natives source par la dernière analyse. La table itère à travers les résultats de la requête et interroge la table cible par l'ID système cible jusqu'à ce qu'un CI valide soit trouvé. Une fois qu'un CI valide est trouvé, l'opération renvoie la valeur du champ CI sur le CI correspondant.

Exemple

Source de découverte	Clé native de la source	Champ CI	Résultat
ServiceNow	ServiceNow|||NOM-ORDINATEUR|||Ordinateur-01	name	Computer-01

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nettoyer la société

Permet de nettoyer le nom du fabricant de matériel et d'ajouter l'enregistrement à la table Société [core_company] pour remplir une référence, lorsque le fabricant n'est pas lié à un modèle ou à un logiciel (cpu_manufacturer).

Détails	
Table	Opération de la société de nettoyage sur l'entité du moteur de transformation robuste [sn_cmdb_int_util_cleanse_company_operation]
Champ d'entrée	*source_sys_rte_eb_field* L'entrée est un nom de société/fabricant.
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field* La sortie est le sys_id et le nom de la société en core_company, concaténés par un triple tuyau (|||).
Fonction de script include	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationHardwareModelUtil().cleanseCompany(input*

Si aucun enregistrement correspondant n'existe, un nouvel enregistrement est créé dans core_company de sorte que la déclaration inclut toujours un sys_id et un nom (sauf si l'entrée est vide ou non valide). Le nom est nettoyé et une recherche approximative est effectuée via l'include de script CmdbIntegrationCompanyModelUtil avant l'appel de l'API de plateforme MakeAndModelJS.

Exemple

Entrée	Résultat
SERVICENOW	93d4ecfac0a8000b6294d71b733977fb|||ServiceNow

Nettoyer le modèle de matériel

Permet de créer, de nettoyer ou de rechercher un modèle matériel pour créer une référence (model_id).

Détails	
Table	Opération du modèle de matériel de nettoyage sur l'entité du moteur de transformation robuste [sn_cmdb_int_util_cleanse_hardware_model_operation]
Champs d'entrée	*source_sys_rte_eb_fields* Les entrées dans l'ordre sont les suivantes : **1.** Le nom du fabricant **2.** Nom du modèle Si l'une ou l'autre valeur est fournie seule, l'opération traite uniquement ce qui est trouvé.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails	
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field* La sortie est le sys_id et le nom de la société en core_company, ainsi que le sys_id et le nom du modèle en cmdb_model - le tout concaténé par un triple tuyau (|||).
Fonction de script include	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationHardwareModelUtil().cleanseModelAndCompa* *model_in)*

Pour le fabricant ou le modèle, si aucun enregistrement correspondant n'existe, un nouvel enregistrement est créé de sorte que la déclaration inclut toujours les sys_ids et les noms des deux enregistrements (sauf si l'entrée est vide ou non valide).

Le nom du fabricant est traité comme la transformation de Cleanse Company, puis le nom du fabricant, le nom du modèle et le sont envoyés à l'API de la plateforme MakeAndModelJS.

Exemple

Nom du fabricant	Nom du modèle	Résultat
ServiceNow Incorporated	SERVICENOW	93d4ecfac0a8000b6294d71b733977fb||| ServiceNow||| ba29cb303710200044e0bfc8bcbe5add |||ServiceNow

Nettoyer le modèle de matériel avec le numéro de modèle

Permet de créer, de nettoyer ou de rechercher un modèle matériel pour créer une référence (model_id).

Détails	
Table	Opération du modèle matériel de nettoyage sur l'entité du moteur de transformation robuste avec le numéro de modèle [sn_cmdb_int_util_cleanse_hardware_model_number_operation]
Champs d'entrée	*source_sys_rte_eb_fields* Les entrées dans l'ordre sont les suivantes : **1.** Le nom du fabricant **2.** Nom du modèle **3.** Le numéro de modèle **4.** Classe CI **Remarque :** Le champ `Classe CI` est un champ d'entrée facultatif et, lorsqu'il est inclus, l'API *de plateforme MakeAndModelJS* obtient l'enregistrement du modèle en interrogeant la classe de modèle de produit à partir de la table Catégorie de modèle [cmdb_model_category]. Sinon, l'API obtient l'enregistrement du modèle à partir de la table Modèles matériels [cmdb_hardware_product_model] uniquement.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails	
	Si l'une ou l'autre valeur est fournie seule, l'opération traite uniquement ce qui est trouvé.
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field* La sortie est le sys_id et le nom de la société en core_company, ainsi que le sys_id et le nom du modèle en cmdb_model - le tout concaténé par un triple tuyau (|||).
Fonction de script include	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationHardwareModelUtil().cleanseModelAndCompa model_in)*

Pour le fabricant ou le modèle, si aucun enregistrement correspondant n'existe, un nouvel enregistrement est créé de sorte que la déclaration inclut toujours les sys_ids et les noms des deux enregistrements (sauf si l'entrée est vide ou non valide).

Le nom du fabricant est traité comme la transformation de Cleanse Company, puis le nom du fabricant, le nom du modèle et le numéro de modèle sont envoyés à l'API de la plateforme `MakeAndModelJS`.

Exemple

Nom du fabricant	Nom du modèle	Numéro de modèle	Résultat
ServiceNow Incorporated	SERVICENOW	BC0AA8000C56	93d4ecfac0a8000b6294d71b733977fb ServiceNow||| ba29cb3037102000044e0bfc8bcbe5d6 |||ServiceNow

Nettoyer l'adresse IP

À utiliser lorsqu'un champ fournit une adresse IP.

Détails	
Table	Opération de l'IP de nettoyage sur l'entité du moteur de transformation robuste [sn_cmdb_int_util_cleanse_ip_operation]
Champs d'entrée	*source_sys_rte_eb_field* L'entrée correspond à l'adresse IP à nettoyer.
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field* La sortie correspond à l'adresse IP résultante, qui peut être vide.
Fonction de script include	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationNetworkUtil().cleanseIpAddress(input)*

L'adresse IP est testée à la fois pour les structures IPv4 et IPv6 ainsi que pour certaines dérivations connues (un IPv4 avec des espaces au lieu de points). Si un résultat est trouvé, il est formaté et renvoyé.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemples

IP	Résultats IP
192.160.89.1	192.160.89.1
192.160.89.1,54.21.12.311	192.160.89.1
192 160 89 1 54 21 12 311	192.160.89.1
192-160-89-1	192.160.89.1
2001:0db8:0000:0000:0000 :ff00:0042:8329	2001:0db8:0000:0000:0000 :ff00:0042:8329
camelote	
175912537	10.124.54.89
-1	
0	

Nettoyer la version de l'IP

À utiliser lorsque la source des données ne fournit pas de version IP ou lorsque la version IP peut ne pas être fiable.

Détails	
Table	Opération de version de l'IP de nettoyage sur l'entité du moteur de transformation robuste [sn_cmdb_int_util_cleanse_ip_version_operation]
Champs d'entrée	*source_sys_rte_eb_field* L'entrée correspond à l'adresse IP à nettoyer.
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field* La sortie est la clé de recherche cmdb_ci_ip_address.ip_version résultante (4, 6 ou vide).
Fonction de script include	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationNetworkUtil().deriveIpVersion(input)*

La valeur de l'adresse IP d'entrée est vérifiée pour vérifier si la structure IPv4 ou IPv6 est correcte, sinon le renvoi est vide. Cette fonction ne fournit aucun nettoyage IP.

Exemple

Entrée	Résultat
192.160.89.1	4

Nettoyer l'adresse MAC

À utiliser lorsqu'un champ fournit une adresse MAC.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails	
Table	Opération MAC de nettoyage sur l'entité du moteur de transformation robuste [sn_cmdb_int_util_cleanse_mac_operation]
Champs d'entrée	*source_sys_rte_eb_field* L'entrée correspond à l'adresse MAC à nettoyer.
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field* La sortie est l'adresse MAC résultante qui peut être vide.
Fonction de script include	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationNetworkUtil().cleanseMacAddress(input)*

La structure de l'adresse MAC est testée avec certaines dérivations connues (par exemple, une adresse MAC avec des espaces au lieu de deux-points). Si un résultat est trouvé, il est formaté et renvoyé.

Exemple

Entrée	Résultat
00 0A 95 9D 68 16	00:0a :95:9d :68:16

Nettoyer le système d'exploitation

Permet d'extraire, de nettoyer et de formater un nom de système d'exploitation, lorsque la source fournit une valeur de système d'exploitation.

Détails	
Table	Opération du système d'exploitation de nettoyage sur l'entité du moteur de transformation robuste [sn_cmdb_int_util_cleanse_os_operation]
Champs d'entrée	*source_sys_rte_eb_field* L'entrée correspond au nom du système d'exploitation à nettoyer.
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field* La sortie correspond au nom du système d'exploitation résultant. Le nom du système d'exploitation qui en résulte est également écrit dans le champ de liste cmdb_ci_computer.os.
Fonction de script include	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationOsUtil().cleanseAndInsertOs(input)*

La majeure partie du nettoyage actuel est centrée sur les valeurs du système d'exploitation Microsoft, en dehors du nettoyage courant tel que la réparation du boîtier.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemples

Système d'exploitation	Résultats du système d'exploitation
Windows Server 2003 R2 Édition 64 bits Service Pack 2	Windows Server 2003 R2
Windows 2003	Windows 2003
Windows Vista Édition 64 bits	Windows Vista
Windows 2000 Professionnel Service Pack 4	Windows 2000 Professionnel
Windows XP Service Pack 2-3	Windows XP
Microsoft Windows Server 2003 R2 Édition 64 bits Service Pack 2	Windows Server 2003 R2
Microsoft Windows 2003	Windows 2003
Microsoft Windows Vista Édition 64 bits	Windows Vista
Microsoft Windows 2000 Professionnel Service Pack 4	Windows 2000 Professionnel
Microsoft Windows XP Service Pack 2-3	Windows XP
Linux Ubuntu	Linux Ubuntu
Serveur Linux Ubuntu	Serveur Linux Ubuntu

Nettoyer le numéro de série

Permet de nettoyer et de supprimer les numéros de série non valides.

Détails	
Table	Opération du numéro de série de nettoyage sur l'entité du moteur de transformation robuste [sn_cmdb_int_util_cleanse_serial_number_operation]
Champs d'entrée	*source_sys_rte_eb_fields* L'entrée correspond au numéro de série à nettoyer.
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field* La sortie est le numéro de série résultant.

Exemples

Numéro de série	Résultats des numéros de série
ec2aa2da-5312-aa3e-804c-c35feabeda5f	ec2aa2da-5312-aa3e-804c-c35feabeda5f
1045–1209–6738–4668–7696–2783	1045–1209–6738–4668–7696–2783

Nettoyer le modèle du logiciel

Permet de nettoyer et de créer un modèle logiciel. Vous pouvez également créer un fabricant et un modèle logiciel s'ils n'existent pas et effectuer une opération de division.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails	
Table	Opération du modèle logiciel de nettoyage sur l'entité du moteur de transformation robuste [sn_cmdb_int_util_cleanse_software_model_operation]
Champs d'entrée	*source_sys_rte_eb_fields* Les entrées dans l'ordre sont les suivantes : **1.** Le nom du fabricant **2.** Nom du logiciel **3.** Version du logiciel (non requise) Si seuls le fabricant ou le nom est fourni, seules ces valeurs sont traitées et renvoyées.
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field* La sortie est le sys_id et le nom de la société dans core_company, le nom du logiciel nettoyé et la version du logiciel nettoyé, tous concaténés par un triple tube (|||).
Fonction de script include	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationSoftwareModelUtil().cleanseSoftwareModel(manufacturer, model, version)*

S'il n'existe pas d'enregistrement de fabricant correspondant, un nouvel enregistrement est créé de sorte que la déclaration inclut toujours le sys_id et le nom du fabricant (si le fabricant n'est pas vide ou non valide).

Le nom du fabricant est traité de la même manière que dans la transformation de Cleanse Company, puis le nom du fabricant est envoyé à l'API de la plateforme MakeAndModelJS.

Le nom et la version du logiciel sont nettoyés, formatés et renvoyés. La version est supprimée du nom du logiciel le cas échéant.

Exemples

Fabricant	Nom du logiciel	Version du logiciel	Résultats
Dell Inc.			
	NonFabricant		
		1.0.0.0	
Dell Inc.	Moteur de données	1.0.17.2	b7e7d7d8c0a8016900a5d7f291acce5c|||Dell Inc.|||Moteur de données|||1.0.17.2
IntelVérin	Logiciel de test	1.0.0.1	7aad6d00c611228400f00e0f80b67d2d|||Intel|||Logiciel de test|||1.0.0.1
Dell Inc.	Logiciel de test	232	b7e7d7d8c0a8016900a5d7f291acce5c|||Dell Inc.|||Logiciel de test|||232
Dell Inc.	Logiciel de test	123.0.0.0	b7e7d7d8c0a8016900a5d7f291acce5c|||Dell Inc.|||Logiciel de test|||123.0

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemples (suite)

Fabricant	Nom du logiciel	Version du logiciel	Résultats
Amérique en ligne	Logiciel de test	1.0.0.0	0c43d035c61122750000251553f6f8e8|||L'Amérique en ligne|||Logiciel de test|||1.0
Amérique en ligne	Logiciel de test	1.0.0.0	0c43d035c61122750000251553f6f8e8|||L'Amérique en ligne|||Logiciel de test|||1.0
vallon	Minuscule	1.0.0.0	b7e7d7d8c0a8016900a5d7f291acce5c|||Dell Inc.|||Minuscules|||1.0
Dell Corporation. Incorporated, Corp.	Logiciel de test	1.0.0.0	b7e7d7d8c0a8016900a5d7f291acce5c|||Dell Inc.|||Logiciel de test|||1.0
Microsoft	Microsoft SQL Serveur 2016 Entreprise	2.0.0	0e8b8e650a0a0b3b004f285ffbb1a4fc|||Microsoft|||Microsoft SQL Server 2016 Entreprise|||2.0
Ordinateur Dell	Moteur de données	1.0.17.2	b7e7d7d8c0a8016900a5d7f291acce5c|||Dell Inc.|||Moteur de données|||1.0.17.2
Adobe	Logiciel de test	1	b7e8b5c4c0a80169008b49e468920048|||Systèmes Adobe|||Logiciel de test|||1.0

Créer le nom de l'instance de logiciel

Utilisez lorsqu'un nom de matériel, un nom de logiciel et une version de logiciel sont fournis pour créer un nouveau nom d'instance logicielle.

Détails	
Table	Opération du nom de l'instance du logiciel de création sur l'entité du moteur de transformation robuste [sn_cmdb_int_util_create_software_instance_name_operation]
Champs d'entrée	*source_sys_rte_eb_fields* Les entrées dans l'ordre sont les suivantes : **1.** Nom du matériel **2.** Nom du logiciel **3.** Version du logiciel (non requise)
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field* La sortie est le nom de l'instance logicielle.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails	
Fonction de script include	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationSoftwareModelUtil().createSoftwareInstal sw_name_in, sw_version_in)*

Exemples

Nom du matériel	Nom du logiciel	Version du logiciel	Résultats
computer1	Microsoft	2.0.1	Microsoft 2.0.1-Ordinateur1
computer2	adobe		Adobe-Ordinateur2
computer3	adobe	2.1	Adobe 2.1 - Ordinateur3
hw2	sw3	301	SW3 301-HW2

Dériver la classe CI à partir du modèle

À utiliser lors du traitement d'un enregistrement d'ordinateur et qu'un modèle est fourni, mais que la classe de l'ordinateur est ambiguë dans le cas contraire. Peut être utilisé avec d'autres transformations de dérivation de classe CI.

Détails	
Table	Dériver la classe de l'opération du modèle sur l'entité du moteur de transformation robuste [sn_cmdb_int_util_derive_class_from_model_operation]
Champs d'entrée	*source_sys_rte_eb_fields* Les entrées dans l'ordre sont les suivantes : **1.** Nom du modèle **2.** Nom de classe actuel
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field* La sortie est le nom de classe résultant.
Fonction de script include	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationClassUtil().deriveClassNameFromModelInpu class_in)*

Ne renvoie pas la valeur d'une classe qui est plus élevée dans la hiérarchie des classes (une classe parente) que la classe d'entrée fournie. Par exemple, ne renvoie pas cmdb_ci_computer si l'entrée est cmdb_ci_server. S'intéresse uniquement à la hiérarchie des cmdb_ci_computer, en passant par cmdb_ci_server (cmdb_ci_computer, cmdb_ci_server, enfants de cmdb_ci_server).

Recherche actuellement des indicateurs de serveur, de serveur Windows et de serveur Linux dans le modèle.

Exemples

Modèle	Classe	Résultats de classe
Serveur Windows	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_win_server

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemples (suite)

Modèle	Classe	Résultats de classe
Serveur Microsoft	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_win_server
Serveur Linux	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_linux_server
Serveur Microsoft	cmdb_ci_server	cmdb_ci_win_server
Serveur Linux	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Serveur Red Hat	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Arch server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Serveur Centos	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Serveur Debian	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Serveur Fedora	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Serveur SUSE	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Serveur Oracle	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Serveur Rhel	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Serveur Ubuntu	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Courrier indésirable		
	cmdb_ci_server	cmdb_ci_server
Serveur indésirable	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_server
Courrier indésirable	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_computer

Dériver la classe CI à partir de l'identificateur de classe native

À utiliser lors du traitement d'un enregistrement d'ordinateur et un indicateur de classe native est fourni, mais la classe de l'ordinateur est ambiguë dans le cas contraire. Peut être utilisé avec d'autres transformations de dérivation de classe CI.

Détails	
Table	Dériver la classe de l'opération de la valeur native sur l'entité du moteur de transformation robuste [sn_cmdb_int_util_derive_class_from_native_value_operation]
Champs d'entrée	*source_sys_rte_eb_fields* Les entrées dans l'ordre sont les suivantes : **1.** L'identificateur de classe natif **2.** Nom de classe actuel
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field* La sortie est le nom de classe résultant.
Fonction de script include	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationClassUtil().deriveClassNameFromNativeVa class_in)*

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ne renvoie pas la valeur d'une classe qui est plus élevée dans la hiérarchie des classes (une classe parente) que la classe d'entrée fournie. Par exemple, ne renvoie pas cmdb_ci_computer si l'entrée est cmdb_ci_server. S'intéresse uniquement à la hiérarchie des cmdb_ci_computer, en passant par cmdb_ci_server (cmdb_ci_computer, cmdb_ci_server, enfants de cmdb_ci_server).

Recherche actuellement les indicateurs Serveur, Serveur Windows et Serveur Linux dans l'identificateur natif.

Exemples

Classe native	Classe	Résultats de classe
Serveur Windows	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_win_server
Serveur Microsoft	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_win_server
Serveur Linux	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_linux_server
Serveur Microsoft	cmdb_ci_server	cmdb_ci_win_server
Serveur Linux	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Serveur Red Hat	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Arch server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Serveur Centos	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Serveur Debian	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Serveur Fedora	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Serveur SUSE	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Serveur Oracle	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Serveur Rhel	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Serveur Ubuntu	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Courrier indésirable		
	cmdb_ci_server	cmdb_ci_server
Serveur indésirable	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_server
Courrier indésirable	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_computer

Dériver la classe CI à partir du système d'exploitation

À utiliser lors du traitement d'un enregistrement d'ordinateur et qu'un système d'exploitation est fourni, mais que la classe de l'ordinateur est ambiguë dans le cas contraire. Peut être utilisé avec d'autres transformations de dérivation de classe CI.

Détails	
Table	Dériver la classe de l'opération du système d'exploitation sur l'entité du moteur de transformation robuste [sn_cmdb_int_util_derive_class_from_os_operation]
Champs d'entrée	*source_sys_rte_eb_fields* Les entrées dans l'ordre sont les suivantes :

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails	
	1. Nom du système d'exploitation **2.** Nom de classe actuel
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field* La sortie est le nom de classe résultant.
Fonction de script include	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationClassUtil().deriveClassNameFromOsName(os class_in)*

Ne renvoie pas la valeur d'une classe qui est plus élevée dans la hiérarchie des classes (une classe parente) que la classe d'entrée fournie. Par exemple, ne renvoie pas cmdb_ci_computer si l'entrée est cmdb_ci_server. S'intéresse uniquement à la hiérarchie des cmdb_ci_computer, en passant par cmdb_ci_server (cmdb_ci_computer, cmdb_ci_server, enfants de cmdb_ci_server).

Recherche actuellement des indicateurs Serveur, Serveur Windows et Serveur Linux dans le nom du système d'exploitation.

Exemples

Système d'exploitation	Classe	Résultats de classe
Serveur Windows	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_win_server
Serveur Microsoft	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_win_server
Serveur Linux	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_linux_server
Serveur Microsoft	cmdb_ci_server	cmdb_ci_win_server
Serveur Linux	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Serveur Red Hat	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Arch server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Serveur Centos	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Serveur Debian	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Serveur Fedora	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Serveur SUSE	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Serveur Oracle	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Serveur Rhel	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Serveur Ubuntu	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Courrier indésirable		
	cmdb_ci_server	cmdb_ci_server
Serveur indésirable	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_server
Courrier indésirable	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_computer

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dériver le modèle virtuel à partir du modèle du matériel

À utiliser lors du traitement d'un enregistrement d'ordinateur qui peut être virtuel, un modèle matériel est fourni et l'état virtuel est ambigu. Peut être utilisé avec d'autres dérivations virtuelles des transformations.

Détails	
Table	Dériver le virtuel de l'opération du modèle sur l'entité du moteur de transformation robuste [sn_cmdb_int_util_derive_virtual_from_model_operation]
Champs d'entrée	*source_sys_rte_eb_fields* Les entrées dans l'ordre sont les suivantes : **1.** Nom du modèle de matériel **2.** La valeur actuelle du marqueur virtuel
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field* La sortie est le marqueur virtuel obtenu (vrai/faux). Si le marqueur virtuel actuel est « vrai », le résultat est vrai. Sinon, le résultat est 'vrai' ou 'faux'.
Fonction de script include	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationVirtualDetectionUtil().detectVirtualFro is_virtual_in)*

Recherche des indicateurs dans le nom du modèle pour un appareil virtuel (VMware).

Exemples

Modèle de matériel	Marqueur virtuel	Résultats de marqueurs virtuels
ThinkPad	VRAI	VRAI
ThinkPad	faux	faux
ThinkPad		faux
VMware Inc	VRAI	VRAI
	VRAI	VRAI
	faux	faux
		faux

Dériver un indicateur virtuel à partir d'un indicateur natif

À utiliser lors du traitement d'un enregistrement d'ordinateur qui peut être virtuel, un indicateur virtuel est fourni par la source et l'état virtuel est ambigu. Peut être utilisé avec d'autres dérivations virtuelles des transformations.

Détails	
Table	sn_cmdb_int_util_derive_virtual_from_native_value_operation
Champs d'entrée	*source_sys_rte_eb_fields* Les entrées dans l'ordre sont les suivantes :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails	
	1. L'indicateur natif **2.** La valeur actuelle du marqueur virtuel
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field* La sortie est le marqueur virtuel obtenu (vrai/faux). Si le marqueur virtuel actuel est « vrai », le résultat est vrai. Sinon, le résultat est 'vrai' ou 'faux'.
Fonction de script include	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationVirtualDetectionUtil().detectVirtualFro* *is_virtual_in)*

Teste l'indicateur natif par rapport à une liste de valeurs courantes et recherche un indicateur booléen « vrai ».

Exemples

Valeur virtuelle native	Marqueur virtuel	Résultats de marqueurs virtuels
virtuel	faux	VRAI
virtuel		VRAI
virtuel	VRAI	VRAI
o	faux	VRAI
o		VRAI
o	VRAI	VRAI
yes	faux	VRAI
yes		VRAI
yes	VRAI	VRAI
VRAI	Faux	VRAI
VRAI		VRAI
VRAI	VRAI	VRAI
t	faux	VRAI
t		VRAI
t	VRAI	VRAI
autre	faux	faux
autre		faux
autre	VRAI	VRAI
Non virtuel	faux	faux
Non virtuel		faux
Non virtuel	VRAI	VRAI
	faux	faux
		faux
	VRAI	VRAI

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dériver un numéro virtuel à partir du numéro de série

À utiliser lors du traitement d'un enregistrement d'ordinateur qui peut être virtuel, un numéro de série est fourni par la source et l'état virtuel est ambigu. Peut être utilisé avec d'autres dérivations virtuelles des transformations.

Détails	
Table	sn_cmdb_int_util_derive_virtual_from_serial_number_operation
Champs d'entrée	*source_sys_rte_eb_fields* Les entrées dans l'ordre sont les suivantes : **1.** Numéro de série **2.** La valeur actuelle du marqueur virtuel
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field* La sortie est le marqueur virtuel obtenu (vrai/faux). Si le marqueur virtuel actuel est « vrai », le résultat est vrai. Sinon, le résultat est 'vrai' ou 'faux'.
Fonction de script include	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationVirtualDetectionUtil().detectVirtualFro* *(serial_in, is_virtual_in)*

Recherche des indicateurs dans le numéro de série d'un appareil virtuel (VMware).

Exemples

Numéro de série	Marqueur virtuel	Résultats de marqueurs virtuels
123	VRAI	VRAI
123	faux	faux
123		faux
vmware-123	VRAI	VRAI
	VRAI	VRAI
	faux	faux
		faux

Extraire et mettre à l'échelle par unités

À utiliser lorsque la source a des valeurs numériques qui doivent être mises à l'échelle et une valeur numérique avec une entrée telle que 2 048 Mo. La source ne fournit pas toujours les unités, de sorte qu'il peut être nécessaire de calculer ou de deviner les unités fournies. Les unités cibles dépendent du champ cible dans la CMDB. S'il n'est pas spécifié, le champ de décimale est défini sur 2 par défaut.

Remarque : Ce champ est sensible à la casse.

Détails	
Table	sn_cmdb_int_util_extract_and_scale_by_units_operation

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails	
Champs d'entrée	*source_sys_rte_eb_fields*
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field*
Fonction de script include	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationExtractScaleUnitUtil().extractAndScaleU*

Exemples

Valeur d'entrée	Unité par défaut	Unité de sortie	Résultat
2048Mo	Mo	GB	2 Go
17179869184	B	GB	16 Go

Première valeur non nulle

À utiliser lorsque vous avez une liste de champs fournissant des informations similaires qui doivent être mappées sur un seul champ et que vous souhaitez classer l'ordre dans lequel ils peuvent fournir ces valeurs.

Par exemple, en interne dans SolarWinds, il existe une hiérarchie de tables qui sont jointes. Dans un exemple, le nom d'un ordinateur peut provenir de la table enfant most ou de l'une de ces tables parents, mais chacune d'entre elles est un champ distinct dans l'extraction. En commençant par la table la plus spécifique, la première instance d'une valeur de nom est recherchée dans les valeurs.

Détails	
Table	sn_cmdb_int_util_first_non_null_operation
Champs d'entrée	*source_sys_rte_eb_fields* L'entrée est une liste de champs de n'importe quelle longueur.
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field* La sortie est la valeur du premier champ de la liste qui n'a pas de valeur nulle (ou vide).
Fonction de script include	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationFirstNonNullValueUtil().firstNonNullVal*

Exemple

Champ 1	Champ 2	Champ 3	Résultat
	Foo	foo2	Foo

Nom du processus, domaine, FQDN, ensemble DNS

À utiliser lorsque la source fournit un nom, un domaine, des informations FQDN ou DNS. Ne peut être utilisé que pour un sous-ensemble de ceux-ci (si, par exemple, la source ne fournit que le nom et le domaine). Dans le cas où une source ne fournit que des champs situés plus bas dans la liste d'entrée (FQDN), l'include de script CmdbIntegrationHardwareNameUtil

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

peut être appelé à partir d'une opération de script pour minimiser la nécessité de créer des champs factices vides.

Détails	
Table	sn_cmdb_int_util_process_name_set_operation
Champs d'entrée	*source_sys_rte_eb_fields* Prend jusqu'à quatre champs d'entrée (les champs supplémentaires sont ignorés), dans l'ordre suivant : **1.** Nom **2.** Domaine **3.** FQDN **4.** DNS Vous n'êtes pas obligé de fournir les quatre valeurs d'entrée, mais vous devez les fournir dans l'ordre spécifié. Si, par exemple, vous souhaitez uniquement nettoyer le domaine, vous devez fournir un attribut de nom, même s'il est vide.
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field* La sortie est un ensemble concaténé de valeurs dans le même ordre, à l'aide d'une barre verticale triple (|||) : {name}|||{domaine}|||{fqdn}|||{DNS}
Fonction de script include	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationHardwareNameUtil().processNameDomainFqdn(name, domain, fqdn, dns)*

Le nom de domaine complet et le nom de domaine DNS sont d'abord traités pour voir si leurs formats sont corrects. Le nom de domaine complet a une regex de détection supplémentaire qu'il doit transmettre (via les propriétés) : `glide.discovery.fqdn.regex – par défaut : ^([^.] +)\\. ((?:[^.] +\\.) +[^.] +)$`

Les valeurs possibles de nom et de domaine sont extraites si possible. Lorsque le nom et le domaine sont traités, s'il n'y a pas de nom de domaine complet, une valeur est générée si possible. Une valeur de nom résultante est également modifiée à l'aide des marqueurs de détection suivants :

1. glide.discovery.hostname.case – par défaut : aucun changement. Peut être défini sur « Minuscules », « Majuscules », « Aucun changement »
2. glide.discovery.hostname.include_domain : par défaut : false. Si « vrai », le domaine est ajouté à la valeur de nom finale

Exemples

Nom	Domaine	FQDN	DNS	Résultats
monNom	other.net	otherName.other.net	mycomp.servicenow.com	monNom||| other.net||| otherName.other.net||| mycomp.servicenow.com
Na	other.net	otherName.other.net	mycomp.servicenow.com	monNom||| other.net|||

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemples (suite)

Nom	Domaine	FQDN	DNS	Résultats
				otherName.other.net||| mycomp.servicenow.com
			servicenow.com	||| servicenow.com|||||
			name.servicenow.com	||| servicenow.com||| name.servicenow.com||| name.servicenow.com
		name.servicenow.com		nom||| servicenow.com||| name.servicenow.com|||
		name.servicenow.com		nom||| servicenow.com||| name.servicenow.com|||
name	servicenow.com			nom||| servicenow.com||| name.servicenow.com|||

FQDN du processus

À utiliser lorsque la source fournit une valeur FQDN présumée, mais aucun autre champ de nommage tel que le nom, le domaine ou le DNS.

Détails	
Table	sn_cmdb_int_util_process_fqdn_operation
Champs d'entrée	*source_sys_rte_eb_field* L'entrée est un champ unique contenant un nom de domaine complet.
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field* La sortie est un ensemble concaténé de valeurs dans le même ordre à l'aide d'un triple tube (|||) : {name}|||{domaine}|||{fqdn}|||{DNS}
Fonction de script include	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationHardwareNameUtil().processNameDomainFqdn('', fqdn, '')*

Le traitement suit la même logique que la transformation « Nom du processus, Domaine, FQDN, ensemble DNS », sauf que seul le nom de domaine complet est utilisé comme entrée.

Exemple

Entrée	Résultat
mycomputer.servicenow.com	Ordinateur|||servicenow.com||| mycomputer.servicenow.com|||

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Unité d'échelle

À utiliser lorsque la source possède des entrées numériques qui doivent être mises à l'échelle. La source ne fournit pas toujours les unités actuelles, de sorte qu'il peut être nécessaire de calculer ou de deviner les unités fournies. Les unités cibles dépendent du champ ciblé dans la CMDB.

Détails	
Table	sn_cmdb_int_util_scale_unit_operation
Champs d'entrée	*source_sys_rte_eb_fields* Les entrées dans l'ordre sont les suivantes : **1.** La valeur d'entrée **2.** Les unités actuelles **3.** Les unités cibles
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field* La sortie est la valeur d'entrée mise à l'échelle des unités actuelles aux unités cibles. Si aucune unité n'est trouvée pour les unités actuelles, la valeur d'entrée est renvoyée. Si aucune unité actuelle ou cible n'est trouvée, l'entrée est renvoyée en tant que sortie.
Fonction de script include	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationScaleUnitUtil().scaleUnits(input_value, input_unit, output_unit)*

Exemple

Entrée	Résultat
• Champ d'entrée 1:1 • Champ d'entrée 2 : Go • Champ d'entrée 3 : Mo	1 024

Recherche d'ID de groupe de logiciels

À utiliser lorsqu'une source, telle que Jamf, ne fournit pas l'éditeur du logiciel, mais fournit un ID de bundle de logiciels Mac. Recherche d'ID de groupe de logiciels Recherche d'enregistrements dans la table Recherche d'ID de groupe [sn-cmdb_int_util_bundleid_lookup] par bundle_id. S'il existe un enregistrement avec l'bundle_id spécifié, il extrait l'éditeur de logiciel respectif. Sinon, cela crée un nouvel enregistrement qui sera interrogé la prochaine fois que la source de données Rechercher les ID de bundle de logiciels Mac s'exécute.

Détails	
Table	sn_cmdb_int_util_software_bundle_id_lookup_operation

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails	
Champs d'entrée	• source_sys_rte_eb_field • Identifiant de groupe
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field* La sortie est le nom de l'artiste, le nom de la piste et le nom du vendeur résultants, tous concaténés par une triple barre verticale (|||), ou une chaîne vide si aucune correspondance n'est trouvée.
Fonction de script include	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationSoftwareBundleIdLookup.lookupSoftware(bundleId)*

Exemple

Entrée	Résultat
Champ d'entrée 1 : com.microsoft.Word	Microsoft Corporation|||Microsoft Word||| Microsoft Corporation

Recherche d'utilisateur

Utilisez cette propriété pour rechercher un utilisateur dans la table Utilisateur [sys_user] par nom d'utilisateur ou adresse e-mail, en essayant de le faire correspondre dans l'ordre suivant :

1. Nom d'utilisateur correspondant à l'attribut *user_name*.

2. E-mail correspondant à l'attribut email.

3. Si rien ne correspond, il renvoie vide.

Détails	
Table	sn_cmdb_int_util_user_lookup_operation
Champs d'entrée	*source_sys_rte_eb_fields* Les entrées dans l'ordre sont les suivantes : **1.** Noms d'utilisateur **2.** E-mail (facultatif)
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field* sysId du sys_user.
Fonction de script include	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationUserLookup.lookupUser(username, email)*

Exemples

Entrée	Résultat
Champ d'entrée 1 : abel.tuter	62826bf03710200044e0bfc8bcbe5df1

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemples (suite)

Entrée	Résultat
• Champ d'entrée 1 : atuter • Champ d'entrée 2 : abel.tuter@example.com	62826bf03710200044e0bfc8bcbe5df1

Configuration de l'adaptateur ADM pour Connecteurs Service Graph

Vous pouvez configurer l'adaptateur Mappage des dépendances d'applications (ADM) pour renseigner les processus en cours d'exécution, les connexions TCP et les applications dans CMDB.

En tant qu'utilisateur disposant du rôle administrateur, vous pouvez utiliser l'include de *ADMHelper* script pour configurer l'adaptateur ADM qui renseigne les processus en cours d'exécution, les connexions TCP et les applications dans CMDB. L'include *ADMHelper* de script est disponible dans l'application de stockage Éléments communs d'intégration pour CMDB (sn_cmdb_int_util). L'include *ADMHelper* de script appelle l'include de *ApplicationDependencyMapping* script disponible dans l'application Patrons de détection et de mappage des services (sn_itom_pattern).

L'adaptateur ADM nécessite les entrées indiquées dans la table suivante :

Entrées pour l'adaptateur ADM

Entrée	Type d'entrée
Détails du processus en cours	Obligatoire
ID système de l'ordinateur	Obligatoire
Détails de la connexion TCP	Facultatif
Propriétés ADM	Facultatif

Pour interpréter et remplir les CI, le processeur ADM a besoin que les données d'entrée soient dans un format spécifique. Assurez-vous que les clés sont formées comme indiqué dans l'exemple suivant :

Exemples de clés pour le processeur ADM

Données de connexions TCP

```
[
{
"pid": "1068",
"local_ip":
 "127.0.0.1",
"local_port": "199",
"ip": "0.0.0.0",
"port": "199",
"state": "LISTEN",
```

Processus en cours

```
[
   {
"pid": "1",
"ppid": "0",
"command": "/usr/lib/systemd/systemd", "name":
 "systemd",
"parameters": "--switched-root --system
 --deserialize 21"
}
```


© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemples de clés pour le processeur ADM (suite)

Données de connexions TCP	Processus en cours

<pre>"type": "on"
}
]</pre>
	<pre>]</pre>

Le *ApplicationDependencyMapping* script include traite les connexions TCP et les données de processus en cours et remplit les tables suivantes :

- Connexions TCP [cmdb_tcp]
- Processus en cours [cmdb_running_process]
- Application [cmdb_ci_appl]

Remarque : Une fois les données renseignées dans les tables Connexions TCP [cmdb_tcp] et Processus en cours [cmdb_running_process], l'include de *ApplicationDependencyMapping* script rapproche les connexions TCP et les données de processus en cours pour remplir la table Application [cmdb_ci_appl] en fonction des données des tables Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter] et Adresse IP [cmdb_ci_ip_address].

Accéder aux détails de connexion de Connecteurs Service Graph

Le cadre de travail de connexion commun (CCF) inclus dans l'application de stockage Éléments communs d'intégration pour CMDB (sn_cmdb_int_util) permet d'accéder aux détails de connexion d'une Connecteurs Service Graph vue unique.

Avec l'infrastructure de connexion commune, vous pouvez accéder à toutes les connexions utilisées par Connecteurs Service Graph ou aux connexions spécifiques à un Connecteur du graphe de servicesfichier . Les détails de connexion comprennent l'alias de connexion, les propriétés de connexion, les sources de données et les importations de données planifiées associées à une connexion pour un Connecteur du graphe de services.

Affichage des connexions

Pour afficher les détails de connexion pour tous ceux Connecteurs Service Graph qui utilisent le cadre de travail de connexion commun, accédez à **Tout** > **Connecteurs du graphe de services** > **Connexions** à partir du navigateur d'application.

Si a utilise un Connecteur du graphe de services cadre de connexion commun, vous pouvez également afficher les connexions spécifiques au connecteur. Pour afficher les détails de la connexion, ouvrez le Connecteur du graphe de services à partir du navigateur d'application, accédez à son module Connexions pour afficher la liste des connexions du graphe de services, puis sélectionnez le nom de la connexion.

La page des détails de la connexion comprend également le lien connexe Test de la **connexion** que vous pouvez sélectionner pour tester la connexion. Si la connexion réussit, un message de réussite s'affiche. Sinon, un message d'erreur avec le motif de la défaillance s'affiche.

Tables de cadres de travail de connexion courantes

Le cadre de travail de connexion commun utilise les tables suivantes :

Connexions à Graphe de services [sn_cmdb_int_util_service_graph_connection]

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Stocke les enregistrements de connexion de tous ceux Connecteurs Service Graph qui utilisent le cadre de travail de connexion commun. La table Connexions du graphe de services [sn_cmdb_int_util_service_graph_connection] comprend également d'autres tables de cadre de travail de connexion courantes sous forme de listes connexes.

Propriétés [sn_cmdb_int_util_service_graph_connection_property]

Stocke les propriétés de connexion associées à une connexion spécifique.

Connexion à Graphe de services Sources de données [sn_cmdb_int_util_service_graph_connection_data_source]

Stocke les détails de la connexion plusieurs à plusieurs (m2m) entre la table Connexions du graphe de services [sn_cmdb_int_util_service_graph_connection] et les sources de données d'un Connecteur du graphe de services.

Connexion à Service Graph : importations de données planifiées [sn_cmdb_int_util_service_graph_connection_scheduled_data_import]

Stocke les détails de la connexion m2m entre la table Connexions du graphe de services [sn_cmdb_int_util_service_graph_connection] et les importations de données planifiées pour un Connecteur du graphe de services.

Connexion à Service Graph : script de test [sn_cmdb_int_util_service_graph_connection_test_script]

Stocke les enregistrements qui incluent des scripts permettant de déclencher le processus de test de connexion pour Connecteurs Service Graph.

Gestion de la suppression des CMDB données

L'application Éléments communs d'intégration pour CMDB de stockage (sn_cmdb_int_util) utilise des méthodes de post-script et de carte de transformation pour supprimer les enregistrements importés Base de données de gestion des configurations (CMDB) qui ont été supprimés ultérieurement de l'application tierce source.

Méthode post-script

La méthode post-script vérifie dans la table Source [sys_object_source] les éléments de configuration (CI) qui n'ont pas été mis à jour lors de la dernière exécution pour un flux source spécifique. Il supprime ensuite tous les CI non mis à jour des tables cibles CMDB associées de façon synchrone, en gérant la suppression des enregistrements cibles un par un.

La plupart Connecteurs Service Graph utilisent la méthode post-script pour gérer la suppression des CMDB enregistrements.

Méthode basée sur une carte de transformation

La méthode basée sur la carte de transformation vérifie dans la table Source [sys_object_source] les éléments de configuration (CI) qui n'ont pas été mis à jour lors de la dernière exécution pour un flux source spécifique. Il utilise ensuite l'approche de suppression multithread pour supprimer simultanément tous les CI non mis à jour des tables cibles CMDB associées, en gérant la suppression de tous les enregistrements cibles dans un jeu d'importation en une seule fois. Plusieurs jeux d'importation sont créés pour stocker les données de l'enregistrement cible dans la table intermédiaire Integration Commons Remove Record [sn_cmdb_int_util_remove_record], ce qui permet la suppression multithread des enregistrements. Par conséquent, réduire le temps de traitement des données.

La table intermédiaire Éléments communs d'intégration Supprimer l'enregistrement [sn_cmdb_int_util_remove_record] suit les CI non mis à jour en stockant les détails de l'enregistrement cible, notamment la source de détection, le flux source, le sys_id de table

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

cible et le nom de table cible de ces CI. Le script de démarrage défini dans le *Remove Record Transform Map* supprime ensuite les enregistrements des tables cibles associées.

La méthode basée sur la carte de transformation est utilisée par un Connecteur du graphe de services pour améliorer le temps de traitement des données. Par exemple, la source de données Supprimer le logiciel SG-Tanium dans le Connecteur du graphe de services pour Tanium supprime les données logicielles à l'aide de la méthode basée sur la carte de transformation. Consultez Connecteur du graphe de services pour Tanium (1.6.1).

Calcul de la taille de la partition pour le chargement parallèle dans Éléments communs d'intégration pour CMDB

Éléments communs d'intégration pour CMDB prend en charge la taille de partition calculée pour l'infrastructure de chargement parallèle, si elle est prise en charge dans un Connecteur du graphe de servicesfichier .

La fonctionnalité de chargement parallèle de , exécute le chargement des données à l'aide de Now Platformplusieurs threads. La taille de la partition d'une source de données est calculée par l'application Éléments communs d'intégration pour CMDB utilisée par la fonctionnalité de chargement parallèle. Cette taille de partition confirme que la charge de travail est répartie uniformément entre les threads disponibles. En équilibrant la charge de données, une source de données au sein d'un Connecteur du graphe de services peut gérer le chargement des données uniformément sur les nœuds disponibles, ce qui réduit le temps de traitement et améliore l'efficacité globale. Cette approche favorise un chargement efficace des données, minimise la latence et optimise les performances des sources de données.

Le calcul de la taille de la partition pour la fonctionnalité de chargement parallèle au sein de l'application Éléments communs d'intégration pour CMDB est basé sur les calculs suivants :

- Calcul de la taille de la partition
- Calcul de tâches parallèles

Calcul de la taille de la partition

La taille de la partition pour le chargement parallèle dans une source de données est déterminée à la fois par le nombre de nœuds primaires actifs sur votre ServiceNow instance et par le volume total de données à charger par la source de données à l'aide de la formule suivante :

```
Partition size = Total data volume / (10% * Active primary nodes)
```

Par exemple, s'il y a `4` nœuds primaires actifs et que le volume de données à charger est de `1 000` unités, la taille de la partition est calculée comme suit :

```
Partition size = 1000 / (10% * 4) = 1000 / 0.4 = 25
```

Calcul de tâches parallèles

Les tâches parallèles permettent de répartir la charge de travail uniformément entre plusieurs tâches, ce qui réduit le temps de chargement des données et améliore l'efficacité de la récupération des données. Le calcul du nombre de tâches parallèles créées pour une partition est basé sur la formule suivante :

```
Number of parallel jobs = Total data volume/Partition size
```

Dans l'exemple précédent, où le volume total de données est de `1 000` unités et la taille de la partition est de `25`, le nombre de tâches parallèles créées est calculé comme suit :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
Number of parallel jobs = 1000/25 = 40
```

Tests de démarrage rapide pour Éléments communs d'intégration pour CMDB

Validez que les intégrations pour CMDB la validation réussie fonctionnent toujours après avoir apporté des changements de configuration telles que l'application d'une mise à niveau ou le développement d'une application.

DANGER : Par défaut, la propriété système utilisée pour exécuter des tests automatisés est désactivée pour vous empêcher d'exécuter accidentellement ces tests sur un système de production. Pour éviter toute panne ou endommagement des données, exécutez des tests uniquement sur les instances de développement, de test et autres instances de non-production. Consultez Activer ou désactiver l'exécution de tests Infrastructure de tests automatisés .

Éléments communs d'intégration pour CMDB

CMDB INT : suite de tests de validation des intégrations CMDB

Suite de tests permettant de vérifier l'intégrité d'une intégration à l'aide de plusieurs tests.

Test	Description	Version
CMDB INT : définir l'application de la session de test	Modifiez le script côté serveur à exécuter pour définir un nom d'application afin de tester une seule intégration. Sinon, toutes les intégrations installées seront testées.	Paris
CMDB INT : effectuer un test par rapport à l'analyse source	Testes une intégration par rapport aux valeurs de la table d'analyse des sources d'intégration CMDB [sn_cmdb_int_util_cmdb_integration_source_analysis].	Paris
CMDB INT : valider le flux d'applications	Validez tous les flux d'applications dans une intégration.	Paris
CMDB INT : valider la source de détection	Validez le fait que la source de détection existe.	Paris
CMDB INT : valider les mappages d'entité	Validez tous les mappages d'entités d'une intégration.	Paris
CMDB INT : valider les champs	Validez les champs pour les intégrations CMDB.	Paris
CMDB INT : valider les recherches	Validez les recherches d'intégration CMDB.	Paris
CMDB INT : valider les opérations obligatoires	Validez le fait que toutes les intégrations pour les opérations obligatoires existent pour les champs mappés.	Paris

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

CMDB INT : suite de tests de validation des intégrations CMDB
Suite de tests permettant de vérifier l'intégrité d'une intégration à l'aide de plusieurs tests.

(suite)

Test	Description	Version
CMDB INT : valider les opérations	Validez toutes les opérations pour une intégration.	Paris
CMDB INT : valider les références	Validez les références d'intégration CMDB.	Paris
CMDB INT : valider les entrées connexes	Validez toutes les classes connexes par rapport au dictionnaire de données pour les entrées connexes.	Paris
CMDB INT : valider les relations	Validez les relations des intégrations CMDB.	Paris

Pour plus d'informations sur Éléments communs d'intégration pour CMDB, consultez la rubrique Éléments communs d'intégration pour CMDB.

Information associée

Tests de démarrage rapide

Centre d'intégration ETL (3.2)

Utilisez l'application du magasin Centre d'intégration ETL pour créer et gérer des cartes de transformation ETL, qui intègrent des données tierces dans la CMDB ou dans des tables non CMDB sans compromettre l'intégrité des données. Centre d'intégration ETL fournit une interface utilisateur simplifiée qui vous guide tout au long du processus d'intégration de bout en bout, y compris une exécution d'intégration de tests d'exemples de données.

Le module d'extension Centre d'intégration ETL (sn_int_studio) fournit la fonctionnalité Centre d'intégration ETL.

- Utilisez le tableau de bord des intégrations CMDB pour suivre la progression, les résultats et les erreurs associés à l'utilisation des intégrations personnalisées créées dans Centre d'intégration ETL. Le tableau de bord des intégrations CMDB est inclus dans l'application Communs d'intégration pour le magasin CMDB .
- Regarder le Centre d'intégration ETL | Importation de ressources dans la vidéo CMDB pour une présentation et une présentation de l'outil Centre d'intégration ETL.

Demander des applications dans l'App Store

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

Rôles requis

Les utilisateurs disposant du rôle cmdb_inst_admin peuvent utiliser Centre d'intégration ETL pour créer des intégrations ou personnaliser une intégration préexistante fournie par

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ServiceNow ou un fournisseur au ServiceNow Store. Un fournisseur peut créer une intégration et la fournir en tant qu'application pour que tout le monde puisse l'utiliser.

Prise en charge des tables non CMDB

À partir de la Xanadu version, Centre d'intégration ETL prend en charge l'intégration de données tierces dans certaines tables non-CMDB. Centre d'intégration ETL prend en charge les tables non-CMDB prises en charge par Identification et réconciliation (IRE). Pour plus d'informations sur les tables non CMDB prises en charge et sur toute configuration requise, reportez-vous à la section Prise en charge IRE pour les tables non CMDB.

Les tables non-CMDB prises en charge sont disponibles dans Centre d'intégration ETL lors de la spécification de classes, de classes conditionnelles, d'associations de classes et de sources de référence dans des définitions de mappage. Toutefois, il existe quelques différences entre l'utilisation des classes CMDB et des tables non CMDB dans IntegrationHub ETL :

- La spécification des associations de classes n'est pas obligatoire pour les tables non-CMDB.
- L'ajout de relations ne s'applique pas aux tables non CMDB.
- Les associations de classes pour une table non-CMDB sont basées sur un champ de référence au lieu d'une relation CMDB.

Remarque : Bien que l'interface utilisateur ETL Centre d'intégration et la documentation qui l'accompagne fassent référence à CMDB et aux éléments CMDB, la plupart de ces références s'appliquent également aux tables non CMDB prises en charge.

Processus

Les deux composants clés qu'IntegrationHub ETL utilise pour le traitement sont les suivants :

- Moteur de transformation robuste (RTE) : utilisé pour transformer les données sources brutes stockées dans les tables intermédiaires en données mappées et intégrées dans la CMDB. RTE utilise des cartes de transformation ETL qui ont été créées pour l'intégration lors de la transformation des données.
- Moteur Identification et réconciliation (IRE): utilisé comme cadre de travail centralisé pour les processus d'identification et de rapprochement entre différentes sources de données. Les processus IRE contribuent au maintien de l'intégrité des données dans la CMDB et dans les tables non CMDB prises en charge.

IntegrationHub ETL utilise RTE et IRE qui travaillent ensemble pour traiter et intégrer les données. Les données sont d'abord importées à partir d'une source de données, puis stockées dans des tables intermédiaires temporaires dans les systèmes Import Sets. À l'aide des données des tables intermédiaires et de la carte de transformation ETL créée par IntegrationHub ETL, RTE crée des charges utiles IRE qui sont ensuite traitées par IRE. IRE applique des processus de rapprochement pour éviter les problèmes potentiels tels que les CI en double, en veillant à ce que les tables CMDB ou non CMDB restent intègres, puis intègre les données résultantes.

Lorsque vous créez une intégration, vous importez des données sources, transformez les données si nécessaire et sélectionnez des classes CMDB (ou des tables non CMDB) cibles et des attributs auxquels mapper les données. Enfin, vous exécutez un test d'intégration des exemples de données, à l'aide de vos paramètres dans Centre d'intégration ETL. Vous pouvez ensuite prévisualiser les résultats des tests d'intégration et ajuster tous les paramètres avant de planifier des exécutions d'intégration récurrentes pour de grands ensembles de données. Si vous développez et testez la carte de transformation ETL sur une instance de

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

développement, vous pouvez tester et ajuster la configuration avant son implémentation sur une instance de production.

Par exemple, vous pouvez intégrer des données à partir de SCCM (Microsoft System Center Configuration Manager).

Consultez la page communautaire IntegrationHub-Extract Tranform Load (IH-ETL) is GA dans ServiceNow Store pour obtenir une vue d'ensemble d'IntegrationHub ETL, y compris de ses composants et de son workflow.

Configuration guidée

Une configuration guidée organise toutes les tâches dans le bon ordre, suit l'achèvement des tâches et applique toutes les dépendances de tâches. Les tâches qui dépendent de l'achèvement d'autres tâches sont activées ou désactivées à mesure que vous utilisez l'outil et que vous terminez des tâches.

Mode lecture seule

Lors de l'ouverture d'un connecteur du graphe de services dans lequel Centre d'intégration ETL ne détecte aucune donnée entrante provenant de la source de données, l'intégration est disponible en mode lecture seule. En mode lecture seule, vous pouvez accéder à toutes les tâches de configuration guidée sur la page Assistant de carte de transformation ETL. Vous pouvez examiner tous les paramètres et définitions dans l'intégration, même si elle n'est pas remplie avec des données réelles. Toutefois, vous ne pouvez pas effectuer de mises à jour d'une connexion en lecture seule.

Le mode lecture seule est utile pour étudier une connexion existante dans le but de créer une nouvelle connexion similaire à la connexion en lecture seule. Le mode lecture seule peut également aider à résoudre les problèmes de connexion.

Centre d'intégration ETL et ensembles d'importation

L'utilisation des cartes de transformation ETL et ETL de Centre d'intégration présente les avantages suivants par rapport à l'utilisation de jeux d'importation et de cartes de transformation :

- Les processus IRE (moteur Identification et rapprochement) sont intégrés dans Centre d'intégration ETL afin que toutes les données soient automatiquement traitées par IRE dans le cadre de l'intégration. L'utilisation de jeux d'importation et de cartes de transformation ne constitue pas un moyen simple d'appliquer les processus IRE.
- Centre d'intégration ETL utilise la configuration guidée qui fournit des conseils et une interface utilisateur simple pour l'ensemble du processus d'intégration des données tierces.
- Centre d'intégration ETL inclut un test d'intégration pour un petit ensemble de données à l'aide de la nouvelle carte de transformation ETL. Ce test vous permet d'examiner les résultats et d'ajuster les paramètres de configuration avant de planifier des intégrations récurrentes.

Conditions

Les termes suivants sont associés à Centre d'intégration ETL :

Application CMDB

Nom du fournisseur tiers tel que SCCM 2019. Une application CMDB est associée à deux attributs : *Name* et *Discovery Source*. Lors de la création d'une intégration, assurez-vous de configurer une source de détection

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

pour l'application CMDB que vous prévoyez d'utiliser avant d'utiliser Centre d'intégration ETL.

Source de données

Le flux source, tel que SCCM 7.0 Computer Identity, d'où les données sources brutes sont importées. Si vous utilisez différents points de terminaison REST pour différents types de données, chaque point de terminaison REST est associé à sa propre source de données et à une carte de transformation ETL.

Carte de transformation ETL

La sortie générée par Centre d'intégration ETL. Vous pouvez intégrer des données tierces dans la CMDB ou dans des tables non CMDB à l'aide d'une carte de transformation ETL configurée pour l'intégration respective.

Données sources

Données brutes d'origine qui ont été importées dans Centre d'intégration ETL. Les données sources peuvent être utilisées dans leur forme d'origine ou vous pouvez transformer les données avant le mappage et l'intégration.

Transformer

Opération que vous pouvez appliquer à une colonne de données spécifique pour transformer les valeurs de données. Par exemple, pour transformer le format des valeurs de données. Utilisez les transformations pour standardiser les formats de données et répondre à d'autres exigences système.

Données transformées

Certaines données sources peuvent ne pas être conformes aux exigences de leurs attributs et classes CMDB cibles ou des tables non CMDB. Dans ce cas, vous pouvez appliquer différents types de transformations aux données source, avant de mapper les données aux classes et attributs CMDB cibles ou à des tables non CMDB. Les transformations peuvent, par exemple, convertir un format de données, remplacer des valeurs et concaténer des valeurs de plusieurs colonnes de données.

Chaque application CMDB peut avoir plusieurs connexions pour récupérer des données brutes. Chaque connexion utilisée pour récupérer un certain type de données possède sa propre paire de sources de données et une carte de transformation ETL. Par conséquent, une application CMDB peut avoir plusieurs cartes de transformation ETL, et chacune de ces cartes de transformation ETL est associée à une source de données unique.

Par exemple :

Application CMDB	Carte de transformation ETL	Source de données
SCCM	Identification de l'ordinateur SCCM	/sccm/2019/comp
	Disque SCCM	/sccm/2019/disque
	Application SCCM	/sccm/2019/appl

Charges utiles des données imbriquées

Pour traiter des charges utiles de données imbriquées, vous devez d'abord vous assurer que la source de données utilisée pour l'intégration est définie avec l'option Données dans une seule colonne . Avec ce paramètre, vous pouvez représenter correctement les données imbriquées dans une charge utile JSON qu'IntegrationHub ETL traite ensuite comme des données imbriquées, plutôt que comme des données plates.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de données imbriquées :

```
{
            "u_computer_fqdn": "computer2-fqdn",
            "u_computer_id": 2,
            "u_computer_ip": "computer2-ip",
            "u_computer_location": "PDX",
            "u_computer_mac": "computer2-mac",
            "u_computer_name": "nested-payload-computer2",
            "u_computer_os": "computer2-os",
            "interfaces": [
                {
                    "u_interface_ip": "computer2-eth1-ip",
                    "u_interface_mac": "computer2-eth1-mac",
                    "u_interface_name": "computer2-eth1",
                    "ip": ""
                },
                {
                    "u_interface_ip": "computer2-eth2-ip",
                    "u_interface_mac": "computer2-eth2-mac",
                    "u_interface_name": "computer2-eth2",
                    "ip": {
                        "u_ip_address": "computer2-eth2-ip",
                        "u_mac_address": "computer2-eth2-mac"
                    }
                }
            ],
            "software": [
                {
                    "u_software_name": "computer2-software2",
                    "u_software_version": "computer2-software2-1.0",
                    "instance": {
                        "u_software_instance_name":
"computer2-software1-instance"
                    }
                },
                {
                    "u_software_name": "computer2-software2",
                    "u_software_version": "computer2-software2-2.0",
                    "instance": {
                        "u_software_instance_name":
"computer2-software2-instance"
                    }
                }
            ]
        },
```

Vous pouvez afficher les couches de données imbriquées dans un panneau distinct dans Centre d'intégration ETL, appliquer des transformations, mapper et intégrer ces données dans la CMDB.

Lors de la création d'une charge utile JSON de données imbriquées, les restrictions suivantes s'appliquent :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les noms de champs doivent commencer par une lettre (entre A-Z ou a-z) ou avec « _ », et doivent contenir uniquement des lettres (entre A-Z ou a-z), des chiffres (0-9) ou le caractère « _ ».

  Par exemple, un nom de champ ne peut pas contenir de caractères spéciaux tels que *, [,], #, $, espaces et point.

- Les noms de champs ne peuvent pas être « temp » ou « object », qui sont réservés à un usage interne.
- Tout au long de la charge utile, vous devez utiliser un tableau ou un objet pour représenter les données d'un niveau spécifique, quel que soit le nombre d'éléments dans le niveau. Si vous utilisez un tableau pour plusieurs éléments d'un objet, vous devez également utiliser un tableau pour représenter un seul élément dans d'autres objets.

Pour une démonstration sur l'utilisation de données de charge utile imbriquées, regardez la vidéo de démonstration de la fonctionnalité de charge utile imbriquée Integration Hub - ETL sur la chaîne YouTube de ServiceNow.

Information associée

Liste connexe Équipes

Créer une carte de transformation ETL

Centre d'intégration ETL fournit une configuration guidée qui vous guide dans l'exécution de toutes les tâches nécessaires à la création d'une carte de transformation ETL pour une intégration spécifique.

Configuration guidée

La configuration guidée organise toutes les tâches dans le bon ordre, suit l'achèvement des tâches et applique toutes les dépendances de tâches. Les tâches qui dépendent de l'achèvement d'autres tâches sont activées ou désactivées à mesure que vous utilisez l'outil et que vous terminez des tâches.

Utilisez la configuration guidée sur la page Assistant de carte de transformation ETL pour effectuer les tâches suivantes.

Importer des données sources et spécifier les détails de base

Fournissez les détails de base de l'intégration, tels que la source des données que vous souhaitez intégrer dans CMDB, et importez les données sources.

Avant de commencer

La source de données que vous envisagez de sélectionner pour la carte de transformation ETL doit exister dans le même périmètre de l'application que celui utilisé dans la session actuelle.

Lorsque vous ouvrez une carte de transformation ETL, par défaut, la carte n'est pas validée. Vous pouvez activer cette étape de validation en ajoutant la propriété système *sn_int_studio.validation.enabled* à la table Propriétés système [sys_properties], puis en la définissant sur **vrai**. Une fois la validation terminée, vous choisissez le mode de gestion des erreurs de validation.

Rôle requis : cmdb_inst_admin

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Centre d'intégration ETL**.
   La page de destination du Centre d'intégration ETL répertorie toutes les intégrations qui existent dans le système, y compris les intégrations qui ont été téléchargées à partir du ServiceNow Store. À partir du Centre d'intégration ETL v3.2, les intégrations sont regroupées par valeur *CMDB Application*, auquel cas développez le groupe respectif pour localiser une intégration.
2. Cliquez sur le **nom** d'une intégration pour l'afficher ou la modifier, ou cliquez sur **Créer**.
   Si la propriété *sn_int_studio.validation.enabled*système est définie sur **true**, IntegrationHub ETL valide la carte de transformation ETL que vous chargez. En cas d'erreurs de validation, la boîte de dialogue Données de mappage non valides détectées s'affiche et répertorie toutes les erreurs spécifiques détectées. Vous pouvez choisir de supprimer les mappages non valides et de continuer avec uniquement les mappages valides, ou vous pouvez choisir de conserver les mappages non valides. Toutefois, des notifications concernant les mappages non valides continueront de s'afficher à mesure que vous continuerez à travailler avec l'intégration.

   Le système détecte les erreurs telles que :

   - Champs source ou cible manquants dans les enregistrements correspondants de mappages de champs du moteur de transformation robuste (RTE)
   - Colonnes de table manquantes dans un jeu d'importation

     Remarque : Dans ce cas, les enregistrements de métadonnées correspondants dans RTE ne sont plus valides et sont automatiquement supprimés. Les enregistrements tels que les mappages de champs et les opérations de transformation qui sont associés aux colonnes de table manquantes dans le jeu d'importation sont supprimés.

   - Règle de recherche IRE (moteur Identification et rapprochement) manquante pour une classe de recherche
3. Sur la page Assistant de carte de transformation ETL, dans la section Spécifier les détails de base de la configuration guidée, sélectionnez la tâche **Importer des données sources et fournir les détails de base** .
4. Remplissez le formulaire.

Champ	Description
Application CMDB	L'application CMDB associée à la carte de transformation ETL. Vous pouvez sélectionner **Ajouter nouveau**, ce qui ajoute les champs **Application CMDB** et **Source de détection** pour la nouvelle application CMDB.
Nom	Nom de la carte de transformation ETL.
Description	Description de l'intégration.
Source de données	Liste de toutes les sources de données dans le système.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Soyez prudent lorsque vous modifiez ultérieurement la source de données, car cela peut entraîner des changements substantiels dans l'intégration des données. L'alignement sur la table de jeux d'importation de la nouvelle source de données peut nécessiter la suppression de colonnes et des transformations associées, ou l'ajout de nouvelles colonnes. Les processus de validation ETL du Centre d'intégration détecteront toutes les mises à jour requises et vous permettront d'accepter ou de rejeter ces mises à jour.
Exemple de jeu d'importation	Jeu d'importation associé à la **source de données** spécifiée. Un sous-ensemble de ces données de jeu d'importation est utilisé pour prévisualiser les données sources. Sélectionnez l'option **Extraire automatiquement un nouveau jeu d'importation** pour extraire un nouveau jeu d'importation de la source de données associée. À partir du Centre d'intégration ETL v3.2, si aucun jeu d'importation n'est spécifié, la carte est chargée et est automatiquement définie pour être en mode lecture seule. Vous pouvez examiner les configurations dans la carte, mais vous ne pouvez pas modifier les mappages ou les transformations.
Prévisualiser le remplacement de taille	Nombre d'enregistrements de données qui sont chargés et utilisés comme exemple pour l'aperçu de cette carte de transformation. S'il est défini, ce paramètre personnalisé remplace la valeur de la *sn_int_studio.preview.size* propriété système et s'applique uniquement à la carte de transformation actuelle. Si **Charger le schéma complet** est désactivé, la structure de données imbriquée pour la carte est générée uniquement en fonction du nombre spécifié d'enregistrements chargés.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Champ disponible à partir du Centre d'intégration ETL v3.2.
Charger le schéma complet	Activez ou désactivez le chargement de l'ensemble du schéma de données pour générer la structure de données de la carte. Lorsqu'elle est désactivée, la structure de données imbriquée pour la carte est générée uniquement en fonction du nombre d'enregistrements chargés en tant qu'exemples d'enregistrements pour l'aperçu. Le nombre d'enregistrements chargés est déterminé soit par le paramètre Remplacement de la **taille de l'aperçu** , soit par la propriété *sn_int_studio.preview.size*système globale. Champ disponible à partir du Centre d'intégration ETL v3.2.
Application CMDB	Nom **d'une nouvelle application CMDB**. S'affiche si vous configurez **l'application CMDB** sur **Ajouter**.
Source de découverte	Source de détection associée à une nouvelle **application CMDB**. S'affiche si vous configurez **l'application CMDB** sur **Ajouter**.

5. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer les changements en cours ou sur **Marquer comme terminé**.

   Un horodatage apparaît dans l'en-tête lorsque vous cliquez sur **Enregistrer**, qui reste pendant toute la durée de la session ETL de Centre d'intégration pour la carte de transformation ETL. Lorsque vous entrez à nouveau dans la session ou que vous passez d'une carte ETL à l'autre, l'horodatage disparaît.

Information associée

Créer une source de données de jeu d'importation

Prévisualiser et préparer les données

Examinez les exemples d'enregistrements de données sources brutes qui seront intégrés dans la CMDB. Transformez et préparez les données pour qu'elles s'alignent sur les classes et attributs cibles, si nécessaire.

Avant de commencer

Le nombre d'enregistrements dans les données témoins est déterminé globalement par la propriété *sn_int_studio.preview.size*système , qui est définie sur 100 par défaut. Le nombre maximal d'enregistrements dans les échantillons de données qu'IntegrationHub

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ETL peut traiter est de 10 000. Si vous définissez cette propriété au-dessus de la limite de 10 000, Centre d'intégration ETL ne traite que 10 000 enregistrements maximum et un message s'affiche à cet effet.

À partir du Centre d'intégration ETL v3.2, vous pouvez remplacer la valeur de la *sn_int_studio.preview.size* propriété en définissant le champ Remplacement de la **taille de l'aperçu** sur le formulaire Données sources d'importation et fournir des détails de base, par carte.

Pour traiter des données imbriquées à partir d'une charge utile imbriquée, la source de données respective doit être définie avec l'option **Données dans une seule colonne** .

Rôle requis : cmdb_inst_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Examinez les valeurs dans les colonnes de données de l'échantillon de données et identifiez les colonnes qui ne correspondent pas aux exigences des classes et attributs cibles prévus. Vous pouvez transformer des données, par exemple en convertissant le format de données, en remplaçant des valeurs et en concaténant des colonnes de données. Vous pouvez appliquer des transformations les unes sur les autres, créant ainsi une chaîne de transformations de données. Vous pouvez également définir une colonne de données à ignorer dans le processus de mappage et d'intégration.

Remarque : Pour définir un attribut CMDB comme vide, utilisez la chaîne « < EMPTY#_STRING> ».

Les colonnes des données imbriquées s'affichent à côté du reste des données, avec une notation **Objets imbriqués** dans l'en-tête de colonne de données. Le nombre d'éléments de données imbriqués par objet s'affiche avec un lien qui vous permet d'explorer des niveaux plus profonds des données imbriquées. Pour afficher la structure des données imbriquées dans un panneau distinct, activez l'option **Afficher la structure des données** .

Le panneau Structure des données dispose de deux options pour afficher les données imbriquées :

- **Arborescence** : données imbriquées regroupées par objets, où chaque nœud d'objet correspond à une entrée d'enregistrement dans les données source. Développez les nœuds d'objets pour afficher toutes les données imbriquées de l'enregistrement.
- **Collection** : données imbriquées regroupées par objet de niveau supérieur (par défaut), puis par éléments de données imbriqués tels que des logiciels. Développez un nœud, par exemple Logiciel, pour afficher quel logiciel est installé sur chaque ordinateur.

Vous pouvez naviguer à travers les niveaux de données imbriquées dans le panneau Structure des données, le fil d'Ariane ou les liens numériques qui apparaissent dans les données source elles-mêmes. Vos sélections et les données qui s'affichent sont synchronisées entre toutes les vues des données imbriquées, quelle que soit la navigation.

Pour une démonstration sur l'utilisation de données de charge utile imbriquées, regardez la vidéo de démonstration de la fonctionnalité de charge utile imbriquée Integration Hub - ETL sur la chaîne YouTube de ServiceNow.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Centre d'intégration ETL**, puis cliquez sur le **nom** d'une intégration.
   La page de destination du Centre d'intégration ETL répertorie toutes les intégrations qui existent dans le système, y compris les intégrations qui ont été téléchargées à partir du ServiceNow Store.
2. Dans la page ETL Transform Map Assistant, dans la section Préparer les données sources au mappage de la configuration guidée, sélectionnez **Prévisualiser et préparer les données**.
3. Facultatif : Sélectionnez **Afficher la structure des données** pour ouvrir le panneau Structure des données qui affiche la structure des données imbriquées. Dans le panneau Structure des données, vous pouvez explorer les niveaux de données imbriquées.
4. Facultatif : Sélectionnez le menu d'action d'une colonne, puis sélectionnez une opération de tri.
5. Sélectionnez le menu d'action d'une colonne, puis **Grouper par** pour regrouper les données selon la colonne respective. Sélectionnez **Dégrouper** pour annuler l'opération de regroupement.
6. Facultatif : Cliquez sur **Nouvelle transformation** , puis sélectionnez **Utiliser la colonne source** . Vous pouvez également sélectionner le menu d'action d'une colonne, puis sélectionner **Nouvelle transformation** pour transformer la colonne sélectionnée.

   (Optional) Vous ne pouvez pas créer de transformations pour les objets imbriqués dans cette vue de niveau supérieur des données. Une colonne d'objet imbriquée contient des liens numériques qui indiquent le nombre d'éléments imbriqués pour l'enregistrement. Pour créer une transformation pour les objets imbriqués, cliquez sur ce lien numérique pour explorer les données imbriquées réelles. Vous pouvez également naviguer dans le panneau Structure des données jusqu'à l'objet imbriqué pour lequel vous souhaitez créer une transformation.

   Une transformation de données imbriquées peut faire référence à des objets parents des données imbriquées en cours de transformation. En utilisant l'exemple de charge utile pour les données imbriquées comme exemple, une transformation pour un objet d'interface peut faire référence à l'objet ordinateur parent, mais ne peut pas faire référence à un objet logiciel.

   a. Dans la barre latérale Nouvelle transformation à droite, sélectionnez un **type de transformation** et modifiez la description de la **transformation** le cas échéant.
      Pour en savoir plus sur les types de transformation, reportez-vous à la section Types de transformation dans Centre d'intégration ETL.

   b. Facultatif : Sélectionnez **Masquer la colonne initiale utilisée pour cette transformation** afin de masquer de la vue actuelle toutes les colonnes qui ont été utilisées pour cette transformation.
      Ce paramètre est temporaire pour la session en cours, et si vous actualisez la page, la colonne masquée réapparaît. Pour afficher une colonne masquée, vous pouvez également cliquer sur l'icône d'engrenage sur la bannière. Ensuite, déplacez la colonne masquée de la liste Disponible vers la liste Sélectionnée et cliquez sur **OK**.

   c. Sélectionnez ou vérifiez la **colonne d'entrée** dont les valeurs sont en cours de transformation.

   d. Facultatif : Modifiez le nom de la **colonne de sortie** pour l'une des colonnes qui seront ajoutées avec les valeurs transformées.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

e. Cliquez sur **Appliquer**.
Une nouvelle colonne avec les valeurs transformées s'affiche, placée par ordre alphabétique en fonction du nom de la colonne de sortie. Si vous avez utilisé le nom de colonne de sortie suggéré, la nouvelle colonne apparaît à droite de la colonne d'entrée.

f. Examinez les données transformées et ajustez toutes les transformations, si nécessaire.

7. Facultatif : Pour appliquer la transformation « Définir une colonne de valeurs fixes » :
   a. Cliquez sur **Nouvelle transformation** , puis sélectionnez **Définir une colonne de valeur fixe**.
   b. Dans la barre latérale Définir une colonne de valeur fixe, entrez un **nom de colonne** et une **description de colonne** pour la nouvelle colonne. Ensuite, définissez **Affecter la valeur** de colonne sur la valeur fixée pour la nouvelle colonne.
   c. Cliquez sur **Appliquer**.
8. Facultatif : Sélectionnez le menu d'action d'une colonne, puis sélectionnez **Ignorer dans le mappage** pour exclure la colonne du mappage et de l'intégration dans la session en cours.

   (Optional) Lors d'une session suivante, le paramètre **Ignorer dans le mappage** ne s'applique pas et la colonne est incluse dans le mappage.

   Vous pouvez cliquer sur **Inclure dans le mappage** pour annuler le paramètre **Ignorer dans le mappage** de la colonne.
9. Facultatif : Sélectionnez le menu d'action d'une colonne, puis sélectionnez **Supprimer cette colonne et Colonnes en aval**. Cette action de suppression supprime la colonne ainsi que toutes les colonnes qui ont été ajoutées à l'aide de cette colonne comme colonne d'entrée.
10. Facultatif : Cliquez sur **Nouvelle transformation** , puis sélectionnez **Recherche dans la table** qui vous permet de spécifier une table à rechercher et d'en extraire des valeurs supplémentaires. Renseignez les champs de la barre latérale de recherche de table sur la droite.
    Les valeurs de la table de recherche spécifiée sont mises en correspondance avec les données mappées. Pour les enregistrements qui correspondent, les valeurs spécifiées de la table de recherche sont ajoutées en tant que colonne aux données en cours de préparation pour le mappage.

Recherche dans la table

Champ	Description
Table de recherche	Table à utiliser pour la correspondance avec les données en cours de mappage. Lorsque les enregistrements de la table de recherche et les données mappées satisfont à la **condition de recherche**, les valeurs spécifiées de la **table de recherche** sont extraites de l'enregistrement respectif et ajoutées aux données mappées.
Condition de recherche	(Optional) Un ensemble de paires de conditions de colonne. Chaque paire spécifie une colonne dans la table de

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	recherche et une colonne dans les données mappées, qui sont tentées d'être mises en correspondance. ◦ **Si les valeurs de la colonne de la table cible** : colonne de la table cible à faire correspondre à une colonne des données mappées. ◦ **Valeurs de correspondance de la table de données source** : colonne des données mappées à mettre en correspondance avec une colonne de la table de recherche. Vous pouvez ajouter plusieurs paires de colonnes à associer.
Condition de recherche	(Optional) Valeurs à extraire de la **table de recherche lorsqu'il** existe une correspondance avec les données mappées. **Puis les valeurs de sortie des colonnes suivantes** : Colonnes de table de recherche à partir desquelles extraire les valeurs, lorsque les valeurs de la table de recherche et les données mappées satisfont à la **condition de recherche**. Vous pouvez spécifier plusieurs colonnes de table de recherche à partir desquelles extraire des valeurs. Pour chaque colonne que vous spécifiez, un champ **Nom de colonne de sortie** correspondant s'affiche automatiquement. Spécifiez une étiquette pour la colonne qui sera ajoutée avec les valeurs extraites.
Nom de la colonne de sortie	(Optional) Une étiquette pour la colonne qui sera ajoutée aux données mappées, avec les valeurs extraites de la table de recherche. Un champ **Nom de colonne de sortie** est automatiquement ajouté pour chaque colonne que vous spécifiez dans **les valeurs de sortie Then des colonnes suivantes**.

11. Examinez les données et assurez-vous que l'ensemble de données à intégrer est transformé, correctement formaté et préparé pour l'importation.
12. Cliquez sur **Marquer comme terminé**.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Les données sont préparées lorsque l'ensemble des colonnes de données sources et des colonnes transformées que vous souhaitez intégrer répond aux exigences de formatage et autres exigences de valeur des classes et attributs CMDB cibles. Ces colonnes sont ensuite prêtes à être mappées et intégrées aux classes et attributs CMDB.

A propos du mappage des colonnes de données aux classes et attributs CMDB

Il existe plusieurs exigences et directives pour le mappage des données sources aux classes et attributs CMDB cibles. De plus, il est possible de désactiver les mappages de classes tout en préservant les paramètres pour une réactivation facile. Passez en revue ces concepts pour vous assurer qu'ils sont traités correctement par le moteur Identification et Rapprochement (IRE).

Mappages requis

Vous devez mapper les données à tous les attributs requis de la classe cible en plus du mappage aux attributs qui ne sont pas configurés comme requis. De plus, les deux champs suivants s'affichent par défaut et vous ne pouvez pas les supprimer :

Clé native de la source

IRE permet d'identifier de façon unique un enregistrement et d'établir des relations et des références. En outre, améliore les performances des opérations d'insertion et de mise à jour. Lors du traitement d'une charge utile, IRE génère une erreur si ce champ est vide.

Horodatage de la récence de la source

IRE permet d'identifier les enregistrements qui sont plus anciens que l'enregistrement actuel et qui peuvent donc être ignorés, afin de résoudre les valeurs d'attribut conflictuelles. Si une valeur est fournie, elle n'est utilisée que si elle est postérieure à la valeur actuellement stockée dans la CMDB. Si aucune valeur n'est fournie, IRE met à jour l'attribut avec l'horodatage actuel.

Les propriétés système suivantes vous permettent de modifier la façon dont IRE utilise la valeur d'une *source_recency_timestamp* charge utile pour mettre à jour l'attribut *last_scan* dans la table Source [sys_object_source] :

- glide.identification_engine.skip_updating_last_scan_if_older
- glide.identification_engine.ire_message_listener_skip_updating_last_scan_to_now

Pour plus d'informations sur l'utilisation et l'identification des CI par IRE, consultez Moteur Identification et rapprochement (IRE).*source_recency_timestampsource_native_key*

Classe conditionnelle

Une classe conditionnelle vous permet de mapper différents ensembles d'enregistrements de données à différentes classes cibles en fonction de valeurs de colonnes spécifiques ou de l'état d'un module d'extension spécifique.

Par exemple, si un nom d'affichage contient « Windows », « Windows Server » est sélectionné comme classe cible. Mais si le nom d'affichage contient « Linux », alors « Serveur Linux » est sélectionné comme classe cible. Pour les enregistrements qui ne répondent à aucune de ces conditions (le nom d'affichage ne contient ni « Windows » ni « Linux »), « Serveur » est sélectionné comme classe cible.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Classe associée

Une classe associée vous permet de sélectionner la classe CMDB à associer à une table cible non CMDB. La définition d'une classe associée est requise pour le traitement IRE si la table non CMDB n'est pas configurée pour le traitement IRE. Pour une table non CMDB prise en charge et configurée pour le traitement IRE, la définition d'une classe associée est facultative. Voir Prise en charge IRE pour les tables non CMDB pour plus d'informations.

L'instance logicielle est une classe non CMDB, mais elle n'est pas associée à des règles IRE. Donc, les choses que nous avons dites à ce sujet ici avant l'Utah sont toujours valables. Mais pour les classes non-CMDB avec règles IRE, il n'est pas obligatoire d'avoir une association. Par exemple, « Si la classe cible pour le mappage est une classe non-CMDB avec une référence à une classe CMDB, vous devez sélectionner la classe CMDB à laquelle associer la classe cible non-CMDB » classe non-CMDB avec des règles IRE Au lieu de « vous devez », elle devrait l'être. « C'est possible ». Idem pour l'exemple : ce n'est pas valide pour les règles non CMDB avec IRE.

Si la classe cible pour le mappage est une classe non-CMDB avec une référence à une classe CMDB, vous devez sélectionner la classe CMDB à laquelle associer la classe cible non-CMDB. Une classe non CMDB fait référence à une classe, telle que Numéro de série [cmdb_serial_number], qui n'étend pas la classe d'éléments de configuration [cmdb_ci]. La classe Entrée connexe [cmdb_related_entry] peut contenir plusieurs associations de classes CMDB pour la même classe non CMDB. Par conséquent, sélectionnez l'association appropriée pour permettre aux processus IRE de mettre à jour la classe non-CMDB cible.

Par exemple, la classe Entrée connexe [cmdb_related_entry] possède un enregistrement qui associe la classe d'instance logicielle non CMDB [cmdb_software_instance] à la classe de package logiciel CMDB [cmdb_ci_spkg]. Si vous sélectionnez l'instance logicielle comme classe cible, vous devez associer la classe d'instance logicielle à la classe de package logiciel [cmdb_ci_spkg].

Désactivation des mappages de classes

Lorsque vous modifiez une carte de transformation ETL, fournie par un connecteur du graphe de services par exemple, vous pouvez supprimer un mappage de classe pour empêcher le remplissage de la classe lors de l'exécution de l'intégration. Toutefois, si vous décidez ultérieurement de remplir cette classe, vous devez l'ajouter à nouveau et reconfigurer tous les mappages de classe. Au lieu de cela, vous pouvez désactiver un mappage de classe pour ignorer temporairement la classe pendant l'exécution de l'intégration, tout en conservant toute sa configuration de mappage. Une classe que vous choisissez de désactiver est grisée dans l'interface utilisateur, mais vous pouvez continuer et modifier les mappages de classe. Ultérieurement, vous pouvez réactiver un mappage de classe pour activer le remplissage de la classe, sans avoir à reconfigurer les mappages de classe.

Certaines classes que vous choisissez de désactiver déclenchent une désactivation automatique des classes supplémentaires que vous n'avez pas directement choisi de désactiver. Les classes qui sont automatiquement désactivées dépendent de la classe que vous avez choisie de désactiver. Par exemple, si la classe a des relations dépendantes ou des classes associées. Ces classes ont été automatiquement désactivées :

- apparaissent en gris clair dans l'interface utilisateur et vous ne pouvez pas les réactiver.
- Sont automatiquement réactivés lorsque vous réactivez :
  - La classe que vous avez initialement désactivée et qui a déclenché la désactivation automatique
  - Toutes les classes dont dépend la classe désactivée

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Toutes les classes pour lesquelles vous désactivez directement les mappages et les mappages de classe qui en résultent et qui sont automatiquement désactivés ne sont pas renseignés lorsque l'intégration s'exécute. En outre, les relations et les tables de recherche associées à ces classes ne sont pas renseignées lorsque l'intégration s'exécute.

Mappage de classes et autres scénarios de désactivation :

- Désactivez une classe dont aucune classe ne dépend et qui n'a aucune classe associée :

  Déclenche une désactivation automatique de toutes les règles de recherche et relations associées à la classe désactivée.

- Désactivez une règle de recherche, telle qu'un numéro de série, dans un mappage de classes :

  Ne déclenche aucune désactivation automatique.

- Désactivez une classe CMDB associée à une classe non-CMDB :
  - Déclenche une désactivation automatique de la classe non-CMDB associée.
  - La désactivation de la classe non CMDB n'a pas d'impact sur la classe CMDB associée.

- Désactivez une classe avec des relations dépendantes (s'applique uniquement si la relation dépendante existe dans Centre d'intégration ETL) :
  - Déclenche une désactivation automatique de toute classe qui a une relation dépendante unique avec la classe désactivée.

  - Si une classe a plusieurs relations dépendantes, elle est automatiquement désactivée uniquement lorsque vous désactivez toutes les classes dépendantes.

    Par exemple, un scénario dans lequel la classe File System a des relations dépendantes à la fois de la classe Computer et d'une classe Server. Si vous désactivez la classe Computer, la classe File System n'est pas automatiquement désactivée. La classe File System est automatiquement désactivée si vous désactivez également la classe Server.

- Désactivez une classe conditionnelle ou un mappage de classe au sein d'une classe conditionnelle :
  - La désactivation ou l'activation d'une classe conditionnelle déclenche une désactivation ou une activation automatique de tous les mappages de classe conditionnelle au sein de la classe conditionnelle.

  - Désactivation d'un mappage de classe dans une classe conditionnelle : empêche la classe désactivée d'être renseignée pendant les exécutions d'intégration. Toutefois, les conditions « If », « Else if » ou « Else » associées restent elles-mêmes en vigueur dans la condition de la classe conditionnelle. Par exemple, si vous désactivez le mappage de classes suivant :

    [Si] [operating_system] [contient] [Linux] Alors [Classe] [est] [Serveur Linux].

    Ensuite, la classe Linux Server n'est pas renseignée, mais la condition **[If] [operating_system] [contains] [Linux]** est en vigueur.

Mapper les colonnes de données aux classes et attributs CMDB

Choisissez les classes et les attributs cibles dans la CMDB pour mapper les colonnes de données sources. Vous pouvez mapper une colonne de données à une classe cible spécifique ou ajouter des conditions pour que le choix de la classe cible dépende de valeurs de données spécifiques.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : cmdb_inst_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les colonnes de données que vous mappez peuvent être des colonnes de données sources qui n'ont pas été transformées ou des colonnes de données transformées. Par exemple, pour intégrer une colonne de données dans les classes Computer and Software Package, sélectionnez ces classes en tant que classes cibles, puis mappez les colonnes de données en attributs spécifiques dans ces classes.

Lorsque vous configurez le mappage pour une classe, une relation ou une règle de recherche, ces éléments sont toujours initialement définis comme activés. Pour plus d'informations sur les résultats de la désactivation des mappages, consultez Désactivation des mappages de classes.

Remarque : La modification d'une classe affecte tous les mappages qui ont déjà été configurés pour la classe, parfois en supprimant ces mappages. Les détails relatifs aux mappages affectés et à l'impact s'affichent dans la boîte de dialogue Mappages affectés avant de procéder au changement de classe. Toutefois, ces détails n'apparaissent que lorsque le changement se fait d'une classe CMDB vers une autre classe CMDB, ou d'une classe non-CMDB vers une autre classe non-CMDB.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Centre d'intégration ETL**, puis cliquez sur le **nom** d'une intégration.
   La page de destination du Centre d'intégration ETL répertorie toutes les intégrations qui existent dans le système, y compris les intégrations qui ont été téléchargées à partir du ServiceNow Store.
2. Dans la page Assistant de carte de transformation ETL, dans la section Mapper les données au CMDB et ajouter des relations de la configuration guidée, sélectionnez **Sélectionner des classes CMDB pour mapper des données sources**.
   Les attributs configurés comme requis dans la plateforme sont notés et vous devez mapper une colonne de données à chacun de ces attributs.
3. Cliquez sur **Ajouter une classe** pour ajouter une classe cible à mapper, ou cliquez sur **Modifier la classe** pour modifier une classe.

   a. Dans la boîte de dialogue Ajouter une classe, sélectionnez une **classe** CMDB.

   b. Cliquez sur **Enregistrer**.

   c. Facultatif : Activez ou désactivez le commutateur **Activer/désactiver le mappage** d'une classe. Si la boîte de dialogue Mappages de classes affectées s'affiche, passez en revue la liste des classes affectées, puis cliquez sur **Continuer**.
   Lorsque vous ajoutez une classe non CMDB, elle est initialement désactivée et le commutateur **Activer/désactiver le mappage** est désactivé jusqu'à ce que vous ajoutiez une classe associée active.

4. Cliquez sur **Ajouter une classe conditionnelle** , puis dans la boîte de dialogue **Ajouter une classe conditionnelle** , spécifiez les conditions qui doivent être remplies pour que les données soient mappées à différentes classes cibles.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. **La collecte** est automatiquement définie sur la branche de données dans la hiérarchie associée à l'attribut de niveau le plus bas. Vous pouvez modifier la valeur de la branche de données à partir de laquelle vous souhaitez mapper des données, qui doit se trouver à un niveau supérieur dans la même branche de données de la hiérarchie.

b. Dans la liste déroulante **Si** , sélectionnez les conditions d'attribut que les valeurs de données doivent remplir, ou entrez `des modules d'extension` dans la zone de recherche et spécifiez une condition de module d'extension. Vous pouvez ensuite spécifier que les autres enregistrements, qui ne correspondaient à aucune condition, sont mappés à une classe cible encore différente. Les enregistrements de données sont mappés à différentes classes cibles en fonction des conditions remplies.

   Lors du traitement des données imbriquées, un préfixe désigne le premier niveau de la hiérarchie imbriquée pour les éléments d'attribut.

   Remarque : Lorsque vous sélectionnez une classe non CMDB, elle est d'abord désactivée et le commutateur **Activer/désactiver le mappage** est désactivé jusqu'à ce que vous ajoutiez une classe associée active.

c. Cliquez sur **Enregistrer**.

d. Facultatif : Activez ou désactivez le commutateur **Activer/désactiver le mappage** d'une classe conditionnelle. Si la boîte de dialogue Mappages de classes affectées s'affiche, passez en revue la liste des classes affectées, puis cliquez sur **Continuer**.

e. Facultatif : Cliquez sur **Modifier la classe** pour modifier les paramètres d'une classe conditionnelle. Dans la boîte de dialogue Modifier la classe conditionnelle, activez ou désactivez le commutateur **Activer/désactiver le mappage** d'un mappage de classe. Cliquez sur **Enregistrer**, puis si la boîte de dialogue Mappages de classes affectées s'affiche, passez en revue la liste des classes affectées, puis cliquez sur **Continuer**.

   - Une classe désactivée n'est pas renseignée pendant les exécutions d'intégration, mais cela n'affecte pas la condition associée. Les conditions « Si », « Sinon si » et « Sinon » elles-mêmes restent en vigueur dans la condition de la classe conditionnelle et les CI correspondants sont filtrés en conséquence.
   - Le commutateur de la classe conditionnelle reflète le résumé des états de tous les mappages de classe conditionnelle dans la classe conditionnelle. Si au moins un des mappages de classe conditionnelle est activé, le commutateur de la classe conditionnelle apparaît comme activé. Dans le cas contraire, le commutateur de la classe conditionnelle apparaît comme désactivé.

5. Pour une classe non CMDB, cliquez sur **Ajouter une classe associée** pour associer la classe non-CMDB à une classe CMDB et activer le commutateur **Activer/désactiver le mappage**. Vous pouvez également cliquer sur **Modifier la classe associée** pour modifier une classe déjà associée.

   a. Dans la boîte de dialogue Ajouter une classe associée, sélectionnez une classe CMDB. La liste inclut toutes les entrées de la classe Entrée connexe [cmdb_related_entry] pour la table non-CMDB spécifiée (les classes désactivées ne sont pas incluses).

   b. Cliquez sur **Ajouter**.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Facultatif : Activez ou désactivez le commutateur **Activer/désactiver le mappage** d'une classe associée.

> **Remarque :** Si aucune classe associée n'a été ajoutée ou est désactivée, le commutateur **Activer/désactiver le mappage** est désactivé.

6. Cliquez sur **Set Up Mapping (Configurer le mappage**) pour configurer le mappage d'une classe récemment ajoutée, ou cliquez sur **Edit Mapping (Modifier le mappage**) pour modifier un mappage.

a. Pour mapper, faites glisser les colonnes de données de la barre latérale des données à droite vers l'attribut cible CMDB à gauche de la page de mappage. Vous pouvez également cliquer sur l'icône pour rechercher et sélectionner des colonnes de données pour le mappage.
Lors du mappage des données imbriquées :

- Les colonnes de données de la barre latérale de données s'affichent dans un format d'arborescence qui représente la structure des données imbriquées. Chaque attribut est associé à des exemples de données pour l'attribut.
- Les colonnes transformées sont signalées par un point cyan.
- Tous les mappages à une classe CMDB spécifique doivent provenir de la même branche source dans les données imbriquées. Seule la branche à partir de laquelle vous avez sélectionné la première colonne à mapper est valide pour sélectionner des colonnes dans les mappages suivants.

  Cette restriction s'applique différemment lors du mappage aux attributs dans les tables de recherche. Tous les mappages vers des attributs dans une table de recherche doivent également provenir de la même branche source. Toutefois, cette branche source peut être différente de la branche source que vous avez utilisée avec des tables autres que de recherche.

  > **Remarque :** Vous pouvez contourner cette restriction en utilisant la transformation Copier de l'étape de préparation des données, pour copier les attributs d'un niveau parent vers un niveau enfant. Préparez les données de sorte que tous les attributs que vous voulez mapper soient au même niveau.

- Lorsque vous faites glisser une colonne à mapper à partir de la barre latérale Données, les champs des attributs cibles CMDB valides pour le mappage sont mis en surbrillance par un cadre vert. Si vous tentez de déposer une colonne dans un attribut cible non valide, le champ concerné est mis en surbrillance par un cadre rouge et une erreur s'affiche.

b. Cliquez sur **Ajouter un attribut**. Ensuite, dans la boîte de dialogue Ajouter un attribut, dans la liste **Attribut** , sélectionnez un ou plusieurs éléments en tant qu'attributs cibles auxquels mapper les données. Vous pouvez également faire défiler vers le bas jusqu'à la section **Paramètres IRE** de la liste et sélectionner l'une des propriétés robustes du transformateur de jeu d'importation . Cliquez sur **Enregistrer**.
Pour plus d'informations sur l'ordre de priorité entre les propriétés du transformateur de jeu d'importation robuste définies au niveau de chaque élément et au niveau de la charge utile IRE, consultez Propriétés du transformateur de jeu d'importation robuste .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Mappez toutes les règles de recherche telles que la règle de « Recherche de numéro de série 1 ».

Les règles de recherche sont désactivées jusqu'à ce que vous les mappiez. Cliquez sur l'icône de filtre de la règle de recherche pour modifier ou ajouter des filtres de recherche. Dans la boîte de dialogue de filtre de recherche, spécifiez les conditions d'attribut ou de module d'extension qui doivent être remplies pour que les données soient mappées à différentes classes cibles. Cliquez ensuite sur **Enregistrer**.

Après avoir mappé un champ d'une règle de recherche, vous pouvez activer ou désactiver le commutateur Activer/désactiver la règle de recherche d'une règle.

d. Facultatif : Cliquez sur **Afficher les détails de la classe** pour afficher la classe actuelle dans Gestionnaire de classe de CI.

e. Facultatif : Cliquez sur l'onglet **Transformer les données** pour accéder à la page de préparation des données dans laquelle vous pouvez examiner et transformer davantage les données que vous souhaitez mapper.

f. Revenez à la page Sélectionner des classes CMDB pour mapper des données sources.

7. Cliquez sur **Marquer comme terminé**.

Ajouter des relations

Ajoutez des relations qui existent parmi les classes CMDB cibles, pour une intégration.

Avant de commencer

- Une classe que vous souhaitez ajouter à la relation doit être dans un état activé.
- Une relation de base ou une relation au sein d'une relation conditionnelle, que vous souhaitez modifier, doit être dans un état activé.
- Dans une relation conditionnelle que vous souhaitez modifier, au moins une condition de relation doit être à l'état activé. Dans le cas contraire, le bouton **Modifier la relation** est grisé.

Rôle requis : cmdb_inst_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous créez des relations avec des données imbriquées, vous ne pouvez pas créer de relation entre des objets frères à partir des données imbriquées. En utilisant l'exemple de charge utile pour les données imbriquées comme exemple, vous ne pouvez pas créer de relation entre les interfaces et le logiciel.

Visibilité ITOM, le cas échéant, utilise des modèles de détection améliorés pour identifier et ajouter des relations CI à la table Relations suggérées dans le système de base. Le cas échéant, utilisez le tableau Relations suggérées pour sélectionner les relations conformes aux Modèle de données de services de base normes (CSDM).

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Centre d'intégration ETL**, puis cliquez sur le **nom** d'une intégration.
   La page de destination du Centre d'intégration ETL répertorie toutes les intégrations qui existent dans le système, y compris les intégrations qui ont été téléchargées à partir du ServiceNow Store.
2. Dans la page Assistant de carte de transformation ETL, dans la section Mapper les données au CMDB et ajouter des relations de la configuration guidée, sélectionnez **Ajouter des relations**.
3. Pour ajouter des relations, sélectionnez **Ajouter une relation** ou **Ajouter une relation conditionnelle** si vous souhaitez spécifier les conditions d'attribut qui doivent être remplies avant d'ajouter une relation. Ensuite, effectuez les actions suivantes au besoin.

Option	Description
Ajouter une relation	**a.** Sélectionnez les valeurs **Parent**, **Enfant** et Type de **relation** . **b.** Cliquez sur **Ajouter**.
Ajouter une relation conditionnelle	**a.** Dans la liste **Choisir un champ** , sélectionnez les conditions d'attribut que les valeurs de données doivent remplir. **b.** Sélectionnez les valeurs **Parent**, **Enfant** et Type de **relation** . **c.** Cliquez sur **Enregistrer**. Lors du traitement des données imbriquées, un préfixe désigne le premier niveau de la hiérarchie imbriquée pour les éléments d'attribut.

   Le menu de la liste **Type de relation** change en fonction de la classe parente et enfant sélectionnée :
   - S'il existe une relation dépendante, la liste est désactivée et le type de relation est automatiquement renseigné.
   - S'il existe plusieurs relations dépendantes, la liste affiche les options de relation d'imbrication et d'hébergement et le type de relation d'imbrication est automatiquement renseigné.
   - S'il n'existe aucune relation dépendante, la liste affiche les **relations suggérées** , la première relation suggérée étant automatiquement sélectionnée, suivie des types de relations du système de base.
   - Si aucune relation n'est suggérée, la liste affiche **Aucune relation suggérée** suivie des types de relations du système de base.
4. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer les changements en cours ou sur **Marquer comme terminé**.

   Un horodatage apparaît dans l'en-tête lorsque vous cliquez sur **Enregistrer**, qui reste pendant toute la durée de la session ETL du concentrateur d'intégration pour la carte de transformation ETL. Lorsque vous entrez à nouveau dans la session ou que vous passez d'une carte ETL à l'autre, l'horodatage disparaît.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Prévisualiser les résultats du mappage

Prévisualisez les résultats de l'intégration des exemples de données.

Avant de commencer
Rôle requis : cmdb_inst_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Exécutez un test d'intégration et affichez un résumé des résultats pour les données témoins (par défaut, jusqu'à 100 enregistrements). Le résumé inclut le nombre total de relations créées, de classes mappées, de charges utiles partielles et incomplètes qu'IRE n'a pas pu traiter. Vous pouvez également afficher les messages détaillés du moteur de transformation robuste (RTE) et du moteur de rapprochement d'identification (IRE).

Remarque : La plupart des messages de journal ETL du Centre d'intégration (RTE et IRE) sont informatifs. Toutefois, même si les propriétés système *com.glide.import_set.importlog_level* et sont *glide.importlog.log_to_table* définies pour ne pas ajouter de messages du journal INFO, Centre d'intégration ETL affiche les messages du journal INFO. Pour plus d'informations sur ces propriétés, reportez-vous à la rubrique Propriétés des jeux d'importation .

Une fois que vous avez affiché les détails dans la page de résumé, vous pouvez revenir à n'importe quelle étape pour effectuer des ajustements, puis réexécuter l'intégration.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Centre d'intégration ETL**, puis cliquez sur le **nom** d'une intégration.
   La page de destination du Centre d'intégration ETL répertorie toutes les intégrations qui existent dans le système, y compris les intégrations qui ont été téléchargées à partir du ServiceNow Store.
2. Dans la page ETL Transform Map Assistant, dans la section Prévisualiser les échantillons de résultats d'intégration et planifier l'importation de la configuration guidée, sélectionnez **Tester et restaurer les résultats d'intégration**.
3. Sur la page Résultats de l'intégration de test et de restauration, cliquez sur **Exécuter l'intégration**.
4. Affichez la page de résumé et cliquez sur les différents onglets pour afficher les résultats d'exécution de l'intégration pour les classes CMDB affectées. Vous pouvez cliquer sur pour ouvrir les formulaires CI et afficher les informations.

   Remarque : L'ordre des colonnes d'attributs suit la liste de colonnes par défaut de la classe dans la plateforme. Tout d'abord, les colonnes par défaut de la classe s'affichent de gauche à droite, suivies par le reste des colonnes d'attributs organisées par ordre alphabétique. Par exemple, pour afficher la liste des colonnes par défaut de la classe Ordinateurs, accédez à **Tout** > **Configuration** > **Ordinateurs**.

5. Facultatif : Sélectionnez n'importe quel onglet de classe et cliquez sur **Modifier le mappage** pour revenir à la page Sélectionner des classes CMDB pour mapper des données sources où vous pouvez examiner et modifier les paramètres de mappage.

   Remarque : Cliquer sur **Modifier le mappage** annule tous les changements qui ont été apportés à la CMDB à la suite de l'exécution de cette intégration.

6. Facultatif : Cliquez sur l'onglet **Relations** et passez en revue toutes les relations qui ont été créées.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Facultatif : Cliquez sur **Modifier les relations** pour revenir à la page Ajouter des relations où vous pouvez examiner et modifier toutes les configurations de relation.

   Remarque : Cliquer sur **Modifier les relations** annule tous les changements qui ont été apportés à la CMDB à la suite de cette exécution d'intégration.

8. Cliquez sur les onglets Journal **d'erreurs**, **Journal d'activité** ou **Journal d'avertissements** pour consulter les détails respectifs consignés par IRE et RTE au cours de l'intégration.

   Les enregistrements de journaux IRE sont regroupés par catégories et organisés par classe respective. Pour les messages du journal IRE, la colonne Message contient uniquement les messages eux-mêmes qui ont été extraits du message du journal brut. La colonne Message du journal contient le message du journal complet, qui inclut la classe et la catégorie en plus du message lui-même. Les journaux RTE apparaissent sous la catégorie Autre.

   Utilisez le commutateur **Détaillé** pour changer le mode d'affichage des colonnes Message et Message du journal :

   - Détaillé activé : affiche le texte entièrement développé des messages du journal.
   - Détaillé désactivé : affiche une version condensée des messages du journal. Le texte entièrement développé des messages du journal s'affiche lorsque vous pointez vers un message.

9. Cliquez sur les onglets **Charges utiles incomplètes** et **Charges utiles partielles** pour obtenir des détails sur les charges utiles IRE pour l'exécution de l'intégration.
10. Sélectionnez **Marquer comme terminé**.
    La boîte de dialogue Options de restauration s'affiche et vous pouvez choisir l'une des options suivantes.
    - **Conserver les données** : toutes les modifications apportées à la CMDB suite à cette intégration sont conservées.
    - **Effectuer une restauration** : tous les changements apportés à la CMDB résultant de cette intégration sont restaurés et la CMDB est restaurée dans son état d'avant l'exécution de l'intégration.

Fournir le calendrier d'intégration

Configurez un calendrier pour l'importation de données vers CMDB à l'aide de cette carte de transformation ETL.

Avant de commencer

Rôle requis : cmdb_inst_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Centre d'intégration ETL**, puis cliquez sur le **nom** d'une intégration.
   La page de destination du Centre d'intégration ETL répertorie toutes les intégrations qui existent dans le système, y compris les intégrations qui ont été téléchargées à partir du ServiceNow Store.
2. Dans la page Assistant de carte de transformation ETL, dans la section Prévisualiser les échantillons de résultats d'intégration et l'importation du calendrier de la configuration guidée, sélectionnez **Définir le calendrier de l'importation**.
3. Sur la page Fournir un calendrier, cliquez sur **Définir des calendriers**.
4. Dans la vue de listes Importations de données planifiées (qui s'ouvre dans un nouvel onglet), cliquez sur **Nouveau**.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Remplissez le formulaire Importation de données planifiée, puis cliquez sur **Envoyer**.
   Pour plus d'informations sur les champs de formulaire, reportez-vous à la rubrique Planifier une importation de données .
6. Cliquez sur **Marquer comme terminé**.

Types de transformation dans Centre d'intégration ETL

Utilisez diverses transformations dans Centre d'intégration ETL pour convertir et préparer les données sources pour le mappage à la CMDB.

Les transformations provenant de l'application IntegrationCommons for CMDB Store sont également disponibles dans Centre d'intégration ETL.

Concaténation

Combine les valeurs des champs d'entrée en une seule chaîne, en les joignant dans le champ facultatif *joining_string*.

Détails	
Table	sys_rte_eb_concat_operation
Champs d'entrée	*source_sys_rte_eb_fields*
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field*
Champs supplémentaires	*joining_string* (Facultatif)

Exemple	
Entrée	« input_1 », « input_2 », « input_3 »
Champs supplémentaires	*joining_string* = '', ''
Résultat	« input_1, input_2, input_3 »

Convertir en booléen

Convertit la valeur entrante en booléen. Les valeurs « `vrai` » et « `1` » sont converties en « vrai » (sans respect de la casse) et toutes les autres valeurs sont converties en « faux ».

Détails	
Table	sys_rte_eb_to_boolean_operation
Champs d'entrée	*source_sys_rte_eb_field*
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field*

Exemples :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Toutes les entrées suivantes renvoient « vrai » :
  - VRAI
  - 1
- Toutes les entrées suivantes renvoient « faux » :
  - « input_1 »
  - “”
  - 0
  - 11

Convertir en date

Tente de convertir la valeur entrante en *GlideDateTime* valeur en appliquant la *date_format* à la valeur entrante. Tente de convertir directement à l'aide *GlideDateTime* de si le *date_format* est incorrect.

Détails	
Table	sys_rte_eb_to_date_operation
Champs d'entrée	*source_sys_rte_eb_field*
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field* Renvoie une valeur vide en cas d'impossibilité d'analyse.
Champs supplémentaires	*date_format* (format de date Java simple)

Exemple	
Entrée	« 20/09/2018 11:21:00 HNE »
Champs supplémentaires	*date_format* = « aaaa/MM/jj hh :mm :ss a z »
Résultat	“2018-09-20 16:21:00”

Exemple	
Entrée	« 20/09/2018 13:21:00 HNE »
Champs supplémentaires	*date_format* = « aaaa/MM/jj hh :mm :ss a z »
Résultat	“2018-09-20 18:21:00”

Exemple	
Entrée	"09/20/18"
Champs supplémentaires	*date_format* = « aaaa/MM/jj hh :mm :ss a z »

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple	
Résultat	“0018-09-20 00:00:00”

Convertir en numérique

Convertit la valeur entrante en nombre.

Détails	
Table	sys_rte_eb_to_numeric_operation
Champs d'entrée	*source_sys_rte_eb_field*
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field* Si la valeur entrante n’est pas numérique, la sortie est vide.

Exemple	
Entrée	1.23
Résultat	1.23

Exemple	
Entrée	1.00
Résultat	1

Exemple	
Entrée	input_1
Résultat	null

Exemple	
Entrée	deux
Résultat	null

Copier

Copie la valeur du champ source dans tous les champs cibles.

Détails	
Table	sys_rte_eb_copy_operation
Champs d'entrée	*source_sys_rte_eb_field*
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_fields*

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails	
Champs supplémentaires	*overwrite_existing_value* (facultatif, booléen) : si **vrai**, les valeurs des champs cibles sont remplacées. Dans le cas contraire, aucune valeur non vide n'est remplacée.

Extraire le numérique de début

Définit le champ cible comme étant la première valeur numérique trouvée dans le champ source.

Détails	
Table	sys_rte_eb_extract_numeric_operation
Champs d'entrée	*source_sys_rte_eb_field*
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field*
Champs supplémentaires	• *decimal_places* (facultatif, nombre) : force la sortie à avoir un nombre spécifié de décimales. • *remainder_target_field* (facultatif, référence à un champ) : défini sur le reste tronqué du champ source, après avoir supprimé la première valeur numérique.

Exemple	
Entrée	« 100 Mo »
Résultat	« 100 »

Exemple	
Entrée	« 100.123 Mo »
Résultat	“100.123"

Exemple	
Entrée	« 100.123 Mo »
Champs supplémentaires	*decimal_places* = 2
Résultat	“100.12”

Exemple	
Entrée	« 100 Mo »
Champs supplémentaires	*decimal_places* = 2
Résultat	“100.00”

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple	
Entrée	« 100 Mo »
Champs supplémentaires	*remainder_target_field*= <champ>
Résultat	« 100 » et < champ > = « Mo »

Recherche Glide

Effectue une recherche dans la base de données sur le *target_table*.

Détails	
Table	sys_rte_eb_glide_lookup_operation
Champs d'entrée	*source_sys_rte_eb_fields*
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_fields*
Champs supplémentaires	• *target_table* • *glide_matching_fields* (chaîne) : liste de noms de colonnes séparés par des virgules dans la table cible. Pour chaque champ d'entrée dans *source_sys_rte_eb_fields*, il doit y avoir un nombre égal de valeurs dans *glide_matching_fields* • *glide_target_fields* (chaîne) : liste de noms de colonnes séparés par des virgules dans la table cible. Pour chaque champ cible dans *target_sys_rte_eb_fields*, il doit y avoir un nombre égal de valeurs dans *glide_target_fields*.

Exemple	
Entrée	• Champ d'entrée 1 : 100 South Charles Street, Baltimore • Champ d'entrée 2 : MD
Champs supplémentaires	• Table cible : Emplacement (cmn_location) • Champs de correspondance Glide : rue, état • Champs cibles Glide : sys_id
Résultat	Champ de sortie 1 : 25ab9c4d0a0a0bb300f7dabdc0ca7c1c

Min/Max

Définit le champ cible sur le maximum ou le minimum des valeurs de tous les champs d'entrée.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails	
Table	sys_rte_eb_min_max_operation
Champs d'entrée	*source_sys_rte_eb_fields*
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field*
Champs supplémentaires	• *data_type* (liste de choix <CHAÎNE, NUMÉRIQUE, DATE>) • *min_max* (liste de choix <MIN, MAX>)

Exemple	
Entrée	“2”, “-1”, “0”
Champs supplémentaires	• *data_type* = NUMÉRIQUE • *min_max* = MAX
Résultat	“2”

Exemple	
Entrée	« a », « b »
Champs supplémentaires	• *data_type* = CHAÎNE • *min_max* = MAX
Résultat	« b »

Exemple	
Entrée	“2”, “-1”, “0”
Champs supplémentaires	• *data_type* = NUMÉRIQUE • *min_max* = MIN.
Résultat	“-1”

Exemple	
Entrée	« a », « b »
Champs supplémentaires	• *data_type* = CHAÎNE • *min_max* = MIN.
Résultat	« un »

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Script d'entrée multiple

Exécute un script avec plusieurs entrées, en définissant la *target_field* sortie == pour ce script.

Chaque champ source est disponible à l'intérieur de la variable « batch » sous forme de champs JavScript. Le nom du champ JavaScript est l'attribut de champ du champ entité (à la recherche de *sys_rte_eb_field.field*, et non *sys_rte_eb_field.name* de).

Détails	
Table	sys_rte_eb_multi_in_script_operation
Champs d'entrée	*source_sys_rte_eb_fields*
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field*
Champs supplémentaires	• *script* (script) • *use_unique_input_sets* (booléen) : lorsque la **valeur est « vrai »**, seules les valeurs d'entrée uniques sont incluses dans le lot de données pour le traitement IRE. Sinon, toutes les valeurs de champ de l'objet d'entrée sont incluses.

Exemple d'utilisation *use_unique_input_sets* de , avec une fonction de script qui prend *record_type* et *operating_system* comme entrée et renvoie *record_with_os*:

Données d'entrée

Enregistrement	record_type	operating_system	record_with_os
1	ordinateur	Windows XP	
2	ordinateur	Linux	
3	ordinateur	Windows XP	

Si *use_unique_inputs_sets* la valeur est définie sur **true**, le script ne traite que deux valeurs (ordinateur + Windows XP et ordinateur + Linux). Si *use_unique_inputs_sets* défini sur **faux**, chacune des trois valeurs est traitée individuellement (ordinateur + Windows XP, ordinateur + Linux et ordinateur + Windows XP).

Exemple de script :

```
            (function(batch, output) {
                for (var i = 0; i < batch.length; i++) {
                        // batch[i] is the unique set of
inputs/individual record
                        // batch[i].<field> gives access to the field
value
                        var in0 = gs.nil(batch[i].record_type) ? '' :
batch[i].record_type;
                        var in1 = gs.nil(batch[i].operating_system) ?
'' : batch[i].operating_system;
                        // output[i] is the output for the specific
combination of inputs/individual record
                        output[i] = in0 + "_" + in1;
```

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
                    }
                }
            })(batch, output);
```

Exemple de script :

```
            /* Example Script
             // In this example the script input fields are
'input_field_1', 'input_field_2' - replace these with the fields used as
script inputs // There is a static field 'input' that has all the input
field values concatenated with a '|' (function(batch, output) {
                for (var i = 0; i < batch.length; i++) {

                    //step1: access the input variables
                    var a = batch[i].input_field_1; //Value of the first
source field.
                    var b = batch[i].input_field_2; //Value of the
second source field.

                    //step2: Your script/code goes here.
                    var c = a + b;

                    //step3: set the output for each elements
                    output[i] = b;
                }

             })(batch, output);
            */
```

Remplacement Rexeg

Remplace chaque sous-chaîne de la chaîne entrante qui correspond au , spécifié *match_regex*, par la valeur de chaîne spécifiée *replacement_regex*.

Détails	
Table	sys_rte_eb_regex_replace_operation
Champs d'entrée	*source_sys_rte_eb_field*
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field*
Champs supplémentaires	• *match_regex* (chaîne, expression régulière) • *replacement_regex* (chaîne)

Exemple	
Entrée	« String&With(Special)$Characters »
Champs supplémentaires	• *match_regex* = « [^0-9a-zA-Z]+ » • *replacement_regex* = “ ”
Résultat	« Chaîne avec caractères spéciaux »

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remplacer

Remplace chaque sous-chaîne de la chaîne entrante correspondant à la valeur de chaîne spécifiée *match_string*, par la valeur de *replacement_string* chaîne.

Détails	
Table	sys_rte_eb_replace_operation
Champs d'entrée	*source_sys_rte_eb_field*
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field*
Champs supplémentaires	• *match_string* (chaîne) • *replacement_string* (chaîne)

Exemple	
Entrée	« Chaîne d'origine »
Champs supplémentaires	• *match_string* = « Original » • *replacement_string* = « Remplacement »
Résultat	« Chaîne de remplacement »

Numérique arrondi

Arrondit la valeur du nombre au nombre entier le plus proche. Les non-nombres sont tronqués.

Détails	
Table	sys_rte_eb_round_numeric_operation
Champs d'entrée	*source_sys_rte_eb_field*
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field*

Exemple	
Entrée	"1.5"
Résultat	« 2 »

Exemple	
Entrée	"1.4"
Résultat	« 1 »

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple	
Entrée	« Je suis une corde »
Résultat	""

Script

Exécute un script avec entrée, définissant la sortie target_field == pour ce script.

Cette transformation a été remplacée par la transformation de script multi-entrées et est incluse pour la rétrocompatibilité avec les configurations existantes.

Détails	
Table	sys_rte_eb_script_operation
Champs d'entrée	*source_sys_rte_eb_field*
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field*
Champs supplémentaires	• *script* (script) • *use_unique_input_sets* (booléen) : lorsque la **valeur est « vrai »**, seules les valeurs d'entrée uniques sont incluses dans le lot de données pour le traitement IRE. Sinon, toutes les valeurs de champ de l'objet d'entrée sont incluses. Pour obtenir un exemple et pour plus de détails, consultez la transformation du script à entrées multiples.

Le champ source est inclus dans la variable 'batch' en tant que champ JavaScript 'input'.

```
          (function(batch, output) {
                for (var i = 0; i < batch.length; i++) {
                        // batch[i] is the unique set of
inputs/individual record
                        // batch[i].input gives access to the field value
                        var in0 = gs.nil(batch[i].input) ? '' :
batch[i].input;
                        // output[i] is the output for the specific
combination of inputs/individual record
                        output[i] = in0 + " modified by script";
                    }
                }
            })(batch, output);
```

Exemple :

```
/* Example Script
 (function(batch, output) {
    for (var i = 0; i < batch.length; i++) {
        //step1: access the input variables
        var a = batch[i].input; //Value of the source field.

        //step2: Your script/code goes here.
        var b = a + 1;
        //step3: set the output for each elements
```

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Traduction automatique

```
            output[i] = b;
        }
    })(batch, output);
*/
```

Définir

Définit la valeur du champ cible sur la chaîne spécifiée dans *set_value*.

Détails	
Table	sys_rte_eb_set_operation
Champs d'entrée	*source_sys_rte_eb_field*
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field*
Champs supplémentaires	• *set_value* (chaîne) • *overwrite_existing_value* (facultatif, booléen) : si **vrai**, la valeur actuelle du champ cible est remplacée. Dans le cas contraire, une valeur non vide n'est pas remplacée.

Division

Divise la valeur du champ source sur le *splitting_string* et affecte chaque élément résultant de la division au , dans l'ordre *target_sys_rte_eb_fields*.

Détails	
Table	sys_rte_eb_split_operation
Champs d'entrée	*source_sys_rte_eb_field*
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_fields*
Champs supplémentaires	*splitting_string* (chaîne)

Exemple	
Entrée	"valeur1||valeur2||value3", avec *target_sys_rte_eb_fields* {target1,target2,target3}
Champs supplémentaires	*splitting_string* = "||"
Résultat	target1 : valeur1, cible2 : valeur2, cible3 : valeur3

Exemple	
Entrée	"valeur1||valeur2||value3", avec *target_sys_rte_eb_fields* {target1}

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple	
Champs supplémentaires	*splitting_string* = "||"
Résultat	target1 : valeur1

Exemple	
Entrée	« value1 », avec *target_sys_rte_eb_fields* {target1,target2,target3}
Champs supplémentaires	*splitting_string* = "||"
Résultat	target1 : value1, target2 : <null>, target3 : <null>

Découpage

Supprime les espaces de début et de fin de la *source_sys_rte_eb_field* valeur et affecte le résultat à la *target_sys_rte_eb_field*. Cette transformation est équivalente à un String.trim() Java.

Détails	
Table	sys_rte_eb_trim_operation
Champs d'entrée	*source_sys_rte_eb_field*
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field*

Exemple	
Entrée	« valeur 1 »
Résultat	« valeur 1 »

Majuscule

Met la valeur en majuscule *source_sys_rte_eb_field* et attribue le résultat à *target_sys_rte_eb_field*.

Détails	
Table	sys_rte_eb_upper_case_operation
Champs d'entrée	*source_sys_rte_eb_field*
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field*

Exemple	
Entrée	« valeur 1 »
Résultat	« VALEUR1 »

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Découpage des majuscules

Combine à la fois les transformations Majuscule et Découpage.

Détails	
Table	sys_rte_eb_upper_case_trim_operation
Champs d'entrée	*source_sys_rte_eb_field*
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field*

Exemple	
Entrée	« valeur 1 »
Résultat	« VALEUR1 »

Ajouter des scripts avant et après à une source de données d'intégration

Ajoutez des scripts avant et après personnalisés pour une source de données d'une application d'intégration CMDB. Ces scripts permettent d'accéder aux charges utiles d'entrée et de sortie d'IRE. Lorsqu'une intégration CMDB invoque le moteur Identification et rapprochement (IRE), ces scripts s'exécutent avant et après le traitement de la charge utile d'intégration par IRE.

Avant de commencer

Rôle requis : cmdb_inst_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Centre d'intégration ETL**.

   La page de destination du Centre d'intégration ETL répertorie toutes les intégrations qui existent dans le système, y compris les intégrations qui ont été téléchargées à partir du ServiceNow Store.

2. Cliquez sur le lien **de l'application CMDB** pour l'intégration pour laquelle vous souhaitez ajouter des scripts.
3. Dans le formulaire Application Studio d'intégration CMDB, dans la liste connexe Sources de données de l'application Studio d'intégration CMDB, ouvrez l'enregistrement de source de données pour l'intégration CMDB.
4. Dans le formulaire Source de données de l'application Studio d'intégration CMDB, cochez **Exécuter avant le script** ou **Exécuter après le script**. **Examinez** les commentaires Avant le script et **Après le script** et entrez vos scripts personnalisés en bas du champ de script. Les commentaires dans les champs de script fournissent des détails pour les scripts avant et après. Utilisez ces directives, ces explications, telles que les opérations prises en charge et des exemples lors de la création de votre script personnalisé.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Information associée

Moteur Identification et réconciliation (IRE)

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dupliquer une carte de transformation ETL

Utilisez une carte de transformation ETL existante si vous avez besoin de créer une carte qui est principalement similaire à cette carte existante. Sélectionnez une carte existante, spécifiez une nouvelle source de données pour la nouvelle carte en double, puis modifiez ou conservez d'autres paramètres tels que les transformations de données.

Avant de commencer

La source de données de la nouvelle carte de transformation ETL dupliquée doit répondre aux exigences suivantes :

- Le schéma de la source de données doit être identique au schéma de la carte de transformation ETL d'origine. Par exemple, les deux sources de données doivent avoir un nombre identique de colonnes et des étiquettes de colonnes identiques.
- La source de données doit préexister.
- La source de données ne doit pas être utilisée dans une autre carte de transformation ETL.

Rôle requis : cmdb_inst_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Centre d'intégration ETL**.
   La page de destination du Centre d'intégration ETL répertorie toutes les intégrations qui existent dans le système, y compris les intégrations qui ont été téléchargées à partir du ServiceNow Store.
2. Cliquez sur **Dupliquer** , puis remplissez le formulaire Dupliquer la carte de transformation ETL.

Champ	Description
Dupliquer à partir de	La carte de transformation ETL à partir de laquelle effectuer la duplication.
Application CMDB	L'application CMDB associée à la carte de transformation ETL. Vous pouvez sélectionner **Ajouter nouveau**, ce qui ajoute les champs **Application CMDB** et **Source de détection** pour la nouvelle application CMDB.
Source de découverte	Source de détection associée à une nouvelle application CMDB. S'affiche si vous configurez **l'application CMDB** sur **Ajouter**.
Nom de l'application CMDB	Nom d'une nouvelle application CMDB. S'affiche si vous configurez **l'application CMDB** sur **Ajouter**.
Nom	Nom de la carte de transformation ETL.
Source de données	Flux source, unique pour cette carte de transformation ETL, d'où les données sources brutes sont importées.

3. Cliquez sur **Créer un doublon**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Les données de la nouvelle carte de transformation ETL dupliquée sont importées et la tâche **Importer des données sources et fournir des détails de base** est définie comme terminée.

Que faire ensuite
Poursuivez avec les étapes suivantes des étapes de configuration guidée pour examiner les données importées et terminer l'intégration à l'aide de la carte de transformation ETL dupliquée.

Connecteurs Service Graph

Vous pouvez utiliser un pour importer et intégrer des Connecteur du graphe de services données tierces dans et d'autres tablesCMDBCMDB.

Important : Visitez le ServiceNow Store site web pour afficher la liste la plus récente de tous les Connecteurs Service Graph.

Pour en savoir plus, consultez À propos de l'Connecteurs Service Graph.

Sélectionnez une application pour en savoir plus sur les possibilités Connecteur du graphe de services d'ingestion des données de l'application dans votre CMDB.

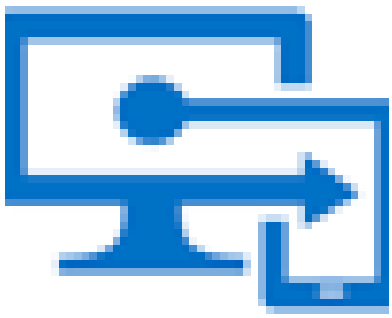
Fournisseurs de cloud public

AWS	GCP	Microsoft Azure

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Applications de gestion des points de terminaison ou des ressources informatiques

Google Console	**Jamf**	**Microsoft Intune**
		
Microsoft **SCCM (en anglais seulement)**	**Tanium**	VMware Workspace ONE UEM

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Applications de surveillance et d'observabilité

AppDynamics	Datadog	Dynatrace
OpenTelemetry	New Relic	SolarWinds

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Solutions de sécurité

Microsoft Defender pour point de terminaison	**Microsoft Active Directory**	**Qualys**
Rapid7	**Wiz**	

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Applications logicielles, serveur ou réseau

Infoblox		

Applications de technologie opérationnelle (OT)

Claroty CTD	Microsoft Defender pour IoT **(Console de gestion locale)**	Microsoft Defender pour IoT **(Azur)**

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Technologie opérationnelle (importation Excel)		

Connecteurs créés par des partenaires

Connecteurs Service Graph peuvent être créés par des partenaires et des fournisseurs. Pour obtenir la liste des connecteurs créés par des partenaires, consultez le ServiceNow Store site internet.

À propos de l'Connecteurs Service Graph

Connecteurs Service Graph sont les intégrations prédéfinies qui ingèrent des données provenant Base de données de gestion des configurations (CMDB) de sources tierces de différents domaines tels que la sécurité, le serveur, les logiciels ou la surveillance, l'Internet des objets (IoT) et le Cloud.

Important : Pour Connecteurs Service Graph obtenir la liste des connecteurs fournis par ServiceNow.

Demander des applications dans l'App Store

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

Vue d'ensemble de Connecteur du graphe de services

En tant qu'application spécialement conçue, vous pouvez utiliser un Connecteur du graphe de services pour maintenir la qualité et la cohérence des données tierces dans votre CMDBfichier .

La vidéo suivante donne une vue d'ensemble de Connecteurs Service Graph.

Connecteurs du graphe de services

Les connecteurs veillent également à ce que les données tierces soient mappées aux emplacements appropriés dans votre CMDB pays, comme spécifié par le Modèle de données de services de base (CSDM). Il CSDM permet ServiceNow aux produits d'utiliser les données et d'augmenter la précision des rapports. Pour plus d'informations sur les CSDM, voir Modèle de données de services de base.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gérez le pipeline des Connecteurs Service Graph données de configuration dans les étapes suivantes :

1. Ingérer les données en identifiant la classe, l'attribut et les sources de données à l'aide des règles d'identification.
2. Standardisez les données pour qu'elles soient conformes à votre CMDB.
3. Réconciliez les données en une seule image cohérente à l'aide des règles de rapprochement.
4. Ingérer les données dans votre CMDBfichier .

La configuration guidée fournie dans chaque connecteur vous guide tout au long des étapes de configuration. Vous pouvez ensuite suivre l'état et les résultats de traitement de toutes les intégrations installées à l'aide du tableau de bord des intégrations, fourni avec l'application du Éléments communs d'intégration pour CMDB magasin. Pour en savoir plus, reportez-vous Éléments communs d'intégration pour CMDB (2.14.3)à .

Remarque : L'application Éléments communs d'intégration pour CMDB de stockage fournit un tableau de bord avec une vue centrale de l'état, des résultats de traitement et des erreurs de traitement de toutes les intégrations installées à l'aide Connecteurs Service Graphde . Pour plus d'informations, consultez CMDB Tableau de bord des intégrations.

Principales options

Données saines

Gère les données à l'aide de l'interface multisource CMDB.

Amélioration de l'expérience

Réduit la personnalisation et le délai de rentabilité en accélérant les temps de déploiement grâce à des options de configuration intuitives et des conseils disponibles via la configuration guidée fournie avec le Connecteurs Service Graph.

Réduction des risques

S'assure qu'ils Connecteurs Service Graph sont pris en charge et à jour avec les partenaires certifiés.

Rôle requis

Les utilisateurs disposant du rôle administrateur peuvent installer Connecteurs Service Graph pour remplir les données tierces dans CMDB.

Utiliser Connecteurs Service Graph

Vous pouvez l'utiliser Connecteurs Service Graph pour des ServiceNow Storeapplications courantes à partir du fichier .

En utilisant Connecteurs Service Graph, vous pouvez imposer des pratiques de gouvernance et de conception des données. Voici quelques-uns des exemples de pratiques qui sont obligatoires Connecteurs Service Graph :

- en associant systématiquement des données à des types de CI spécifiques. Par exemple, les adresses IP sont toujours attribuées à des interfaces réseau plutôt qu'à un mélange d'interfaces et de serveurs. S'assurer que les ServiceNow produits savent où trouver les données tierces. Pour plus d'informations, consultez Classifications CMDB et dépendance de classe.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- L'utilisation du moteur IRE (Identification and Reconciliation) pour identifier et classer correctement les données avant qu'elles ne soient chargées dans le fichier .CMDB Empêcher les CI en double et s'assurer que les valeurs d'attribut sont cohérentes entre plusieurs sources de données.

  Pour en savoir plus sur les règles liées à l'IRE utilisées dans Connecteurs Service Graph, consultez les rubriques suivantes :

  - Identification et réconciliation CMDB (IRE)
  - Règles d'identification
  - Règles de rapprochement
  - Créer une règle de source de données IRE
  - Détection des CI en double
  - Créer une règle d'actualisation des données
  - Créer une règle d'inclusion d'identification
- L'utilisation de la fonctionnalité ETL Centre d'intégration pour que les données soient transformées et chargées de la manière la plus rapide et la plus efficace. Pour plus d'informations, consultez Centre d'intégration ETL (3.2).

Résolution Connecteur du graphe de services des problèmes

Vous pouvez utiliser l'application incluse dans le périmètre Outils de support du connecteur du graphe de services pour résoudre les problèmes ou effectuer une analyse générale d'un Connecteur du graphe de services logiciel installé sur votre instance. Consultez Outils d'assistance Connecteur du graphe de services.

Outils d'assistance Connecteur du graphe de services

Vous pouvez utiliser l'application ServiceNow® Outils de support du connecteur du graphe de services pour résoudre les problèmes ou effectuer une analyse générale d'un Connecteur du graphe de services logiciel installé sur votre instance.

Demander des applications dans l'App Store

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

Fonctionnalités principales

L'application Outils d'assistance du connecteur du graphe de services inclut des conversations prédéfinies en tant que réponse à un type de problème et permet de résoudre Connecteur du graphe de services les problèmes et d'effectuer une analyse générale.

L'application permet de déboguer et de résoudre les types de problèmes suivants :

Problèmes de connexion

Selon la source de données sélectionnée, demande de mettre à jour ou de définir les propriétés requises, active l'exécution manuelle de l'action Concepteur de flux correspondant au connecteur et fournit un lien vers les journaux HTTP pour vérifier la réponse à partir de la source de données.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Problèmes de données

Vérifie les personnalisations dans les règles du moteur Identification et réconciliation (IRE), les règles de rapprochement, les règles métier et les mappages. Examine le champ et l'importation à l'origine du problème, retraite la ligne d'importation et fournit des informations de transformation complètes. Fournit également des étapes de dépannage supplémentaires.

Problèmes de performance

En fonction de la source de données et du jeu d'importation sélectionnés, effectue un contrôle de performance de base et passe en revue l'historique Base de données de gestion des configurations (CMDB) des exécutions d'intégration.

Problèmes de mappage

Examine les mappages des champs d'entrée et de sortie à l'aide de l'application du magasin Centre d'intégration ETL .

La conversation du chatbot redirige également vers la page de destination des articles de la base de connaissances dans la Now Support base de connaissances, si elle est disponible pour un connecteur.

Installer les outils d'assistance du connecteur du graphe de services

Vous pouvez installer les outils de support du connecteur du graphe de services si vous disposez du rôle administrateur. L'application installe les modules d'extension et les applications ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow .

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les applications ou modules d'extension suivants sont installés avec les outils de support du connecteur du graphe de services :

Éléments communs d'intégration pour CMDB (sn_cmdb_int_util)

Contient le CMDB tableau de bord des intégrations ainsi qu'un ensemble de transformations et d'includes de script RTE (Robust Transform Engine).

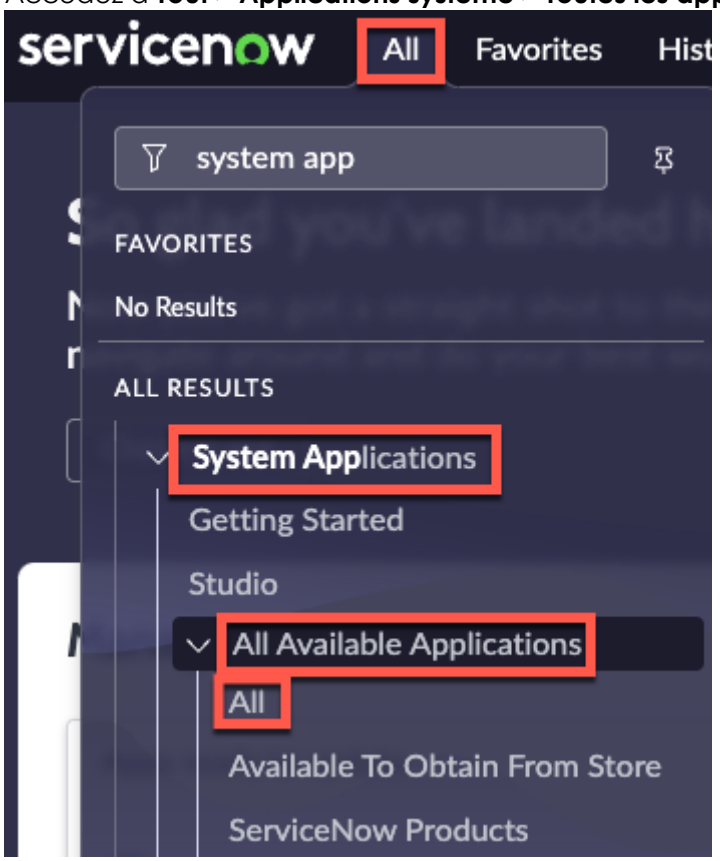
Agent virtuel Glide Lite (com.glide.cs.chatbot.lite)

Fournit une assistance de service informatique à l'aide de plusieurs conversations prédéfiniesGestion des services informatiquesITSM.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.



2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Outils de support du connecteur du graphe de services (sn_sgc_support).

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

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

3. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
4. Sélectionnez **Installer**.

Résolution Connecteur du graphe de services des problèmes

Vous pouvez utiliser l'application Outils d'assistance du connecteur du graphe de services pour lancer une conversation de chatbot avec un agent virtuel et résoudre un problème ou effectuer une analyse générale d'un Connecteur du graphe de services agent installé sur votre instance.

Si un utilisateur disposant du rôle administrateur a installé l'application Outils de support du connecteur du graphe de services , vous pouvez lancer une conversation de messagerie instantanée avec un agent virtuel pour résoudre les Connecteur du graphe de services problèmes. L'application inclut des conversations prédéfinies en réponse à un type de problème.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez utiliser les conversations prédéfinies pour déboguer et résoudre les types de problèmes suivants :

Problèmes de connexion

Selon la source de données sélectionnée, Virtual Agent vous suggère de mettre à jour ou de définir les propriétés requises, d'exécuter manuellement l'action Concepteur de flux correspondant au connecteur et de vérifier la réponse à partir de la source de données à l'aide de journaux HTTP.

Problèmes de données

L'agent virtuel vous suggère de vérifier les personnalisations dans les règles, les règles de rapprochement, les règles métier et les mappages du moteur Identification et réconciliation (IRE). Examinez le champ et importez à l'origine du problème, retraitez la ligne d'importation et affichez les informations de transformation complètes. Suggère également d'effectuer des étapes de dépannage supplémentaires.

Problèmes de performance

En fonction de la source de données et du jeu d'importation sélectionnés, Virtual Agent vous suggère d'effectuer un contrôle de performance de base et de revoir l'historique Base de données de gestion des configurations (CMDB) des exécutions d'intégration.

Problèmes de mappage

Virtual Agent vous suggère de passer en revue les mappages des champs d'entrée et de sortie à l'aide de l'application du magasin ETL Centre d'intégration .

Résoudre un Connecteur du graphe de services problème

Résolvez les Connecteur du graphe de services problèmes ou effectuez une analyse générale à l'aide du module Dépannage disponible pour Connecteurs Service Graph.

Avant de commencer

Installer les outils d'assistance du connecteur du graphe de services

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Connecteurs du graphe de services** > **Dépannage**.
2. Dans la fenêtre Now Support, sélectionnez **Cliquer ici pour démarrer une nouvelle conversation**.
3. Sélectionnez **Tout me montrer**.
4. Sélectionnez **l'aide du connecteur du graphe de services**.
5. Sélectionnez une option d'aide.

Option	Description
Déboguer un connecteur du graphe de services spécifique	Sélectionnez cette option pour résoudre un problème avec un Connecteur du graphe de services installé sur votre instance.
Analyse générale	Sélectionnez cette option pour analyser une ligne d'importation ou une exécution d'intégration Base de données de gestion des configurations (CMDB) .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. En fonction de l'option d'aide sélectionnée, suivez les instructions d'aide pour résoudre un problème ou effectuer une analyse générale.
7. Facultatif : Fermez la conversation en sélectionnant **Terminer la messagerie instantanée**.

Connecteur du graphe de services pour Active Directory (2.0.0)

Le Connecteur du graphe de services pour Active Directory récupère les informations informatiques et logicielles Microsoft Active Directory du produit (AD) et les importe dans la base de données de gestion des configurations () de votre instance àCMDB l'aide du protocole LDAP (Lightweight Directory Access Protocol).

Demander des applications dans l'App Store

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

Versions prises en charge

- Microsoft Active Directory Version : Dernier test le
- Versions prises en charge ServiceNow® :
  - Utah
  - Vancouver
  - Washington

Cas d'utilisation

Importez les détails informatiques et logiciels relatifs à vos actifs à Microsoft Active Directory partir du produit dans votre CMDBfichier .

Configuration guidée

La configuration guidée pour fournit Connecteur du graphe de services pour Active Directory une séquence organisée de tâches pour configurer l'intégration sur votre instance. Pour accéder à la configuration guidée, Configurer Connecteur du graphe de services pour Active Directory.

CMDB Tableau de bord des intégrations

L'application Éléments communs d'intégration pour CMDB de stockage fournit un tableau de bord avec une vue centrale de l'état, des résultats de traitement et des erreurs de traitement de toutes les intégrations installées. Vous pouvez voir les mesures pour toutes les exécutions d'intégration. Vous pouvez filtrer la vue sur une intégration spécifique CMDB , une durée spécifique ou une exécution d'intégration spécifique. Pour en savoir plus sur la surveillance Microsoft Active Directory des intégrations dans le CMDB tableau de bord des intégrations, reportez-vous à la section CMDB Utilisation du tableau de bord des intégrations.

Mappage de données

Les données provenant des sources de données sont mappées et transformées en définitions de classe d'élément ServiceNow CMDB de Connecteur du graphe de services pour Active Directory configuration (CI) à l'aide du moteur de transformation robuste (RTE). Les données

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

sont insérées dans le ServiceNow CMDB moteur IRE (Identification and Reconciliation Engine).

Une fois la configuration guidée terminée, vous configurez l'intégration pour extraire périodiquement les données d'Active Directory. Les données sont chargées dans les tables suivantes.

Vous pouvez utiliser l'application ETL Centre d'intégration pour afficher les cartes de données.

Sources de données et tables intermédiaires pour Active Directory

Source de données	Table intermédiaire
Importation Active Directory SGC	Importation Active Directory SGC [sn_sec_sgc_ad_active_directory_import]
Ordinateur	Ordinateur [cmdb_ci_computer]
Logiciel	Logiciel [cmdb_ci_spkg], [cmdb_software_instance], [cmdb_sam_sw_install]
Ordinateur Active Directory SGC	Ordinateur Active Directory SGC [sn_sec_sgc_ad_active_directory_computer]

Configurer Connecteur du graphe de services pour Active Directory

Configurez vos connexions LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) et vérifiez-les, définissez les importations planifiées et, éventuellement, ajoutez plusieurs instances avec la configuration guidée.

Avant de commencer

Pour l'utiliser Connecteur du graphe de services, vous avez besoin d'un abonnement à une unité d'abonnement basée sur l'application Gestion des opérations informatiques Visibilité (ITOM) ou sur l'application ITOM Découverte. Comme défini dans la section intitulée « Types de ressources informatiques gérées » dans la vue d'ensemble des unités d'abonnement ServiceNow pour votre abonnement, pour les ressources informatiques gérées qui sont créées ou modifiées dans le CMDB , Connecteur du graphe de servicesmais qui ne sont pas encore gérées par Visibilité ITOM ou Détection ITOM , ces ressources augmenteront la consommation d'unités d'abonnement de cette application. Passez en revue votre consommation actuelle d'unités d'abonnement dans Visibilité ITOM ou Détection ITOM pour vous assurer de la capacité disponible.

- L'application Integration Commons for CMDB Store, qui est automatiquement installée.
- L'application CMDB de stockage Modèles de classe CI, qui est automatiquement installée. Consultez Application de stockage CMDB CI Class Models.
- Le ITOM module d'extension Discovery License (com.snc.itom.discovery.license). Vous devez activer ce module d'extension.
- ITOM Module d'extension de gestion des licences (com.snc.itom.license). Pour plus d'informations, consultez Demander la détection .
- Le module d'extension Datastream Action (com.glide.hub.action_type.datastream), qui est automatiquement installé.
- Observability Commons for CMDB (sn_observability), qui est uniquement requis pour l'ingestion d'événements. Cette application doit être installée avant l'installation du connecteur pour que la gestion des événements fonctionne. Pour plus d'informations, consultez Observability Commons pour CMDB sur le ServiceNow Store.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une fois que vous avez suivi les instructions qui vous ont été fournies pour télécharger et activer l'application Connecteur du graphe de services pour Active DirectoryTélécharger une application à partir de ServiceNow Store pour la première fois , consultez et Installer une Opérations de sécurité intégration . Vous devez suivre quelques étapes avant de configurer cette intégration.

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Connecteurs du graphe de services** > **Active Directory** > **Configuration**.
2. Sur la page d'accueil Bienvenue dans Configuration guidée, sélectionnez **Continuer**.
3. Sur la page Expérience, sélectionnez **Meilleure expérience** , puis **Continuer**.
   La page Connecteur du graphe de services pour Active Directory (AD) s'affiche avec les tâches suivantes :
   - Configurer le serveur LDAP
   - Ajouter plusieurs instances
   - Configurer des tâches d'importation planifiée
4. Sélectionnez **Configurer le serveur LDAP** pour le développer.
   Les étapes suivantes sont affichées dans le panneau de navigation de gauche :
   - Configurer le seuil d'inactivité
   - Mettre à jour la définition LDAP OU
   - Configurer les détails du serveur LDAP
   - Tester la connexion au serveur LDAP

   Un seul serveur LDAP est fourni avec l'application. Ce serveur comprend une unité organisationnelle (OU) qui récupère les informations sur l'objet d'un ordinateur à partir de l'UO de l'ordinateur.
5. Facultatif : Sélectionnez **Configurer le seuil d'inactivité** pour ouvrir l'enregistrement.
   Le formulaire de propriété système sn_sec_sgc_ad.inactive_threshold s'affiche.
6. Sélectionnez le lien **ici** dans le message en haut du formulaire pour modifier l'enregistrement.
7. Facultatif : Sinon, vous pouvez sélectionner l'icône **Globe** en haut à droite de l'écran et sélectionner **Connecteur du graphe de services pour Active Directory** dans la liste pour modifier le périmètre de l'application afin de pouvoir modifier le formulaire.
   Au fur et à mesure que vous progressez dans la configuration guidée, suivez les instructions affichées en haut des pages pour modifier le périmètre de l'application afin de pouvoir ouvrir, modifier et enregistrer l'enregistrement.
8. Saisissez un seuil dans le champ **Valeur** .
   La valeur par défaut est de 90 jours. Avant de modifier cette valeur, consultez les informations sur le paramètre de seuil en haut de la page. Avec ce paramètre, les actifs qui correspondent à la valeur de seuil du jour sont exclus de l'importation.
9. Cliquez avec le bouton droit de la souris dans l'en-tête gris intitulé Propriété système sn_sec_sgc_ad.inactive_threshold de l'enregistrement et sélectionnez **Enregistrer**.
10. Sélectionnez **Marquer comme terminé** , puis **Continuer**.
    L'enregistrement Accès à la définition LDAP OU s'affiche.
11. Mettez à jour l'accès aux définitions LDAP OU.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Suivez les étapes indiquées en haut de la page et sur l'enregistrement de définition de l'UO LDAP pour vérifier ou basculer le périmètre de l'application sur « Global » avec le sélecteur d'application.

b. Sélectionnez l'enregistrement **de définition LDAP OU** dans la table pour l'ouvrir.

c. Dans l'enregistrement, si ce n'est pas sélectionné, sélectionnez l'onglet **Accès à l'application** .

d. S'il est affiché, sélectionnez le lien pour modifier l'enregistrement suivi des cases à cocher des paramètres d'autorisation souhaités.

e. Cliquez avec le bouton droit dans l'en-tête gris de l'enregistrement Table LDAP OU Definition et sélectionnez **Enregistrer**.

f. Sélectionnez **Marquer comme terminé** , puis **Continuer**.
La page Configurer les détails du serveur LDAP s'affiche.

12. Fournissez les détails de la connexion au serveur LDAP.

a. Vérifiez les valeurs ou renseignez les champs.

Champ	Valeur
Nom	Lecture seule : nom unique du serveur LDAP, par exemple SGC-AD-computer.
Application	Lecture seule : Connecteur du graphe de services pour Active Directory (AD).
Actif	Case à cocher.
Nom de connexion distinct	Nom de connexion du serveur AD.
Mot de passe de connexion	Mot de passe du serveur AD.
Répertoire de recherche de départ	Répertoire dans lequel vous souhaitez rechercher, par exemple `DC=Ops`.
(Facultatif) Serveur MID	Serveur MID dédié pour la connexion, le cas échéant. **Remarque :** Un Serveur MID est requis pour les connexions sur site si l'instance n'est pas publiquement accessible.
URL des serveurs LDAP	Ajoutez l'URL du serveur, par exemple `ladp://host-name:389/`.

b. Cliquez avec le bouton droit de la souris dans l'en-tête gris intitulé Serveur LDAP et sélectionnez **Enregistrer**.

c. Sélectionnez **Marquer comme terminé** , puis **Continuer**.
La page Tester la connexion au serveur LDAP s'affiche.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

13. Testez la connexion au serveur LDAP.

a. Faites défiler l'écran jusqu'à la section Liens connexes du formulaire et sélectionnez le lien Test de la **connexion**
Si la connexion réussit, un message Connexion réussie s'affiche. Si votre test de connexion échoue, un message s'affiche avec des informations expliquant pourquoi la connexion a échoué. Examinez le champ Message pour savoir comment procéder.

b. Si vous modifiez l'enregistrement pour corriger la connexion, cliquez avec le bouton droit de la souris dans l'en-tête gris intitulé Serveur LDAP et sélectionnez **Enregistrer**.

c. Sélectionnez **Marquer comme terminé** , puis **Continuer**.
Ajouter plusieurs instances est affiché dans l'en-tête supérieur des tâches.

L'ajout de plusieurs instances est facultatif. Si vous ne souhaitez pas ajouter plusieurs instances, vous pouvez passer à l'étape 14 et à la tâche Définir les tâches d'importation planifiées.

14. Facultatif : Ajoutez plusieurs instances.
Pour ajouter plusieurs instances, vous devez mettre à jour l'accès à la source de données. Vous devez modifier les autorisations de la table Source de données [sys_data_source] pour créer une source de données pour la nouvelle connexion dans Connecteur du graphe de services pour Active Directory.

15. Sélectionnez **Ajouter plusieurs instances** dans la liste déroulante de l'en-tête supérieur.
Les tâches suivantes s'affichent :

- Mettre à jour l'accès à la source de données
- Mettre à jour l'accès à Importation de données planifiée
- Ajouter un autre serveur LDAP
- Liste des serveurs LDAP configurés

16. Sélectionnez **Mettre à jour l'accès à la source de données**.

a. Suivez les étapes indiquées en haut de la page pour changer le périmètre de l'application avec le sélecteur d'application pour ouvrir, modifier et enregistrer l'enregistrement.

b. Sélectionnez l'enregistrement d'importation de données dans la liste pour l'ouvrir.

c. Une fois l'onglet **Accès à l'application** sélectionné, suivez les instructions pour modifier l'enregistrement et modifier les cases à cocher.

d. Cliquez avec le bouton droit de la souris dans l'en-tête gris intitulé Source de données de table et sélectionnez **Enregistrer**.

e. Sélectionnez **Marquer comme terminé** , puis **Continuer**.
La page Mettre à jour l'accès à l'importation de données planifiée s'affiche.

17. Mettre à jour l'accès à Importation de données planifiée.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez l'enregistrement **d'importation de données planifiée** dans la liste pour l'ouvrir.

b. Facultatif : Une fois l'onglet **Accès à l'application** sélectionné, suivez les instructions pour modifier l'enregistrement et modifier les cases à cocher.

c. Cliquez avec le bouton droit de la souris dans l'en-tête gris intitulé Importation de données planifiée de la table et sélectionnez **Enregistrer**.

d. Sélectionnez **Marquer comme terminé** , puis **Continuer**.
La page Ajouter un autre serveur LDAP s'affiche. Cette tâche comporte deux étapes :

- Configuration du serveur LDAP
- Informations de base sur le serveur LDAP

18. Fournissez des informations de configuration du serveur LDAP.

a. Renseignez les champs.

Champ	Valeur
Type de serveur LDAP	Active Directory
Nom de serveur	Nom unique du serveur LDAP.
URL serveur	L'URL, par exemple, `ldap://host-name:389/`.
Lancer le répertoire de recherche	Répertoire dans lequel vous souhaitez effectuer une recherche, par exemple `DC=SecOps`.

b. Sélectionnez **Soumettre**.
Une fois ces modifications envoyées, terminez la deuxième étape de configuration.

c. Renseignez les champs pour les informations de base du serveur LDAP.

Champ	Valeur
Application	Lecture seule Connecteur du graphe de services pour Active Directory.
Actif	Case à cocher.
Nom de connexion distinct	Nom de connexion du serveur AD.
Mot de passe de connexion	Mot de passe du serveur AD.
Répertoire de recherche de départ	Répertoire dans lequel vous souhaitez effectuer une recherche, par exemple `DC=SecOps`.
Serveur MID	Serveur MID dédié pour la connexion. **Remarque :** Un serveur MID n'est pas nécessaire pour le serveur LDAP.

d. Cliquez avec le bouton droit de la souris dans l'en-tête gris intitulé Serveur LDAP et sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

e. Sélectionnez **Marquer comme terminé** , puis **Continuer**.
La page Liste des serveurs LADP configurés s'affiche.

f. Sélectionnez votre nouvel enregistrement dans la liste pour l'ouvrir et tester la connexion.

g. Facultatif : Modifiez les informations dans le formulaire.

h. Lorsque vous êtes satisfait des informations, faites défiler jusqu'aux liens connexes et sélectionnez le lien **Test** de la connexion.
Si la connexion réussit, un message s'affiche. Si votre test de connexion échoue, consultez les champs Message et Suggestion pour savoir comment procéder.

i. Une fois la connexion établie, cliquez avec le bouton droit de la souris dans l'en-tête gris intitulé Serveur LDAP et sélectionnez **Enregistrer**.

j. Sélectionnez **Marquer comme terminé** , puis **Continuer**.

19. Pour configurer des travaux planifiés, sélectionnez **Configurer des travaux d'importation planifiée** dans la liste déroulante située dans l'en-tête supérieur.
Vous devez activer une tâche planifiée à partir de la page de configuration.

a. Sur la page Configurer les travaux planifiés, sélectionnez un enregistrement dans la liste Importations de données planifiées pour l'ouvrir.

b. Cochez la case **Actif** et renseignez les champs.

Champ	Valeur
Nom	Nom unique du serveur LDAP, SGC-AD-computer.
Application	Connecteur du graphe de services pour Active Directory (AD) en lecture seule.
Exécuter	Fréquence à laquelle vous souhaitez que la tâche s'exécute. Si vous souhaitez exécuter une importation de test avant de la planifier, vous préférerez peut-être la définir sur **Une fois**.
Exécuter en tant que	Exécutez la tâche planifiée avec les informations d'identification d'un autre utilisateur spécifié.
Heure	Lorsque vous voulez que la tâche s'exécute.
Actif	Cochez la case.
Conditionnel	Conditions spécifiques dans lesquelles cette tâche est exécutée.
Utiliser la connexion	Laissez cette option désactivée pour la première exécution. Spécifie une autre connexion et des informations d'identification pour cette tâche.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur
Importation concurrente	Laisser activé. Divise les données en plusieurs ensembles d'importation. Consultez le message pour plus d'informations.
Méthode de partition	Laissez comme taille personnalisée.
Taille de la partition en octets	15,000. Importez la taille définie pour une planification anticipée.
Exécuter le script avant importation	Laisser activé. Spécifie un script à exécuter avant l'exécution de l'importation.
Exécuter le script après importation	Laisser activé. Spécifie un script à exécuter après l'importation.

c. Facultatif : Sélectionnez **Exécuter maintenant** pour exécuter la tâche.
Si vous choisissez de ne pas exécuter la tâche à la demande, la tâche suivante s'exécute selon la planification que vous avez définie.

d. Cliquez avec le bouton droit dans l'en-tête gris Importations de données planifiées et sélectionnez **Enregistrer**.

e. Sélectionnez **Marquer comme terminé** , puis **Continuer**.

20. Sur la page d'accueil de Configuration guidée, sélectionnez **Terminer** pour terminer la configuration.

Classes CMDB ciblées dans Connecteur du graphe de services pour Active Directory

Lorsque vous avez terminé la configuration guidée, vous pouvez configurer l'intégration pour extraire périodiquement les données. Les données sont enregistrées dans des tables qui s'étendent à partir de la table Élément de configuration [cmdb_ci].

Ordinateur [cmdb_ci_computer]

Les attributs suivants de la table Ordinateur [cmdb_ci_computer] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
Catégorie	catégorie
ID d'objet	object_id
Nom de domaine complet	fqdn
Date de sortie	check_out
Enregistrement	check_in
Première découverte	first_discovered
Système d'exploitation	os
Version du système d'exploitation	os_version

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Logiciel [cmdb_ci_spkg]

Les attributs suivants dans la table Logiciel [cmdb_ci_spkg] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
Clé	key
Version	version

Instance logicielle [cmdb_software_instance]

Les attributs suivants de la table Instance logicielle [cmdb_software_instance] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
Installer sur	installed_on
Nom de produit	logiciel

Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]

Les attributs suivants de la table Installation de logiciel [cmdb_sam_sw_install] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom d'affichage	display_name
Version	version
Source de découverte	discovery_source

Ordinateur Active Directory SGC [sn_sec_sgc_ad_active_directory_computer]

Les attributs suivants de la table Ordinateur Active Directory SGC [sn_sec_sgc_ad_active_directory_computer] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Expiration du compte	account_expires
Nombre de mots de passe incorrects	bad_pwd_count
Durée du mot de passe incorrect	bad_password_time
Page de codes	code_page
Nom commun	Cn
Code du pays	country_code
Description	description

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom d'affichage	display_name
Nom unique	distinguished_name
DN	dn
DscoreDonnées de propagation	dscore_propagation_data
Type d'instance	instance_type
Objet système iscritique	iscritical_system_object
Mots clés	Mots clés
Dernière connexion	last_logon
Marqueurs de politique locale	local_policy_flags
Nombre d'ouvertures de session	logon_count
Membre de	member_of
MS-DS-Hôte compte de service	msds_host_service_account
Types de chiffrement pris en charge par MS-DS	msds_support_ncryptiontypes
Nom	name
Classe d'objet	object_class
GUID de l'objet	object_guid
Autres objets connus	other_well_known_objects
Dernier mot de passe défini	pwd_last_set
ID du groupe primaire	primary_groupid
Nom SamAccount	sam_account_name
Type SamAccount	sam_account_type
Informations sur la liaison de service	service_binding_information
Nom de classe de service	service_class_name
Nom DNS du service	service_dns_name
Type de nom DNS du service	service_dns_name_type
Nom principal du service	service_principal_name
Afficher uniquement dans la vue avancée	show_in_advanced_view_only
Source	source
Contrôle de compte d'utilisateur	user_account_control
USN changé	usn_changed
USN créé	usn_created
En cas de changement	when_changed

Connecteur du graphe de services pour AWS (2.7.0)

Utilisez le Connecteur du graphe de services pour AWS pour importer Amazon Web ServicesAWS() des données en toute sécurité dans votre ServiceNow instance.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demander des applications dans l'App Store

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

L'intégration utilise AWS des technologies natives et AWS les meilleures pratiques de sécurité pour permettre aux équipes cloud de connecter les données à leur ServiceNow workflow. Pour plus d'informations sur le Connecteur du graphe de services pour AWS, consultez l'article d'introduction de Connecteur du graphe de services pour AWS sur le ServiceNow Community site.

Versions prises en charge ServiceNow

- Vancouver
- Washington DC
- Xanadu

Cas d'utilisation

Voici des exemples sur la façon dont vous pouvez utiliser le Connecteur du graphe de services pour différentes ServiceNow applications :

- Visibilité des ressources, des relations et de l'état du cloud en temps réel.
- Découverte approfondie des applications pour les résultats ITAM ou SAM.
- Résultats en matière de gouvernance et de conformité.

Informations importantes pour la mise à niveau Connecteur du graphe de services pour AWS

Avant de commencer le processus de mise à niveau, effectuez les tâches suivantes :

- S'il existe des personnalisations, supprimez les enregistrements associés à la Connecteur du graphe de services pour AWS table Mises à jour du client [sys_update_xml]. Consultez Table Mises à jour du client .
- Mettez à niveau toutes les dépendances.

Une fois que vous avez installé la dernière version du Connecteur du graphe de services pour AWS:

- Effectuez une importation complète des données à partir de votre AWS instance. Vérifiez que la valeur du champ **Utiliser la dernière date/heure d'exécution** est effacée pour toutes les sources de données de la AWS table Source de données [sys_data_source].
- Téléchargez et réexécutez les AWS scripts. Consultez Configurer l'environnement AWS.

Configuration guidée

La configuration guidée pour fournit Connecteur du graphe de services pour AWS une séquence organisée de tâches pour configurer l'intégration sur votre instance. Pour accéder à la configuration guidée, reportez-vous à la section Configurer Connecteur du graphe de services pour AWS.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : À partir de la Connecteur du graphe de services pour AWS version 2.3.0 :

- Les scripts CloudFormation disponibles dans le connecteur sont plus sécurisés avec des autorisations de gestion des identités et des accès (IAM) incluses dans le périmètre. nécessitant moins d'autorisations utilisateur pour importer des données à partir de AWS.
- La commande d'envoi dans AWS les documents Systems Manager (documents SSM) dispose d'une commande supplémentaire pour la prise en charge de la découverte approfondie des données de base de données.
- Le processus de gestion des erreurs HTTP renvoie des résultats plus précis pour les cas d'échec d'importation.

Par conséquent, lors de la mise à niveau à partir de la Connecteur du graphe de services pour AWS version 2.2.1 ou antérieure, assurez-vous d'avoir utilisé la configuration guidée pour télécharger et exécuter les scripts CloudFormation mis à niveau.

Tableau de bord des intégrations CMDB

L'application Éléments communs d'intégration pour CMDB de stockage fournit un tableau de bord avec une vue centrale de l'état, des résultats de traitement et des erreurs de traitement de toutes les intégrations installées. Vous pouvez voir les mesures pour toutes les exécutions d'intégration. Vous pouvez filtrer la vue sur une intégration spécifique CMDB , une durée spécifique ou une exécution d'intégration spécifique. Pour en savoir plus sur la surveillance AWS des intégrations dans le CMDB tableau de bord des intégrations, reportez-vous à la section CMDB Utilisation du tableau de bord des intégrations.

Mappage de données

Les données provenant des sources de données sont mappées et transformées en définitions de classe d'élément ServiceNow CMDB de AWS configuration (CI) à l'aide du moteur de transformation robuste (RTE). Les données sont insérées dans le ServiceNow CMDB moteur IRE (Identification and Reconciliation Engine).

Remarque : Si le champ **Utiliser la dernière exécution** pour une source de AWS données dans la table Source de données [sys_data_source] est vide, le connecteur importe toutes les données initiales disponibles. Si le champ **Utiliser la dernière exécution** inclut un horodatage, le connecteur importe les données incrémentielles nouvellement ajoutées depuis l'exécution précédente.

La table suivante répertorie la commande du calendrier d'importation, les sources de données et les calendriers d'importation du même nom, les tables intermédiaires, les tables cibles en tant que CMDB classes CI, le type d'exigence de calendrier d'importation et les dépendances de calendrier d'importation pour AWS.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de données pour AWS

Ordre	Nom (source de données ou calendrier d'importation)	Table intermédiaire	CMDB Classes CI	Type d besoin calend d'impo
1	SG-AWS-Organization	SG-AWS-Organisation [sn_aws_integ_sg_aws_organization]	Organisations dans le cloud	Obligo
2	SG-AWS-Org-Units	SG-AWS-Org-Unités [sn_aws_integ_sg_aws_org_units]	Unité organisationnelle AWS	Facult
3	SG-AWS-Service-Account	SG-AWS-Service-Account [sn_aws_integ_sg_aws_service_account]	Compte de services dans le cloud Organisations dans le cloud Valeur de clé	Obligo
4	SG-AWS-Service-Account-Tags	SG-AWS-Service-Account-Tags [sn_aws_integ_sg_aws_service_account_tags]	Compte de services dans le cloud Valeur de clé	Facult
5	SG-AWS-Org-Unit-Accounts	SG-AWS-org-Unité-Comptes [sn_aws_integ_sg_aws_org_unit_accounts]	Compte de services dans le cloud	Facult
6	SG-AWS-Datacenters	SG-AWS-Centres de données [sn_aws_integ_sg_aws_datacenters]	Compte de services dans le cloud Centre de données AWS	Obligo
7	SG-AWS-VPC	SG-AWS-VPC [sn_aws_integ_sg_aws_vpc]	Compte de services dans le cloud Réseau dans le cloud Centre de données AWS Valeur de clé	Obligo

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de données pour AWS (suite)

Ordre	Nom (source de données ou calendrier d'importation)	Table intermédiaire	CMDB Classes CI	Type d besoin calend d'impo
			Attributs d'extension Service Graph AWS	
8	SG-AWS-Subnets	SG-AWS-Sous-réseaux [sn_aws_integ_sg_aws_subnets]	Zone de disponibilité Réseau dans le cloud Sous-réseau dans le cloud Centre de données AWS Valeur de clé Attributs d'extension Service Graph AWS	Oblig
9	SG-AWS-Network-Interface	SG-AWS-Interface réseau [sn_aws_integ_sg_aws_network_interface]	Réseau dans le cloud Sous-réseau dans le cloud Interface réseau de gestion dans le cloud Centre de données AWS Valeur de clé Attributs d'extension Service Graph AWS	Requis pour u instan d'ordi virtuel
10	SG-AWS-Sécurité-Group	SG-AWS-Security-Group [sn_aws_integ_sg_aws_security_group]	Réseau dans le cloud Groupe de sécurité de calcul Centre de données AWS Valeur de clé Attributs d'extension Service Graph AWS	Requis pour u instan VM
11	SG-AWS-Storage-Volume	SG-AWS-Volume-de-stockage [sn_aws_integ_sg_aws_storage_volume]	Volume de stockage Instantané du volume de stockage Centre de données AWS	Requis pour u instan VM

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de données pour AWS (suite)

Ordre	Nom (source de données ou calendrier d'importation)	Table intermédiaire	CMDB Classes CI	Type d besoin calend d'impo
			Valeur de clé Attributs d'extension Service Graph AWS	
12	SG-AWS-Image-Private	SG-AWS-Image [sn_aws_integ_sg_aws_image]	Image	Requis pour u instan VM
13	SG-AWS-Image-Id	SG-AWS-Image-ID [sn_aws_integ_sg_aws_image_id]	Image	Requis pour u instan VM
14	SG-AWS-Hardware-Type	SG-AWS-Type de matériel [sn_aws_integ_sg_aws_hardware_type]	Type de matériel Centre de données AWS	Requis pour u instan VM
15	SG-AWS-EC2	SG-AWS-EC2 [sn_aws_integ_sg_aws_ec2]	Instance d'ordinateur virtuel	Facult

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de données pour AWS (suite)

Ordre	**Nom** (source de données ou calendrier d'importation)	**Table intermédiaire**	CMDB **Classes CI**	**Type d besoin calend d'impo**
			Les CI suivants sont renseignés lors du remplissage du CI d'instance d'ordinateur virtuel : Serveur Point de terminaison de carte réseau virtuelle# Mappage de stockage Point de terminaison de bloc Adresse IP Carte réseau Valeur de clé	
16	SG-AWS-ELB-V1	SG-AWS-ELB-V1 [sn_aws_integ_sg_aws_elb_v1]	Équilibreur de charge dans le cloud Groupe de sécurité de calcul Zone de disponibilité Centre de données AWS Valeur de clé Attributs d'extension Service Graph AWS	Facult

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de données pour AWS (suite)

Ordre	**Nom** (source de données ou calendrier d'importation)	**Table intermédiaire**	CMDB **Classes CI**	**Type d besoin calend d'impo**
17	SG-AWS-ELB-V2	SG-AWS-ELB-V2 [sn_aws_integ_sg_aws_elb_v2]	Équilibreur de charge dans le cloud Groupe de sécurité de calcul Zone de disponibilité Centre de données AWS Valeur de clé Attributs d'extension Service Graph AWS	Facult
18	SG-AWS-RDS	SG-AWS-RDS [sn_aws_integ_sg_aws_rds]	Base de données dans le cloud Centre de données AWS Valeur de clé Attributs d'extension Service Graph AWS	Facult
19	SG-AWS-API-Gateway	SG-AWS-API-Gateway [sn_aws_integ_sg_aws_api_gateway]	Passerelle dans le cloud [cmdb_ci_cloud_gateway] Centre de données AWS Valeur de clé Attributs d'extension Service Graph AWS	Facult
20	SG-AWS-Lambda	SG-AWS-Lambda [sn_aws_integ_sg_aws_lambda]	Fonction dans le cloud	Facult

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de données pour AWS (suite)

Ordre	Nom (source de données ou calendrier d'importation)	Table intermédiaire	CMDB Classes CI	Type d besoin calend d'impo
21	SG-AWS-S3	SG-AWS-S3 [sn_aws_integ_sg_aws_s3]	Stockage d'objets dans le cloud	Facult
22	SG-AWS-DynamoDb	SG-AWS-DynamoDB [sn_aws_integ_sg_aws_dynamodb]	Table DynamoDB Centre de données AWS Valeur de clé Attributs d'extension Service Graph AWS	Facult
23	SG-AWS-Software-Inventory	SG-AWS-Software-Inventory [sn_aws_integ_sg_aws_software_inventory] SG-AWS-Software-Staging [sn_aws_integ_sg_aws_temp_software_staging]	Lorsque l'application Software Asset Management (SAM) n'est pas installée : Packages logiciels Instance logicielle Serveur Lorsque l'application SAM est installée : Installation de logiciel Serveur	Facult

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de données pour AWS (suite)

Ordre	**Nom** (source de données ou calendrier d'importation)	**Table intermédiaire**	CMDB **Classes CI**	**Type d besoin calend d'impo**
24	SG-AWS-Software-Remove	SG-AWS-Software-Remove [sn_aws_integ_sg_aws_software_remove]	Aucun	Facult

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de données pour AWS (suite)

Ordre	Nom (source de données ou calendrier d'importation)	Table intermédiaire	CMDB Classes CI	Type d besoin calend d'impo
25	SG-AWS-SSM-SendCommand	SG-AWS-SSM-SendCommand [sn_aws_integ_sg_aws_ssm_sendcommand]	Processus en cours Connexions TCP	Facult
26	SG-AWS-Tags	Balises SG-AWS [sn_aws_integ_sg_aws_tags]	Table DynamoDB Équilibreur de charge dans le cloud	Facult

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de données pour AWS (suite)

Ordre	**Nom** (source de données ou calendrier d'importation)	**Table intermédiaire**	CMDB **Classes CI**	**Type d besoin calend d'impo**
			Fonction dans le cloud Valeur de clé	
27	SG-AWS-VM-Hw-Consolidation	SG-AWS-VM-HW-Consolidation [sn_aws_integ_sg_aws_vm_hw_consolidation]	Instance d'ordinateur virtuel Serveur	Facult

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de données pour AWS (suite)

Ordre	Nom (source de données ou calendrier d'importation)	Table intermédiaire	CMDB Classes CI	Type d besoin calend d'impo
28	SG-AWS-EKS-Cluster	Grappe SG-AWS-EKS [sn_aws_integ_sg_aws_eks_cluster]	Grappe kubernetes Centre de données AWS Valeur de clé Attributs d'extension Service Graph AWS	Facult

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de données pour AWS (suite)

Ordre	Nom (source de données ou calendrier d'importation)	Table intermédiaire	CMDB Classes CI	Type d besoin calend d'impo
29	SG-AWS-EKS-Cluster-2	SG-AWS-EKS-Cluster-2 [sn_aws_integ_sg_aws_eks_cluster_2]	Grappe kubernetes Centre de données AWS Valeur de clé Attributs d'extension Service Graph AWS	Facult

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de données pour AWS (suite)

Ordre	Nom (source de données ou calendrier d'importation)	Table intermédiaire	CMDB Classes CI	Type d besoin calend d'impo
30	SG-AWS-EKS-FULL	SG-AWS-EKS-FULL [sn_aws_integ_sg_aws_eks_full]	Grappe kubernetes Serveur Espaces de noms Kubernetes Nœud Kubernetes Service Kubernetes Pod kubernetes Conteneur Docker Image de Docker Volume Kubernetes Déploiement Kubernetes DaemonSet Kubernetes Ensemble de répliques Kubernetes	Facult

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de données pour AWS (suite)

Ordre	**Nom** (source de données ou calendrier d'importation)	**Table intermédiaire**	CMDB **Classes CI**	**Type d besoin calend d'impo**
31	SG-AWS-Generic-Resources	SG-AWS-Generic-Resources [sn_aws_integ_sg_aws_generic_resources]	Ressource dans le cloud Attributs d'extension Service Graph AWS	Facult

Remarque :

- La source de données SG-AWS-Generic-Resources importe les données des ressources génériques qui ne sont pas suivies par d'autres sources de données. Le connecteur utilise la table Liste blanche d'inclusion des ressources du graphe de services [sn_cmdb_int_util_service_graph_resource_inclusion_whitelist] pour différencier les types de ressources génériques des autres types de ressources pris en charge.

  Le connecteur renseigne d'abord toutes les ressources prises en charge dans la table Liste blanche d'inclusion des ressources du graphe de services [sn_cmdb_int_util_service_graph_resource_inclusion_whitelist]. Ces ressources, classées selon leurs types de ressources pris en charge respectifs, ont des sources de données spécifiques désignées pour l'ingestion dans le connecteur. Lorsque la source de données SG-AWS-Generic-Resources est exécutée et récupère les types de ressources non pris en charge, ils sont ajoutés à la table Liste d'inclusion des ressources du graphe de services [sn_cmdb_int_util_service_graph_resource_inclusion_whitelist] et catégorisés comme génériques.

- Si le AWS service Systems Manager (SSM) n'est pas activé, le connecteur remplit les enregistrements de serveur dans la classe Serveur [cmdb_ci_server]. Si le AWS service SSM est activé, les enregistrements du serveur sont renseignés dans la classe du serveur Linux [cmdb_ci_linux_server] ou du serveur Windows [cmdb_ci_win_server]. La classe Serveur [cmdb_ci_server] est la classe parente des classes Serveur Linux [cmdb_ci_linux_server] et Serveur Windows [cmdb_ci_win_server].

Pour plus d'informations sur l'emplacement d'enregistrement des données lors de l'extraction des données à partir de AWS, consultez CMDB Classes ciblées dans Connecteur du graphe de services pour AWS et Types de ressources pris en charge AWS.

Lorsque vous exécutez le test de diagnostic, les données sont chargées dans les tables suivantes :

- Détails du diagnostic Service Graph AWS [sn_aws_integ_sg_aws_diagnostic_details]
- Résumé du diagnostic SG-AWS [sn_aws_integ_sg_aws_diagnostic_summary]
- Notes de résumés des diagnostics Service Graph AWS [sn_aws_integ_sg_aws_diagnostic_summary_notes]

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez utiliser l'application Centre d'intégration ETL pour afficher les cartes de données. Consultez Centre d'intégration ETL (3.2) pour plus d'informations.

Les AWS données de configuration de chaque connexion sont stockées dans la table des propriétés de l'application Service Graph AWS [sn_aws_integ_sg_aws_application_properties].

Pour plus d'informations sur la façon dont les informations CI sont extraites d'AWS, consultez l'article Connecteur du graphe de services pour AWS : spécifications fonctionnelles et CI sur le ServiceNow Community site.

Prise en charge BYOL

L'apport de vos propres licences (BYOL) est le processus qui consiste à transférer des licences sur site précédemment achetées vers Amazon AWS Cloud. Le connecteur prend en charge le BYOL des CI d'image pour les serveurs Amazon AWS Cloud de base de données Oracle en remplissant la table Valeur de clé [cmdb_key_value] avec les informations de gestion des licences. Lorsque les informations de gestion des licences sont trouvées, la clé est définie sur `Windows_OS_License_Type_automatic` et la valeur de clé est définie sur `BYOL` dans la table Valeur de clé [cmdb_key_value].

Pour prendre en charge le BYOL, la *`sn_aws_integ.load_all_images`* propriété système est activée lors de la transmission initiale pour importer les métadonnées de tous les CI d'image inclus dans la source de données SG-AWS-Image-ID. Après l'extraction initiale, la propriété est automatiquement désactivée. La source de données SG-AWS-Image-Id importe ensuite les métadonnées des CI d'image sans noms uniquement.

Gestion des CI mis hors service dans les composants EKS

Si les CI Amazon Elastic Kubernetes Services (EKS) sont supprimés dans les composants EKS tels que les pods, les services et les volumes, les entrées CI correspondantes sont automatiquement définies sur **Mis** hors service dans les classes CI suivantes CMDB :

Grappe Kubernetes, nœud Kubernetes, pod Kubernetes, service Kubernetes, DaemonSet Kubernetes Espace de noms Kubernetes, déploiement Kubernetes, conteneur Docker, volume Kubernetes

Prise en charge des VPC et des sous-réseaux partagés

Importez les relations CI établies entre les clouds privés virtuels (VPC), les sous-réseaux et les interfaces réseau hébergés dans différents AWS comptes. Par exemple, un VPC dans un AWS compte peut être connecté à un sous-réseau dans le même compte, qui peut ensuite se lier à une interface réseau et à une machine virtuelle dans un autre AWS compte.

Ressources supplémentaires

Consultez les articles suivants sur le ServiceNow Community site pour toute information supplémentaire sur la AWS mise en place :

- Connecteur du graphe de services pour AWS : introduction
- Connecteur du graphe de services pour AWS : outil de diagnostic et résolution des problèmes
- Connecteur du graphe de services pour AWS : spécifications fonctionnelles et CI
- Cloud Discovery et Service Graph AWS

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Contenu associé

Connecteurs Service Graph

Activer la suppression optimisée des CI mis hors service dans AWS

Activer les performances optimisées de la source de données SG-AWS-SendCommand

Gestion des échecs d'importation pour les ressources volumineuses AWS

Gestion des erreurs d'utilisation de la mémoire pour Connecteur du graphe de services pour AWS

Configurer l'environnement AWS pour le Connecteur du graphe de services pour AWS

Configurez votre Amazon Web Services environnement (AWS) pour importer des données à l'aide de .Connecteur du graphe de services pour AWS

Avant de commencer

Installez l'application Connecteur du graphe de services pour AWS (sn_aws_integ). Pour plus d'informations, voir Installer une application ServiceNow Store .

Rôle requis : administrateur d'application

Procédure

1. En savoir plus sur le AWS Ressources utilisées par le connecteur.
   Familiarisez-vous avec les AWS concepts pour apprendre comment le Connecteur du graphe de services pour AWS est intégré à AWS.
2. Télécharger les AWS scripts.
   Téléchargez les AWS scripts inclus dans la configuration guidée du Connecteur du graphe de services pour AWSfichier .
3. Passez en revue les exigences avant d'exécuter AWS scripts.
   Renseignez les conditions préalables avant d'exécuter les AWS scripts.
4. Exécutez les scripts AWS.
   Exécutez les scripts fournis avec pour Connecteur du graphe de services pour AWS configurer l'environnement pour l'importation AWS de données.

AWS ressources utilisées par le Connecteur du graphe de services pour AWS

Familiarisez-vous avec les AWS concepts pour apprendre comment le Connecteur du graphe de services pour AWS est intégré à Amazon Web Services (AWS).

AWS Service de configuration et enregistreur de configuration

Important : Le service AWS Config et AWS l'enregistreur de configuration sont requis pour configurer le connecteur.

Le service AWS Config surveille et enregistre les changements apportés aux configurations de vos AWS ressources.

AWS L'enregistreur de configuration détecte les changements dans la configuration des ressources et capture ces changements sous forme d'éléments de configuration (CI). Le est nécessaire pour configurer le connecteur. L'enregistreur de configuration permet d'enregistrer toutes les données matérielles dans AWS Config. Consultez Qu'est-ce qu'AWS Config ? sur le site de documentation AWS .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le Connecteur du graphe de services pour AWS inclut le script *EnableAWSConfig.yml* pour activer le service AWS Config qui active à la place l'enregistreur de configuration. Consultez Exécution des scripts requis pour la configuration AWS.

Remarque : Assurez-vous que le service AWS de configuration est activé pour tous les comptes et toutes les régions applicables AWS .

AWS Agrégateur Config

Important : L'agrégateur AWS Config est facultatif pour configurer le connecteur.

L'agrégateur AWS Config collecte les données de configuration et de conformité de AWS Config à partir des sources suivantes :

- Comptes et régions multiples
- Compte unique et régions multiples
- Une organisation dans AWS des organisations et tous les comptes au sein de l'organisation dont la AWS configuration est activée.

Les avantages de l'utilisation d'un agrégateur AWS Config avec le Connecteur du graphe de services pour AWS sont les suivants :

- Obtient toutes les données d'un seul emplacement.
- Obtient les mises à jour d'amorce (configurations de base de référence) et les mises à jour incrémentielles (nouvelles configurations ajoutées après la dernière mise à jour).
- Aucune boucle n'est nécessaire dans chaque compte et région.
- Accélère l'extraction des données.

En raison de ces avantages, envisagez d'utiliser l'agrégateur AWS Config pour extraire des données de plusieurs comptes ou régions multiples.

Remarque : Pour détecter les ressources supprimées, le connecteur utilise l'API *config :ListDiscoveredResources* pour parcourir chaque AWS compte et chaque région et mettre à jour le CMDB CI en conséquence. Comme une plage de dates pour la sélection des ressources ne peut pas être spécifiée dans l'API *ListDiscoveredResources* , le connecteur peut effectuer plusieurs appels d'API pour collecter toutes les données susceptibles d'avoir un impact sur les performances du connecteur.

Pour plus d'informations sur la configuration d'un agrégateur AWS Config , consultez Agrégation de données multi-régions multi-comptes et Configuration d'un agrégateur à l'aide de la console sur le site de la AWS documentation.

AWS Gestionnaire de systèmes et AWS Inventaire du gestionnaire de systèmes

Important : AWS Systems Manageret AWS Systems Manager Inventory sont requis pour configurer la fonctionnalité de découverte approfondie.

Systems AWS Manager permet d'extraire les données du serveur, également appelées données de Deep Discovery, à partir des instances EC2 entre les comptes AWS et les régions via des documents SSM. Les données de Deep Discovery comprennent le nom d'hôte, le numéro de série, les données de processeur, les données TCP et les informations de processus.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Systems AWS Manager Inventory importe les données logicielles installées sur les instances EC2. Le groupe de ressources Inventaire de AWS Systems Manager collecte des informations sur les instances EC2 et les applications logicielles qui y sont installées.

Assurez-vous que les éléments suivants sont configurés dans tous les AWS comptes :

- AWS L'Agent de gestion des systèmes (Agent SSM) est installé sur toutes les instances EC2 gérées.
- Le rôle de profil d'instance IAM AmazonSSMForInstancesRole est attaché en tant que profil d'instance sur les instances EC2.
- AWS L'inventaire System Manager est configuré dans chaque AWS région.
- Le AWS gestionnaire de systèmes a accès aux instances EC2 gérées.

Remarque : Par défaut, Systems AWS Manager n'a pas l'autorisation d'effectuer des actions sur les instances EC2. Vous pouvez accorder l'accès en attachant le rôle de profil d'instance IAM AmazonSSMForInstancesRole à l'instance EC2. Reportez-vous à la section Configuration d'AWS Systems Manager sur le site de la AWS documentation.

Les avantages de l'utilisation AWS de Systems Manager et AWS de Systems Manager Inventory sont les suivants :

- AWS Systems Manager permet d'obtenir les données détaillées du serveur telles que le nom d'hôte, le numéro de série, les données de processeur, les données TCP et les informations de processus.
- Systems AWS Manager Inventory permet de classer les serveurs et d'obtenir les données logicielles.

Télécharger les AWS scripts

Téléchargez les AWS scripts inclus dans la configuration guidée du Connecteur du graphe de services pour AWSfichier .

Avant de commencer

- Assurez-vous d'avoir installé l'application Connecteur du graphe de services pour AWS (sn_aws_integ). Pour plus d'informations, voir Installer une application ServiceNow Store .
- Assurez-vous d'avoir sélectionné le périmètre de l'application **Connecteur du graphe de services pour AWS** à l'aide du sélecteur d'application. Voir Sélecteur d'application .

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Connecteur du graphe de services pour AWS** > **Configuration**.
2. Sur la page Mise en route, sélectionnez **Démarrer**.
3. Dans la section Configurer l'environnement AWS de la page Connecteur du graphe de services pour AWS , sélectionnez **Mise en route**.
4. Pour la tâche Télécharger les scripts, sélectionnez **Configurer**.
5. Lorsque vous téléchargez tous les scripts sur votre ordinateur local, sélectionnez **Fermer** pour fermer la boîte de dialogue Télécharger les scripts et revenir à la configuration guidée.
6. Définissez la tâche Télécharger les scripts sur Terminé en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conditions préalables à l'exécution des scripts

Renseignez les conditions préalables avant d'exécuter les AWS scripts.

Important : Assurez-vous d'avoir téléchargé les scripts disponibles dans le Connecteur du graphe de services pour AWSfichier . Consultez Télécharger les AWS scripts.

Décidez des détails suivants à utiliser ultérieurement lors de l'exécution AWS des scripts :

- ServiceNow Rôle IAM
- ServiceNow Nom d'utilisateur IAM
- Catégorie S3 pour le ServiceNow Rôle IAM

Remarque : Définissez une catégorie S3 uniquement lorsque vous utilisez des scripts de découverte approfondie.

Déterminer le ServiceNow rôle IAM

Déterminez le rôle IAM (Identity and Access Management) qui effectue des opérations en lecture seule dans les comptes membres pour extraire les éléments de configuration (CI) de l'environnement AWS .

Par défaut, le script `CreateSnowOrganizationAccountAccessRoleInMemberAccount.yml` crée le rôle IAM SnowOrganizationAccountAccessRole. Vous pouvez utiliser le nom par défaut créé par le script ou créer un nouveau rôle IAM. Toutefois, lorsque cela est requis comme paramètre d'entrée, vous devez saisir le même rôle IAM dans tous les scripts. Consultez Exécution des scripts requis pour la configuration AWS.

Déterminer le nom d'utilisateur ServiceNow IAM

Déterminez le nom de l'utilisateur IAM qui assume le ServiceNow rôle IAM dans les comptes membres.

Par défaut, le script `CreateServiceNowUser.yml` crée l'utilisateur IAM NOWSGCUser. Vous pouvez utiliser le nom par défaut créé par le script ou créer un nouvel utilisateur IAM. Toutefois, lorsque cela est requis comme paramètre d'entrée, vous devez saisir le même nom d'utilisateur IAM dans tous les scripts. Consultez Exécution des scripts requis pour la configuration AWS.

Définir la catégorie S3 pour Deep Discovery

Configurez une catégorie S3 avec des privilèges de lecture et de suppression pour le rôle IAM afin de stocker et de supprimer les réponses de l'API `SendCommand` lors de l'importation ServiceNow de AWS données.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur d'application

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez une catégorie S3 pour l'application Connecteur du graphe de services pour AWS et activez le ServiceNow rôle IAM pour accéder à cette catégorie dans l'organisation.

Remarque : Utilisez une catégorie S3 uniquement lorsque vous souhaitez effectuer une découverte approfondie sur les instances EC2.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Créer une catégorie S3 dans une région de AWS compte.
   Reportez-vous à la section Création d'un compartiment sur le site de la AWS documentation.

   Remarque : La catégorie S3 doit avoir les paramètres d'autorisation suivants.

   Autorisations de catégorie S3 et leurs paramètres

Autorisation	Paramètre
Accès	Catégorie et objets non publics
Accès public du bloc S3	Bloquer l'accès public aux catégories et objets S3

   Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Accès public au bloc S3 sur le site de la AWS documentation.

2. Ajouter une politique de compartiment.

   Reportez-vous à la section Stratégies de compartiment sur le site de documentationAWS.

   Pour accéder à la catégorie S3 que vous avez créée à l'étape 1, sa politique de catégorie doit autoriser le rôle de profil d'instance IAM attaché aux instances EC2 gérées. Vous pouvez soit créer une politique de catégorie, soit accorder l'accès à votre AWS compte membre dans la liste de contrôle d'accès aux catégories (ACL). Le compte membre doit inclure les instances EC2.

   Remarque : L'ajout d'un AWS compte de membre à l'ACL de la catégorie permet à tous les utilisateurs et rôles du compte membre d'accéder à la catégorie S3.

   Consultez l'exemple de code suivant lors de l'ajout d'une stratégie de catégorie.

```
{
    "Version": "2012-10-17",
    "Id": "S3PolicyforServiceNowIAMrole",
    "Statement": [
        {
            "Sid": "EC2S3Access",
            "Effect": "Allow",
            "Principal": {
                "AWS":
 "arn:aws:iam::AWS-ACCOUNT:role/INSTANCE-PROFILE-ROLE-NAME"
            },
            "Action": [
                "s3:GetObject",
                "s3:PutObject",
                "s3:PutObjectAcl"
            ],
            "Resource": "arn:aws:s3:::DOC-EXAMPLE-BUCKET/*"
        }
    ]
}
```

   Où

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- *SOURCE-AWS-ACCOUNT* est l'ID du AWS compte membre qui inclut les instances EC2.
- *INSTANCE-PROFILE-ROLE-NAME* est le profil d'instance IAM attaché aux instances EC2.

  Par défaut, le script *AmazonSSMForInstancesRoleSetup.yml* crée le rôle de profil d'instance IAM AmazonSSMForInstancesRole et l'attache à la stratégie de catégorie AmazonSSMManagedInstanceCore. Consultez Exécution des scripts requis pour la configuration AWS.

- *DOC-EXAMPLE-BUCKET* est le nom de la catégorie S3.

L'exemple de politique de compartiment suivant présente les éléments d'effet, de principal, d'action et de ressource. La politique autorise AmazonSSMRoleForInstances, un rôle de profil d'instance IAM dans un compte avec des autorisations ID `123456789000`, `s3 :GetObject`, `s3 :PutObject` et `s3 :PutObjectAcl` S3 sur le compartiment `myS3Bucket` .

```
{
    "Version": "2012-10-17",
    "Id": "S3PolicyforServiceNowIAMrole",
    "Statement": [
        {
            "Sid": "EC2S3Access",
            "Effect": "Allow",
            "Principal": {
                "AWS": [

 "arn:aws:iam::123456789000:role/AmazonSSMRoleForInstances",

 "arn:aws:iam::123456789001:role/AmazonSSMRoleForInstances",

 "arn:aws:iam::123456789002:role/AmazonSSMRoleForInstances",

 "arn:aws:iam::123456789003:role/AmazonSSMRoleForInstances",

 "arn:aws:iam::123456789004:role/AmazonSSMRoleForInstances"
                ]
            },
            "Action": [
                "s3:GetObject",
                "s3:PutObject",
                "s3:PutObjectAcl"
            ],
            "Resource": "arn:aws:s3:::myS3Bucket/*"
        }
    ]
}
```

3. Joignez des autorisations IAM au rôle de profil d'instance pour les instances EC2 afin de publier les réponses de l'API *SendCommand* dans la catégorie S3 que vous avez créée à l'étape 1.
   Consultez Utilisation de profils d'instance et Joindre un rôle IAM à une instance sur le site de documentation AWS .

   Le rôle de profil d'instance IAM attaché aux instances EC2 gérées doit disposer des autorisations `S3 s3 :GetObject`, `s3 :PutObject` et `s3 :PutObjectAcl` pour autoriser l'accès à la catégorie S3, comme indiqué dans l'exemple de stratégie suivant.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
{
    "Version": "2012-10-17",
    "Statement": [
        {
        "Sid": "PublishTerminalOutputToS3",
            "Effect": "Allow",
            "Action": [
                "s3:PutObject",
                "s3:GetObject",
                "s3:PutObjectAcl"
            ],
            "Resource": "arn:aws:s3:::DOC-EXAMPLE-BUCKET/*"
        }
    ]
}
```

Où *DOC-EXAMPLE-BUCKET* est le nom de la catégorie S3.

Remarque : Assurez-vous d'ajouter le suffixe `/*` à la fin du nom de la catégorie pour permettre la création de fichiers sous le nom de la catégorie.

Exécution des scripts requis pour la configuration AWS

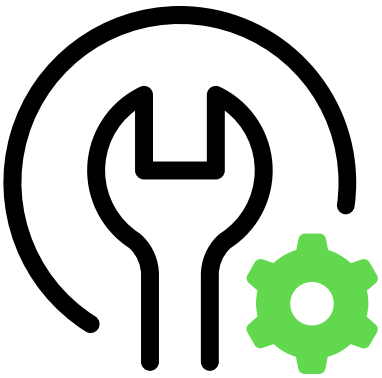
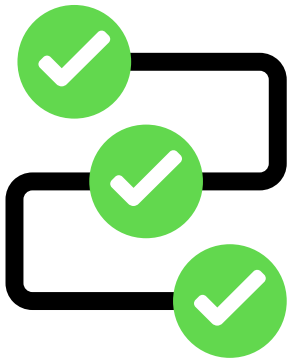
Vous devez exécuter les scripts fournis avec le Connecteur du graphe de services pour AWS pour configurer l'environnement pour l'importation AWS de données.

Important : Avant d'exécuter un AWS script, assurez-vous d'avoir rempli les conditions préalables. Consultez Conditions préalables à l'exécution des scripts.

Les AWS scripts fournis avec le connecteur configurent AWS les ressources pour importer les données des éléments de configuration (CI) dans le CMDBfichier . Pour en savoir plus, consultez AWS ressources utilisées par le Connecteur du graphe de services pour AWS.

En fonction des exigences de l'environnement AWS , les scripts fournis avec sont Connecteur du graphe de services pour AWS classés comme décrit dans la table suivante.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Scripts de base	Scripts de Deep Discovery	Amazon **Scripts EKS**
		
Scripts pour configurer l'environnement AWS pour importer des données à l'aide du connecteur.	Scripts pour configurer Deep Discovery sur Amazon les instances Elastic Compute Cloud (Amazon EC2).	Scripts pour configurer Amazon Elastic Kubernetes Service (EKS) des grappes.

Scripts de base

Utilisez les scripts de base pour configurer l'environnement pour l'importation AWS de données à l'aide de .Connecteur du graphe de services pour AWS

Le tableau suivant décrit les scripts de base AWS disponibles avec le connecteur, les paramètres d'entrée entrés lors de l'exécution d'un script, les conditions d'exécution des scripts et les résultats de l'exécution du script.

Détails du script de base

Script	Paramètres d'entrée
EnableAWSConfig.yml	Aucun
CreateServiceNowUser.yml	SNUserName Nom de l'utilisateur ServiceNow qui a été créé dans le cadre d configuration. Consultez Condi préalables à l'exécution des sc Valeur par défaut : `NOWSGCUse` MbrActRoleName (en anglais seule Nom du rôle IAM qui a été créé ServiceNow cadre de la config

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails du script de base (suite)

Script	Paramètres d'entrée
	Consultez Conditions préalable l'exécution des scripts. Valeur par défaut : `SnowOrganizationAccountAc`
CreateSnowOrganizationAccountAccessRoleInMemberAccount.yml	ACNNBR (en anglais seulement) ID du compte de gestion lorsqu ServiceNow l'utilisateur IAM est compte de gestion Ou ID de compte de membre dési lorsque l'utilisateur ServiceNow trouve dans un compte de mer désigné. Catégorie S3 Amazon Nom de la catégorie S obtenir la sortie `SendCommand` . ServiceNowUserName Nom de l'utilisateur ServiceNow qui a été créé dans le cadre de configuration. Consultez Condi préalables à l'exécution des sc Valeur par défaut : `NOWSGCUse`
SnowDesignatedAccountAccessRoleInManagementAccount.yml	MEMBERACTNBR ID de compte de membre où ServiceNow l'utilisateur IAM a é
AWS-SystemsManager-AutomationExecutionRole.yml	Aucun

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails du script de base (suite)

Script	Paramètres d'entrée
AWS-SystemsManager-AutomationAdministrationRole.yml	Aucun

Traduction automatique

Scripts de Deep Discovery

Utilisez les scripts de Deep Discovery pour configurer Deep Discovery sur Amazon les instances EC2.

Remarque : Exécutez les scripts de découverte approfondie uniquement lorsque vous souhaitez effectuer une découverte approfondie sur les instances EC2.

La table suivante décrit les scripts de découverte approfondie , les paramètres d'entrée entrés lors de l'exécution d'un script, les conditions d'exécution des scripts et les résultats de l'exécution des scripts.

Détails du script de Deep Discovery

Script	Paramètres d'entrée	Condition d'exécution	Résultat
AmazonSSMForInstancesRoleSetup.yml	Catégorie S3 Nom de catégorie S3 qui collecte les détails à partir des instances EC2. Consultez Conditions	Exécutez le script dans tous les AWS comptes en créant un ensemble de piles CloudFormation dans le compte de gestion. Reportez-vous à la section Créer	Crée le rôle de profil d'instance IAM AmazonSSMForInstances à attacher aux instances EC2.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails du script de Deep Discovery (suite)

Script	Paramètres d'entrée	Condition d'exécution	Résultat
	préalables à l'exécution des scripts.	un ensemble de piles sur le site de la AWS documentation.	
SG-AWS-RunShellScript-Setup.yml	Aucun	Exécutez le script dans tous les comptes et toutes AWS les AWS régions en créant un ensemble de piles CloudFormation dans le compte de gestion. Reportez-vous à la section Créer un ensemble de piles sur le site de la AWS documentation.	Crée des documents AW Systems Manager (SSM) pour extraire des donné de Deep Discovery à pa d'une Linux instance EC2
SG-AWS-RunPowerShellScript-Setup.yml	Aucun	Exécutez le script dans tous les comptes et toutes AWS les AWS régions en créant un ensemble de piles CloudFormation dans le compte de gestion. Reportez-vous à la section Créer un ensemble de piles sur le site de la AWS documentation.	Crée des AWS documen SSM pour extraire des données de Deep Disco à partir d'une Windows instance EC2.

Traduction automatique

Amazon Scripts EKS

Utilisez les Amazon scripts EKS pour configurer Amazon Elastic Kubernetes Service (EKS) des grappes.

Remarque : Exécutez les Amazon scripts EKS uniquement lorsque le Amazon service EKS pour Kubernetes les grappes est requis.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le tableau suivant décrit les Amazon scripts EKS , les conditions d'exécution des scripts et les résultats de l'exécution des scripts.

Amazon Détails du script EKS

Script	Condition d'exécution	Résultat
SG-AWS-RunKubeCtlEKSNamesShellScript.yml	Exécutez le script dans tous les AWS comptes et les AWS régions où se trouvent les hôtes bastions EC2 en créant un ensemble de piles CloudFormation dans le compte de gestion. Reportez-vous à la section Créer un ensemble de piles sur le site de la AWS documentation.	Crée un AWS document SSM pour détecter les grappes EKS associées aux hôtes bastion EC2.
SG-AWS-RunKubeCtlShellScript.yml	Exécutez le script dans tous les AWS comptes et les AWS régions où se trouvent les hôtes bastions EC2 en créant un ensemble de piles CloudFormation dans le compte de gestion. Reportez-vous à la section Créer un ensemble de piles sur le site de la AWS documentation.	Crée un AWS document SSM pour extraire les CI liés aux Kubernetes composants, tels que les pods, les services et les déploiements, à partir des grappes EKS.

Configurer Connecteur du graphe de services pour AWS

Configurez l'environnement et les travaux planifiés pour extraire AWS les AWS données dans le CMDBfichier .

Avant de commencer

Pour l'utiliser Connecteur du graphe de services, vous avez besoin d'un abonnement à une unité d'abonnement basée sur l'application Gestion des opérations informatiques Visibilité (ITOM) ou sur l'application ITOM Découverte. Comme défini dans la section intitulée « Types de ressources informatiques gérées » dans la vue d'ensemble des unités d'abonnement ServiceNow pour votre abonnement, pour les ressources informatiques gérées qui sont créées ou modifiées dans le CMDB , Connecteur du graphe de servicesmais qui ne sont pas encore gérées par Visibilité ITOM ou Détection ITOM , ces ressources augmenteront la consommation d'unités d'abonnement de cette application. Passez en revue votre consommation actuelle d'unités d'abonnement dans Visibilité ITOM ou Détection ITOM pour vous assurer de la capacité disponible.

Dépendances et besoins :

- L'application Integration Commons for CMDB Store, qui est automatiquement installée.
- L'application de stockage Modèles de classe CI CMDB, qui est automatiquement installée. Consultez Application de stockage CMDB CI Class Models.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Module d'extension Discovery Core (com.snc.discovery.core), qui est automatiquement installé par Découverte.
- Le module d'extension ITOM Discovery License (com.snc.itom.discovery.license). Vous devez activer ce module d'extension.
- Module d'extension Gestion des licences ITOM (com.snc.itom.license). Pour plus d'informations, consultez Demander la détection .

Assurez-vous d'avoir rempli les conditions préalables à la configuration d'AWS. Consultez Configurer l'environnement AWS.

Remarque : Lors de la mise à niveau à partir d'une version antérieure, assurez-vous d'avoir mis à jour les documents SSM et les autorisations IAM dans votre AWS instance.

- Pour mettre à jour les documents SSM, exécutez les scripts `SG-AWS-RunShellScript-Setup.yml`, `SG-AWS-RunPowerShellScript-Setup.yml` et `SG-AWS-RunKubeCtlShellScript.yml` .
- Pour mettre à jour les autorisations IAM affectées au rôle SnowOrganizationAccountAccessRole, exécutez le script `CreateSnowOrganizationAccountAccessRoleInMemberAccount.yml` .

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour plus d'informations sur les instructions de configuration de **Connecteur du graphe de services pour AWS** , consultez les articles suivants :

- Connecteur du graphe de services pour AWS : article Instructions de configuration [KB1220597] dans la base de Now Support connaissances.
- Connecteur du graphe de services pour AWS : présentation sur le site de la ServiceNow communauté.
- SGC-AWS - Fonctionnalités de la version 2.0 sur le site Community ServiceNow .

Procédure

1. Assurez-vous d'avoir sélectionné le périmètre de l'application **Connecteur du graphe de services pour AWS** à l'aide du sélecteur d'application.
   Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Sélecteur d'application .
2. Accédez à la **Tout** > **Connecteurs du graphe de services** > **AWS** > **Configuration**.
3. Configurer l'environnement AWS.

   Remarque : Pour la tâche Télécharger les scripts, sélectionnez **Configurer** pour télécharger les scripts.

   Une fois que vous avez téléchargé les scripts et configuré l'environnement AWS , définissez les tâches Télécharger les scripts et Instructions de configuration AWS sur Terminé.
4. Configurez les informations d'identification d'authentification pour authentifier les demandes envoyées aux AWS API.

   a. Configurez vos AWS informations d'identification.

      i. Pour la section Configurer la connexion de la page Connecteur du graphe de services pour AWS , sélectionnez **Mise en route**.

      ii. Pour la tâche Configurer les informations d'identification , sélectionnez **Configurer**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

iii. Dans le champ **Nom** , saisissez un nom pour l'authentification.

`SG-AWS-Credentials-Org` est le nom de l'alias d'informations d'identification par défaut. Vous pouvez ajouter plusieurs AWS instances. Toutefois, ne modifiez pas l'alias de connexion par défaut.

iv. Saisissez l'ID de clé d'accès et la clé d'accès secrète dans les champs **ID de clé d'accès** et **Clé d'accès secrète** respectivement.

Les AWS clés d'accès sont des informations d'identification à long terme pour l'utilisateur IAM et comprennent deux parties : un ID de clé d'accès et une clé d'accès secrète. Vous devez utiliser à la fois l'ID de clé d'accès et la clé d'accès secrète pour authentifier les demandes.

v. Revenez à la page Configurer la tâche de connexion en sélectionnant l'icône de retour (<).

vi. Définissez la tâche Configurer les informations d'identification sur Terminé en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

b. Testez la connexion de l'API AWS pour importer des données à partir de l'application AWS .

i. Pour la tâche Tester la connexion dans la section Configurer la connexion , sélectionnez **Configurer**.

ii. Sélectionnez le lien connexe Test de la **connexion** .

iii. Lorsque le champ **État** est défini sur **Réussite**, sélectionnez l'icône de retour (<) pour revenir à la configuration guidée.

iv. Définissez la tâche Tester la connexion pour qu'elle soit terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

c. Mettez à jour les propriétés de configuration requises pour une AWS instance.

i. Pour mettre à jour les propriétés de configuration pour la tâche d'instance , sélectionnez **Configurer**.

ii. Sur le formulaire Propriétés de configuration SG-AWS qui s'ouvre dans un nouvel onglet, examinez et modifiez les champs.

Formulaire Propriétés de configuration SG-AWS

Champ	Description
Détails de la connexion	
Alias de connexion	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de AWS connexion. Par exemple, `SG_AWS_CredentialAlias_Org`. Vous pouvez ajouter plusieurs AWS instances. Toutefois, ne modifiez pas le nom de l'alias de connexion `par défaut SG_AWS_CredentialAlias_Org`.
Détails de l'organisation	
Compte d'organisation	Identificateur numérique de compte de l'organisation AWS .
Nom de l'organisation	Nom de l'organisation AWS .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Description de l'organisation	Description de l'organisation AWS .
Régions AWS	
Régions	AWS régions pour collecter les données CI. Par défaut, Connecteur du graphe de services pour AWS s'exécute dans toutes les AWS régions pour collecter les données CI. Vous pouvez entrer AWS des régions spécifiques pour accélérer le processus d'importation des données CI. Par exemple, `us-east1, us-east-2`. Si ce champ est laissé vide, le connecteur du graphe de services pour AWS extrait les ressources de toutes les AWS régions. Toutefois, pour les régions AWS GovCloud, ne laissez pas le champ **Régions** vide. Les régions AWS GovCloud prises en charge sont `us-gov-east-1` et `us-gov-west-1`. Si vous mettez à jour la valeur du champ **Régions** ultérieurement, effacez la valeur du champ **Dernière exécution** dans toutes les sources de données associées au Connecteur du graphe de services pour AWS importer un nouvel ensemble de données.
STS Supposer le nom du rôle	
Rôle STS	Nom du rôle AWS Identity and Access Management (IAM) obtenu par l'utilisateur ServiceNow en appelant l'API *`AssumeRole`* proposée par le AWS Security Token Service (STS). L'API *`AssumeRole`* renvoie un ensemble d'informations d'identification de sécurité temporaires pour permettre à l'utilisateur ServiceNow d'accéder aux AWS ressources. **Remarque :** Entrez le nom du rôle IAM, mais ne préfixez pas `d'ARN` dans le nom. Si vous laissez ce champ vide, la valeur de ce champ est automatiquement définie sur **SnowOrganizationAccountAccessRole**, qui est le nom de rôle IAM par défaut pour l'utilisateur ServiceNow .
Détails du compte S3	
ID du compte S3	Identificateur numérique du AWS compte qui héberge la Amazon catégorie Simple Storage Service (Amazon S3).
Nom de la catégorie S3	Nom de la Amazon catégorie S3 qui collecte les détails à partir des Amazon instances EC2.
Région S3	Région où se trouve la Amazon catégorie S3.
Détails du document SSM SendCommand	
Nom Linux de la commande SSM Send	Nom du document qui définit les actions exécutées par Systems AWS Manager (SSM) sur une instance EC2 basée sur Amazon Linux.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Nom Windows de la commande SSM Send	Nom du document qui définit les actions exécutées par le AWS SSM sur une instance EC2 Windows Amazon .
ID du compte de gestion	
ID du compte de gestion	Compte de gestion dans l'organisation AWS . Le compte appelle l'API *ListAccounts* associée à l'organisation AWS pour collecter des informations de CI à partir de tous les comptes. Pour plus d'informations, consultez ListAccounts sur le site de la AWS documentation. Saisissez une valeur pour ce champ lorsque l'utilisateur ServiceNow a été créé dans un AWS compte membre.
Détails de l'ID de compte autonome	
ID de compte autonome	ID d'un compte membre de l'organisation AWS . **Remarque :** Lors de la spécification d'un compte autonome, les données liées à l'organisation AWS, telles que le nom de l'organisation, les unités organisationnelles, l'ID d'organisation et les comptes de service, ne sont pas importées. Si vous souhaitez importer les données complètes ultérieurement, effacez toute valeur mentionnée dans le champ **ID de compte autonome** . Consultez l'article Connecteur du graphe de services pour AWS : configuration autonome [KB1642159] dans la base de Now Support connaissances.
Détails de l'agrégateur AWS Config	
Compte d'agrégateur Config	AWS compte où le type de ressource d'agrégateur dans le AWS service Config a été configuré. Saisissez une valeur dans ce champ lorsque vous utilisez un AWS agrégateur Config.
Nom de l'agrégateur Config	Nom du type de ressource de l'agrégateur. Ce champ n'est disponible que lorsque vous entrez une valeur dans le champ **Compte d'agrégateur de configuration** .
Région de l'agrégateur Config	Région où réside le type de ressource d'agrégateur. Ce champ n'est disponible que lorsque vous entrez une valeur dans le champ **Compte d'agrégateur de configuration** .
Configuration de la rotation de clé AWS	
Lancer la rotation des clés AWS	Option permettant d'activer le processus de rotation de clés.
Date de rotation de la clé AWS	Date de rotation des clés. Ce champ est automatiquement défini à la date de rotation suivante. Ce champ n'est disponible que lorsque vous sélectionnez la case à cocher AWS **Rotate Keys** .
Période de rotation de la	Période de rotation des clés en jours. Ce champ n'est disponible que lorsque vous sélectionnez la case à cocher AWS **Rotate Keys** .

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
clé AWS (en jours)	
État de rotation de la clé AWS	Message d'état d'une rotation de clés indiquant si la rotation a réussi ou échoué. Ce champ est automatiquement défini pour afficher le message d'état de rotation des clés. Ce champ n'est disponible que lorsque vous sélectionnez la case à cocher AWS **Rotate Keys** . Si l'état de rotation est un échec, une notification par e-mail est déclenchée, si elle est configurée.
Comptes de messagerie pour la réception des notifications d'erreur	Liste séparée par des virgules des adresses de destinataires qui reçoivent des notifications concernant les AWS erreurs de rotation de clés.
Groupes de comptes de messagerie pour la réception des notifications d'erreur	Liste séparée par des virgules ServiceNow des groupes qui reçoivent des notifications concernant les AWS erreurs de rotation de clés.
Configuration de Cloud Gov	
Est Gov Cloud	Option pour indiquer que la configuration de la connexion concerne AWS GovCloud.
Détails du document SSM EKS SendCommand	
Document de noms de grappes EKS	Nom du AWS document SSM pour détecter les grappes EKS associées aux hôtes bastion EC2.
Document de script du shell EKS	Nom du AWS document SSM pour extraire les CI liés aux composants Kubernetes, tels que les pods, les services et les déploiements, à partir des grappes EKS.

iii. Sélectionnez **Enregistrer** , puis **Fermer** pour fermer l'onglet et revenir à l'onglet de configuration guidée.

iv. Définissez l'option Mettre à jour les propriétés de configuration pour que la tâche d'instance soit terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

5. Configurez les ressources EC2 requises pour Amazon Elastic Kubernetes Service (EKS) importer des données de grappe EKS.
Une ressource EC2 EKS est un hôte bastion qui dispose d'un accès réseau aux grappes EKS. Les clusters EKS ne sont pas directement accessibles au connecteur. Par conséquent, vous devez fournir les détails de la ressource EC2 EKS . Pour importer des données de grappe EKS, le connecteur utilise la commande SSM Send sur les ressources EC2 EKS pour exécuter des commandes kubectl à distance.

Remarque : Assurez-vous d'avoir configuré votre AWS environnement pour l'intégration EKS. Pour plus d'informations, consultez l'article Connecteur du graphe de services pour AWS : Intégration d'Amazon EKS [KB1437138] dans la Now Support base de connaissances.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Pour la section Configurer les détails des ressources EKS de la page Connecteur du graphe de services pour AWS , sélectionnez **Mise en route**.

b. Pour la tâche Saisir les détails des ressources EC2 EKS , sélectionnez **Configurer**.

c. Renseignez les champs du formulaire qui s'ouvre dans un nouvel onglet.

SG-AWS-EKS-EC2 : formulaire de ressource

Champ	Description
ID de ressource EC2 EKS	Identificateur de la ressource EC2 EKS.
Compte EC2	Nom d'utilisateur affecté au compte de ressource EC2 EKS .
Région EC2	Région AWS où se trouve la ressource EC2 EKS .
Actif	Option permettant d'activer la ressource EC2 EKS. **Remarque :** Définissez sur faux si vous n'utilisez pas la ressource EC2 EKS .
Connexion	Alias de connexion associé à l'installation de l'environnement et configuré à l'étape AWS4.a.

d. Sélectionnez **Soumettre** pour revenir à la configuration guidée.

e. Répétez les étapes de 5.b à 5.d pour ajouter plusieurs ressources EC2 EKS. Toutes les ressources EC2 EKS sont ajoutées à la table SG-AWS-EKS-Master [sn_aws_integ_sg_aws_eks_master].

f. Définissez la tâche Saisir les détails des ressources EC2 EKS sur Terminer en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

6. Exécutez l'outil de diagnostic avant d'exécuter AWS une tâche d'importation planifiée pour identifier tous les problèmes dans la configuration de l'environnement AWS .

a. Pour la section Outil de diagnostic de Graphe de services AWS de la page Connecteur du graphe de services pour AWS , sélectionnez **Mise en route**.

b. Pour la tâche de l'outil de diagnostic de configuration AWS , sélectionnez **Configurer**.

c. Sélectionnez l'ID d'organisation dans le champ de texte.

d. Sélectionnez **Exécuter le test de diagnostic**.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conseil : Sélectionnez l'une des options suivantes pour exclure les résultats des tests correspondants du résumé du diagnostic :

Ignorer les tests de configuration SSM

Exclut les données d'inventaire logiciel des résultats récapitulatifs en n'appelant pas l'API `GetInventory`. Sélectionnez cette option lorsque vous vous êtes désabonné ou non de la configuration pour SSM.

Ignorer les tests de découverte approfondie SSM

Exclut les données de Deep Discovery des résultats du résumé. Sélectionnez cette option lorsque vous avez annulé ou non la configuration de la découverte approfondie SSM.

Ignorer les tests de configuration EKS

Exclut les données EKS des résultats du résumé en n'exécutant pas les commandes kubectl. Sélectionnez cette option si vous vous êtes désabonné ou si vous n'avez pas configuré l'intégration EKS.

e. Facultatif : Affichez uniquement les résultats des tests de grappe EKS en sélectionnant **Afficher les détails des tests EKS**.

f. Facultatif : Prévisualisez tous les résultats précédents de l'outil de diagnostic en sélectionnant **Charger les résultats DT**, en sélectionnant un ID de diagnostic, puis en sélectionnant **Charger les résultats**.

g. Lorsque vous avez terminé d'examiner les résultats du résumé du diagnostic, sélectionnez le bouton Retour de votre navigateur pour revenir à la configuration guidée.

h. Définissez la tâche de l'outil de diagnostic de configuration AWS comme terminée en **sélectionnant Marquer comme terminé**.

7. Configurez les travaux planifiés pour importer des données à partir de l'application AWS .

a. Dans la section Configurer les tâches d'importation planifiées de la page Connecteur du graphe de services pour AWS , sélectionnez **Démarrer**.

b. Pour la tâche Configurer la tâche planifiée , sélectionnez **Configurer**.

c. Sélectionnez la tâche planifiée que vous souhaitez activer.

d. Sur le formulaire Importation de données planifiée, vérifiez les valeurs de champ de la tâche planifiée.
Pour plus d'informations, consultez Planifier une importation de données .

e. Sélectionnez **Mettre à jour**.

f. Répétez les étapes 7.c pour chaque tâche planifiée pour l'importation 7.e de données.

g. Sélectionnez l'icône de retour (<) pour revenir à la page de configuration guidée.

h. Définissez la tâche Configurer la tâche planifiée sur Terminé en sélectionnant **Marquer comme terminé** dans la configuration guidée.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Facultatif : Ajoutez plusieurs AWS instances.

a. Dans la section Ajouter plusieurs instances de la page Connecteur du graphe de services pour AWS , sélectionnez **Mise en route**.

b. Assurez-vous d'avoir les autorisations de modification pour la table de sources de données [sys_data_source] afin de créer des sources de données pour la nouvelle instance.

i. Sélectionnez le périmètre de l'application **global** à l'aide du sélecteur d'application.

ii. Pour la tâche Mettre à jour l'accès à la source de données , sélectionnez **Configurer**.

iii. Dans la liste connexe Accès à l'application, cochez les cases **Peut créer**, **Peut mettre à jour** et **Peut supprimer** , si ce n'est pas déjà fait.

iv. Sélectionnez **Mettre à jour** pour fermer l'onglet et revenir à l'onglet de configuration guidée.

v. Définissez la tâche Mettre à jour l'accès à la source de données comme terminée en **sélectionnant Marquer comme terminé**.

vi. Modifiez à nouveau le périmètre de l'application **en Connecteur du graphe de services pour AWS** à l'aide du sélecteur d'application.

c. Mettez à jour l'accès pour les tâches d'importation planifiées.

i. Sélectionnez le périmètre de l'application **global** à l'aide du sélecteur d'application.

ii. Pour la tâche Mettre à jour l'accès à l'importation de données planifiée , sélectionnez **Configurer**.

iii. Dans la liste connexe Accès à l'application, cochez les cases **Peut créer**, **Peut mettre à jour** et **Peut supprimer** , si ce n'est pas déjà fait.

iv. Sélectionnez **Mettre à jour** pour fermer l'onglet et revenir à l'onglet de configuration guidée.

v. Définissez la tâche Mettre à jour l'accès à l'importation de données planifiée comme terminée en **sélectionnant Marquer comme terminé**.

vi. Modifiez à nouveau le périmètre de l'application **en Connecteur du graphe de services pour AWS** à l'aide du sélecteur d'application.

d. Effacez le cache des tables Source de données [sys_data_source] et Importations de données planifiées [scheduled_import_set] pour activer la création d'une source de données pour la nouvelle connexion dans le Connecteur du graphe de services pour AWS.

i. Sélectionnez le périmètre de l'application **global** à l'aide du sélecteur d'application.

ii. Pour la tâche Effacer le cache des tables de source de données et d'importations de données planifiées , sélectionnez **Configurer**.

iii. Entrez le script suivant dans le volet **Exécuter le script (JavaScript exécuté sur le serveur).**

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
      GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");

      GlideTableManager.invalidateTable("scheduled_import_set");
      GlideCacheManager.flushTable("scheduled_import_set");
```

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

iv. Sélectionnez **Exécuter le script**.

v. Définissez la tâche Effacer le cache des tables de source de données et d'importations de données planifiées pour terminer en **sélectionnant Marquer comme terminé**.

vi. Modifiez à nouveau le périmètre de l'application **en Connecteur du graphe de services pour AWS** à l'aide du sélecteur d'application.

e. Créez un alias d'informations d'identification pour la nouvelle AWS connexion dans Connecteur du graphe de services pour AWS.

i. Pour la tâche d'enregistrement d'alias de connexion et d'informations d'identification , sélectionnez **Configurer**.

ii. Sur le formulaire Alias de connexion et d'informations d'identification qui s'ouvre dans un nouvel onglet, renseignez les détails de la connexion.

iii. Sélectionnez **Soumettre** , fermez l'onglet, puis revenez à l'onglet de configuration guidée.

iv. Définissez la tâche d'enregistrement Créer un alias de connexion et d'informations d'identification sur Terminer en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

f. Créez des informations d'identification pour le nouvel AWS alias d'informations d'identification.

i. Pour la tâche d'enregistrement d'alias de connexion et d'informations d'identification , sélectionnez **Configurer**.

ii. Sur la page Connexions du Concepteur de flux, sélectionnez **Ajouter une connexion**.

iii. Dans la fenêtre Créer une connexion, renseignez le nom de la connexion, la clé d'accès et les détails de la clé secrète.

iv. Sélectionnez **Créer une connexion**.

v. Fermez et Concepteur de flux revenez à l'onglet Configuration guidée.

vi. Définissez la tâche d'enregistrement Créer un alias de connexion et d'informations d'identification sur Terminer en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

g. Mettez à jour les propriétés de la nouvelle instance en Connecteur du graphe de services pour AWS sélectionnant **Configurer** pour configurer l'environnement AWS pour la nouvelle tâche d'instance .
Pour plus d'informations, suivez l'étape 4.c décrite précédemment pour configurer les propriétés de la AWS connexion disponible par défaut.

Une fois la mise à jour des propriétés terminée, définissez la tâche Configurer l'environnement AWS pour la nouvelle instance en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

h. Saisissez les détails de la ressource EC2 EKS en sélectionnant **Configurer** pour la tâche Mettre à jour les détails des ressources EKS .
Pour plus d'informations, suivez l'étape 5 décrite précédemment pour configurer les détails de la ressource EC2 EKS pour la AWS connexion disponible par défaut.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque vous avez terminé la mise à jour des propriétés, définissez la tâche Mettre à jour les détails des ressources EKS pour qu'elle soit terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

i. Configurez les importations planifiées pour la nouvelle instance AWS.
   i. Pour la tâche Configurer les importations planifiées , sélectionnez **Configurer**.
   ii. Dans la liste Importations de données planifiées qui s'ouvre dans un nouvel onglet, sélectionnez l'organisation de l'instance AWS que vous souhaitez configurer.
   iii. Sélectionnez l'importation de données planifiée que vous souhaitez activer.
   iv. Dans le formulaire Importation de données planifiée, modifiez les valeurs de champ de la tâche planifiée.
   v. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   vi. Répétez les étapes 8.i.iii pour chaque tâche planifiée pour l'importation 8.i.v de données.
   vii. Fermez l'onglet de la liste Importations de données planifiées et revenez à l'onglet Configuration guidée.
   viii. Définissez la tâche Configurer les importations planifiées comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé** dans la configuration guidée.

Information associée

Gestion des échecs d'importation pour les ressources volumineuses AWS

Gestion des erreurs d'utilisation de la mémoire pour Connecteur du graphe de services pour AWS

CMDB Classes ciblées dans Connecteur du graphe de services pour AWS

Une fois la configuration guidée terminée, vous pouvez configurer l'intégration pour extraire périodiquement les données de AWS. Les données sont enregistrées dans des tables qui s'étendent à partir de la table Élément de configuration [cmdb_ci].

Zone de disponibilité [cmdb_ci_availability_zone]

Les attributs suivants de la table Zone de disponibilité [cmdb_ci_availability_zone] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id

Relations créées pour la zone de disponibilité

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Zone de disponibilité [cmdb_ci_availability_zone]	Contains::Contained by	Sous-réseau dans le cloud [cmdb_ci_cloud_subnet]
Zone de disponibilité [cmdb_ci_availability_zone]	Contains::Contained by	Équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_load_balancer]

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]

Les attributs suivants de la table Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
Région	région

Relations créées pour Centre de données AWS

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]	Contains::Contained by	Zone de disponibilité [cmdb_ci_availablity_zone]
Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]	Hébergé sur::Hôtes	Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]

Unité organisationnelle AWS [cmdb_ci_aws_org_unit]

Les attributs suivants de la table Unité organisationnelle AWS [cmdb_ci_aws_org_unit] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
ID parent de l'unité organisationnelle	org_unit_parent_id
ID d'organisation	aws_org_id

Relation créée pour l'unité organisationnelle AWS

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Unité organisationnelle AWS [cmdb_ci_aws_org_unit]	Contains::Contained by	Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]

Point de terminaison de bloc [cmdb_ci_endpoint_block]

Les attributs suivants de la table Point de terminaison de bloc [cmdb_ci_endpoint_block] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Hôte	hôte
Nom	name

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID d'objet	object_id

Base de données dans le cloud [cmdb_ci_cloud_database]

Les attributs suivants dans la table Base de données cloud [cmdb_ci_cloud_database] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
Port(s) TCP	tcp_port
Nom de domaine complet	fqdn
État de l'installation	install_status
Type	type
Version	version

Relations créées pour la base de données dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Base de données dans le cloud [cmdb_ci_cloud_database]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Base de données dans le cloud [cmdb_ci_cloud_database]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Fonction dans le cloud [cmdb_ci_cloud_function]

Les attributs suivants de la table Fonction dans le cloud [cmdb_ci_cloud_function] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
Taille du code	code_size
Code Sha256	Code CODESHA256
Dernière modification de la fonction	function_last_modified
Langue	language
État de l'installation	install_status
Version	version

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour la fonction dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Fonction dans le cloud [cmdb_ci_cloud_function]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Fonction dans le cloud [cmdb_ci_cloud_function]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Passerelle dans le cloud [cmdb_ci_cloud_gateway]

Les attributs suivants dans la table Passerelle dans le cloud [cmdb_ci_cloud_gateway] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
Nom de domaine complet	fqdn
État de l'installation	install_status

Relations créées pour la passerelle dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Passerelle dans le cloud [cmdb_ci_cloud_gateway]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Passerelle dans le cloud [cmdb_ci_cloud_gateway]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_load_balancer]

Les attributs suivants de la table Équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_load_balancer] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
État de l'installation	install_status

Relations créées pour l'équilibreur de charge dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Contains::Contained by	Groupe de sécurité de calcul [cmdb_ci_compute_security_group]

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour l'équilibreur de charge dans le cloud (suite)

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Interfaces du réseau Cloud Management [cmdb_ci_nic]

Les attributs suivants dans la table Interface réseau de gestion dans le cloud [cmdb_ci_nic] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
Adresse IP publique	public_ip
DNS privé	private_dns
IP privée	private_ip
DNS publique	public_dns
État	État
État de l'installation	install_status

Relations créées pour l'interface réseau de gestion dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Interfaces du réseau Cloud Management [cmdb_ci_nic]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Interfaces du réseau Cloud Management [cmdb_ci_nic]	Use End Point To::Use End Point From	Point de terminaison de carte réseau virtuelle [cmdb_ci_endpoint_vnic]
Interfaces du réseau Cloud Management [cmdb_ci_nic]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Réseau dans le cloud [cmdb_ci_network]

Les attributs suivants dans la table Réseau dans le cloud [cmdb_ci_network] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
CIDR	cidr

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID d'objet	object_id
État	État
État de l'installation	install_status

Relations créées pour le réseau dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Réseau dans le cloud [cmdb_ci_network]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Réseau dans le cloud [cmdb_ci_network]	Contains::Contained by	Sous-réseau dans le cloud [cmdb_ci_cloud_subnet]
Réseau dans le cloud [cmdb_ci_network]	Contains::Contained by	Groupe de sécurité de calcul [cmdb_ci_compute_security_group]
Réseau dans le cloud [cmdb_ci_network]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Stockage d'objets dans le cloud [cmdb_ci_cloud_object_storage]

Les attributs suivants dans la table Stockage d'objets dans le cloud [cmdb_ci_cloud_object_storage] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
Fournisseur de cloud	cloud_provider
Nom de service	service_name
État de l'installation	install_status

Relations créées pour le stockage d'objets dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Stockage d'objets dans le cloud [cmdb_ci_cloud_object_storage]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Stockage d'objets dans le cloud [cmdb_ci_cloud_object_storage]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Organisations dans le cloud [cmdb_ci_cloud_org]

Les attributs suivants dans la table Organisations dans le cloud [cmdb_ci_cloud_org] sont renseignés par les données collectées :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID d'objet	object_id
Nom	name
E-mail principal	master_email
ID de la racine	root_id

Relations créées pour les organisations dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Organisations dans le cloud [cmdb_ci_cloud_org]	Contains::Contained by	Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]
Organisations dans le cloud [cmdb_ci_cloud_org]	Contains::Contained by	Unité organisationnelle AWS [cmdb_ci_aws_org_unit]

Ressource dans le cloud [cmdb_ci_cmp_resource]

Les attributs suivants dans la table Ressource cloud [cmdb_ci_cmp_resource] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
Description	short_description
État de l'installation	install_status
Type de ressource	resource_type

Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]

Les attributs suivants dans la table Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Est le compte principal	is_master_account
Compte parent	parent_account
ID de compte	account_id
E-mail du compte	account_email
Nom	name
ID d'objet	object_id
Type de centre de données	datacenter_type
ID d'organisation	organization_id

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour le compte de services dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]	Référence	Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]
Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Sous-réseau dans le cloud [cmdb_ci_cloud_subnet]

Les attributs suivants dans la table Sous-réseau dans le cloud [cmdb_ci_cloud_subnet] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
Nombre d'adresses IP disponibles	available_ip_count
CIDR	cidr
État de l'installation	install_status

Relations créées pour le sous-réseau dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Sous-réseau dans le cloud [cmdb_ci_cloud_subnet]	Contains::Contained by	Équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_load_balancer]
Sous-réseau dans le cloud [cmdb_ci_cloud_subnet]	Contains::Contained by	Interfaces du réseau Cloud Management [cmdb_ci_nic]
Sous-réseau dans le cloud [cmdb_ci_cloud_subnet]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Groupe de sécurité de calcul [cmdb_ci_compute_security_group]

Les attributs suivants de la table Groupe de sécurité de calcul [cmdb_ci_compute_security_group] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
État de l'installation	install_status

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour la table Groupe de sécurité de calcul

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Groupe de sécurité de calcul [cmdb_ci_compute_security_group]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Groupe de sécurité de calcul [cmdb_ci_compute_security_group]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Conteneur Docker [cmdb_ci_docker_container]

Les attributs suivants dans la table Conteneur Docker [cmdb_ci_docker_container] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID du conteneur	container_id
Nom	name
États	statut

Image de Docker [cmdb_ci_docker_image]

Les attributs suivants dans la table Image de Docker [cmdb_ci_docker_image] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID de l'image	image_id
Nom	name

Table DynamoDB [cmdb_ci_dynamodb_table]

Les attributs suivants de la table DynamoDB Table [cmdb_ci_dynamodb_table] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
État de l'installation	install_status
Unités de lecture	read_units
Unités d'écriture	write_units

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour la table DynamoDB

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Table DynamoDB [cmdb_ci_dynamodb_table]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Table DynamoDB [cmdb_ci_dynamodb_table]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Type de matériel [cmdb_ci_compute_template]

Les attributs suivants dans la table Type de matériel [cmdb_ci_compute_template] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
Cœurs	cores
Go de stockage local	local_storage_gb
Mo de mémoire	memory_mb
Processeur virtuel	vcpus

Relation créée pour le type de matériel

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Type de matériel [cmdb_ci_compute_template]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]

Image [cmdb_ci_os_template]

Les attributs suivants dans la table Image [cmdb_ci_os_template] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
Description	short_description
Environnement	environnement
Système d'exploitation de l'invité	guest_os
Image source	image_source
Type d'image	image_type
Type d'équipement racine	root_device_type

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour l'image

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Image [cmdb_ci_os_template]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Image [cmdb_ci_os_template]	Référence	Valeur de clé

Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]

Les attributs suivants dans la table Adresse IP [cmdb_ci_ip_address] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Carte réseau	carte réseau
Adresse IP	ip_address

Relation créée pour l'adresse IP

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]	Référence	Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]

Valeur clé [cmdb_key_value]

Les attributs suivants dans la table Valeur de clé [cmdb_key_value] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Clé	key
Valeur	Valeur

Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Les attributs suivants de la table Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
Port	port
État de l'installation	install_status

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour la grappe Kubernetes

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Contains::Contained by	Pod Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod]
Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Cluster of::Cluster	Nœud Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node]
Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Managed by::Manages	Serveur [cmdb_ci_server]
Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Contains::Contained by	Espace de noms Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_namespace]
Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Contains::Contained by	Service Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_service]
Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

DaemonSet Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_daemonset]

Les attributs suivants de la table Kubernetes DaemonSet [cmdb_ci_kubernetes_daemonset] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Kubernetes UID	k8s_uid
Nom	name
Espace de noms	espace de noms
SelfLink	self_link

Relation créée pour DaemonSet Kubernetes

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
DaemonSet Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_daemonset]	Hébergé sur::Hôtes	Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Déploiement Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_deployment]

Les attributs suivants dans la table Déploiement Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_deployment] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Kubernetes UID	k8s_uid
Nom	name
Espace de noms	espace de noms

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Répliques disponibles	available_replicas
SelfLink	self_link

Relation créée pour le déploiement Kubernetes

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Déploiement Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Hébergé sur : Hôtes	Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Espace de noms Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_namespace]

Les attributs suivants de la table Espace de noms Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_namespace] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Kubernetes UID	k8s_uid
Espace de noms	espace de noms

Nœud Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node]

Les attributs suivants de la table Nœud Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Kubernetes UID	k8s_uid
Nom	name

Pod Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod]

Les attributs suivants de la table Pod Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Kubernetes UID	k8s_uid
Nom	name
Espace de noms	espace de noms
Version de la ressource	resource_version

Relations créées pour le pod Kubernetes

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Pod Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Contains::Contained by	Conteneur Docker [cmdb_ci_docker_container]

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour le pod Kubernetes (suite)

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Pod Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Contains::Contained by	Volume Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_volume]
Pod Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Contains::Contained by	Image de Docker [cmdb_ci_docker_image]

Ensemble de répliques Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]

Les attributs suivants de la table Pod Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Kubernetes UID	k8s_uid
Nom	name
Espace de noms	espace de noms
SelfLink	self_link

Relations créées pour l'ensemble de répliques Kubernetes

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Ensemble de répliques Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]	Hébergé sur::Hôtes	Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Service Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_service]

Les attributs suivants dans la table Service Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_service] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Kubernetes UID	k8s_uid
Nom	name
Espace de noms	espace de noms
Adresse IP	ip_address

Volume Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_volume]

Les attributs suivants de la table Volume Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_volume] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Kubernetes UID	k8s_uid

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Chemin de montage	mount_path
Nom	name
Espace de noms	espace de noms
ID de volume	volume_id

Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]

Les attributs suivants de la table Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Adresse IP	ip_address
Adresse MAC	mac_address
ID d'élément de configuration	cmdb_ci
Nom	name

Relation créée pour la carte réseau

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]	Référence	Serveur [cmdb_ci_server], Serveur Linux [cmdb_ci_linux_server] ou Serveur Windows [cmdb_ci_win_server]

Serveur [cmdb_ci_server]

Les attributs suivants de la table Serveur [cmdb_ci_server] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
Classe	sys_class_name
Nombre de cœurs du processeur	cpu_core_count
Thread principal de processeur	cpu_core_thread
Nombre de processeurs	cpu_count
Nom du processeur	cpu_name
Fabricant de processeurs	cpu_manufacturer
Vitesse du processeur (MHz)	cpu_speed
Espace disque (Go)	disk_space
Domaine DNS	dns_domain

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
État de l'installation	install_status
Est virtuel	virtuel
ID d'objet	object_id
Système d'exploitation	système d'exploitation
Statut opérationnel	operational_status
Version de SE	os_version
RAM (Mo)	ram

Remarque : Si le AWS service Systems Manager (SSM) n'est pas activé, le connecteur remplit les enregistrements de serveur dans la classe Serveur [cmdb_ci_server]. Si le AWS service SSM est activé, les enregistrements du serveur sont renseignés dans la classe du serveur Linux [cmdb_ci_linux_server] ou du serveur Windows [cmdb_ci_win_server]. La classe Serveur [cmdb_ci_server] est la classe parente des classes Serveur Linux [cmdb_ci_linux_server] et Serveur Windows [cmdb_ci_win_server].

Relations créées pour le serveur

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Serveur [cmdb_ci_server]	Virtualized by::Virtualizes	Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]
Serveur [cmdb_ci_server]	Owns::Owned by	Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]
Serveur [cmdb_ci_server]	Owns::Owned by	Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]
Serveur [cmdb_ci_server]	Référence	Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]
Serveur [cmdb_ci_server]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Logiciel [cmdb_ci_spkg]

Les attributs suivants de la table Logiciel [cmdb_ci_spkg] sont renseignés par les données collectées lorsque l'application Gestion des actifs logiciels (SAM) n'est pas installée :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Clé	key
Source de découverte	discovery_source
Nom	name
Version	version
Fabricant	fabricant

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relation créée pour le logiciel

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Logiciel [cmdb_ci_spkg]	Référence	Instance logicielle [cmdb_software_instance]

Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]

Les attributs suivants de la table Installation de logiciel [cmdb_sam_sw_install] sont renseignés par les données collectées lorsque l'application SAM est installée :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom d'affichage	display_name
Éditeur	éditeur
Version	version
Source de découverte	discovery_source

Instance logicielle [cmdb_software_instance

Les attributs suivants de la table Instance logicielle [cmdb_software_instance] sont renseignés par les données collectéeslorsque l'application SAM n'est pas installée :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
Installé le	installed_on
Date d'installation	install_date

Relation créée pour l'instance logicielle

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Instance logicielle [cmdb_software_instance]	Référence	Serveur [cmdb_ci_server]

Mappage de stockage [cmdb_ci_storage_mapping]

Les attributs suivants dans la table Mappage de stockage [cmdb_ci_storage_mapping] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
Point de montage	mount_point

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relation créée pour le mappage de stockage

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Mappage de stockage [cmdb_ci_storage_mapping]	Use End Point To::Use End Point From	Point de terminaison de bloc [cmdb_ci_endpoint_block]

Volume de stockage [cmdb_ci_storage_volume]

Les attributs suivants dans la table Volume de stockage [cmdb_ci_storage_volume] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID d'objet	object_id
ID de volume	volume_id
Nom	nom
Taille	taille
Taille (octets)	size_bytes
État	État
État de l'installation	install_status
Type de stockage	storage_type

Relations créées pour le volume de stockage

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Volume de stockage [cmdb_ci_storage_volume]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Volume de stockage [cmdb_ci_storage_volume]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Instantané du volume de stockage [cmdb_ci_storage_vol_snapshot]

Les attributs suivants dans la table Instantané du volume de stockage [cmdb_ci_storage_vol_snapshot] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id

Relation créée pour l'instantané du volume de stockage

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Instantané du volume de stockage [cmdb_ci_storage_vol_snapshot	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]

Les attributs suivants dans la table d'instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
Processeurs	cpus
Disques	disks
Taille des disques (Go)	disks_size
Adresse IP	ip_address
Mémoire (Mo)	mémoire
Moniteur	monitor
Cartes réseau	cartes réseau
ID du groupe d'emplacements	placement_group_id
État	État
État de l'installation	install_status
ID d'instance de l'ordinateur virtuel	vm_inst_id
Statut opérationnel	operational_status

Relations créées pour l'instance d'ordinateur virtuel

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Located in::Houses	Zone de disponibilité [cmdb_ci_availability_zone]
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Contains::Contained by	Mappage de stockage [cmdb_ci_storage_mapping]
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Mis en service à partir de::Mis en service	Image [cmdb_ci_os_template]
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Mis en service à partir de::Mis en service	Type de matériel [cmdb_ci_compute_template]
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Use End Point To::Use End Point From	Volume de stockage [cmdb_ci_storage_volume]
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Use End Point To::Use End Point From	Interfaces du réseau Cloud Management [cmdb_ci_nic]

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Point de terminaison de carte réseau virtuelle [cmdb_ci_endpoint_vnic]

Les attributs suivants de la table Point de terminaison de carte réseau virtuelle [cmdb_ci_endpoint_vnic] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Hôte	hôte
Nom	name
ID d'objet	object_id

Tests de démarrage rapide pour Connecteur du graphe de services pour AWS

Validez que Connecteur du graphe de services pour AWS fonctionne toujours après avoir apporté un changement de configuration, comme l'application d'une mise à niveau ou le développement d'une application. Copiez et personnalisez ces tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

DANGER : Par défaut, la propriété système utilisée pour exécuter des tests automatisés est désactivée pour vous empêcher d'exécuter accidentellement ces tests sur un système de production. Pour éviter toute panne ou endommagement des données, exécutez des tests uniquement sur les instances de développement, de test et autres instances de non-production. Consultez Activer ou désactiver l'exécution de tests Infrastructure de tests automatisés .

SG-AWS : suite de tests de validation du Connecteur du graphe de services pour AWS
Suite de tests permettant de vérifier l'intégrité d'une intégration à l'aide de plusieurs tests.

Test	Description	Version
Passerelle SG-AWS API	Validez l'ingestion de plusieurs enregistrements CI dans Cloud Gateway.	Utah
SG-AWS DynamoDB	Validez l'ingestion de plusieurs enregistrements CI dans la table DynamoDB.	Utah
SG-AWS EC2	Charge les données dans la CMDB, telles que tous les CI dépendants comme les organisations, les comptes de services, les réseaux, les sous-réseaux et les interfaces réseau, après lesquelles les données fictives pour SG-AWS-EC2 sont préparées.	Utah
Grappe SG-AWS EKS	Valide l'ingestion de plusieurs enregistrements CI dans la table Grappe Kubernetes.	Utah
SG-AWS ELB V1	Valide l'ingestion de plusieurs enregistrements CI dans	Utah

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

SG-AWS : suite de tests de validation du Connecteur du graphe de services pour AWS
Suite de tests permettant de vérifier l'intégrité d'une intégration à l'aide de plusieurs tests.

(suite)

Test	Description	Version
	l'équilibreur de charge dans le cloud.	
SG-AWS ELB V2	Valide l'ingestion de plusieurs enregistrements CI dans l'équilibreur de charge dans le cloud.	Utah
SG-AWS ressource générique	Valide l'ingestion de plusieurs enregistrements CI dans la table Ressources cloud.	Utah
SG-AWS Type de matériel	Valide l'ingestion de plusieurs enregistrements CI dans la table Type de matériel.	Utah
SG-AWS ID de l'image	Valide l'ingestion de plusieurs enregistrements CI dans la table Image.	Utah
SG-AWS Image privée	Valide l'ingestion de plusieurs enregistrements CI dans la table Image.	Utah
SG-AWS Lambda	Valide l'ingestion de plusieurs enregistrements CI dans la table Fonction dans le cloud.	Utah
SG-AWS Interface réseau	Valide l'ingestion de plusieurs enregistrements CI dans la table Interface réseau de gestion dans le cloud.	Utah
SG-AWS Organisation	Teste les mappages RTE pour l'ingestion de CI dans la table Organisation dans le cloud.	Utah
SG-AWS RDS	Valide l'ingestion de plusieurs enregistrements CI dans la table Base de données dans le cloud.	Utah
SG-AWS S3	Valide l'ingestion de plusieurs enregistrements CI dans la table Stockage d'objets dans le cloud.	Utah
SG-AWS Groupe de sécurité	Valide l'ingestion de plusieurs enregistrements CI dans la table Groupe de sécurité de calcul.	Utah
SG-AWS Compte de service	Teste les mappages RTE pour l'ingestion de CI dans la table	Utah

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

SG-AWS : suite de tests de validation du Connecteur du graphe de services pour AWS
Suite de tests permettant de vérifier l'intégrité d'une intégration à l'aide de plusieurs tests.

(suite)

Test	Description	Version
	Compte de services dans le cloud.	
SG-AWS Inventaire logiciel	Valide l'ingestion des données logicielles et la classification des enregistrements CI dans la table Serveur. Il teste si le serveur est classifié comme Linux ou Windows.	Utah
SG-AWS Suppression de logiciel	Valide la suppression des données logicielles de la table cmdb_software_instance ou cmdb_sam_sw_install.	Utah
SG-AWS Volume de stockage	Charge les données d'importation fictives pour le volume de stockage dans la table intermédiaire pertinente. Valide si les champs sont renseignés comme prévu dans les tables cmdb_ci_storage_volume, cmdb_ci_storage_vol_snapshot et sn_aws_extension_attributes et si les relations appropriées ont été créées entre les CI insérés.	Utah
SG-AWS SSM SendCommand	Valide l'ingestion de plusieurs enregistrements CI dans les tables Connexion TCP et Exécution du processus. Met à jour les enregistrements de la table Serveur.	Utah
SG-AWS Sous-réseaux	Valide l'ingestion de plusieurs CI dans la table Sous-réseau dans le cloud.	Utah
SG-AWS Consolidation matérielle de VM	Valide la mise à jour de plusieurs enregistrements CI dans la table Instance et serveur d'ordinateur virtuel.	Utah
SG-AWS VPC	Teste les mappages RTE associés à la source de données SG-AWS VPC. Il charge les ensembles de	Utah

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

SG-AWS : suite de tests de validation du Connecteur du graphe de services pour AWS
Suite de tests permettant de vérifier l'intégrité d'une intégration à l'aide de plusieurs tests.

(suite)

Test	Description	Version
	données à importer pour les VPC, les centres de données, le compte de service et les organisations. Valide que l'ajout des CI à la table cmdb_ci_network, le remplissage des champs avec la valeur attendue et la vérification des relations appropriées via la table cmdb_rel_ci.	

Information associée

Tests de démarrage rapide

Types de ressources pris en charge AWS

Plusieurs AWS types de ressources sont importés en tant que CMDB données par le Connecteur du graphe de services pour AWSfichier .

AWS Ressources de configuration

Lorsque l'agrégateur Config AWS est activé, les API suivantes sont appelées :

- ListDiscoveredResources (en anglais seulement)
- BatchGetAggregateResourceConfig
- SelectAggregateResourceConfig

Lorsque l'agrégateur Config AWS est désactivé, les API suivantes sont appelées :

- ListDiscoveredResources (en anglais seulement)
- SelectResourceConfig
- BatchGetResourceConfigAction

Remarque : Pour obtenir la liste des types de ressources pris en charge par AWS Config, consultez Types de AWSressources pris en charge sur le site de la AWS documentation.

CMDB Classes CI et AWS ressources de configuration

CMDB **Classes CI**	AWS **Type de ressource**	AWS **Identificateur de ressource de configuration**
Réseau dans le cloud [cmdb_ci_network]	Amazon VPC	AWS::EC2::VPC

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

CMDB Classes CI et AWS ressources de configuration (suite)

CMDB **Classes CI**	AWS **Type de ressource**	AWS **Identificateur de ressource de configuration**
Sous-réseau dans le cloud [cmdb_ci_cloud_subnet]	Sous-réseau Amazon	AWS::EC2::Subnet
Interfaces du réseau Cloud Management [cmdb_ci_nic]	Interface réseau Amazon Elastic	AWS::EC2::NetworkInterface
Groupe de sécurité de calcul [cmdb_ci_compute_security_group]	Groupe de sécurité Amazon EC2	AWS::EC2::SecurityGroup
Volume de stockage [cmdb_ci_storage_volume]	Volume Amazon EBS	AWS::EC2::Volume
Équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Équilibreur de charge classique	AWS::ElasticLoadBalancing::LoadBalancer
Équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Équilibreur de charge d'application, équilibreur de charge réseau ou équilibreur de charge de passerelle	AWS::ElasticLoadBalancingV2::LoadBalancer
Passerelle dans le cloud [cmdb_ci_cloud_gateway]	Passerelle API avec API WebSocket ou API HTTP	AWS ::ApiGatewayV2 ::API
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Instance Amazon EC2	AWS::EC2::Instance
Serveur [cmdb_ci_server]	Instance Amazon EC2	AWS::EC2::Instance
Base de données dans le cloud [cmdb_ci_cloud_database]	Instance de base de	AWS::RDS::DBInstance

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

CMDB Classes CI et AWS ressources de configuration (suite)

CMDB **Classes CI**	AWS **Type de ressource**	AWS **Identificateur de ressource de configuration**
	données Amazon RDS	
Fonction dans le cloud [cmdb_ci_cloud_function]	Fonction lambda	AWS ::Lambda ::Function
Stockage d'objets dans le cloud [cmdb_ci_cloud_object_storage]	Catégorie Amazon S3	AWS::S3::Bucket
Table DynamoDB [cmdb_ci_dynamodb_table]	Table DynamoDB	AWS::DynamoDB::Table
Logiciel [cmdb_ci_spkg]	Configuration logicielle pour instances gérées	AWS ::SSM ::ManagedInstanceInventory
Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Grappe Amazon EKS	AWS ::EKS ::Cluster

Ressources Amazon EC2

CMDB Classes CI et ressources Amazon EC2

CMDB **Classes CI**	AWS **Type de ressource**	AWS **Action d'API**
Zone de disponibilité [cmdb_ci_availability_zone]	Zone de disponibilité AWS	Aucun
Type de matériel [cmdb_ci_compute_template]	Types d'instances Amazon EC2	DescribeInstanceTypes
Image [cmdb_ci_os_template]	Image d'ordinateur Amazon (AMI)	DescribeImages

Ressources d'AWS System Manager

Toutes les ressources AWS System Manager appellent l'action d'API SendCommand .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

CMDB Classes CI et ressources AWS Systems Manager

CMDB **Classes CI**	AWS **Type de ressource**	AWS **Action d'API**
Processus en cours[cmdb_running_process]	Processus en cours dans les instances EC2	Commande d'envoi
Connexions TCP[cmdb_tcp]	Connexions TCP dans les instances EC2	
Nœud Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node]	Nœud Amazon EKS	
Pod Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Pod Amazon EKS	
Service Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_service]	Service Amazon EKS	
DaemonSet Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_daemonset]	DaemonSet Kubernetes	
Espace de noms Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_namespace]	Espace de noms Kubernetes	
Déploiement Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Déploiement Kubernetes	
Conteneur Docker [cmdb_ci_docker_container]	Conteneur Docker	
Volume Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_volume]	Volume Kubernetes	

Ressources des organisations

CMDB Classes et organisations CI

CMDB **Classes CI**	AWS **Type de ressource**	AWS **Action d'API**
Organisations dans le cloud [cmdb_ci_cloud_org]	AWS Organisations	DescribeOrganization (en anglais seulement)
Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]	AWS Comptes	ListAccounts

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

CMDB Classes et organisations CI (suite)

CMDB **Classes CI**	AWS **Type de ressource**	AWS **Action d'API**
Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]	AWS Régions	DescribeRegions

Groupe de ressources Balisage des ressources

CMDB Balisage de classe de CI et de groupe de ressources

CMDB **Classes**	AWS **Type de ressource**	AWS **Action d'API**
Valeur clé [cmdb_key_value]	Balises pour AWS Lambda, Amazon DynamoDB, ELBv1 et ELBv2	Obtenir des ressources

Ressources génériques

Les ressources génériques sont stockées dans la classe CI Ressource dans le cloud [cmdb_ci_cmp_resource]. CMDB

CMDB Classes CI et ressources génériques

CMDB **Classe CI**	AWS **Type de ressource**	**Action d'API AWS**
Ressource dans le cloud [cmdb_ci_cmp_resource]	Conformité de l'association du gestionnaire d'états	AWS ::SSM ::AssociationCompliance
	Groupe de sous-réseau de base de données	AWS ::RDS ::D BSubnetGroup
	Règle basée sur le taux AWS WAF	AWS ::WAF ::RateBasedRule
	Groupe de règles régionales WAF AWS	AWS ::WAFRegional ::RuleGroup
	Règle régionale basée sur les taux AWS WAF	AWS ::WAFRegional ::RateBasedRule
	Politiques gérées et politiques en ligne	AWS ::IAM ::P olicy
	Règle ACL Web WAF AWS	AWS ::WAF ::WebACL
	Règle ACL Web régionale AWS WAF	AWS ::WAFRegional ::WebACL

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

CMDB Classes CI et ressources génériques (suite)

CMDB **Classe CI**	AWS **Type de ressource**	**Action d'API AWS**
	Certificat AWS Certificate Manager (ACM)	AWS ::ACM ::Certificat
	Groupe de mise à l'échelle automatique Amazon EC2	AWS ::AutoScaling ::AutoScalingGroup
	Utilisateur IAM pour le compte AWS	AWS ::IAM ::User
	Abonnement à un événement Amazon Redshift	AWS ::Redshift ::EventSubscription
	Instantané de base de données Amazon RDS	AWS ::RDS ::D BSnapshot
	Groupe de paramètres de grappe Amazon Redshift	AWS ::Redshift ::ClusterParameterGroup
	Configuration du lancement du groupe de mise à échelle automatique Amazon EC2	AWS ::AutoScaling ::LaunchConfiguration
	Instantané de grappe Amazon Redshift	AWS ::Redshift ::ClusterSnapshot
	Pile CloudFormation AWS	AWS::CloudFormation::Stack
	Projet AWS CodeBuild	AWS ::CodeBuild ::P roject
	Version de l'application AWS Elastic Beanstalk	AWS ::ElasticBeanstalk ::ApplicationVersion
	Pipeline AWS CodePipeline	AWS ::CodePipeline ::P ipeline
	Groupe de sécurité Amazon Redshift	AWS ::Redshift ::ClusterSecurityGroup
	Distribution Amazon CloudFront	AWS ::CloudFront ::D istribution

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

CMDB Classes CI et ressources génériques (suite)

CMDB **Classe CI**	AWS **Type de ressource**	**Action d'API AWS**
	Piste AWS CloudTrail	AWS ::CloudTrail ::Trail
	Distribution de diffusion en continu Amazon CloudFront	AWS ::CloudFront ::StreamingDistribution
	Groupe de règles WAF AWS	AWS ::WAF ::RuleGroup
	Groupe de sécurité de base de données Amazon RDS	AWS ::RDS ::D BSecurityGroup
	Abonnement à l'événement Amazon RDS	AWS ::RDS ::EventSubscription
	Règle régionale AWS WAF	AWS ::WAFRegional ::Rule
	Règle WAF AWS	AWS ::WAF ::Règle
	Rôle IAM pour le compte AWS	AWS ::IAM ::Rôle
	Action planifiée de mise à l'échelle automatique Amazon EC2	AWS ::AutoScaling ::ScheduledAction
	Environnement AWS Elastic Beanstalk	AWS ::ElasticBeanstalk ::Environnement
	Grappe AWS Redshift	AWS ::Redshift ::Cluster
	Politique de mise à l'échelle automatique du groupe Amazon EC2	AWS ::AutoScaling ::ScalingPolicy
	AWS Shield protégé Ressource AWS	AWS ::Bouclier ::P rotection
	Alarme Amazon CloudWatch	AWS ::CloudWatch ::Alarme
	EncryptionConfig : AWS X-Ray	AWS ::XRay ::EncryptionConfig

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

CMDB Classes CI et ressources génériques (suite)

CMDB **Classe CI**	AWS **Type de ressource**	**Action d'API AWS**
	AWS Shield protégé Région AWS	AWS ::ShieldRegional ::P rotection
	Groupe de sous-réseau Amazon Redshift	AWS ::Redshift ::ClusterSubnetGroup
	Application AWS Elastic Beanstalk	AWS ::ElasticBeanstalk ::Application
	Groupe IAM pour le compte AWS	AWS ::IAM ::Groupe

Accéder aux détails de connexion de Connecteur du graphe de services pour AWS

Vous pouvez accéder aux détails de connexion du Connecteur du graphe de services pour AWS dans une vue unique à l'aide de l'infrastructure de connexion commune incluse dans l'application de stockage Éléments communs d'intégration pour CMDB (sn_cmdb_int_util).

Avec l'infrastructure de connexion commune, vous pouvez accéder à toutes les connexions utilisées par le Connecteur du graphe de services pour AWSfichier . Les détails de la connexion comprennent l'alias de connexion, les propriétés de la connexion, les sources de données et les importations planifiées de données associées à une connexion. Vous pouvez également tester la connexion. Pour plus d'informations, consultez Accéder aux détails de connexion de Connecteurs Service Graph.

Accéder aux détails d'une AWS connexion

Accédez aux détails d'une AWS connexion configurée pour le Connecteur du graphe de services pour AWS.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Connecteurs du graphe de services** > **AWS** > **Connexions**.
2. Dans la colonne **Nom** de la liste Connexions du graphe de services, sélectionnez une connexion.
3. Sur la page des détails, affichez les détails de la connexion tels que le nom de la connexion, l'alias et les sources de données.
4. Sélectionnez une liste connexe pour afficher plus de détails sur la connexion.
5. Facultatif : Sélectionnez le lien connexe Test de la **connexion** pour tester la connexion.

Fonctionnalités supplémentaires dans le Connecteur du graphe de services pour AWS

Utilisez les fonctionnalités supplémentaires disponibles dans le Connecteur du graphe de services pour AWS pour maximiser son utilisation pour l'importation de données.

Les fonctionnalités suivantes sont disponibles dans :Connecteur du graphe de services pour AWS

Activer la suppression optimisée des CI mis hors service dans AWS

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activez la *sn_aws_integ.enableOptimizedDeletion* propriété système pour la suppression optimisée des éléments de configuration (CI) mis hors service pendant AWS l'importation delta de données.

L'activation d'une SG-AWS-SendCommand Performance de la source de données

Lors de l'utilisation de la source de données SG-AWS-Software-Inventory, activez la *sn_aws_integ.is_software_inventory_enabled* propriété système pour optimiser les performances de la source de données SG-AWS-SendCommand.

Gestion des échecs d'importation pour les AWS ressources

Gérer l'échec de la source de données lors de l'importation de ressources à partir de AWS.

Gestion des erreurs d'utilisation de la mémoire pour Connecteur du graphe de services pour AWS

Évitez les erreurs d'utilisation de la mémoire lors de l'utilisation de pour Connecteur du graphe de services pour AWS importer un grand nombre de CI à partir d'une AWS instance.

Configuration de la taille de la partition avec chargement parallèle activé

Optimisez les performances des sources de données SG-AWS-Image-Private et SG-AWS-Tags en configurant le paramètre de taille de partition dans la propriété de *aws_account_partition_size* connexion.

Activer la suppression optimisée des CI mis hors service dans AWS

Activez la *sn_aws_integ.enableOptimizedDeletion* propriété système pour la suppression optimisée des éléments de configuration (CI) mis hors service pendant AWS l'importation delta de données.

Avant de commencer

Définissez le périmètre de l'application sur Connecteur du graphe de services pour AWS à l'aide du sélecteur d'application. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Sélecteur d'application .

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, l'API *ListDiscoveredResources* est utilisée par lots de 20 pour déterminer les données de ressources supprimées, car il n'existe aucune autre API AWS qui fournit des deltas de ressources supprimées. Cette action a un impact négatif sur les performances, en particulier avec un grand nombre de ressources, car la majorité du temps est consacrée aux appels d'API.

Lorsque votre AWS instance compte un grand nombre de CI à importer, vous pouvez activer la *sn_aws_integ.enableOptimizedDeletion* propriété pour accélérer le temps d'importation. La propriété permet de supprimer toutes les classes CI mises hors service avec une logique améliorée. Dans cette approche de suppression optimisée, une traction complète est effectuée. Sans dépendre des AWS appels d'API, le CI supprimé est déterminé en comparant les ressources importées de la dernière exécution avec les ressources importées de l'exécution actuelle. Par défaut, la valeur de la propriété est définie sur `false`.

Remarque : Vous pouvez utiliser la *sn_aws_integ.enableOptimizedDeletion* propriété uniquement lorsque vous avez configuré l'agrégateur AWS Config.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Entrez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation, puis ouvrez la *`sn_aws_integ.enableOptimizedDeletion`* propriété.
2. Dans le champ **Valeur**, saisissez `vrai`.
3. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Activer les performances optimisées de la source de données SG-AWS-SendCommand

Lorsque la source de données SG-AWS-Software-Inventory est utilisée, activez la *`sn_aws_integ.is_software_inventory_enabled`* propriété système pour optimiser les performances de la source de données SG-AWS-SendCommand.

Avant de commencer

Définissez le périmètre de l'application sur Connecteur du graphe de services pour AWS à l'aide du sélecteur d'application. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Sélecteur d'application .

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La source de données SG-AWS-SendCommand utilise des appels *`d'API SSM GetInventory`* pour l'importation de données logicielles, ce qui a un impact sur les performances. Pour améliorer les performances de la source de données SG-AWS-SendCommand , envisagez d'exploiter la source de données SG-AWS-Software-Inventory en activant la *`sn_aws_integ.is_software_inventory_enabled`* propriété système. Cette optimisation ignore un nombre important d'appels d'API *`SSM GetInventory`*, ce qui améliore les performances de la source de données SG-AWS-SendCommand . Toutefois, la source de données SG-AWS-SendCommand importe les données à partir des mêmes serveurs configurés pour la source de données SG-AWS-Software-Inventory .

Par défaut, cette *`sn_aws_integ.is_software_inventory_enabled`* propriété est définie sur `false`. Pour améliorer les performances de la source de données SG-AWS-SendCommand , définissez la *`sn_aws_integ.is_software_inventory_enabled`* propriété sur `true`.

Procédure

1. Entrez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation, puis ouvrez la *`sn_aws_integ.is_software_inventory_enabled`* propriété.
2. Dans le champ **Valeur**, saisissez `vrai`.
3. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Gestion des échecs d'importation pour les ressources volumineuses AWS

Gérer l'échec de la source de données lors de l'importation de ressources à partir de AWS.

Lors de l'importation de ressources volumineuses AWS , les sources de données du Connecteur du graphe de services pour AWS peuvent échouer en raison d'une réponse REST directe dépassant la limite de 1 024 Mo. Pour plus d'informations, consultez Étape REST .

Vous pouvez enregistrer la réponse en tant que pièce jointe pour gérer l'erreur de limitation de taille de la réponse REST dans le Connecteur du graphe de services pour AWS.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enregistrer la réponse en tant que pièce jointe

Avec la sauvegarde de la réponse en tant que fonctionnalité de pièce jointe, la réponse de chaque source de données est temporairement stockée en tant que pièce jointe et, une fois la réponse lue, la pièce jointe est supprimée automatiquement. La fonctionnalité Enregistrer la réponse en tant que pièce jointe est activée par défaut et est déclenchée par la *sn_aws_integ.save_payload_as_attachment* propriété système.

En tant qu'utilisateur disposant du rôle administrateur, vous pouvez désactiver la réponse de sauvegarde en tant que fonctionnalité de pièce jointe en définissant la *sn_aws_integ.save_payload_as_attachment* propriété sur `faux`. Lorsque la fonctionnalité est désactivée et que la taille de la réponse se trouve dans la limite, les sources de données s'exécutent normalement.

Gestion des erreurs d'utilisation de la mémoire pour Connecteur du graphe de services pour AWS

Vous pouvez utiliser l'include de script `SgAwsApplicationProperties` pour éviter les erreurs d'utilisation de la mémoire lors de l'importation d'un grand nombre d'éléments de configuration (CI) à partir d'une AWS instance via le Connecteur du graphe de services pour AWS.

En effectuant plusieurs appels de base de données pour ingérer AWS des données dans des lots plus petits, l'include de script `SgAwsApplicationProperties` évite de surcharger le moteur de transformation robuste (RTE) et entraîne une réduction de l'utilisation de la mémoire. Toutefois, pour que le script include fonctionne correctement, vérifiez que AWS l'agrégateur Config est activé sur votre AWS instance.

Pour accéder à l'include de script, accédez à **Tout** > **Définitions système** > **Includes de script**, puis recherchez et sélectionnez `SgAwsApplicationProperties`. Pour plus d'informations, consultez Includes de script .

Dans l'include de script `SgAwsApplicationProperties` , vous pouvez modifier les fonctions décrites dans la table suivante pour résoudre les erreurs d'utilisation de la mémoire.

Fonctions de script include SgAwsApplicationProperties

Fonction	Implémentation
Activez plusieurs appels de base de données pour importer les données de AWS configuration.	Définissez la valeur de la fonction *isConfigDbLoadEnabled* sur `vrai`. Pour que la fonction fonctionne correctement, vérifiez que AWS l'agrégateur Config est activé. **Remarque :** L'activation de *isConfigDbLoadEnabled* peut avoir un impact sur la durée de chargement du jeu d'importation, car plusieurs appels de base de données sont effectués au lieu d'un seul appel de base de données. L'activation de la fonction *isConfigDbLoadEnabled* résout l'erreur d'utilisation de la mémoire pour les sources de données suivantes : • SG-AWS-API-Gateway • SG-AWS-DynamoDb • SG-AWS-EC2 • SG-AWS-EKS-Cluster

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctions de script include SgAwsApplicationProperties (suite)

Fonction	Implémentation
	• SG-AWS-ELB-V1 • SG-AWS-ELB-V2 • SG-AWS-Generic-Resources • SG-AWS-Lambda • SG-AWS-Network-Interface • SG-AWS-RDS • SG-AWS-S3 • SG-AWS-Sécurité-Group • SG-AWS-Storage-Volume • SG-AWS-Subnets • SG-AWS-VPC
Activez plusieurs appels de base de données pour importer les données liées aux balises à partir de votre AWS compte de service.	Définissez la valeur de la fonction *`isConfigTagsDbLoadEnabled`* sur `vrai`. Pour que la fonction fonctionne correctement, vérifiez que AWS l'agrégateur Config et la fonction *`isConfigDbLoadEnabled`* sont activés. L'activation de la fonction *`isConfigTagsDbLoadEnabled`* permet à AWS l'agrégateur Config de réduire le temps de chargement des données liées aux balises dans les sources de données suivantes : • SG-AWS-Lambda • SG-AWS-DynamoDb • SG-AWS-ELB-V1 • SG-AWS-ELB-V2

Définir la taille de la partition pour les comptes AWS avec le chargement parallèle activé

Lorsque vous utilisez les sources de données SG-AWS-Image-Private et SG-AWS-Tags, vous pouvez optimiser leurs performances en définissant la taille de la partition dans la propriété de *`aws_account_partition_size`* connexion.

Avant de commencer

Définissez le périmètre de l'application sur Connecteur du graphe de services pour AWS à l'aide du sélecteur d'application. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Sélecteur d'application .

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La fonctionnalité de chargement parallèle est disponible pour les sources de données SG-AWS-Image-Private et SG-AWS-Tags à partir de la *`Washington DC`* version Patch 5. Cette fonctionnalité détermine le nombre de comptes qui peuvent être exécutés en tant que tâches parallèles pour récupérer des données d'éléments de AWS configuration (CI). La taille de la partition détermine le nombre de AWS comptes qu'un thread parallèle unique évalue pour la récupération des données. Par exemple, si vous définissez

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

la *aws_account_partition_size* propriété sur `5` et qu'il existe `25` AWS comptes, l'application génère `5` tâches parallèles pendant le chargement des données.

Remarque : Si la propriété n'est pas configurée, la fonctionnalité de calcul de la taille de la partition de l'application détermine automatiquement la taille de la partition pour le chargement parallèle lors de l'exécution *aws_account_partition_size*Éléments communs d'intégration pour CMDB . Consultez Calcul de la taille de la partition pour le chargement parallèle dans Éléments communs d'intégration pour CMDB.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Connecteurs du graphe de services** > **AWS** > **Connexions**.
2. Dans la colonne **Nom** de la liste Connexions du graphe de services, sélectionnez une connexion.
3. Dans la colonne **Propriété** de la liste connexe Propriétés de connexion du graphe de services, sélectionnez **aws_account_partition_size**.
4. Dans le champ **Valeur** , entrez une valeur numérique supérieure à `0` pour la taille de la partition.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Connecteur du graphe de services pour ExtraHop (2.0.3)

Utilisez Connecteur du graphe de services pour ExtraHop pour extraire les données de l'application ExtraHop vers votre ServiceNow instance.

Important : ServiceNowhébergé Connecteur du graphe de services pour ExtraHop est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation. Connecteur du graphe de services hébergé ExtraHop pour ExtraHop fournit la dernière expérience pour cette fonctionnalité. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Connecteur du graphe de services pour ExtraHop offre une visibilité du réseau en temps réel sur l'ensemble de votre entreprise en implémentant le traitement de flux, afin que vous puissiez transformer vos données réseau en données de fil structurées.

Connecteur du graphe de services pour ExtraHop extrait les données de visibilité du réseau dans l'application ServiceNow® Base de données de gestion des configurations (CMDB) . Le connecteur enrichit les données des appareils détectés et établit des relations entre les appareils en fonction du flux de trafic réseau.

Demander des applications dans l'App Store

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

Configuration requise et versions prises en charge

Dépendances et besoins :

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Serveur MID installé sur Linux ou Windows, sauf si l'appliance ExtraHop est publiquement accessible.
- Dispositif ExtraHop Discover avec la version 7.2 ou ultérieure du micrologiciel avec un compte d'utilisateur disposant de privilèges illimités.

- Versions prises en charge : ExtraHop v7.9.
- Versions prises en charge ServiceNow :
  - Tokyo
  - Utah
  - Vancouver
  - Washington DC

Cas d'utilisation

Voici des exemples d'utilisation du Connecteur du graphe de services :

- Identification des interactions réseau entre les CI.
- Détection des données de flux de trafic réseau entre les ordinateurs ou d'autres types de matériel.
- Création de relations entre les appareils. Les relations sont basées sur le flux de trafic réseau.

Configuration guidée

La configuration guidée pour Connecteur du graphe de services pour ExtraHop fournit une séquence organisée de tâches pour configurer l'intégration sur votre instance. Pour accéder à la configuration guidée, reportez-vous à la section Configurer Connecteur du graphe de services pour ExtraHop.

Tableau de bord des intégrations CMDB

L'application Éléments communs d'intégration pour CMDB de stockage fournit un tableau de bord avec une vue centrale de l'état, des résultats de traitement et des erreurs de traitement de tous les connecteurs du graphe de services installés. Vous pouvez voir les mesures pour toutes les exécutions d'intégration. Vous pouvez également filtrer la vue en fonction d'une intégration spécifique CMDB , d'une durée spécifique ou d'une exécution d'intégration spécifique. Pour plus d'informations sur la surveillance des intégrations ExtraHop dans le CMDB tableau de bord des intégrations, consultez CMDB Utilisation du tableau de bord des intégrations.

Mappage de données

Les données provenant de sources de données dans l'application ExtraHop sont mappées et transformées en définitions de classe d'élément ServiceNow CMDB de configuration (CI) à l'aide du moteur de transformation robuste (RTE). Les données sont insérées dans le ServiceNow CMDB moteur IRE (Identification and Reconciliation Engine).

Une fois la configuration guidée terminée, vous pouvez configurer l'intégration pour extraire périodiquement les données de l'application ExtraHop. Les données sont chargées dans les tables intermédiaires suivantes :

- Ordinateur ExtraHop [sn_extrahop_integr_computer]
- Activité du réseau ExtraHop [sn_extrahop_integr_activity]

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Traduction automatique

Les données sont ensuite insérées dans les tables cibles suivantes :

- Relation CI [cmdb_rel_ci]
- Matériel [cmdb_ci_hardware]
- Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]
- Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]

Information associée

Connecteurs Service Graph

Configurer Connecteur du graphe de services pour ExtraHop

Configurez un message REST et des travaux planifiés pour importer des données ExtraHop dans votre CMDB.

Avant de commencer

Important : ServiceNowhébergé Connecteur du graphe de services pour ExtraHop est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation. Connecteur du graphe de services hébergé ExtraHop pour ExtraHop fournit la dernière expérience pour cette fonctionnalité. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Pour l'utiliser Connecteur du graphe de services, vous avez besoin d'un abonnement à une unité d'abonnement basée sur l'application Gestion des opérations informatiques Visibilité (ITOM) ou sur l'application ITOM Découverte. Comme défini dans la section intitulée « Types de ressources informatiques gérées » dans la vue d'ensemble des unités d'abonnement ServiceNow pour votre abonnement, pour les ressources informatiques gérées qui sont créées ou modifiées dans le CMDB , Connecteur du graphe de servicesmais qui ne sont pas encore gérées par Visibilité ITOM ou Détection ITOM , ces ressources augmenteront la consommation d'unités d'abonnement de cette application. Passez en revue votre consommation actuelle d'unités d'abonnement dans Visibilité ITOM ou Détection ITOM pour vous assurer de la capacité disponible.

Dépendances et besoins :

- L'application Integration Commons for CMDB Store, qui est automatiquement installée.
- L'application de stockage Modèles de classe CI CMDB, qui est automatiquement installée. Consultez Application de stockage CMDB CI Class Models.
- Module d'extension Gestion des licences ITOM (com.snc.itom.license). Pour plus d'informations, consultez Demander la détection .
- Module d'extension ITOM Discovery License (com.snc.itom.discovery.license). Vous devez activer ce module d'extension.
- Serveur MID installé sur Linux ou Windows, sauf si l'appliance ExtraHop est publiquement accessible.
- Dispositif ExtraHop Discover avec la version 7.2 ou ultérieure du micrologiciel, avec un compte utilisateur disposant de privilèges illimités.
- Pour vous connecter à l'application ExtraHop, configurez une clé API. Pour plus d'informations, consultez le Guide de l'API REST ExtraHop , plus précisément, consultez la section « Configuration requise pour l'API ExtraHop ».

Rôles requis : admin

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Connecteur du graphe de services pour ExtraHop** > **Configuration**.
2. Sur la page Mise en route, cliquez sur **Démarrer**.
3. Sur la page Connecteur du graphe de services pour ExtraHop, dans la section Configurer le message REST, sélectionnez la tâche **Configurer le message REST ExtraHop**.
4. Configurez un message REST à utiliser lors de l'envoi de demandes à l'API ExtraHop.

   a. Sur la page suivante, dans la section Configurer le message REST ExtraHop, cliquez sur **Configurer**.

   b. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Message REST

Champ	Description
Nom	Nom descriptif de ce message REST. Ce champ est automatiquement défini.
Point de terminaison	URL du point de terminaison de l'API du service web. Définissez le champ sur une URL de base. Par exemple, `https://myextrahop.com`. **Remarque :** La mise à jour de l'URL de base du point de terminaison met également à jour les URL de base pour toutes les méthodes HTTP associées au message REST ExtraHop. Dans l'onglet **de demande HTTP** , mettez à jour l'en-tête d'autorisation pour utiliser votre clé API dans le champ **Valeur** .
Description	Description de ce message REST. Ce champ est automatiquement défini.
Application	Application contenant ce message. Ce champ est automatiquement défini.
Type d'authentification	Type d'authentification à appliquer aux requêtes HTTP. Ce champ est automatiquement défini.
Activer l'authentification réciproque	Option permettant d'utiliser l'authentification multiple en authentifiant les requêtes HTTP. L'authentification réciproque ne peut pas être utilisée avec un Serveur MID.

   c. Cliquez sur **Mettre à jour** si nécessaire.

   d. Dans la section Configurer la tâche de message REST ExtraHop, cliquez sur **Marquer comme terminé**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Testez la connexion à l'API ExtraHop Computer.

a. Dans la section de la tâche Tester la connexion de l'ordinateur, cliquez sur **Configurer**.

b. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Méthode HTTP

Champ	Description
Nom	Identificateur unique pour cette méthode HTTP. Ce champ est automatiquement défini.
Point de terminaison	URL vers le point de terminaison de l'API de service Web
Utiliser un serveur MID	Serveur MID qui envoie cette demande HTTP. L'utilisation d'un serveur MID n'est pas compatible avec l'authentification réciproque.
Message REST	Enregistrement de message REST sur lequel cette méthode est basée. Ce champ est automatiquement défini.
Méthode HTTP	Méthode HTTP implémentée par cette méthode. Ce champ est automatiquement défini.
Application	Application contenant cette méthode. Ce champ est automatiquement défini.
Type d'authentification	Type d'authentification à appliquer aux requêtes HTTP.
Activer l'authentification réciproque	Option permettant d'utiliser l'authentification multiple en authentifiant les requêtes HTTP. L'authentification réciproque ne peut pas être utilisée avec un Serveur MID.

c. Sélectionnez l'onglet **de demande HTTP** et renseignez le champ **Utiliser un serveur MID** .

d. Cliquez sur l'onglet **Authentification,** puis sur le lien connexe **Tester** .
Le test de la connexion prend quelques instants. Lorsque le test est terminé, la page est actualisée et affiche les résultats du test.

e. Sélectionnez **Marquer comme terminé**.

Remarque : La connexion aboutit si le champ **État HTTP** est défini sur **200**. En cas d'erreur dans le champ **Message d'erreur** , la connexion a échoué et un dépannage supplémentaire est requis.

f. Cliquez sur **Mettre à jour** si nécessaire.

g. Dans la section de la tâche Tester la connexion de l'ordinateur, cliquez sur **Marquer comme terminé**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Testez la connexion à l'API Création d'activité du réseau ExtraHop.

   a. Dans la section Tester l'activité du réseau Créer une tâche de connexion, cliquez sur **Configurer**.

   b. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Méthode HTTP

Champ	Description
Nom	Identificateur unique pour cette méthode HTTP.
Point de terminaison	URL vers le point de terminaison de l'API de service Web
Utiliser un serveur MID	Serveur MID qui envoie cette demande HTTP. L'utilisation d'un serveur MID n'est pas compatible avec l'authentification réciproque.
Message REST	Message REST sur lequel cette méthode est basée. Ce champ est automatiquement défini.
Méthode HTTP	Méthode HTTP implémentée par cette méthode. Ce champ est automatiquement défini.
Application	Application contenant cet enregistrement. Ce champ est automatiquement défini.
Type d'authentification	Type d'authentification à appliquer aux requêtes HTTP. Ce champ est automatiquement défini.
Activer l'authentification réciproque	Option permettant d'utiliser l'authentification multiple en authentifiant les requêtes HTTP. L'authentification réciproque ne peut pas être utilisée avec un Serveur MID.

   c. Cliquez sur l'onglet **Authentification,** puis sur le lien connexe **Tester** .
   Le test de la connexion prend quelques instants. Lorsque le test est terminé, la page est actualisée et affiche les résultats du test.

   d. Sélectionnez **Marquer comme terminé**.

> **Remarque :** La connexion aboutit si le champ **État HTTP** est défini sur **200**. En cas d'erreur dans le champ **Message d'erreur** , la connexion a échoué et un dépannage supplémentaire est requis.

   e. Cliquez sur **Mettre à jour** si nécessaire.

   f. Dans la section Tester l'activité du réseau Créer une tâche de connexion, cliquez sur **Marquer comme terminé**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Configurer les tâches d'importation planifiées.

a. Sur la page Connecteur du graphe de services pour ExtraHop, dans la section Configurer des tâches d'importation planifiées, sélectionnez la **tâche Configurer la tâche planifiée par ordinateur**.

b. Dans la section Configurer l'ordinateur, cliquez sur **Configurer**.

c. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'importation de données planifiée

Champ	Description
Nom	Nom de la tâche planifiée.
Source de données	Enregistrement de la source de données qui définit les données à importer.
Exécuter en tant que	Option permettant d'exécuter la tâche planifiée avec les informations d'identification de l'utilisateur spécifié.
Actif	Option permettant d'activer la tâche planifiée. Sélectionnez cette option.
Importation simultanée	Fonction qui charge les données à partir de plusieurs jeux d'importation. La fonction traite et transforme ensuite les données simultanément.
Méthode de partition	Méthode de partition du jeu d'importations simultanées.
Taille de la partition	Importez la taille définie pour une planification anticipée.
Exécuter le script avant importation	Option permettant de spécifier un script à exécuter avant l'exécution de l'importation.
Exécuter le script après importation	Option permettant de spécifier un script à exécuter après l'importation.
Application	Application contenant cette tâche planifiée.
Exécuter	Fréquence d'exécution de l'importation.
Conditionnel	Conditions dans lesquelles cette tâche est exécutée.

d. Cliquez sur **Mettre à jour** si nécessaire.

e. Dans la section Configurer l'ordinateur, cliquez sur **Marquer comme terminé**.

8. Configurez la tâche planifiée Activité du réseau.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sur la page Connecteur du graphe de services pour ExtraHop, dans la section Configurer des tâches d'importation planifiée, sélectionnez la **tâche planifiée Configurer l'activité du réseau**.

b. Dans la section de tâche de tâche planifiée Configurer l'activité du réseau, cliquez sur **Configurer**.

c. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'importation de données planifiée

Champ	Description
Nom	Nom de la tâche planifiée.
Source de données	Enregistrement de la source de données qui définit les données à importer.
Exécuter en tant que	Option permettant d'exécuter la tâche planifiée avec les informations d'identification de l'utilisateur spécifié.
Actif	Option permettant d'activer la tâche planifiée. Sélectionnez cette option.
Importation simultanée	Fonction qui charge les données à partir de plusieurs jeux d'importation. La fonction traite et transforme ensuite les données simultanément.
Méthode de partition	Méthode de partition du jeu d'importations simultanées.
Taille de la partition	Importez la taille définie pour une planification anticipée.
Exécuter le script avant importation	Option permettant de spécifier un script à exécuter avant l'exécution de l'importation.
Exécuter le script après importation	Option permettant de spécifier un script à exécuter après l'importation.
Application	Application contenant cette tâche planifiée.
Exécuter	Fréquence d'exécution de l'importation.
Conditionnel	Conditions dans lesquelles cette tâche est exécutée.

d. Cliquez sur **Mettre à jour** si nécessaire, puis sur **Marquer comme terminé**.

CMDB Classes ciblées dans Connecteur du graphe de services pour ExtraHop

Lorsque vous terminez la configuration guidée, vous pouvez configurer l'intégration pour extraire périodiquement les données d'ExtraHop. Les données sont enregistrées dans des tables qui s'étendent à partir de la table Élément de configuration [cmdb_ci].

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important : ServiceNowhébergé Connecteur du graphe de services pour ExtraHop est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation. Connecteur du graphe de services hébergé ExtraHop pour ExtraHop fournit la dernière expérience pour cette fonctionnalité. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Les attributs suivants dans la table Matériel [cmdb_ci_hardware] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	nom
Fabricant	fabricant

Relations créées pour le matériel

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Matériel [cmdb_ci_hardware]	Owns::Owned by	Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]
Matériel [cmdb_ci_hardware]	Owns::Owned by	Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]
Matériel [cmdb_ci_hardware]	Reçoit les données de ::Envoie des données à	Matériel [cmdb_ci_hardware]

Les attributs suivants dans la table Adresse IP [cmdb_ci_ip_address] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Adresse IP	ip_address
Version IP	ip_version
Nom	name
Carte réseau	carte réseau

Relation créée pour l'adresse IP

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]	Référence	Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]

Les attributs suivants de la table Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'élément de configuration	cmdb_ci
Adresse MAC	mac_address

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relation créée pour la carte réseau

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]	Référence	Matériel [cmdb_ci_hardware]

Connecteur du graphe de services pour GCP (1.5.1)

Utilisez le pour ingérer les Connecteur du graphe de services pour GCP données CMDB d'un Google Cloud Platform (GCP) projet à l'aide des API REST.

Demander des applications dans l'App Store

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

Fonctionnalités principales

- Lancez-vous rapidement grâce à un processus d'intégration simplifié.
- Utilisez uniquement les informations d'identification dont vous avez besoin.
- Aucun serveur MID n'est requis.
- Bénéficiez d'une couverture des données de bout en bout.
- Aucun agent ou analyse individuelle n'est nécessaire.
- Performant à grande échelle.

Versions prises en charge

Versions

GCP	ServiceNow
Dernier test le 18 avril 2024	• Vancouver • Washington DC • Xanadu

Cas d'utilisation

Vous pouvez l'utiliser pour obtenir une visibilité sur les identités, les relations et l'état Connecteur du graphe de services pour GCP des ressources cloud en temps réel.

Informations importantes pour la mise à niveau Connecteur du graphe de services pour GCP

Une fois que vous avez installé la dernière version du , vous devez synchroniser les sources de Connecteur du graphe de services pour GCPdonnées nouvellement ajoutées. Utilisez la section Configuration avancée de la configuration guidée pour synchroniser les sources de

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

données. Pour plus d'informations, consultez Configurer Connecteur du graphe de services pour GCP.

Configuration guidée

La configuration guidée pour fournit Connecteur du graphe de services pour GCP une séquence organisée de tâches pour configurer l'intégration sur votre instance. Pour accéder à la configuration guidée, reportez-vous à la section Configurer Connecteur du graphe de services pour GCP.

Tableau de bord des intégrations CMDB

L'application Éléments communs d'intégration pour CMDB de stockage fournit un tableau de bord avec une vue centrale de l'état, des résultats de traitement et des erreurs de traitement de toutes les intégrations installées. Vous pouvez voir les mesures pour toutes les exécutions d'intégration. Vous pouvez filtrer la vue sur une intégration spécifique CMDB , une durée spécifique ou une exécution d'intégration spécifique. Pour en savoir plus sur la surveillance GCP des intégrations dans le CMDB tableau de bord des intégrations, reportez-vous à la section CMDB Utilisation du tableau de bord des intégrations.

Mappage de données

Les données provenant des sources de données sont mappées et transformées en définitions de classe d'élément ServiceNow CMDB de GCP configuration (CI) à l'aide du moteur de transformation robuste (RTE). Les données sont insérées dans le ServiceNow CMDB moteur IRE (Identification and Reconciliation Engine).

Lorsque vous avez terminé la configuration guidée, vous pouvez configurer l'intégration pour extraire périodiquement des données de l'application GCP .

La table suivante répertorie les sources de données, les tables intermédiaires, les tables cibles en tant que CMDB classes CI et les types de ressources importés pour un GCP projet.

Mappage de données pour GCP

Source de données	Table intermédiaire	CMDB Classes CI	Types de resso
Graphe de services-GCP : Organisation	Organisation SG-GCP [sn_gcp_integ_sg_gcp_organization]	Organisations dans le cloud	Organisation
Graphe de services-GCP : Dossier	Dossier SG-GCP [sn_gcp_integ_sg_gcp_folder]	Dossier de l'organisation Google	Dossier
Graphe de services-GCP : Projet	Projet SG-GCP [sn_gcp_integ_sg_gcp_project]	Projet de l'organisation Google Compte de services dans le cloud	Projet
Graphe de services-GCP : Réseau	Réseau Service Graph GCP [sn_gcp_integ_sg_gcp_network]	Réseau dans le cloud	Réseau

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de données pour GCP (suite)

Source de données	Table intermédiaire	CMDB **Classes CI**	**Types de resso**
Graphe de services-GCP : Sous-réseau	Sous-réseau Service Graph GCP [sn_gcp_integ_sg_gcp_subnet]	Sous-réseau dans le cloud Centre de données Google Valeur de clé	Sous-réseau
Graphe de services-GCP : Volume de stockage	Volume de stockage Service Graph GCP [sn_gcp_integ_sg_gcp_storage_volume]	Volume de stockage Centre de données Google Type de disque dans le cloud Valeur de clé	Disque
Graphe de services-GCP : Instantané du volume de stockage	Instantané du volume de stockage Service Graph GCP [sn_gcp_integ_sg_gcp_storage_vol_snapshot]	Instantané du volume de stockage Valeur de clé	Instantané
Graphe de services-GCP : Groupe de sécurité	Groupe de sécurité Service Graph GCP [sn_gcp_integ_sg_gcp_security_group]	Groupe de sécurité de calcul ACL de réseau Règle ACL de réseau Valeur de clé	Pare-feu
Graphe de services-GCP : Instance VM	Graphe de services-GCP : Instance de VM [sn_gcp_integ_sg_gcp_vm_instance]	Instance d'ordinateur virtuel Centre de données Google Type de matériel Zone de disponibilité	Instance

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de données pour GCP (suite)

Source de données	Table intermédiaire	CMDB **Classes CI**	**Types de resso**
		Interface réseau de gestion dans le cloud Serveur Mappage de stockage Point de terminaison de carte réseau virtuelle# Point de terminaison de bloc Adresse IP Valeur de clé	
Graphe de services-GCP : Type de matériel	Type de matériel Service Graph GCP [sn_gcp_integ_sg_gcp_hardware_type]	Type de matériel Centre de données Google Zone de disponibilité	MachineType
Graphe de services-GCP : Image	Image Service Graph GCP [sn_gcp_integ_sg_gcp_image]	Image Valeur de clé	Image machi
Graphe de services-GCP : Consolidation matérielle de VM	Graphe de services-GCP : Consolidation matérielle d'ordinateur virtuel [sn_gcp_integ_sg_gcp_vm_hw_consolidation]	Instance d'ordinateur virtuel Serveur	Aucun
Graphe de services-GCP : pool d'équilibreurs de charge	Graphe de services-GCP : pool d'équilibreurs de charge [sn_gcp_integ_sg_gcp_load_balancer_pool]	Pool d'équilibreurs de charge Centre de données Google	Pool cible

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de données pour GCP (suite)

Source de données	Table intermédiaire	CMDB **Classes CI**	**Types de resso**
		Compte de services dans le cloud Attributs d'extension Service Graph GCP Valeur de clé	
Graphe de services-GCP : Membre du pool d'équilibreurs de charge	Graphe de services-GCP : membre du pool d'équilibreurs de charge [sn_gcp_integ_sg_gcp_load_balancer_pool_member]	Membre du pool d'équilibreurs de charge Attributs d'extension Service Graph GCP	Pool cible
Graphe de service-GCP : service d'intégrité de l'équilibreur de charge	Graphe de service-GCP : service d'intégrité de l'équilibreur de charge[sn_gcp_integ_sg_gcp_load_balancer_health_service]	Service d'intégrité de l'équilibreur de charge dans le cloud	Vérification d l'intégrité
Graphe de services-GCP : équilibreur de charge	Graphe de services-GCP : équilibreur de charge [sn_gcp_integ_sg_gcp_load_balancer]	Équilibreur de charge dans le cloud Centre de données Google Compte de services dans le cloud Attributs d'extension Service Graph GCP Valeur de clé	Service back-
Graphe de services-GCP : service d'équilibreur de charge	Graphe de services-GCP : service d'équilibreur de charge [sn_gcp_integ_sg_gcp_load_balancer_service]	Service d'équilibreur de charge Attributs d'extension	Règle de tran

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de données pour GCP (suite)

Source de données	Table intermédiaire	CMDB **Classes CI**	**Types de resso**
		Service Graph GCP	
Graphe de services-GCP : base de données dans le cloud	Graphe de services-GCP : base de données dans le cloud [sn_gcp_integ_sg_gcp_cloud_database]	Base de données dans le cloud Centre de données Google Attributs d'extension Service Graph GCP Valeur de clé	Instance
Graphe de services-GCP : fonction dans le cloud	Graphe de services-GCP : fonction dans le cloud [sn_gcp_integ_sg_gcp_cloud_function]	Fonction dans le cloud Centre de données Google Attributs d'extension Service Graph GCP Valeur de clé	Fonction
Graphe de services-GCP : stockage d'objets dans le cloud	Graphe de services-GCP : stockage d'objets dans le cloud [sn_gcp_integ_sg_gcp_cloud_object_storage]	Stockage d'objets dans le cloud Centre de données Google Valeur de clé Attributs d'extension Service Graph GCP	Catégories
Graphe de services-GCP : Grappe Kubernetes	Grappe Kubernetes Service Graph GCP [sn_gcp_integ_sg_gcp_kubernetes_cluster]	Grappe kubernetes Valeur de clé Attributs d'extension	Grappe

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de données pour GCP (suite)

Source de données	Table intermédiaire	CMDB **Classes CI**	**Types de resso**
		Service Graph GCP	
Graphe de services-GCP : Nœud Kubernetes	Nœud Kubernetes Service Graph GCP [sn_gcp_integ_sg_gcp_kubernetes_node]	Nœud Kubernetes Attributs d'extension Service Graph GCP	Nœud
Graphe de services-GCP : Pod kubernetes	Pod Kubernetes Service Graph GCP [sn_gcp_integ_sg_gcp_kubernetes_pod]	Pod kubernetes Volume Kubernetes Image de Docker Conteneur Docker Valeur de clé Attributs d'extension Service Graph GCP	Pod
Graphe de services-GCP : Service Kubernetes	Service Kubernetes Service Graph GCP [sn_gcp_integ_sg_gcp_kubernetes_service]	Service Kubernetes Valeur de clé Attributs d'extension Service Graph GCP	Service
Graphe de services-GCP : Espace de noms Kubernetes	Espace de noms Kubernetes Service Graph GCP [sn_gcp_integ_sg_gcp_kubernetes_namespace]	Espaces de noms Kubernetes Compte de services dans le cloud Valeur de clé Attributs d'extension	Espace de no

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de données pour GCP (suite)

Source de données	Table intermédiaire	CMDB **Classes CI**	**Types de resso**
		Service Graph GCP	
Graphe de services-GCP : Déploiement Kubernetes	Déploiement Kubernetes Service Graph GCP [sn_gcp_integ_sg_gcp_kubernetes_deployment]	Déploiement Kubernetes Valeur de clé Attributs d'extension Service Graph GCP	Déploiement
Graphe de services-GCP : Ensemble de répliques Kubernetes	Ensemble de répliques Kubernetes Service Graph GCP [sn_gcp_integ_sg_gcp_kubernetes_replicaset]	Ensemble de répliques Kubernetes Valeur de clé Attributs d'extension Service Graph GCP	Ensemble de répliques
Graphe de services-GCP : rôles de grappe Kubernetes	Graphe de services-GCP : rôles de grappe Kubernetes [sn_gcp_integ_sg_gcp_kubernetes_cluster_role]	Rôle de grappe Kubernetes Valeur de clé Attributs d'extension Service Graph GCP	Rôle de grapp
Graphe de services-GCP : Liaison de rôle de grappe Kubernetes	Graphe de services-GCP : liaison de rôle de grappe Kubernetes [sn_gcp_integ_sg_gcp_kubernetes_cluster_role_binding]	Liaison de rôle de grappe Kubernetes Valeur de clé Attributs d'extension Service Graph GCP	ClusterRoleBi (en anglais seulement)
Graphe de services-GCP : Pool de nœuds Kubernetes	Graphe de services-GCP : pool de nœuds Kubernetes [sn_gcp_integ_sg_gcp_kubernetes_node_pool]	Pool de nœuds kubernetes Valeur de clé	Pool de nœu

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de données pour GCP (suite)

Source de données	Table intermédiaire	CMDB **Classes CI**	**Types de resso**
		Attributs d'extension Service Graph GCP	
Graphe de services-GCP : inventaire logiciel	Graphe de services-GCP : inventaire logiciel [sn_gcp_integ_sg_gcp_software_inventory]	Lorsque l'application Software Asset Management (SAM) n'est pas installée : Logiciel Instance logicielle Lorsque l'application SAM est installée : Installation de logiciel	Instance
Graphe de services-GCP : ressource générique	Graphe de services-GCP : ressource générique [sn_gcp_integ_sg_gcp_generic_resource] **Remarque :** La source de données de ressources génériques Service Graph GCP ne fonctionne qu'avec un compte de service disposant d'un accès au niveau de l'organisation.	Ressource dans le cloud	Ressource

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Les informations de base sur une GCP ressource sont stockées dans la table Attributs d'extension Service Graph GCP [sn_gcp_integ_extension_attributes].
- Toutes les étiquettes associées à une GCP ressource sont ajoutées à la table Valeur de clé [cmdb_key_value] et les informations de base relatives à une GCP ressource sont stockées dans la table Attributs d'extension Service Graph GCP [sn_gcp_integ_extension_attributes].
- Une fois que toutes les sources de données ont été exécutées, la classe Serveur [cmdb_ci_server] est mise à jour avec l'entrée de classe, puis, en fonction de la classe Windows ou Linux, les enregistrements sont créés dans les classes Serveur Windows [cmdb_ci_win_server] et Serveur Linux [cmdb_ci_linux_server], respectivement.
- La source de données de ressource générique Service Graph GCP importe les données des ressources génériques qui ne sont pas suivies par d'autres sources de données. Le connecteur utilise la table Liste blanche d'inclusion des ressources du graphe de services [sn_cmdb_int_util_service_graph_resource_inclusion_whitelist] pour différencier les types de ressources génériques des autres types de ressources pris en charge.

  Le connecteur renseigne d'abord toutes les ressources prises en charge dans la table Liste blanche d'inclusion des ressources du graphe de services [sn_cmdb_int_util_service_graph_resource_inclusion_whitelist]. Ces ressources, classées selon leurs types de ressources pris en charge respectifs, ont des sources de données spécifiques désignées pour l'ingestion dans le connecteur. Lorsque la source de données Ressource générique Service Graph GCP est exécutée et récupère les types de ressources non pris en charge, ceux-ci sont ajoutés à la table Liste blanche d'inclusion des ressources du graphe de services [sn_cmdb_int_util_service_graph_resource_inclusion_whitelist] et catégorisés comme génériques.

- Pour toutes les ressources détectées et supprimées ultérieurement après l'extraction des données, le Connecteur du graphe de services pour GCP met automatiquement à jour le champ **État d'installation** des classes CI associées CMDB pour indiquer tous les enregistrements mis hors service ou supprimés dans les sources de données suivantes :

  Graphe de services-GCP : base de données dans le cloud, Graphe de services-GCP : fonction dans le cloud, Graphe de services-GCP : stockage d'objets dans le cloud, Graphe de services-GCP : dossier, Graphe de services-GCP : pool de nœuds Kubernetes, Grappe Kubernetes ServiceGraph GCP, Graphe de services-GCP : liaison de rôle de grappe Kubernetes, Graphe de services-GCP : rôles de grappe Kubernetes, Graphe de services-GCP : Déploiement Kubernetes, Espace de noms KubernetesService Graph GCP, Nœud Kubernetes Service Graph GCP, Pod KubernetesService Graph GCP, Ensemble de répliquesKubernetes Service Graph GCPService Kubernetes Service Graph GCP, Équilibreur de charge Service Graph GCP, Service d'intégrité de l'équilibreur de charge Service Graph GCP, Pool d'équilibreurs de charge Service Graph GCP, Membre du pool d'équilibreurs de charge Service Graph GCP, Service d'équilibreur de charge Service Graph GCP, Réseau Service Graph GCP, Organisation Service Graph GCP, Projet Service Graph GCP, Groupe de sécurité Service Graph GCP, Inventaire logiciel ServiceGraph GCP, Volume de stockage Service Graph GCP, Instantané du volume de stockage Service Graph GCP, Sous-réseau Service Graph GCP, SG-GCP Instance d'ordinateur virtuel

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur l'emplacement d'enregistrement des données lors de l'extraction des données d'un GCP projet, reportez-vous à la section CMDB Classes ciblées dans Connecteur du graphe de services pour GCP.

Vous pouvez utiliser l'application Centre d'intégration ETL pour afficher les cartes de données. Consultez Centre d'intégration ETL (3.2) pour plus d'informations.

Prise en charge BYOL et BYOS

L'apport de vos propres licences (BYOL) ou l'apport de vos propres abonnements (BYOS) est le processus qui consiste à apporter des licences ou des abonnements sur site précédemment achetés à Google Cloud. Le connecteur prend en charge le BYOL et le BYOS des CI d'image pour les services Red Hat Enterprise Linux (RHEL) et SUSE Linux Enterprise Server (SLES) sur Google Cloud. Le connecteur remplit la table Valeur de clé [cmdb_key_value] avec les informations de gestion des licences. En fonction de l'utilisation de la plateforme, la clé est définie sur `Windows_OS_License_Type_automatic` ou `Linux_OS_License_Type_automatic` et la valeur de clé est définie sur `BYOL` ou `BYOS`.

Information associée

- Connecteurs Service Graph
- Gestion des échecs d'importation pour les ressources volumineuses GCP

Configurer Connecteur du graphe de services pour GCP

Configurez des tâches d'importation planifiée pour extraire les données d'un GCP projet dans votre CMDB.

Avant de commencer

Pour l'utiliser Connecteur du graphe de services, vous avez besoin d'un abonnement à une unité d'abonnement basée sur l'application Gestion des opérations informatiques Visibilité (ITOM) ou sur l'application ITOM Découverte. Comme défini dans la section intitulée « Types de ressources informatiques gérées » dans la vue d'ensemble des unités d'abonnement ServiceNow pour votre abonnement, pour les ressources informatiques gérées qui sont créées ou modifiées dans le CMDB , Connecteur du graphe de servicesmais qui ne sont pas encore gérées par Visibilité ITOM ou Détection ITOM , ces ressources augmenteront la consommation d'unités d'abonnement de cette application. Passez en revue votre consommation actuelle d'unités d'abonnement dans Visibilité ITOM ou Détection ITOM pour vous assurer de la capacité disponible.

Dépendances et besoins :

- L'application Integration Commons for CMDB Store, qui est automatiquement installée.
- L'application de stockage Modèles de classe CI CMDB, qui est automatiquement installée. Consultez Application de stockage CMDB CI Class Models.
- Le module d'extension ITOM Discovery License (com.snc.itom.discovery.license). Vous devez activer ce module d'extension.
- Module d'extension Gestion des licences ITOM (com.snc.itom.license). Pour plus d'informations, consultez Demander la détection .
- Le module d'extension Datastream Action (com.glide.hub.action_type.datastream), qui est automatiquement installé.
- Observability Commons for CMDB (sn_observability), qui est uniquement requis pour l'ingestion d'événements. Cette application doit être installée avant l'installation du connecteur pour que la gestion des événements fonctionne. Pour plus d'informations, consultez Observability Commons pour CMDB sur le ServiceNow Store.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Si vous disposez d'une version antérieure du connecteur du graphe de services pour GCP, ne migrez pas les données à partir de l'ancien connecteur. Vous devez désinstaller la version précédente et exécuter la nouvelle intégration.

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Assurez-vous que le périmètre de l'application est défini sur Connecteur du graphe de services pour GCP l'application à l'aide du sélecteur d'application.
   Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Sélecteur d'application .
2. Accédez à la **Tout** > **Connecteurs du graphe de services** > **GCP** > **Configuration**.
3. Sur la page Mise en route, sélectionnez **Démarrer**.
4. Configurez la connexion pour envoyer des demandes à l'application GCP .

   a. Dans la section Configurer la connexion et les informations d'identification de la page Connecteur du graphe de services GCP , sélectionnez **Démarrer**.

   b. Configurez l'environnement GCP et créez un certificat Java KeyStore (JKS) pour chiffrer les certificats de sécurité obtenus à partir d'une GCP application.

      Notez le mot de passe du keystore de destination. Vous devez spécifier ce mot de passe lors de l'importation du certificat JKS dans Connecteur du graphe de services pour GCP l'application.

      Pour obtenir des instructions, consultez l'article Connecteur du graphe de services pour GCP : instructions de configuration [KB1220598] dans la base de Now Support connaissances.

      Remarque : Une fois que vous avez configuré l'environnement GCP, revenez à la configuration guidée et définissez la tâche Instructions de configuration GCP dans la section Configurer la connexion et les informations d'identification pour terminer en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

   c. Créez un certificat X.509 pour associer le certificat JKS de l'application GCP au Connecteur du graphe de services pour GCPfichier .

      i. Pour la tâche Créer un certificat X.509 , sélectionnez **Configurer**.

      ii. Renseignez les champs du formulaire qui s'ouvre dans un nouvel onglet.

Formulaire Certificat X.509

Champ	Description
Nom	Nom du certificat X.509. Par exemple, `SG-GCP-509Certificate-Org1`.
Notification à l'expiration	Utilisateurs devant être notifiés lorsque le certificat expire. Si aucun utilisateur n'est sélectionné, l'utilisateur connecté est ajouté par défaut, ainsi que les deux derniers utilisateurs connectés ayant le rôle administrateur.
Avertissement avant l'expiration (en jours)	Nombre de jours avant l'expiration du certificat.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Actif	Option permettant d'activer le certificat.
Type	Conteneur de certificat qui est automatiquement défini sur **le magasin de clés Java**. Laissez la valeur du champ définie sur **Magasin de clés Java**.
Échéance en jours	Nombre de jours avant l'expiration du certificat.
Mot de passe de magasin de clés	Mot de passe permettant d'accéder au certificat JKS, comme indiqué à l'étape précédente.
Description brève	Description du certificat X.509.

iii. Sélectionnez l'icône Gérer les pièces jointes (icône

iv. Sélectionnez **Choisir un fichier** à parcourir et chargez le fichier keystore.p12 pour le certificat JKS que vous avez créé à l'étape 4.b.

v. Fermez la boîte de dialogue.

vi. Sélectionnez le lien connexe **Valider les stocks/certificats** .

vii. Une fois la validation réussie, sélectionnez **Mettre à jour** pour revenir à la page de configuration guidée.

viii. Définissez la tâche Créer le certificat X.509 comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

d. Créez une clé de signature JSON Web Token (JWT) à partir des informations d'identification du certificat X.509.

i. Pour la tâche Créer une clé JWT , sélectionnez **Configurer**.

ii. Renseignez les champs du formulaire qui s'ouvre dans un nouvel onglet.

Clés JWT Formulaire de certificat

Champ	Description
Nom	Nom de la clé de signature JWT. Par exemple, `SG-GCP-Keys-Org1`.
Magasin de clés de signature	Nom du certificat X.509 que vous avez créé à l'étape 4.c.
ID de clé	ID permettant d'identifier la clé de signature JWT utilisée lorsque plusieurs clés sont utilisées pour signer les jetons.
Application	Nom de l'application à l'aide de la clé de signature JWT. Ce champ est automatiquement défini sur **Connecteur du graphe de services pour GCP**.
Algorithme de signature	Algorithme permettant de signer avec la clé de signature JWT qui est automatiquement définie sur **RSA 256**. Laissez la valeur du champ définie sur **RSA 256**.
Clé de signature	Mot de passe associé à la clé de signature JWT.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Actif	Option permettant d'activer la clé de signature JWT.

iii. Sélectionnez **Soumettre** pour revenir à la page de configuration guidée.

iv. Définissez la tâche Créer une clé JWT sur Terminé en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

e. Ajoutez un fournisseur JWT pour l'application GCP .

i. Pour la tâche Créer un fournisseur JWT , sélectionnez **Configurer**.

ii. Renseignez les champs du formulaire qui s'ouvre dans un nouvel onglet.

Formulaire Fournisseur JWT

Champ	Description
Nom	Nom permettant d'identifier de façon unique le fournisseur JWT.
Intervalle d'expiration (s)	Nombre de secondes qui indiquent la durée de vie du jeton du fournisseur JWT.
Configuration de la signature	Nom de la clé de signature JWT que vous avez créée à l'étape 4.d.

iii. Sélectionnez **Soumettre** pour revenir à la page de configuration guidée.

iv. Définissez la tâche Créer le fournisseur JWT comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

f. Créez un mappage entre les informations d'identification JWT et GCP l'organisation ou le projet à partir duquel les données sont importées.

i. Pour la tâche Créer un mappage Organisation-Informations d'identification , sélectionnez **Configurer**.

ii. Renseignez les champs du formulaire qui s'ouvre dans un nouvel onglet.

Formulaire de configuration des informations d'identification de l'organisation SG-GCP

Champ	Description
Fournisseur JWT	Nom du fournisseur JWT que vous avez créé à l'étape 4.e.
ID d'organisation	ID de l'organisation associée à l'application GCP .
Compte de service	ServiceNow Compte de service associé à l'application GCP .
Périmètre de Découverte	Périmètre de découverte de l'application GCP . Les options disponibles sont les suivantes : Organisation Sélectionnez **Organisation** lorsque le compte de ServiceNow service a accès aux données de l'organisation GCP .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Projets Sélectionnez **Projets** lorsque le compte de service n'a ServiceNow accès qu'aux données des GCP projets.

iii. Sélectionnez **Soumettre** pour revenir à la page de configuration guidée.

iv. Définissez la tâche Créer un mappage organisation-informations d'identification sur Terminé en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

g. Mappez les informations d'identification de l'organisation avec les sources de données prédéfinies.

i. Pour la tâche Mapper des sources de données avec un enregistrement des informations d'identification de l'organisation , sélectionnez **Configurer**.

ii. Dans le champ **Enregistrement des informations d'identification de l'organisation** du formulaire qui s'ouvre dans un nouvel onglet, sélectionnez l'icône Rechercher à l'aide d'une liste (icône) pour sélectionner le nom du fournisseur JWT que vous avez mappé à l'organisation à l'étape GCP4.f.

iii. Sélectionnez **Exécuter le mappage** pour traiter toutes les sources de données et les travaux planifiés pour importer des données à partir de l'application GCP .

iv. Revenez à la page de configuration guidée et définissez la tâche Mapper des sources de données avec l'enregistrement des informations d'identification de l'organisation pour qu'elle se termine en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

h. Testez la connexion de l'API GCP pour importer des données à partir de l'application GCP .

i. Pour la tâche Tester la connexion , sélectionnez **Configurer** pour ouvrir la page Source de données de l'organisation SG-GCP dans un nouvel onglet de navigateur.

ii. Testez la connexion en sélectionnant le lien connexe **Tester le chargement de 20 enregistrements** .

Le test de la connexion peut prendre quelques instants. La page est actualisée pour afficher les résultats du test.

iii. Lorsque le champ **État** est défini sur **Terminé**, fermez l'onglet du navigateur et revenez à la page de configuration guidée.

Si l'un des tests présente un code d'erreur, un message ou un signe d'erreur, la connexion a échoué et un dépannage supplémentaire est requis.

iv. Définissez la tâche Tester la connexion pour qu'elle soit terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

i. Configurez les travaux planifiés pour importer des données à partir de l'application GCP .

i. Pour la tâche Configurer les importations planifiées , sélectionnez **Configurer** pour ouvrir la liste Importations de données planifiées dans un nouvel onglet de navigateur.

ii. Sélectionnez la tâche planifiée Organisation SG-GCP.

iii. Sur le formulaire Importation de données planifiée, vérifiez les valeurs de champ de la tâche planifiée.

Pour plus d'informations, consultez Planifier une importation de données .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

iv. Sélectionnez **la** case à cocher Actif pour activer la tâche planifiée de l'organisation SG-GCP.

v. Dans le champ **Exécuter** , sélectionnez **Périodiquement** pour spécifier la fréquence d'exécution de la tâche.

vi. Sélectionnez **Mettre à jour**.

vii. Revenez à la page de configuration guidée.

viii. Définissez la tâche Configurer les importations planifiées comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

5. Facultatif : Ajoutez plusieurs GCP instances.

a. Dans la section Ajouter plusieurs instances de la Connecteur du graphe de services pour GCP page, sélectionnez **Démarrer**.

b. Créez des sources de données pour la nouvelle GCP connexion.

i. Assurez-vous que vous disposez des autorisations de modification pour la table Source de données [sys_data_source].

ii. Pour la tâche Mettre à jour l'accès à la source de données , sélectionnez **Configurer**.

iii. Pour modifier l'enregistrement, sélectionnez le périmètre de l'application **dans** le sélecteur d'application.

iv. Dans la liste connexe Accès à l'application du formulaire Source de données qui s'ouvre dans un nouvel onglet, cochez les cases **Peut créer**, **Peut mettre à jour** et **Peut supprimer** .

v. Sélectionnez **Mettre à jour**.

vi. Sélectionnez l'icône de retour (<) pour revenir à l'onglet de la page de configuration guidée.

vii. Dans le sélecteur d'application, sélectionnez le périmètre de l'application **Connecteur du graphe de services pour GCP** .

viii. Définissez la tâche Mettre à jour l'accès à la source de données comme terminée en **sélectionnant Marquer comme terminé**.

c. Créez une tâche d'importation planifiée pour la nouvelle GCP connexion.

i. Assurez-vous que vous disposez des autorisations de modification pour la table Importation de données planifiée [scheduled_import_set].

ii. Pour la tâche Mettre à jour l'accès à l'importation de données planifiée , sélectionnez **Configurer**.

iii. Pour modifier l'enregistrement, sélectionnez le périmètre de l'application **dans** le sélecteur d'application.

iv. Dans la liste connexe Accès à l'application du formulaire Importation de données planifiée qui s'ouvre dans un nouvel onglet, cochez les cases **Peut créer**, **Peut mettre à jour** et **Peut supprimer** .

v. Sélectionnez **Mettre à jour**.

vi. Sélectionnez l'icône de retour (<) pour revenir à l'onglet de la page de configuration guidée.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

vii. Dans le sélecteur d'application, sélectionnez le périmètre de l'application **Connecteur du graphe de services pour GCP** .

viii. Définissez la tâche Mettre à jour l'accès à l'importation de données planifiée comme terminée en **sélectionnant Marquer comme terminé**.

d. Effacez le cache sur les tables Source de données [sys_data_source] et Importations de données planifiées [scheduled_import_set].

i. Pour la tâche Effacer le cache des tables de source de données et d'importations de données planifiées , sélectionnez **Configurer**.

ii. Pour modifier l'enregistrement, sélectionnez le périmètre de l'application **dans** le sélecteur d'application.

iii. Dans le champ **Exécuter le script** , saisissez le code suivant :

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");
GlideTableManager.invalidateTable("scheduled_import_set");
GlideCacheManager.flushTable("scheduled_import_set");
GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

iv. Sélectionnez **Exécuter le script**.

v. Sélectionnez l'icône de retour (<) pour revenir à l'onglet de la page de configuration guidée.

vi. Dans le sélecteur d'application, sélectionnez le périmètre de l'application **Connecteur du graphe de services pour GCP** .

vii. Définissez la tâche Effacer le cache des tables de source de données et d'importations de données planifiées pour terminer en **sélectionnant Marquer comme terminé**.

e. Pour créer un certificat X.509 pour la nouvelle GCP instance, répétez l'étape 4.c, puis marquez la tâche Créer un certificat X.509 à terminer en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

f. Pour créer une clé JWT pour la nouvelle GCP instance, répétez l'étape 4.d, puis marquez la tâche Créer une clé JWT à terminer en sélectionnant **Marquer comme terminée**.

g. Pour créer un fournisseur JWT pour la nouvelle GCP instance, répétez l'étape 4.e, puis marquez la tâche Créer un fournisseur JWT à terminer en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

h. Pour créer un mappage organisation-informations d'identification pour la nouvelle GCP instance, répétez l'étape 4.f, puis marquez la tâche Créer un mappage organisation-informations d'identification à terminer en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

i. Générer des sources de données et des importations planifiées pour le mappage d'informations d'identification de l'organisation associé à la nouvelle GCP connexion.

i. Pour la tâche Générer des sources de données et des importations planifiées , sélectionnez **Configurer**.

ii. Dans le champ de préfixe du nom de source de **données et d'importation planifiée** du formulaire qui s'ouvre dans un nouvel onglet, entrez un préfixe pour les sources de données et la tâche planifiée pour la nouvelle GCP connexion.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

iii. Dans le champ **Enregistrement Organisation-Informations d'identification** du formulaire qui s'ouvre dans un nouvel onglet, sélectionnez l'icône Rechercher à l'aide d'une liste ( ) pour sélectionner le nom du fournisseur JWT que vous avez mappé à l'organisation GCP .

iv. Sélectionnez **Générer la source de données et l'importation planifiée** pour générer et traiter toutes les sources de données et les travaux planifiés pour la nouvelle connexion.

v. Revenez à la page de configuration guidée et définissez la tâche Générer des sources de données et des importations planifiées comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

j. Pour configurer les travaux planifiés pour importer des données à partir de la nouvelle GCP instance, répétez l'étape 4.i, puis marquez la tâche Configurer les importations planifiées comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminée**.

6. Synchronisez de nouvelles sources de données pour importer des données à partir d'instances GCP .

a. Dans la section Configuration avancée de la page Connecteur du graphe de services GCP , sélectionnez **Mise en route**.

b. Synchronisez de nouvelles sources de données pour créer toutes les informations d'identification requises afin que les nouvelles sources de données fonctionnent correctement.

i. Pour la tâche Synchroniser la source de nouvelles données , sélectionnez **Configurer**.

ii. Sélectionnez **Synchroniser les sources de données**.

iii. Revenez à la page de configuration guidée en fermant la fenêtre Synchroniser la nouvelle source de données.

iv. Définissez la tâche Synchroniser la nouvelle source de données comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

CMDB Classes ciblées dans Connecteur du graphe de services pour GCP

Une fois la configuration guidée terminée, vous pouvez configurer l'intégration pour extraire périodiquement les données d'un GCP projet. Les données sont enregistrées dans des tables qui s'étendent à partir de la table Élément de configuration [cmdb_ci].

Zone de disponibilité [cmdb_ci_availability_zone]

Les attributs suivants de la table Zone de disponibilité [cmdb_ci_availability_zone] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id

Point de terminaison de bloc [cmdb_ci_endpoint_block]

Les attributs suivants de la table Point de terminaison de bloc [cmdb_ci_endpoint_block] sont renseignés par les données collectées :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Hôte	hôte
Nom	nom

Base de données dans le cloud [cmdb_ci_cloud_database]

Les attributs suivants dans la table Base de données cloud [cmdb_ci_cloud_database] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom de domaine complet	fqdn
Adresse IP	ip_address
Nom	name
ID d'objet	object_id
Statut opérationnel	operational_status
Port(s) TCP	tcp_port
Type	type
Version	version

Relations créées pour la base de données dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Base de données dans le cloud [cmdb_ci_cloud_database]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Google [cmdb_ci_google_datacenter]
Base de données dans le cloud [cmdb_ci_cloud_database]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]
Base de données dans le cloud [cmdb_ci_cloud_database]	Référence	Attributs d'extension Service Graph GCP [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Type de disque dans le cloud [cmdb_ci_disk_type]

Les attributs suivants de la table Type de disque dans le cloud [cmdb_ci_disk_type] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour le type de disque dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Type de disque dans le cloud [cmdb_ci_disk_type]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Google [cmdb_ci_google_datacenter]
Type de disque dans le cloud [cmdb_ci_disk_type]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Fonction dans le cloud [cmdb_ci_cloud_function]

Les attributs suivants de la table Fonction dans le cloud [cmdb_ci_cloud_function] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Code Sha256	Code CODESHA256
Dernière modification de la fonction	function_last_modified
Langue	language
Nom	name
ID d'objet	object_id
Version	version

Relations créées pour la fonction dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Fonction dans le cloud [cmdb_ci_cloud_function]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Google [cmdb_ci_google_datacenter]
Fonction dans le cloud [cmdb_ci_cloud_function]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]
Fonction dans le cloud [cmdb_ci_cloud_function]	Référence	Attributs d'extension Service Graph GCP [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_load_balancer]

Les attributs suivants de la table Équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_load_balancer] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	nom
ID d'objet	object_id

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour l'équilibreur de charge dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Google [cmdb_ci_google_datacenter]
Équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]
Équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Référence	Attributs d'extension Service Graph GCP [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Service d'intégrité de l'équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_lb_health_service]

Les attributs suivants dans la table Service d'intégrité de l'équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_lb_health_service] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Seuil d'intégrité	healthy_threshold
Intervalle en secondes	check_interval_sec
Protocole de type de moniteur	monitor_type
Nom	name
ID d'objet	object_id
Port	port
Chemin d'accès à la demande	request_path
Délai d'expiration en secondes	timeout_sec
Seuil de non-intégrité	unhealthy_threshold

Relations créées pour le service d'intégrité de l'équilibreur de charge dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Service d'intégrité de l'équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_lb_health_service]	Hébergé sur::Hôtes	Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]
Service d'intégrité de l'équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_lb_health_service]	Contains::Contained by	Équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_load_balancer]

Interfaces du réseau Cloud Management [cmdb_ci_nic]

Les attributs suivants dans la table Interface réseau de gestion dans le cloud [cmdb_ci_nic] sont renseignés par les données collectées :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID d'élément de configuration	cmdb_ci
Adresse IP	ip_address
Nom	name
ID d'objet	object_id

Relations créées pour l'interface réseau de gestion dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Interfaces du réseau Cloud Management [cmdb_ci_nic]	Owns::Owned by	Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]
Interfaces du réseau Cloud Management [cmdb_ci_nic]	Référence	Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]

Réseau dans le cloud [cmdb_ci_network]

Les attributs suivants dans la table Réseau dans le cloud [cmdb_ci_network] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id

Relations créées pour le réseau dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Réseau dans le cloud [cmdb_ci_network]	Hébergé sur::Hôtes	Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]
Réseau dans le cloud [cmdb_ci_network]	Contains::Contained by	Sous-réseau dans le cloud [cmdb_ci_cloud_subnet]
Réseau dans le cloud [cmdb_ci_network]	Contains::Contained by	Réseau ACL [cmdb_ci_network_acl]

Stockage d'objets dans le cloud [cmdb_ci_cloud_object_storage]

Les attributs suivants dans la table Stockage d'objets dans le cloud [cmdb_ci_cloud_object_storage] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Fournisseur de cloud	cloud_provider
Nom	name
ID d'objet	object_id

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom de service	service_name

Relations créées pour le stockage d'objets dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Stockage d'objets dans le cloud [cmdb_ci_cloud_object_storage]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Google [cmdb_ci_google_datacenter]
Stockage d'objets dans le cloud [cmdb_ci_cloud_object_storage]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]
Stockage d'objets dans le cloud [cmdb_ci_cloud_object_storage]	Référence	Attributs d'extension Service Graph GCP [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Organisations dans le cloud [cmdb_ci_cloud_org]

Les attributs suivants dans la table Organisations dans le cloud [cmdb_ci_cloud_org] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
État de l'installation	install_status
Nom	name
ID d'objet	object_id
Statut opérationnel	operational_status
Heure	Diagramme des séries chronologiques

Relation créée pour les organisations dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Organisations dans le cloud [cmdb_ci_cloud_org]	Contains::Contained by	Dossier de l'organisation Google [cmdb_ci_gcp_folder]

Ressource dans le cloud [cmdb_ci_cmp_resource]

Les attributs suivants dans la table Ressource cloud [cmdb_ci_cmp_resource] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
Description	short_description
État de l'installation	install_status

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Type de ressource	resource_type

Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]

Les attributs suivants dans la table Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID de compte	account_id
Type de centre de données	datacenter_type
État de l'installation	install_status
Nom	name
ID d'objet	object_id
Statut opérationnel	operational_status

Sous-réseau dans le cloud [cmdb_ci_cloud_subnet]

Les attributs suivants dans la table Sous-réseau dans le cloud [cmdb_ci_cloud_subnet] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
CIDR	cidr
Nom	name
ID d'objet	object_id

Relations créées pour le sous-réseau dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Sous-réseau dans le cloud [cmdb_ci_cloud_subnet]	Contains::Contained by	Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Sous-réseau dans le cloud [cmdb_ci_cloud_subnet]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Groupe de sécurité de calcul [cmdb_ci_compute_security_group]

Les attributs suivants de la table Groupe de sécurité de calcul [cmdb_ci_compute_security_group] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour le groupe de sécurité de calcul

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Groupe de sécurité de calcul [cmdb_ci_compute_security_group]	Hébergé sur::Hôtes	Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]
Groupe de sécurité de calcul [cmdb_ci_compute_security_group]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Conteneur Docker [cmdb_ci_docker_container]

Les attributs suivants dans la table Conteneur Docker [cmdb_ci_docker_container] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID du conteneur	container_id
Commande	commande
Création du conteneur	container_created_at
ID de l'image	image_id
Nom	nom
Statut	statut

Image de Docker [cmdb_ci_docker_image]

Les attributs suivants dans la table Image de Docker [cmdb_ci_docker_image] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID de l'image	image_id
Nom	name

Centre de données Google [cmdb_ci_google_datacenter]

Les attributs suivants dans la table Centre de données Google [cmdb_ci_google_datacenter] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
État de l'installation	install_status
Nom	name
ID d'objet	object_id
Statut opérationnel	operational_status
Région	région

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour le centre de données Google

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Centre de données Google [cmdb_ci_google_datacenter]	Contains::Contained by	Zone de disponibilité [cmdb_ci_availability_zone]
Centre de données Google [cmdb_ci_google_datacenter]	Hosted on::Hosts	Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]

Dossier de l'organisation Google [cmdb_ci_gcp_folder]

Les attributs suivants de la table Dossier de l'organisation Google [cmdb_ci_gcp_folder] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
État de l'installation	install_status
Nom	name
ID d'objet	object_id
Statut opérationnel	operational_status
ID parent	parent_id
Type de parent	parent_type

Projet de l'organisation Google [cmdb_ci_gcp_project]

Les attributs suivants de la table Projet de l'organisation Google [cmdb_ci_gcp_project] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
État de l'installation	install_status
Nom	name
ID d'objet	object_id
Statut opérationnel	operational_status
Parent	parent_ci
ID parent	parent_id
Type de parent	parent_type
ID de projet	project_id
Heure	Diagramme des séries chronologiques

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour le projet de l'organisation Google

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Projet de l'organisation Google [cmdb_ci_gcp_project]	Référence	Dossier de l'organisation Google [cmdb_ci_gcp_folder]
Projet de l'organisation Google [cmdb_ci_gcp_project]	Référence	Organisations dans le cloud [cmdb_ci_cloud_org]

Type de matériel [cmdb_ci_compute_template]

Les attributs suivants dans la table Type de matériel [cmdb_ci_compute_template] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Go de stockage local	local_storage_gb
Mo de mémoire	memory_mb
Nom	name
ID d'objet	object_id
Processeur virtuel	vcpus

Relation créée pour le type de matériel

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Type de matériel [cmdb_ci_compute_template]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Google [cmdb_ci_google_datacenter]

Image [cmdb_ci_os_template]

Les attributs suivants dans la table Image [cmdb_ci_os_template] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
État de l'installation	install_status
Nom	name
ID d'objet	object_id
Statut opérationnel	operational_status

Relations créées pour l'image

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Image [cmdb_ci_os_template]	Hébergé sur::Hôtes	Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour l'image (suite)

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Image [cmdb_ci_os_template]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]

Les attributs suivants dans la table Adresse IP [cmdb_ci_ip_address] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Adresse IP	ip_address
Version IP	ip_version
Nom	nom

Valeur clé [cmdb_key_value]

Les attributs suivants dans la table Valeur de clé [cmdb_key_value] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Clé	key
Valeur	valide

Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Les attributs suivants de la table Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Version de la grappe	cluster_version
Description	short_description
Kubernetes UID	k8s_uid
Nom	nom
Masque de sous-réseau	subnet_mask

Relations créées pour la grappe Kubernetes

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Google [cmdb_ci_google_datacenter]
Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Cluster of::Cluster	Nœud Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node]

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour la grappe Kubernetes (suite)

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Contains::Contained by	Pod Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod]
Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Contains::Contained by	Rôle de grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role]
Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Contains::Contained by	Liaison de rôle de grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role_binding]
Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Contains::Contained by	Espace de noms Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_namespace]
Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Contains::Contained by	Service Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_service]
Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]
Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Référence	Attributs d'extension Service Graph GCP [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Rôle de grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role]

Les attributs suivants de la table Rôle de grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Commentaires	commentaires
Description	short_description
Kubernetes UID	k8s_uid
Grappe kubernetes	grappe
Nom	nom

Relations créées pour le rôle de grappe Kubernetes

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Rôle de grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Google [cmdb_ci_google_datacenter]
Rôle de grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role]	Hébergé sur::Hôtes	Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]
Rôle de grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role]	Référence	Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Rôle de grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role]	Référence	Attributs d'extension Service Graph GCP [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour le rôle de grappe Kubernetes (suite)

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Rôle de grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Liaison de rôle de grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role_binding]

Les attributs suivants de la table Liaison de rôle de grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role_binding] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Commentaires	commentaires
Description	short_description
Kubernetes UID	k8s_uid
Grappe kubernetes	grappe
Nom	nom

Relations créées pour la liaison de rôle de grappe Kubernetes

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Liaison de rôle de grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role_binding]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Google [cmdb_ci_google_datacenter]
Liaison de rôle de grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role_binding]	Hébergé sur::Hôtes	Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]
Liaison de rôle de grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role_binding]	Référence	Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Liaison de rôle de grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role_binding]	Référence	Attributs d'extension Service Graph GCP [sn_gcp_integ_extension_attributes]
Liaison de rôle de grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role_binding]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Déploiement Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_deployment]

Les attributs suivants dans la table Déploiement Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_deployment] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Répliques disponibles	available_replicas

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Description	short_description
Répliques souhaitées	desired_replicas
Grappe kubernetes	grappe
Kubernetes UID	k8s_uid
Nom	name
Espace de noms	espace de noms
Nombre total de répliques	total_replicas
Répliques non disponibles	unavailable_replicas
Répliques mises à jour	updated_replicas

Relations créées pour le déploiement Kubernetes

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Déploiement Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Hébergé sur : Hôtes	Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Déploiement Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Hébergé sur::Hôtes	Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]
Déploiement Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Référence	Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Déploiement Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]
Déploiement Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Référence	Attributs d'extension Service Graph GCP [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Espace de noms Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_namespace]

Les attributs suivants de la table Espace de noms Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_namespace] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Kubernetes UID	k8s_uid
Nom	name
Description	short_description
Espace de noms	espace de noms

Relations créées pour l'espace de noms Kubernetes

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Espace de noms Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_namespace	Contains::Contained by	Service Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_service]

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour l'espace de noms Kubernetes (suite)

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Espace de noms Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_namespace	Contains::Contained by	Déploiement Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_deployment]
Espace de noms Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_namespace	Contains::Contained by	Ensemble de répliques Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]
Espace de noms Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_namespace	Contains::Contained by	Pod Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod]
Espace de noms Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_namespace	Hébergé sur::Hôtes	Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]
Espace de noms Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_namespace	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]
Espace de noms Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_namespace	Référence	Attributs d'extension Service Graph GCP [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Nœud Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node]

Les attributs suivants de la table Nœud Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Description	short_description
Adresse IP	ip_address
Grappe kubernetes	grappe
Kubernetes UID	k8s_uid
Nom	name
Espace de noms	espace de noms

Relations créées pour le nœud Kubernetes

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Nœud Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Google [cmdb_ci_google_datacenter]
Nœud Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node]	Hébergé sur::Hôtes	Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]
Nœud Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node]	Référence	Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Nœud Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node]	Référence	Attributs d'extension Service Graph GCP [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pool de nœuds Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node_pool]

Les attributs suivants de la table Pool de nœuds Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node_pool] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Type de disque	disk_type
Type d'image	image_type
Grappe kubernetes	grappe
Type d'ordinateur	machine_type
Nom	nom
ID d'objet	object_id
Plage CIDR de pod	podIpv4CidrSize
Version de la ressource	resource_version

Relations créées pour le pool de nœuds Kubernetes

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Pool de nœuds Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node_pool]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Google [cmdb_ci_google_datacenter]
Pool de nœuds Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node_pool]	Uses::Used by	Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Pool de nœuds Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node_pool]	Référence	Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Pool de nœuds Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node_pool]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]
Pool de nœuds Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node_pool]	Référence	Attributs d'extension Service Graph GCP [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Pod Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod]

Les attributs suivants de la table Pod Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Description	short_description
IP de l'hôte	host_ip
Adresse IP	ip_address
Kubernetes UID	k8s_uid
Nom	name
Espace de noms	espace de noms

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Version de la ressource	resource_version

Relations créées pour le pod Kubernetes

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Pod Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Contains::Contained by	Image de Docker [cmdb_ci_docker_image]
Pod Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Hébergé sur::Hôtes	Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]
Pod Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Contains::Contained by	Volume Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_volume]
Pod Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Contains::Contained by	Conteneur Docker [cmdb_ci_docker_container]
Pod Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]
Pod Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Référence	Attributs d'extension Service Graph GCP [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Ensemble de répliques Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]

Les attributs suivants de la table ReplicaSet Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_replicaset] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Description	short_description
Répliques souhaitées	desired_replicas
Grappe kubernetes	grappe
Kubernetes UID	k8s_uid
Nom	name
Espace de noms	espace de noms
SelfLink	self_link
Nombre total de répliques	total_replicas

Relations créées pour l'ensemble de répliques Kubernetes

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Ensemble de répliques Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]	Hébergé sur::Hôtes	Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour l'ensemble de répliques Kubernetes (suite)

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Ensemble de répliques Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]	Hébergé sur::Hôtes	Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Ensemble de répliques Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]	Référence	Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Ensemble de répliques Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]
Ensemble de répliques Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]	Référence	Attributs d'extension Service Graph GCP [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Service Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_service]

Les attributs suivants dans la table Service Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_service] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Description	short_description
Adresse IP	ip_address
Kubernetes UID	k8s_uid
Nom	name
Espace de noms	espace de noms

Relations créées pour le service Kubernetes

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Service Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_service]	Hébergé sur::Hôtes	Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]
Service Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_service]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]
Service Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_service]	Référence	Attributs d'extension Service Graph GCP [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Volume Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_volume]

Les attributs suivants de la table Volume Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_volume] sont renseignés par les données collectées :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Kubernetes UID	k8s_uid
Chemin de montage	mount_path
Nom	name
Espace de noms	espace de noms
ID de volume	volume_id

Pool d'équilibreurs de charge [cmdb_ci_lb_pool]

Les attributs suivants dans la table Pool d'équilibreurs de charge [cmdb_ci_lb_pool] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id

Relations créées pour le pool d'équilibreurs de charge

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Pool d'équilibreurs de charge [cmdb_ci_lb_pool]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Google [cmdb_ci_google_datacenter]
Pool d'équilibreurs de charge [cmdb_ci_lb_pool]	Owns::Owned by	Membre du pool d'équilibreurs de charge [cmdb_ci_lb_pool_member]
Pool d'équilibreurs de charge [cmdb_ci_lb_pool]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]
Pool d'équilibreurs de charge [cmdb_ci_lb_pool]	Référence	Attributs d'extension Service Graph GCP [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Membre du pool d'équilibreurs de charge [cmdb_ci_lb_pool_member]

Les attributs suivants de la table Membre du pool d'équilibreurs de charge [cmdb_ci_lb_pool_member] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
État de l'installation	install_status
Nom	name
ID d'objet	object_id
Statut opérationnel	operational_status

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relation créée pour le membre du pool d'équilibreurs de charge

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Membre du pool d'équilibreurs de charge [cmdb_ci_lb_pool_member]	Référence	Attributs d'extension Service Graph GCP [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Service d'équilibreur de charge [cmdb_ci_lb_service]

Les attributs suivants dans la table Service d'équilibreur de charge [cmdb_ci_lb_service] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Protocole d'écoute	listener_protocol
Nom	name
ID d'objet	object_id
Port	port

Relations créées pour le service d'équilibreur de charge

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Service d'équilibreur de charge [cmdb_ci_lb_service]	Contains::Contained by	Pool d'équilibreurs de charge [cmdb_ci_lb_pool]
Service d'équilibreur de charge [cmdb_ci_lb_service]	Hébergé sur : Hôtes	Équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_load_balancer]
Service d'équilibreur de charge [cmdb_ci_lb_service]	Référence	Attributs d'extension Service Graph GCP [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Réseau ACL [cmdb_ci_network_acl]

Les attributs suivants de la table ACL de réseau [cmdb_ci_network_acl] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id

Relations créées pour l'ACL de réseau

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Réseau ACL [cmdb_ci_network_acl]	Contains::Contained by	Règle de réseau ACL [cmdb_ci_network_acl_rule]

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour l'ACL de réseau (suite)

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Réseau ACL [cmdb_ci_network_acl]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Règle de réseau ACL [cmdb_ci_network_acl_rule]

Les attributs suivants de la table Règle ACL de réseau [cmdb_ci_network_acl_rule] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Autoriser le refus	allow_deny
Trafic autorisé/refusé	allowed_denied_traffic
Plages de destinations	destination_ranges
Nom	nom
Sortant	is_outbound
Plages de sources	source_ranges
Balises cibles	target_tags

Relation créée pour la règle ACL de réseau

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Règle de réseau ACL [cmdb_ci_network_acl_rule]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Serveur [cmdb_ci_server]

Les attributs suivants de la table Serveur [cmdb_ci_server] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Classe	sys_class_name
Nombre de processeurs	cpu_count
Espace disque (Go)	disk_space
Est virtuel	virtuel
Nom	name
ID d'objet	object_id
Système d'exploitation	os
Version du système d'exploitation	os_version
RAM (Mo)	ram

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour le serveur

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Serveur [cmdb_ci_server]	Virtualized by::Virtualizes	Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]
Serveur [cmdb_ci_server]	Owns::Owned by	Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]
Serveur [cmdb_ci_server]	Référence	Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]
Serveur [cmdb_ci_server]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Attributs d'extension Service Graph GCP [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Les attributs suivants dans la table Attributs d'extension Service Graph GCP [sn_gcp_integ_extension_attributes] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID de dossier	folder_id
ID d'organisation	organization_id
Enregistrement des informations d'identification de l'organisation	org_credential_record
Parent	parent
Projet	projet
ID de projet	project_id
Région	région
ID de ressource	resource_id
Type de ressource	resource_type
Lien auto	self_link

Logiciel [cmdb_ci_spkg]

Les attributs suivants de la table Logiciel [cmdb_ci_spkg] sont renseignés par les données collectées lorsque l'application Gestion des actifs logiciels (SAM) n'est pas installée :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Source de découverte	discovery_source
Clé	key
Fabricant	fabricant
Nom	name
Version	version

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relation créée pour le logiciel

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Logiciel [cmdb_ci_spkg]	Référence	Instance logicielle [cmdb_software_instance]

Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]

Les attributs suivants de la table Installation de logiciel [cmdb_sam_sw_install] sont renseignés par les données collectées lorsque l'application SAM est installée :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Source de découverte	discovery_source
Nom d'affichage	display_name
Installé le	installed_on
Dernière analyse	last_scanned
Éditeur	éditeur
Version	version

Relation créée pour l'installation de logiciel

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]	Référence	Serveur [cmdb_ci_server]

Instance logicielle [cmdb_software_instance]

Les attributs suivants de la table Instance logicielle [cmdb_software_instance] sont renseignés par les données collectées lorsque l'application SAM n'est pas installée :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Date d'installation	install_date
Installé le	installed_on
Nom	name

Relation créée pour l'instance logicielle

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Instance logicielle [cmdb_software_instance]	Référence	Serveur [cmdb_ci_server]

Mappage de stockage [cmdb_ci_storage_mapping]

Les attributs suivants dans la table Mappage de stockage [cmdb_ci_storage_mapping] sont renseignés par les données collectées :

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Type de mappage	mapping_type
Nom	name
ID d'objet	object_id

Volume de stockage [cmdb_ci_storage_volume]

Les attributs suivants dans la table Volume de stockage [cmdb_ci_storage_volume] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
État de l'installation	install_status
Nom	name
ID d'objet	object_id
Statut opérationnel	operational_status
Taille (octets)	size_bytes
État	État
Type de stockage	storage_type
ID de volume	volume_id

Relations créées pour le volume de stockage

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Volume de stockage [cmdb_ci_storage_volume]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Google [cmdb_ci_google_datacenter]
Volume de stockage [cmdb_ci_storage_volume]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Instantané du volume de stockage [cmdb_ci_storage_vol_snapshot]

Les attributs suivants dans la table Instantané du volume de stockage [cmdb_ci_storage_vol_snapshot] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Capacité	Capacité
État de l'installation	install_status
Nom	name
ID d'objet	object_id
Statut opérationnel	operational_status
ID parent	parent_id
Taille (Go)	taille

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
État	État
Nom du volume	volume_name

Relations créées pour l'instantané du volume de stockage

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Instantané du volume de stockage [cmdb_ci_storage_vol_snapshot]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Google [cmdb_ci_google_datacenter]
Instantané du volume de stockage [cmdb_ci_storage_vol_snapshot]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]

Les attributs suivants dans la table d'instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Processeurs	cpus
Disques	disks
Taille des disques (Go)	disks_size
État de l'installation	install_status
Mémoire (Mo)	mémoire
Nom	name
Cartes réseau	nics
ID d'objet	object_id
Statut opérationnel	operational_status
État	État
ID d'instance de l'ordinateur virtuel	vm_inst_id

Relations créées pour l'instance d'ordinateur virtuel

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Mis en service à partir de::Mis en service	Type de matériel [cmdb_ci_compute_template]
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Contains::Contained by	Sous-réseau dans le cloud [cmdb_ci_cloud_subnet]
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Google [cmdb_ci_google_datacenter]
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Contains::Contained by	Interfaces du réseau Cloud Management [cmdb_ci_nic]

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour l'instance d'ordinateur virtuel (suite)

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Contains::Contained by	Mappage de stockage [cmdb_ci_storage_mapping]
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Mis en service à partir de::Mis en service	Image [cmdb_ci_os_template]
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Use End Point To::Use End Point From	Point de terminaison de bloc [cmdb_ci_endpoint_block]
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Hébergé sur::Hôtes	Projet de l'organisation Google [cmdb_ci_gcp_project]
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Référence	Attributs d'extension Service Graph GCP [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Point de terminaison de carte réseau virtuelle [cmdb_ci_endpoint_vnic]

Les attributs suivants de la table Point de terminaison de carte réseau virtuelle [cmdb_ci_endpoint_vnic] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Hôte	hôte
Nom	name
ID d'objet	object_id

Relation créée pour le point de terminaison de carte réseau virtuelle

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Point de terminaison de carte réseau virtuelle [cmdb_ci_endpoint_vnic]	Implement End Point To::Implement End Point From	Interfaces du réseau Cloud Management [cmdb_ci_nic]

Gestion des échecs d'importation pour les ressources volumineuses GCP

Gérer l'échec de la source de données lors de l'importation de ressources à partir de GCP.

Lors de l'importation de ressources volumineuses GCP , les sources de données du Connecteur du graphe de services pour GCP peuvent échouer en raison d'une réponse REST directe dépassant la limite de 1 024 Mo. Pour plus d'informations, consultez Étape REST .

Vous pouvez utiliser une ou plusieurs des options suivantes pour gérer l'erreur de limitation de taille de la réponse REST dans :Connecteur du graphe de services pour GCP

- Enregistrer la réponse en tant que pièce jointe
- Modifier la taille du lot

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enregistrer la réponse en tant que pièce jointe

Avec la sauvegarde de la réponse en tant que fonctionnalité de pièce jointe, la réponse de chaque source de données est temporairement stockée en tant que pièce jointe et, une fois la réponse lue, la pièce jointe est supprimée automatiquement. La fonctionnalité Enregistrer la réponse en tant que pièce jointe est activée par défaut et est déclenchée par la *sn_gcp_integ.save_rest_response_as_attachment* propriété système.

En tant qu'utilisateur disposant du rôle administrateur, vous pouvez désactiver la réponse de sauvegarde en tant que fonctionnalité de pièce jointe en définissant la *sn_gcp_integ.save_rest_response_as_attachment* propriété sur `faux`. Lorsque la fonctionnalité est désactivée et que la taille de la réponse se trouve dans la limite, les sources de données s'exécutent normalement.

Modifier la taille du lot

Par défaut, la taille maximale du lot de la variable d'environnement pour une source de données est fixée à 100 enregistrements. Vous pouvez réduire ou augmenter la taille du lot en fonction du volume de données. Pour gérer la taille de lot d'une source de données, vous devez ajouter une propriété système de type entier pour la source de données, comme décrit dans la table suivante.

Propriétés système pour la gestion de la taille des lots des sources de Connecteur du graphe de services pour GCP données

Source de données	Propriété système
Graphe de services-GCP : base de données dans le cloud	sg_gcp_cloud_db_batch_size
Graphe de services-GCP : fonction dans le cloud	sg_gcp_cloud_function_batch_size
Graphe de services-GCP : stockage d'objets dans le cloud	sg_gcp_object_storage_batch_size
Graphe de services-GCP : Grappe Kubernetes	sg_gcp_kubernetes_cluster_batch_size
Graphe de services-GCP : Rôle de grappe Kubernetes	sn_gcp_integ.sg_gcp_kubernetes_cluster_role_batch_size
Graphe de services-GCP : Liaison de rôle de grappe Kubernetes	sn_gcp_integ.sg_gcp_kubernetes_cluster_role_binding_batch_size
Graphe de services-GCP : Déploiement Kubernetes	sg_gcp_kubernetes_deployment_batch_size
Graphe de services-GCP : Espace de noms Kubernetes	sg_gcp_kubernetes_namespace_batch_size

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système pour la gestion de la taille des lots des sources de Connecteur du graphe de services pour GCP données (suite)

Source de données	Propriété système
Graphe de services-GCP : Nœud Kubernetes	sg_gcp_kubernetes_node_batch_size
Graphe de services-GCP : Pod kubernetes	sg_gcp_kubernetes_pod_batch_size
Graphe de services-GCP : Ensemble de répliques Kubernetes	sg_gcp_kubernetes_replicaset_batch_size
Graphe de services-GCP : Service Kubernetes	sg_gcp_kubernetes_service_batch_size
Graphe de services-GCP : équilibreur de charge	sg_gcp_load_balancer_batch_size
Graphe de service-GCP : service d'intégrité de l'équilibreur de charge	sg_gcp_lb_health_service_batch_size
Graphe de services-GCP : pool d'équilibreurs de charge	sg_gcp_lb_pool_batch_size
Graphe de services-GCP : Membre du pool d'équilibreurs de charge	sg_gcp_lb_pool_member_batch_size
Graphe de services-GCP : service d'équilibreur de charge	sn_gcp_integ.sg_gcp_lb_service_batch_size
Graphe de services-GCP : Réseau	sg_gcp_network_batch_size
Graphe de services-GCP : Pool de nœuds Kubernetes	sn_gcp_integ.sg_gcp_kubernetes_node_pool_batch_size
Graphe de services-GCP : Groupe de sécurité	sg_gcp_security_group_batch_size
Graphe de services-GCP : inventaire logiciel	sg_gcp_software_inventory_batch_size
Graphe de services-GCP : Volume de stockage	sg_gcp_storage_volume_batch_size

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système pour la gestion de la taille des lots des sources de Connecteur du graphe de services pour GCP données (suite)

Source de données	Propriété système
Graphe de services-GCP : Instantané du volume de stockage	sg_gcp_storage_vol_snapshot_batch_size
Graphe de services-GCP : Sous-réseau	sg_gcp_subnet_batch_size
Graphe de services-GCP : Instance VM	sg_gcp_vm_instance_batch_size

Remarque : Vous devez ajouter ces propriétés système, car elles ne sont pas disponibles par défaut. vous devez disposer du rôle administrateur pour ajouter ou modifier une propriété système. Pour plus d'informations, consultez Ajouter une propriété système .

Connecteur du graphe de services pour la console Google (1.0.0)

Utilisez la pour importer les détails de Chromebooks l'appareil depuis le Base de données de gestion des configurations (CMDB).Connecteur du graphe de services pour la console Google

Demander des applications dans l'App Store

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

Fonctionnalités principales

- Bénéficiez d'une visibilité sur tous les Chromebook appareils.
- Lancez-vous rapidement grâce à un processus d'intégration simplifié.
- Utilisez uniquement les informations d'identification dont vous avez besoin.

Versions prises en charge

Versions

Google Console	ServiceNow
Dernier test le 05 juillet 2024	• Xanadu • Washington DC • Vancouver • Utah

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cas d'utilisation

Vous pouvez l'utiliser pour obtenir une visibilité sur Google ChromeOS les appareils, ce qui permet aux administrateurs de gérer de manière centralisée l'inscription, la Connecteur du graphe de services pour la console Google configuration et la surveillance de ces appareils.

Configuration guidée

La configuration guidée pour fournit Connecteur du graphe de services pour la console Google une séquence organisée de tâches pour configurer l'intégration sur votre instance. Pour accéder à la configuration guidée, reportez-vous à la section Configurer Connecteur du graphe de services pour la console Google.

Tableau de bord des intégrations CMDB

L'application Éléments communs d'intégration pour CMDB de stockage fournit un tableau de bord avec une vue centrale de l'état, des résultats de traitement et des erreurs de traitement de toutes les intégrations installées. Vous pouvez voir les mesures pour toutes les exécutions d'intégration. Vous pouvez filtrer la vue sur une intégration spécifique CMDB , une durée spécifique ou une exécution d'intégration spécifique. Pour en savoir plus sur la surveillance Google Console des intégrations dans le CMDB tableau de bord des intégrations, reportez-vous à la section CMDB Utilisation du tableau de bord des intégrations.

Mappage de données

Les données provenant de la Google Console source de données sont mappées et transformées en définitions de classe d'élément ServiceNow CMDB de configuration (CI) à l'aide du moteur de transformation robuste (RTE). Les données sont insérées dans le ServiceNow CMDB moteur IRE (Identification and Reconciliation Engine).

Lorsque vous avez terminé la configuration guidée, vous pouvez configurer l'intégration pour extraire périodiquement des données de l'application Google Console .

Remarque : Pour toutes les ressources détectées qui ont été supprimées ultérieurement, le Connecteur du graphe de services pour la console Google marque automatiquement les enregistrements correspondants comme n'étant plus actifs ou valides dans CMDB.

La table suivante répertorie les sources de données, les tables intermédiaires et les tables cibles sous forme de classes CI CMDB où les données sont stockées pour un Chromebook appareil dans Google Console.

Mappage de données pour Google Console

Source de données	Table intermédiaire	CMDB Classes CI	Type de ressource
SG-GoogleConsole-ChromeDevices	SG-GoogleConsole-ChromeDevices [sn_googleconsole_i_sg_googleconsole_chromedevices]	Ordinateur Adresse IP Carte réseau Lorsque le (SAM) et SAM Foundation	Appareils Chrome OS

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de données pour Google Console (suite)

Source de données	Table intermédiaire	CMDB Classes CI	Type de ressource
		les Gestion des actifs logiciels applications ne sont pas installés : Logiciel Instance logicielle Lorsque l'application SAM, l'application ou les SAM Foundation deux sont installés : Installation de logiciel	

Pour plus d'informations sur l'emplacement d'enregistrement des données lors de l'extraction de données à partir d'un Chromebook périphérique, reportez-vous à la section CMDB Classes ciblées dans Connecteur du graphe de services pour la console Google.

Vous pouvez utiliser l'application Centre d'intégration ETL pour afficher les cartes de données. Consultez Centre d'intégration ETL (3.2) pour plus d'informations.

Information associée

Connecteurs Service Graph

Configurer Connecteur du graphe de services pour la console Google

Configurez des tâches d'importation planifiée pour extraire Chromebook les données de l'appareil depuis CMDBvotre Google Console .

Avant de commencer

Pour l'utiliser Connecteur du graphe de services, vous avez besoin d'un abonnement à une unité d'abonnement basée sur l'application Gestion des opérations informatiques Visibilité (ITOM) ou sur l'application ITOM Découverte. Comme défini dans la section intitulée « Types de ressources informatiques gérées » dans la vue d'ensemble des unités d'abonnement ServiceNow pour votre abonnement, pour les ressources informatiques gérées qui sont créées ou modifiées dans le CMDB , Connecteur du graphe de servicesmais qui ne sont pas encore gérées par Visibilité ITOM ou Détection ITOM , ces ressources augmenteront la consommation d'unités d'abonnement de cette application. Passez en revue votre consommation actuelle d'unités d'abonnement dans Visibilité ITOM ou Détection ITOM pour vous assurer de la capacité disponible.

Dépendances et besoins :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- L'application Integration Commons for CMDB Store, qui est automatiquement installée. Voir Éléments communs d'intégration pour CMDB.
- L'application de stockage Modèles de classe CI CMDB, qui est automatiquement installée. Consultez Application de stockage CMDB CI Class Models.
- Module d'extension Gestion des licences ITOM (com.snc.itom.license). Consultez Demander Discovery .

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Vérifiez que le périmètre de l'application est défini sur l'application Connecteur du graphe de services pour la console Google à l'aide du sélecteur d'application.
   Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Sélecteur d'application .
2. Accédez à la **Tout** > **Connecteurs du graphe de services** > **Google Console** > **Configuration**.
3. Sur la Connecteur du graphe de services pour la console Google page, vérifiez que l'option **Démarrage rapide** est sélectionnée, puis sélectionnez **Continuer**.
4. Configurez les informations d'identification de l'authentification pour envoyer des demandes à l'API Google Console .

   a. Dans la section Configurer la connexion et les informations d'identification de la page Connecteur du graphe de services pour Google Console , sélectionnez **Démarrer**.

   b. Configurez l'environnement Google Console .

      i. Sélectionnez la tâche Instructions d'installation de la console Google .

      ii. Sélectionnez le lien vers l'article Connecteur du graphe de services pour Google Console - Instructions de configuration [KB1516892] dans la base de Now Support connaissances et suivez les instructions pour configurer l'environnement Google Console .

      > **Remarque :** Notez le mot de passe du keystore de destination. Vous devez spécifier ce mot de passe lors de l'importation du certificat Java Keystore (JKS) dans l'application Service Graph Connector for Google Console .

      iii. Pour définir la tâche Instructions de configuration de la console Google , sélectionnez la case à cocher **Marquer comme terminée** , puis sélectionnez **Continuer**.

   c. Créez un certificat X.509 pour associer le certificat JKS de l'application Google Console à Connecteur du graphe de services pour Google Console.

      i. Sélectionnez la tâche Créer un certificat X.509 .

      ii. Dans la liste des certificats X.509 , sélectionnez **Nouveau**.

      iii. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Certificat X.509

Champ	Description
Nom	Nom du certificat X.509. Par exemple, `SG-GoogleConsole-509Certificate`.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Type	Conteneur de certificats. Sélectionnez **le magasin de clés Java**.
Mot de passe de magasin de clés	Mot de passe permettant d'accéder au certificat JKS, comme indiqué à l'étape précédente.

Remarque : Vous pouvez laisser la valeur des autres champs telle quelle.

iv. Sélectionnez l'icône Gérer les pièces jointes (icône

v. Sélectionnez **Choisir un fichier** à parcourir et chargez le fichier keystore.p12 pour le certificat JKS que vous avez créé à l'étape précédente.

vi. Fermez la boîte de dialogue.

vii. Sélectionnez le lien connexe **Valider les stocks/certificats** .

viii. Une fois la validation réussie, sélectionnez **Mettre à jour** pour revenir à la page de configuration guidée.

ix. Définissez la tâche Créer le certificat X.509 comme terminée en cochant la case **Marquer comme terminé** , puis en sélectionnant **Continuer**.

d. Configurez la connexion.

i. Vérifiez que le périmètre de l'application est défini sur l'application Connecteur du graphe de services pour la console Google à l'aide du sélecteur d'application.

ii. Sélectionnez la tâche Configurer la connexion , puis cliquez **ici**.

iii. Sur la page Connexions qui s'ouvre dans un autre onglet de navigateur, sélectionnez **Modifier** pour la connexion **SG-GoogleConsole** disponible par défaut.

iv. Renseignez les champs du formulaire.

Modifier le formulaire de connexion

Champ	Description
Nom de la connexion	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de connexion. Par exemple, `SG-GoogleConsole`. Ne modifiez pas le nom de l'alias de connexion par défaut `SG-GoogleConsole`.
E-mail du compte de service	Adresse e-mail du compte de service dans Google Console.
Mot de passe de magasin de clé	Le mot de passe que vous avez utilisé lors de la création du fichier JKS à l'étape précédente.
Magasin de clés	Sélectionnez le nom du fichier JKS que vous avez créé à l'étape précédente.

v. Sélectionnez **Modifier et obtenir le jeton OAuth**.

vi. Une fois le jeton OAuth généré, revenez à la configuration guidée.

vii. Définissez la tâche Configurer la connexion comme terminée en cochant la case **Marquer comme terminé** , puis en sélectionnant **Continuer**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

e. Configurez les propriétés de configuration.

i. Sélectionnez la tâche Ajouter des propriétés de configuration .

ii. Dans la section Connexions du graphe de services , examinez et modifiez les détails de la propriété en sélectionnant une propriété dans la colonne **Propriété** de la liste connexe Propriétés de connexion du graphe de services.

Vous pouvez configurer la propriété pour extraire Chromebook les *Customer ID* appareils pour l'ID client spécifié.

iii. Sélectionnez **Mettre à jour** dans la section Propriétés de connexion du graphe de services.

iv. Définissez la tâche Ajouter des propriétés de connexion comme terminée en cochant la case **Marquer comme terminé** , puis en sélectionnant **Continuer**.

f. Testez la connexion de l'API Google Console pour importer des données à partir de l'application Google Console .

i. Sélectionnez la tâche Test de la connexion .

ii. Testez la connexion en sélectionnant le lien connexe Test de la connexion.

Le test de la connexion peut prendre quelques instants. La page est actualisée pour afficher les résultats du test.

iii. Lorsque le champ **État** est défini sur **Réussite**, sélectionnez **Mettre à jour**.

Si l'un des tests présente des erreurs, suivez les suggestions pour y remédier.

iv. Définissez la tâche de test de la connexion comme terminée en cochant la case **Marquer comme terminée** , puis en sélectionnant **Continuer**.

5. Facultatif : Intégrer à plusieurs Google Console instances.

a. Suivez les instructions de l'article Connecteur du graphe de services pour Google Console - Instructions de configuration [KB1516892] de la Now Support base de connaissances pour configurer l'environnement Google Console .

Remarque : Notez le mot de passe du keystore de destination.

b. Dans la section Ajouter plusieurs instances de la page Connecteur du graphe de services pour Google Console , sélectionnez **Démarrer**.

c. Créez des sources de données pour la nouvelle Google Console connexion.

i. Assurez-vous que vous disposez des autorisations de modification pour la table Source de données [sys_data_source].

ii. Sélectionnez la tâche Mettre à jour l'accès à la source de données .

iii. Pour modifier l'enregistrement, sélectionnez le périmètre de l'application **dans** le sélecteur d'application.

iv. Dans la liste connexe Accès à l'application du formulaire Source de données qui s'ouvre dans un nouvel onglet, cochez les cases **Peut créer**, **Peut mettre à jour** et **Peut supprimer** .

v. Sélectionnez **Mettre à jour**.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

vi. Dans le sélecteur d'application, sélectionnez le périmètre de l'application Connecteur du graphe de services pour la console Google .

vii. Définissez la tâche Mettre à jour l'accès à la source de données comme terminée en cochant la case **Marquer comme terminé** , puis en sélectionnant **Continuer**.

d. Créez une tâche d'importation planifiée pour la nouvelle Google Console connexion.

i. Assurez-vous que vous disposez des autorisations de modification pour la table Importation de données planifiée [scheduled_import_set].

ii. Sélectionnez la tâche Mettre à jour l'importation de données planifiée .

iii. Pour modifier l'enregistrement, sélectionnez le périmètre de l'application **dans** le sélecteur d'application.

iv. Dans la liste connexe Accès à l'application du formulaire Importation de données planifiée, cochez les cases **Peut créer**, **Peut mettre à jour** et **Peut supprimer** .

v. Sélectionnez **Mettre à jour**.

vi. Dans le sélecteur d'application, sélectionnez le périmètre de l'application Connecteur du graphe de services pour la console Google .

vii. Définissez la tâche d'importation de données planifiée de mise à jour sur Terminé en cochant la case **Marquer comme terminé** , puis en sélectionnant **Continuer**.

e. Créez un certificat X.509 pour la nouvelle Google Console instance en répétant l'étape 4.c, puis marquez la tâche Créer un certificat X.509 comme terminée en cochant la case **Marquer comme terminé** , puis sélectionnez **Continuer**.

f. Ajoutez une autre connexion pour la nouvelle Google Console instance.

i. Vérifiez que le périmètre de l'application est défini sur l'application Connecteur du graphe de services pour la console Google à l'aide du sélecteur d'application.

ii. Sélectionnez la tâche Ajouter une autre connexion , puis cliquez **ici**.

iii. Sur la page Connexions qui s'ouvre dans un autre onglet de navigateur, sélectionnez **Ajouter une connexion**.

iv. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Créer une connexion

Champ	Description
Nom de la connexion	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de connexion.
E-mail du compte de service	Adresse e-mail du compte de service dans Google Console.
Mot de passe de magasin de clé	Le mot de passe que vous avez utilisé lors de la création du fichier JKS à l'étape précédente.
Magasin de clés	Sélectionnez le nom du fichier JKS que vous avez créé à l'étape précédente.

v. Sélectionnez **Créer et obtenir un jeton OAuth**.

vi. Une fois le jeton OAuth généré, revenez à la configuration guidée.

vii. Définissez la tâche Ajouter une autre connexion comme terminée en cochant la case **Marquer comme terminé** , puis en sélectionnant **Continuer**.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Traduction automatique

g. Ajoutez les propriétés de configuration pour la nouvelle Google Console instance.

i. Sélectionnez la tâche Ajouter des propriétés de configuration .

ii. Sélectionnez l'enregistrement de connexion que vous avez créé à l'étape précédente.

iii. Dans la section Connexions du graphe de services , examinez et modifiez les détails de la propriété en sélectionnant une propriété dans la colonne **Propriété** de la liste connexe Propriétés de connexion du graphe de services.

Vous pouvez configurer la propriété pour extraire Chromebook les *Customer ID* appareils pour l'ID client spécifié.

iv. Sélectionnez **Mettre à jour** dans la section Propriétés de connexion du graphe de services.

v. Définissez la tâche Ajouter des propriétés de connexion comme terminée en cochant la case **Marquer comme terminé** , puis en sélectionnant **Continuer**.

h. Testez la connexion de l'API pour importer des données à partir d'une Google Console nouvelle Google Console instance.

i. Sélectionnez la tâche Tester les nouvelles connexions .

ii. Sélectionnez l'enregistrement de connexion que vous avez créé à l'étape précédente.

iii. **Testez** la connexion en sélectionnant le lien connexe Test de la connexion.

Le test de la connexion peut prendre quelques instants. La page est actualisée pour afficher les résultats du test.

iv. Lorsque le champ **État** est défini sur **Réussite**, sélectionnez **Mettre à jour**.

Si l'un des tests présente des erreurs, suivez les suggestions pour y remédier.

v. Définissez la tâche Tester les nouvelles connexions comme terminée en cochant la case **Marquer comme terminée** , puis en sélectionnant **Continuer**.

6. Configurez la tâche planifiée pour l'importation de Google Console données.

a. Dans la section Configurer les travaux planifiés de la page Connecteur du graphe de services pour Google Console , sélectionnez **Démarrer**.

b. Sélectionnez la tâche **planifiée SG-GoogleConsole-ChromeDevices** .
Pour une configuration à instances multiples, sélectionnez la tâche planifiée créée avec l'importation planifiée à l'étape 5.d pour la nouvelle connexion.

c. Sur le formulaire Importation de données planifiée, vérifiez les valeurs de champ.

Pour plus d'informations, consultez Planifier une importation de données .

d. Cochez la case **Actif** pour activer la tâche planifiée.

e. Dans le champ **Exécuter** , sélectionnez **Périodiquement** pour spécifier la fréquence d'exécution de la tâche.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

f. Sélectionnez **Mettre à jour**.

g. Définissez la tâche Configurer les travaux planifiés comme terminé en cochant la case **Marquer comme terminé** , puis en sélectionnant **Continuer**.

7. Sur la page Connecteur du graphe de services pour Google Console , sélectionnez **Terminé** pour enregistrer vos modifications.

8. Dans la boîte de dialogue Terminer la configuration, sélectionnez **Terminer** pour terminer la configuration.

9. Dans la zone de message qui s'affiche, sélectionnez **Terminé**.

CMDB Classes ciblées dans Connecteur du graphe de services pour la console Google

Lorsque vous avez terminé la configuration guidée, vous pouvez configurer l'intégration pour extraire Google Console périodiquement les données des Chromebook appareils. Les données sont enregistrées dans des tables qui s'étendent à partir de la table Élément de configuration [cmdb_ci].

Ordinateur [cmdb_ci_computer]

Les attributs suivants dans la table Ordinateur [cmdb_ci_computer] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Google Console **attribut**
État de l'installation	install_status	statut
Numéro de modèle	model_number	modèle
ID de modèle	model_id	modèle
Fabricant	fabricant	modèle
Nom	name	serialNumber
Numéro de série	serial_number	serialNumber
Affecté	affecté(s)	lastEnrollmentTime
Système d'exploitation	système d'exploitation	système d'exploitation
Statut opérationnel	operational_status	statut
Version de SE	os_version	osVersion
Affecté à	assigned_to	annotatedUser

Relations créées pour l'ordinateur

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Ordinateur [cmdb_ci_computer]	Owns::Owned by	Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]
Ordinateur [cmdb_ci_computer]	Owns::Owned by	Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour l'ordinateur (suite)

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Ordinateur [cmdb_ci_computer]	Référence	Lorsque Software Asset Management (SAM) et SAM Foundation les applications ne sont pas installés : Logiciel [cmdb_ci_spkg] Instance logicielle [cmdb_software_instance] Lorsque le SAM ou SAM Foundation l'application est installé : Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]

Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]

Les attributs suivants dans la table Adresse IP [cmdb_ci_ip_address] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Google Console **attribut**
Adresse IP	ip_address	lastKnownNetwork.ipAddress
Nom	name	lastKnownNetwork.ipAddress
Carte réseau	carte réseau	macAddress

Relation créée pour l'adresse IP

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]	Référence	Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]

Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]

Les attributs suivants de la table Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Google Console **attribut**
ID d'élément de configuration	cmdb_ci	serialNumber
Adresse MAC	mac_address	macAddress
Nom	name	macAddress

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relation créée pour la carte réseau

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]	Référence	Ordinateur [cmdb_ci_computer]

Logiciel [cmdb_ci_spkg]

Les attributs suivants dans la table Logiciel [cmdb_ci_spkg] sont renseignés par les données collectées lorsque le (SAM) et SAM Foundation les Gestion des actifs logiciels applications ne sont pas installés :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Google Console **attribut**
Clé	key	version nom
Nom	name	name
Version	version	version

Relation créée pour le logiciel

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Logiciel [cmdb_ci_spkg]	Référence	Instance logicielle [cmdb_software_instance]

Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]

Les attributs suivants de la table Installation de logiciel [cmdb_sam_sw_install] sont renseignés par les données collectées lorsque l'application SAM, l'application ou les SAM Foundation deux sont installés :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Google Console **attribut**
Source de découverte	discovery_source	Aucun
Nom d'affichage	display_name	Nom
Installé le	installed_on	serialNumber
Version	version	Version

Relation créée pour l'installation de logiciel

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]	Référence	Ordinateur [cmdb_ci_computer]

Instance logicielle [cmdb_software_instance]

Les attributs suivants de la table Instance logicielle [cmdb_software_instance] sont renseignés par les données collectées lorsque SAM et SAM Foundation les applications ne sont pas installés :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Google Console attribut
Installé le	installed_on	serialNumber
Nom	name	nom, version, numéro de série

Relation créée pour l'instance logicielle

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Instance logicielle [cmdb_software_instance]	Référence	Ordinateur [cmdb_ci_computer]

Connecteur du graphe de services pour Infoblox (1.1.1)

Utilisez le pour extraire les Connecteur du graphe de services pour Infoblox données d'une Infoblox instance vers votre ServiceNow instance.

Demander des applications dans l'App Store

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

Versions prises en charge

- Versions prises en charge : Infoblox API v2.11.2
- Versions prises en charge ServiceNow :
  - Utah
  - Vancouver
  - Washington DC

Cas d'utilisation

Les exemples de cas d'utilisation suivants décrivent comment vous pouvez utiliser le Connecteur du graphe de services pour Infoblox pour différentes ServiceNow® applications :

- Configurez la connexion pour la Infoblox connexion à une Infoblox instance.
- Créez des tâches de gestion des adresses IP (IPAM) lorsque des sous-réseaux sont ajoutés ou supprimés.
- Planifiez la synchronisation périodique des CI IPAM en configurant des tâches d'importation de données planifiées.
- Affichez les CI IPAM et les tâches IPAM importés.

Configuration guidée

La configuration guidée pour fournit Connecteur du graphe de services pour Infoblox une séquence organisée de tâches pour configurer l'intégration sur votre instance. Pour accéder à la configuration guidée, reportez-vous à la section Configurer Connecteur du graphe de services pour Infoblox.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Les utilisateurs disposant des rôles import_scheduler et import_admin peuvent modifier les scripts dans les importations planifiées et potentiellement escalader leurs privilèges jusqu'à l'administrateur. Soyez donc prudent lorsque vous accordez les rôles import_scheduler et import_admin à des utilisateurs.

Tableau de bord des intégrations CMDB

L'application Éléments communs d'intégration pour CMDB de stockage fournit un tableau de bord avec une vue centrale de l'état, des résultats de traitement et des erreurs de traitement de toutes les intégrations installées. Vous pouvez voir les mesures pour toutes les exécutions d'intégration. Vous pouvez filtrer la vue sur une intégration spécifique CMDB , une durée spécifique ou une exécution d'intégration spécifique. Pour en savoir plus sur la surveillance Infoblox des intégrations dans le CMDB tableau de bord des intégrations, reportez-vous à la section CMDB Utilisation du tableau de bord des intégrations.

Mappage de données

Les données provenant de la Infoblox source de données sont mappées et transformées en définitions de classe d'élément de configuration (CI) à l'aide ServiceNow CMDB du moteur de transformation robuste (RTE). Les données sont insérées dans le ServiceNow CMDB moteur IRE (Identification and Reconciliation Engine).

Lorsque vous avez terminé la configuration guidée, vous pouvez configurer l'intégration pour extraire périodiquement les données de Infoblox.

Les sources de données suivantes sont incluses pour l'application Infoblox :

Pool d'IP SG-Infoblox

Importe tous les conteneurs réseau de l'instance Infoblox , charge les données importées dans la table Pool d'adresses IP SG-Infoblox [sn_infoblox_integ_sg_infoblox_ip_pool], puis remplit la table cible Pool d'adresses IP [cmdb_ci_ip_pool].

Adresse IP Service Graph Infoblox

Importe toutes les données IPv4 et IPv6 (réseaux, sous-réseaux et adresses IP) de l'instance Infoblox , charge les données importées dans la table Adresse IP SG-Infoblox [sn_infoblox_integ_sg_infoblox_ip_address], puis remplit les tables cibles Adresse IP allouée [cmdb_ci_allocated_ip_address], Sous-réseau de réseau IP [cmdb_ci_ip_network_subnet] et Réseau géré [cmdb_ci_managed_network].

Graphe de services-Infoblox : alias DNS

Importe tous les enregistrements de nom canonique (CNAME) de l'instance Infoblox , charge les données importées dans la table Alias DNS SG-Infoblox [sn_infoblox_integ_sg_infoblox_dns_alias], puis remplit la table cible Alias DNS [cmdb_ci_dns_alias].

Pour plus d'informations sur l'emplacement d'enregistrement des données lors de l'extraction des données à partir de , reportez-vous à la Infobloxsection CMDB Classes ciblées dans Connecteur du graphe de services pour Infoblox.

Vous pouvez utiliser l'application Centre d'intégration ETL pour afficher les cartes de données. Consultez Centre d'intégration ETL (3.2) pour plus d'informations.

Information associée

Connecteurs Service Graph

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer Connecteur du graphe de services pour Infoblox

Extrayez les données de Infoblox votre CMDBfichier .

Avant de commencer

Pour l'utiliser Connecteur du graphe de services, vous avez besoin d'un abonnement à une unité d'abonnement basée sur l'application Gestion des opérations informatiques Visibilité (ITOM) ou sur l'application ITOM Découverte. Comme défini dans la section intitulée « Types de ressources informatiques gérées » dans la vue d'ensemble des unités d'abonnement ServiceNow pour votre abonnement, pour les ressources informatiques gérées qui sont créées ou modifiées dans le CMDB , Connecteur du graphe de servicesmais qui ne sont pas encore gérées par Visibilité ITOM ou Détection ITOM , ces ressources augmenteront la consommation d'unités d'abonnement de cette application. Passez en revue votre consommation actuelle d'unités d'abonnement dans Visibilité ITOM ou Détection ITOM pour vous assurer de la capacité disponible.

Dépendances et besoins :

- L'application Integration Commons for CMDB Store, qui est automatiquement installée.
- L'application de stockage Modèles de classe CI CMDB, qui est automatiquement installée. Consultez Application de stockage CMDB CI Class Models.
- Le module d'extension ITOM Discovery License (com.snc.itom.discovery.license). Vous devez activer ce module d'extension.
- Module d'extension Gestion des licences ITOM (com.snc.itom.license). Pour plus d'informations, consultez Demander la détection .
- Le module d'extension Datastream Action (com.glide.hub.action_type.datastream), qui est automatiquement installé.
- Observability Commons for CMDB (sn_observability), qui est uniquement requis pour l'ingestion d'événements. Ce connecteur doit être installé avant l'installation du connecteur pour que la gestion des événements fonctionne. Pour plus d'informations, consultez Observability Commons pour CMDB sur le ServiceNow Store.

Remarque : Si vous disposez d'une version antérieure de , Connecteur du graphe de services pour Infobloxne migrez pas les données à partir de l'ancien connecteur. Vous devez désinstaller la version précédente et exécuter la nouvelle intégration.

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Assurez-vous que le périmètre de l'application est défini sur Connecteur du graphe de services pour Infoblox l'application à l'aide du sélecteur d'application.
   Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Sélecteur d'application .
2. Accédez à la **Tout** > **Connecteurs du graphe de services** > **Infoblox** > **Configuration**.
3. Sur la page Mise en route, sélectionnez **Démarrer**.
4. Configurez les informations d'identification de l'authentification et les détails de connexion HTTP pour envoyer des demandes à l'API Infoblox .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Configurez vos Infoblox informations d'identification d'authentification.

i. Dans la section Configurer la connexion de la page Connecteur du graphe de services pour Infoblox , sélectionnez **Mise en route**.

ii. Pour la tâche Configurer les informations d'identification d'authentification Infoblox , sélectionnez **Configurer** pour ouvrir la page Informations d'identification d'authentification de base s'ouvre dans un nouvel onglet de navigateur.

iii. Dans le champ **Nom** , saisissez un nom pour l'authentification.

Par exemple, `Informations d'identification Infoblox`.

iv. Dans le champ **Nom d'utilisateur** , saisissez le nom d'utilisateur utilisé pour authentifier la requête HTTP lorsque ce profil d'authentification est activé.

v. Dans le champ **Mot de passe** , saisissez le mot de passe du nom d'utilisateur utilisé pour authentifier la requête HTTP.

vi. Sélectionnez **Mettre à jour** pour revenir à la page de configuration guidée.

vii. Définissez la tâche Configurer les informations d'identification d'authentification Infoblox sur Terminée en **sélectionnant Marquer comme terminé**.

b. Configurez les paramètres de Infoblox connexion.

i. Pour la tâche Configurer la connexion HTTP Infoblox , sélectionnez **Configurer** pour ouvrir la page de connexion HTTP(s) dans un nouvel onglet de navigateur.

ii. Examinez les champs et dans le champ **Nom** , entrez le nom de l'instance Infoblox .

iii. Utilisez le générateur d'URL pour créer la chaîne de connexion ou saisissez l'URL de Infoblox base au format suivant dans le champ **URL de connexion** : `https://<base-URI>`.

iv. Dans le champ **api_version** de la section Attributs, entrez la version de WAPI que vous utilisez.

v. Dans le champ **network_view** de la section Attributs, entrez les vues de réseau pour lesquelles les données doivent être importées.

Pour les vues multiples, séparez-les par des virgules. Par exemple : `view1,view2`. Si vous laissez ce champ vide, les sources de données importent les données de toutes les vues réseau.

vi. Sélectionnez **Mettre à jour** pour revenir à la page de configuration guidée.

vii. Définissez la tâche Configurer la connexion HTTP Infoblox comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

Pour en savoir plus sur l'API Infoblox , consultez la documentation du développeur Infoblox .

c. Configurez les propriétés de la connexion.

i. Pour la tâche Configurer les propriétés de la connexion, sélectionnez **Configurer** pour ouvrir la page Connexions du graphe de services dans un nouvel onglet de navigateur.

ii. Pour examiner et modifier les détails de la propriété, sélectionnez une propriété dans la colonne **Propriété** de la liste connexe Propriétés de connexion du graphe de services.

iii. Sélectionnez **Mettre à jour** sur la page Propriétés de connexion du graphe de services.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

iv. Sélectionnez **Mettre à jour** sur la page Connexions du graphe de services pour revenir à la page de configuration guidée.

v. Définissez la tâche Configurer les propriétés de connexion sur Terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

d. Testez la connexion de l'API Infoblox pour importer des données à partir de l'application Infoblox .

i. Dans la section Configurer la connexion de la page Connecteur du graphe de services pour Infoblox , sélectionnez **Continuer**.

ii. Pour la tâche Tester la connexion , sélectionnez **Configurer** pour ouvrir la page Connexions du graphe de services dans un nouvel onglet de navigateur.

iii. Sélectionnez **Tester la connexion**.

iv. Lorsque le champ **État** est défini sur **Réussite**, sélectionnez **Mettre à jour** pour fermer la boîte de dialogue Tester la connexion et revenir à la page de configuration guidée.

Si l'un des tests présente des erreurs, suivez les suggestions pour y remédier.

v. Définissez la tâche Tester la connexion pour qu'elle soit terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

5. Configurez les tâches de gestion des adresses IP et les groupes d'utilisateurs.

a. Activez les propriétés pour créer une tâche de gestion des adresses IP lors de la suppression ou de l'insertion d'un réseau.

i. Dans la section Configurer les tâches de gestion des adresses IP de la page Connecteur du graphe de services pour Infoblox , sélectionnez **Mise en route**.

ii. Pour Activer la création d'une tâche, sélectionnez **Configurer** pour ouvrir la page Activer la création de tâche dans un nouvel onglet de navigateur.

iii. Cochez les cases **Créer une tâche lorsqu'un réseau est supprimé** et **Créer une tâche lorsqu'un réseau est inséré** pour activer les propriétés de création de tâches de gestion des adresses IP lors de la suppression et de l'insertion d'un réseau, respectivement.

iv. Sélectionnez **Enregistrer**.

v. Fermez l'onglet de la page Activer la création de tâche et revenez à la page de configuration guidée.

vi. Définissez Activez la création d'une tâche à terminer en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

b. Configurez le groupe d'utilisateurs pour les tâches de gestion des adresses IP.

i. Pour la tâche Configurer le groupe d'utilisateurs pour les tâches de gestion des adresses IP , sélectionnez **Configurer** pour ouvrir la page Connexion SG Infoblox dans un nouvel onglet de navigateur.

ii. Dans le champ **Alias de connexion** , examinez et modifiez l'alias de connexion.

iii. Dans le champ **Groupe d'utilisateurs** de la tâche, modifiez le groupe d'affectation de l'alias de connexion.

Remarque : Par défaut, le groupe d'utilisateurs pour les tâches de gestion des adresses IP est affecté au groupe d'utilisateurs de la gestion des adresses IP. Pour modifier le groupe d'affectation par défaut, modifiez le groupe d'utilisateurs de la tâche pour l'alias de connexion.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

iv. Sélectionnez **Mettre à jour** pour revenir à la page de configuration guidée.

v. Définissez la tâche Configurer le groupe d'utilisateurs pour les tâches de gestion des adresses IP sur Terminer en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

6. Configurez les travaux planifiés pour importer des données à partir de l'application Infoblox .

a. Dans la section Configurer des tâches d'importation planifiée de la page Connecteur du graphe de services pour Infoblox , sélectionnez **Démarrer**.

b. Pour la tâche Configurer les travaux planifiés , sélectionnez **Configurer** pour ouvrir la page Importations de données planifiées dans un nouvel onglet de navigateur.

c. Dans la colonne **Nom** , sélectionnez la tâche planifiée que vous souhaitez activer.

d. Sur le formulaire Importation de données planifiée, vérifiez les valeurs de champ de la tâche planifiée.
Pour plus d'informations, consultez Planifier une importation de données .

e. Sélectionnez **Mettre à jour**.

f. Répétez les étapes 6.c pour chaque tâche planifiée pour l'importation 6.e de données.

g. Fermez l'onglet de la page Importations de données planifiées et revenez à la page de configuration guidée.

h. Définissez la tâche Configurer les travaux planifiés pour qu'elle soit terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé** dans la configuration guidée.

CMDB Classes ciblées dans Connecteur du graphe de services pour Infoblox

Lorsque vous avez terminé la configuration guidée, vous pouvez configurer l'intégration pour extraire périodiquement les données de Infoblox. Les données sont enregistrées dans des tables qui s'étendent à partir de la table Élément de configuration [cmdb_ci].

Adresse IP allouée [cmdb_ci_allocated_ip_address]

Les attributs suivants dans la table Adresse IP allouée [cmdb_ci_allocated_ip_address] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Adresse IP	ip_address
Réseau géré	managed_network
Est Diffusion	is_broadcast
Est Conflit	is_conflict
Est DHCP	is_dhcp
Est DNS	is_dns
est géré	is_managed

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Est Réservé	is_reserved
Nom	name

Relation créée pour l'adresse IP allouée

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Adresse IP allouée [cmdb_ci_allocated_ip_address]	Référence	Réseau géré [cmdb_ci_managed_network]

Sous-réseau de réseau IP [cmdb_ci_ip_network_subnet]

Les attributs suivants de la table Sous-réseau de réseau IP [cmdb_ci_ip_network_subnet] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
Pool parent	parent_pool
CIDR	cidr

Relation créée pour le sous-réseau de réseau IP

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Sous-réseau de réseau IP [cmdb_ci_ip_network_subnet]	Members::Member of	Adresse IP allouée [cmdb_ci_allocated_ip_address]

Pool d'IP [cmdb_ci_ip_pool]

Les attributs suivants de la table Pool d'adresses IP [cmdb_ci_ip_pool] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
Pool parent	parent_pool
CIDR	cidr

Réseau géré [cmdb_ci_managed_network]

L'attribut suivant de la table Réseau géré [cmdb_ci_managed_network] est renseigné par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Alias DNS [cmdb_ci_dns_alias]

Les attributs suivants dans la table Alias DNS [cmdb_ci_dns_alias] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name

Accéder aux détails de connexion de Connecteur du graphe de services pour Infoblox

Vous pouvez accéder aux détails de connexion du Connecteur du graphe de services pour Infoblox dans une vue unique à l'aide de l'infrastructure de connexion commune incluse dans l'application de stockage Éléments communs d'intégration pour CMDB (sn_cmdb_int_util).

Avec l'infrastructure de connexion commune, vous pouvez accéder à toutes les connexions utilisées par le Connecteur du graphe de services pour Infobloxfichier . Les détails de la connexion comprennent l'alias de connexion, les propriétés de la connexion, les sources de données et les importations planifiées de données associées à une connexion. Vous pouvez également tester la connexion. Pour plus d'informations, consultez Accéder aux détails de connexion de Connecteurs Service Graph.

Accéder aux détails d'une Infoblox connexion

Accédez aux détails d'une Infoblox connexion configurée pour le Connecteur du graphe de services pour Infoblox.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Connecteurs du graphe de services** > **Infoblox** > **Connexions**.
2. Dans la colonne **Nom** de la liste Connexions du graphe de services, sélectionnez une connexion.
3. Sur la page des détails, affichez les détails de la connexion tels que le nom de la connexion, l'alias et les sources de données.
4. Sélectionnez une liste connexe pour afficher plus de détails sur la connexion.
5. Facultatif : Sélectionnez le lien connexe Test de la **connexion** pour tester la connexion.

Connecteur du graphe de services pour Jamf (2.12.2)

Utilisez la pour extraire des Connecteur du graphe de services pour Jamf données de Jamf votre ServiceNow instance.

Il Connecteur du graphe de services pour Jamf extrait les données des ordinateurs, des disques, des réseaux et des applications logicielles vers l'application ServiceNow® Base de données de gestion des configurations (CMDB) .

Demander des applications dans l'App Store

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

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Versions prises en charge

- Versions prises en charge :
  - Jamf API v2.1.0
  - Jamf API Pro 10.28.0
  - Jamf Pro 10.35.0
- Versions prises en charge ServiceNow :
  - Utah
  - Vancouver
  - Washington DC

Cas d'utilisation

Voici des exemples sur la façon dont vous pouvez utiliser le Connecteur du graphe de services pour différentes ServiceNow® applications :

- Visibilité d'IT Operations Management (ITOM)
  - Suivi détaillé de l'inventaire matériel et logiciel pour MacOS le matériel et les applications. Le suivi peut se faire avec ou sans Gestion des actifs logiciels (SAM).
  - Suivi détaillé de l'inventaire matériel et logiciel pour le matériel et les applications pour iPhone et iPad. Le suivi peut se faire avec ou sans Gestion des actifs logiciels (SAM).
  - Suivi de la conformité pour les appareils mobiles et les ordinateurs des utilisateurs finaux.
  - Détection des données en double sur les importations pour améliorer les performances des importations nocturnes.
- Software Asset Management (SAM) et IT Asset Management (ITAM)
  - Suivi des progiciels et de l'installation.
  - Récupération de licence en détectant les logiciels supprimés.
  - Suivi de l'utilisation du logiciel.
- IT Service Management (ITSM)
  - Incidents, problèmes et changements sur les éléments de configuration (CI) détectés.
  - Affectation automatique de la propriété en fonction des principaux utilisateurs.

Configuration guidée

La configuration guidée pour fournit Connecteur du graphe de services pour Jamf une séquence organisée de tâches pour configurer l'intégration sur votre instance. Pour accéder à la configuration guidée, reportez-vous à la section Configurer Connecteur du graphe de services pour Jamf.

Tableau de bord des intégrations CMDB

L'application Éléments communs d'intégration pour CMDB de stockage fournit un tableau de bord avec une vue centrale de l'état, des résultats de traitement et des erreurs de traitement de toutes les intégrations installées. Vous pouvez voir les mesures pour toutes les exécutions d'intégration. Vous pouvez filtrer la vue sur une intégration spécifique CMDB , une durée spécifique ou une exécution d'intégration spécifique. Pour en savoir plus sur la surveillance Jamf des intégrations dans le CMDB tableau de bord des intégrations, reportez-vous à la section CMDB Utilisation du tableau de bord des intégrations.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de données

Les données provenant de la Jamf source de données sont mappées et transformées en définitions de classe d'élément ServiceNow CMDB de configuration (CI) à l'aide du moteur de transformation robuste (RTE). Les données sont insérées dans le ServiceNow CMDB moteur IRE (Identification and Reconciliation Engine).

Une fois la configuration guidée terminée, vous pouvez configurer l'intégration pour extraire périodiquement les données de Jamf.

Les sources de données suivantes sont incluses pour l'application Jamf :

Ordinateurs SG-JAMF

Importe les données des ordinateurs et charge les données importées dans la table intermédiaire Ordinateurs SG-Jamf [sn_jamf_integrate_sg_jamf_computers].

SG-Jamf Rechercher les ID de l'ensemble de logiciels Mac

Importe les données des applications logicielles installées sur MacOS les appareils et charge les données importées dans la table intermédiaire Rechercher les ID des bundles de logiciels Mac SG-Jamf [sn_cmdb_int_util_mac_software_bundleid_lookup]].

Remarque : Pour afficher les informations de l'éditeur pour les applications installées sur MacOS les appareils, exécutez la source de données Rechercher les ID des bundles de logiciels Mac SG-Jamf avant d'exécuter les sources de données Ordinateurs SG-Jamf ou Équipements mobiles SG-JAMF.

Équipements mobiles SG-JAMF

Importe les données à partir des équipements mobiles et charge les données importées dans la table intermédiaire Équipements mobiles SG-Jamf [sn_jamf_integrate_sg_jamf_mobile_devices].

Supprimer le logiciel des ordinateurs SG-Jamf

Supprime les données logicielles importées qui ont été supprimées ultérieurement de la source et met à jour les informations dans la table intermédiaire Logiciel SG-Jamf Supprimer les ordinateurs [sn_jamf_integrate_jamf_remove_software].

Supprimer le logiciel mobile Service Graph Jamf

Supprime les données logicielles mobiles importées qui ont été supprimées ultérieurement de la source et met à jour les informations dans la table intermédiaire Logiciel mobile SG-Jamf Remove [sn_jamf_integrate_remove_mobile_software].

Utilisation de logiciel SG-Jamf

Importe les détails d'utilisation du logiciel à partir de l'environnement Jamf pour suivre les données logicielles qui sont utilisées peu fréquemment, qui n'ont pas été utilisées assez récemment ou qui ne sont pas utilisées du tout, et charge les données importées dans la table intermédiaire Utilisation du logiciel SG-Jamf [sn_jamf_integrate_jamf_software_usage]. En fonction des informations d'utilisation du logiciel, vous pouvez ajouter une règle de réclamation pour regrouper les enregistrements d'utilisation et identifier les appareils logiciels inutilisés. Consultez Règles de réclamation de logiciel .

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : La source de données Utilisation du logiciel SG-Jamf n'est disponible que lorsque le module d'extension Gestion des actifs logiciels Professional (com.snc.samp) est activé sur votre ServiceNow instance. Consultez Demander le Gestion des actifs logiciels .

Les données importées sont ensuite insérées dans les tables cibles suivantes :

- Relation CI [cmdb_rel_ci]
- Ordinateur [cmdb_ci_computer]
- Disque [cmdb_ci_disk]
- Appareil de calcul portable [cmdb_ci_handheld_computing]
- Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]
- Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]
- Imprimante [cmdb_ci_printer]
- Numéro de série [cmdb_serial_number]
- Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install] (si l'application SAM est installée.)
- Instance logicielle [cmdb_software_instance] (si l'application SAM n'est pas installée.)
- Logiciel [cmdb_ci_spkg] (si l'application SAM n'est pas installée.)
- Utilisation de logiciel [samp_sw_usage]

Remarque : Pour les sources de données Ordinateur [cmdb_ci_computer] et Appareil de calcul portable [cmdb_ci_handheld_computing], si vous avez créé plusieurs Jamf instances et que vous souhaitez savoir d'où proviennent les CI, vous pouvez identifier les origines à partir des colonnes **Clé** et **Valeur** . De plus, vous pouvez afficher les champs Attributs d'extension Jamf [sn_jamf_integrate_extension_attribute] et Dernière détection [last_discovered] dans les deux sources de données. Si vous souhaitez configurer plusieurs instances, suivez les étapes Configurer Connecteur du graphe de services pour Jamf de l'étape 4.

Pour plus d'informations sur l'emplacement d'enregistrement des données lors de l'extraction de données à partir d'une Jamf application, reportez-vous à la section CMDB Classes ciblées dans Connecteur du graphe de services pour Jamf.

Vous pouvez utiliser l'application Centre d'intégration ETL pour afficher les cartes de données. Consultez Centre d'intégration ETL (3.2) pour plus d'informations.

Information associée

Connecteurs Service Graph

Configurer Connecteur du graphe de services pour Jamf

Configurez les informations d'identification d'authentification et les travaux planifiés pour importer Jamf des données dans votre CMDBfichier .

Avant de commencer

Pour l'utiliser Connecteur du graphe de services, vous avez besoin d'un abonnement à une unité d'abonnement basée sur l'application Gestion des opérations informatiques Visibilité (ITOM) ou sur l'application ITOM Découverte. Comme défini dans la section intitulée « Types de ressources informatiques gérées » dans la vue d'ensemble des unités d'abonnement ServiceNow pour votre abonnement, pour les ressources informatiques gérées qui sont créées ou modifiées dans le CMDB , Connecteur du graphe de servicesmais qui ne sont pas encore gérées par Visibilité ITOM ou Détection ITOM , ces ressources augmenteront la consommation d'unités d'abonnement de cette application. Passez en revue votre

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

consommation actuelle d'unités d'abonnement dans Visibilité ITOM ou Détection ITOM pour vous assurer de la capacité disponible.

Dépendances et besoins :

- L'application Integration Commons for CMDB Store, qui est automatiquement installée.
- L'application de stockage Modèles de classe CI CMDB, qui est automatiquement installée. Consultez Application de stockage CMDB CI Class Models.
- Module d'extension Gestion des licences ITOM (com.snc.itom.license). Un module d'extension sans licence qui contient la logique de calcul pour la consommation de SU si nécessaire. Pour plus d'informations, consultez Demander la détection .
- Jamf Version 10.x de l'API classique.

Rôles requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Connecteurs du graphe de services** > **Jamf** > **Configuration**.
2. Sur la page Mise en route, sélectionnez **Démarrer**.
3. Configurez les propriétés.

   a. Sur la page Connecteur du graphe de services pour Jamf, dans la section Configurer les propriétés, sélectionnez la tâche Configurer la **longueur partielle maximale JSON de transformation**.

   b. Pour la tâche Configurer la longueur partielle maximale JSON de transformation, sélectionnez **Configurer**.

   c. Sélectionnez le périmètre de l'application **dans** le sélecteur d'application.

   d. Sélectionnez **Nouveau** pour créer une propriété système.

   e. Dans le champ **Nom** , saisissez `com.glide.transform.json.max-partial-length`.

   f. Dans le champ **Valeur** , saisissez `65536`.

   > **Remarque :** Le champ **Valeur** est requis pour que la transformation fonctionne.

   g. Définissez la **longueur partielle maximale du JSON de transformation de configuration** sur terminé en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

   h. Filtrez les applications personnelles.

   > **Remarque :** Par défaut, SG-Jamf importe tous les enregistrements d'application. Pour importer uniquement des enregistrements d'applications gérés, définissez la valeur de la *sn_jamf_integrate.import_managed_apps_only* propriété sur **vrai**. En outre, l'utilisateur doit disposer de privilèges de lecture pour la catégorie **Applications pour appareils mobiles** dans Jamf.

   i. Pour la tâche Filtrer les applications personnelles, sélectionnez **Configurer**.

   ii. Sélectionnez le nom de la propriété.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

iii. Dans le champ **Valeur** , mettez à jour la valeur de `faux` à `vrai`.

iv. Définissez la tâche Filtrer les applications personnelles sur Terminée en sélectionnant **Marquer comme terminée**.

i. Lors de l'utilisation de Jamf l'API Pro, de la Jamf version Pro 10.35 ou supérieure, ou des deux, spécifiez la version Pro et l'API Jamf .

i. Pour la tâche Sélectionner la version JAMF Pro et l'API, sélectionnez **Configurer**.

ii. Lors de l'utilisation de Jamf l'API Pro au lieu de l'API classique, sur la page Connexions JAMF, cochez la case **Utiliser l'API Jamf Pro** .

iii. Lorsque vous utilisez la Jamf version Pro 10.35 ou supérieure, cochez la case **Jamf Pro 10.35 ou supérieure** .

> **Remarque :** Si vous utilisez Jamf Pro 10.35 ou une version supérieure, cochez la case **Jamf Pro 10.35 ou supérieure** pour éviter de générer des erreurs. Lorsque la case **Jamf Pro 10.35 ou supérieure** est cochée, l'authentification par jeton de porteur est utilisée pour authentifier l'API Jamf . Sinon, l'authentification de base est utilisée.

iv. Sélectionnez **Mettre à jour**.

v. Définissez la tâche Sélectionner la version JAMF Pro et l'API pour qu'elle soit terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

j. Configurez les informations d'identification d'authentification Jamf .

i. Pour la tâche Configurer les informations d'identification Jamf, sélectionnez **Configurer**.

ii. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Informations d'identification pour l'authentification de base

Champ	Description
Nom	Nom descriptif de cette configuration d'authentification.
Nom d'utilisateur	Nom d'utilisateur utilisé pour authentifier la demande HTTP ou HTTPS lorsque ce profil d'authentification de base est activé. **Remarque :** L'utilisateur doit disposer de privilèges de lecture pour les catégories **Ordinateurs** et **Équipements mobiles** dans Jamf.
Mot de passe	Mot de passe utilisé pour authentifier la demande HTTP ou HTTPS lorsque ce profil d'authentification de base est activé.

iii. Sélectionnez **Mettre à jour**.

iv. Définissez la tâche Configurer les informations d'identification Jamf sur terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

k. Configurez la Jamf connexion HTTP.

i. Pour la tâche Configurer la connexion HTTP JAMF, sélectionnez **Configurer**.

ii. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Connexion HTTP(s)

Champ	Description
Nom	Nom de la connexion.
Informations d'identification	Valeur d'informations d'identification utilisée par cette connexion.
Alias de connexion	Valeur de connexion utilisée pour faire référence à la connexion.
Actif	Option permettant d'activer la connexion HTTP.
Domaine	Domaine qui contient la connexion.
Générateur d'URL	Option permettant au système de générer l'URL de connexion.
URL de connexion	URL de connexion pour la connexion. Vous pouvez entrer manuellement une URL ou utiliser le générateur d'URL pour créer la chaîne de connexion. **Remarque :** Vous ne pouvez pas modifier le champ **URL de connexion** si vous cochez la case **Générateur d'URL** .
Authentification réciproque	Option permettant de définir la connexion avec authentification réciproque. Ce champ s'affiche uniquement lorsque la case **Générateur d'URL** est cochée.
Protocole	Protocole sous-jacent utilisé par la connexion. Ce champ s'affiche uniquement lorsque la case **Générateur d'URL** est cochée. **Remarque :** Mettez à jour le champ **Protocole** si vous utilisez autre chose que `https`.
Utiliser un MID Server	Option permettant de sélectionner un serveur MID qui envoie cette connexion HTTP. L'utilisation d'un serveur MID n'est pas compatible avec l'authentification réciproque.
Délai de connexion	Nombre de millisecondes pendant lesquelles le système attend une connexion de l'hôte réussie. Si la

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	connexion ne se produit pas pendant cette période, la demande de connexion expire. Laissez ce champ vide pour utiliser la valeur de délai de connexion par défaut du système.
Hôte	Valeur d'hôte cible utilisée par la connexion. Ce champ s'affiche uniquement lorsque la case **Générateur d'URL** est cochée. **Remarque :** Mettez à jour le champ **Hôte** avec votre URL de base ou votre Jamf adresse IP. Par exemple, `demojamfhost.com` ou `127.0.0.1`.
Remplacer le port par défaut	Port de valeur cible utilisé par la connexion. Ce champ s'affiche uniquement lorsque la case **Générateur d'URL** est cochée.
Chemin d'accès de base	Chemin d'accès de base pour la connexion HTTPS. Ce champ s'affiche uniquement lorsque la case **Générateur d'URL** est cochée. **Remarque :** Pour utiliser l'API Pro, le champ Chemin d'accès Jamf**de base** doit être vide. Par conséquent, effacez n'importe quelle valeur dans le champ **Chemin d'accès de base** .

iii. Sélectionnez **Mettre à jour**.

iv. Définissez la tâche Configurer la connexion HTTP Jamf sur Terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

I. Testez la connexion.

i. Pour la tâche Tester la connexion , sélectionnez **Configurer**.

ii. Testez la connexion en sélectionnant le lien connexe **Tester le chargement de 20 enregistrements** .

Le test de la connexion peut prendre quelques instants. La page est actualisée pour afficher les résultats du test.

Remarque : La connexion aboutit si **l'état HTTP** est **égal à 200**. Si quelque chose s'affiche dans les champs **Code d'erreur** et **Message d'erreur** , la connexion a échoué et un dépannage supplémentaire est requis. Ne sélectionnez pas **Charger tous les enregistrements** pendant cette configuration.

iii. Définissez la tâche Tester la connexion pour qu'elle soit terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Facultatif : Ajoutez plusieurs instances.

> **Remarque :** Si vous n'avez pas besoin d'ajouter plusieurs instances, vous pouvez ignorer cette étape.

a. Dans la section Ajouter plusieurs instances de la page Connecteur du graphe de services pour Jamf , sélectionnez **Démarrer**.

b. Créez des sources de données pour la nouvelle Jamf connexion.

i. Assurez-vous que vous disposez des autorisations de modification pour la table Source de données [sys_data_source].

ii. Pour la tâche Mettre à jour l'accès à la source de données , sélectionnez **Configurer**.

iii. Pour modifier l'enregistrement, sélectionnez le périmètre de l'application **dans** le sélecteur d'application.

iv. Dans la liste connexe Accès à l'application du formulaire Source de données qui s'ouvre dans un nouvel onglet, cochez les cases **Peut créer**, **Peut mettre à jour** et **Peut supprimer** .

v. Sélectionnez **Mettre à jour**.

vi. Sélectionnez l'icône de retour (<) pour revenir à la page de configuration guidée.

vii. Dans le sélecteur d'application, sélectionnez le périmètre de l'application **Connecteur du graphe de services pour Jamf** .

viii. Définissez la tâche Mettre à jour l'accès à la source de données comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**

c. Créez une tâche d'importation planifiée pour la nouvelle Jamf connexion.

i. Assurez-vous que vous disposez des autorisations de modification pour la table Importation de données planifiée [scheduled_import_set].

ii. Pour la tâche Mettre à jour l'accès à l'importation de données planifiée , sélectionnez **Configurer**.

iii. Pour modifier l'enregistrement, sélectionnez le périmètre de l'application **dans** le sélecteur d'application.

iv. Dans la liste connexe Accès à l'application du formulaire Importation de données planifiée qui s'ouvre dans un nouvel onglet, cochez les cases **Peut créer**, **Peut mettre à jour** et **Peut supprimer** .

v. Sélectionnez **Mettre à jour**.

vi. Sélectionnez l'icône de retour (<) pour revenir à la page de configuration guidée.

vii. Dans le sélecteur d'application, sélectionnez le périmètre de l'application **Connecteur du graphe de services pour Jamf** .

viii. Définissez la tâche d'accès à l'importation de données planifiée comme terminée en **sélectionnant Marquer comme terminé**.

d. Ajoutez une autre connexion.

> **Remarque :** Dans le sélecteur d'application, sélectionnez le périmètre de l'application **Connecteur du graphe de services pour Jamf** .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

i. Pour la tâche Ajouter une autre connexion, sélectionnez **Configurer**.

ii. Dans le Concepteur de flux, sélectionnez **Ajouter une connexion**.

iii. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Connexion

Champ	Description
Nom de la connexion	Nom d'affichage de la connexion.
URL de connexion	URL de connexion pour la nouvelle connexion.
Nom d'utilisateur	Nom d'utilisateur, informations d'identification pour la nouvelle connexion.
Mot de passe	Informations d'identification du mot de passe pour la nouvelle connexion.

iv. Sélectionnez **Créer une connexion**.

v. Revenez à la configuration guidée et sélectionnez **Marquer comme terminé**.

e. Facultatif : Configurez le Serveur MID pour la connexion que vous avez créée.

i. Pour la tâche Configurer les Mid Servers, sélectionnez **Configurer**.

ii. Sélectionnez le nom de la connexion que vous avez créée.

iii. Cochez la case **Utiliser un MID Server** .

iv. Sélectionnez **Mettre à jour**.

v. Définissez la tâche Configurer les Mid Servers comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

f. Lors de l'utilisation de Jamf l'API Pro, de la Jamf version Pro 10.35 ou supérieure, ou des deux, spécifiez la version Pro et l'API Jamf .

i. Pour la tâche Sélectionner la version JAMF Pro et l'API , sélectionnez **Configurer**.

ii. Dans la colonne **Utiliser l'API JAMF Pro** , pour la connexion que vous avez créée, modifiez la valeur de **faux** à **vrai** pour utiliser Jamf l'API Pro au lieu de l'API classique.

iii. Mettez à jour la valeur **de colonne Jamf Pro 10.35 ou supérieure** sur **true** lors de l'utilisation de la Jamf version Pro 10.35 ou supérieure.

> **Remarque :** Lorsque la valeur de colonne **Jamf Pro 10.35 ou supérieure** est définie sur **vrai**, l'authentification par jeton de porteur est utilisée pour authentifier l'API Jamf . Sinon, l'authentification de base est utilisée.

iv. Définissez la tâche Sélectionner la version JAMF Pro et l'API pour qu'elle soit terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

g. Testez les nouvelles connexions.

i. Pour la tâche Tester les nouvelles connexions, sélectionnez **Configurer**.

ii. Sélectionnez le nom de la connexion que vous souhaitez tester.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

iii. Pour valider la configuration de la source de données, sélectionnez **Tester le chargement de 20 enregistrements**.

> **Remarque :** Si l'un des tests présente un code d'erreur, un message ou un signe d'erreur, la connexion a échoué et un dépannage supplémentaire est requis.

iv. Définissez la tâche Tester les nouvelles connexions comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminée**.

5. Configurer les tâches d'importation planifiées.

a. Pour la tâche Configurer les travaux planifiés dans la section Configurer les travaux d'importation planifiée , sélectionnez **Configurer**.

b. Sélectionnez la tâche planifiée que vous souhaitez activer.

> **Remarque :** Par défaut, la tâche planifiée Équipements mobiles SG-Jamf est automatiquement définie comme **Active** et exécute la tâche planifiée Ordinateur SG-Jamf en tant que parent.

c. Sur le formulaire Importation de données planifiée, vérifiez les valeurs de champ de la tâche planifiée.

Pour plus d'informations, consultez Planifier une importation de données .

d. Sélectionnez **Mettre à jour**.

e. Répétez les étapes 5.b pour chaque tâche planifiée pour l'importation 5.d de données.

f. Définissez la tâche Configurer les travaux planifiés pour qu'elle soit terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé** dans la configuration guidée.

CMDB Classes ciblées dans Connecteur du graphe de services pour Jamf

Une fois la configuration guidée terminée, vous pouvez configurer l'intégration pour extraire périodiquement les données de Jamf. Les données sont enregistrées dans des tables qui s'étendent à partir de la table Élément de configuration [cmdb_ci].

Ordinateur [cmdb_ci_computer]

Les attributs suivants dans la table Ordinateur [cmdb_ci_computer] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Adresse MAC	mac_address
Nom	name
Numéro de série	serial_number
Nombre de cœurs du processeur	cpu_core_count
Nombre de processeurs	cpu_count

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom du processeur	cpu_name
Vitesse du processeur (MHz)	cpu_speed
Type du processeur	cpu_type
Domaine DNS	dns_domain
Nom de domaine complet	fqdn
Dernière découverte	last_discovered
Service Pack du système d'exploitation	os_service_pack
Version de SE	os_version
RAM (Mo)	ram
ID de modèle	model_id
Affecté à	assigned_to
Fabricant	fabricant
Système d'exploitation	système d'exploitation

Relations créées pour l'ordinateur

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Ordinateur [cmdb_ci_computer]	Owns::Owned by	Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]
Ordinateur [cmdb_ci_computer]	Owns::Owned by	Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]
Ordinateur [cmdb_ci_computer]	Contains::Contained by	Disque [cmdb_ci_disk]
Ordinateur [cmdb_ci_computer]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]
Ordinateur [cmdb_ci_computer]	Référence	Attributs d'extension SG-Jamf [sn_jamf_integrate_extension_attributes]

Disque [cmdb_ci_disk]

Les attributs suivants dans la table Disque [cmdb_ci_disk] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Fabricant	fabricant
Ordinateur	ordinateur
ID de modèle	model_id
Nom	name
Numéro de série	serial_number
Dernière découverte	last_discovered

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Taille (octets)	size_bytes

Relation créée pour le disque

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Disque [cmdb_ci_disk]	Référence	Ordinateur [cmdb_ci_computer]

Appareil de calcul portable [cmdb_ci_handheld_computing]

Les attributs suivants dans la table Appareils de calcul portables [cmdb_ci_handheld_computing] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Description	short_description
Transporteur	transporteur
Nom	name
Numéro de série	serial_number
Plage du disque (Go)	disk_space
ICCID	iccid
IMEI	imei
MEID	meid
Système d'exploitation	os
Version du système d'exploitation	os_version
Numéro de téléphone	phone_number
Accès root	root_access
Fabricant	fabricant
Affecté à	assigned_to
ID de modèle	model_id

Relations créées pour l'appareil de calcul portable

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Appareil de calcul portable [cmdb_ci_handheld_computing]	Owns::Owned by	Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]
Appareil de calcul portable [cmdb_ci_handheld_computing]	Owns::Owned by	Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]
Appareil de calcul portable [cmdb_ci_handheld_computing]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]
Appareil de calcul portable [cmdb_ci_handheld_computing]	Référence	Attributs d'extension SG-Jamf [sn_jamf_integrate_extension_attributes]

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]

Les attributs suivants dans la table Adresse IP [cmdb_ci_ip_address] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Adresse IP	ip_address
Version IP	ip_version
Dernière découverte	last_discovered
Nom	name
Carte réseau	carte réseau

Relation créée pour l'adresse IP

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]	Référence	Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]

Valeur clé [cmdb_key_value]

Les attributs suivants dans la table Valeur de clé [cmdb_key_value] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Clé	key
Valeur	valide

Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]

Les attributs suivants de la table Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Adresse MAC	mac_address
Nom	name
Source de découverte	discovery_source
Dernière découverte	last_discovered

Relations créées pour la carte réseau

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]	Référence	Ordinateur [cmdb_ci_computer]

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour la carte réseau (suite)

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]	Référence	Appareil de calcul portable [cmdb_ci_handheld_computing]

Imprimante [cmdb_ci_printer]

Les attributs suivants de la table Imprimante [cmdb_ci_printer] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
Adresse IP	ip_address
Dernière découverte	last_discovered

Numéro de série [cmdb_serial_number]

Les attributs suivants dans la table Numéro de série [cmdb_serial_number] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Numéro de série	serial_number
Type de numéro de série	serial_number_type
Valide	valide

Relations créées pour le numéro de série

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Numéro de série [cmdb_serial_number]	Référence	Ordinateur [cmdb_ci_computer]
Numéro de série [cmdb_serial_number]	Référence	Appareil de calcul portable [cmdb_ci_handheld_computing]

Attributs d'extension SG-Jamf [sn_jamf_integrate_extension_attributes]

Les attributs suivants de la table Attributs d'extension SG-Jamf [sn_jamf_integrate_extension_attributes] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID	id
Attributs d'extension	extension_attributes

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Logiciel [cmdb_ci_spkg]

Les attributs suivants de la table Logiciel [cmdb_ci_spkg] sont renseignés par Données collectées Gestion des actifs logiciels (SAM) L'application n'est pas installée :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Version	version
Fabricant	fabricant
Clé	key
Nom	name

Relation créée pour le logiciel

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Logiciel [cmdb_ci_spkg]	Référence	Instance logicielle [cmdb_software_instance]

Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]

Les attributs suivants de la table Installation de logiciel [cmdb_sam_sw_install] sont renseignés par les données collectées lorsque l'application SAM est installée :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Source de découverte	discovery_source
Nom d'affichage	display_name
Installé le	installed_on
Dernière analyse	last_scanned
Éditeur	éditeur
Version	version

Relation créée pour l'installation de logiciel

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]	Référence	Serveur [cmdb_ci_server]

Instance logicielle [cmdb_software_instance]

Les attributs suivants de la table Instance logicielle [cmdb_software_instance] sont renseignés par les données collectées lorsque l'application SAM n'est pas installée :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
Installé le	installed_on

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour l'instance logicielle

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Instance logicielle [cmdb_software_instance]	Référence	Appareil de calcul portable [cmdb_ci_handheld_computing]
Instance logicielle [cmdb_software_instance]	Référence	Ordinateur [cmdb_ci_computer]

Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure (1.9.0)

Utilisez la pour extraire des Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure données de Microsoft Azure votre CMDBfichier .

Demander des applications dans l'App Store

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

Versions prises en charge

Versions prises en charge ServiceNow :

- Vancouver
- Washington DC
- Xanadu

Cas d'utilisation

Voici des exemples sur la façon dont vous pouvez utiliser le Connecteur du graphe de services:

- Visibilité des ressources, des relations et de l'état du cloud en temps quasi réel.
- Servez les résultats ITAM/SAM grâce à la découverte approfondie des applications.

Configuration guidée

La configuration guidée pour fournit Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure une séquence organisée de tâches pour configurer l'intégration sur votre instance. Pour accéder à la configuration guidée, reportez-vous à la section Configurer Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure.

Tableau de bord des intégrations CMDB

L'application Éléments communs d'intégration pour CMDB de stockage fournit un tableau de bord avec une vue centrale de l'état, des résultats de traitement et des erreurs de traitement de toutes les intégrations installées. Vous pouvez voir les mesures pour toutes les exécutions d'intégration. Vous pouvez filtrer la vue sur une intégration spécifique CMDB , une durée spécifique ou une exécution d'intégration spécifique. Pour en savoir plus sur la surveillance Microsoft Azure des intégrations dans le CMDB tableau de bord des intégrations, reportez-vous à la section CMDB Utilisation du tableau de bord des intégrations.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de données

Les données provenant des sources de données sont mappées et transformées en définitions de classe d'élément ServiceNow CMDB de Azure configuration (CI) à l'aide du moteur de transformation robuste (RTE). Les données sont insérées dans le ServiceNow® CMDB moteur IRE (Identification and Reconciliation Engine).

Une fois la configuration guidée terminée, vous pouvez configurer l'intégration pour extraire périodiquement les données de Azure. Les données sont chargées dans les tables intermédiaires, puis insérées dans les tables cibles.

La table suivante répertorie les sources de données, les tables intermédiaires et les tables cibles en tant que CMDB CI et non-classesCMDB pour Azure.

Mappage de données pour Azure

Source de données	Table intermédiaire	Tables cibles
Abonnements SG-Azure	Abonnements Service Graph Azure [sn_sg_azure_integ_subscriptions]	Compte de services dans le cloud Valeur de clé
SG-Azure Centre de données	SG-Azure Emplacements [sn_sg_azure_integ_locations]	Centre de données Azure
SG-Azure Groupe de ressources	SG-Azure Groupe de ressources [sn_sg_azure_integ_resource_groups]	Groupe de ressources Valeur de clé
SG-Azure Zone de disponibilité	Ensembles de disponibilité Service Graph Azure [sn_sg_azure_integ_availability_sets]	Zone de disponibilité Valeur de clé
SG-Azure Volume de stockage	SG-Azure Volume de stockage [sn_sg_azure_integ_storage_volume]	Volume de stockage Valeur de clé
SG Azure Équilibreurs de charge	SG-Azure Équilibreurs de charge [sn_sg_azure_integ_load_balancers]	Équilibreur de charge dans le cloud Adresse IP LB dans le cloud Valeur de clé

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de données pour Azure (suite)

Source de données	Table intermédiaire	Tables cibles
SG-Azure Réseau	Réseau SG-Azure [sn_sg_azure_integ_network]	Réseau dans le cloud Compte de services dans le cloud Sous-réseau dans le cloud Valeur de clé
SG Azure Public Adresse IP	Adresse IP SG-Azure Public [sn_sg_azure_integ_public_ip_address]	Adresse IP publique dans le cloud Interface réseau de gestion dans le cloud Équilibreur de charge dans le cloud Adresse IP LB dans le cloud Valeur de clé
SG-Azure Groupe de sécurité	Groupe de sécurité Service Graph Azure [sn_sg_azure_integ_security_group]	Groupe de sécurité de calcul Valeur de clé
SG Azure Comptes de stockage	Comptes de stockage Service Graph Azure [sn_sg_azure_integ_storage_accounts]	Compte de stockage dans le cloud Valeur de clé
SG-Azure Modèle de matériel	Modèle de matériel SG-Azure [sn_sg_azure_integ_hw_template]	Type de matériel
Ordinateurs virtuels Service Graph Azure	SG-Azure Ordinateur virtuel [sn_sg_azure_integ_virtual_machine]	Instance d'ordinateur virtuel

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de données pour Azure (suite)

Source de données	Table intermédiaire	Tables cibles
		Image Serveur Linux Serveur Serveur Windows Valeur de clé
SG-Azure Interface réseau	SG-Azure Interface réseau [sn_sg_azure_integ_network_interface]	Interface réseau de gestion dans le cloud Adresse IP Matériel Instance d'ordinateur virtuel Valeur de clé
SG-Azure SQL	SG-Azure SQL [sn_sg_azure_integ_sql]	Base de données dans le cloud Valeur de clé
Graphe de services-Azure : données de configuration du VM	SG-Azure Données de configuration du VM [sn_sg_azure_integ_vm_config_data] **Remarque :** Les données de configuration du VM SG-Azure sont désactivées pour les extractions delta.	Instance d'ordinateur virtuel
SG-Azure Fonctions	SG-Azure Fonctions [sn_sg_azure_integ_functions]	Fonction dans le cloud
SG-Azure Ressources génériques	SG-Azure Ressources génériques [sn_sg_azure_integ_generic_resources] **Remarque :** La source de données Ressources génériques Service Graph Azure importe les données des ressources génériques qui ne sont pas suivies par d'autres sources de données.	Ressource dans le cloud Valeur de clé

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de données pour Azure (suite)

Source de données	Table intermédiaire	Tables cibles
SG Azure Ensemble d'échelles	SG-Azure Ensemble d'échelles [sn_sg_azure_integ_scale_sets]	Ensemble d'échelles d'instance
SG-Azure VM d'ensembles d'échelles	SG-Azure VM d'ensembles d'échelles [sn_sg_azure_integ_scale_sets_vms]	Instance d'ordinateur virtuel Volume de stockage Image Interface réseau de gestion dans le cloud Type de matériel Centre de données Azure Serveur Linux Serveur Serveur Windows Valeur de clé Attributs d'extension SG-Azure
SG-Azure Logiciel	Logiciel Service Graph Azure [sn_sg_azure_integ_software] **Remarque :** La source de données Logiciel SG-Azure importe les données logicielles à partir de la table ConfigurationData dans l'espace de travail Log Analytics de Azure. L'importation de logiciel SG-Azure est définie comme inactive par défaut.	Lorsque l'application Software Asset Management (SAM) n'est pas installée : Logiciel Instance logicielle

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de données pour Azure (suite)

Source de données	Table intermédiaire	Tables cibles
		Lorsque l'application SAM est installée : Installation de logiciel
SG-Azure Suppression de logiciel	SG-Azure Suppression de logiciel [sn_sg_azure_integ_software_remove] L'importation de suppression de logiciel SG-Azure est définie sur Inactive par défaut.	Lorsque l'application SAM n'est pas installée : Logiciel Instance logicielle Lorsque l'application SAM est installée : Installation de logiciel
Graphe de services-Azure : TCP	Graphe de services-Azure : TCP [sn_sg_azure_integ_tcp] **Remarque :** La source de données TCP Service Graph Azure importe le TCP et traite les données des tables VMConnection et VMProcess dans l'espace de travail Log Analytics de Azure. Pour remplir les tables, vous devez d'abord activer la fonctionnalité d'aperçu des ordinateurs virtuels dans le Azure portail. Pour plus d'informations, consultez Activation de VM Insights pour la collecte de Azure données.	Connexion TCP Processus en cours

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Le connecteur utilise la table Liste blanche d'inclusion des ressources du graphe de services [sn_cmdb_int_util_service_graph_resource_inclusion_whitelist] pour différencier les types de ressources génériques des autres types de ressources pris en charge.

Le connecteur renseigne d'abord toutes les ressources prises en charge dans la table Liste blanche d'inclusion des ressources du graphe de services [sn_cmdb_int_util_service_graph_resource_inclusion_whitelist]. Ces ressources, classées selon leurs types de ressources pris en charge respectifs, ont des sources de données spécifiques désignées pour l'ingestion dans le connecteur. Lorsque la source de données Ressources génériques Service Graph Azure est exécutée et récupère les types de ressources non pris en charge, ils sont ajoutés à la table Liste blanche d'inclusion des ressources du graphe de services [sn_cmdb_int_util_service_graph_resource_inclusion_whitelist] et catégorisés comme génériques.

Pour plus d'informations sur l'emplacement d'enregistrement des données lors de l'extraction des données à partir de Azure, consultez CMDB Classes ciblées dans Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure et Types de ressources pris en charge Microsoft Azure.

Vous pouvez utiliser l'application Centre d'intégration ETL pour afficher les cartes de données. Consultez Centre d'intégration ETL (3.2) pour plus d'informations.

Information associée

- Connecteurs Service Graph
- Configurer Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure
- CMDB Classes ciblées dans Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure
- Configurer une Azure politique pour l'extraction des données logicielles de plusieurs ordinateurs virtuels
- Configurer la synchronisation des données dans Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure
- Activation de VM Insights pour la collecte de Azure données
- Configurer plusieurs connexions dans Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure

Configurer Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure

Configurez des sources de données et des tâches d'importation planifiée pour extraire les données de Azure votre CMDBfichier .

Avant de commencer

Pour l'utiliser Connecteur du graphe de services, vous avez besoin d'un abonnement à une unité d'abonnement basée sur l'application Gestion des opérations informatiques Visibilité (ITOM) ou sur l'application ITOM Découverte. Comme défini dans la section intitulée « Types de ressources informatiques gérées » dans la vue d'ensemble des unités d'abonnement ServiceNow pour votre abonnement, pour les ressources informatiques gérées qui sont créées ou modifiées dans le CMDB , Connecteur du graphe de servicesmais qui ne sont pas encore gérées par Visibilité ITOM ou Détection ITOM , ces ressources augmenteront la consommation d'unités d'abonnement de cette application. Passez en revue votre consommation actuelle d'unités d'abonnement dans Visibilité ITOM ou Détection ITOM pour vous assurer de la capacité disponible.

Dépendances et besoins :

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- L'application Integration Commons for CMDB Store, qui est automatiquement installée.
- L'application de stockage Modèles de classe CI CMDB, qui est automatiquement installée. Consultez Application de stockage CMDB CI Class Models.
- Module d'extension Discovery Core (com.snc.discovery.core), qui est automatiquement installé par Découverte.
- Le module d'extension Datastream Action (com.glide.hub.action_type.datastream), qui est automatiquement installé.
- Le module d'extension ITOM Discovery License (com.snc.itom.discovery.license). Vous devez activer ce module d'extension.
- Module d'extension Gestion des licences ITOM (com.snc.itom.license). Pour plus d'informations, consultez Demander la détection .

Important : Après l'importation initiale des Azure données, l'application effectue une importation delta des données. Toutefois, vous pouvez effectuer une extraction complète des données à tout moment ultérieurement en désactivant la synchronisation delta et en définissant la *sn_sg_azure_integ.is_delta_sync_enabled* propriété sur `false`. Pour plus d'informations, consultez Configurer la synchronisation des données dans Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le connecteur utilise les API Azure Management pour l'extraction complète des données à partir de Azure. Toutefois, pour extraire les changements delta de Azure, les API Azure Resource Graph sont utilisées. Le système de noms de domaine (DNS) est Microsoft Azure Management, mais le chemin d'accès est un graphique de ressources.

Pour plus d'informations sur les instructions de Azure configuration, consultez l'article Connecteur du graphe de services pour Azure : vue d'ensemble sur le ServiceNow Community site.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Connecteurs du graphe de services** > **Azure** > **Configuration**.
2. Sur la page Mise en route, sélectionnez **Démarrer**.
3. Créez des sources de données et des importations planifiées pour la nouvelle connexion.

   a. Sur la page Connecteur Microsoft Azure du graphe de services, dans l'accès Mettre à jour les sources de données et les importations planifiées, sélectionnez la tâche **Mettre à jour l'accès à l'importation de données planifiée**.

   b. Dans la section Mettre à jour l'accès à Importation de données planifiée, sélectionnez **Configurer** et procédez comme suit :

      i. Pour modifier l'enregistrement, sélectionnez **Global** dans le menu Champ d'application.

      ii. Dans **Accès à l'application**, cochez les cases **Peut créer**, **Peut mettre à jour** et **Peut supprimer** .

      iii. Enregistrez l'enregistrement.

      iv. Dans le menu Champ d'application, sélectionnez **Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

v. Dans la barre des tâches d'aide, cliquez sur **Marquer comme terminé**.

vi. Répétez ces étapes dans la section Mettre à jour l'accès à la source de données avec la table Source de données.

c. Effacez le cache de la nouvelle connexion.

i. Dans la section Effacer le cache pour la source de données et le jeu d'importation, sélectionnez **Configurer**.

ii. Basculer vers **Global** dans le menu Champ d'application.

iii. Entrez le script suivant.

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
      GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");

      GlideTableManager.invalidateTable("scheduled_import_set");
      GlideCacheManager.flushTable("scheduled_import_set");

      GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
      GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

iv. Sélectionnez **Exécuter le script**.

v. Dans le menu Champ d'application, sélectionnez **Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure**.

vi. Cliquez sur **Marquer comme terminé**.

4. Créez une connexion pour importer des éléments de configuration (CI) du matériel à partir de l'application Azure cliente.

Remarque : Assurez-vous que vous disposez de l'autorisation `User.Read` sur l'API *`Microsoft Graph`* pour l'importation de matériel. Assurez-vous également que la politique IAM pour l'abonnement Azure comporte le rôle Lecteur. Consultez Affecter un utilisateur en tant qu'administrateur d'un abonnement Azure avec des conditions sur le site de la Microsoft Azure documentation.

a. Obtenez les informations d'identification OAuth auprès de votre Azure administrateur. Notez les détails suivants :

- ID (client) de l'application
- Secret client
- ID (locataire) du répertoire
- URL de connexion

Remarque : Après avoir obtenu les informations d'identification OAuth, dans la configuration guidée de Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure, accédez à la section Créer une connexion pour l'importation de matériel de la page Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure et définissez la tâche Obtenir les informations d'identification OAuth sur Terminer en cliquant sur **Marquer comme terminé**.

b. Configurez votre connexion matérielle et vos informations d'identification Azure.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

i. Dans la section Créer une connexion pour l'importation de matériel de la page Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure, sélectionnez **Continuer**.

ii. Pour la tâche Créer ou modifier une connexion, sélectionnez **Configurer**.

iii. Sur la page Connexions du Concepteur de flux, sélectionnez **Configurer** pour la connexion **de connexion matérielle Service Graph Azure** disponible par défaut pour l'importation de matériel.

Vous pouvez créer plusieurs connexions en cliquant sur **Ajouter une connexion**.

iv. Dans le formulaire, examinez et modifiez les champs.

Formulaire Configurer la connexion

Champ	Description
Information de connexion	
Nom de la connexion	Nom permettant d'identifier de façon unique l'enregistrement de la connexion matérielle. Par exemple, `Connexion matérielle SG-Azure`.
URL de connexion	URL de base pour vous connecter à votre Azure application cliente. **Remarque :** Ce champ est automatiquement défini sur l'URL pour se connecter à l'application. Laissez la valeur du champ telle quelle.
Informations d'identification	
ID client OAuth	ID de l'application (client) de votre Azure application cliente, comme décrit à l'étape 4.a.
Secret client OAuth	Secret client de votre Azure application cliente, comme décrit à l'étape 4.a.

URL du jeton OAuth	URL du jeton de votre Azure application cliente.
	En fonction de la région de votre Azure application cliente, entrez l'URL du jeton dans l'un des formats suivants :
	▪ Global
	`https://login.microsoftonline.com/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ Gouvernement des États-Unis
	`https://login.microsoftonline.us/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description

	▪ Chine
	`https://login.partner.microsoftonline.cn/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ Allemagne
	`https://login.microsoftonline.de/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	Où *< tenantid >* est l'ID de locataire de votre Azure application cliente, comme décrit à l'étape 4.a.

v. Sélectionnez **Configurer et obtenir un jeton OAuth**.

vi. Lorsque le flux de jetons OAuth est terminé avec succès, revenez à la page Créer une connexion pour la tâche d'importation de matériel à l'aide du bouton Retour de votre navigateur.

vii. Définissez la tâche Créer ou modifier une connexion comme terminée en cliquant sur **Marquer comme terminé**.

c. Testez la connexion de *Microsoft Graph* API pour importer des données matérielles à partir de l'application Azure cliente.

i. Pour la tâche Test de la connexion, sélectionnez **Configurer**.

ii. Sélectionnez la source de données associée à la connexion nouvellement créée dans la colonne **Nom** de la liste Sources de données.

iii. Cliquez sur le lien connexe **Tester le chargement de 20 enregistrements** .

iv. Lorsque l'état passe à **Terminé**, revenez à la configuration en cliquant sur **Retour à la configuration guidée** dans le panneau d'aide.

v. Définissez la tâche de test de la connexion comme terminée en cliquant sur **Marquer comme terminée**.

d. Passez en revue la configuration des importations de données planifiées.

i. Pour la tâche Configurer des tâches d'importation planifiée, sélectionnez **Configurer**.

ii. Sélectionnez la *SG-Azure Subscriptions* tâche planifiée.

iii. Dans le formulaire Importation de données planifiée, vérifiez les valeurs de champ de la tâche planifiée et cochez la case **Actif** .

Pour plus d'informations, consultez Planifier une importation de données .

iv. Cliquez sur **Mettre à jour**.

v. Définissez la tâche Configurer les tâches d'importation planifiée comme terminée en cliquant sur **Marquer comme terminé** dans le panneau d'aide.

5. Créez une connexion pour importer des informations logicielles à partir de l'application Azure cliente.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Assurez-vous de disposer de l'autorisation `Data.Read` sur l'API *`Log Analytics`* pour l'importation de logiciels.

a. Procurez-vous les informations d'identification OAuth et configurez l'espace de travail Log Analytics dans le Azure.

i. Assurez-vous que vous disposez des informations d'identification OAuth de l'étape 4.a.

ii. Configurez l'espace de travail Log Analytics dans l'application Azure cliente.

- Utilisez un espace de travail existant, si disponible.
- Créez un autre espace de travail.

Pour plus d'informations, consultez Créer un espace de travail d'analyse de journaux dans la documentation Azure.

Remarque : Notez l'ID de l'espace de travail.

iii. Créez un compte d'automatisation dans l'application Azure cliente.

Pour plus d'informations, consultez Démarrage rapide : créer un compte d'automatisation à l'aide du portail Azure dans la documentation Azure.

iv. Activez le suivi des changements et l'inventaire à partir du compte d'automatisation.

Pour plus d'informations, consultez Activer le suivi des changements et l'inventaire à partir d'un compte Automation dans la documentation Azure.

Remarque : Après avoir obtenu les informations d'identification OAuth, dans la configuration guidée de Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure, accédez à la section Créer une connexion pour l'importation de logiciel de la page Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure et définissez la tâche Obtenir les informations d'identification OAuth pour qu'elle se termine en cliquant sur **Marquer comme terminé**.

b. Configurez votre connexion logicielle Azure et vos informations d'identification.

i. Dans la section Créer une connexion pour l'importation de logiciel de la page Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure, sélectionnez **Continuer**.

ii. Pour la tâche Créer ou modifier une connexion, sélectionnez **Configurer**.

iii. Sur la page Connexions du , sélectionnez **Configurer** pour la connexion **d'analyse de**Concepteur de fluxjournaux SG-Azure disponible par défaut pour l'importation de logiciel.

Vous pouvez créer plusieurs connexions en cliquant sur **Ajouter une connexion**.

iv. Dans le formulaire, examinez et modifiez les champs.

Formulaire Configurer la connexion

Champ	Description
Information de connexion	
Nom de la connexion logicielle	Nom permettant d'identifier de façon unique l'enregistrement de la connexion

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	logicielle. Par exemple, `connexion SG-Azure Log Analytics`.
Nom de la connexion matérielle	Nom de la connexion matérielle associée au logiciel, comme décrit à l'étape 4.b.iv. Vous ajoutez un nom de connexion matérielle pour associer la connexion logicielle au matériel respectif.
URL de connexion	URL de base pour se connecter à l'espace de travail Log Analytics au format suivant : `https://api.loganalytics.io/v1/workspaces/<workspace_id>` Où `<workspace_id>` est l'ID de l'espace de travail d'analyse de journaux, comme décrit à l'étape 5.a.ii. **Remarque :** Ce champ est automatiquement défini sur l'URL pour se connecter à l'espace de travail d'analyse de journaux. Remplacez la variable `<workspace_id>` dans l'URL générée automatiquement par l'ID de l'espace de travail de votre espace de travail Log Analytics.
Informations d'identification	
ID client OAuth	ID de l'application (client) de votre Azure application cliente, comme décrit à l'étape 4.a.
Secret client OAuth	Secret client de votre Azure application cliente, comme décrit à l'étape 4.a.

URL du jeton OAuth	URL du jeton de votre Azure application cliente.
	
	En fonction de la région de votre Azure application cliente, entrez l'URL du jeton dans l'un des formats suivants :
	
	▪ Global
	
	`https://login.microsoftonline.com/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	
	▪ Gouvernement des États-Unis
	
	`https://login.microsoftonline.us/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description

	▪ Chine
	`https://login.partner.microsoftonline.cn/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ Allemagne
	`https://login.microsoftonline.de/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	Où *< tenantid >* est l'ID de locataire de votre Azure application cliente, comme décrit à l'étape 4.a.

v. Sélectionnez **Configurer et obtenir un jeton OAuth**.

vi. Une fois le flux de jetons OAuth terminé, retournez à la page Créer une connexion pour la tâche d'importation de logiciel à l'aide du bouton Retour de votre navigateur.

vii. Définissez la tâche Créer ou modifier une connexion comme terminée en cliquant sur **Marquer comme terminé**.

c. Testez la connexion de l'API *Log Analytics* pour importer des données logicielles à partir de l'application Azure cliente.

i. Pour la tâche Test de la connexion, sélectionnez **Configurer**.

ii. Sélectionnez la source de données associée à la connexion nouvellement créée dans la colonne **Nom** de la liste Sources de données.

iii. Cliquez sur le lien connexe **Tester le chargement de 20 enregistrements** .

iv. Lorsque l'état passe à **Terminé**, revenez à la configuration en cliquant sur **Retour à la configuration guidée** dans le panneau d'aide.

v. Définissez la tâche de test de la connexion comme terminée en cliquant sur **Marquer comme terminée**.

d. Passez en revue la configuration des importations de données planifiées.

i. Pour la tâche Configurer des tâches d'importation planifiée, sélectionnez **Configurer**.

ii. Sélectionnez l'importation de *SG-Azure Software* données planifiée.

iii. Dans le formulaire Importation de données planifiée, vérifiez les valeurs de champ de la tâche planifiée et cochez la case **Actif** .

Pour plus d'informations, consultez Planifier une importation de données .

iv. Cliquez sur **Mettre à jour**.

v. Définissez la tâche Configurer les tâches d'importation planifiée comme terminée en cliquant sur **Marquer comme terminé** dans le panneau d'aide.

Résultats
Les données de Azure sont extraites dans votre CMDBfichier .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Vous pouvez utiliser Azure des politiques pour ajouter plusieurs ordinateurs virtuels d'abonnements différents à un seul espace de travail. Pour plus d'informations, consultez Configurer une Azure politique pour l'extraction des données logicielles de plusieurs ordinateurs virtuels.

CMDB Classes ciblées dans Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure

Une fois la configuration guidée terminée, vous pouvez configurer l'intégration pour extraire périodiquement les données de Microsoft Azure. Les données sont enregistrées dans des tables qui s'étendent à partir de la table Élément de configuration [cmdb_ci].

Zone de disponibilité [cmdb_ci_availability_zone]

Les attributs suivants de la table Zone de disponibilité [cmdb_ci_availability_zone] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
Statut	install_status
État	État

Relation créée pour la zone de disponibilité

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Zone de disponibilité [cmdb_ci_availability_zone]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Centre de données Azure [cmdb_ci_aws_datacenter]

Les attributs suivants de la table Centre de données Azure [cmdb_ci_azure_datacenter] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
Région	région
Statut	install_status

Relations créées pour Centre de données Azure

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Centre de données Azure [cmdb_ci_azure_datacenter]	Hébergé sur::Hôtes	Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]
Centre de données Azure [cmdb_ci_azure_datacenter]	Contains::Contained by	Groupe de ressources [cmdb_ci_resource_group]

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour Centre de données Azure (suite)

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Centre de données Azure [cmdb_ci_azure_datacenter]	Contains::Contained by	Zone de disponibilité [cmdb_ci_availability_zone]

Base de données dans le cloud [cmdb_ci_cloud_database]

Les attributs suivants dans la table Base de données cloud [cmdb_ci_cloud_database] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
Nom de domaine complet	fqdn
Statut	install_status
État	État
Type	type
Version	version

Relations créées pour la base de données dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Base de données dans le cloud [cmdb_ci_cloud_database]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Azure [cmdb_ci_aws_datacenter]
Base de données dans le cloud [cmdb_ci_cloud_database]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Adresse IP d'équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_lb_ipaddress]

Les attributs suivants de la table IPAddress LB dans le cloud [cmdb_ci_cloud_lb_ipaddress] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
Statut	install_status
Type d'adresse IP	ipaddress_type

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_load_balancer]

Les attributs suivants de la table Équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_load_balancer] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
Nom de zone hébergée canonique	canonical_hosted_zone_name
Nom DNS	dns_name
Nom de domaine complet	fqdn
Statut	install_status
État	État

Relations créées pour l'équilibreur de charge dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Azure [cmdb_ci_azure_datacenter]
Équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Owns::Owned by	Adresse IP d'équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_lb_ipaddress]
Équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Fonction dans le cloud [cmdb_ci_cloud_function]

Les attributs suivants de la table Fonction dans le cloud [cmdb_ci_cloud_function] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
État de la fonction de l'application	app_function_state
Nom de domaine complet	fqdn
Dernière modification de la fonction	function_last_modified
Statut	install_status
Adresse IP	ip_address
Statut opérationnel	operational_status

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relation créée pour la fonction dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Fonction dans le cloud [cmdb_ci_cloud_function]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Azure [cmdb_ci_aws_datacenter]

Interfaces du réseau Cloud Management [cmdb_ci_nic]

Les attributs suivants dans la table Interface réseau de gestion dans le cloud [cmdb_ci_nic] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID d'élément de configuration	cmdb_ci
Adresse MAC	mac_address
Nom	name
ID d'objet	object_id
Adresse IP publique	public_ip
Statut	install_status
IP privée	private_ip
DNS publique	public_dns
État	État
Statique	is_static

Relations créées pour l'interface réseau de gestion dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Interfaces du réseau Cloud Management [cmdb_ci_nic]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Azure [cmdb_ci_azure_datacenter]
Interfaces du réseau Cloud Management [cmdb_ci_nic]	Contains::Contained by	Adresse IP publique dans le cloud [cmdb_ci_cloud_public_ipaddress]
Interfaces du réseau Cloud Management [cmdb_ci_nic]	Référence	Matériel [cmdb_ci_hardware]
Interfaces du réseau Cloud Management [cmdb_ci_nic]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Réseau dans le cloud [cmdb_ci_network]

Les attributs suivants dans la table Réseau dans le cloud [cmdb_ci_network] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID d'objet	object_id
CIDR	cidr
Statut	install_status
État	État

Relations créées pour le réseau dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Réseau dans le cloud [cmdb_ci_network]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Azure [cmdb_ci_azure_datacenter]
Réseau dans le cloud [cmdb_ci_network]	Contains::Contained by	Groupe de sécurité de calcul [cmdb_ci_compute_security_group]
Réseau dans le cloud [cmdb_ci_network]	Contains::Contained by	Sous-réseau dans le cloud [cmdb_ci_cloud_subnet]
Réseau dans le cloud [cmdb_ci_network]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Adresse IP publique dans le cloud [cmdb_ci_cloud_public_ipaddress]

Les attributs suivants de la table Adresse IP publique dans le cloud [cmdb_ci_cloud_public_ipaddress] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
Statut	install_status
DNS publique	public_dns
Adresse IP publique	public_ip_address

Relations créées pour Adresse IP publique dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Adresse IP publique dans le cloud [cmdb_ci_cloud_public_ipaddress]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Azure [cmdb_ci_azure_datacenter]
Adresse IP publique dans le cloud [cmdb_ci_cloud_public_ipaddress]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Ressource dans le cloud [cmdb_ci_cmp_resource]

Les attributs suivants de la table Ressource dans le cloud [cmdb_ci_cmp_resource] sont renseignés par les données collectées.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
Description	short_description
Statut	install_status
Type de ressource	resource_type

Relations créées pour la ressource dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Ressource dans le cloud [cmdb_ci_cmp_resource]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Azure [cmdb_ci_aws_datacenter]
Ressource dans le cloud [cmdb_ci_cmp_resource]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]

Les attributs suivants de la table Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID de compte	account_id
Nom	name
ID d'objet	object_id
Type de centre de données	datacenter_type

Relation créée pour le compte de services dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Compte de stockage dans le cloud [cmdb_ci_cloud_storage_account]

Les attributs suivants dans la table Compte de stockage dans le cloud [cmdb_ci_cloud_storage_account] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
Statut	install_status
Nom de référence	sku_name

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
État	État

Relations créées pour le compte de stockage dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Compte de stockage dans le cloud [cmdb_ci_cloud_storage_account]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Azure [cmdb_ci_azure_datacenter]
Compte de stockage dans le cloud [cmdb_ci_cloud_storage_account]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Sous-réseau dans le cloud [cmdb_ci_cloud_subnet]

Les attributs suivants dans la table Sous-réseau dans le cloud [cmdb_ci_cloud_subnet] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
CIDR	cidr
Statut	install_status

Relation créée pour le sous-réseau dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Sous-réseau dans le cloud [cmdb_ci_cloud_subnet]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Groupe de sécurité de calcul [cmdb_ci_compute_security_group]

Les attributs suivants de la table Groupe de sécurité de calcul [cmdb_ci_compute_security_group] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
Statut	install_status
État	État

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour le groupe de sécurité de calcul

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Groupe de sécurité de calcul [cmdb_ci_compute_security_group]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Azure [cmdb_ci_azure_datacenter]
Groupe de sécurité de calcul [cmdb_ci_compute_security_group]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Matériel [cmdb_ci_hardware]

Les attributs suivants dans la table Matériel [cmdb_ci_hardware] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
Adresse IP	ip_address

Relation créée pour le type de matériel

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Matériel [cmdb_ci_hardware]	Owns::Owned by	Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]

Type de matériel [cmdb_ci_compute_template]

Les attributs suivants de la table Type de matériel [cmdb_ci_compute_template] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
Classe	sys_class_name
Cœurs	cores
Go de stockage logique	local_storage_gb
Mo de mémoire	memory_mb
Processeur virtuel	vcpus

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Lorsque l'extension de classe du type de matériel cloud est activée, l'attribut **de classe** est défini sur `Type de matériel cloud`. Sinon, l'attribut est défini sur `Type de matériel`.

En tant qu'utilisateur disposant du rôle administrateur, vous pouvez activer l'extension de classe du type de matériel cloud en définissant la propriété **Utiliser un type de matériel unique pour les centres de données cloud** (*`sn_itom_pattern.use a single hardware type for cloud data centers`*) sur `true`. Pour plus d'informations, consultez l'article Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure : migration vers un nouveau modèle de type de matériel [KB1288455] dans la base de Now Support connaissances.

Relation créée pour le type de matériel

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Type de matériel [cmdb_ci_compute_template]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Azure [cmdb_ci_azure_datacenter]

Image [cmdb_ci_os_template]

Les attributs suivants dans la table Image [cmdb_ci_os_template] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
Système d'exploitation de l'invité	guest_os
Version	version
Fournisseur	vendor

Relation créée pour l'image

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Image [cmdb_ci_os_template]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Azure [cmdb_ci_azure_datacenter]

Ensemble d'échelles d'instance [cmdb_ci_instance_scale_set]

Les attributs suivants de la table Ensemble d'échelles d'instance [cmdb_ci_instance_scale_set] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
Statut	install_status
État	État

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relation créée pour l'ensemble d'échelles de l'instance

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Ensemble d'échelles d'instance [cmdb_ci_instance_scale_set]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Azure [cmdb_ci_aws_datacenter]

Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]

Les attributs suivants de la table Adresse IP [cmdb_ci_ip_address] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Détenus par élément de configuration	owned_by_cmdb_ci
Adresse IP	ip_address
Carte réseau	carte réseau

Relations créées pour l'adresse IP

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]	Référence	Matériel [cmdb_ci_hardware]
Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]	Référence	Interfaces du réseau Cloud Management [cmdb_ci_nic]

Valeur clé [cmdb_key_value]

Les attributs suivants dans la table Valeur de clé [cmdb_key_value] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Clé	key
Valeur	valide

Serveur Linux [cmdb_ci_linux_server]

Les attributs suivants dans la table Serveur Linux [cmdb_ci_linux_server] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
Numéro de série	serial_number
Nombre de cœurs du processeur	cpu_core_count

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Espace disque (Go)	disk_space
Statut	install_status
Est virtuel	virtuel
Système d'exploitation	os
Version du système d'exploitation	os_version
RAM (Mo)	ram

Relation créée pour le serveur Linux

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Serveur Linux [cmdb_ci_linux_server]	Virtualized by::Virtualizes	Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]

Groupe de ressources [cmdb_ci_resource_group]

Les attributs suivants dans la table Groupe de ressources [cmdb_ci_resource_group] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
Statut	install_status
État	État

Relations créées pour le groupe de ressources

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Groupe de ressources [cmdb_ci_resource_group]	Contains::Contained by	Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]
Groupe de ressources [cmdb_ci_resource_group]	Contains::Contained by	Équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_load_balancer]
Groupe de ressources [cmdb_ci_resource_group]	Contains::Contained by	Ensemble d'échelles d'instance [cmdb_ci_instance_scale_set]
Groupe de ressources [cmdb_ci_resource_group]	Contains::Contained by	Image [cmdb_ci_os_template]
Groupe de ressources [cmdb_ci_resource_group]	Contains::Contained by	Volume de stockage [cmdb_ci_storage_volume]
Groupe de ressources [cmdb_ci_resource_group]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Numéro de série [cmdb_serial_number]

Les attributs suivants de la table Numéro de série [cmdb_serial_number] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Numéro de série	serial_number
Type de numéro de série	serial_number_type
Valide	valide

Relations créées pour le numéro de série

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Numéro de série [cmdb_serial_number]	Référence	Serveur [cmdb_ci_server]
Numéro de série [cmdb_serial_number]	Référence	Windows Server [cmdb_ci_win_server]
Numéro de série [cmdb_serial_number]	Référence	Serveur Linux [cmdb_ci_linux_server]

Serveur [cmdb_ci_server]

Les attributs suivants de la table Serveur [cmdb_ci_server] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
Numéro de série	serial_number
Nombre de cœurs du processeur	cpu_core_count
Espace disque (Go)	disk_space
Est virtuel	virtuel
Système d'exploitation	os
Version du système d'exploitation	os_version
RAM (Mo)	ram
Statut	install_status

Relations créées pour le serveur

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Serveur [cmdb_ci_server]	Owns::Owned by	Interfaces du réseau Cloud Management [cmdb_ci_nic]

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour le serveur (suite)

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Serveur [cmdb_ci_server]	Virtualized by::Virtualizes	Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]

Logiciel [cmdb_ci_spkg]

Les attributs suivants dans la table Logiciel [cmdb_ci_spkg] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Clé	key
Nom	name
Version	version

Relation créée pour le logiciel

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Logiciel [cmdb_ci_spkg]	Référence	Instance logicielle [cmdb_software_instance]

Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]

Les attributs suivants de la table Installation de logiciel [cmdb_sam_sw_install] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom d'affichage	display_name
Éditeur	éditeur
Version	version
Source de découverte	discovery_source

Instance logicielle [cmdb_software_instance]

Les attributs suivants de la table Instance logicielle [cmdb_software_instance] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Installé le	installed_on
Nom	name

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relation créée pour l'instance logicielle

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Instance logicielle [cmdb_software_instance]	Référence	Serveur [cmdb_ci_server]

Volume de stockage [cmdb_ci_storage_volume]

Les attributs suivants dans la table Volume de stockage [cmdb_ci_storage_volume] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID d'objet	object_id
ID de volume	volume_id
Statut	install_status
Nom	nom
Taille	taille
Taille (octets)	size_bytes
État	État

Relations créées pour le volume de stockage

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Volume de stockage [cmdb_ci_storage_volume]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Azure [cmdb_ci_azure_datacenter]
Volume de stockage [cmdb_ci_storage_volume]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]

Les attributs suivants dans la table Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
Statut	install_status
Adresse IP	ip_address
État	État
ID d'instance de l'ordinateur virtuel	vm_inst_id

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour l'instance d'ordinateur virtuel

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Managed by::Manages	Ensemble d'échelles d'instance [cmdb_ci_instance_scale_set]
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Azure [cmdb_ci_azure_datacenter]
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Mis en service à partir de::Mis en service	Image [cmdb_ci_os_template]
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Mis en service à partir de::Mis en service	Type de matériel [cmdb_ci_compute_template]
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Contains::Contained by	Interfaces du réseau Cloud Management [cmdb_ci_nic]
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Uses:Used by	Volume de stockage [cmdb_ci_storage_volume]
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Windows Server [cmdb_ci_win_server]

Les attributs suivants de la table du serveur Windows [cmdb_ci_win_server] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
Numéro de série	serial_number
Nombre de cœurs du processeur	cpu_core_count
Espace disque (Go)	disk_space
Statut	install_status
Est virtuel	virtuel
Système d'exploitation	os
Version du système d'exploitation	os_version
RAM (Mo)	ram

Relation créée pour le serveur Windows

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Windows Server [cmdb_ci_win_server]	Virtualized by::Virtualizes	Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tests de démarrage rapide pour Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure

Validez que Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure fonctionne toujours après avoir apporté un changement de configuration, comme l'application d'une mise à niveau ou le développement d'une application. Copiez et personnalisez ces tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

DANGER : Par défaut, la propriété système utilisée pour exécuter des tests automatisés est désactivée pour vous empêcher d'exécuter accidentellement ces tests sur un système de production. Pour éviter toute panne ou endommagement des données, exécutez des tests uniquement sur les instances de développement, de test et autres instances de non-production. Consultez Activer ou désactiver l'exécution de tests Infrastructure de tests automatisés .

Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure

SG-Azure : suite de tests de validation du Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure

Suite de tests permettant de vérifier l'intégrité d'une intégration à l'aide de plusieurs tests.

Test	Description	Version
SG-Azure Zone de disponibilité	Validez l'ingestion réussie de l'enregistrement dans la table Zone de disponibilité avec l'ingestion parent prérequise.	Utah
SG-Azure Centre de données	Validez l'ingestion réussie de plusieurs enregistrements dans la table Centre de données Azure avec l'ingestion parent prérequise.	Utah
SG-Azure Fonctions	Validez l'ingestion réussie de plusieurs enregistrements dans le compte de services dans le cloud, le centre de données, la base de données dans le cloud et la fonction dans le cloud.	Utah
SG-Azure Ressources génériques	Validez l'ingestion réussie de plusieurs enregistrements dans la table Ressource et relations dans le cloud.	Utah
SG-Azure Modèle de matériel	Validez l'intégration réussie de plusieurs enregistrements dans les tables Modèle de matériel et Modèle de calcul.	Utah
SG Azure Équilibreurs de charge	Validez l'ingestion réussie de plusieurs enregistrements dans la table Équilibreur de charge, Groupe de sécurité	Utah

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

SG-Azure : suite de tests de validation du Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure

Suite de tests permettant de vérifier l'intégrité d'une intégration à l'aide de plusieurs tests.

(suite)

Test	Description	Version
	informatique et Relations avec l'ingestion parent prérequise.	
SG-Azure Réseau	Validez l'ingestion réussie de plusieurs enregistrements dans la table Réseau avec l'ingestion parent prérequise.	Utah
SG-Azure Interface réseau	Validez l'ingestion réussie de plusieurs enregistrements dans la table Réseaux, adresse IP publique et relations.	Utah
SG Azure Public Adresse IP	Validez l'ingestion réussie de plusieurs enregistrements dans les tables Adresse IP publique, Réseaux et Équilibreur de charge.	Utah
SG-Azure Groupe de ressources	Validez l'ingestion réussie des enregistrements dans la table Groupe de ressources.	Utah
SG Azure Ensemble d'échelles	Validez l'ingestion réussie des enregistrements dans les tables Ensemble d'échelles et Relations.	Utah
SG-Azure VM d'ensembles d'échelles	Validez l'ingestion réussie de plusieurs enregistrements dans les tables Serveurs, Instance d'ordinateur virtuel, Ensembles d'échelles et Relations avec l'ingestion parent prérequise.	Utah
Groupes de sécurité Service Graph Azure	Validez l'ingestion réussie de plusieurs enregistrements dans les tables Compte de services dans le cloud, Groupe de sécurité informatique et Relations avec l'ingestion parent prérequise.	Utah
SG-Azure Données de configuration serveur	Validez l'ingestion réussie de plusieurs enregistrements dans les tables Instance d'ordinateur virtuel, Serveur	Utah

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

SG-Azure : suite de tests de validation du Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure

Suite de tests permettant de vérifier l'intégrité d'une intégration à l'aide de plusieurs tests.

(suite)

Test	Description	Version
	Linux et Relations avec l'ingestion parent prérequise.	
SG-Azure Logiciel	Validez l'ingestion réussie de plusieurs enregistrements dans les tables Instance d'ordinateur virtuel, Enregistrements logiciels et Relations avec l'ingestion parent prérequise.	Utah
SG-Azure SQL	Validez l'ingestion réussie de plusieurs enregistrements dans les tables Centre de données, Base de données dans le cloud et Relations avec l'ingestion parent prérequise.	Utah
SG-Azure Comptes de stockage	Validez l'ingestion réussie de plusieurs enregistrements dans les tables Compte de stockage, Groupe de sécurité informatique et Relations avec l'ingestion parent prérequise.	Utah
SG-Azure Volume de stockage	Validez l'ingestion réussie de plusieurs enregistrements dans les tables Volume de stockage, Groupe de sécurité informatique et Relations avec l'ingestion parent prérequise.	Utah
SG-Azure Abonnements	Validez l'ingestion réussie des enregistrements dans la table Compte de services dans le cloud.	Utah
SG-Azure Ordinateurs virtuels	Validez l'ingestion réussie de plusieurs enregistrements dans les tables Ordinateurs virtuels, Instance d'ordinateur virtuel et Relations avec l'ingestion parente prérequise.	Utah

Pour en savoir plus à propos du Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure, consultez Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure (1.9.0).

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Tests de démarrage rapide

Types de ressources pris en charge Microsoft Azure

Plusieurs Microsoft Azure types de ressources sont importés en tant que CMDB données.

Microsoft Azure Les types de ressources font référence aux noms inclus dans les requêtes delta utilisées pour filtrer les données à l'aide de l'API Azure Resource Graph pour une source de données spécifique.

Remarque : Les extractions delta incluent des données d'une période spécifique qui est définie par la condition dans une requête delta.

Le tableau suivant répertorie les sources de données et Microsoft Azure les types de ressources qu'ils importent, et indique s'ils prennent en charge à la fois l'extraction Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure complète et l'extraction delta des données pendant l'importation. ✓ indique qu'il est pris en charge et # indique qu'il n'est pas pris en charge.

Types de ressources pris en charge dans Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure

Source de données	Microsoft Azure **Type de ressource**	**Extraction complète**	**Extraction delta**
Abonnements SG-Azure	Microsoft.Resources/subscriptions	#	#
SG-Azure Centre de données	Aucun	#	#
SG-Azure Groupe de ressources	Microsoft.Resources/subscriptions/resourcegroups	#	#
SG-Azure Zone de disponibilité	Microsoft.Compute/availabilitySets	#	#
SG-Azure Volume de stockage	Microsoft.Compute/disks	#	#
SG Azure Équilibreurs de charge	Microsoft.Network/loadBalancers	#	#
SG-Azure Réseau	Microsoft.Réseau/réseaux virtuels	#	#
SG-Azure Interface réseau	Microsoft.Network/networkInterfaces	#	#
SG Azure Public Adresse IP	Microsoft.Network/publicIPAddresses	#	#
SG-Azure Groupe de sécurité	Microsoft.Network/networkSecurityGroups	#	#
SG Azure Comptes de stockage	Microsoft.Storage/storageAccounts	#	#
SG-Azure Modèle de matériel	Aucun	#	#
Ordinateurs virtuels Service Graph Azure	Microsoft.Compute/VirtualMachines	#	#

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Types de ressources pris en charge dans Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure (suite)

Source de données	Microsoft Azure **Type de ressource**	**Extraction complète**	**Extraction delta**
SG-Azure Logiciel	Aucun	#	#
SG-Azure Données de configuration serveur	Microsoft.Compute/ virtualmachines	#	#
SG-Azure SQL	Microsoft.Sql/servers	#	#
	Microsoft.DBforPostgreSQL/ servers	#	#
Graphe de services-Azure : TCP	Aucun	#	#
Graphe de services-Azure : données de configuration du VM	Microsoft.Compute/ virtualmachines	#	#
SG-Azure Fonctions	Microsoft.Web/sites	#	#
SG-Azure Ressources génériques	Microsoft.ResourceGraph/ resources : générique	#	#
SG Azure Ensemble d'échelles	Microsoft.Compute/ virtualmachinescalesets	#	#
SG-Azure VM d'ensembles d'échelles **Remarque :** Importe des ordinateurs virtuels d'ensembles d'échelles Orchestration uniformes	Aucun	#	#

Propriétés du Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure

Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure Les propriétés contrôlent le comportement du connecteur.

Propriétés système

Ces propriétés système sont disponibles pour Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure.

Remarque : Pour ouvrir la table Propriétés système [sys_properties], saisissez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation.

Propriétés système pour Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure

Propriété	Description
api_retry_max	Entrez le nombre maximal de tentatives d'un Microsoft Azure appel d'API effectué à partir des sources de données du connecteur.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système pour Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure (suite)

Propriété	Description
	• Type : nombre entier • Valeur par défaut : `3` • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
api_retry_max_without_backoff	Entrez la limite maximale de tentatives pour un Microsoft Azure appel d'API effectué à partir des sources de données du connecteur, sans utiliser d'temporisation exponentielle pour augmenter le temps d'attente entre les nouvelles tentatives consécutives. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : `3` • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
delta_grace_time	Entrez la période supplémentaire en heures ajoutée à la période d'extraction de différentiel actuelle lors de l'extraction des changements incrémentiels. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : `0` • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
delta_page_size	Entrez la taille de page qui correspond au nombre maximal d'enregistrements extraits par page dans une extraction de différentiel pour les sources de données au sein du connecteur. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : `500` • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
is_delta_sync_enabled	Définissez la propriété sur `false` pour désactiver la synchronisation delta. • Type : true | false • Valeur par défaut : `faux` • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties] • Consultez Configurer la synchronisation des données dans Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système pour Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure (suite)

Propriété	Description
LDC_status	Définissez la propriété sur `vrai` pour permettre de renseigner l'état passif d'un centre de données Azure (également appelé centre de données logique) dans l'attribut Commentaires de la classe CI du centre de données Azure [cmdb_ci_azure_datacenter] lorsque l'attribut `regionType` est `Logique` ou que le compte de service du centre de données est désactivé. • Type : true | false • Valeur par défaut : `faux` • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
maximum_delta_total_period	Entrez la période maximale, en jours, précédant la durée d'exécution actuelle pendant l'extraction de différentiel. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : `7` • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
maximum_delta_window_period	Entrez la durée maximale en heures pour que chaque appel d'API se répète dans la période de différentiel totale pendant l'extraction de différentiel. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : `24` • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
pull_disabled_subscriptions	Définissez la propriété sur `faux` pour désactiver l'importation des ressources associées aux abonnements désactivés Azure . • Type : true | false • Valeur par défaut : `vrai` • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
software_page_limit	Saisissez le nombre maximal d'enregistrements extraits par page lors de l'importation de données logicielles via la source de données Logiciel SG-Azure. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : `5000` • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système pour Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure (suite)

Propriété	Description
tcp_and_process_page_limit	Saisissez le nombre maximal d'enregistrements extraits par page lors de l'importation des données TCP et de processus en cours via la source de données TCP SG-Azure. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : `1 000` • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
tcp_time_period	Entrez la période en heures au cours de laquelle les données TCP et de processus en cours sont importées via la source de données TCP SG-Azure. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : `1` • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
vm_power_state_page_limit	Saisissez le nombre maximal d'enregistrements extraits par page lors de l'importation de l'état d'alimentation des ordinateurs virtuels via la source de données Données de configuration de l'ordinateur virtuel SG-Azure. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : `1 000` • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

Accéder aux détails de connexion de Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure

Vous pouvez accéder aux détails de connexion du Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure dans une vue unique à l'aide de l'infrastructure de connexion commune incluse dans l'application de stockage Éléments communs d'intégration pour CMDB (sn_cmdb_int_util).

Avec l'infrastructure de connexion commune, vous pouvez accéder à toutes les connexions utilisées par le Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azurefichier . Les détails de la connexion comprennent l'alias de connexion, les propriétés de la connexion, les sources de données et les importations planifiées de données associées à une connexion. Vous pouvez également tester la connexion. Pour plus d'informations, consultez Accéder aux détails de connexion de Connecteurs Service Graph.

Accéder aux détails d'une Azure connexion

Accédez aux détails d'une Azure connexion configurée pour le Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Connecteurs du graphe de services** > **Azure** > **Connexions**.
2. Dans la colonne **Nom** de la liste Connexions du graphe de services, sélectionnez une connexion.
3. Sur la page des détails, affichez les détails de la connexion tels que le nom de la connexion, l'alias et les sources de données.
4. Sélectionnez une liste connexe pour afficher plus de détails sur la connexion.
5. Facultatif : Sélectionnez le lien connexe Test de la **connexion** pour tester la connexion.

Fonctionnalités supplémentaires dans le Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure

Utilisez les fonctionnalités supplémentaires disponibles dans le Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure pour maximiser son utilisation pour l'importation de données.

Les fonctionnalités suivantes sont disponibles dans :Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure

Configurer plusieurs Azure Connexions

Suivez la configuration guidée pour établir une connexion matérielle ou logicielle, ou configurez un espace de travail lors de l'ajout d'une connexion logicielle.

Configurer une Azure politique pour l'extraction des données logicielles de plusieurs ordinateurs virtuels

Configurez une Azure stratégie pour utiliser un seul espace de travail afin d'extraire les données logicielles de plusieurs ordinateurs virtuels (VM) dans différents abonnements.

Désactiver la synchronisation delta

Importez des données complètes à partir de votre Azure instance si nécessaire.

Activation de VM Insights pour la collecte de Azure données

Activez la fonctionnalité d'aperçus d'ordinateurs virtuels pour tous les ordinateurs virtuels de votre espace de travail Log Analytics afin de renseigner les tables VMConnection et VMProcess dans Azure.

Configurer une Azure politique pour l'extraction des données logicielles de plusieurs ordinateurs virtuels

Configurez une Azure stratégie pour utiliser un seul espace de travail afin d'extraire les données logicielles de plusieurs ordinateurs virtuels (VM) dans différents abonnements.

Avant de commencer

- Assurez-vous d'avoir configuré le Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azurefichier . Pour plus d'informations, consultez Configurer Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure.
- Assurez-vous de disposer des rôles de contributeur de politique de ressource et d'administrateur de l'accès de l'utilisateur. Pour plus d'informations, voir Quoi Azure Politique? sur le site de documentation Azure .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : Contributeur de politique de ressource et Accès utilisateur Administrateur de l'annuaire Azure

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les espaces de travail ne sont associés qu'à des abonnements uniques. Ainsi, plutôt que de configurer un abonnement à chaque fois pour extraire des données logicielles à l'aide du connecteur, vous pouvez ajouter des machines virtuelles provenant de différents abonnements à un seul espace de travail à l'aide des stratégies suivantes Azure :

- Pour les ordinateurs virtuels Windows : LogAnalyticsExtension_Windows_VM_Deploy.json
- Pour les ordinateurs virtuels basés sur Linux : LogAnalyticsExtension_Linux_VM_Deploy.json

Pour plus d'informations, consultez Azure Définitions de politiques sur le GitHub référentiel.

Remarque : Cette configuration est facultative et s'effectue une fois que vous avez configuré le Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azurefichier .

Procédure

1. Connectez-vous au Azure portail .
2. Accédez à **Abonnements** , puis sélectionnez **Gérer les stratégies**.
3. Dans le menu de gauche, sélectionnez **Paramètres** > **Politiques**.
4. Sur la page Politique, sélectionnez **Affecter une politique**.
5. Dans le champ **Définition de stratégie** de l'onglet Informations de base, sélectionnez l'icône représentant des points de suspension (...).
6. Dans le panneau latéral Définitions disponibles, recherchez la politique en fonction de votre type d'ordinateur.
   - Pour les ordinateurs virtuels Windows, sélectionnez **Déployer : configurer l'extension Log Analytics à activer sur la stratégie d'ordinateurs virtuels Windows**.
   - Pour les ordinateurs virtuels basés sur Linux, sélectionnez **Déployer : configurer l'extension Log Analytics à activer sur la stratégie d'ordinateurs virtuels Windows**.
7. Sélectionnez **Ajouter**.
8. Sélectionnez l'onglet **Paramètres** .
9. Dans le champ **de l'espace de travail Log Analytics** de l'onglet **Paramètres** , sélectionnez l'icône représentant des points de suspension (...).
10. Dans les listes **Abonnement** et **Espaces de travail** du panneau latéral de l'espace de travail Log Analytics, sélectionnez un abonnement et l'espace de travail pour connecter les machines virtuelles multiples avec différents abonnements.
11. Sélectionnez **Réviser + créer** sur la page Affecter une politique.
12. Examinez les options sélectionnées, puis sélectionnez **Créer**.
    L'affectation de la politique peut prendre un certain temps.

    Remarque : La politique active les affectations de rôles aux ordinateurs virtuels de cet abonnement en installant l'extension dans les ordinateurs virtuels.

13. Répétez les étapes 10 pour 12 chaque abonnement à associer à l'espace de travail.
14. Créez une tâche de rattrapage pour la politique afin de terminer le processus de conformité des ordinateurs virtuels existants associés aux abonnements.
    Pour plus d'informations, consultez Créer une tâche de rattrapage dans la Azure documentation.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

15. Ajoutez les machines virtuelles à l'inventaire dans le compte d'automatisation lié.

    Pour plus d'informations, consultez Activer le suivi des changements et l'inventaire à partir d'un compte Automation dans la Azure documentation.

Configurer la synchronisation des données dans Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure

Vous pouvez configurer la propriété système pour synchroniser uniquement les données delta d'une Azure instance.

Le connecteur offre la possibilité d'importer uniquement des données delta à partir d'une Azure instance. Lorsque la synchronisation delta est activée, le processus d'importation des Azure données est plus rapide, car le connecteur importe uniquement les changements dans Azure les données. Le champ **Heure de la dernière exécution** d'une source de données affiche l'horodatage de la plus récente exécution d'extraction de différentiel. Le champ Heure de la **dernière exécution** n'est mis à jour que lorsque la dernière exécution d'extraction de différentiel a réussi. Un champ **Heure de la dernière exécution** vide indique qu'il n'y a pas eu d'exécution précédente d'extraction de différentiel pour la source de données, mais une exécution d'extraction complète ou aucune exécution du tout. La période d'extraction delta est calculée en soustrayant la date et l'heure de la dernière exécution de la date et de l'heure actuelles, c'est-à-dire la période delta = la date actuelle horodatage : horodatage de la date de la dernière exécution.

L'application inclut la propriété système pour activer la *`sn_sg_azure_integ.is_delta_sync_enabled`* synchronisation delta. par défaut, cette propriété est définie sur `true`. Toutefois, lorsque vous souhaitez importer des données complètes à partir de votre Azure instance, vous devez désactiver la *`sn_sg_azure_integ.is_delta_sync_enabled`* propriété. Consultez Désactiver la synchronisation delta.

> **Remarque :** Lorsque l'importation complète des données est terminée, redéfinissez la propriété sur `vrai` pour extraire les *`sn_sg_azure_integ.is_delta_sync_enabled`* données de différentiel ultérieurement. Si vous laissez la propriété définie sur `false`, les données complètes sont importées à chaque extraction, ce qui prend un temps considérable. En outre, l'importation systématique des données complètes contribue aux écarts dans les données extraites, car l'importation complète n'inclut aucun élément de configuration (CI) mis à jour ou supprimé.

Pour une extraction delta, vous pouvez également configurer le délai de grâce, la taille de la page, la période précédente et la durée de l'appel d'API à l'aide de propriétés système. Pour plus d'informations, consultez Propriétés du Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure.

Désactiver la synchronisation delta

Désactivez la synchronisation delta pour importer toutes les Microsoft Azure données.

Avant de commencer

Définissez le périmètre de l'application sur Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure à l'aide du sélecteur d'application. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Sélecteur d'application .

Rôle requis : administrateur

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Entrez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation, puis ouvrez la *`sn_sg_azure_integ.is_delta_sync_enabled`* propriété.
2. Dans le champ **Valeur** , saisissez `faux`.
3. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Activation de VM Insights pour la collecte de Azure données

Vous devez activer la fonctionnalité d'aperçu d'ordinateur virtuel dans le portail pour collecter Azure des données TCP et des processus à l'aide de .Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure

Configuration requise pour l'activation de la fonctionnalité d'aperçu des ordinateurs virtuels

- Assurez-vous d'avoir créé l'espace de travail Log Analytics pour transmettre les journaux à partir d'ordinateurs virtuels via des informations dans Azure Monitor. Consultez Aperçus dans Azure Monitor sur le site de documentation Microsoft Azure .
- Notez le nom de l'abonnement associé à votre espace de travail d'analyse de journal.

Collecte des données TCP et des processus

Les sources de données Graphe de services-Azure : TCP et SG-Azure VM Config Data dans les données d'importation Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure des tables VMConnection et VMProcess dans Azure, respectivement. Pour extraire correctement les données à partir des tables VMConnection et VMProcess dans Azure, vous devez activer la fonctionnalité d'aperçus d'ordinateurs virtuels pour tous les ordinateurs virtuels de votre espace de travail Log Analytics. Pour savoir comment renseigner ces tables via des aperçus, consultez Activer les aperçus d'ordinateurs virtuels dans le portail Azure sur le site de la Microsoft Azure documentation.

Plusieurs méthodes sont disponibles pour activer VM Insights. Pour plus d'informations, consultez Vue d'ensemble Activer les aperçus d'ordinateur virtuel sur le site de la Microsoft Azure documentation.

Remarque : Si vous utilisez une règle de collecte de données, assurez-vous d'avoir coché les cases **Activer les performances des invités** et **Activer les processus et les dépendances (cartes)** sur le formulaire de règle.

Configurer plusieurs connexions dans Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure

Il Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure prend en charge plusieurs Azure connexions.

Important : Ajoutez plusieurs connexions en sélectionnant **Ajouter une connexion** sur la page Connexions de la Concepteur de flux configuration guidée. Pour plus d'informations, consultez Configurer Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure.

Configuration de plusieurs connexions

Vous pouvez configurer une connexion matérielle ou logicielle à l'aide de la configuration guidée. Le prend Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure uniquement en charge le mappage un-à-un entre les connexions matérielles et logicielles. Par conséquent, lors de la configuration de plusieurs connexions logicielles, vous devez également configurer

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

un nombre équivalent de connexions matérielles. Vous pouvez différencier plusieurs connexions à l'aide de leurs alias de connexion respectifs.

Par exemple, si vous ajoutez 10 connexions logicielles pour 10 espaces de travail différents, vous devez également ajouter 10 connexions matérielles pour chaque connexion logicielle correspondante.

Configuration de plusieurs espaces de travail

Vous pouvez configurer un espace de travail lors de l'ajout d'une connexion logicielle à l'aide de la configuration guidée. Pour configurer plusieurs espaces de travail, vous devez configurer autant de connexions logicielles différentes dans le Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure car il existe des espaces de travail et un nombre équivalent de connexions matérielles.

Par exemple, si vous avez 10 espaces de travail, vous devez ajouter 10 connexions logicielles pour chaque espace de travail et 10 connexions matérielles pour chaque connexion logicielle correspondante.

Connecteur du graphe de services pour Microsoft Defender pour point de terminaison (1.0.0)

Utilisez la pour extraire les Connecteur du graphe de services pour Microsoft Defender pour point de terminaison données des machines protégées par la Microsoft Defender pour point de terminaison solution de sécurité vers votre ServiceNow instance.

Demander des applications dans l'App Store

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

Versions prises en charge

- Versions prises en charge Microsoft Defender pour point de terminaison :
  - Microsoft Defender pour point de terminaison Plan 1
  - Microsoft Defender pour point de terminaison Plan 2
- Versions prises en charge ServiceNow :
  - Tokyo
  - Utah
  - Vancouver
  - Washington DC

Cas d'utilisation

Les ServiceNow Opérations de sécurité applications disposent de fonctionnalités qui interagissent avec le pour obtenir des informations sur les Connecteur du graphe de services machines utilisant la Microsoft Defender pour point de terminaison solution de sécurité.

Configuration guidée

La configuration guidée pour fournit Connecteur du graphe de services pour Microsoft Defender pour point de terminaison une séquence organisée de tâches pour configurer

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

l'intégration sur votre instance. Pour accéder à la configuration guidée, reportez-vous à la section Configurer Connecteur du graphe de services pour Microsoft Defender pour point de terminaison.

Tableau de bord des intégrations CMDB

L'application Éléments communs d'intégration pour CMDB de stockage fournit un tableau de bord avec une vue centrale de l'état, des résultats de traitement et des erreurs de traitement de toutes les intégrations installées. Vous pouvez voir les mesures pour toutes les exécutions d'intégration. Vous pouvez filtrer la vue sur une intégration spécifique CMDB , une durée spécifique ou une exécution d'intégration spécifique. Pour en savoir plus sur la surveillance Microsoft Defender pour point de terminaison des intégrations dans le CMDB tableau de bord des intégrations, reportez-vous à la section CMDB Utilisation du tableau de bord des intégrations.

Mappage de données

Les données provenant de la Microsoft Defender pour point de terminaison source de données sont mappées et transformées en définitions de classe d'élément de configuration (CI) à l'aide ServiceNow CMDB du moteur de transformation robuste (RTE). Les données sont insérées dans le ServiceNow CMDB moteur IRE (Identification and Reconciliation Engine).

Une fois la configuration guidée terminée, vous pouvez configurer l'intégration pour extraire périodiquement les données des ordinateurs utilisant la Microsoft Defender pour point de terminaison solution de sécurité.

La source de données suivante est incluse pour la Microsoft Defender pour point de terminaison solution de sécurité :

Machines SG-Defender

Importe toutes les données relatives à la machine à partir des machines utilisant la Microsoft Defender pour point de terminaison solution de sécurité, charge les données importées dans la table intermédiaire Machines SG-Defender [sn_defender_integ_sg_defender_machines], puis remplit les tables cibles suivantes :

- Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]
- Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install] (si l'application Gestion des actifs logiciels (SAM) est installée.)
- Instance logicielle [cmdb_software_instance] (si l'application SAM n'est pas installée.)
- Logiciel [cmdb_ci_spkg] (si l'application SAM n'est pas installée.)
- Associé aux machines SG-Defender [sn_defender_integ_sg_defender_machines_related]
- Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]
- Serveur [cmdb_ci_server]

Remarque : Seuls les détails du système d'exploitation sont renseignés dans les tables Installation de logiciel [cmdb_sam_sw_install], Instance logicielle [cmdb_software_instance] et Logiciel [cmdb_ci_spkg].

Pour plus d'informations sur l'emplacement d'enregistrement des données lors de l'extraction des données à partir de la solution de sécurité, reportez-vous à la Microsoft Defender pour point de terminaison section CMDB Classes ciblées dans Connecteur du graphe de services pour Microsoft Defender pour point de terminaison.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez utiliser l'application Centre d'intégration ETL pour afficher les cartes de données. Consultez Centre d'intégration ETL (3.2) pour plus d'informations.

Information associée

Connecteurs Service Graph

Configurer Connecteur du graphe de services pour Microsoft Defender pour point de terminaison

Transférez les données des machines utilisant la Microsoft Defender pour point de terminaison solution de sécurité dans votre CMDBfichier .

Avant de commencer

Pour l'utiliser Connecteur du graphe de services, vous avez besoin d'un abonnement à une unité d'abonnement basée sur l'application Gestion des opérations informatiques Visibilité (ITOM) ou sur l'application ITOM Découverte. Comme défini dans la section intitulée « Types de ressources informatiques gérées » dans la vue d'ensemble des unités d'abonnement ServiceNow pour votre abonnement, pour les ressources informatiques gérées qui sont créées ou modifiées dans le CMDB , Connecteur du graphe de servicesmais qui ne sont pas encore gérées par Visibilité ITOM ou Détection ITOM , ces ressources augmenteront la consommation d'unités d'abonnement de cette application. Passez en revue votre consommation actuelle d'unités d'abonnement dans Visibilité ITOM ou Détection ITOM pour vous assurer de la capacité disponible.

Dépendances et besoins :

- L'application Integration Commons for CMDB Store, qui est automatiquement installée.
- L'application de stockage Modèles de classe CI CMDB, qui est automatiquement installée. Consultez Application de stockage CMDB CI Class Models.
- Le module d'extension ITOM Discovery License (com.snc.itom.discovery.license). Vous devez activer ce module d'extension.
- Module d'extension Gestion des licences ITOM (com.snc.itom.license). Pour plus d'informations, consultez Demander la détection .
- Le module d'extension Datastream Action (com.glide.hub.action_type.datastream), qui est automatiquement installé.
- Observability Commons for CMDB (sn_observability), qui est uniquement requis pour l'ingestion d'événements. Pour que la gestion des événements fonctionne, l'application Observability Commons for CMDB (sn_observability) doit être installée avant d'installer le connecteur. Pour plus d'informations, consultez Observability Commons pour CMDB sur le ServiceNow Store.

Effectuez les tâches suivantes :

- Installez l'application Connecteur du graphe de services pour Microsoft Defender pour point de terminaison (sn_defender_integ). Pour plus d'informations, voir Installer une application ServiceNow Store .
- Assurez-vous d'avoir un abonnement actif à Microsoft Defender pour point de terminaison.
- Assurez-vous d'avoir créé une application pour obtenir un Azure accès programmatique à Microsoft Defender pour point de terminaison. Consultez Utiliser Microsoft Defender pour les API de point de terminaison dans la Microsoft 365 documentation.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Obtenez l'ID de locataire, l'ID client et les détails du secret client pour le compte d'administrateur Microsoft Defender pour point de terminaison .
- Activez les autorisations Machine.Read.All et Machine.ReadWrite.All dans Microsoft Defender pour point de terminaison. Reportez-vous à la section Autorisations pour l'API `List machines` dans la Microsoft 365 documentation.

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Assurez-vous que le périmètre de l'application est défini sur l'application Connecteur du graphe de services pour Microsoft Defender pour point de terminaison à l'aide du sélecteur d'application.
   Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Sélecteur d'application .
2. Accédez à la **Tout** > **Connecteurs du graphe de services** > **Microsoft Defender** > **Configuration**.
3. Sur la page Mise en route, sélectionnez **Démarrer**.
4. Configurez les détails des informations d'identification d'authentification pour l'envoi de demandes à l'API `List machines` dans Microsoft Defender pour point de terminaison.

   a. Configurez vos Microsoft Defender pour point de terminaison informations d'identification d'authentification.

      i. Dans la section Configurer la connexion de la page Connecteur du graphe de services pour Microsoft Defender , sélectionnez **Mise en route**.

      ii. Pour la tâche Configurer les informations d'identification , sélectionnez **Configurer**.

      iii. Dans le formulaire, examinez et modifiez les champs.

Formulaire des registres d'application

Champ	Description
Nom de la connexion	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de connexion. **Remarque :** Ce champ est automatiquement défini sur l'enregistrement de connexion `OAuth SG Defender` . Laissez la valeur du champ telle quelle.
ID client	ID de votre Microsoft Defender pour point de terminaison application (client), tel que décrit dans la section Avant de commencer .
Secret client	Secret client de votre Microsoft Defender pour point de terminaison tel que décrit dans la section Avant de commencer .
URL du jeton OAuth	URL du jeton de votre Microsoft Defender pour point de terminaisonfichier . Entrez l'URL du jeton au format suivant :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	`https://login.microsoftonline.com/<tenantid>/oauth2/v2.0/token` Où *< tenantid >* est l'ID de locataire de votre Microsoft Defender pour point de terminaison tel que décrit dans la section Avant de commencer .

iv. Sélectionnez **Mettre à jour** pour revenir à la page de configuration guidée.

v. Définissez la tâche Configurer les informations d'identification sur Terminé en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

b. Testez la connexion de l'API *List Machines* pour importer des données relatives à l'ordinateur à partir de Microsoft Defender pour point de terminaison.

i. Pour la tâche Tester la connexion , sélectionnez **Configurer**.

ii. Sur la page Connexions du graphe de services, sélectionnez **Test de la connexion**.

iii. Lorsque le champ **État** est défini sur **Réussite**, sélectionnez **Mettre à jour** pour fermer la boîte de dialogue Tester la connexion et revenir à la page de configuration guidée.

Si l'un des tests présente des erreurs, suivez les suggestions pour y remédier.

iv. Définissez la tâche Tester la connexion pour qu'elle soit terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

5. Configurez les travaux planifiés pour importer des données relatives à la machine à partir de .Microsoft Defender pour point de terminaison

a. Dans la section Configurer des tâches d'importation planifiée de la page Connecteur du graphe de services pour Microsoft Defender , sélectionnez **Mise en route**.

b. Pour la tâche Configurer les travaux planifiés , sélectionnez **Configurer**.

c. Dans la colonne **Nom** , sélectionnez la tâche planifiée que vous souhaitez activer. Par défaut, la tâche planifiée Machines SG-Defender est disponible pour exécuter la source de données Machines SG-Defender.

d. Sur le formulaire Importation de données planifiée, vérifiez les valeurs de champ de la tâche planifiée.
Pour plus d'informations, consultez Planifier une importation de données .

e. Sélectionnez **Mettre à jour**.

f. Sélectionnez le bouton de retour de votre navigateur pour revenir à la page de configuration guidée.

g. Définissez la tâche Configurer les travaux planifiés pour qu'elle soit terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé** dans la configuration guidée.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Accéder aux détails de connexion de Connecteur du graphe de services pour Microsoft Defender pour point de terminaison

CMDB Classes ciblées dans Connecteur du graphe de services pour Microsoft Defender pour point de terminaison

Une fois la configuration guidée terminée, vous pouvez configurer l'intégration pour extraire périodiquement les données des machines utilisant la Microsoft Defender pour point de terminaison solution de sécurité. Les données sont enregistrées dans des tables qui s'étendent à partir de la table Élément de configuration [cmdb_ci].

Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]

Les attributs suivants dans la table Adresse IP [cmdb_ci_ip_address] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Adresse IP	ip_address
Version IP	ip_version
Nom	name
Carte réseau	carte réseau

Relation créée pour l'adresse IP

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]	Référence	Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]

Associé aux machines SG-Defender [sn_defender_integ_sg_defender_machines_related]

Les attributs suivants dans la table Associé aux machines SG-Defender [sn_defender_integ_sg_defender_machines_related] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Version de l'agent	agent_version
ID d'équipement	device_id
Niveau d'exposition	exposure_level
État de l'intégrité	health_status
IsAadJoined	isaadjoined
Rapporté en dernier	last_reported
Géré par	managed_by

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]

Les attributs suivants de la table Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Adresse MAC	mac_address
Source de découverte	discovery_source
Nom	name

Relation créée pour la carte réseau

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]	Référence	Serveur [cmdb_ci_server]

Logiciel [cmdb_ci_spkg]

Les attributs suivants de la table Logiciel [cmdb_ci_spkg] sont renseignés par les données collectées lorsque l'application Gestion des actifs logiciels (SAM) n'est pas installée :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Clé	key
Nom	name
Version	version

Relation créée pour le logiciel

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Logiciel [cmdb_ci_spkg]	Référence	Instance logicielle [cmdb_software_instance]

Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]

Les attributs suivants de la table Installation de logiciel [cmdb_sam_sw_install] sont renseignés par les données collectées lorsque l'application SAM est installée :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Source de découverte	discovery_source
Nom d'affichage	display_name
Version	version

Instance logicielle [cmdb_software_instance]

Les attributs suivants de la table Instance logicielle [cmdb_software_instance] sont renseignés par les données collectées lorsque l'application SAM n'est pas installée :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Installé le	installed_on
Nom	name

Relation créée pour l'instance logicielle

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Instance logicielle [cmdb_software_instance]	Référence	Serveur [cmdb_ci_server]

Serveur [cmdb_ci_server]

Les attributs suivants de la table Serveur [cmdb_ci_server] sont renseignés par les données collectées lorsque l'application SAM n'est pas installée :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Source de découverte	discovery_source
Nom	name
Système d'exploitation	os
Version du système d'exploitation	os_version

Relations créées pour le serveur

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Serveur [cmdb_ci_server]	Owns::Owned by	Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]
Serveur [cmdb_ci_server]	Owns::Owned by	Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]
Serveur [cmdb_ci_server]	Référence	Associé aux machines SG-Defender [sn_defender_integ_sg_defender_machines_r
Serveur [cmdb_ci_server]	Référence	Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]

Propriétés du Connecteur du graphe de services pour Microsoft Defender pour point de terminaison

Connecteur du graphe de services pour Microsoft Defender pour point de terminaison Les propriétés contrôlent le comportement du connecteur.

Propriétés système

Ces propriétés système sont disponibles pour Connecteur du graphe de services pour Microsoft Defender pour point de terminaison.

Remarque : Pour ouvrir la table Propriétés système [sys_properties], saisissez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système pour Connecteur du graphe de services pour Microsoft Defender pour point de terminaison

Propriété	Description
sn_defender_integ.pagination_record_count	Entrez le nombre maximal de lignes extraites dans la réponse API *Répertorier les ordinateurs* à partir du type de ressource d'ordinateur. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 500 • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

Accéder aux détails de connexion de Connecteur du graphe de services pour Microsoft Defender pour point de terminaison

Vous pouvez accéder aux détails de connexion du Connecteur du graphe de services pour Microsoft Defender pour point de terminaison dans une vue unique à l'aide de l'infrastructure de connexion commune incluse dans l'application de stockage Éléments communs d'intégration pour CMDB (sn_cmdb_int_util).

Avec l'infrastructure de connexion commune, vous pouvez accéder à toutes les connexions utilisées par le Connecteur du graphe de services pour Microsoft Defender pour point de terminaisonfichier . Les détails de la connexion comprennent l'alias de connexion, les sources de données et les importations planifiées de données associées à une connexion. Vous pouvez également tester la connexion.

Accéder aux détails d'une Microsoft Defender pour point de terminaison connexion

Accédez aux détails d'une Microsoft Defender pour point de terminaison connexion configurée pour le Connecteur du graphe de services pour Microsoft Defender pour point de terminaison.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Connecteurs du graphe de services** > **Microsoft Defender** > **Connexions**.
2. Dans la colonne **Nom** de la liste Connexions du graphe de services, sélectionnez une connexion.
3. Sur la page des détails, affichez les détails de la connexion tels que le nom de la connexion, l'alias et les sources de données.
4. Sélectionnez une liste connexe pour afficher plus de détails sur la connexion.
5. Facultatif : Sélectionnez le lien connexe Test de la **connexion** pour tester la connexion.

Information associée

Accéder aux détails de connexion de Connecteurs Service Graph

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Connecteur du graphe de services pour Microsoft Intune (2.5.0)

Utilisez la pour extraire les Connecteur du graphe de services pour Microsoft Intune données de l'application vers votre Microsoft IntuneServiceNow instance.

Il Connecteur du graphe de services pour Microsoft Intune extrait les données des équipements mobiles, des ordinateurs et des applications logicielles vers l'application ServiceNow® Base de données de gestion des configurations (CMDB) . L'intégration offre une meilleure visibilité sur les équipements mobiles, les ordinateurs et les applications logicielles connexes qui s'y exécutent.

Demander des applications dans l'App Store

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

Versions prises en charge

Versions

Microsoft Intune	ServiceNow
• Microsoft Intune API graphique v1.0 • Microsoft Intune Bêta de Graph API	• Utah • Vancouver • Washington DC • Xanadu

Cas d'utilisation

Voici des exemples sur la façon dont vous pouvez utiliser le Connecteur du graphe de services pour différentes ServiceNow® applications :

- Visibilité d'IT Operations Management (ITOM)
  - Inventaire détaillé du matériel et des applications pour Androidles équipements Applemobiles et Windows , L'inventaire peut être utilisé avec ou sans Gestion des actifs logiciels (SAM).
  - Suivi de la conformité pour les équipements mobiles. Vous pouvez créer votre propre appareil (BYOD) ou utiliser des appareils appartenant à l'entreprise.
- IT Service Management (ITSM)
  - Incidents, problèmes et changements sur les éléments de configuration (CI) détectés.
  - Suivi de la propriété et affectation des équipements mobiles.

Vous pouvez également effectuer les types d'actions administratives suivants :

- Gestion des appareils : vous pouvez localiser, effacer ou mettre hors service un appareil. Vous pouvez générer des rapports sur divers aspects de l'appareil.
- Intégration à Azure Monitor : notification delta.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration guidée

La configuration guidée pour fournit Connecteur du graphe de services pour Microsoft Intune une séquence organisée de tâches pour configurer l'intégration sur votre instance. Pour accéder à la configuration guidée, reportez-vous à la section Configurer Connecteur du graphe de services pour Microsoft Intune.

Tableaux de bord des intégrations CMDB

L'application Éléments communs d'intégration pour CMDB de stockage fournit un tableau de bord avec une vue centrale de l'état, des résultats de traitement et des erreurs de traitement de toutes les intégrations installées. Vous pouvez voir les mesures pour toutes les exécutions d'intégration. Vous pouvez filtrer la vue sur une intégration spécifique CMDB , une durée spécifique ou une exécution d'intégration spécifique. Pour en savoir plus sur la surveillance Microsoft Intune des intégrations dans le CMDB tableau de bord des intégrations, reportez-vous à la section CMDB Utilisation du tableau de bord des intégrations.

Mappage de données

Les données provenant de sources de données dans l'application Microsoft Intune sont mappées et transformées en définitions de classe d'élément ServiceNow CMDB de configuration (CI) à l'aide du moteur de transformation robuste (RTE). Les données sont insérées dans le ServiceNow CMDB moteur IRE (Identification and Reconciliation Engine).

La table suivante décrit les sources de données, les tables intermédiaires et les tables cibles sous forme de classes CI, ainsi que CMDB les types de ressources importés pour une Microsoft Intune application.

Mappage de données pour Microsoft Intune

Source de données	Table intermédiaire	CMDB **Classes CI**	Types de ressources
Ordinateur SG-Intune	Ordinateur SG-Intune [sn_intune_integrat_computer]	Ordinateur Lié à l'ordinateur SG-Intune Adresse IP Numéro de série Lorsque l'application Software Asset Management (SAM) n'est pas installée : Logiciel Instance logicielle Lorsque l'application SAM est installée : Installation de logiciel	Ordinateurs
Appareils SG-Intune	Appareils SG-Intune [sn_intune_integrat_devices]	Appareil de calcul portable	Équipements mobiles

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de données pour Microsoft Intune (suite)

Source de données	Table intermédiaire	CMDB **Classes CI**	Types de ressources
		Numéro de série Carte réseau Appareil SG-Intune associé Adresse IP Lorsque l'application Software Asset Management (SAM) n'est pas installée : Logiciel Instance logicielle Lorsque l'application SAM est installée : Installation de logiciel	
Logiciel SG-Intune	Logiciel SG-Intune [sn_intune_integrat_software]	Logiciel	Applications détectées
Rapports des appareils SG-Intune	Rapports sur les appareils SG-Intune [sn_intune_integrat_device_reports]	Ordinateur ou appareil de calcul portable Numéro de série Carte réseau Lié à l'ordinateur SG-Intune Appareil SG-Intune associé Adresse IP **Remarque :** Importe l'adresse IPv4 sans fil (Wi-Fi) d'un appareil uniquement. Lorsque l'application Software Asset Management (SAM) n'est pas installée : Logiciel Instance logicielle	Ordinateurs et équipements mobiles

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de données pour Microsoft Intune (suite)

Source de données	Table intermédiaire	CMDB **Classes CI**	Types de ressources
		Lorsque l'application SAM est installée : Installation de logiciel	
Rapports sur le logiciel SG-Intune	Rapports sur le logiciel SG-Intune [sn_intune_integrat_software_reports]	Lorsque l'application Software Asset Management (SAM) n'est pas installée : Logiciel Instance logicielle Lorsque l'application SAM est installée : Installation de logiciel	Applications détectées

Lorsque vous avez terminé la configuration guidée, vous pouvez configurer l'intégration pour extraire périodiquement des données de l'application Microsoft Intune .

Remarque :

- Configurez la source de données Rapports de l'appareil SG-Intune uniquement lors de la résolution des erreurs de serveur et de l'amélioration des performances lentes avec les sources de données Ordinateur SG-Intune et Appareils SG-Intune.
- Configurez la source de données Rapports logiciels SG-Intune uniquement lors de la résolution des erreurs de serveur et de l'amélioration des performances lentes avec la source de données Logiciel SG-Intune.
- Pour toutes les applications logicielles détectées qui ont été supprimées ultérieurement dans l'application, la Connecteur du graphe de services supprime automatiquement les enregistrements correspondants dans CMDB.Microsoft Intune
- Pour afficher plus de détails sur un appareil de calcul portable ou un ordinateur de la classe Ordinateur [cmdb_ci_computer], activez les listes connexes Appareil SG-Intune connexe et Lié à l'ordinateur SG-Intune.

  Vous pouvez ajouter ces listes connexes en configurant la vue Listes connexes du formulaire qui s'ouvre lorsque vous sélectionnez un appareil de calcul portable ou un élément de configuration (CI) d'ordinateur dans la classe Ordinateur [cmdb_ci_computer]. Les CI d'ordinateurs sont affichés dans la liste Ordinateurs, accessible en naviguant vers **Tout** > **Configuration** > **Éléments de base** > **Ordinateurs**. Pour en savoir plus sur l'ajout de listes connexes à un formulaire, reportez-vous à Configurer la mise en page du formulaire .

Pour plus d'informations sur l'emplacement d'enregistrement des données lors de l'extraction de données à partir d'une Microsoft Intune application, reportez-vous à la section CMDB Classes ciblées dans Connecteur du graphe de services pour Microsoft Intune.

Vous pouvez utiliser l'application Centre d'intégration ETL pour afficher les cartes de données. Consultez Centre d'intégration ETL (3.2) pour plus d'informations.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ressources supplémentaires

Connecteur du graphe de services pour Microsoft Intune : résolution des problèmes de connexion sur ServiceNow Community

Information associée

Connecteurs Service Graph

Configurer Connecteur du graphe de services pour Microsoft Intune

Configurez des informations d'identification d'authentification et une tâche planifiée pour importer Microsoft Intune des données dans votre CMDBfichier .

Avant de commencer

Pour l'utiliser Connecteur du graphe de services, vous avez besoin d'un abonnement à une unité d'abonnement basée sur l'application Gestion des opérations informatiques Visibilité (ITOM) ou sur l'application ITOM Découverte. Comme défini dans la section intitulée « Types de ressources informatiques gérées » dans la vue d'ensemble des unités d'abonnement ServiceNow pour votre abonnement, pour les ressources informatiques gérées qui sont créées ou modifiées dans le CMDB , Connecteur du graphe de servicesmais qui ne sont pas encore gérées par Visibilité ITOM ou Détection ITOM , ces ressources augmenteront la consommation d'unités d'abonnement de cette application. Passez en revue votre consommation actuelle d'unités d'abonnement dans Visibilité ITOM ou Détection ITOM pour vous assurer de la capacité disponible.

Obtenez les informations suivantes auprès de votre Microsoft Intune administrateur :

- ID client
- Secret client
- URL de jeton

Pour que le connecteur puisse accéder aux données dans Microsoft Intune, les informations d'identification sont requises pour utiliser Microsoft Graph API. Par conséquent, vous devez accorder les autorisations Graph API suivantes à partir de la page des inscriptions d'applications dans le Microsoft portail :

- DeviceManagementServiceConfig.Read.All (type : application)
- DeviceManagementManagedDevices.Read.All (type : application)
- DeviceManagementApps.Read.All (type : application)
- Répertoire.Lecture.Tout (Type : Application)
- User.Read (type : délégué)
- Utilisateur.Lecture.Tout (Type : Délégué)

Pour plus d'informations sur les autorisations, consultez Connecteur du graphe de services pour Microsoft Intune - Résolution des problèmes de connexion et ServiceNow Communityréférence des autorisations Microsoft Graph sur le site de la Microsoft documentation.

Dépendances et besoins :

- L'application Integration Commons for CMDB Store, qui est automatiquement installée.
- L'application de stockage Modèles de classe CI CMDB, qui est automatiquement installée. Consultez Application de stockage CMDB CI Class Models.
- Le programme d'installation du pack Enterprise Centre d'intégration ServiceNow (com.glide.hub.integrations.enterprise), qui est automatiquement installé.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Module d'extension Datastream Action (com.glide.hub.action_type.datastream), qui est automatiquement installé.
- Module d'extension Gestion des licences ITOM (com.snc.itom.license). Pour plus d'informations, consultez Demander la détection .

À partir de la Connecteur du graphe de services pour Microsoft Intune version 2.1.1, la prise en charge multi-instances est disponible pour importer des données à partir de plusieurs Microsoft Intune instances. Cette fonctionnalité implique la création dynamique de sources de données et d'importations planifiées. nécessite donc l'octroi d'autorisations supplémentaires. La configuration guidée inclut des étapes supplémentaires pour cette fonctionnalité.

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Connecteurs du graphe de services** > **Intune** > **Configuration**.
2. Sur la page Mise en route, sélectionnez **Démarrer**.
3. Configurez les informations d'identification.

   a. Sur la page Connecteur du graphe de services pour Microsoft Intune, dans la section Configurer la connexion, sélectionnez la tâche **Configurer les informations d'identification**.

   b. Sur la page suivante, dans la section de tâche Configurer les informations d'identification, sélectionnez **Configurer**.

   c. Renseignez les champs du formulaire.

Modifier le formulaire de connexion

Champ	Description
Nom de la connexion	Nom de l'application Microsoft Intune . Ce champ est automatiquement défini.

URL de connexion	URL de connexion pour la connexion.
	
	En fonction de la région de votre Microsoft Intune application, saisissez l'URL de connexion dans l'un des formats suivants :
	▪ Global
	`https://graph.microsoft.com`
	▪ Gouvernement des États-Unis
	`https://graph.microsoft.us`
	▪ Chine
	`https://microsoftgraph.chinacloudapi.cn`

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	▪ Allemagne `https://graph.cloudapi.de/`
ID client OAuth	ID client de l'application Microsoft Intune .
Secret client OAuth	Clé secrète du client de l'application Microsoft Intune .

URL du jeton OAuth	URL de rappel de l'application Microsoft Intune .
	En fonction de la région de votre Microsoft Intune application, entrez l'URL du jeton dans l'un des formats suivants :
	▪ Global
	`https://login.microsoftonline.com/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ Gouvernement des États-Unis
	`https://login.microsoftonline.us/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ Chine
	`https://login.partner.microsoftonline.cn/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ Allemagne
	`https://login.microsoftonline.de/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	Où *< tenantid >* est l'ID de locataire de votre Microsoft Intune application.

d. Sélectionnez **Modifier et obtenir le jeton OAuth**.

e. Revenez à la page de configuration guidée et pour la tâche Configurer les informations d'identification, sélectionnez **Marquer comme terminé**.

4. Facultatif : Si nécessaire, configurez le Serveur MID.

a. Dans la section Configurer Serveur MID, sélectionnez **Configurer**.

b. Cochez la case **Utiliser un MID Server** .

c. Sélectionnez **Mettre à jour** pour enregistrer l'enregistrement.

Remarque : Vous n'avez pas besoin de mettre à jour les autres champs.

5. Testez la connexion à l'API Microsoft Intune .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans la section Tester la connexion, sélectionnez **Configurer**.

b. Sur le formulaire, examinez les champs.

Formulaire Source de données

Champ	Description
Nom	Nom unique de cette source de données.
Étiquette de la table des ensembles de données à importer	Étiquette de la table qui sera créée pour cette source de données.
Nom de la table des jeux d'importation	Nom de la table qui sera créée pour cette source de données.
Données dans une colonne unique	Option permettant de définir les données dans une seule colonne.
Type	Type de stockage des données à importer.
Application	Application contenant cet enregistrement.

c. Facultatif : Modifiez les propriétés dans la liste connexe Propriétés de connexion du graphe de services de l'enregistrement de connexion.

Remarque : Essayez de conserver la valeur par défaut de la *software_path* propriété pour vous assurer d'une récupération correcte des détails logiciels.

d. Sélectionnez le lien connexe **Test de la connexion** pour démarrer le processus de test.

e. Lorsque le champ **État** est défini sur **Réussite**, revenez à la page de configuration guidée. Si l'un des tests présente des erreurs, suivez les suggestions pour y remédier.

f. Dans la section Tester la tâche de connexion, sélectionnez **Marquer comme terminé**.

6. Ajoutez plusieurs instances.

a. Dans la barre latérale gauche, sélectionnez l'icône Ajouter plusieurs instances (icône

b. Sur la page Connecteur du graphe de services pour Microsoft Intune, dans la section Ajouter plusieurs instances, sélectionnez la tâche **Mettre à jour l'accès à la source de données**.

c. Dans la section Mettre à jour l'accès à la source de données, sélectionnez **Configurer**.

d. Pour modifier l'enregistrement, sélectionnez **Global** dans le menu Champ d'application.

e. Sous l'onglet **Accès à l'application** , cochez les cases **Peut créer**, **Peut mettre à jour** et **Peut supprimer** .

f. Enregistrez l'enregistrement.

g. Dans le menu Champ d'application, sélectionnez **Connecteur du graphe de services pour Microsoft Intune**.

h. Dans la barre des tâches d'aide, sélectionnez **Marquer comme terminé**.

i. Répétez ces étapes dans la section Mettre à jour l'accès à l'importation de données planifiée avec la table Importation de données planifiée [scheduled_data_set].

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Effacez le cache de la nouvelle connexion.

   a. Sélectionnez **Effacer le cache pour la tâche de source de données et de jeu d'importation** , puis **Configurez**.

   b. Effacez le cache en sélectionnant **Global** dans le menu Champ d'application.

   c. Entrez le script suivant.

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");

GlideTableManager.invalidateTable("scheduled_import_set");
GlideCacheManager.flushTable("scheduled_import_set");

GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

   d. Sélectionnez **Exécuter le script**.

   e. Dans le menu Champ d'application, sélectionnez **Connecteur du graphe de services pour Microsoft Intune**.

   f. Sélectionnez **Marquer comme terminé**.

8. Pour ajouter ou enregistrer la connexion, sélectionnez **Configurer** pour la tâche Créer ou Modifier une connexion.
   - Pour ajouter une connexion, sélectionnez **Ajouter une connexion**.
   - Pour enregistrer les modifications de la connexion existante, sélectionnez **Modifier**.

   Remarque : Obtenez les informations suivantes auprès de votre Microsoft Intune administrateur :
   - ID client
   - Secret client
   - URL de jeton

   Lorsqu'un Microsoft Intune administrateur enregistre une application, l'ID client, le secret client et l'URL du jeton sont disponibles. Pour obtenir plus d'informations sur l'inscription d'une application, consultez le site de documentation Microsoft Intune .

   a. Renseignez les champs du formulaire ou modifiez-les selon vos besoins.

Formulaire Créer une connexion

Champ	Description
Nom de la connexion	Nom d'affichage de la connexion.
URL de connexion	URL de connexion pour la nouvelle connexion.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description

	En fonction de la région de votre Microsoft Intune application, saisissez l'URL de connexion dans l'un des formats suivants :
	▪ Global
	`https://graph.microsoft.com`
	▪ Gouvernement des États-Unis
	`https://graph.microsoft.us`
	▪ Chine
	`https://microsoftgraph.chinacloudapi.cn`
	▪ Allemagne
	`https://graph.cloudapi.de/`

ID client OAuth	ID client de l'application Microsoft Intune .
Secret client OAuth	Secret client pour l'application Microsoft Intune .

URL du jeton OAuth	URL de rappel de l'application Microsoft Intune .
	En fonction de la région de votre Microsoft Intune application, entrez l'URL du jeton dans l'un des formats suivants :
	▪ Global
	`https://login.microsoftonline.com/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ Gouvernement des États-Unis
	`https://login.microsoftonline.us/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ Chine
	`https://login.partner.microsoftonline.cn/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ Allemagne
	`https://login.microsoftonline.de/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	Où *< tenantid >* est l'ID de locataire de votre Microsoft Intune application.

b. Ajoutez ou enregistrez la connexion.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour créer la nouvelle connexion, sélectionnez **Créer et obtenir des jetons OAuth**.
- Pour enregistrer les modifications de la connexion existante, sélectionnez **Modifier et obtenir le jeton OAuth**.

c. Revenez à la configuration guidée et sélectionnez **Marquer comme terminé**.

d. Facultatif : Configurez le Serveur MID pour la connexion que vous avez créée.

i. Dans la section Configurer les Mid Servers, sélectionnez **Configurer**.

ii. Sélectionnez le nom de la connexion que vous avez créée.

iii. Cochez la case **Utiliser un MID Server** .

iv. Sélectionnez **Mettre à jour**.

v. Lorsque vous avez terminé la tâche, sélectionnez **Marquer comme terminé**

9. Testez la connexion de l'API pour importer des données à partir de l'application Microsoft Intune .

a. Testez la connexion, dans la section Tester les nouvelles connexions, en sélectionnant **Configurer**.

i. Sélectionnez le nom de la source de données associée à la connexion nouvellement créée.

ii. Sélectionnez le lien connexe **Test de la connexion** pour démarrer le processus.

iii. Modifiez éventuellement les propriétés de la liste connexe Propriétés de connexion du graphe de services .

Microsoft Intune Propriétés de connexion

Propriété	Description
api_version	Version de Microsoft Intune Graph API.
software_path	Le chemin du code logiciel pour trouver des applications et des appareils associés ou vice versa. Laissez la valeur de la propriété telle quelle.
include_primary_user_details	Activez la récupération des détails de l'utilisateur primaire pendant l'importation et le remplissage de l'attribut **assigned_to** dans les enregistrements de la table cmdb_ci en définissant la valeur de la propriété sur `vrai`. Pour récupérer les détails de l'utilisateur inscrit, définissez la valeur de la propriété sur `faux`. La récupération des détails de l'utilisateur primaire augmente le temps d'importation des données en raison des appels d'API supplémentaires.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	Remarque : Lorsqu'un utilisateur est initialement affecté à un appareil, l'utilisateur inscrit et l'utilisateur principal sont identiques. Cependant, si l'appareil est réaffecté à un autre utilisateur, le nom d'utilisateur principal est réaffecté au nouvel utilisateur, mais l'utilisateur inscrit conserve le nom d'utilisateur inscrit d'origine.
include_ip_address_details	Activez la récupération des adresses IP des appareils pendant l'importation et renseignez les enregistrements dans la table cmdb_ci_ip_address en définissant la valeur de la propriété sur `vrai`. Pour ignorer la récupération des adresses IP, définissez la propriété sur `false`. La récupération des adresses IP augmente le temps d'importation des données en raison des appels d'API supplémentaires.

Remarque : Les propriétés de la liste connexe Propriétés de connexion du graphe de services de l'enregistrement de connexion sont modifiables. Toutefois, essayez de conserver la valeur par défaut de la *`software_path`* propriété pour vous assurer d'une récupération correcte des détails logiciels.

iv. Lorsque le champ **État** est défini sur **Réussite**, revenez à la page de configuration guidée.

Remarque : Si l'un des tests présente des erreurs, suivez les suggestions pour y remédier.

v. Revenez à la configuration guidée et sélectionnez **Marquer comme terminé** pour la tâche Tester les nouvelles connexions.

10. Configurer les tâches d'importation planifiées.

a. Pour la tâche Configurer les travaux planifiés de la section Configurer les travaux d'importation planifiée, sélectionnez **Configurer**.

b. Sélectionnez le nom de l'importation planifiée que vous souhaitez exécuter.

c. Dans le formulaire Importation de données planifiée, vérifiez les valeurs de champ de la tâche planifiée et cochez la case **Actif** .

Pour plus d'informations, consultez Planifier une importation de données .

d. Sélectionnez **Mettre à jour**.

e. Définissez la tâche Configurer les travaux planifiés sur Terminé en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

11. Utilisez des options avancées pour résoudre les erreurs de serveur et améliorer les performances avec les sources de données Ordinateur SG-Intune, Appareils SG-Intune et Logiciel SG-Intune lors de l'importation d'un grand nombre d'appareils dans le Microsoft Intune portail.

Remarque :

- La source de données Rapports d'appareil SG-Intune sert d'alternative aux sources de données Ordinateur SG-Intune et Appareils SG-Intune, en important les mêmes informations tout en optimisant le processus de récupération de données en minimisant les appels d'API et en réduisant le temps d'importation.
- La source de données Rapports logiciels SG-Intune sert d'alternative à la source de données Logiciel SG-Intune.
- Les sources de données Rapports d'appareil SG-Intune et Rapports logiciels SG-Intune nécessitent le module d'extension payant ServiceNow Centre d'intégration Enterprise Pack Installer (com.glide.hub.integrations.enterprise).

a. Configurez les travaux planifiés pour importer des données à l'aide des sources de données Rapports d'appareil SG-Intune et Rapports logiciels SG-Intune.

i. Dans la section Advanced [Beta], pour la tâche Configurer les travaux planifiés pour les sources de données avancées , sélectionnez **Configurer**.

ii. Dans la liste des travaux planifiés, sélectionnez **la tâche SG-Intune Trigger Device Reports** .

iii. Dans le formulaire Exécution de script planifiée, vérifiez les valeurs de champ de la tâche planifiée et cochez la case **Actif** .

Pour plus d'informations, consultez Formulaire Planifier l'exécution du script .

iv. Sélectionnez **Mettre à jour**.

v. Pour activer la tâche planifiée pour la source de données Rapports logiciels SG-Intune, répétez les étapes 11.a.ii en 11.a.iv sélectionnant la tâche **planifiée Rapports logiciels de déclenchement SG-Intune** .

vi. Revenez à la page de configuration guidée et définissez la tâche Configurer les travaux planifiés pour les sources de données avancées sur Terminer en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

Important :

- Désactivez les importations planifiées de l'ordinateur SG-Intune et des appareils SG-Intune après avoir configuré la tâche planifiée SG-Intune Trigger Device Reports pour la source de données SG-Intune Device Reports.
- Désactivez l'importation planifiée du logiciel SG-Intune après avoir configuré la tâche planifiée Rapports du logiciel du déclencheur SG-Intune.
- Activez le module d'extension ServiceNow Centre d'intégration Enterprise Pack Installer (com.glide.hub.integrations.enterprise) sur votre instance.

Pour plus d'informations, consultez l'article Connecteur du graphe de services pour Microsoft Intune – Avancé [KB1641546] dans la Now Support base de connaissances.

b. Configurez l'importation planifiée pour les sources de données Rapports d'appareil SG-Intune et Rapports de logiciel SG-Intune.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

i. Dans la section Avancé [Beta], sélectionnez Configurer la tâche Configurer l'importation planifiée pour les sources de données avancées.

ii. Dans la liste Importations de données planifiées, sélectionnez l'importation planifiée **des rapports d'appareil SG-Intune** .

iii. Dans le formulaire Importation de données planifiée, vérifiez les valeurs de champ pour l'importation de données planifiée et cochez la case **Actif** .

Pour plus d'informations, consultez Planifier une importation de données .

iv. Sélectionnez **Mettre à jour**.

v. Revenez à la page de configuration guidée et définissez la tâche Configurer l'importation planifiée pour les sources de données avancées sur Terminer en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

Important : Vérifiez que l'importation planifiée des rapports d'appareil SG-Intune est configurée pour s'exécuter 3 heures après les travaux planifiés des rapports d'appareil SG-Intune et des rapports de logiciel SG-Intune.

Exemple : si la tâche Rapports de l'appareil SG-Intune est définie pour 9 h et les rapports logiciels SG-Intune pour 10 h tous les jours, planifiez l'importation planifiée des rapports de l'appareil SG-Intune pour 13 h tous les jours.

c. Lors de l'utilisation de plusieurs instances, mettez à jour les autorisations de la table Exécution de script planifiée [sys_autoscript] afin de pouvoir ajouter des travaux planifiés pour les nouvelles connexions.

i. Pour la tâche Mettre à jour l'accès à la tâche planifiée , sélectionnez **Configurer**.

ii. Sélectionnez le périmètre de l'application **dans** le sélecteur d'application.

iii. Dans la liste connexe Accès à l'application, cochez les cases **Peut créer**, **Peut mettre à jour** et **Peut supprimer** .

iv. Sélectionnez **Mettre à jour**.

v. Revenez au périmètre de l'application Connecteur du graphe de services pour Microsoft Intune à l'aide du sélecteur d'application.

vi. Revenez à la page de configuration guidée et définissez la tâche Mettre à jour l'accès à la tâche planifiée comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

d. Lorsque vous utilisez plusieurs instances, effacez le cache de la table Exécution de script planifiée (sysauto_script) pour configurer les travaux planifiés pour les nouvelles connexions.

i. Pour la tâche Effacer le cache pour la tâche de tâche planifiée , sélectionnez **Configurer**.

ii. Sélectionnez le périmètre de l'application **dans** le sélecteur d'application.

iii. Dans le champ **Exécuter le script** , saisissez le code suivant :

```
GlideTableManager.invalidateTable("sysauto_script");
GlideCacheManager.flushTable("sysauto_script");
GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

iv. Sélectionnez **Exécuter le script**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

v. Revenez au périmètre de l'application Connecteur du graphe de services pour Microsoft Intune à l'aide du sélecteur d'application.

vi. Revenez à la page de configuration guidée et définissez l'option Effacer le cache pour la tâche de tâche planifiée sur Terminer en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

e. Lors de l'utilisation de plusieurs instances, créez des sources de données avancées, des travaux planifiés et des importations planifiées pour les nouvelles connexions.

> **Conseil :** Vous pouvez créer des connexions supplémentaires pour plusieurs instances en suivant les instructions de la section Ajouter plusieurs instances de la configuration guidée.

i. Pour la tâche Configurer des sources de données avancées pour plusieurs instances , sélectionnez **Configurer**.

ii. Renseignez les champs du formulaire pour configurer les détails de votre tâche planifiée pour la nouvelle connexion.

Champ	Description
Préfixe d'instance vers la source de données et les jeux d'importation de données planifiés	Identificateur utilisé dans toutes les sources de données et les noms d'importation planifiée pour cette connexion SG-Intune distincte. Dans un déploiement d'instances multiples, veillez à ce que le préfixe soit un identificateur court et significatif qui vous permet d'identifier un ensemble de sources de données connexes. **Remarque :** Essayez de conserver le même préfixe que le nom de votre connexion.
Alias de connexion et d'informations d'identification	Alias de connexion créé à l'étape précédente.
Exécuter l'importation planifiée en tant qu'utilisateur	Utilisateur pour renseigner le champ sur l'importation de données planifiée.

iii. Sélectionnez **Soumettre** pour créer des importations planifiées pour votre nouvelle connexion.

iv. Pour activer des travaux planifiés nouvellement créés, répétez les étapes 11.a.ii pour 11.a.iv.

v. Pour activer toute importation planifiée parent nouvellement créée, répétez les étapes 11.b.ii jusqu'à 11.b.iv.

vi. Revenez à la page de configuration guidée et configurez la tâche Configurer des sources de données avancées pour plusieurs instances à terminer en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

CMDB Classes ciblées dans Connecteur du graphe de services pour Microsoft Intune

Une fois la configuration guidée terminée, vous pouvez configurer l'intégration pour extraire périodiquement les données de Microsoft Intune. Les données sont enregistrées dans des tables qui s'étendent à partir de la table Élément de configuration [cmdb_ci].

Ordinateur [cmdb_ci_computer]

Les attributs suivants dans la table Ordinateur [cmdb_ci_computer] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
Numéro de série	serial_number
Description	short_description
Espace disque (Go)	disk_space
Fabricant	fabricant
Système d'exploitation	os
Version du système d'exploitation	os_version
ID de modèle	model_id
Affecté à	assigned_to
Type de châssis	chassis_type

Relations créées pour l'ordinateur

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Ordinateur [cmdb_ci_computer]	Owns::Owned by	Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]
Ordinateur [cmdb_ci_computer]	Owns::Owned by	Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]
Ordinateur [cmdb_ci_computer]	Référence	Lié à l'ordinateur SG-Intune [sn_intune_integrat_computer_related]
Ordinateur [cmdb_ci_computer]	Référence	Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]

Appareil de calcul portable [cmdb_ci_handheld_computing]

Les attributs suivants dans la table Appareils de calcul portables [cmdb_ci_handheld_computing] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
Numéro de série	serial_number
Description	short_description

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Espace disque (Go)	disk_space
IMEI	imei
MEID	meid
Système d'exploitation	os
Version du système d'exploitation	os_version
Numéro de téléphone	phone_number
Accès root	root_access
ID de modèle	model_id
Transporteur	transporteur
Affecté à	assigned_to
Fabricant	fabricant

Relations créées pour l'appareil de calcul portable

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Appareil de calcul portable [cmdb_ci_handheld_computing]	Owns::Owned by	Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]
Appareil de calcul portable [cmdb_ci_handheld_computing]	Owns::Owned by	Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]
Appareil de calcul portable [cmdb_ci_handheld_computing]	Référence	Appareil SG-Intune connexe [sn_intune_integrat_device_related]
Appareil de calcul portable [cmdb_ci_handheld_computing]	Référence	Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]

Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]

Les attributs suivants dans la table Installation de logiciel [cmdb_sam_sw_install] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom d'affichage	display_name
Version	version
Source de découverte	discovery_source
Éditeur	éditeur
Installé le	installed_on

Relations créées pour l'installation de logiciel

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]	Référence	Appareil de calcul portable [cmdb_ci_handheld_computing]

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour l'installation de logiciel (suite)

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
		Ordinateur [cmdb_ci_computer]

Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]

Les attributs suivants de la table Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Adresse MAC	mac_address
Nom	name
ID d'élément de configuration	cmdb_ci

Relations créées pour la carte réseau

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]	Référence	Appareil de calcul portable [cmdb_ci_handheld_computing]
Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]	Référence	Ordinateur [cmdb_ci_computer]

Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]

Les attributs suivants dans la table Adresse IP [cmdb_ci_ip_address] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Version IP	ip_version
Détenus par élément de configuration	owned_by_cmdb_ci
Adresse IP	ip_address
Nom	name

Relations créées pour l'adresse IP

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]	Référence	Appareil de calcul portable [cmdb_ci_handheld_computing]
Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]	Référence	Ordinateur [cmdb_ci_computer]

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Numéro de série [cmdb_serial_number]

Les attributs suivants dans la table Numéro de série [cmdb_serial_number] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Numéro de série	serial_number
Type de numéro de série	serial_number_type
Valide	valide

Relations créées pour le numéro de série

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Numéro de série [cmdb_serial_number]	Référence	Appareil de calcul portable [cmdb_ci_handheld_computing]
Numéro de série [cmdb_serial_number]	Référence	Ordinateur [cmdb_ci_computer]

Lié à l'ordinateur SG-Intune [sn_intune_integrat_computer_related]

Les attributs suivants dans la table liée à l'ordinateur SG-Intune [sn_intune_integrat_computer_related] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID d'équipement	device_id
Enregistré Azure AD	azure_ad_registered
État de conformité	compliance_state
Type d'inscription d'appareil	device_enrollment_type
Adresses e-mail	email_address
Chiffré	is_encrypted
Type de propriétaire de l'appareil géré	managed_device_owner_type
Agent de gestion	management_agent
Supervisé	is_supervised

Appareil SG-Intune connexe [sn_intune_integrat_device_related]

Les attributs suivants dans la table Connexe aux appareils SG-Intune [sn_intune_integrat_device_related] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID d'équipement	device_id
Enregistré Azure AD	azure_ad_registered
État de conformité	compliance_state

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Catégorie d'appareil	device_category
Type d'inscription d'appareil	device_enrollment_type
État de l'appareil	device_state
Adresses e-mail	email_address
Chiffré	is_encrypted
Type de propriétaire de l'appareil géré	managed_device_owner_type
Agent de gestion	management_agent
Niveau du correctif de sécurité	security_patch_level
Supervisé	is_supervised
System Management Bios Version	system_management_bios_version
ID de sous-réseau Wi-Fi	wifi_subnet_id

Remarque : Les attributs Catégorie de l'appareil, État de l'appareil, Niveau du correctif de sécurité, Version du Bios de System Management et ID de sous-réseau Wifi sont renseignés uniquement par la source de données Rapports des appareils SG-Intune.

Les attributs Enregistré Azure AD, Type d'inscription de l'appareil et Agent de gestion ne sont pas renseignés par la source de données Rapports des appareils SG-Intune.

Logiciel [cmdb_ci_spkg]

Les attributs suivants dans la table Logiciel [cmdb_ci_spkg] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Clé	key
Nom	name
Version	version

Relation créée pour le logiciel

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Logiciel [cmdb_ci_spkg]	Référence	Instance logicielle [cmdb_software_instance]

Instance logicielle [cmdb_software_instance]

Les attributs suivants dans la table Instance logicielle [cmdb_software_instance] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Installé le	installed_on

Relations créées pour l'instance logicielle

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Instance logicielle [cmdb_software_instance]	Référence	Appareil de calcul portable [cmdb_ci_handheld_computing]
Instance logicielle [cmdb_software_instance]	Référence	Ordinateur [cmdb_ci_computer]

Accéder aux détails de connexion de Connecteur du graphe de services pour Microsoft Intune

Vous pouvez accéder aux détails de connexion du Connecteur du graphe de services pour Microsoft Intune dans une vue unique à l'aide de l'infrastructure de connexion commune incluse dans l'application de stockage Éléments communs d'intégration pour CMDB (sn_cmdb_int_util).

Avec l'infrastructure de connexion commune, vous pouvez accéder à toutes les connexions utilisées par le Connecteur du graphe de services pour Microsoft Intunefichier . Les détails de la connexion comprennent l'alias de connexion, les propriétés de la connexion, les sources de données et les importations planifiées de données associées à une connexion. Vous pouvez également tester la connexion. Pour plus d'informations, consultez Accéder aux détails de connexion de Connecteurs Service Graph.

Accéder aux détails d'une Microsoft Intune connexion

Accédez aux détails d'une Microsoft Intune connexion configurée pour le Connecteur du graphe de services pour Microsoft Intune.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Connecteurs du graphe de services** > **Intune** > **Connexions**.
2. Dans la colonne **Nom** de la liste Connexions du graphe de services, sélectionnez une connexion.
3. Sur la page des détails, affichez les détails de la connexion tels que le nom de la connexion, l'alias et les sources de données.
4. Sélectionnez une liste connexe pour afficher plus de détails sur la connexion.
5. Facultatif : Sélectionnez le lien connexe Test de la **connexion** pour tester la connexion.

Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM (3.4.2)

Utilisez le pour extraire des Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM données de Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) vers votre ServiceNow instance.

Le Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM (SG-SCCM) importe les données SCCM dans l'application ServiceNow® Base de données de gestion des configurations (CMDB) . L'intégration n'écrit pas dans la base de données SCCM et prend en charge Endpoint Microsoft Configuration Manager (MECM). L'intégration extrait les données des ordinateurs, des processeurs, des systèmes d'exploitation, des disques, des réseaux et des logiciels.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demander des applications dans l'App Store

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

Versions prises en charge

- Versions SCCM/MECM prises en charge Microsoft :
  - 2403
  - 2309
  - 2303
  - 2211
- Versions prises en charge ServiceNow :
  - Utah
  - Vancouver
  - Washington DC
  - Xanadu

Cas d'utilisation

Les applications suivantes ServiceNow ont des fonctionnalités qui interagissent avec le Connecteur du graphe de services:

- Visibilité d'IT Operations Management (ITOM)
  - Possibilité d'obtenir de la visibilité sur votre infrastructure.
  - Suivi détaillé de l'inventaire matériel et logiciel. Le suivi peut se faire avec ou sans Gestion des actifs logiciels (SAM).
  - Capacité à détecter les changements de différentiel pour des importations incrémentielles efficaces de SCCM vers le Now Platform.
- IT Service Management (ITSM)
  - Incidents, problèmes et changements sur les éléments de configuration (CI) détectés.
  - Affectation automatique de la propriété de l'appareil.
- Software Asset Management (SAM) et IT Asset Management (ITAM)
  - Intégration étroite avec Gestion des actifs logiciels - Professional les workflows de distribution de logiciels clients.
  - Inventaire Progiciel et suivi de l'installation.
  - Suivi de l'utilisation du logiciel.
  - Récupération de licence en détectant les logiciels supprimés.
  - Prise en charge des éditions logicielles, normalisation des informations de l'éditeur et normalisation des informations sur les produits.
  - Prise en charge de SCCM Asset Intelligence.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Informations importantes pour la mise à niveau Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM

Une fois que vous avez installé la dernière version du Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM, assurez-vous d'avoir supprimé la valeur **du champ last_run_datetime** de la table Source de données [sys_data_source] pour les sources de données SCCM .

Configuration guidée

La configuration guidée pour fournit Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM une séquence organisée de tâches pour configurer l'intégration sur votre instance. Pour accéder à la configuration guidée, reportez-vous à la section Configurer Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM.

Remarque : Lors de l'installation et de la configuration de , Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCMseules les sources de données SG-SCCM actives seront configurées avec les informations d'identification ou la configuration MID lors de la configuration guidée. Si un module d'extension Gestion des actifs logiciels est activé après l'installation du connecteur, toutes les sources de données supplémentaires liées à SAM ne seront pas configurées avec les informations d'identification et ne fonctionneront pas correctement. Dans ce scénario, pour que ces nouvelles sources de données liées à SAM fonctionnent correctement, vous devez revenir à la configuration guidée pour SG-SCCM et saisir à nouveau les informations d'identification et la configuration MID.

Tableau de bord des intégrations CMDB

L'application Éléments communs d'intégration pour CMDB de stockage fournit un tableau de bord avec une vue centrale de l'état, des résultats de traitement et des erreurs de traitement de toutes les intégrations installées. Vous pouvez voir les mesures pour toutes les exécutions d'intégration. Vous pouvez filtrer la vue sur une intégration spécifique CMDB , une durée spécifique ou une exécution d'intégration spécifique. Pour plus d'informations sur la surveillance Microsoft des intégrations SCCM dans le tableau de bord des intégrations, reportez-vous CMDB à la section CMDB Utilisation du tableau de bord des intégrations.

Mappage de données

Les données provenant des sources de données SCCM sont mappées et transformées en définitions de classe d'éléments ServiceNow CMDB de configuration (CI) à l'aide du moteur de transformation robuste (RTE). Les données sont insérées dans le ServiceNow® CMDB moteur IRE (Identification and Reconciliation Engine).

Les sources de données SCCM sont les suivantes :

- Identité d'ordinateur SG-SCCM

  Vous pouvez voir les données suivantes si elles sont disponibles dans SCCM :

  - Balise d'actif. Si les données de balise d'actif sont disponibles, le mappage peut être activé de manière facultative via la configuration guidée.
  - Affecté
  - Domaine DNS

- Ordinateur SG-SCCM OU. Cette source de données importe des données sur le nom de l'unité organisationnelle (OU). Les données sont stockées dans la table Lié à l'ordinateur SG-SCCM [sn_sccm_integrate_sccm_2019_computer_related]. Pour ajouter la vue, ouvrez l'enregistrement de l'ordinateur, cliquez sur l'en-tête supérieur et sélectionnez **Vue** > **Lié à l'ordinateur SG-SCCM**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Disque SG-SCCM
- Dernière mise à jour détectée SG-SCCM. Cette source de données s'exécutera à la fin des calendriers d'importation pour mettre à jour la date de last_discovered sur le CI de l'ordinateur. La source effectuera une extraction complète de tous les ordinateurs et n'apportera que les colonnes ResourceID et LastHWScan pour mettre à jour la CMDB table Ordinateur.
- Réseau SG-SCCM
- Système d'exploitation SG-SCCM
- Processeur SG-SCCM
- Logiciel SG-SCCM supprimé Assurez-vous que l'option **Utiliser la dernière exécution** est désactivée pour chaque exécution.
- Logiciel SG-SCCM supprimé AI. Assurez-vous que l'option **Utiliser la dernière exécution** est désactivée pour chaque exécution.
- Logiciel SG-SCCM
- Logiciel SG-SCCM AI

Remarque : Si vous disposez d'Asset Intelligence sur votre instance Microsoft SCCM, vous devez exécuter l'IA du logiciel supprimé SG-SCCM et l'IA du logiciel SG-SCCM. Si vous n'avez pas Asset Intelligence sur votre instance, vous devez exécuter le logiciel SG-SCCM supprimé et le logiciel SG-SCCM.

Une fois la configuration guidée terminée, vous pouvez configurer l'intégration pour extraire périodiquement des données de SCCM. Les données sont chargées dans des tables intermédiaires, puis insérées dans les tables cibles suivantes :

- Relation CI [cmdb_rel_ci]
- Ordinateur [cmdb_ci_computer] (obligatoire)
- Disque [cmdb_ci_disk]
- Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]
- Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]
- Numéro de série [cmdb_serial_number]
- Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install] (si l'application SAM est installée.)
- Instance logicielle [cmdb_software_instance] (si l'application SAM n'est pas installée.)
- Logiciel [cmdb_ci_spkg] (si l'application SAM n'est pas installée.)
- Utilisation de logiciel [samp_sw_usage]

Pour plus d'informations sur l'emplacement d'enregistrement des données lors de l'extraction de données à partir d'une application Microsoft SCCM, reportez-vous à la section CMDB Classes ciblées dans Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM.

Vous pouvez utiliser l'application Centre d'intégration ETL pour afficher les cartes de données. Consultez Centre d'intégration ETL (3.2) pour plus d'informations.

Résolution du problème d'adresse IP ou d'adresse MAC manquante

Par défaut, les cartes réseau auxquelles il manque une adresse IP ou MAC ne sont pas importées. Pour inclure ces cartes réseau dans l'importation, procédez comme suit :

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Accédez à la **Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM** > **Sources de données**.
2. Sélectionnez **Réseau SG-SCCM**.
3. Supprimez la clause where du champ **d'instruction SQL** .

Ressources supplémentaires

- Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM : FAQ et article de blog de dépannage sur le ServiceNow Community site
- Article Configuration du Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM 3.0 [KB1001248] dans la Now Support base de connaissances
- Prise en charge de la fonctionnalité Logiciels supprimés dans l'article de blog d'intégration du Connecteur du graphe de services pour SCCM sur le ServiceNow Community site

Information associée

Connecteurs Service Graph

Configurer Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM

Configurez et validez les informations d'identification de connexion à la source de données pour importer des données Microsoft SCCM dans votre CMDBfichier .

Avant de commencer

Important : Si vous utilisez actuellement une version du module d'extension Microsoft SCCM, reportez-vous à la rubrique suivante, Effectuez une mise à niveau depuis le module d'extension SCCM hérité vers le Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM.

Confirmez que vous vous trouvez dans le périmètre de l'application SCCM et non dans un périmètre global afin de pouvoir enregistrer vos informations.

Dépendances et besoins :

- L'application Integration Commons for CMDB Store, qui est automatiquement installée.
- L'application de stockage Modèles de classe CI CMDB, qui est automatiquement installée. Consultez Application de stockage CMDB CI Class Models.
- Intégration : JDBC (com.snc.integration.jdbc)
- Windows MID Server est requis pour accéder à l'environnement SCCM.

Pour accéder aux données SCCM, vous devez disposer d'un accès approprié à la base de données SCCM. Vous devez disposer des informations d'identification suffisantes pour interroger le serveur SQL qui contient la base de données SCCM. Vous devez procéder comme suit :

1. Créez un compte SQL Server afin de vous connecter à la base de données SCCM sur le MID Server afin d'utiliser les sources de données.
2. Connectez-vous à votre serveur SQL SCCM et configurez les éléments suivants :
   a. Créez un nom d'utilisateur de connexion et un mot de passe pour l'authentification SQL.
   b. Choisissez la base de données SCCM à laquelle ServiceNow les sources de données se connecteront.
   c. Affectez l'appartenance au rôle « db_datareader » au nouvel utilisateur.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Si vous avez installé la version 2.1.6 ou une Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM version antérieure dans votre environnement de production, contactez-nous Service et assistance client pour connaître les étapes supplémentaires permettant de supprimer la source de détection SCCM de l'inclusion dans le calcul de la consommation d'unités d'abonnement.

À partir de la Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM version 3.0.4, la prise en charge multi-instances est introduite, ce qui permet Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM de se connecter et d'importer des données à partir de plusieurs instances Microsoft SCCM. Cette fonctionnalité implique la création dynamique de sources de données et d'importations planifiées, ce qui nécessite l'octroi d'autorisations supplémentaires. Pour plus d'informations sur la procédure à suivre, consultez Directives d'installation du Connecteur du graphe de services pour Microsoft 3.0 [KB1001248] dans Now Support.

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Connecteurs du graphe de services** > **SCCM** > **Configuration**.
2. Sur la page Mise en route, sélectionnez **Démarrer**.
3. Sur la page Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM, dans la section Configurer l'accès à la source de données et à l'importation de données planifiée, sélectionnez la tâche **Configurer l'accès à la source de données**.
4. Créez une source de données et planifiez l'importation de données pour une nouvelle connexion dans Service Graph Connector for Microsoft SCCM.
   a. Dans la section Configurer l'accès à la source de données, cliquez sur **Configurer**.
   b. Modifiez l'enregistrement en sélectionnant **Global** dans le menu Champ d'application.
   c. Sous l'onglet **Accès à l'application** , cochez les cases **Peut créer**, **Peut mettre à jour** et **Peut supprimer** .
   d. Cliquez sur **Mettre à jour** pour sauvegarder l'enregistrement.
   e. Dans le menu Champ d'application, sélectionnez **Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM.**
   f. Dans la barre des tâches d'aide, cliquez sur **Marquer comme terminé**.
   g. Répétez ces étapes dans la section Mettre à jour l'accès à l'importation de données planifiée avec la table Importation de données planifiée [scheduled_data_set].
5. Connectez-vous à plusieurs instances SCCM.

   Remarque : Si vous souhaitez configurer une connexion à l'aide de l'authentification intégrée, passez à l'étape 6.

   a. Dans la barre latérale gauche, sélectionnez l'icône Configurer la connexion (icône
   b. Sur la page Service Graph Connector for Microsoft SCCM, sous la section Configurer la connexion, sélectionnez la tâche **Configurer la connexion** .
   c. Dans la section Configurer la connexion, sélectionnez **Configurer** pour ouvrir le tableau de bord de la connexion.
   d. Dans Concepteur de flux, sélectionnez **Ajouter une connexion**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

e. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Créer une connexion

Champ	Description
Hôte	Hôte de la connexion.
Nom de base de données	Nom de base de données pour la nouvelle connexion.
Nom d'utilisateur	Nom d'utilisateur, informations d'identification pour la nouvelle connexion.
Mot de passe	Informations d'identification du mot de passe pour la nouvelle connexion.

f. Cliquez sur **Créer une connexion**.

g. Revenez à la configuration guidée.

h. Dans la section Configurer la connexion, sélectionnez **Marquer comme terminé**.

6. Configurez la connexion à la base de données SCCM à l'aide de l'authentification Microsoft intégrée.

Remarque : Ignorez et marquez cette section comme terminée si vous avez déjà configuré une connexion lors de l'étape précédente.

a. Dans Configurer la connexion (authentification intégrée), sélectionnez **Configurer** pour ouvrir le tableau de bord de connexion.

Remarque : Utilisez uniquement cette étape si la connexion JDBC utilise une authentification intégrée.

b. Dans Concepteur de flux, sélectionnez **Ajouter une connexion**.

c. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Créer une connexion

Champ	Description
Hôte	Hôte de la connexion.
Nom de base de données	Nom de base de données pour la nouvelle connexion.

d. Cliquez sur **Créer une connexion**.

e. Revenez à la configuration guidée.

f. Dans la section Configurer la connexion (authentification intégrée), sélectionnez **Marquer comme terminé**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Configurez les ensembles de sources de données et les importations de données planifiées pour la nouvelle connexion.

   a. Dans la barre latérale gauche, sélectionnez Configurer les sources de données et les importations de données planifiées.

   b. Sur la page Service Graph Connector for Microsoft SCCM, sous la section Configurer les sources de données et les importations de données planifiées, sélectionnez la tâche **Configurer les sources de données et les importations de données planifiées** .

   c. Dans la section Configurer les sources de données et les importations de données planifiées, sélectionnez **Configurer**.

   d. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Préfixe vers la source de données et les Import Sets de données planifiés	Le préfixe est un identificateur qui est utilisé dans tous les noms de source de données et d'importation planifiée pour cette connexion SCCM distincte. Dans un déploiement multi-instances, ce préfixe doit être un identificateur court et significatif qui vous permet d'identifier un ensemble de sources de données connexes. **Remarque :** Par exemple, supposons que vous disposez de deux instances SCCM différentes pour les régions AMS et EMEA. Vous pouvez utiliser `AMS` et `EMEA` pour faciliter l'identification et la différenciation entre les ensembles de sources de données et de calendriers.
Alias de connexion et d'informations d'identification	Sélectionnez l'alias de connexion créé à l'étape précédente.
Serveur MID	Sélectionnez le serveur MID pour la connexion. **Remarque :** Il est obligatoire de sélectionner un Serveur MID pour une connexion d'authentification intégrée.
Exécuter l'importation planifiée en tant qu'utilisateur	Sélectionnez un utilisateur pour remplir le champ sur l'importation de données planifiée.

   e. Cliquez sur **Créer/Mettre à jour des importations**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Validez les sources de données.

   a. Dans la section de tâche Valider les sources de données, cliquez sur **Configurer**.

   b. Examinez les champs sur le formulaire Source de données, qui sont définis automatiquement.
   Essayez de ne mettre à jour aucune valeur sur cette page. La source de données est préconfigurée pour utiliser la connexion JDBC SCCM que vous avez configurée à l'étape précédente.

Formulaire Source de données

Champ	Description
Nom	Nom unique de cette source de données.
Étiquette de la table des ensembles de données à importer	Étiquette de la table qui sera créée pour cette source de données.
Nom de la table des jeux d'importation	Nom de la table qui sera créée pour cette source de données.
Type	Type de stockage des données à importer.
Utiliser un serveur MID	MID Server à utiliser pour accéder au serveur JDBC.
Format	Format du fichier de données.
Nom d'instance	Instance nommée pour SQLServer.
Nom de base de données	Nom de la base de données.
Port de la base de données	Port de la base de données.
Application	Application contenant cet enregistrement.
Utiliser l'authentification intégrée	Authentification intégrée de Windows JDBC.
Nom d'utilisateur	Nom d'utilisateur pour la connexion au serveur JDBC.
Mot de passe	Mot de passe du serveur JDBC.
Serveur	Nom du serveur de la connexion JDBC.
Requête	Type de requête. Interrogez toutes les données d'une table ou exécutez une instruction SQL spécifique.
Délai d'expiration de requête	Nombre de secondes pendant lesquelles le pilote JDBC attendra l'achèvement d'une requête. Zéro signifie qu'il n'y a pas de délai d'expiration. En cas de dépassement du délai d'expiration, l'intégration considère que le résultat JDBC est inaccessible et lui affecte un état d'Erreur.
Délai de connexion	Nombre de secondes avant que le pool de cache de connexion du MID Server ferme la connexion et la supprime.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Zéro signifie qu'il n'y a pas de délai d'expiration.
Requête SQL	SQL pour extraire les données souhaitées de la base de données.
Utiliser les données temporelles de la dernière ex	Option permettant de contrôler la quantité de données récupérées à partir d'une base de données pendant une exécution d'importation. Si cette option n'est pas sélectionnée, toutes les lignes de la table spécifiée sont importées, à chaque fois. Vous pouvez utiliser ce paramètre s'il s'agit d'une importation ponctuelle ou si toutes les données de la table cible sont nouvelles. Si cette option est sélectionnée, deux champs supplémentaires s'affichent, vous permettant de sélectionner une valeur **de date/heure** pour limiter les données importées aux valeurs delta uniquement.

c. Validez vos sources de données en cliquant sur le lien connexe **Tester le chargement de 20 enregistrements** .

> **Remarque :** Si le code d'achèvement affiché est `Réussite`, les sources sont validées. Toutefois, si le code d'achèvement affiché est `Erreur`, cela signifie qu'une erreur s'est produite lors de la connexion JDBC SCCM que vous devez corriger.

d. Une fois les sources de données validées, si la case **Utiliser la date et l'heure de la dernière exécution** est cochée, décochez le champ **Date/heure de la dernière exécution** pour la source de données.
Le nettoyage du champ permet d'éviter le risque de perte potentielle de données due à la charge de test.

e. Dans la barre latérale Aide, cliquez sur **Retour à Configuration guidée**.

f. Dans la section de tâche Valider les sources de données, cliquez sur **Marquer comme terminé**.

9. Configurez le processus d'importation des données de disque lorsque l'application est en cours d'exécution Découverte .

> **Remarque :** Pour éviter de créer des enregistrements en double dans la table Disques CMDB [cmdb_ci_disk], vous devez configurer la *`sn_sccm_integrate.sccm_disks_managed`* propriété et définir sa valeur sur `vrai`. Par défaut, la valeur de la propriété est définie sur `faux`.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Pour la tâche Configurer les importations de données sur disque , sélectionnez **Configurer**.

b. Sur la page Propriétés système, définissez la valeur de la *sn_sccm_integrate.sccm_disks_managed* propriété sur `vrai`.

c. Cliquez sur **Mettre à jour**.

d. Marquez la tâche de configuration des importations de données sur disque comme terminée en cliquant sur **Marquer comme terminée**.

Remarque : Tous les enregistrements de disque existants ne sont mis à jour qu'après l'exécution de l'analyse matérielle suivante dans l'instance Microsoft SCCM.

10. Configurer les importations de données planifiées.

Remarque : Si la case à cocher **Utiliser l'authentification intégrée** est sélectionnée pour la source de données, l'exécution en tant qu'utilisateur de la tâche d'importation de données planifiée doit avoir le rôle import_admin. Pour plus d'informations, consultez l'article « Utiliser l'authentification intégrée » est décoché lors de l'exécution de l'importation planifiée liée à l'article Source de données d'identité de l'ordinateur SG-SCCM [KB1312810] dans la Now Support base de connaissances.

a. Dans la barre latérale gauche, sélectionnez l'icône Configurer les importations de données

b. Sur la page Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM, dans la section Configurer les tâches d'importation planifiée, sélectionnez la tâche **Configurer les tâches planifiées**.

c. Dans la section de tâches Configurer les travaux planifiés, cliquez sur **Configurer**.
Par défaut, la tâche planifiée d'identité de l'ordinateur SG-SCCM nouvellement créée avec le préfixe que vous avez nommé est inactive.

d. Sur le formulaire Importation de données planifiée, vérifiez les valeurs de champ de la tâche planifiée.
Pour plus d'informations, consultez Planifier une importation de données .

Toutes les autres tâches planifiées SG-SCCM qui sont actives s'exécuteront dans l'ordre spécifié une fois que la tâche planifiée d'identité de l'ordinateur est terminée. Vous pouvez modifier le champ **Actif** de chaque tâche planifiée selon les besoins de votre configuration.

Important : Si vous effectuez une mise à niveau vers le Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM, désactivez l'option « Importation de données planifiée d'identité de l'ordinateur SG-SCCM » existante. En outre, vous ne pouvez pas utiliser l'importation de données planifiée de base de référence ou des sources de données portant un nom commençant par « SG-SCCM », car elles sont utilisées comme modèles pour créer une instance de sources de données et des importations de données planifiées.

e. Cliquez sur **Mettre à jour**.

f. Répétez les étapes 11 d et 11 e pour chaque tâche planifiée.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

g. Dans la barre latérale Aide, cliquez sur **Retour à Configuration guidée**.

h. Dans la section de tâche Configurer les importations programmées de données, cliquez sur **Marquer comme terminé**.

i. Facultatif : Si vous effectuez une mise à niveau vers le Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM, désactivez l'importation de données planifiée « Identité d'ordinateur SG-SCCM » existante.
Dans la section Désactiver les importations de données planifiées héritées, cliquez sur **Configurer**.

j. Cochez l'importation de données planifiée « Identité d'ordinateur SG-SCCM » et désactivez la case à cocher **Actif** .

k. Dans la section de tâche Désactiver les importations de données planifiées héritées, cliquez sur **Marquer comme terminé**.

11. Facultatif : Personnalisez l'instruction SQL de la source de données d'instance.

a. Dans la barre latérale gauche, sélectionnez l'icône d'instruction Personnaliser l'instruction SQL de la source de données d'instance (icône

b. Sur la page Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM, dans la section Personnaliser l'instruction SQL de la source de données d'instance, sélectionnez la tâche **Personnalisation de l'instruction SQL** de source de données.

c. Dans la section Personnalisation de la source de données de l'instruction SQL, cliquez sur **Configurer**.

d. Sélectionnez le nom de l'instance dans laquelle vous souhaitez personnaliser l'instruction SQL.

e. Une fois que vous avez terminé, sélectionnez **Mettre à jour**.

f. Dans la barre des tâches d'aide, cliquez sur **Marquer comme terminé**.

12. Configurez le mappage de la balise d'actif.

a. Dans la barre latérale gauche, sélectionnez l'icône Configurer le mappage pour la balise d'actif (icône

b. Sur la page Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM, dans la section Configurer le mappage pour la balise d'actif, sélectionnez la tâche **Configurer le mappage pour la balise d'actif**.

c. Dans la section Configurer le mappage pour la balise d'actif, cliquez sur **Configurer**.

d. Dans le champ **Valeur**, saisissez `vrai`.

e. Cliquez sur **Mettre à jour**.

f. Dans la barre des tâches d'aide, cliquez sur **Marquer comme terminé**.

Trouble?

Pour résoudre les problèmes liés à la configuration du connecteur, vous pouvez afficher les ressources supplémentaires suivantes :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Comment identifier et supprimer les enregistrements de relation CI CMDB en double ou ceux qui ont des relations parent/enfant orphelines ou manquantes [KB0780988] dans la base de Now Support connaissances
- Comment supprimer sys_object_source enregistrements [KB0746309] dans la base de Now Support connaissances
- Dupliquer les installations de logiciels avec une source de détection différente [KB0958768] dans la base de Now Support connaissances
- Le champ Affecté à n'est pas mis à jour pour les CI d'ordinateur dans Connecteur du graphe de services pour SCCM [KB1277555] dans la base de Now Support connaissances
- Billet de blog sur l'importation de données du Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM sur le ServiceNow Community site

CMDB Classes ciblées dans Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM

Lorsque vous terminez la configuration guidée, vous pouvez configurer l'intégration pour extraire périodiquement des données de Microsoft SCCM. Les données sont enregistrées dans des tables qui s'étendent à partir de la table Élément de configuration [cmdb_ci].

Ordinateur [cmdb_ci_computer]

Les attributs suivants dans la table Ordinateur [cmdb_ci_computer] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Numéro de série	serial_number
Nombre de cœurs du processeur	cpu_core_count
Vitesse du processeur (MHz)	cpu_speed
Type du processeur	cpu_type
Fabricant de processeurs	cpu_manufacturer
Nom	name
Balise d'actif	asset_tag
Affecté	affecté(s)
Type de châssis	chassis_type
Classe	sys_class_name
Thread principal de processeur	cpu_core_thread
Nombre de processeurs	cpu_count
Nom du processeur	cpu_name
Passerelle par défaut	default_gateway
Domaine DNS	dns_domain
Dernière découverte	last_discovered
Système d'exploitation	système d'exploitation
Largeur d'adresse de système d'exploitation (bits)	os_address_width

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Domaine SE	os_domain
Service Pack du système d'exploitation	os_service_pack
Version de SE	os_version
RAM (Mo)	ram
ID de modèle	model_id
Fabricant	fabricant
Affecté à	assigned_to

Relations créées pour l'ordinateur

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Ordinateur [cmdb_ci_computer]	Owns::Owned by	Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]
Ordinateur [cmdb_ci_computer]	Owns::Owned by	Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]
Ordinateur [cmdb_ci_computer]	Contains::Contained by	Disque [cmdb_ci_disk]
Ordinateur [cmdb_ci_computer]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]
Ordinateur [cmdb_ci_computer	Référence	Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]
Ordinateur [cmdb_ci_computer]	Référence	Lié à l'ordinateur SG-SCCM [sn_sccm_integrate_sccm_2019_computer_re

Disque [cmdb_ci_disk

Les attributs suivants dans la table Disque [cmdb_ci_disk] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Espace disque (Go)	disk_space
Taille (octets)	size_bytes
Ordinateur	computer
ID d'appareil	device_id
Nom	name
Description	short_description
Type de disque	drive_type
Fabricant	manufacturer
ID de modèle	model_id

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relation créée pour le disque

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Disque [cmdb_ci_disk]	Référence	Ordinateur [cmdb_ci_computer]

Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]

Les attributs suivants dans la table Adresse IP [cmdb_ci_ip_address] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Adresse IP	ip_address
Version IP	ip_version
Nom	name
Carte réseau	carte réseau

Relation créée pour l'adresse IP

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]	Référence	Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]

Valeur clé [cmdb_key_value]

Les attributs suivants dans la table Valeur de clé [cmdb_key_value] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Clé	key
Valeur	valide

Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]

Les attributs suivants de la table Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Adresse MAC	mac_address
Nom	name
DHCP activé	dhcp_enabled
Masque réseau	netmask
Élément de configuration	cmdb_ci

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relation créée pour la carte réseau

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]	Référence	Ordinateur [cmdb_ci_computer]

Numéro de série [cmdb_serial_number]

Les attributs suivants dans la table Numéro de série [cmdb_serial_number] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Numéro de série	serial_number
Type de numéro de série	serial_number_type
Valide	valide

Relation créée pour le numéro de série

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Numéro de série [cmdb_serial_number]	Référence	Ordinateur [cmdb_ci_computer]

Lié à l'ordinateur SG-SCCM [sn_sccm_integrate_sccm_2019_computer_related]

Les attributs suivants dans la table Lié à l'ordinateur SG-SCCM [sn_sccm_integrate_sccm_2019_computer_related] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID de ressource	resource_id
Nom de l'unité organisationnelle	ou_name

Logiciel [cmdb_ci_spkg]

Les attributs suivants dans la table Logiciel [cmdb_ci_spkg] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Clé	key
Nom	name
Version	version
Fournisseur	vendor
Fabricant	fabricant

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relation créée pour le logiciel

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Logiciel [cmdb_ci_spkg]	Référence	Instance logicielle [cmdb_software_instance]

Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]

Les attributs suivants de la table Installation de logiciel [cmdb_sam_sw_install] sont renseignés par les données collectées lorsque l'application SAM est installée :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Éditeur	éditeur
Dernière analyse	last_scanned
Installé le	installed_on
Nom d'affichage	display_name
Source de découverte	discovery_source
Date d'installation	install_date
ID de produit	prod_id
Version	version
Révision	révision
ID de groupe SCCM	sccm_group_id
Horodatage SCCM	sccm_timestamp
Affecté à	assigned_to

Relation créée pour l'installation de logiciel

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]	Référence	Ordinateur [cmdb_ci_computer]

Instance logicielle [cmdb_software_instance]

Les attributs suivants dans la table Instance logicielle [cmdb_software_instance] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
Installé le	installed_on
Date d'installation	install_date
ID de groupe SCCM	sccm_group_id
Horodatage SCCM	sccm_timestamp

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relation créée pour l'instance logicielle

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Instance logicielle [cmdb_software_instance]	Référence	Ordinateur [cmdb_ci_computer]

Effectuez une mise à niveau depuis le module d'extension SCCM hérité vers le Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM

Désactivez les importations planifiées et extrayez les enregistrements afin de pouvoir effectuer une mise à niveau à partir du module d'extension Microsoft SCCM 2016 ou d'une version antérieure du module d'extension vers le Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Si vous effectuez une mise à niveau vers le Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM, les étapes suivantes sont obligatoires. Les étapes doivent être exécutées dans n'importe quelle instance avec une installation existante du module d'extension Microsoft SCCM 2016 ou avec une version antérieure du module d'extension.

Remarque : Il s'agit Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM d'une implémentation indépendante qui ne réutilise aucun composant du module d'extension Microsoft SCCM 2016.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM s'agit d'un successeur du module d'extension Microsoft SCCM 2016. Si vous avez déjà installé le module d'extension Microsoft SCCM 2016 ou une version antérieure dans votre instance, vous devez suivre ces étapes pour réussir la transition de l'utilisation du module d'extension SCCM à l'utilisation du module d'extension Connecteur du graphe de services. En outre, vous pouvez exécuter un nettoyage SG-SCCM pour supprimer les cartes réseau et les disques créés à partir de l'ancien module d'extension SCCM afin d'accélérer la migration.

Lorsque la Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM est installée dans une instance, vous ne devez plus exécuter de composants à partir du module d'extension SCCM 2016, y compris les sources de données et les Microsoft importations de données planifiées. Les importations de données planifiées du module d'extension SCCM 2016 doivent être désactivées. Le Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM installe un nouvel ensemble de sources de données SG-SCCM et d'importations de données planifiées.

Avertissement : Ce processus de mise à niveau doit être exécuté et validé dans une instance de non-production ou de test basée sur un clone récent de l'instance de production cliente. L'échec de la validation préalable de la mise à niveau dans une instance de non-production peut entraîner des résultats inattendus et entraîner la perte ou la corruption de données.

Les personnalisations apportées au module d'extension SCCM 2016 ne sont pas automatiquement migrées. Les personnalisations doivent être réimplémentées dans , Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCMpar exemple à l'aide d'IntegrationHub-ETL.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Facultatif : Si vous effectuez une migration à partir du module d'extension SCCM 2016, exécutez l'outil de préparation à la migration pour Connecteur du graphe de services pour SCCM.

   (Optional) Le module d'extension peut être téléchargé à partir de ServiceNow Store .

   L'outil ne migre aucune modification, mais exécute une série de tests ATF pour identifier toutes les personnalisations qui ont été apportées au module d'extension SCCM 2016 hérité par rapport au module d'extension OOB SCCM 2016. Il ne migre pas les changements entre les deux modules d'extension, mais sert à alerter toutes les personnalisations.

2. Une fois que l'outil a fini de s'exécuter, passez en revue les tests qui ont échoué. Un test ayant échoué signifie qu'une personnalisation a été effectuée dans le module d'extension. La personnalisation peut être une carte de transformation. Par exemple, si une carte de transformation a été modifiée, elle doit être réimplémentée dans le connecteur.
3. Désactivez les importations planifiées à partir de l'ancien module d'extension SCCM. Pour plus d'informations sur la désactivation des importations planifiées, consultez Mettre à niveau la version d'intégration SCCM .
4. Facultatif : Supprimez les enregistrements de logiciels du système d'exploitation en double dans l'ancien module d'extension SCCM.

   Remarque : Aucun nettoyage n'est requis pour les enregistrements du logiciel du système d'exploitation de l'ordinateur si SAM est activé.

   a. Accédez à la table Package logiciel ou Instance logicielle dans l'ancien module d'extension SCCM.

   b. Recherchez les enregistrements de système d'exploitation en double que vous souhaitez supprimer.
   Vous pouvez indiquer quels enregistrements sont des enregistrements du système d'exploitation du logiciel SG-SCCM si le numéro de version est inclus dans le nom ou le nom du produit.

   c. Pour supprimer les enregistrements de système d'exploitation logiciel en double de la table Package logiciel, procédez comme suit :

      i. Dans la table Package logiciel, sélectionnez l'enregistrement de système d'exploitation en double qui n'a pas **SG-SCCM** dans la colonne **Source de détection** .

      ii. Supprimez l'enregistrement du système d'exploitation en double et répétez l'opération avec d'autres enregistrements si nécessaire.

   d. Pour supprimer les enregistrements de système d'exploitation logiciel en double de la table Instance logicielle, procédez comme suit :

      i. Dans la table Instance logicielle, sélectionnez l'enregistrement de système d'exploitation dupliqué dont la colonne **ID de groupe SCCM** est vide.

      ii. Supprimez l'enregistrement du système d'exploitation en double et répétez l'opération avec d'autres enregistrements si nécessaire.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Cette étape est facultative, car il existe une différence dans la façon dont les enregistrements du système d'exploitation logiciel sont écrits dans la CMDB entre le module d'extension SCCM hérité et Connecteur du graphe de services. Le module d'extension SCCM n'enregistrait pas les valeurs dans sys_object_source, un discovery_source ou un sccm_group_id.

5. Une fois que vous avez terminé de désactiver les importations planifiées et de supprimer les enregistrements de système d'exploitation en double de l'ancien module d'extension SCCM, configurez le connecteur.
   Pour obtenir des instructions, consultez Configurer Service Graph Connector for Microsoft SCCM.
6. Facultatif : Nettoyez les enregistrements de disque et d'adaptateur réseau créés par le module d'extension SCCM.

   a. Confirmez que vous êtes dans le périmètre de l'application Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM .

   b. Accédez à la **Tâche planifiée** > **SG-SCCM CleanupUtil**.

   c. Sélectionnez la *SG-SCCM CleanupUtil* tâche planifiée, puis passez au périmètre de l'application global.

   d. Pour effectuer une copie de la tâche planifiée, cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête de la tâche planifiée, puis sélectionnez **Insérer et rester**.

   e. Remplacez le nom par **SG-SCCM CleanupUtil Global**.

   f. Cliquez sur **Mettre à jour**.

   g. Lorsque vous devez exécuter la tâche planifiée, cliquez sur **Exécuter maintenant**.

   h. Facultatif : Pour vérifier la progression de l'exécution, procédez comme suit :

      i. Accédez à la **Journal système** > **Tout**.

      ii. Pour filtrer les enregistrements pour l'exécution du script, entrez `SG-SCCM CleanupUtil` sous la zone de recherche **Message** .

      Le script affiche un message de journal pour chaque lot afin que vous connaissiez l'état de l'exécution en cours et sa progression.

      Remarque : La durée de l'exécution dépend de la quantité de données de la carte réseau et du disque dans l'intégration CMDB SCCM précédente. Les données doivent remplir la condition du nettoyage.

Que faire ensuite

Lorsque vous exécutez les Connecteur du graphe de services composants, vos données existantes CMDB créées par le module d'extension SCCM sont gérées et maintenues par Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM.

Mettre à niveau d'une version antérieure vers Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM une version ultérieure

Mettez à niveau votre Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCMfichier . Lorsque vous mettez à niveau des versions, vous pouvez sélectionner les fichiers que vous

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

souhaitez transférer de la version antérieure vers la version ultérieure du Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCMfichier .

Avant de commencer

Pour éviter tout problème de mise à niveau grave, effectuez la mise à niveau dans une instance de test ou de développement avant d'effectuer la mise à niveau dans un environnement de production.
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous effectuez une mise à niveau d'une version antérieure vers la dernière version du , des Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCMmises à jour ignorées s'affichent. La date de dernière exécution des fichiers de source de données SCCM d'origine qui ont été installés est mise à jour dans le cadre des exécutions de sources de données. Les fichiers seront traités comme des fichiers personnalisés par la plateforme. Lorsque la version la plus récente est installée, les sources de données les plus récentes ne sont pas automatiquement mises à niveau.

Une fois que vous avez effectué la mise à niveau vers la version la plus récente, vous pouvez vérifier l'état de la mise à niveau.

Procédure

1. Passez en revue toutes les mises à jour du centre de mise à niveau et sélectionnez les fichiers sources de données dans la version la plus récente.
   Vous pouvez accéder à l'historique des mises à niveau et examiner les mises à jour à partir de la liste connexe Changements ignorés à examiner. Consultez Examiner les enregistrements ignorés à l'aide des listes connexes .
2. Si vous avez personnalisé la version antérieure, sélectionnez les modifications dont vous avez besoin dans l'ancien fichier et migrez-les vers le nouveau fichier.

   Remarque : Répétez ce processus de migration pour tous les autres fichiers de mise à jour ignorés.

Que faire ensuite

Après la mise à niveau, si des modifications sont apportées au SQL dans les fichiers sources de données ou le mappage, procédez comme suit :

1. Décochez la case **Utiliser la dernière exécution** dans toutes les sources de données.
2. Effectuez une extraction complète des données à partir de toutes les sources de données.

Remarque : La mise à niveau de la Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM version 2.3 vers la version 2.3.1 nécessite une extraction minimale de l'ordinateur et du logiciel, car la clé native source du logiciel dans le SQL a été modifiée dans la source de données Logiciel supprimé SG-SCCM. Sans les clés natives sources correctes, le logiciel ne sera pas trouvé dans la CMDB.

Pour plus d'informations sur la résolution des conflits, consultez les rubriques suivantes :

- Rétablir une personnalisation
- Résoudre une mise à jour ignorée et définir un état de résolution
- Liste connexe des changements ignorés à examiner

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer les éditions logicielles dans Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM

Activez les éditions logicielles afin de pouvoir collecter les informations d'édition de produits tels qu'Acrobat Adobe , Microsoft SQL Server et Windows Exchange Server dans le Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCMfichier .

Avant de commencer

Remarque : Deux types de configuration sont requis, l'un sur le gestionnaire SCCM et l'autre sur l'instance ServiceNow . Pour plus d'informations sur la configuration du gestionnaire SCCM, reportez-vous à la section Configuration du gestionnaire SCCM de l'article Solution personnalisée pour regrouper les éditions en SCCM [KB0721360] de la base de connaissances HI. Lorsque vous avez terminé de configurer le gestionnaire SCCM, revenez à cette tâche et suivez les étapes.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez configurer l'instance ServiceNow sur le Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Connecteur du graphe de services Microsoft SCCM** > **Importer des planifications**.
2. Sélectionnez l'importation planifiée de l'édition du logiciel que vous avez créée pour modifier cet enregistrement d'importation.
3. Sélectionnez la case à cocher **Activé**.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.
5. Accédez à la **Connecteur du graphe de services Microsoft SCCM** > **Sources de données**.
6. Sélectionnez la source de données de l'édition du logiciel que vous avez créée.
7. Dans la liste Transformations, sélectionnez **Mettre à jour l'installation du logiciel avec l'édition**.
8. Modifiez la source de données et cochez la case **Actif** .
9. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Vous pouvez vérifier que les informations sur l'édition ont été collectées de la manière suivante :

1. Accédez à la **Connecteur du graphe de services Microsoft SCCM** > **Sources de données** et la source de données de l'édition du logiciel que vous souhaitez vérifier.
2. Sélectionnez **Charger tous les enregistrements**.

Remarque : Si le code d'achèvement affiché est `Réussite`, cela signifie que la source de données de l'édition logicielle a été exécutée avec succès. Si le code d'achèvement affiché est `Erreur`, cela signifie qu'une erreur doit être corrigée.

Accéder aux détails de connexion de Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM

Vous pouvez accéder aux détails de connexion du Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM dans une vue unique à l'aide de l'infrastructure de connexion commune incluse dans l'application de stockage Éléments communs d'intégration pour CMDB (sn_cmdb_int_util).

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avec l'infrastructure de connexion commune, vous pouvez accéder à toutes les connexions utilisées par le Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCMfichier . Les détails de la connexion comprennent l'alias de connexion, les propriétés de la connexion, les sources de données et les importations planifiées de données associées à une connexion. Vous pouvez également tester la connexion. Pour plus d'informations, consultez Accéder aux détails de connexion de Connecteurs Service Graph.

Accéder aux détails d'une Microsoft connexion SCCM

Accédez aux détails d'une Microsoft connexion SCCM configurée pour le Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Connecteurs du graphe de services** > **SCCM** > **Connexions**.
2. Dans la colonne **Nom** de la liste Connexions du graphe de services, sélectionnez une connexion.
3. Sur la page des détails, affichez les détails de la connexion tels que le nom de la connexion, l'alias et les sources de données.
4. Sélectionnez une liste connexe pour afficher plus de détails sur la connexion.
5. Facultatif : Sélectionnez le lien connexe Test de la **connexion** pour tester la connexion.

Connecteur du graphe de services pour Observabilité : AppDynamics (1.3.1)

Utilisez le pour ingérer CMDB les Connecteur du graphe de services pour Observabilité : AppDynamics données d'une AppDynamics installation à l'aide des API REST. Pousser les événements d'un AppDynamics vers l'autre ServiceNow avec Gestion des événements.

Demander des applications dans l'App Store

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

Versions prises en charge

- Versions prises en charge : AppDynamics version 20.3.
- Versions prises en charge ServiceNow :
  - Utah
  - Vancouver
  - Washington DC

Configuration guidée

La configuration guidée pour fournit Connecteur du graphe de services pour Observabilité : AppDynamics une séquence organisée de tâches pour configurer l'intégration sur votre instance. Pour accéder à la configuration guidée, reportez-vous à la section Configurer Connecteur du graphe de services pour Observabilité : AppDynamics.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord des intégrations CMDB

L'application Éléments communs d'intégration pour CMDB de stockage fournit un tableau de bord avec une vue centrale de l'état, des résultats de traitement et des erreurs de traitement de toutes les intégrations installées. Vous pouvez voir les mesures pour toutes les exécutions d'intégration. Vous pouvez filtrer la vue sur une intégration spécifique CMDB , une durée spécifique ou une exécution d'intégration spécifique. Pour en savoir plus sur la surveillance AppDynamics des intégrations dans le CMDB tableau de bord des intégrations, reportez-vous à la section CMDB Utilisation du tableau de bord des intégrations.

Mappage de données

Les données provenant des sources de données sont mappées et transformées en définitions de classe d'élément ServiceNow CMDB de AppDynamics configuration (CI) à l'aide du moteur de transformation robuste (RTE). Les données sont insérées dans le ServiceNow CMDB moteur IRE (Identification and Reconciliation Engine).

Les AppDynamics sources de données sont les suivantes :

- Services d'application SG-AppDynamics
- Serveurs et applications SG-AppDynamics
- Balises serveur SG-AppDynamics
- Relation de couche à couche SG-AppDynamics

Pour plus d'informations sur l'emplacement d'enregistrement des données lors de l'extraction des données à partir de , reportez-vous à la AppDynamicssection CMDB Classes ciblées dans Connecteur du graphe de services pour Observabilité : AppDynamics.

Vous pouvez utiliser l'application Centre d'intégration ETL pour afficher les cartes de données. Consultez Centre d'intégration ETL (3.2) pour plus d'informations.

Ressources supplémentaires

- Article AppDynamics de Service Graph Connector for Observability sur le ServiceNow Community site
- Comment configurer Connecteur du graphe de services AppDynamics ? Article sur le ServiceNow Community site

Information associée

Connecteurs Service Graph

Configurer Connecteur du graphe de services pour Observabilité : AppDynamics

Configurez des tâches d'importation AppDynamics planifiée pour extraire des données de votre CMDB.

Avant de commencer

Pour l'utiliser Connecteur du graphe de services, vous avez besoin d'un abonnement à une unité d'abonnement basée sur l'application Gestion des opérations informatiques Visibilité (ITOM) ou sur l'application ITOM Découverte. Comme défini dans la section intitulée « Types de ressources informatiques gérées » dans la vue d'ensemble des unités d'abonnement ServiceNow pour votre abonnement, pour les ressources informatiques gérées qui sont créées ou modifiées dans le CMDB , Connecteur du graphe de servicesmais qui ne sont pas encore gérées par Visibilité ITOM ou Détection ITOM , ces ressources augmenteront la consommation d'unités d'abonnement de cette application. Passez en revue votre

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

consommation actuelle d'unités d'abonnement dans Visibilité ITOM ou Détection ITOM pour vous assurer de la capacité disponible.

Dépendances et besoins :

- L'application Integration Commons for CMDB Store, qui est automatiquement installée.
- L'application de stockage Modèles de classe CI CMDB, qui est automatiquement installée. Consultez Application de stockage CMDB CI Class Models.
- Le module d'extension ITOM Discovery License (com.snc.itom.discovery.license). Vous devez activer ce module d'extension.
- Module d'extension Gestion des licences ITOM (com.snc.itom.license). Pour plus d'informations, consultez Demander la détection .
- Le module d'extension Datastream Action (com.glide.hub.action_type.datastream), qui est automatiquement installé.
- Observability Commons for CMDB (sn_observability), qui est uniquement requis pour l'ingestion d'événements. Ce connecteur doit être installé avant l'installation du connecteur pour que la gestion des événements fonctionne. Pour plus d'informations, consultez Observability Commons pour CMDB sur le ServiceNow Store.

Remarque : Si vous disposez d'une version antérieure de , Connecteur du graphe de services pour Observabilité : AppDynamicsne migrez pas les données à partir de l'ancien connecteur. Vous devez désinstaller la version précédente et exécuter la nouvelle intégration.

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Connecteurs du graphe de services** > **AppDynamics** > **Configuration**.
2. Sur la page Mise en route, sélectionnez **Démarrer**.
3. Configurez les informations d'identification de l'authentification et la connexion HTTP.

   a. Sur la page Connecteur du graphe de services pour Observabilité : AppDynamics, dans la section Configurer la connexion, sélectionnez la tâche **Configurer les informations d'identification**.

   b. Dans la section Configurer les informations d'identification, configurez vos informations d'identification.

      i. Sélectionnez **Configurer**.

      ii. Mettez à jour les champs **Nom** et **Nom d'utilisateur** .

      Remarque : La visibilité du serveur doit être active pour votre AppDynamics compte. L'utilisateur AppDynamics a besoin du rôle : Visionneur d'applications AppDynamics et de tableaux de bord (par défaut) et Utilisateur de surveillance du serveur (par défaut).

      iii. Cliquez sur **Mettre à jour** , puis **sur Marquer comme terminé**.

   c. Dans la section Configurer la connexion, configurez la connexion.

      i. Cliquez sur **Configurer**.

      ii. Examinez les champs et entrez l'URL de base du contrôleur dans le champ **Hôte** .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Connexion HTTP(s)

Champ	Description
Nom	Nom de la connexion.
Hôte	Valeur d'hôte cible utilisée par la connexion. L'URL de connexion remplira automatiquement le nom d'hôte.
Informations d'identification	Valeur d'informations d'identification utilisée par cette connexion.
Alias de connexion	Valeur de connexion utilisée pour faire référence à la connexion.
Générateur d'URL	Générateur d'URL utilisé pour créer l'URL de connexion.
URL de connexion	URL de connexion pour la connexion. Vous pouvez entrer une URL manuellement ou utiliser le générateur d'URL pour créer la chaîne de connexion.
Authentification réciproque	Option permettant de définir la connexion avec authentification réciproque.
Protocole	Protocole sous-jacent utilisé par la connexion. **Remarque :** Mettez à jour le champ **Protocole** si vous utilisez autre chose que `https`.
Actif	Option permettant d'activer la connexion HTTP.
Domaine	Domaine qui contient la connexion.
Remplacer le port par défaut	Port de valeur cible utilisé par la connexion.
Chemin d'accès de base	Chemin d'accès de base pour la connexion HTTPs.

iii. Cliquez sur **Mettre à jour** , puis **sur Marquer comme terminé**.

d. Dans la section Valider les sources de données, validez les sources de données en sélectionnant **Configurer**.

i. Examinez les champs sur le formulaire.

Formulaire Source de données

Champ	Description
Nom	Nom unique de cette source de données.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Étiquette de la table des ensembles de données à importer	Étiquette de la table de jeux d'importation que cette source de données produira.
Nom de la table des jeux d'importation	Nom de la table qui sera créée pour cette source de données.
Type	Type de stockage des données à importer.
Données dans une colonne unique	Option permettant de définir les données dans une seule colonne.
Application	Application contenant cet enregistrement.
Chargeur de données	Script qui charge les données dans la table de jeu d'importation.

ii. Pour tester la connexion, cliquez sur le lien connexe **Tester le chargement de 20 enregistrements** .

Lorsque le test est terminé, sélectionnez **Marquer comme terminé**.

Le test de la connexion peut prendre quelques instants. La page est actualisée pour afficher les résultats du test.

Remarque : La connexion aboutit si **l'état HTTP** est **égal à 200**. Si quelque chose s'affiche dans les champs **Code d'erreur** et **Message d'erreur** , la connexion a échoué et un dépannage supplémentaire est requis.

e. Dans la section Modèle de demande de transmission par push HTTP, transmettez la demande HTTP en sélectionnant **Configurer**.

Remarque : Pour transmettre des demandes HTTP par push, assurez-vous que le module d'extension Observability Commons for CMDB (sn_observability) est installé pour l'ingestion d'événements sur votre ServiceNow instance. En outre, sur votre AppDynamics instance, en tant qu'utilisateur ServiceNow , vous devez disposer de l'autorisation Configurer les modèles de demande HTTP au niveau du compte pour créer ou modifier des modèles de demande HTTP.

i. Dans la section Liens connexes, cliquez sur **Modèle de demande HTTP push**.

ii. Cliquez sur **Marquer comme terminé**.
Après avoir transmis le modèle de requête HTTP, plusieurs appels d'API sont exécutés pour démarrer le service d'ingestion d'événements dans AppDynamics. Pour plus d'informations, consultez l'article Service Graph Connector for Observability AppDynamics sur le ServiceNow Community site.

4. Configurez les règles de détection des doublons.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans la barre latérale gauche, sélectionnez l'icône Configurer les règles de détection des doublons ( )

b. Sur la page Service Graph Connector for Observability, AppDynamics, dans la section Règles de détection des doublons, sélectionnez la tâche **Configurer les règles de détection des doublons**.

c. Sur la page suivante, dans la section Configurer les règles de détection des doublons, cliquez sur **Configurer**.

d. Dans le formulaire Règles de ligne CMDB en double, sélectionnez la règle que vous souhaitez activer et mettez à jour la valeur de la colonne Actif sur **vrai**.

> **Remarque :** Pour supprimer des champs de l'évaluation, ajoutez les noms de champs dans la colonne Ignorer les champs. Pour ignorer plusieurs champs, séparez les champs par une virgule dans une liste séparée.

Lorsque vous avez terminé, cliquez sur **Marquer comme terminé**.

5. Configurer les paramètres avancés.

a. Dans la barre latérale gauche, cliquez sur l'icône Avancé ( ).

b. Sur la page Connecteur du graphe de services pour Observabilité : AppDynamics, dans la section Avancé, sélectionnez les **paramètres avancés** de la tâche.

c. Dans la section Paramètres avancés, cliquez sur **Configurer**.

i. Passez en revue l'ensemble des propriétés avancées.

Propriétés avancées

Propriété avancée	Description
Activer/désactiver pour renseigner les relations entre les niveaux	Les relations entre les niveaux seront importées dans cmdb_rel_ci.
Basculer pour importer des transactions commerciales à partir d'AppDynamics	Les transactions commerciales seront importées dans cmdb_ci_service_calculated.
Activer/désactiver pour renseigner les balises des serveurs importés	Les balises du serveur seront importées dans cmdb_key_value.
Activer/désactiver pour importer des données de nœud et AppDynamics mapper vers la hiérarchie cmdb_ci_appl	Les nœuds seront importés dans cmdb_ci_appl hiérarchie de tables.

L'impact sur les performances change en fonction du paramètre avancé sélectionné.

ii. Cochez **la** case Oui pour activer chaque propriété, selon vos besoins.

iii. Cliquez sur **Enregistrer** , puis **sur Marquer comme terminé**.

6. Configurer les tâches d'importation planifiées.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans la barre latérale gauche, sélectionnez l'icône des tâches d'importation planifiée (

b. Sur la page Connecteur du graphe de services pour Observabilité : AppDynamics, dans la section Configurer les tâches d'importation planifiées, sélectionnez la tâche **Configurer la tâche planifiée** .

c. Dans la section Configurer la tâche planifiée, sélectionnez **Configurer**.

d. Examinez les champs.

Formulaire d'importation de données planifiée

Champ	Description
Nom	Nom de la tâche planifiée.
Source de données	Enregistrement de la source de données qui définit les données à importer.
Exécuter en tant que	Option permettant d'exécuter la tâche planifiée avec les informations d'identification de l'utilisateur spécifié.
Actif	Option permettant d'activer la tâche planifiée. Sélectionnez cette option.
Importation simultanée	Fonction qui charge les données à partir de plusieurs jeux d'importation. La fonction traite et transforme ensuite les données simultanément.
Méthode de partition	Méthode de partition du jeu d'importations simultanées.
Taille de la partition	Importez la taille définie pour une planification anticipée.
Exécuter le script avant importation	Option permettant de spécifier un script à exécuter avant l'exécution de l'importation.
Exécuter le script après importation	Option permettant de spécifier un script à exécuter après l'importation.
Application	Application contenant cette tâche planifiée.
Exécuter	Fréquence d'exécution de l'importation. Définissez cette valeur sur la fréquence à laquelle vous souhaitez extraire vos données.
Conditionnel	Conditions dans lesquelles cette tâche est exécutée.

e. Sélectionnez les importations que vous souhaitez exécuter, puis cliquez sur **Mettre à jour**, puis **sur Marquer comme terminé**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

CMDB Classes ciblées dans Connecteur du graphe de services pour Observabilité : AppDynamics

Une fois la configuration guidée terminée, vous pouvez configurer l'intégration pour extraire périodiquement les données de AppDynamics. Les données sont enregistrées dans des tables qui s'étendent à partir de la table Élément de configuration [cmdb_ci].

Les attributs suivants de la table d'extension AppDynamics [sn_sg_appd_extension] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID AppDynamics	appdynamics_id
Nom du contrôleur	controller_name
Type d'agent	agent_type
Type	type

Les attributs suivants dans la table Application [cmdb_ci_appl] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Classe	sys_class_name
Nom	name
Commande du processus en cours	running_process_command

Relations créées pour l'application

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Application [cmdb_ci_appl]	Runs on::Runs	Serveur [cmdb_ci_server]
Application [cmdb_ci_appl]	Référence	Extension AppDynamics [sn_sg_appd_extension]

Les attributs suivants dans la table Service d'application calculé [cmdb_ci_service_calculated] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
Masquer dans le tableau de bord	hide_from_dashboard
Métadonnées	metadonnées
Statut opérationnel	operational_status
État du Service Populator	populator_status
Service Populator	service_populator
Type de service	type
Description brève	short_description

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour le service d'application calculé

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Service d'application calculé [cmdb_ci_service_calculated]	Depends on::Used by	Application [cmdb_ci_appl]
Service d'application calculé [cmdb_ci_service_calculated]	Depends on::Used by	Serveur [cmdb_ci_server]
Service d'application calculé [cmdb_ci_service_calculated]	Depends on::Used by	Service d'application calculé [cmdb_ci_service_calculated]

Les attributs suivants dans la table Adresse IP [cmdb_ci_ip_address] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Adresse IP	ip_address
Carte réseau	carte réseau
Version IP	ip_version
Nom	name

Relation créée pour l'adresse IP

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]	Référence	Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]

Les attributs suivants dans la table Valeur de clé [cmdb_key_value] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Clé	key
Valeur	valide

Les attributs suivants de la table Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Adresse MAC	mac_address
Nom	name
Source de découverte	discovery_source

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relation créée pour la carte réseau

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]	Référence	Serveur [cmdb_ci_server]

Les attributs suivants de la table Serveur [cmdb_ci_server] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name

Relations créées pour le serveur

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Serveur [cmdb_ci_server]	Owns::Owned by	Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]
Serveur [cmdb_ci_server]	Owns::Owned by	Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]
Serveur [cmdb_ci_server]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Datadog (1.2.1)

Utilisez le pour ingérer CMDB les Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Datadog données d'une Datadog installation à l'aide des API REST. Pousser les événements d'un Datadog vers l'autre ServiceNow avec Gestion des événements.

Demander des applications dans l'App Store

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

Versions prises en charge

Versions prises en charge ServiceNow :

- Tokyo
- Utah
- Vancouver
- Washington DC

Configuration guidée

La configuration guidée pour fournit Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Datadog une séquence organisée de tâches pour configurer l'intégration sur votre instance. Pour accéder à la configuration guidée, reportez-vous à la section Configurer Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Datadog.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord des intégrations CMDB

L'application Éléments communs d'intégration pour CMDB de stockage fournit un tableau de bord avec une vue centrale de l'état, des résultats de traitement et des erreurs de traitement de toutes les intégrations installées. Vous pouvez voir les mesures pour toutes les exécutions d'intégration. Vous pouvez filtrer la vue sur une intégration spécifique CMDB , une durée spécifique ou une exécution d'intégration spécifique. Pour plus de détails sur la surveillance des intégrations d'Observability Datadog dans le CMDB tableau de bord des intégrations, reportez-vous à la section CMDB Utilisation du tableau de bord des intégrations.

Mappage de données

Les données provenant des sources de données sont mappées et transformées en définitions de classe d'élément ServiceNow CMDB de Datadog configuration (CI) à l'aide du moteur de transformation robuste (RTE). Les données sont insérées dans le ServiceNow CMDB moteur IRE (Identification and Reconciliation Engine).

La Datadog source de données inclut les hôtes SGO-Datadog.

Pour plus d'informations sur l'emplacement d'enregistrement des données lors de l'extraction des données à partir de , reportez-vous à la Datadogsection CMDB Classes ciblées dans Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Datadog.

Lorsque vous terminez la configuration guidée, les données provenant de Datadog sont automatiquement chargées dans les tables intermédiaires, puis insérées dans les tables cibles suivantes :

- Base de données dans le cloud [cmdb_ci_cloud_database]
- Équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_load_balancer]
- Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]
- Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]
- Centre de données logique [cmdb_ci_logical_datacenter]
- Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]
- Serveur [cmdb_ci_server]

Vous pouvez utiliser l'application Centre d'intégration ETL pour afficher les cartes de données. Consultez Centre d'intégration ETL (3.2) pour plus d'informations.

Information associée

Connecteurs Service Graph

Configurer Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Datadog

Extrayez les données de Datadog votre CMDB.

Avant de commencer

Pour l'utiliser Connecteur du graphe de services, vous avez besoin d'un abonnement à une unité d'abonnement basée sur l'application Gestion des opérations informatiques Visibilité (ITOM) ou sur l'application ITOM Découverte. Comme défini dans la section intitulée « Types de ressources informatiques gérées » dans la vue d'ensemble des unités d'abonnement ServiceNow pour votre abonnement, pour les ressources informatiques gérées qui sont créées ou modifiées dans le CMDB , Connecteur du graphe de servicesmais qui ne sont pas encore gérées par Visibilité ITOM ou Détection ITOM , ces ressources augmenteront la consommation d'unités d'abonnement de cette application. Passez en revue votre consommation actuelle d'unités d'abonnement dans Visibilité ITOM ou Détection ITOM pour vous assurer de la capacité disponible.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Traduction automatique

Dépendances et besoins :

- L'application Integration Commons for CMDB Store, qui est automatiquement installée.
- L'application de stockage Modèles de classe CI CMDB, qui est automatiquement installée. Consultez Application de stockage CMDB CI Class Models.
- Le module d'extension ITOM Discovery License (com.snc.itom.discovery.license). Vous devez activer ce module d'extension.
- Module d'extension Gestion des licences ITOM (com.snc.itom.license). Pour plus d'informations, consultez Demander la détection .
- Le module d'extension Datastream Action (com.glide.hub.action_type.datastream), qui est automatiquement installé.
- Observability Commons for CMDB (sn_observability), qui est uniquement requis pour l'ingestion d'événements. Ce connecteur doit être installé avant l'installation du connecteur pour que la gestion des événements fonctionne. Pour plus d'informations, consultez Observability Commons pour CMDB sur le ServiceNow Store.

Remarque : Si vous disposez d'une version antérieure de , Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Datadogne migrez pas les données à partir de l'ancien connecteur. Vous devez désinstaller la version précédente et exécuter la nouvelle intégration.

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Connecteurs du graphe de services** > **Observability Datadog** > **Configuration**.
2. Sur la page Mise en route, sélectionnez **Démarrer**.
3. Configurez les informations d'identification d'authentification et le nom d'hôte pour envoyer des demandes à l'API Datadog .

   a. Configurez vos Datadog informations d'identification.

      i. Dans la section Configurer la connexion de la page Intégration Datadog avec CMDB , sélectionnez **Mise en route**.

      ii. Pour la tâche Configurer les informations d'identification, sélectionnez **Configurer**.

      iii. Dans le champ **Nom** , saisissez un nom pour l'authentification.

      Par exemple, `les informations d'identification Datadog`.

      iv. Dans le champ **Clé API** , entrez le jeton API Datadog .

      v. Dans le champ **Clé d'authentification** , saisissez la clé d'authentification utilisée pour vous connecter à l'API Datadog .

      vi. Cliquez sur **Mettre à jour**.

      vii. Définissez la tâche Configurer les informations d'identification comme terminée en cliquant sur **Marquer comme terminé**.

   b. Configurez les paramètres de Datadog connexion.

      i. Dans la section Configurer la connexion de la page Intégration Datadog avec CMDB , sélectionnez **Continuer**.

      ii. Pour la tâche Configurer la connexion, sélectionnez **Configurer**.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

iii. Examinez les champs et, dans le champ **Hôte** , entrez l'URL ou l'adresse Datadog IP de base.

iv. Mettez à jour le champ **Protocole** si vous utilisez autre chose que `https`.

v. Laissez le champ **Chemin d'accès de base** tel quel.

vi. Cliquez sur **Mettre à jour**.

vii. Définissez la tâche Configurer la connexion comme terminée en cliquant sur **Marquer comme terminé**.

Pour plus d'informations sur l'API Datadog , consultez Datadog Documentation pour les développeurs .

4. Configurez un compte d'utilisateur pour Datadog l'intégration andCMDB.

a. Créez le Datadog CMDB compte d'utilisateur d'intégration en remplissant le formulaire Utilisateur.

i. Dans la section Compte d'utilisateur de l'intégration CMDB Datadog de la page Intégration Datadog avec CMDB , sélectionnez **Mise en route**.

ii. Pour la tâche d'utilisateur Créer une intégration CMDB Datadog, sélectionnez **Configurer**.

iii. Examinez les champs du formulaire Utilisateur, saisissez les détails du compte d'utilisateur Datadog CMDB d'intégration et définissez un mot de passe pour le compte d'utilisateur.

iv. Cliquez sur **Mettre à jour**.

v. Définissez la tâche d'utilisateur Créer une intégration CMDB Datadog sur Terminée en cliquant sur **Marquer comme terminé**.

b. Affectez le rôle cmdb_import_api_admin à l'utilisateur Datadog CMDB d'intégration .

i. Dans la section Compte d'utilisateur de l'intégration CMDB Datadog de la page Intégration Datadog avec CMDB , sélectionnez **Continuer**.

ii. Pour la tâche Affecter un rôle à l'utilisateur Datadog CMDB, sélectionnez **Configurer**.

iii. Dans la colonne ID d'utilisateur de la liste Utilisateurs, sélectionnez l'ID d'utilisateur Datadog CMDB d'intégration que vous avez créé à l'étape 4.aprécédente.

iv. Dans la liste connexe Rôles, cliquez sur **Edit (Modifier)**.

v. Dans le formulaire Modifier les membres, déplacez le rôle cmdb_import_api_admin des rôles disponibles dans la colonne **Collection** vers la colonne **Liste des rôles** .

vi. Cliquez sur **Enregistrer**.

vii. Cliquez sur **Mettre à jour**.

viii. Définissez le rôle d'affectation sur la tâche d'utilisateur CMDB Datadog à terminer en cliquant sur **Marquer comme terminé**.

5. Configurez la ServiceNow vignette Datadog et activez Datadog CMDB l'intégration.

a. Configurez la ServiceNow mosaïque sur Datadog.

i. Connectez-vous à votre compte Datadog.

ii. Sélectionnez l'onglet Intégrations.

iii. Recherchez et sélectionnez la ServiceNow mosaïque.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

iv. Ajoutez le nom de l'instance ServiceNow au format `https://<nom d'instance>.service-now.com/`.

v. Ajoutez le nom et le mot de passe du compte d'utilisateur Datadog CMDB d'intégration , puis cliquez sur **Soumettre**.

Pour plus d'informations, consultez le Datadog interne .

Remarque : Une fois que vous avez configuré la ServiceNow vignette sur Datadog, dans la configuration guidée de Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Datadog, accédez à la section Configurer la vignette et activer l'intégration Datadog de la page Intégration Datadog avec CMDB et définissez la tâche Configurer la ServiceNow vignette dans Datadog pour qu'elle se termine en cliquant sur **Marquer comme terminé**.

b. Activez Datadog CMDB l'intégration sur votre ServiceNow instance.

i. Dans la section Configurer Datadog et activer l'intégration de la page Intégration Datadog avec CMDB , sélectionnez **Continuer**.

ii. Pour la tâche Activer l'intégration dans ServiceNow, sélectionnez **Configurer**.

iii. Renseignez les champs du formulaire Propriété système pour créer la *sn_datadog_integra.datadog_enabled* propriété système et définir sa valeur sur `vrai`.

Pour plus d'informations, consultez Ajouter une propriété système .

iv. Cliquez sur **Envoyer**.

v. Définissez la tâche Activer l'intégration dans ServiceNow comme terminée en cliquant sur **Marquer comme terminée**.

6. Configurez le webhook et les moniteurs pour Observability Datadog.

a. Dans la section Configurer Observability de la page Intégration Datadog avec CMDB , sélectionnez **Démarrer**.

b. Pour la tâche Configurer les webhooks et les moniteurs, sélectionnez **Configurer**.

c. Dans la liste des webhooks Datadog, cliquez sur **Nouveau** pour ajouter un Datadog webhook.

d. Renseignez les champs.

Nouveau formulaire d'enregistrement

Champ	Description
Nom	Nom du Datadog webhook.
Alias de connexion	Recherchez et sélectionnez l'alias de connexion et d'informations d'identification que vous avez créé à l'étape 3.

e. Cliquez sur **Envoyer**.

f. Renseignez la liste des webhooks Datadog en cliquant sur le lien connexe **Synchroniser les moniteurs** sur la page Webhook Datadog.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Dans la liste des webhooks Datadog, ne cliquez pas sur **Nouveau** pour ajouter un moniteur, car le bouton n'est pas utilisé dans ce scénario.

g. Dans la colonne **Nom** de la liste des webhooks Datadog, cliquez sur le lien vers un moniteur.

h. Sur la page Moniteurs Datadog, cochez la case **Webhook actif** , puis cliquez sur **Mettre à jour**.

i. Répétez les étapes 6.g et 6.h pour tous les moniteurs de la liste des webhooks Datadog.

j. Sur la page Webhook Datadog, cliquez sur **Mettre à jour** pour enregistrer vos modifications.

k. Définissez la tâche Configurer les webhooks et les moniteurs pour qu'elle soit terminée en cliquant sur **Marquer comme terminé**.

CMDB Classes ciblées dans Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Datadog

Lorsque vous terminez la configuration guidée, les données sont automatiquement extraites de .Datadog Les données sont enregistrées dans les tables cibles.

Les attributs suivants de la table Serveur [cmdb_ci_server] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Classe	sys_class_name
Thread principal de processeur	cpu_core_thread
Nombre de processeurs	cpu_count
Vitesse du processeur (MHz)	cpu_speed
Type du processeur	cpu_type
Espace disque (Go)	disk_space
Domaine DNS	dns_domain
Nom de domaine complet	fqdn
Système d'exploitation	système d'exploitation
RAM (Mo)	ram

Relations créées pour le serveur

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Serveur [cmdb_ci_server]	Owns::Owned by	Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]
Serveur [cmdb_ci_server]	Owns::Owned by	Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]

Les attributs suivants dans la table Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account] sont renseignés par les données collectées :

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID de compte	account_id
Nom	name
ID d'objet	object_id
Type de centre de données	datacenter_type

Les attributs suivants de la table Équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_load_balancer] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id

Relation créée pour l'équilibreur de charge dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données logique [cmdb_ci_logical_datacenter]

Les attributs suivants dans la table Adresse IP [cmdb_ci_ip_address] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Adresse IP	ip_address
Carte réseau	carte réseau
Nom	name

Relation créée pour l'adresse IP

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]	Référence	Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]

Les attributs suivants dans la table Base de données cloud [cmdb_ci_cloud_database] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID d'objet	object_id
Nom de domaine complet	fqdn
Type	type
Version	version

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relation créée pour la base de données dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Base de données dans le cloud [cmdb_ci_cloud_database]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données logique [cmdb_ci_logical_datacenter]

Les attributs suivants de la table Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID d'élément de configuration	cmdb_ci
Adresse MAC	mac_address
Nom	name

Relation créée pour la carte réseau

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]	Référence	Serveur [cmdb_ci_server]

Les attributs suivants de la table Centre de données logique [cmdb_ci_logical_datacenter] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
Région	région

Relation créée pour le centre de données logique

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Centre de données logique [cmdb_ci_logical_datacenter]	Hébergé sur::Hôtes	Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]

Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Dynatrace (1.10.0)

Utilisez le pour ingérer des Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Dynatrace données CI, des événements, des mesures et des journaux depuis Dynatrace votre ServiceNow instance.

Remarque : Le Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Dynatrace fourni par ServiceNow est différent du connecteur du graphe de services pour Dynatrace fourni par Dynatrace.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demander des applications dans l'App Store

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

Versions prises en charge

- Versions prises en charge :
  - Version minimale prise en charge : Dynatrace SaaS ; Version 1.284
  - Dynatrace Version 177
  - Dynatrace Version 224 : cette version est facultative pour pousser la configuration vers Dynatrace for Gestion des événements.
- Versions prises en charge ServiceNow :
  - Utah
  - Vancouver
  - Washington DC
  - Xanadu

Informations importantes pour la mise à niveau Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Dynatrace

Avant de mettre à niveau vers la Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Dynatraceversion 1.10.0 ou ultérieure, désactivez les règles de réconciliation pour les tables étendant la table Application [cmdb_ci_appl]. Consultez l'article Règles de rapprochement (ServiceNow, ServiceWatch) sur plusieurs tables, comme le serveur Web Apache, l'arrêt d'une autre source de détection pour mettre à jour les champs de ces tables [KB1649455] dans la base de Now Support connaissances.

Configuration guidée

La configuration guidée pour fournit Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Dynatrace une séquence organisée de tâches pour configurer l'intégration sur votre instance. Pour accéder à la configuration guidée, reportez-vous à la section Configurer Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Dynatrace.

Tableau de bord des intégrations CMDB

L'application Éléments communs d'intégration pour CMDB de stockage fournit un tableau de bord avec une vue centrale de l'état, des résultats de traitement et des erreurs de traitement de toutes les intégrations installées. Vous pouvez voir les mesures pour toutes les exécutions d'intégration. Vous pouvez filtrer la vue sur une intégration spécifique CMDB , une durée spécifique ou une exécution d'intégration spécifique. Pour en savoir plus sur la surveillance Dynatrace des intégrations dans le CMDB tableau de bord des intégrations, reportez-vous à la section CMDB Utilisation du tableau de bord des intégrations.

Mappage de données

Les données provenant des sources de données sont mappées et transformées en définitions de classe d'élément ServiceNow CMDB de Dynatrace configuration (CI) à l'aide du moteur

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de transformation robuste (RTE). Les données sont insérées dans le ServiceNow CMDB moteur IRE (Identification and Reconciliation Engine).

La table suivante décrit les sources de données, les tables intermédiaires, les tables cibles en tant que CMDB classes CI et les Dynatrace entités importées par chaque source de données.

Mappage de données pour Dynatrace les entités

Source de données	Description	Table intermédiaire	CMDB Classes CI	Entités
Hôtes SGO-Dynatrace	Ingère les données de l'hôte à partir de Dynatrace. Contient des données d'ordinateur.	Hôtes SGO-Dynatrace [sn_dynatrace_integ_sg_dynatrace_hosts]	Ordinateur Adresse IP [cmdb_ci_ip_address] Valeur de clé Lorsque l'application Software Asset Management (SAM) n'est pas installée : Logiciel Instance logicielle Lorsque l'application SAM est installée : Installation de logiciel **Remarque :** Seules les données du système d'exploitation sont stockées dans les classes de CI Packages logiciels, Instance logicielle et Installation de logiciel.	Hôte
Processus SGO-Dynatrace	Ingère les données de processus	Processus SGO-Dynatrace [sn_dynatrace_integ_sg_dynatrace_processes]	La table cible est renseignée	Processus

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de données pour Dynatrace les entités (suite)

Source de données	Description	Table intermédiaire	CMDB Classes CI	Entités
	à partir de Dynatrace. Contient des données de processus en cours d'exécution.		à l'aide du mappage des dépendances d'applications (ADM). L'adaptateur ADM analyse les données importées et les arguments de ligne de commande, identifie la table appropriée en fonction des conditions incluses dans Découverte la liste Classifications de processus et insère les données dans la table, ce qui étend la table Application [cmdb_ci_appl]. Pour en savoir plus sur la classification des processus, consultez Classifieurs Discovery .	
Groupes de processus SGO-Dynatrace	Ingère les données des groupes de processus à partir de Dynatrace. Contient un groupe de processus similaires en cours d'exécution.	Groupes de processus SGO-Dynatrace [sn_dynatrace_integ_sg_dynatrace_process_groups]	Groupe	Groupe de processus
Services SGO-Dynatrace	Ingère les données de	Services SGO-Dynatrace [sn_dynatrace_integ_sg_dynatrace_services]	Service d'application calculé	Service

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de données pour Dynatrace les entités (suite)

Source de données	Description	Table intermédiaire	CMDB Classes CI	Entités
	service à partir de Dynatrace. Contient des informations relatives aux services détectés via l'agent Dynatrace . Peut être filtré à l'aide des propriétés des paramètres avancés.		Instance de base de données Valeur de clé	
Applications SGO-Dynatrace	Ingère les données de l'application à partir du Dynatracefichier . Contient des informations relatives aux applications définies manuellement. Les applications sont les parents de services représentant un groupe logique de services de niveau supérieur.	Applications SGO-Dynatrace [sn_dynatrace_integ_sg_dynatrace_applications]	Service d'application calculé Valeur de clé	Application
Relations d'application SGO-Dynatrace	Ingère les relations d'application à partir de Dynatrace. Renvoie les mêmes données que la source de données Services SGO-Dynatrace. Mappe les relations entre	Relations d'application SGO-Dynatrace [sn_dynatrace_integ_sg_dynatrace_application_relationships]	Service d'application calculé	Service

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de données pour Dynatrace les entités (suite)

Source de données	Description	Table intermédiaire	CMDB **Classes CI**	Entités
	les applications et les processus qui auraient pu être ignorées en raison des services filtrés.			

Une fois la configuration guidée terminée, vous pouvez configurer l'intégration à partir de Dynatrace laquelle extraire les données périodiquement. Les données sont chargées dans les tables intermédiaires, puis insérées dans les tables cibles.

Pour plus d'informations sur l'emplacement d'enregistrement des données lors de l'extraction des données à partir de , reportez-vous à la Dynatracesection CMDB Classes ciblées dans Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Dynatrace.

Vous pouvez utiliser l'application Centre d'intégration ETL pour afficher les cartes de données. Consultez Centre d'intégration ETL (3.2) pour plus d'informations.

Ressources supplémentaires

- Présentation de l'article Service Graph Connector for Observability Dynatrace sur le ServiceNow Community site
- Comment configurer Connecteur du graphe de services Dynatrace ? Article sur le ServiceNow Community site

Information associée

Connecteurs Service Graph

Propriétés du Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Dynatrace

Configurer Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Dynatrace

Utilisez le pour ingérer Base de données de gestion des configurations (CMDB) des Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Dynatrace données à l'aide des Dynatrace API REST. Ce connecteur est la deuxième génération de l'application Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Dynatrace développée par ServiceNow.

Avant de commencer

Pour l'utiliser Connecteur du graphe de services, vous avez besoin d'un abonnement à une unité d'abonnement basée sur l'application Gestion des opérations informatiques Visibilité (ITOM) ou sur l'application ITOM Découverte. Comme défini dans la section intitulée « Types de ressources informatiques gérées » dans la vue d'ensemble des unités d'abonnement ServiceNow pour votre abonnement, pour les ressources informatiques gérées qui sont créées ou modifiées dans le CMDB , Connecteur du graphe de servicesmais qui ne sont pas encore gérées par Visibilité ITOM ou Détection ITOM , ces ressources augmenteront la consommation d'unités d'abonnement de cette application. Passez en revue votre consommation actuelle d'unités d'abonnement dans Visibilité ITOM ou Détection ITOM pour vous assurer de la capacité disponible.

Dépendances et besoins :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- L'application Integration Commons for CMDB Store, qui est automatiquement installée.
- L'application de stockage Modèles de classe CI CMDB, qui est automatiquement installée. Consultez Application de stockage CMDB CI Class Models.
- Le module d'extension ITOM Discovery License (com.snc.itom.discovery.license). Vous devez activer ce module d'extension.
- Module d'extension Gestion des licences ITOM (com.snc.itom.license). Pour plus d'informations, consultez Demander la détection .
- Le module d'extension Datastream Action (com.glide.hub.action_type.datastream), qui est automatiquement installé.
- Observability Commons for CMDB (sn_observability), qui est uniquement requis pour l'ingestion d'événements et qui devra être installé avant d'installer le connecteur pour que la gestion des événements fonctionne. Pour plus d'informations, consultez Observability Commons pour CMDB sur le ServiceNow Store.

Remarque : Pour accéder à l'API Dynatrace , vous avez besoin d'un jeton d'accès avec le périmètre Lire les entités (entities.read).

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Connecteurs du graphe de services** > **Observability Dynatrace** > **Configuration**.
2. Sur la page Mise en route, sélectionnez **Démarrer**.
3. Définissez des valeurs d'impact pour les grappes et faites en sorte que le connecteur accède au `SNC. API ImpactManager`.

   Remarque : Cette étape s'affiche lors de l'installation d'Observability Commons.

   a. Sur la page Configuration, dans Activer l'accès à SNC. Section Gestionnaire d'impact, sélectionnez la tâche **Copier le script dans le périmètre global** .

   b. Dans la section Copier le script dans le périmètre global, copiez le script.
      i. Sélectionnez **Configurer**.
      ii. Passez au périmètre global.
      iii. Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (icône).
      iv. Sélectionnez **Insérer et rester**.
      v. Sélectionnez **Marquer comme terminé**.

   c. Dans la section Vérifier que le script est copié correctement, vérifiez le script.
      i. Sélectionnez **Configurer**.
      ii. Sélectionnez le `EvtMgmtImpactManagerMediator` script et vérifiez qu'il a bien été copié dans le champ d'application global.
      iii. Dans le champ **Accessible à partir de** , assurez-vous que sa valeur est définie sur **Tous les périmètres de l'application**.
      iv. Sélectionnez **Marquer comme terminé**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Configurez la configuration de base.

   a. Sur la page Configuration, dans la section De base, sélectionnez la tâche **Configurer le jeton d'authentification pour Dynatrace** .

   b. Sur la page suivante, dans la section Configurer le jeton d'authentification pour Dynatrace, configurez le jeton d'authentification.

      i. Sélectionnez **Configurer**.

      ii. Dans le champ **Clé API** , saisissez `api-token <votre jeton API>`.

      Par exemple, `api-token mytokenid`.

      iii. Sélectionnez **Marquer comme terminé**.

   c. Dans la section Configurer la connexion HTTP pour Dynatrace, configurez la connexion HTTP.

      i. Sélectionnez **Configurer**.

      ii. Mettez à jour le champ **Hôte** avec un nom d'hôte complet pour votre instance Dynatrace.

      Par exemple, `abc123.live.dynatrace.com`.

      Le nom d'hôte est automatiquement renseigné dans le champ **URL de connexion** .

      iii. Activez l'utilisation d'un Serveur MID, cochez la case **Utiliser un serveur MID** .

      > **Remarque :** La connexion HTTP sera préconfigurée pour utiliser la clé API qui a été configurée lors de la tâche de configuration précédente.

      iv. Sélectionnez **Marquer comme terminé**.

   d. Testez la connexion HTTP.

      i. Dans la section Test de la connexion, sélectionnez **Configurer**.

      ii. Pour tester la configuration de la connexion, sélectionnez **Tester la connexion**.

      > **Remarque :** Si l'un des tests présente des erreurs, suivez les suggestions pour y remédier.

      iii. Définissez la tâche de test de la connexion comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminée**.

   e. Dans la section Créer un modèle de charge utile de notification par défaut, sélectionnez **Configurer**.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Vous avez besoin d'un jeton d'accès avec les champs d'application suivants :

- Configuration de lecture (ReadConfig)
- Configuration d'écriture (WriteConfig)
- Lire les journaux (LogExport)
- Lire les mesures (metrics.read)
- Paramètres de lecture (settings.read)
- Paramètres d'écriture (settings.write)
- Lire les journaux (logs.read)

i. Mettez à jour le nom du modèle de charge utile, si nécessaire.

ii. Sélectionnez **Configuration de notification de problème**.

iii. Définissez la tâche Créer un modèle de charge utile de notification par défaut sur Terminé en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

f. Facultatif : Si vous souhaitez prendre en charge plusieurs instances, dans la section Mettre à niveau les clés natives sources, sélectionnez **Configurer**.

i. Passez au périmètre global.

ii. Entrez le script suivant.

```
var gr = new GlideRecord("sys_object_source");
gr.addQuery("name", "SGO-Dynatrace");
var grOR = gr.addQuery("id", "STARTSWITH", "HOST-");
grOR.addOrCondition("id", "STARTSWITH", "PROCESS_GROUP_INSTANCE-");
grOR.addOrCondition("id", "STARTSWITH", "PROCESS_GROUP-");
grOR.addOrCondition("id", "STARTSWITH", "SERVICE-");
grOR.addOrCondition("id", "STARTSWITH", "APPLICATION-");
gr.query();
while (gr.next()) {
    gr.setValue("id", "f379137e075820107add6a77c4a93538|||" +
 gr.getValue("id"));
    gr.update();
}
```

iii. Sélectionnez **Exécuter le script**.

iv. Dans le menu Champ d'application, sélectionnez **Service Graph Connector for Observability Dynatrace** puis **Marquer comme terminé**.

5. Pour un locataire compatible avec Grail, configurez les informations d'identification du client OAuth 2.0 et testez la connexion.
Pour plus d'informations sur Dynatrace les informations d'identification OAuth, consultez Authentification pour l'API Account Management sur le site de la Dynatrace documentation.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Définissez l'état de Dynatrace Grail pour indiquer si vous utilisez le locataire compatible avec Grail.

> **Remarque :**
>
> Vous pouvez vérifier l'activation de Grail en contactant votre Dynatrace administrateur.

i. Dans la section Configurer Dynatrace Grail OAuth de la page Configuration de Service Graph Connector for Observability Dynatrace, sélectionnez **Mise en route**.

ii. Pour la tâche Définir l'état Dynatrace Grail , sélectionnez **Configurer** et examiner ou modifier les paramètres de propriété d'un locataire compatible avec Grail.

iii. Si vous avez un locataire compatible avec Grail, définissez le champ **Valeur** de la *grailEnabled* propriété sur `vrai`.

Sinon, laissez la valeur définie sur `faux`.

iv. Définissez la tâche Configurer Dynatrace Grail OAuth comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

b. Ajouter une nouvelle connexion OAuth.

> **Remarque :** Vous avez besoin d'un jeton OAuth avec les autorisations de périmètre suivantes dans Grail :
>
> - stockage :journaux :lecture
> - stockage :catégories :lecture

i. Dans la section Configurer les informations d'identification OAuth, sélectionnez **Configurer**.

ii. Sur la page qui s'ouvre Concepteur de flux dans un nouvel onglet de navigateur, sélectionnez **Ajouter une connexion**.

iii. Entrez un nom, l'URL de connexion, l'ID client OAuth et les détails du secret client OAuth.

iv. Sélectionnez **Créer et obtenir un jeton OAuth**.

v. Revenez à la page de configuration guidée.

vi. Définissez la tâche Configurer les informations d'identification OAuth comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

c. Testez la nouvelle connexion OAuth.

i. Dans la section Test de la connexion, sélectionnez **Configurer**.

ii. Pour tester la configuration de la connexion, sélectionnez **Tester la connexion**.

iii. Lorsque le champ **État** est défini sur **Réussite**, sélectionnez **Mettre à jour** pour fermer la boîte de dialogue Tester la connexion et revenir à la page de configuration guidée.

Si l'un des tests présente des erreurs, suivez les suggestions pour y remédier.

iv. Définissez la tâche de test de la connexion comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminée**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Configurez les configurations supplémentaires.

   a. Sur la page Configuration guidée, dans la section Avancé, sélectionnez la tâche **Paramètres avancés** .

   b. Dans la section Paramètres avancés, sélectionnez **Configurer** et examiner ou modifier les paramètres existants pour une configuration personnalisée.
   Vous pouvez configurer les paramètres suivants :

   - Examinez la taille de page utilisée dans les demandes d'API REST pour extraire des entités Dynatrace.
   - Définissez le nombre de jours pendant lesquels un élément de configuration (CI) peut être inactif avant d'être ignoré.
   - Saisissez le pourcentage de nœuds de grappe d'applications qui doivent être dans un état pour soulever cet état à son parent dans la carte de services.

     Par exemple, vous pouvez définir le pourcentage de nœuds qui doivent passer à l'état critique pour que le parent d'une grappe soit dans un état critique. Si une grappe comporte 10 nœuds, la définition de la valeur de la propriété sur `70` requiert qu'au moins 7 des 10 nœuds de la grappe passent à un état critique pour se répercuter jusqu'au service parent de la grappe.

   - Activez l'ingestion d'événements qui n'ont pas de CI correspondant dans le CMDBfichier .
   - Activez le remplissage des CI d'application (cmdb_ci_appl) à partir de Dynatrace (processus Dynatrace) pendant les importations planifiées.

   c. Sélectionnez **Enregistrer**.

   d. Sélectionnez **Marquer comme terminé** pour la tâche Paramètres avancés.

   e. Configurez les propriétés de la connexion pour la Dynatrace connexion.

      i. Dans la section Configurer les paramètres d'instance, sélectionnez **Configurer**.

      ii. Dans la liste connexe Propriétés de connexion du graphe de services, configurez les propriétés de l'enregistrement de connexion.

Dynatrace Propriétés de connexion

Propriété	Description
managementZoneNames	Entrez le nom de la zone de gestion à extraire de votre Dynatrace environnement. Pour plusieurs entrées, séparez les noms de zones par des virgules.
balises	Entrez le nom des balises à extraire de votre Dynatrace environnement. Pour plusieurs entrées, séparez les balises par des virgules.
Types de services	Entrez le nom de la zone de gestion à extraire de votre Dynatrace environnement. Pour les entrées multiples, séparez les types de services par des virgules.
managementZoneIds	Entrez le nom de la zone de gestion à extraire de votre Dynatrace environnement. Pour plusieurs entrées, séparez les ID de zone par des virgules.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

iii. Sélectionnez **Mettre à jour**.

iv. Terminez la tâche Configurer les paramètres d'instance en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

f. Exécutez le *Fix Older Ids* script correctif pour migrer les ID des données importées du format précédent vers le dernier format des ID des objets.

> **Remarque :** À partir de la version 1.9.0 de , Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Dynatracele dernier format des ID d'objets, à savoir l'encodage Base64, est utilisé pour l'importation de données. Le *Fix Older Ids* script correctif migre toutes les données existantes avec les ID d'objets précédents vers le format le plus récent.

g. Configurez les paramètres de notification.

La configuration permet d'extraire des événements ITOM de Dynatrace l'instance ServiceNow .

i. Dans la section Configurer la notification de problème, sélectionnez **Configurer**.

ii. Pour pousser la configuration à , sélectionnez **Configuration de notification de**Dynatrace problème.

iii. Pour recevoir la configuration de , sélectionnez **Extraire la configuration** de Dynatracenotification.

iv. Terminez la tâche Configurer la notification de problème en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

7. Nettoyez les enregistrements de l'instance précédente.

> **Remarque :** Si vous ne migrez pas à partir de la version précédente Dynatrace , vous pouvez ignorer cette étape.

a. Sur la page de configuration, dans la section Nettoyer les enregistrements à partir de l'intégration précédente, sélectionnez la tâche **Exécuter la nouvelle intégration** .

b. Sur la page suivante, dans la section Exécuter la nouvelle intégration, sélectionnez **Configurer** , puis sélectionnez **Mettre à jour**.

c. Sélectionnez **Marquer comme terminé**.

d. Dans la section Vérifier que l'exécution de l'intégration est terminée, vérifiez l'exécution de l'intégration.

i. Sélectionnez **Configurer**.

ii. Dans le champ **État** , attendez que le champ passe à **Terminé** ou **Terminé avec des erreurs**.

Il est normal d'avoir des erreurs lors de la migration à partir d'une version plus ancienne.

iii. Pour actualiser la liste, sélectionnez et maintenez enfoncé (ou cliquez avec le bouton droit de la souris) sur l'en-tête, puis sélectionnez **Actualiser la liste**.

iv. Sélectionnez **Marquer comme terminé**.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

e. Dans la section Supprimer les services d'application restants de la version précédente, sélectionnez **Configurer** pour supprimer tous les services d'application dont vous n'avez plus besoin lors de l'intégration précédente.

f. Sélectionnez **Marquer comme terminé**.

g. Dans la section Nettoyer les restes d'identification - Copier le script, copiez le script.

i. Sélectionnez **Configurer**.

ii. Changez le champ d'application actuel en **Global**.

iii. Sélectionnez l'icône de menu (

iv. Sélectionnez **Insérer et rester**.

v. Sélectionnez **Marquer comme terminé**.

h. Dans la section Nettoyer les restes d'identification - Exécuter le script, exécutez le script.

i. Sélectionnez **Configurer**.

ii. Sélectionnez l'enregistrement du script que vous avez copié.

iii. Sélectionnez **Mettre à jour**.

8. Facultatif : Ajoutez plusieurs instances.

Remarque : Si vous n'avez pas besoin d'ajouter plusieurs instances, vous pouvez ignorer cette étape.

a. Dans la section Ajouter plusieurs instances de la page Connecteur du graphe de services pour Microsoft Defender , sélectionnez **Démarrer**.

b. Mettez à jour l'accès à la source de données pour créer une source de données pour la nouvelle connexion.

i. Assurez-vous que vous disposez des autorisations de modification pour la table Source de données [sys_data_source].

ii. Pour la tâche Mettre à jour l'accès à la source de données , sélectionnez **Configurer**.

iii. Pour modifier l'enregistrement, sélectionnez le périmètre de l'application **dans** le sélecteur d'application.

iv. Dans la liste connexe Accès à l'application du formulaire Source de données qui s'ouvre dans un nouvel onglet, cochez les cases **Peut créer**, **Peut mettre à jour** et **Peut supprimer** .

v. Sélectionnez **Mettre à jour** pour revenir à la page de configuration guidée.

vi. Sélectionnez le périmètre de l'application **Service Graph Connector for Observability Dynatrace** dans le sélecteur d'application.

vii. Définissez la tâche Mettre à jour l'accès à la source de données comme terminée en **sélectionnant Marquer comme terminé**.

c. Mettez à jour l'accès à l'importation de données planifiée pour créer une importation planifiée pour la nouvelle connexion.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

i. Assurez-vous que vous disposez des autorisations de modification pour la table Importation de données planifiée [scheduled_import_set].

ii. Pour la tâche Mettre à jour l'accès à l'importation de données planifiée , sélectionnez **Configurer**.

iii. Pour modifier l'enregistrement, sélectionnez le périmètre de l'application **dans** le sélecteur d'application.

iv. Dans la liste connexe Accès à l'application du formulaire Source de données qui s'ouvre dans un nouvel onglet, cochez les cases **Peut créer**, **Peut mettre à jour** et **Peut supprimer** .

v. Sélectionnez **Mettre à jour** pour revenir à la page de configuration guidée.

vi. Sélectionnez le périmètre de l'application **Service Graph Connector for Observability Dynatrace** dans le sélecteur d'application.

vii. Définissez la tâche Mettre à jour l'accès à l'importation de données planifiée comme terminée en **sélectionnant Marquer comme terminé**.

d. Mettez à jour l'accès à la valeur pour créer la source de données pour la nouvelle connexion.

i. Assurez-vous que vous disposez des autorisations de modification pour la table Valeur [sys_variable_value].

ii. Pour la tâche Mettre à jour l'accès à la valeur , sélectionnez **Configurer**.

iii. Pour modifier l'enregistrement, sélectionnez le périmètre de l'application **dans** le sélecteur d'application.

iv. Dans la liste connexe Accès à l'application du formulaire Source de données qui s'ouvre dans un nouvel onglet, cochez les cases **Peut créer**, **Peut mettre à jour** et **Peut supprimer** .

v. Sélectionnez **Mettre à jour** pour revenir à la page de configuration guidée.

vi. Sélectionnez le périmètre de l'application **Service Graph Connector for Observability Dynatrace** dans le sélecteur d'application.

vii. Définissez la tâche Mettre à jour l'accès des valeurs sur Terminé en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

e. Effacez le cache de la source de données et du jeu d'importation pour la nouvelle connexion.

i. Pour la tâche Effacer le cache pour la source de données et le jeu d'importation , sélectionnez **Configurer**.

ii. Pour modifier l'enregistrement, sélectionnez le périmètre de l'application **dans** le sélecteur d'application.

iii. Dans le champ **Exécuter le script (JavaScript exécuté sur le serveur),** saisissez le script suivant :

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");

GlideTableManager.invalidateTable("scheduled_import_set");
GlideCacheManager.flushTable("scheduled_import_set");

GlideTableManager.invalidateTable("sys_variable_value");
GlideCacheManager.flushTable("sys_variable_value");
```

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

iv. Sélectionnez **Exécuter le script**.

v. Sélectionnez le périmètre de l'application **Service Graph Connector for Observability Dynatrace** dans le sélecteur d'application.

vi. Définissez l'option Effacer le cache pour la tâche de source de données et de jeu d'importation sur Terminé en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

f. Ajoutez une autre connexion.

i. Assurez-vous que le périmètre de l'application est défini sur **Connecteur du graphe de services pour Observabilité** dans le sélecteur d'application.

ii. Pour la tâche Ajouter une autre connexion , sélectionnez **Configurer**.

iii. Sur la page qui s'ouvre Concepteur de flux dans un nouvel onglet de navigateur, sélectionnez **Ajouter une connexion**.

iv. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Connexion

Champ	Description
Nom de la connexion	Nom d'affichage de la connexion.
Nom d'hôte de la connexion	Nom d'hôte de l'instance Dynatrace .
Clé API	Dynatrace Clé API. **Remarque :** La clé API doit être précédée d'un jeton d'API.

v. Sélectionnez **Créer une connexion**.

vi. Revenez à la page de configuration guidée.

vii. Définissez la tâche Ajouter une autre connexion comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

g. En cas d'utilisation d'un locataire compatible avec Grail, configurez des connexions OAuth 2.0 supplémentaires.

i. Pour la tâche Ajouter une autre connexion OAuth , sélectionnez **Configurer**.

ii. Sur la page qui s'ouvre Concepteur de flux dans un nouvel onglet de navigateur, sélectionnez **Ajouter une connexion**.

iii. Entrez un nom, l'URL de connexion, l'ID client OAuth et les détails du secret client OAuth.

iv. Sélectionnez **Créer et obtenir un jeton OAuth**.

v. Revenez à la page de configuration guidée.

vi. Définissez la tâche Ajouter une autre connexion OAuth sur Terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

h. En cas d'utilisation d'un locataire compatible avec Grail, sélectionnez l'alias d'informations d'identification du client OAuth 2.0 créé précédemment dans la tâche Ajouter une autre connexion OAuth .

i. Pour la tâche Lier l'enregistrement de connexion avec les informations d'identification du client OAuth , sélectionnez **Configurer**.

ii. Dans le champ **Alias de connexion et d'informations d'identification OAuth 2.0** , recherchez et sélectionnez l'alias de connexion OAuth que vous avez créé au cours de l'étape 8.g.

iii. Dans **l'enregistrement de connexion du graphe de services**, recherchez et sélectionnez l'enregistrement de connexion que vous avez créé à l'étape .8.f

iv. Sélectionnez **Soumettre**.

v. Revenez à la page de configuration guidée.

vi. Définissez la tâche Lier l'enregistrement de connexion avec les informations d'identification du client OAuth pour qu'elle soit terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

i. Facultatif : Configurez le Serveur MID pour la connexion que vous avez créée.

i. Pour la tâche Configurer les Mid Servers , sélectionnez **Configurer**.

ii. Sélectionnez le nom de la connexion que vous avez créée.

iii. Cochez la case **Utiliser un MID Server** .

iv. Sélectionnez **Mettre à jour**.

v. Définissez la tâche Configurer les Mid Servers comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

j. Configurez les paramètres d'instance.

i. Dans la section Configurer les instances, sélectionnez **Configurer**.

ii. Sélectionnez le nom de la connexion que vous souhaitez configurer, puis sélectionnez **Mettre à jour**.

iii. Définissez la tâche de configuration des instances sur Terminée en sélectionnant **Marquer comme terminée**.

k. Testez les nouvelles connexions.

i. Pour la tâche Tester les connexions, sélectionnez **Configurer**.

ii. Sélectionnez le nom de la connexion que vous souhaitez tester.

iii. Pour valider la configuration de la source de données, sélectionnez **Tester le chargement de 20 enregistrements**.

iv. Lorsque le champ **État** est défini sur **Réussite**, sélectionnez **Mettre à jour** pour fermer la boîte de dialogue Tester la connexion et revenir à la page de configuration guidée.

Si l'un des tests présente des erreurs, suivez les suggestions pour y remédier.

v. Définissez la tâche de test des connexions comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminée**.

l. Créez des modèles de charge utile de notification par défaut.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

i. Assurez-vous que vous disposez du jeton d'accès avec les champs d'application suivants :
   - Configuration de lecture (ReadConfig)
   - Configuration d'écriture (WriteConfig)
   - Lire les journaux (LogExport)
   - Lire les mesures (metrics.read)

ii. Pour la tâche Créer des modèles de charge utile de notification par défaut, sélectionnez **Configurer**.

iii. Sélectionnez la connexion pour laquelle vous souhaitez créer un modèle de charge utile de notification par défaut.

iv. Mettez à jour le nom du modèle de charge utile, si nécessaire.

v. Sélectionnez **Configuration de notification de problème**.

La notification est créée avec les paramètres de charge utile, comme décrit dans la table suivante.

Paramètres de charge utile de notification

Paramètre	Description
name	Nom de la notification. Le nom est automatiquement ajouté à la `notification de problème par défaut de ServiceNow` en préfixe et le nom de l'instance y est ajouté.
alertingProfile (en anglais seulement)	ID du profil d'alerte dans Dynatrace.
type	Type de charge utile qui est automatiquement définie sur `webhook`.
URL	URL Webhook au format `https://https://<nom d'instance>.service-now.com/ /api/sn_em_connector/em/inbound_event ?source=SGO-Dynatrace`.
charge utile	Charge utile personnalisée créée pour la notification au format suivant :

```
{

  "ImpactedEntities": {ImpactedEntities},

  "ImpactedEntity": "{ImpactedEntity}",

  "PID": "{PID}",

  "ProblemDetailsHTML": "{ProblemDetailsHTML}",

  "ProblemDetailsJSON": {ProblemDetailsJSON},

  "ProblemDetailsMarkdown":
 "{ProblemDetailsMarkdown}",

  "ProblemDetailsText": "{ProblemDetailsText}",

  "ProblemID": "{ProblemID}",
```


© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètre	Description

	<pre>"ProblemImpact": "{ProblemImpact}",
	"ProblemSeverity": "{ProblemSeverity}",
	"ProblemTitle": "{ProblemTitle}",
	"ProblemURL": "{ProblemURL}",
	"State": "{State}",
	"Tags": "{Tags}"
	}</pre>

vi. Répétez les étapes pour chaque connexion.

vii. Définissez la tâche Créer des modèles de charge utile de notification par défaut sur Terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

9. Configurer des tâches d'importation planifiées.

a. Dans la section Configurer des tâches d'importation planifiée de la page Connecteur du graphe de services pour Microsoft Defender , sélectionnez **Mise en route**.

b. Pour la tâche Configurer les tâches d'importation planifiées, sélectionnez **Configurer**.

c. Sélectionnez le nom de l'importation planifiée que vous souhaitez exécuter.

d. Dans le formulaire Importation de données planifiée, vérifiez les valeurs de champ de la tâche planifiée et cochez la case **Actif** .

Pour plus d'informations, consultez Planifier une importation de données .

e. Sélectionnez **Mettre à jour**.

f. Définissez la tâche Configurer les tâches d'importation planifiée sur Terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

CMDB Classes ciblées dans Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Dynatrace

Une fois la configuration guidée terminée, vous pouvez configurer l'intégration pour extraire périodiquement les données de Dynatrace. Les données sont enregistrées dans des tables qui s'étendent à partir de la table Élément de configuration [cmdb_ci].

Application [cmdb_ci_appl]

Les attributs suivants dans la table Application [cmdb_ci_appl] sont renseignés par les données collectées.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Classe	sys_class_name
Nom	name
Commande du processus en cours	running_process_command
Paramètres clés du processus en cours	running_process paramètres clés
Fichier de configuration	config_file
Répertoire d'installation	install_directory
Statut opérationnel	operational_status
Version	version

Relation créée pour l'application

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Application [cmdb_ci_appl]	Runs on::Runs	Ordinateur [cmdb_ci_computer]

Remarque : D'après la Découverte liste Classifications des processus, les tables qui étendent la table Application [cmdb_ci_appl] sont renseignées par la source de données des processus SGO-Dynatrace [sn_dynatrace_integ_sg_dynatrace_processes].

Service d'application calculé [cmdb_ci_service_calculated]

Les attributs suivants dans la table Service d'application calculé [cmdb_ci_service_calculated] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID de corrélation	correlation_id
Masquer dans le tableau de bord	hide_from_dashboard
Métadonnées	metadonnées
Statut opérationnel	operational_status
État du Service Populator	populator_status
Service Populator	service_populator
Type de service	type

Relations créées pour le service d'application calculé

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Service d'application calculé [cmdb_ci_service_calculated]	Depends on::Used by	Élément de configuration [cmdb_ci]
Service d'application calculé [cmdb_ci_service_calculated]	Runs on::Runs	Ordinateur [cmdb_ci_computer]

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour le service d'application calculé (suite)

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Service d'application calculé [cmdb_ci_service_calculated]	Contains::Contained by	Groupe [cmdb_ci_group]
Service d'application calculé [cmdb_ci_service_calculated]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Ordinateur [cmdb_ci_computer]

Les attributs suivants de la table Ordinateur [cmdb_ci_computer] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
Classe	sys_class_name
Nombre de cœurs du processeur	cpu_core_count
Domaine DNS	dns_domain
Nom de domaine complet	fqdn
Est virtuel	virtuel
Système d'exploitation	os
Version du système d'exploitation	os_version
RAM (Mo)	ram

Relations créées pour l'ordinateur

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Ordinateur [cmdb_ci_computer]	Owns::Owned by	Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]
Ordinateur [cmdb_ci_computer]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]
Ordinateur [cmdb_ci_computer]	Référence	Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]

Instance de base de données [cmdb_ci_db_instance]

Les attributs suivants de la table Instance de base de données [cmdb_ci_db_instance] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Édition	édition
Nom	name
Port(s) TCP	tcp_port

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour l'instance de base de données

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Instance de base de données [cmdb_ci_db_instance]	Depends on::Used by	Élément de configuration [cmdb_ci]
Instance de base de données [cmdb_ci_db_instance]	Contains::Contained by	Groupe [cmdb_ci_group]
Instance de base de données [cmdb_ci_db_instance]	Depends on::Used by	Application [cmdb_ci_appl]
Instance de base de données [cmdb_ci_db_instance]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Groupe [cmdb_ci_group]

L'attribut suivant dans la table Groupe [cmdb_ci_group] est renseigné par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name

Relation créée pour le groupe

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Groupe [cmdb_ci_group]	Contains::Contained by	Application [cmdb_ci_appl]

Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]

Les attributs suivants dans la table Adresse IP [cmdb_ci_ip_address] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Adresse IP	ip_address
Version IP	ip_version
Nom	name

Valeur clé [cmdb_key_value]

Les attributs suivants dans la table Valeur de clé [cmdb_key_value] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Clé	key

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Valeur	valide

Logiciel [cmdb_ci_spkg]

Les attributs suivants dans la table Logiciel [cmdb_ci_spkg] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Clé	key
Nom	name
Version	version

Relation créée pour le logiciel

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Logiciel [cmdb_ci_spkg]	Référence	Instance logicielle [cmdb_software_instance]

Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]

Les attributs suivants de la table Installation de logiciel [cmdb_sam_sw_install] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom d'affichage	display_name
Version	version

Instance logicielle [cmdb_software_instance]

Les attributs suivants de la table Instance logicielle [cmdb_software_instance] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
Installé le	installed_on

Relation créée pour l'instance logicielle

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Instance logicielle [cmdb_software_instance]	Référence	Ordinateur [cmdb_ci_computer]

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer des notifications push à partir de Dynatrace

Configurez des notifications push d'événements à partir d'une DynatraceServiceNow instance installée Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Dynatrace .

Avant de commencer

Si vous n'avez pas de profil d'alerte dans Dynatrace, procédez comme suit pour en créer un :

1. Accédez à la **Paramètres** > **Alerte** > **Profils d'alerte**.
2. Configurez un profil d'alerte en fonction des besoins de votre entreprise.

> **Remarque :** Pour plus d'informations sur la configuration d'un profil d'alerte, consultez Profils d'alerte sur le site de documentation Dynatrace.

Observability Commons pour CMDB doit être installé.

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Dans l'instance Dynatrace , accédez à **Paramètres** > **Intégration** > **Notifications de problèmes**.
2. Cliquez sur **Ajouter une notification**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Valeur
Type de notification	Intégration pe
Nom d'affichage	Nom de la not
URL webhook	Utilisez l'URL su `sn_em_connec`
En-têtes HTTP supplémentaires > Créer une autorisation de base	**a.** Dans l'instan en procéda **i.** Accédez **ii.** Sélectionn **iii.** Définissez **iv.** Décochez **v.** Mettez à j **b.** Définissez le **c.** Définissez le **d.** Cliquez sur **A**

Charge utile personnalisée	Utilisez la charg
	`{`
	`"Impacte`
	`"Impacte`

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur
	"PID": " "ProblemI "ProblemI "ProblemI "ProblemI "ProblemI "ProblemI "ProblemS "ProblemT "ProblemU "State": "Tags": " }
Profil d'alerte	Sélectionnez le
Envoi de notifications de test	Cliquez pour e

Traduction automatique

Propriétés du Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Dynatrace

Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Dynatrace Les propriétés contrôlent le comportement du connecteur.

Propriétés de la connexion

Ces propriétés de connexion sont disponibles pour Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Dynatrace.

Remarque : Pour ouvrir la table Propriétés de connexion du graphe de services [sn_cmdb_int_util_service_graph_connection_property] pour le connecteur, naviguez vers **Tout** > **Connecteurs du graphe de services** > **Observability Dynatrace** > **Connexions** et sélectionnez le nom de la connexion. Les propriétés de connexion sont affichées dans la liste connexe Propriétés de connexion du graphe de services.

Propriétés de connexion pour Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Dynatrace

Propriété	Description
managementZoneIds	Entrez une liste d'ID de gestion à extraire à partir de .Dynatrace Pour plusieurs entrées, séparez les ID par des virgules.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés de connexion pour Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Dynatrace (suite)

Propriété	Description
managementZoneNames	Entrez une liste des zones de gestion à Dynatraceextraire. Pour plusieurs entrées, séparez les noms par des virgules.
balises	Entrez une liste de balises à extraire à partir de .Dynatrace Pour plusieurs entrées, séparez les balises par des virgules.
Activé par grail	Définissez la propriété sur `vrai` pour un locataire compatible avec Grail.
Connexion OAuth	Affichez l'ID système de l'alias de connexion et d'informations d'identification OAuth lié à l'enregistrement de connexion du graphe de services.
Types de services	Entrez une liste de types de services à CMDBpartir de Dynatrace laquelle ingérer les données. Pour les entrées multiples, séparez les types de services par des virgules. **Remarque :** Tous les types de services, à l'exception de DATABASE_SERVICE, sont mappés à la table Service d'application calculé [cmdb_ci_service_calculated]. CMDB Le type de service DATABASE_SERVICE est mappé à la table Instance de base de données [cmdb_ci_db_instance]. CMDB Les valeurs valides sont : • BACKGROUND_ACTIVITY • CICS_SERVICE • CUSTOM_SERVICE • DATABASE_SERVICE • ENTERPRISE_SERVICE_BUS_SERVICE • EXTERNE • IBM_INTEGRATION_BUS_SERVICE • IMS_SERVICE • MESSAGING_SERVICE • QUEUE_LISTENER_SERVICE • RMI_SERVICE • RPC_SERVICE • WEB_REQUEST_SERVICE • WEB_SERVICE

Propriétés système

Ces propriétés système sont disponibles pour Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Dynatrace.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Pour ouvrir la table Propriétés système [sys_properties], saisissez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation.

Propriétés système pour Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Dynatrace

Propriété	Description
sn_dynatrace_integ.critical_cluster_threshold	Saisissez le pourcentage de nœuds de grappe d'applications qui doivent être dans un état pour soulever cet état à son parent dans la carte de services. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : `75` • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
sn_dynatrace_integ.default_from_value_days	Entrez le nombre de jours pendant lesquels un élément de configuration (CI) peut être inactif avant d'être ignoré. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : `300` • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
sn_dynatrace_integ.events_for_unmatched_ci.enabled	Définissez la propriété sur `vrai` pour ingérer des événements qui n'ont pas de CI correspondant dans CMDB. • Type : true | false • Valeur par défaut : `faux` • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
sn_dynatrace_integ.page_size	Entrez la taille de page utilisée dans les demandes REST pour extraire Dynatrace des entités. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : `50` • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
sn_dynatrace_integ.populate_applications	Définissez la propriété sur `vrai` pour renseigner les CI d'application [cmdb_ci_appl] à partir des Dynatrace processus.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système pour Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Dynatrace (suite)

Propriété	Description
	Définissez la propriété sur `faux` pour ignorer les CI de l'application [cmdb_ci_appl]. • Type : true | false • Valeur par défaut : `faux` • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties] **Remarque :** Cette propriété est lue via les importations planifiées. L'exécution manuelle des sources de données Processus SGO-Dynatrace et Groupes de processus SGO-Dynatrace ne tiendra pas compte de cette propriété.

Accéder aux détails de connexion de Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Dynatrace

Vous pouvez accéder aux détails de connexion du Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Dynatrace dans une vue unique à l'aide de l'infrastructure de connexion commune incluse dans l'application de stockage Éléments communs d'intégration pour CMDB (sn_cmdb_int_util).

Avec l'infrastructure de connexion commune, vous pouvez accéder à toutes les connexions utilisées par le Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Dynatracefichier . Les détails de la connexion comprennent l'alias de connexion, les propriétés de la connexion, les sources de données et les importations planifiées de données associées à une connexion. Vous pouvez également tester la connexion.

Accéder aux détails d'une Dynatrace connexion

Accédez aux détails d'une Dynatrace connexion configurée pour le Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Dynatrace.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Connecteurs du graphe de services** > **Observability Dynatrace** > **Connexions**.
2. Dans la colonne **Nom** de la liste Connexions du graphe de services, sélectionnez une connexion.
3. Sur la page des détails, affichez les détails de la connexion tels que le nom de la connexion, l'alias et les sources de données.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez une liste connexe pour afficher plus de détails sur la connexion.
5. Facultatif : Sélectionnez le lien connexe Test de la **connexion** pour tester la connexion.

Information associée

Propriétés du Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Dynatrace

Accéder aux détails de connexion de Connecteurs Service Graph

Connecteur du graphe de services pour Observabilité : New Relic (1.2.1)

Utilisez le pour ingérer CMDB les Connecteur du graphe de services pour Observabilité : New Relic données d'une New Relic installation à l'aide des API REST. Pousser les événements d'un New Relic vers l'autre ServiceNow avec Gestion des événements.

Demander des applications dans l'App Store

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

Versions prises en charge

- New Relic version : Dernier test le 01 mars 2023
- Versions prises en charge ServiceNow :
  - Tokyo
  - Utah
  - Vancouver
  - Washington DC

Configuration guidée

La configuration guidée pour fournit Connecteur du graphe de services pour Observabilité : New Relic une séquence organisée de tâches pour configurer l'intégration sur votre instance. Pour accéder à la configuration guidée, reportez-vous à la section Configurer Connecteur du graphe de services pour Observabilité : New Relic.

Tableau de bord des intégrations CMDB

L'application Éléments communs d'intégration pour CMDB de stockage fournit un tableau de bord avec une vue centrale de l'état, des résultats de traitement et des erreurs de traitement de toutes les intégrations installées. Vous pouvez voir les mesures pour toutes les exécutions d'intégration. Vous pouvez filtrer la vue sur une intégration spécifique CMDB , une durée spécifique ou une exécution d'intégration spécifique. Pour plus de détails sur la surveillance des intégrations d'Observability New Relic dans le CMDB tableau de bord des intégrations, reportez-vous à la section CMDB Utilisation du tableau de bord des intégrations.

Mappage de données

Les données provenant des sources de données sont mappées et transformées en définitions de classe d'élément ServiceNow CMDB de New Relic configuration (CI) à l'aide du moteur de transformation robuste (RTE). Les données sont insérées dans le ServiceNow CMDB moteur IRE (Identification and Reconciliation Engine).

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les sources de données suivantes sont incluses pour New Relic:

- Services d'application SG-New Relic
- Applications SG-New Relic
- Disques SG-New Relic
- Hôtes SG-New Relic
- Réseaux SG_New Relic

Lorsque vous avez terminé la configuration guidée, vous pouvez configurer l'intégration pour extraire périodiquement des données de l'application New Relic . Les données sont chargées dans les tables intermédiaires suivantes :

- Applications SG-New Relic [sn_newrelic_integ_sg_new_relic_applications]
- Services d'application SG-New Relic [sn_newrelic_integ_application_services]
- Disques SG-New Relic [sn_newrelic_integ_disks]
- Hôtes SG-New Relic [sn_newrelic_integ_hosts]
- SG_New Relic Networks [sn_newrelic_integ_networks]

Les données sont ensuite insérées dans les tables cibles suivantes :

- Application [cmdb_ci_appl]
- Service d'application [cmdb_ci_service_calculated]
- Disque [cmdb_ci_disk]
- Adresse IP[cmdb_ci_ip_address]
- Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]
- Processus en cours [cmdb_running_process]
- Serveur [cmdb_ci_server]
- Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install] (si l'application Gestion des actifs logiciels (SAM) est installée.)
- Instance logicielle [cmdb_software_instance] (si l'application SAM n'est pas installée.)
- Logiciel [cmdb_ci_spkg] (si l'application SAM n'est pas installée.)

Pour plus d'informations sur l'emplacement d'enregistrement des données lors de l'extraction des données à partir de , reportez-vous à la New Relicsection CMDB Classes ciblées dans Connecteur du graphe de services pour Observabilité : New Relic.

Vous pouvez utiliser l'application Centre d'intégration ETL pour afficher les cartes de données. Consultez Centre d'intégration ETL (3.2) pour plus d'informations.

Information associée

Connecteurs Service Graph

Configurer Connecteur du graphe de services pour Observabilité : New Relic

Configurez des tâches d'importation planifiée pour extraire des données de New Relic votre CMDBfichier .

Avant de commencer

Pour l'utiliser Connecteur du graphe de services, vous avez besoin d'un abonnement à une unité d'abonnement basée sur l'application Gestion des opérations informatiques Visibilité

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

(ITOM) ou sur l'application ITOM Découverte. Comme défini dans la section intitulée « Types de ressources informatiques gérées » dans la vue d'ensemble des unités d'abonnement ServiceNow pour votre abonnement, pour les ressources informatiques gérées qui sont créées ou modifiées dans le CMDB , Connecteur du graphe de servicesmais qui ne sont pas encore gérées par Visibilité ITOM ou Détection ITOM , ces ressources augmenteront la consommation d'unités d'abonnement de cette application. Passez en revue votre consommation actuelle d'unités d'abonnement dans Visibilité ITOM ou Détection ITOM pour vous assurer de la capacité disponible.

Dépendances et besoins :

- L'application Integration Commons for CMDB Store, qui est automatiquement installée.
- L'application de stockage Modèles de classe CI CMDB, qui est automatiquement installée. Consultez Application de stockage CMDB CI Class Models.
- Le module d'extension ITOM Discovery License (com.snc.itom.discovery.license). Vous devez activer ce module d'extension.
- Module d'extension Gestion des licences ITOM (com.snc.itom.license). Pour plus d'informations, consultez Demander la détection .
- Le module d'extension Datastream Action (com.glide.hub.action_type.datastream), qui est automatiquement installé.
- Observability Commons for CMDB (sn_observability), qui est uniquement requis pour l'ingestion d'événements. Ce connecteur doit être installé avant l'installation du connecteur pour que la gestion des événements fonctionne. Pour plus d'informations, consultez Observability Commons pour CMDB sur le ServiceNow Store.

Remarque : Si vous disposez d'une version antérieure de , Connecteur du graphe de services pour Observabilité : New Relicne migrez pas les données à partir de l'ancien connecteur. Vous devez désinstaller la version précédente et exécuter la nouvelle intégration.

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Assurez-vous que le périmètre de l'application est défini sur l'application Connecteur du graphe de services pour Observability, New Relic à l'aide du sélecteur d'application. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Sélecteur d'application .
2. Accédez à la **Tout** > **Connecteurs du graphe de services** > **New Relic** > **Configuration**.
3. Sur la page Mise en route, sélectionnez **Démarrer**.
4. Configurez les informations d'identification de l'authentification pour envoyer des demandes à l'application New Relic .

   a. Configurez votre connexion et vos New Relic informations d'identification.

      i. Dans la section Configurer la connexion de la page Intégration New Relic avec CMDB , sélectionnez **Mise en route**.

      ii. Pour la tâche Configurer la connexion et les informations d'identification, sélectionnez **Configurer**.

      iii. Sur la page Connexions du Concepteur de flux, sélectionnez **Configurer** pour la connexion **NewRelicConnectionAlias** disponible par défaut.

      iv. Dans le formulaire, examinez et modifiez les champs.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Configurer la connexion

Champ	Description
Information de connexion	
Nom de la connexion	Nom permettant d'identifier de façon unique l'enregistrement de connexion. Par exemple, `NewRelicConnectionAlias`.
URL de connexion	URL de base pour se connecter à l'application New Relic au format suivant : `https://api.newrelic.com/graphql` **Remarque :** Ce champ est automatiquement défini sur l'URL de connexion à l'API *NerdGraph* dans l'application New Relic . Laissez la valeur du champ telle quelle.
Informations d'identification	
Clé API	*NerdGraph (en anglais seulement)* Jeton d'API utilisé pour l'authentification sur l'application New Relic .
ID du compte	ID de compte associé aux informations d'identification New Relic .

v. Sélectionnez **Configurer la connexion**.

Remarque : Il Connecteur du graphe de services pour Observabilité : New Relic ne prend en charge la connexion qu'à une seule New Relic instance. Ainsi, vous ne pouvez utiliser que la seule connexion par défaut.

vi. Revenez à la page Configurer la tâche de connexion à l'aide du bouton Retour de votre navigateur.

vii. Définissez la tâche de configuration de la connexion et des informations d'identification comme terminée en cliquant sur **Marquer comme terminé**.

b. Testez la connexion de l'API *NerdGraph* pour importer des données à partir de l'application New Relic .

i. Dans la section Configurer la connexion de la page Intégration New Relic avec CMDB , sélectionnez **Continuer**.

ii. Pour la tâche Test de la connexion, sélectionnez **Configurer**.

iii. Cliquez sur le lien connexe **Tester le chargement de 20 enregistrements** .

La boîte de dialogue Test de la connexion s'ouvre et affiche la progression de l'importation.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

iv. Lorsque l'état de progression passe à **Terminé**, cliquez sur **X** pour fermer la boîte de dialogue Test de la connexion et revenir à la configuration.

v. Définissez la tâche de test de la connexion comme terminée en cliquant sur **Marquer comme terminée**.

5. Configurez les webhooks pour Observability New Relic et activez les alertes pour les éléments de configuration (CI) sans correspondance.

a. Configurez les webhooks pour Observability New Relic.

i. Dans la section Configurer Observability de la page Intégration New Relic avec CMDB , sélectionnez **Démarrer**.

ii. Pour la tâche Configurer les webhooks, sélectionnez **Configurer**.

iii. Dans la liste des webhooks Service Graph New Relic, cliquez sur **Nouveau** pour ajouter un webhook New Relic .

iv. Renseignez les champs du formulaire.

Nouveau formulaire d'enregistrement

Champ	Description
Nom	Nom du New Relic webhook.
Alias de connexion	Recherchez et sélectionnez l'alias de connexion et d'informations d'identification que vous avez créé à l'étape 4.

v. Cliquez sur **Envoyer**.

vi. Définissez la tâche Configurer les webhooks comme terminée en cliquant sur **Marquer comme terminé**.

b. Activez les alertes pour les éléments de configuration (CI) qui ne sont pas disponibles dans la CMDB.

i. Dans la section Configurer Observability de la page Intégration New Relic avec CMDB , sélectionnez **Continuer**.

ii. Pour la tâche Activer les alertes pour le CI sans correspondance , sélectionnez **Configurer**.

iii. Renseignez les champs du formulaire Propriété système pour créer la *sn_newrelic_integ.alerts_for_unmatched_ci.enabled* propriété système et définir sa valeur sur `vrai`.

Pour plus d'informations, consultez Ajouter une propriété système .

iv. Cliquez sur **Envoyer**.

v. Définissez l'option Activer les alertes pour la tâche de CI sans correspondance à terminer en cliquant sur **Marquer comme terminée**.

6. Configurez les travaux planifiés pour importer des données à partir de l'application New Relic .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans la section Configurer les importations de données planifiées de la page Intégration New Relic avec CMDB , sélectionnez **Démarrer**.

b. Pour la tâche Configurer les importations programmées de données , sélectionnez **Configurer**.

c. Sélectionnez la tâche planifiée que vous souhaitez activer.

d. Sur le formulaire Importation de données planifiée, vérifiez les valeurs de champ de la tâche planifiée.
Pour plus d'informations, consultez Planifier une importation de données .

e. Cliquez sur **Mettre à jour**.

f. Répétez les étapes 6.c pour chaque tâche planifiée pour l'importation 6.e de données.

g. Cliquez sur **X** pour fermer la fenêtre Configurer les importations de données planifiées et revenir à la page de configuration.

h. Définissez la tâche Configurer les importations programmées de données comme terminée en cliquant sur **Marquer comme terminé** dans la configuration guidée.

CMDB Classes ciblées dans Connecteur du graphe de services pour Observabilité : New Relic

Une fois la configuration guidée terminée, vous pouvez configurer l'intégration pour extraire périodiquement les données de New Relic. Les données sont enregistrées dans des tables qui s'étendent à partir de la table Élément de configuration [cmdb_ci].

Les attributs suivants de la table Serveur [cmdb_ci_server] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nombre de cœurs du processeur	cpu_core_count
Espace disque (Go)	disk_space
Domaine DNS	dns_domain
Nom de domaine complet	fqdn
Nom d'hôte	host_name
Système d'exploitation	système d'exploitation

Relations créées pour le serveur

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Serveur [cmdb_ci_server]	Contains::Contained by	Disque [cmdb_ci_disk]
Serveur [cmdb_ci_server]	Owns::Owned by	Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour le serveur (suite)

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Serveur [cmdb_ci_server]	Owns::Owned by	Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]

Les attributs suivants dans la table Service d'application calculé [cmdb_ci_service_calculated] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
Métadonnées	metadonnées
État du Service Populator	populator_status
Type de service	type

Les attributs suivants dans la table Adresse IP [cmdb_ci_ip_address] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Adresse IP	ip_address
Version IP	ip_version
Nom	name
Carte réseau	carte réseau

Relation créée pour l'adresse IP

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]	Référence	Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]

Les attributs suivants dans la table Instance logicielle [cmdb_software_instance] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Installé le	installed_on
Nom	name

Relation créée pour l'instance logicielle

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Instance logicielle [cmdb_software_instance]	Référence	Serveur [cmdb_ci_server]

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les attributs suivants dans la table Logiciel [cmdb_ci_spkg] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Clé	key
Carte réseau	carte réseau
Nom	name

Relation créée pour le logiciel

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Logiciel [cmdb_ci_spkg]	Référence	Instance logicielle [cmdb_software_instance]

Les attributs suivants dans la table Disque [cmdb_ci_disk] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID d'équipement	device_id
Espace libre (Go)	free_space
Ordinateur	ordinateur
Nom	name
Espace disque (Go)	disk_space
Système de fichiers	file_system

Relation créée pour le disque

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Disque [cmdb_ci_disk]	Hébergé sur::Hôtes	Serveur [cmdb_ci_server]

Les attributs suivants de la table Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID d'élément de configuration	cmdb_ci
Adresse MAC	mac_address
Nom	name

Relation créée pour la carte réseau

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]	Référence	Serveur [cmdb_ci_server]

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les attributs suivants dans la table Application [cmdb_ci_appl] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Classe	sys_class_name
Nom	name
Commande du processus en cours	running_process_command

Relation créée pour l'application

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Application [cmdb_ci_appl]	Runs on::Runs	Serveur [cmdb_ci_server]

Connecteur du graphe de service pour OpenTelemetry (1.4.1)

Utilisez le pour ingérer Base de données de gestion des configurations (CMDB) des Connecteur du graphe de service pour OpenTelemetry données à partir de l'application ServiceNow Cloud Observability (anciennementLightstep) à l'aide des API REST. Transférez les événements de l'application Cloud Observability vers ServiceNow .Gestion des événements

Demander des applications dans l'App Store

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

Versions prises en charge ServiceNow

- Utah
- Vancouver
- Washington DC

Cas d'utilisation

Les exemples suivants décrivent comment vous pouvez utiliser le Connecteur du graphe de service pour OpenTelemetry:

- Importez les topologies de projet de Cloud Observability sorte que les équipes SRE (Site Reliability Engineering) disposent d'une vue unique pour le triage avec d'autres points de données (tels qu'une demande de changement, un incident) à partir d'une ServiceNow vue unique.
- Importez les événements créés par Cloud Observability rapport aux projets surveillés pour identifier les activités de triage SRE.

Configuration guidée

La configuration guidée du Graphe de services connecteur pour OpenTelemetry fournit une séquence organisée de tâches pour configurer l'intégration sur votre instance. Pour accéder à la configuration guidée, reportez-vous à la section Configurer Connecteur du graphe de service pour OpenTelemetry.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord des intégrations CMDB

L'application Éléments communs d'intégration pour CMDB de stockage fournit un tableau de bord avec une vue centrale de l'état, des résultats de traitement et des erreurs de traitement de toutes les intégrations installées. Vous pouvez voir les mesures pour toutes les exécutions d'intégration. Vous pouvez filtrer la vue sur une intégration spécifique CMDB , une durée spécifique ou une exécution d'intégration spécifique. Pour en savoir plus sur la surveillance Cloud Observability des intégrations dans le CMDB tableau de bord des intégrations, reportez-vous à la section CMDB Utilisation du tableau de bord des intégrations.

Mappage de données

Les données provenant des sources de données sont mappées et transformées en définitions de classe d'élément ServiceNow CMDB de Cloud Observability configuration (CI) à l'aide du moteur de transformation robuste (RTE). Les données sont insérées dans le ServiceNow CMDB moteur IRE (Identification and Reconciliation Engine).

Lorsque vous avez terminé la configuration guidée, vous pouvez configurer l'intégration pour extraire périodiquement les données de l'application.

La table suivante décrit les sources de données, les travaux planifiés, les tables intermédiaires et les tables cibles en tant que CMDB classes CI pour l'application Cloud Observability .

Traduction automatique

Mappage de données pour Cloud Observability

Source de données	Description	Tâche planifiée	Table intermédiaire
Ressources OpenTelemetry	Importe l'ensemble Kubernetes des clusters, des charges de travail et des services d'application à partir OpenTelemetry des traces.	Ressources OpenTelemetry Ressources delta OpenTelemetry	Ressources OpenTelemetry [sn_sg_lightstep_resources]

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de données pour Cloud Observability (suite)

Source de données	Description	Tâche planifiée	Table intermédiaire
Pods OpenTelemetry	Importe tous les Kubernetes pods depuis les conteneurs.	Pods OpenTelemetry OpenTelemetry Delta Pods	Pods K8s OpenTelemetry [sn_sg_lightstep_pods]
Conteneurs OpenTelemetry	Importe tous les conteneurs à partir des OpenTelemetry traces.	Conteneurs OpenTelemetry Conteneurs delta OpenTelemetry	Conteneurs Docker OpenTelemetry [sn_sg_lightstep_containers]
Images de conteneurs OpenTelemetry	Importe toutes les images de conteneur à partir des OpenTelemetry traces.	Images de conteneurs OpenTelemetry Images de conteneurs delta OpenTelemetry	Images de conteneurs OpenTelemetry [sn_sg_lightstep_container_images]
Services OpenTelemetry	Importe tous les Kubernetes services à partir OpenTelemetry des traces.	OpenTelemetry Delta Services Services OpenTelemetry	Services K8s d'OpenTelemetry [sn_sg_lightstep_kubernetes_services]
Carte de dépendance OpenTelemetry	Importe les cartes de dépendances pour obtenir une vue agrégée des données tracées. La source de données importe et charge également les services déduits et leurs données de services connexes dans la table intermédiaire Service déduit [sn_sg_lightstep_inferred_service].	Carte de dépendance OpenTelemetry	Carte de dépendance OpenTelemetry [sn_sg_lightstep_dependency_map]

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de données pour Cloud Observability (suite)

Source de données	Description	Tâche planifiée	Table intermédiaire
	Remarque : Vous devez lier manuellement les services déduits importés à un CI. Consultez Liaison de services déduite.		

Pour plus d'informations sur l'emplacement d'enregistrement des données lors de l'extraction des données à partir de , reportez-vous à la Cloud Observabilitysection CMDB Classes ciblées dans Connecteur du graphe de service pour OpenTelemetry.

Vous pouvez utiliser l'application Centre d'intégration ETL pour afficher les cartes de données. Consultez Centre d'intégration ETL (3.2) pour plus d'informations.

Liaison de services déduite

L'application ServiceNow Cloud Observability peut déduire la présence d'un service déduit lorsque le parcours appelant le service distant dispose des informations nécessaires. Connecteur du graphe de service pour OpenTelemetry permet de lier les services déduits et leurs services connexes aux CI dans le CMDB. Pour plus d'informations, consultez Liaison des services déduits aux CI.

Information associée

Connecteurs Service Graph

Configurer Connecteur du graphe de service pour OpenTelemetry

Configurez des tâches d'importation planifiée pour extraire les données de ServiceNow Cloud Observability (anciennement Lightstep) vers votre Base de données de gestion des configurations (CMDB)fichier .

Avant de commencer

Pour l'utiliser Connecteur du graphe de services, vous avez besoin d'un abonnement à une unité d'abonnement basée sur l'application Gestion des opérations informatiques Visibilité (ITOM) ou sur l'application ITOM Découverte. Comme défini dans la section intitulée « Types de ressources informatiques gérées » dans la vue d'ensemble des unités d'abonnement ServiceNow pour votre abonnement, pour les ressources informatiques gérées qui sont créées ou modifiées dans le CMDB , Connecteur du graphe de servicesmais qui ne sont pas encore gérées par Visibilité ITOM ou Détection ITOM , ces ressources augmenteront la consommation d'unités d'abonnement de cette application. Passez en revue votre consommation actuelle d'unités d'abonnement dans Visibilité ITOM ou Détection ITOM pour vous assurer de la capacité disponible.

Dépendances et besoins :

- L'application Integration Commons for CMDB Store, qui est automatiquement installée.
- L'application de stockage Modèles de classe CI CMDB, qui est automatiquement installée. Consultez Application de stockage CMDB CI Class Models.
- Le module d'extension ITOM Discovery License (com.snc.itom.discovery.license). Vous devez activer ce module d'extension.
- Module d'extension Gestion des licences ITOM (com.snc.itom.license). Pour plus d'informations, consultez Demander la détection .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le module d'extension Datastream Action (com.glide.hub.action_type.datastream), qui est automatiquement installé.
- Observability Commons for CMDB (sn_observability), qui est uniquement requis pour l'ingestion d'événements. Pour que la gestion des événements fonctionne, Observability Commons pour CMDB l'application doit être installé avant d'installer le connecteur. Pour plus d'informations, consultez Observability Commons pour CMDB sur le ServiceNow Store.

Remarque : Si vous disposez d'une version antérieure de , Connecteur du graphe de service pour OpenTelemetryne migrez pas les données à partir de l'ancien connecteur. Vous devez désinstaller la version précédente et exécuter la nouvelle intégration.

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Assurez-vous que le périmètre de l'application est défini à Connecteur du graphe de service pour OpenTelemetry l'aide du sélecteur d'application.
   Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Sélecteur d'application .
2. Accédez à la **Tout** > **Connecteurs du graphe de services** > **OpenTelemetry** > **Configuration**.
3. Sur la page Mise en route, sélectionnez **Démarrer**.
4. Configurez les propriétés de l'application pour configurer les informations d'identification de votre organisation et d'authentification pour l'envoi ServiceNow Cloud Observability de demandes aux API.

   a. Dans la section Configurer la connexion de la page Connecteur du graphe de services pour OpenTelemetry , sélectionnez **Démarrer**.

   b. Pour la tâche Utiliser OpenTelemetry , assurez-vous que l'application Cloud Observability répond aux conditions décrites dans l'article Configuration de l'observabilité du cloud ServiceNow [KB1527588] dans la base de Now Support connaissances.

      Important : Notez les détails de vos projets, de votre organisation et de votre clé API de l'application Cloud Observability à utiliser ultérieurement lors de l'installation du connecteur.

      Une fois que vous avez configuré l'environnement OpenTelemetry dans l'application Cloud Observability , revenez à la configuration guidée et marquez la tâche Utiliser OpenTelemetry à terminer en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

   c. Entrez les détails de votre Cloud Observability organisation à partir de l'emplacement où vous souhaitez récupérer les projets, les ressources et les informations de mappage de dépendances.

      i. Pour la tâche Configurer votre organisation , sélectionnez **Configurer**.

      ii. Dans le champ **Valeur** du formulaire Propriétés de connexion du graphe de services, entrez le nom de votre Cloud Observability organisation.

      iii. Sélectionnez **Mettre à jour**.

      iv. Marquez la tâche Configurer votre organisation à terminer en sélectionnant **Marquer comme terminée**.

   d. Saisissez les détails de clé API associés à l'application Cloud Observability .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

i. Pour la tâche Configurer la clé API , sélectionnez **Configurer**.

ii. Dans le champ **Clé API** du formulaire Informations d'identification de clé API, entrez la clé API associée à l'application que vous avez notée à l'étape Cloud Observability4.b.

iii. Sélectionnez **Mettre à jour**.

iv. Définissez la tâche Configurer la clé API pour qu'elle soit terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

e. Testez la connexion de l'API Cloud Observability pour importer des données à partir de l'application Cloud Observability .

i. Pour la tâche Tester la connexion , sélectionnez **Configurer**.

ii. Sélectionnez le lien connexe Test de la **connexion** .

iii. Lorsque le champ **État** est défini sur **Réussite**, sélectionnez **X** pour fermer la boîte de dialogue Tester la connexion et revenir à la page de configuration guidée.

Si l'un des tests présente des erreurs, suivez les suggestions pour y remédier.

iv. Définissez la tâche Tester la connexion pour qu'elle soit terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

f. Récupérez tous les projets inclus dans votre Cloud Observability organisation.

i. Pour la tâche Obtenir des projets , sélectionnez **Configurer**.

ii. Sélectionnez **Obtenir des projets**.

iii. Lorsque la liste connexe des propriétés du projet est renseignée avec tous les projets inclus dans l'organisation que vous avez spécifiée à l'étape 4.c.ii, sélectionnez **X** pour fermer la boîte de dialogue Obtenir des projets et revenir à la page de configuration guidée.

iv. Définissez la tâche Obtenir des projets sur Terminé en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

5. Facultatif : Configurez des configurations supplémentaires pour configurer la durée de vérification, ajouter des projets exclus, exécuter des diagnostics de projet et configurer les paramètres d'intégration pour les cartes de services et les éléments de configuration (CI) périmés.

a. Dans la section Paramètres avancés de la page Connecteur du graphe de services pour OpenTelemetry , sélectionnez **Continuer**.

b. Configurez la durée de vérification à partir du moment où vous souhaitez récupérer des ressources des projets.

(Optional) La durée de vérification est utilisée pour calculer les heures de début et de fin de récupération des ressources d'un projet d'une organisation et doit correspondre au paramètre de fréquence de la tâche planifiée. Par exemple, si la durée de vérification est définie sur 12 heures, les ressources sont récupérées à partir de l'heure de début calculée comme l'heure actuelle moins 12 heures et jusqu'à l'heure de fin qui est l'heure actuelle.

i. Pour la tâche Configurer le délai de rétrospection , sélectionnez **Configurer**.

ii. Dans le champ **Valeur** du formulaire Propriétés de connexion du graphe de services, entrez la durée de vérification en heures.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

iii. Sélectionnez **Mettre à jour**.

iv. Définissez la tâche Configurer le temps de vérification sur Terminé en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

c. Sélectionnez les projets à partir desquels vous ne souhaitez pas récupérer de ressources.

i. Pour la tâche Ajouter des projets exclus , sélectionnez **Configurer**.

ii. Sélectionnez un projet dans la colonne **Projet** .

iii. Cochez la case **Exclure le projet** .

iv. Sélectionnez **Mettre à jour**.

v. Répétez les étapes de 5.c.ii à 5.c.iv pour chaque projet que vous souhaitez exclure.

vi. Sélectionnez **X** pour fermer la boîte de dialogue Ajouter des projets exclus et revenir à la page de configuration guidée.

vii. Définissez la tâche Ajouter des projets exclus sur Terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

d. Exécutez des diagnostics de projet pour tester la réponse de l'API de ressource et vous assurer que l'API contient le nom de grappe, Kubernetes l'espace de noms et Kubernetes les Kubernetes nœuds.

i. Pour la tâche Exécuter les diagnostics de projet , sélectionnez **Configurer**.

ii. Sélectionnez un projet dans la colonne **Projet** .

iii. Sélectionnez **Exécuter les diagnostics**.

iv. Lorsque le champ **État des diagnostics** est défini sur **Réussite**, sélectionnez **X** pour fermer la boîte de dialogue Exécuter les diagnostics de projet et revenir à la page de configuration guidée.

Si l'un des tests de diagnostic présente des erreurs, suivez les instructions du champ **de message de diagnostic** pour résoudre les erreurs.

v. Répétez les étapes 5.d.ii pour 5.d.iv chaque projet pour lequel vous souhaitez exécuter des diagnostics.

vi. Définissez la tâche Exécuter les diagnostics de projet comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

e. Configurez les propriétés système pour les cartes de services et les CI périmés.

i. Pour la tâche Configurer les propriétés système pour le connecteur , sélectionnez **Configurer**.

ii. Vérifiez les valeurs par défaut des propriétés ou renseignez les valeurs d'une configuration personnalisée.

iii. Sélectionnez **Enregistrer**.

iv. Définissez l'option Configurer les propriétés système pour que la tâche de connecteur se termine en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

6. Configurez les travaux planifiés pour importer des données complètes ou incrémentielles à partir de l'application Cloud Observability .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans la section Configurer les tâches d'importation planifiées de la page Connecteur du graphe de services pour OpenTelemetry , sélectionnez **Continuer**.

b. Activez la tâche planifiée pour l'importation complète des données.

Par défaut, la tâche planifiée est disponible pour l'importation *OpenTelemetry Resources* complète des données. Cependant, vous devez activer la tâche.

i. Pour la tâche Configurer la tâche planifiée pour la tâche d'importation complète , sélectionnez **Configurer**.

ii. Dans le formulaire d'importation de données planifiée de la *OpenTelemetry Resources* tâche planifiée, vérifiez les valeurs de champ de la tâche planifiée et cochez la case **Actif** .

Pour plus d'informations, consultez Planifier une importation de données .

iii. Sélectionnez **Mettre à jour**.

iv. Définissez la tâche planifiée de configuration pour la tâche d'importation complète sur Terminer en sélectionnant **Marquer comme terminé** dans la configuration guidée.

c. Facultatif : Activez la tâche planifiée pour l'importation de données de différentiel.

(Optional) Par défaut, la tâche planifiée est disponible pour l'importation *OpenTelemetry Delta Resources* de données delta. Cependant, vous devez activer la tâche.

Remarque : L'extraction de données de différentiel ne se produit pas dans les scénarios suivants :

- L'importation complète des données est planifiée en même temps.
- Le champ **Date/heure de la dernière exécution** d'une source de données est vide.
- La dernière période d'extraction de données delta est supérieure à 3 jours.

i. Pour la tâche Configurer la tâche planifiée pour l'importation de différentiel , sélectionnez **Configurer**.

ii. Dans le formulaire d'importation de données planifiée de la *OpenTelemetry Delta Resources* tâche planifiée, vérifiez les valeurs de champ de la tâche planifiée et cochez la case **Actif** .

Pour plus d'informations, consultez Planifier une importation de données .

iii. Sélectionnez **Mettre à jour**.

iv. Définissez la tâche Configurer la tâche planifiée pour la tâche d'importation de différentiel sur Terminer en sélectionnant **Marquer comme terminé** dans la configuration guidée.

Remarque : Lors de l'ajout d'un nouveau projet pour récupérer des ressources, assurez-vous d'effectuer une importation complète avant d'exécuter une importation delta afin d'éviter les données partielles et de les CMDB renseigner avec précision.

7. Gérer les alertes et les événements en envoyant des événements de l'application Cloud Observability à l'application ServiceNow Gestion des événements .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez gérer les alertes et les événements uniquement lorsque l'application Observability Commons for CMDB est installée.

Remarque : L'activation de cette fonctionnalité nécessite une licence payante Cloud Observability , mais la fonctionnalité est également disponible pour les comptes gratuits dans le but d'évaluer le produit dans des environnements de non-production. Vous pouvez contacter votre ServiceNow représentant de compte pour plus d'informations.

a. Dans la section Gérer les alertes et les événements de la page Connecteur du graphe de services pour OpenTelemetry , sélectionnez **Continuer**.

b. Créez une destination webhook pour un projet.

i. Pour la tâche Créer un webhook , sélectionnez **Configurer**.

ii. Sélectionnez un projet qui n'est pas exclu de la colonne **Projet** .

iii. Sélectionnez **Créer un webhook** pour créer une destination webhook dans l'application Cloud Observability .

iv. Une fois qu'un message de réussite s'affiche, sélectionnez **X** pour fermer la boîte de dialogue Créer un webhook et revenir à la page de configuration guidée.

Lorsque le webhook est créé avec succès :

- Le système crée automatiquement un enregistrement utilisateur pour chaque destination webhook dans votre ServiceNow instance.
- Le nom d'utilisateur de l'enregistrement utilisateur commence par `ls_api_<project_name>` et le rôle evt_mgmt_integration est affecté à l'utilisateur.

v. Répétez les étapes 7.b.ii pour 7.b.iv chaque projet pour lequel vous souhaitez créer un webhook.

vi. Définissez la tâche Créer un webhook sur Terminé en sélectionnant **Marquer comme terminé** dans la configuration guidée.

c. Configurez la propriété système d'ingestion des événements qui n'ont pas de CI correspondant dans la CMDB.

i. Pour la tâche Configurer la propriété pour les CI sans correspondance , sélectionnez **Configurer**.

ii. Dans le champ **Valeur**, saisissez **vrai**.

iii. Sélectionnez **Mettre à jour**.

iv. Définissez la tâche Configurer la propriété pour les CI sans correspondance sur Terminer en sélectionnant **Marquer comme terminé** dans la configuration guidée.

Information associée

Propriétés du Connecteur du graphe de service pour OpenTelemetry

Accéder aux détails de connexion de Connecteur du graphe de service pour OpenTelemetry

Liaison des services déduits aux CI

CMDB Classes ciblées dans Connecteur du graphe de service pour OpenTelemetry

Lorsque vous avez terminé la configuration guidée, vous pouvez configurer l'intégration pour extraire périodiquement des données de ServiceNow Cloud Observability (anciennement

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lightstep). Les données sont enregistrées dans des tables qui s'étendent à partir de la table Élément de configuration [cmdb_ci].

Service d'application calculé [cmdb_ci_service_calculated]

Les attributs suivants dans la table Service d'application calculé [cmdb_ci_service_calculated] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Service Populator	service_populator
Nom	name
Masquer dans le tableau de bord	hide_from_dashboard
Statut opérationnel	operational_status
État du Service Populator	populator_status
Type de service	type

Relations créées pour le service d'application calculé

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Service d'application calculé [cmdb_ci_service_calculated]	Se connecte à ::Connecté par	Déploiement Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_deployment]
Service d'application calculé [cmdb_ci_service_calculated]	Se connecte à ::Connecté par	Service d'application calculé [cmdb_ci_service_calculated]
Service d'application calculé [cmdb_ci_service_calculated]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Conteneur Docker [cmdb_ci_docker_container]

Les attributs suivants dans la table Conteneur Docker [cmdb_ci_docker_container] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID du conteneur	container_id
État de l'installation	install_status
Nom	name

Image de Docker [cmdb_ci_docker_image]

Les attributs suivants dans la table Image de Docker [cmdb_ci_docker_image] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID de l'image	image_id
État de l'installation	install_status

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name

Valeur clé [cmdb_key_value]

Les attributs suivants dans la table Valeur de clé [cmdb_key_value] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Clé	key
Valeur	valide

Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Les attributs suivants de la table Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
Espace de noms	espace de noms
État de l'installation	install_status
Kubernetes UID	k8s_uid

Relations créées pour la grappe Kubernetes

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Cluster of::Cluster	Nœud Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node]
Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Contains::Contained by	Pod Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod]
Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Contains::Contained by	Espace de noms Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_namespace]
Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Contains::Contained by	Service Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_service]

Cronjob Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cronjob]

Les attributs suivants de la table Cronjob Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cronjob] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Grappe kubernetes	grappe
Nom	name
Espace de noms	espace de noms

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
État de l'installation	install_status

Relations créées pour le cronjob Kubernetes

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Cronjob Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cronjob]	Hébergé sur::Hôtes	Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Cronjob Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cronjob]	Référence	Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

DaemonSet Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_daemonset]

Les attributs suivants de la table Kubernetes DaemonSet [cmdb_ci_kubernetes_daemonset] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Grappe kubernetes	grappe
Nom	name
Espace de noms	espace de noms
État de l'installation	install_status

Relations créées pour DaemonSet Kubernetes

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
DaemonSet Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_daemonset]	Hébergé sur::Hôtes	Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
DaemonSet Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_daemonset]	Référence	Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Déploiement Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_deployment]

Les attributs suivants dans la table Déploiement Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_deployment] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Grappe kubernetes	grappe
Nom	name
Espace de noms	espace de noms
État de l'installation	install_status

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour le déploiement Kubernetes

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Déploiement Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Hébergé sur : Hôtes	Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Déploiement Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Se connecte à ::Connecté par	Nœud Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node]
Déploiement Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Se connecte à ::Connecté par	Ensemble de répliques Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]
Déploiement Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Référence	Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Tâche Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_job]

Les attributs suivants de la table Tâche Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_job] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Grappe kubernetes	grappe
Kubernetes UID	k8s_uid
Nom	name
Espace de noms	espace de noms
État de l'installation	install_status

Relations créées pour la tâche Kubernetes

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Tâche Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_job]	Hébergé sur::Hôtes	Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Tâche Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_job]	Référence	Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Espace de noms Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_namespace]

Les attributs suivants de la table Espace de noms Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_namespace] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Grappe kubernetes	grappe
Nom	name
État de l'installation	install_status

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relation créée pour l'espace de noms Kubernetes

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Espace de noms Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_namespace	Référence	Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Nœud Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node]

Les attributs suivants de la table Nœud Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Kubernetes UID	k8s_uid
Nom	name
État de l'installation	install_status
Espace de noms	espace de noms
Grappe kubernetes	grappe

Relations créées pour le nœud Kubernetes

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Nœud Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node]	Hébergé sur::Hôtes	Serveur [cmdb_ci_server]
Nœud Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node]	Référence	Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Pod kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod

Les attributs suivants de la table Pod Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
État de l'installation	install_status
Grappe kubernetes	grappe
Kubernetes UID	k8s_uid
Espace de noms	espace de noms
Adresse IP	ip_address
Date de début	start_date

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour le pod Kubernetes

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Pod Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Contains::Contained by	Image de Docker [cmdb_ci_docker_image]
Pod Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Contains::Contained by	Conteneur Docker [cmdb_ci_docker_container]
Pod Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Référence	Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Ensemble de répliques Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]

Les attributs suivants de la table ReplicaSet Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_replicaset] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Kubernetes UID	k8s_uid
Nom	name
Espace de noms	espace de noms
État de l'installation	install_status
Grappe kubernetes	grappe

Relations créées pour l'ensemble de répliques Kubernetes

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Ensemble de répliques Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]	Hébergé sur::Hôtes	Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Ensemble de répliques Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]	Se connecte à ::Connecté par	Nœud Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node]
Ensemble de répliques Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]	Référence	Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Service Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_service]

Les attributs suivants dans la table Service Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_service] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
Espace de noms	espace de noms
État de l'installation	install_status

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

StatefulSet Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_statefulset]

Les attributs suivants de la table StatefulSet Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_statefulset] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
Grappe kubernetes	grappe
Espace de noms	espace de noms
État de l'installation	install_status

Relation créée pour StatefulSet Kubernetes

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
StatefulSet Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_statefulset]	Hébergé sur::Hôtes	Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
StatefulSet Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_statefulset]	Référence	Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Serveur [cmdb_ci_server]

L'attribut suivant de la table Serveur [cmdb_ci_server] est renseigné par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name

Information associée

Classes d'extension Kubernetes

Relations CI dans le CMDB

Propriétés du Connecteur du graphe de service pour OpenTelemetry

Connecteur du graphe de service pour OpenTelemetry Les propriétés contrôlent le comportement du connecteur.

Propriétés de la connexion

Ces propriétés de connexion sont disponibles pour Connecteur du graphe de service pour OpenTelemetry.

Remarque : Pour ouvrir la table Propriétés de connexion du graphe de services [sn_cmdb_int_util_service_graph_connection_property] pour le connecteur, naviguez vers **Tout** > **Connecteurs du graphe de services** > **OpenTelemetry** > **Connexions** et sélectionnez le nom de la connexion. Les propriétés de connexion sont affichées dans la liste connexe Propriétés de connexion du graphe de services.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés de connexion pour Connecteur du graphe de service pour OpenTelemetry

Propriété	Description
Organisation	Saisissez le nom d'une OpenTelemetry organisation. • Type : chaîne • Valeur par défaut : Aucun • Emplacement : table Propriétés de connexion du graphe de services [sn_cmdb_int_util_service_graph_connection_property]
Heure de vérification	Saisissez le temps en heures nécessaire pour récupérer OpenTelemetry les ressources. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : `12` • Emplacement : table Propriétés de connexion du graphe de services [sn_cmdb_int_util_service_graph_connection_property]

Propriétés système

Ces propriétés système sont disponibles pour Connecteur du graphe de service pour OpenTelemetry.

Remarque : Pour ouvrir la table Propriétés système [sys_properties], saisissez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation.

Propriétés système pour Connecteur du graphe de service pour OpenTelemetry

Propriété	Description
sn_sg_lightstep.classes_to_inactivate_stale_records	Entrez une liste des classes d'éléments de configuration (CI) à désactiver en tant qu'enregistrements périmés. Pour plusieurs entrées, séparez les classes CI par des virgules. • Type : chaîne • Valeur par défaut : Aucun • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
sn_sg_lightstep.events_for_unmatched_ci.enabled	Définissez la propriété sur `vrai` pour ingérer des événements qui n'ont pas de CI correspondant dans CMDB.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système pour Connecteur du graphe de service pour OpenTelemetry (suite)

Propriété	Description
	• Type : true | false • Valeur par défaut : `faux` • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
sn_sg_lightstep.resource_api_num_rows	Saisissez le nombre maximal de lignes extraites dans la réponse API de ressource à partir des OpenTelemetry ressources. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : `2 500` • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
sn_sg_lightstep.service_map_classes_to_exclude	Entrez une liste de classes de CI à exclure de la carte de services. Pour plusieurs entrées, séparez les classes CI par des virgules. • Type : chaîne • Valeur par défaut : Aucun • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
sn_sg_lightstep.service_map_max_levels	Saisissez le niveau hiérarchique maximal des CI à inclure dans la carte de services. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : `5` • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
sn_sg_lightstep.service_map_relationship_types_to_exclude	Entrez une liste de types de relations de CI à exclure de la carte de services. Pour plusieurs entrées, séparez les types de relations CI par des virgules.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système pour Connecteur du graphe de service pour OpenTelemetry (suite)

Propriété	Description
	• Type : chaîne • Valeur par défaut : Aucun • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

Liaison des services déduits aux CI

Créez des relations de services déduits dans votre ServiceNow instance avec d'autres services d'application Cloud Observability tels que configurés à l'origine dans l'application en liant un élément de configuration (CI) de service déduit à CMDB un service déduit de l'application Cloud Observability .

Services déduits

Les services déduits dans l'application Cloud Observability sont appelés services externes, bibliothèques ou dépendances telles qu'une base de données ou une API tierce qui n'ont pas été instrumentés avec OpenTelemetry. Ces types de technologies sont définis manuellement dans l'application Cloud Observability , et vous pouvez les importer dans votre ServiceNow instance via le Connecteur du graphe de service pour OpenTelemetry.

Pour plus d'informations sur l'ajout de services déduits dans l'applicationCloud Observability, consultez Ajouter des services déduits dans la Cloud Observability documentation.

Stockage des données de services déduits

La source de données Carte de dépendance OpenTelemetry [sn_sg_lightstep_dependency_map] disponible avec le Connecteur du graphe de service pour OpenTelemetry itère tous les projets inclus dans une Cloud Observability organisation et extrait les détails des services déduits. Les détails des services déduits comprennent le mappage des services connexes. La source de données enregistre ces détails dans la table Services déduits [sn_sg_lightstep_inferred_service].

Les attributs suivants de la table Service déduit [sn_sg_lightstep_inferred_service] sont renseignés par la source de données Carte de dépendance OpenTelemetry [sn_sg_lightstep_dependency_map].

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Projet	projet
Organisation	organisation
ID	id
Service déduit	inferred_service
CI du service déduit	inferred_service_ci
Actif	Actif
Dernière analyse	last_scan
CI d'observabilité dans le cloud	cloud_observability_ci

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

En raison d'informations insuffisantes pour définir des règles d'identification, les services déduits extraits ne se lient pas automatiquement à un CI dans CMDB. Toutefois, en tant qu'utilisateur disposant du rôle cmdb_inst_admin, vous pouvez lier manuellement un CI à un service déduit. La liaison crée les relations appropriées avec les services associés et génère le mappage des services déduit dans les cartes de service d'application respectives de votre ServiceNow instance.

Lier un service déduit

Liez un Cloud Observability service déduit à un CI pour créer des relations entre le service déduit et d'autres Cloud Observability services de votre ServiceNow instance.

Avant de commencer

Rôle requis : cmdb_inst_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Connecteurs du graphe de services** > **OpenTelemetry** > **Services déduits**.
2. Examinez les services déduits disponibles à partir de l'application Cloud Observability dans la colonne **Services déduits** .
3. Pour un service déduit, double-cliquez sur la cellule de colonne CI **du service déduit.**
4. Sélectionnez l'icône Rechercher à pour rechercher et sélectionner un CI de service déduit disponible dans la table Élément de configuration [cmdb_ci].
5. Sélectionnez l'icône d'enregistrement ( ).
6. Répétez les étapes 3 pour 5 chaque service déduit que vous souhaitez lier à un CI.

Résultats

La *`Update CI relationship`* règle métier qui crée les relations appropriées pour le service déduit avec les services connexes est déclenchée et génère le mappage de service déduit dans les cartes de service d'application respectives.

Remarque :

- Si vous supprimez un mappage ultérieurement, la *`Delete CI relationship`* règle métier est déclenchée pour supprimer toutes les relations entre les CI de service déduits et les Cloud Observability services déduits.
- Pour tous les services déduits qui n'ont pas été analysés pour la dernière fois dans l'application Cloud Observability , Connecteur du graphe de services désactive automatiquement les enregistrements correspondants et CMDB supprime la relation des enregistrements inactifs.

Accéder aux détails de connexion de Connecteur du graphe de service pour OpenTelemetry

Vous pouvez accéder aux détails de connexion du Connecteur du graphe de service pour OpenTelemetry dans une vue unique à l'aide de l'infrastructure de connexion commune incluse dans l'application de stockage Éléments communs d'intégration pour CMDB (sn_cmdb_int_util).

Avec l'infrastructure de connexion commune, vous pouvez accéder à toutes les connexions utilisées par le Connecteur du graphe de service pour OpenTelemetryfichier . Les détails de la connexion comprennent l'alias de connexion, les propriétés de la connexion, les sources de données et les importations planifiées de données associées à une connexion. Vous pouvez également tester la connexion.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accéder aux détails d'une Connecteur du graphe de service pour OpenTelemetry connexion

Accédez aux détails d'une OpenTelemetry connexion configurée pour le Connecteur du graphe de service pour OpenTelemetry.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Connecteurs du graphe de services** > **OpenTelemetry** > **Connexions**.
2. Dans la colonne **Nom** de la liste Connexions du graphe de services, sélectionnez une connexion.
3. Sur la page des détails, affichez les détails de la connexion tels que le nom de la connexion, l'alias et les sources de données.
4. Sélectionnez une liste connexe pour afficher plus de détails sur la connexion.
5. Facultatif : Sélectionnez le lien connexe Test de la **connexion** pour tester la connexion.

Information associée

Propriétés du Connecteur du graphe de service pour OpenTelemetry

Accéder aux détails de connexion de Connecteurs Service Graph

Connecteur du graphe de services pour Qualys (2.0.0)

Utilisez le Connecteur du graphe de services pour Qualys pour importer des informations sur les actifs à l'aide d'API dédiées dans votre Now Platform instance.

Demander des applications dans l'App Store

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

Versions prises en charge

Utilisez ces données pour gérer vos Qualys ressources directement à partir de votre Now Platform® instance.

API prises en charge Qualys :

- Qualys API d'actifs globale v2. Vous préférez peut-être utiliser cette API si vous importez des données pour l'application Contrôle de la posture Contrôle de la posture de sécurité de sécurité.
- Qualys API Gestion des actifs v2. Cette API est désactivée par défaut. Vous ne devez activer cette API que si vous n'avez pas accès au Qualys produit Cybersecurity Asset Management (CSAM). utilise une API (gestion et balisage des actifs) différente pour cette API, ServiceNow mais les données renvoyées ne sont pas exhaustives.

Versions prises en charge ServiceNow® :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Utah
- Vancouver
- Washington

Cas d'utilisation

Voici des exemples sur la façon dont vous pouvez utiliser le Connecteur du graphe de services pour Qualys pour différentes ServiceNow applications :

- complète la découverte d'actifs Qualys .
- Importez des données avec l'API Global Asset ou l'API Asset Management.
- Prise en charge multi-instances.

Configuration guidée

La configuration guidée pour vous Connecteur du graphe de services pour Qualys fournit une séquence organisée de tâches pour configurer l'intégration sur votre instance.

CMDB Tableau de bord des intégrations

L'application Éléments communs d'intégration pour CMDB de stockage fournit un tableau de bord avec une vue centrale de l'état, des résultats de traitement et des erreurs de traitement de toutes les intégrations installées. Vous pouvez voir les mesures pour toutes les exécutions d'intégration. Vous pouvez filtrer la vue sur une intégration spécifique CMDB , une durée spécifique ou une exécution d'intégration spécifique. Pour en savoir plus sur la surveillance Qualys des intégrations dans le CMDB tableau de bord des intégrations, reportez-vous à la section CMDB Utilisation du tableau de bord des intégrations.

Règles de CI de matériel

La table de règles de mappage de l'élément de configuration (CI) du matériel est équipée de la catégorie 1 et de la catégorie 2 du matériel et de la classe CI cible correspondante. À la suite d'un appel d'API Qualys , le système vérifie la catégorie de matériel1 et la catégorie de matériel2 pour déterminer leur satisfaction. Si la catégorie de matériel1 et la catégorie de matériel2 correspondent à l'enregistrement de table, la classe de CI cible associée est ajoutée aux données de la table de jeu d'importation. Au cours du processus de mappage, cette classe CI cible désignée est ensuite utilisée.

Règles de CI d'ordinateur

La table Règle de mappage de CI d'ordinateur est équipée de règles prédéfinies, y compris des critères tels que le nom du système d'exploitation, la catégorie de système d'exploitation, la catégorie de système d'exploitation 2, l'éditeur du système d'exploitation, le nom de produit du système d'exploitation et la classe CI cible correspondante. À la suite d'un appel d'API Qualys , le système vérifie ces règles pour déterminer leur satisfaction. Si une règle est remplie, la classe CI cible associée est ajoutée aux données de la table de jeu d'importation. Au cours du processus de mappage, cette classe CI cible désignée est ensuite utilisée.

Si vous voulez mettre à jour les attributs de CI, vous devez créer de nouvelles règles de rapprochement pour déterminer quelles sources de découverte peuvent mettre à jour les attributs de CI. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section « Règles de rapprochement » dans la documentation produit en ligne et à l'article Notions fondamentales d'identification et de rapprochement dans la ServiceNow base de connaissances du support.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règles de CI d'Asset Management

La table Règle de mappage de CI Gestion des actifs est équipée de règles prédéfinies, notamment des critères tels que le système d'exploitation, les informations sur le volume sont-elles présentes, le processeur est-il présent, le fournisseur cloud et la classe CI cible correspondante. À la suite d'un appel d'API Qualys , le système vérifie ces règles pour déterminer leur satisfaction. Si une règle est remplie, la classe CI cible associée est ajoutée aux données de la table de jeu d'importation. Au cours du processus de mappage, cette classe CI cible désignée est ensuite utilisée.

Configurez la Connecteur du graphe de services pour Qualys.

Configurez l'environnement et les Qualys travaux planifiés pour importer des Qualys données dans votre Base de données de gestion des configurations (CMDB).

Avant de commencer

Pour l'utiliser Connecteur du graphe de services, vous avez besoin d'un abonnement à une unité d'abonnement basée sur l'application Gestion des opérations informatiques Visibilité (ITOM) ou sur l'application ITOM Découverte. Comme défini dans la section intitulée « Types de ressources informatiques gérées » dans la vue d'ensemble des unités d'abonnement ServiceNow pour votre abonnement, pour les ressources informatiques gérées qui sont créées ou modifiées dans le CMDB , Connecteur du graphe de servicesmais qui ne sont pas encore gérées par Visibilité ITOM ou Détection ITOM , ces ressources augmenteront la consommation d'unités d'abonnement de cette application. Passez en revue votre consommation actuelle d'unités d'abonnement dans Visibilité ITOM ou Détection ITOM pour vous assurer de la capacité disponible.

Dépendances et besoins :

- L'application Integration Commons for CMDB Store, qui est automatiquement installée.
- L'application CMDB de stockage Modèles de classe CI, qui est automatiquement installée. Consultez Application de stockage CMDB CI Class Models.
- Le module d'extension ITOM Discovery License (com.snc.itom.discovery.license). Vous devez activer ce module d'extension.
- Module d'extension Gestion des licences ITOM (com.snc.itom.license). Pour plus d'informations, consultez Demander la détection .
- Le module d'extension Datastream Action (com.glide.hub.action_type.datastream), qui est automatiquement installé.
- Observability Commons for CMDB (sn_observability), qui est uniquement requis pour l'ingestion d'événements. Cette application doit être installée avant l'installation du connecteur pour que la gestion des événements fonctionne. Pour plus d'informations, consultez Observability Commons pour CMDB sur le ServiceNow Store.

Deux API sont prises en charge Qualys :

- Qualys API d'actifs globale v2. Vous préférerez peut-être utiliser cette API si vous importez des données pour l'application Contrôle de la posture de sécurité .
- Qualys API Gestion des actifs v2. Cette API est désactivée par défaut. Vous ne devez activer cette API que si vous n'avez pas accès au Qualys produit Cybersecurity Asset Management (CSAM). utilise une API (gestion et balisage des actifs) différente pour cette API, ServiceNow® mais les données renvoyées ne sont pas exhaustives.

Pour plus d'informations, consultez API Connecteur du graphe de services pour Qualys.

Rôle requis : administrateur

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Connecteurs du graphe de services** > **Qualys** > **Configuration**.
2. Sélectionnez **Continuer** sur la page d'accueil.
3. Sélectionnez **Meilleure expérience** et **poursuivez** sur la page Expérience.
   Sur la page Configurer la connexion, trois tâches s'affichent Connecteur du graphe de services pour Qualys :
   - Configurer la connexion
   - Ajouter plusieurs instances
   - Configurer des tâches d'importation planifiée
4. Sélectionnez **Démarrer** pour que la tâche **Configurer la connexion** soit développée.
   Les étapes suivantes s'affichent :
   - Configurer Qualys les informations d'identification d'authentification
   - Configurer la Qualys connexion HTTP
   - Test de la connexion
5. Sélectionnez **Configurer les informations d'identification d'authentification Qualys**.

   a. Dans le champ Nom d'utilisateur et mot de passe, entrez votre nom d'utilisateur et votre Qualys mot de passe.

   b. Cochez la case **Actif** pour activer l'enregistrement.

   c. Cliquez avec le bouton droit de la souris dans l'en-tête gris intitulé Informations d'identification pour l'authentification de base et sélectionnez **Enregistrer**.

   d. Sélectionnez **Marquer comme terminé** , puis **Continuer**.
   La page Configurer Qualys la connexion HTTP s'affiche.

6. Renseignez les champs.

   a. Ajoutez l'URL de base ou les détails de l'hôte Qualys .

   Partie de domaine de l'URL sans le « https ». Un exemple pourrait être `qualysapi.qualys.com`.

   b. Facultatif : Si l'API est accessible via un Serveur MID, activez la case à cocher **Utiliser Serveur MID** .

   c. Dans la section Configuration avancée du Serveur MID, sélectionnez le Serveur MID approprié dans la liste Sélection MID.

   d. Cliquez avec le bouton droit de la souris dans l'en-tête gris intitulé Connexion HTTP(s) et sélectionnez **Enregistrer**.

   e. Sélectionnez **Marquer comme terminé** , puis **Continuer**.
   La page Test de la connexion s'affiche.

7. Testez la connexion.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Mettez à jour la propriété **use_asset_management_and_tagging_api** dans la section « Propriétés de connexion du graphe de services ».

Option	Description
VRAI	Définissez le marqueur **de use_asset_management_and_tagging_api** de propriété sur `vrai` si vous utilisez l'API de gestion et de balisage des actifs dans la configuration.
faux	Définissez la **propriété use_asset_management_and_tagging_api**`sur faux` si vous n'utilisez pas l'API de gestion et de balisage des actifs dans la configuration.

b. Dans la section Liens connexes, sélectionnez le lien **Test de la connexion** .
Si la connexion réussit, le champ du code d'état affiche `200` ou `201` et un message s'affiche. Si votre test de connexion échoue, consultez les champs Message et Suggestion pour savoir comment procéder.

c. Cliquez avec le bouton droit dans l'en-tête gris intitulé Connexions du graphe de services et sélectionnez **Enregistrer**.

d. Sélectionnez **Marquer comme terminé** , puis **Continuer**.
La page Mettre à jour l'accès à la source de données s'affiche.

8. Mettez à jour la source de données.

a. Suivez les étapes indiquées en haut de la page pour changer le périmètre de l'application avec le sélecteur d'application pour ouvrir, modifier et enregistrer l'enregistrement.

b. Sélectionnez un enregistrement dans la liste pour l'ouvrir.

c. Sélectionnez l'onglet **Accès à l'application** .

d. Cochez les cases pour définir les autorisations souhaitées.

e. Cliquez avec le bouton droit de la souris dans l'en-tête gris intitulé Tables et sélectionnez **Enregistrer**.

f. Sélectionnez **Marquer comme terminé** , puis **Continuer**.
La page Mettre à jour l'importation de données planifiée s'affiche.

9. Mettre à jour l'enregistrement d'importation de données planifiée.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Suivez les étapes indiquées en haut de la page pour changer le périmètre de l'application avec le sélecteur d'application selon les besoins pour ouvrir, modifier et enregistrer l'enregistrement.

b. Sélectionnez l'onglet **Accès à l'application** .

c. Cochez les cases pour définir les autorisations souhaitées.

d. Cliquez avec le bouton droit de la souris dans l'en-tête gris intitulé Table et sélectionnez **Enregistrer**.

e. Sélectionnez **Marquer comme terminé** , puis **Continuer**.
La tâche Ajouter une autre connexion s'affiche.

10. Suivez les instructions en haut de la page pour ajouter une connexion.

a. Suivez les étapes indiquées en haut de la page pour changer le périmètre de l'application avec le sélecteur d'application pour ouvrir, modifier et enregistrer l'enregistrement.

b. Sélectionnez le lien.
La page Connexions SG-Qualys s'affiche.

c. Sélectionnez **Ajouter une connexion** et renseignez les champs.

Champ	Description
Nom de la connexion	Nom unique pour votre connexion
URL de connexion	URL de connexion
Nom d'utilisateur	Qualys Nom d'utilisateur du compte
Mot de passe	Qualys Mot de passe du compte

d. Sélectionnez **Créer une connexion**.

e. Revenez à la page Ajouter une autre connexion dans l'Assistant de configuration.

f. Sélectionnez **Marquer comme terminé** , puis **Continuer**.
La page Configurer le serveur MID pour une nouvelle connexion HTTP s'affiche.

11. Configurer Serveur MID

a. Sélectionnez un enregistrement pour l'ouvrir.

b. Cochez la case Utiliser un MID Server.

c. Sélectionnez l'icône de recherche dans le champ Serveur MID et choisissez-en une dans la liste.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. Cliquez avec le bouton droit de la souris dans l'en-tête gris intitulé Connexion HTTP(s) et sélectionnez **Enregistrer**.

e. Sélectionnez **Marquer comme terminé** , puis **Continuer**.
La page Tester les nouvelles connexions s'affiche.

12. Testez la connexion.

a. Sélectionnez l'enregistrement de la connexion que vous souhaitez tester.

b. Faites défiler l'écran jusqu'à la section Liens connexes et sélectionnez le lien Test de la **connexion** .
Si la connexion réussit, le champ du code d'état affiche `200` ou `201` et un message s'affiche. Si votre test de connexion échoue, consultez les champs Message et Suggestion pour savoir comment procéder.

c. Cliquez avec le bouton droit dans l'en-tête gris intitulé Connexions du graphe de services et sélectionnez **Enregistrer**.

d. Sélectionnez **Marquer comme terminé** , puis **Continuer**.
La page Configurer les travaux planifiés s'affiche.

13. Configurez les travaux planifiés.

a. Sélectionnez un enregistrement pour l'ouvrir.

b. Renseignez l'importation de données planifiée.

Champ	Description
Nom	Nom de la tâche planifiée.
Application	Nom de l'application en lecture seule.
Source de données	Enregistrement de la source de données qui définit les données à importer.
Exécuter	Fréquence à laquelle vous souhaitez que la tâche s'exécute. Si vous souhaitez exécuter une importation de test avant de la planifier, vous préférez peut-être sélectionner **Une fois**.
Exécuter en tant que	Option permettant d'exécuter la tâche planifiée avec les informations d'identification de l'utilisateur spécifié.
Conditionnel	Conditions spécifiques dans lesquelles cette tâche est exécutée.
Actif	Option permettant d'activer la tâche planifiée. Sélectionnez cette option.
Utiliser la connexion	Laissez cette option désactivée pour la première exécution. Spécifie une autre connexion et des informations d'identification pour cette tâche.
Importation simultanée	Laisser la case à cocher activée. Divise les données en plusieurs ensembles d'importation. Pour plus d'informations, consultez le message de champ.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Méthode de partition	Laissez l'option définie sur `Taille personnalisée`.
Taille de la partition	Congé défini sur `1 000`. Importez la taille définie pour une planification anticipée.
Exécuter le script avant importation	Laisser la case cochée. Spécifie un script à exécuter avant l'exécution de l'importation.
Exécuter le script après importation	Laisser la case cochée. Spécifie un script à exécuter après l'importation.

c. Cliquez avec le bouton droit de la souris dans l'en-tête gris intitulé Importation de données planifiée et sélectionnez **Enregistrer**.

d. Facultatif : Sélectionnez **Exécuter maintenant**.
Si vous choisissez de ne pas exécuter la tâche à la demande, la tâche suivante s'exécute selon la planification que vous avez définie.

e. Sélectionnez **Marquer comme terminé** , puis **Continuer**.
La page d'accueil de l'assistant de configuration s'affiche.

14. Facultatif : Ajouter plusieurs instances

a. Sélectionnez Ajouter plusieurs instances pour le développer.
Les étapes suivantes s'affichent :

- Mettre à jour l'accès à la source de données
- Mettre à jour l'importation de données planifiée
- Ajouter une autre connexion
- Configurer le Serveur MID pour la nouvelle connexion HTTP
- Tester les nouvelles connexions

b. Pour mettre à jour la source de données, suivez les étapes indiquées à l'étape 8.

c. Pour mettre à jour l'importation de données planifiée, suivez les étapes de l'étape 9.

d. Pour ajouter une autre connexion, suivez les étapes indiquées à l'étape 10.

e. Pour configurer un Serveur MID, suivez les étapes indiquées à l'étape 11.

f. Pour tester les connexions, suivez les étapes indiquées à l'étape 12.

15. Sur la page de configuration Connecteur du graphe de services pour Qualys guidée, sélectionnez **Terminer** pour terminer la configuration.

API Connecteur du graphe de services pour Qualys

Les données des champs de source de Qualys données sont importées avec l'API Global Asset et l'API Gestion des actifs et de balisage.

API d'actifs globaux

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Une Qualys licence Cybersecurity Asset Management (CSAM) est requise.
- Les informations sur les actifs comprennent des détails tels que la catégorie de matériel et la catégorie de système d'exploitation.

Gestion des actifs et API de balisage

- Aucune licence CSAM n'est requise
- Les informations sur les actifs n'incluent pas de détails sur la catégorie de matériel et la catégorie de système d'exploitation.

Attributs mappés

Le tableau suivant compare les données importées par les deux API. Les sections suivant la table répertorient les données importées par l'API Global Asset qui ne sont pas prises en charge par l'API de gestion et de balisage des actifs.

API d'actifs globaux	Gestion des actifs et API de balisage
Attributs mappés	Attributs mappés
assetId	créé(s)
assetUUID	name
hostId	Nom d'hôte dns
lastModifiedDate	fqdn
ID de l'agent	système d'exploitation
CreatedDate	fabricant
sensorLastUpdatedDate (en anglais seulement)	Méthode de suivi
assetType	Netbios
adresse	fuseau horaire
dnsName	GUID du réseau
assetName	IsDockerHost (en anglais seulement)
netbiosName	modifié
Fuseau horaire	lastVulnScan
description du bios	modèle
lastBoot (en anglais seulement)	cloudProvider
totalMemory (en anglais seulement)	type
cpuCount	qwebHostId (ID d'hôte qweb)
lastLoggedOnUser	CriticalSocre
domainRole (en anglais seulement)	lastSystemBoot (en anglais seulement)
	domain

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

API d'actifs globaux	Gestion des actifs et API de balisage
hwUUID NuméroBiosSerialNumber biosAssetTag (en anglais seulement) isContainerHost	lastLogOnUser lastComplianceScan
AWS : détails sur le cloud accountId availabilityZone hasAgent (en anglais seulement) hostname imageId instanceId instanceState DNS privé privateIpAddress instanceType qualysScanner kernelId Date de lancement code.région region.name Instance spot subnetId vpcId tags.key balises.valeur	AWS : détails sur le cloud instanceId privateDnsName privateIpAddress instanceState monitoringEnabled région accountId availabilityZone instance_type AWS : détails de balise cloud • key • valide
Détails sur le cloud MS Azure vmId État name Éditeur d'image Version de l'image	Détails sur le cloud MS Azure resourceGroupName vmId État subscriptionId emplacement

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

API d'actifs globaux	Gestion des actifs et API de balisage
offre emplacement plateforme resourceGroupName taille sous-réseau subscriptionId Réseau virtuel	image_id éditeur version offre vm_size subnet_id vpc_id Détails de la balise cloud MS Azure • key • valide
Détails de l'interface réseau hostname Adresse IpV4 adresseIpV6 macAddress nom d'interface Adresse DNS gatewayAddress fabricant macVendorIntroDate (en anglais seulement) masque réseau addresses	Détails de l'interface réseau adresse host_name interface_name macAddress gatewayAddress interface_id type
Détails du logiciel token1 token2 Clé unique éditeur Date d'installation id installPath (en anglais seulement) lastUseDate	Détails du logiciel version name

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

API d'actifs globaux	Gestion des actifs et API de balisage
autorisation authorizationDetectionScore (en anglais seulement)	
Détails du volume name libre taille	Détails du volume name libre taille
Ouvrir les détails du port port description protocol service détecté firstFound (en anglais seulement) lastUpdated	Ouvrir les détails du port port protocol serviceName service_id
Détails du processeur description speed numCPU noOfSocket threadsPerCore cœursPerSocket multithreadingStatus	Détails du processeur name speed
Détails de la balise ID de balise tagName (en anglais seulement) couleur de premier plan Couleur d'arrière-plan businessImpact Score de criticité	Détails de la balise d'actif id name
Détails de l'agent version	Détails de l'agent AgentVersion

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

API d'actifs globaux	Gestion des actifs et API de balisage
Profil de configuration	agentLastCheckIn
Activations	statut
Formulaire connecté	plateforme
lastActivity (en anglais seulement)	Formulaire connecté
lastCheckedIn (en anglais seulement)	ID de l'agent
lastInventory (en anglais seulement)	AgentConfigurationName (en anglais seulement)
udcManifestAssigned (en anglais seulement)	ChirpStatus (en anglais seulement)
errorStatus	

Détails supplémentaires de l'API de l'actif global

Les sections suivantes répertorient les données importées par l'API Global Asset qui ne sont pas prises en charge par l'API de gestion et de balisage des actifs.

Détails du système d'exploitation de l'API d'actifs globaux

- fullName
- version
- éditeur
- osName
- catégorie
- category1
- category2
- productName
- édition
- marketVersion
- mettre à jour
- architecture
- URL du produit
- Famille de produits
- Date d'installation
- version

Cycle de vie du système d'exploitation de l'API d'actif global

Détails du cycle de vie du système d'exploitation

- gaDate
- eolDate
- eosDate
- étape

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- lifeCycleConfidence (en anglais seulement)
- eolSupportStage (en anglais seulement)
- eosSupportStage (en anglais seulement)

Taxonomie du système d'exploitation de l'API d'actifs globaux

Détails de la taxonomie du système d'exploitation

- id
- name
- category1
- category2

Matériel de l'API d'actif global

Détails du matériel

- fullName
- catégorie
- category1
- category2
- fabricant
- productName
- modèle
- URL du produit
- Famille de produits

Cycle de vie du matériel de l'API d'actif global

Détails du cycle de vie du matériel

- Date d'intro
- gaDate
- eosDate
- date d'obsolete
- étape
- lifeCycleConfidence (en anglais seulement)

Taxonomie globale de l'API d'actifs

Détails de la taxonomie du matériel

- id
- name
- category1
- category2

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Capteur d'API d'actif global

Détails du capteur

- activatedForModules
- pendingActivationForModules
- lastVMScan
- lastComplianceScan
- lastFullScan
- lastVmScanDateScanner
- lastVmScanDateAgent
- lastPcScanDateScanner
- lastPcScanDateAgent
- firstEasmScanDate
- lastEasmScanDate

Service d'API d'actifs globaux

Détails du service

- name
- statut
- description

Dernier emplacement de l'API d'actif global

Détails du dernier emplacement

- city
- État
- pays
- name
- continent
- postal

Criticité de l'API de l'actif global

Détails de criticité

- score
- isDefault
- lastUpdated

Processeur d'API d'actifs global

Détails du processeur

- description
- speed

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- numCPU
- noOfSocket
- threadsPerCore
- cœursPerSocket
- multithreadingStatus

Informations sur le business de l'API d'actif global

Détails des informations sur le business

- Données businessAppListData
- riskScore
- Capteur passif
- domain
- sous-domaine
- Logiciel manquant
- Identification
- Nom de l'organisation
- FAI (fournisseur d'accès à
- Asn
- easmTags (en anglais seulement)
- hostingCategory1
- Attributs personnalisés

Classes CMDB ciblées dans Connecteur du graphe de services pour Qualys

Lorsque vous avez terminé la configuration guidée, vous pouvez configurer l'intégration pour extraire périodiquement les données. Les données sont enregistrées dans des tables qui s'étendent à partir de la table Élément de configuration [cmdb_ci]. L'identifie Connecteur du graphe de services pour Qualys et classe des informations sur divers éléments de configuration (CI).

Actif SGC Qualys Balise dans le cloud

Les attributs suivants de la table Balise SGC Qualys Asset Cloud [sn_sec_sgc_qualys_asset_cloud_tag] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Clé	key
Actif Qualys	qualys_asset
Valeur	valide
Élément de configuration	configuration_item

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails logiciels des actifs Qualys SGC [sn_sec_sgc_qualys_asset_software_details]

Les attributs suivants de la table Détails logiciels des actifs Qualys SGC [sn_sec_sgc_qualys_asset_software_details] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	token1
Actif Qualys	qualys_asset
Élément de configuration	configuration_item
Clé unique	unique_key
ID	id
Chemin d'installation	install_path
Date de la dernière utilisation	last_use_date
Version	token2

Type de matériel [cmdb_ci_compute_template]

Les attributs suivants de la table Type de matériel [cmdb_ci_compute_template] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id

Image [cmdb_ci_os_template]

Les attributs suivants dans la table Image [cmdb_ci_os_template] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
Offre	offre
Version	version

Logiciel [cmdb_ci_spkg]

Les attributs suivants dans la table Logiciel [cmdb_ci_spkg] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Clé	key

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Source de découverte	discovery_source
Nom	name
Version	version
Fabricant	fabricant

Détails de l'interface réseau des actifs SGC Qualys [sn_sec_sgc_qualys_asset_nic_details]

Les attributs suivants de la table Détails de l'interface réseau des actifs SGC Qualys [sn_sec_sgc_qualys_asset_nic_details] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Élément de configuration	configuration_item
IPv4	ip_v4
Adresses	addresses
ID d'interface	interface_id
IPv6	ip_v6
Date d'introduction du fournisseur MAC	mac_vendor_intro_date
Actif Qualys	qualys_asset
Type	type

Serveur [cmdb_ci_server]

Les attributs suivants de la table Serveur [cmdb_ci_server] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Fabricant	fabricant
Nom	name
Balise d'actif	asset_tag
Classe	sys_class_name
Nombre de processeurs	cpu_count
Domaine DNS	dns_domain
Première découverte	first_discovered
Nom de domaine complet	fqdn
État de l'installation	install_status
Système d'exploitation	système d'exploitation
Statut opérationnel	operational_status

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Largeur d'adresse de système d'exploitation (bits)	os_address_width
Service Pack du système d'exploitation	os_service_pack
Version de SE	os_version
RAM (Mo)	ram

Actif SGC Qualys ouvert Détails du port [sn_sec_sgc_qualys_asset_open_port_details]

Les attributs suivants de la table Détails des ports ouverts des actifs SGC Qualys [sn_sec_sgc_qualys_asset_open_port_details] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Port	port
Protocole	protocol
Description	description
Service détecté	detected_service
Premier trouvé	first_found
Dernière mise à jour	last_updated
Actif Qualys	qualys_asset
ID de service	service_id

Détails des actifs SGC Qualys [sn_sec_sgc_qualys_asset_details]

Les attributs suivants de la table Détails des actifs Qualys SGC [sn_sec_sgc_qualys_asset_details] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom de l'actif	asset_name
Modules activés	activated_modules
Adresse	adresse
Profil de configuration de l'agent	agent_configuration_profile
Agent connecté à partir de	agent_connected_from
État d'erreur de l'agent	agent_error_status
ID de l'agent	agent_id
Dernière activité de l'agent	agent_last_activity
Date de dernière entrée de l'agent	agent_last_checked_in
Dernier inventaire de l'agent	agent_last_inventory
Plateforme d'agent	plateforme

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
État de l'agent	statut
Manifeste UDC de l'agent affecté	agent_udc_manifest_assigned
Version de l'agent	agent_version
ASN	Asn
ID de l'actif	asset_id
Type d'actif	asset_type
UUID de l'actif	asset_uuid
Emplacement affecté	assigned_location
Nom d'hôte AWS	aws_host_name
ID du noyau AWS	aws_kernel_id
Date de lancement AWS	aws_launch_date
Nom de la région AWS	aws_region_name
Éditeur d'image Azure	azure_image_publisher
Plateforme Azure	azure_platform
Sous-réseau Azure	azure_subnet
Réseau virtuel Azure	azure_virtual_network
Bios Description	bios_description
Numéro de série du Bios	bios_serial_number
AppListData d'entreprise	business_applist_data
Informations sur le business	business_information
État du gazouillis	chirp_status
Ville	lastlocation_city
Continent	lastlocation_continent
Pays	lastlocation_country
Attribrutes personnalisées	custom_attributes
Domaine	domain
Rôle de domaine	domain_role
Balises ESAM	easm_tags
Date de la première analyse EASM	first_easm_scan_date
Catégorie de matériel	hardware_category
Catégorie de matériel 1	hardware_category1
Catégorie de matériel 2	hardware_category2
Nom complet du matériel	hardware_fullname
Fiabilité du cycle de vie du matériel	hardware_lifecycle_lifecycleconfidence
EOSDate du cycle de vie du matériel	hardware_lifecycle_eosdate

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
GaDate du cycle de vie du matériel	hardware_lifecycle_gadate
IntroDate du cycle de vie du matériel	hardware_lifecycle_introdate
Cycle de vie du matériel : obsolète	hardware_lifecycle_obsoletedate
Étape du cycle de vie du matériel	hardware_lifecycle_stage
Modèle de matériel	hardware_model
Famille de produits matériels	hardware_product_family
Nom du produit matériel	hardware_product_name
URL du produit matériel	hardware_product_url
Catégorie de technologie matérielle 1	hardware_taxonomy_category1
Catégorie 2 de la fonctionnalité Hardware	hardware_taxonomy_category2
ID de transition matérielle	hardware_taxonomy_id
Nom de la fonctionnalité matérielle	hardware_taxonomy_name
A un agent	aws_has_agent
ID d'hôte	host_id
Catégorie d'hébergement 1	hosting_category1
UUID du matériel	hw_uuid
Est l'hôte du conteneur	is_container_host
IsDefault	criticality_isdefault
ISP	FAI (fournisseur d'accès à
Dernier démarrage	last_boot
Dernier scan de conformité	last_compliance_scan
Date de la dernière analyse EASM	last_easm_scan_date
Dernière analyse complète	last_full_scan
Nom du dernier emplacement	lastlocation_name
Dernier utilisateur connecté	last_logged_on_user
Dernière date modifiée	last_modified_date
Date de la dernière analyse du PC de l'agent	last_pc_scan_date_agent
Date de la dernière analyse du PC Scanner	last_pc_scan_date_scanner
Dernière mise à jour	criticality_lastupdated
Dernière analyse de VM	last_vm_scan
Date de la dernière analyse du VM Agent	last_vm_scan_date_agent
Date de la dernière analyse de l'ordinateur virtuel Scanner	last_vm_scan_date_scanner
Logiciel manquant	missing_software
Nom NetBIOS	netbios_name

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
GUID du réseau	network_guid
Nom de l'organisation	organization_name
Catégorie de SE	os_category
Catégorie de système d'exploitation 1	os_category1
Catégorie de système d'exploitation 2	os_category2
Édition OS	os_edition
Fiabilité du cycle de vie du système d'exploitation	os_lifecycle_confidence
Date de fin de vie du cycle de vie du système d'exploitation	os_lifecycle_eol_date
Étape EOLupport du cycle de vie du système d'exploitation	os_lifecycle_eol_supportstage
Cycle de vie du système d'exploitation Date EOS	os_lifecycle_eos_date
Cycle de vie du système d'exploitation Étape EOSSupport	os_lifecycle_eos_supportstage
Cycle de vie du système d'exploitation : date Ga	os_lifecycle_ga_date
Étape du cycle de vie du système d'exploitation	os_lifecycle_stage
Version du marché du système d'exploitation	os_market_version
Nom de l'OS	os_name
Famille de produits de système d'exploitation	os_product_family
Nom de produit du système d'exploitation	os_product_name
URL du produit du système d'exploitation	os_product_url
Version du SE	os_release
Catégorie 1 de taxonomie du système d'exploitation	os_taxonomy_category1
Catégorie 2 de taxonomie du système d'exploitation	os_taxonomy_category2
ID de taxonomie du système d'exploitation	os_taxonomy_id
Nom de la taxonomie du système d'exploitation	os_taxonomy_name
Capteur passif	passive_sensor
Postal	lastlocation_postal
Fournisseur	fournisseur
Qualys Scanner	qualys_scanner

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Score du risque	risk_score
Score	criticality_score
Date de la dernière mise à jour du capteur	sensor_last_updated_date
Spot Instance	spot_instance
État	lastlocation_state
Sous-domaine	sous-domaine
Fuseau horaire	time_zone
Méthode de suivi	tracking_method
Whols (Qui est le cas)	Identification

Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]

Les attributs suivants dans la table Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
Adresse IP	ip_address
Moniteur	monitor
État	État
ID d'instance de l'ordinateur virtuel	vm_inst_id

Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]

Les attributs suivants de la table Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID de compte	account_id
Nom	name
ID d'objet	object_id
Type de centre de données	datacenter_type

Interfaces du réseau Cloud Management [cmdb_ci_nic]

Les attributs suivants dans la table Interface réseau de gestion dans le cloud [cmdb_ci_nic] sont renseignés par les données collectées.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Adresse MAC	mac_address
Nom	name
ID d'objet	object_id
Adresse IP publique	public_ip
Domaine DNS	dns_domain
Nom d'hôte	host_name
Passerelle par défaut de l'IP	ip_default_gateway
Masque réseau	masque réseau
Fabricant	fabricant

Zone de disponibilité [cmdb_ci_availability_zone]

Les attributs suivants de la table Zone de disponibilité [cmdb_ci_availability_zone] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID d'objet	object_id

Balise d'actif SGC Qualys [sn_sec_sgc_qualys_asset_tag]

Les attributs suivants de la table Balise d'actif SGC Qualys [sn_sec_sgc_qualys_asset_tag] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID de balise	tag_id
Nom de balise	tag_name
Couleur d'arrière-plan	background_color
Impact sur l'entreprise	business_impact
Score de criticité	criticality_score
Couleur de premier plan	foreground_color
Actif Qualys	qualys_asset

Détails du processeur d'actifs SGC Qualys [sn_sec_sgc_qualys_asset_processor_details]

Les attributs suivants dans la table Détails du processeur d'actifs Qualys SGC [sn_sec_sgc_qualys_asset_processor_details] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Description	processor_description

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Cœurs par socket	processor_corespersocket
État des threads multiples	processor_multithreadingstatus
Nombre d'embases	processor_noofsocket
Nombre de processeurs	processor_numcpus
Actif Qualys	qualys_asset
Vitesse	processor_speed

Système de fichiers [cmdb_ci_file_system]

Les attributs suivants dans la table Système de fichiers [cmdb_ci_file_system] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
Octets d'espace libre	free_space_bytes
Taille (octets)	size_bytes

Instance logicielle [cmdb_software_instance]

Les attributs suivants dans la table Système de fichiers [cmdb_ci_file_system] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Installé le	installed_on
Nom	name
Date d'installation	install_date

Centre de données Azure [cmdb_ci_aws_datacenter]

Les attributs suivants de la table Centre de données Azure [cmdb_ci_azure_datacenter] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
Région	région

Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]

Les attributs suivants de la table Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter] sont renseignés par les données collectées.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
Région	région

Sous-réseau dans le cloud [cmdb_ci_cloud_subnet]

Les attributs suivants dans la table Sous-réseau dans le cloud [cmdb_ci_cloud_subnet] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID d'objet	object_id

Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]

Les attributs suivants de la table Installation de logiciel [cmdb_sam_sw_install] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom d'affichage	display_name
Éditeur	éditeur
Version	version
Source de découverte	discovery_source
Date d'installation	install_date

Réseau dans le cloud [cmdb_ci_network]

Les attributs suivants dans la table Réseau dans le cloud [cmdb_ci_network] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID d'objet	object_id

SGC Qualys Asset Service Détails [sn_sec_sgc_qualys_asset_service_details]

SGC Qualys Asset Service Détails [sn_sec_sgc_qualys_asset_service_details].

Nom	name
Description	description
Actif Qualys	qualys_asset
Statut	statut

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées par Réseau dans le cloud [cmdb_ci_network]

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Réseau dans le cloud [cmdb_ci_network]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Réseau dans le cloud [cmdb_ci_network]	Contains::Contained by	Sous-réseau dans le cloud [cmdb_ci_cloud_subnet]

Relations créées par Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Mis en service à partir de::Mis en service	Image [cmdb_ci_os_template]
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Azure [cmdb_ci_aws_datacenter]
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Virtualized by::Virtualizes	Serveur [cmdb_ci_server]
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Mis en service à partir de::Mis en service	Type de matériel [cmdb_ci_compute_template]
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Hébergé sur : Hôtes	Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]

Relations créées par le serveur [cmdb_ci_server]

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Serveur [cmdb_ci_server]	Référence	Détails de l'interface réseau des actifs SGC Qualys [sn_sec_sgc_qualys_asset_nic_details]
Serveur [cmdb_ci_server]	Référence	Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]
Serveur [cmdb_ci_server]	Référence	SGC Qualys Asset Service Détails [sn_sec_sgc_qualys_asset_service_details]
Serveur [cmdb_ci_server]	Référence	Détails logiciels des actifs Qualys SGC [sn_sec_sgc_qualys_asset_software_details]
Serveur [cmdb_ci_server]	Référence	Actif SGC Qualys ouvert Détails du port [sn_sec_sgc_qualys_asset_open_port_details]
Serveur [cmdb_ci_server]	Référence	Détails du processeur d'actifs SGC Qualys [sn_sec_sgc_qualys_asset_processor_details]
Serveur [cmdb_ci_server]	Référence	Balise d'actif SGC Qualys [sn_sec_sgc_qualys_asset_tag]

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Serveur [cmdb_ci_server]	Référence	Actif SGC Qualys Balise dans le cloud [sn_sec_sgc_qualys_asset_cloud_tag]
Serveur [cmdb_ci_server]	Référence	Détails des actifs SGC Qualys [sn_sec_sgc_qualys_asset_details]
Serveur [cmdb_ci_server]	Contains::Contained by	Système de fichiers [cmdb_ci_file_system]

Relations créées par Centre de données Azure [cmdb_ci_azure_datacenter]

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Centre de données Azure [cmdb_ci_aws_datacenter]	Hébergé sur::Hôtes	Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]
Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]	Contains::Contained by	Zone de disponibilité [cmdb_ci_availability_zone]
Centre de données Azure [cmdb_ci_aws_datacenter]	Contains::Contained by	Zone de disponibilité [cmdb_ci_availability_zone]
Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]	Hébergé sur::Hôtes	Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]

Relations créées par Type de matériel [cmdb_ci_compute_template]

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Type de matériel [cmdb_ci_compute_template]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Azure [cmdb_ci_aws_datacenter]
Type de matériel [cmdb_ci_compute_template]	Hébergé sur : Hôtes	Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]

Relations créées par l'image [cmdb_ci_os_template]

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Image [cmdb_ci_os_template]	Hébergé sur : Hôtes	Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Image [cmdb_ci_os_template]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Azure [cmdb_ci_aws_datacenter]

Relations créées par Interface réseau de gestion dans le cloud [cmdb_ci_nic]

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Interfaces du réseau Cloud Management [cmdb_ci_nic]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Interfaces du réseau Cloud Management [cmdb_ci_nic]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Azure [cmdb_ci_aws_datacenter]

Relations de type référence

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Détails logiciels des actifs Qualys SGC [sn_sec_sgc_qualys_asset_software_details]	Référence	Serveur [cmdb_ci_server]
Détails de l'interface réseau des actifs SGC Qualys [sn_sec_sgc_qualys_asset_nic_details]	Référence	Interfaces du réseau Cloud Management [cmdb_ci_nic]
Actif SGC Qualys Balise dans le cloud [sn_sec_sgc_qualys_asset_cloud_tag]	Référence	Serveur [cmdb_ci_server]
Instance logicielle [cmdb_software_instance]	Référence	Serveur [cmdb_ci_server]
Logiciel [cmdb_ci_spkg]	Référence	Instance logicielle [cmdb_software_instance]

Connecteur du graphe de services pour Rapid7 (2.0.0)

Le Connecteur du graphe de services pour Rapid7 importe les données matérielles relatives à vos actifs dans la base de données Gestion des configurations (CMDB) de votre instance.

Demander des applications dans l'App Store

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

Versions prises en charge

- Version 4.0 de l'application Rapid7 InsightVM .
- Communiqués de la famille de l'Utah, de Vancouver et de Washington ServiceNow® .

Cas d'utilisation

- Complétez les données du produit de Rapid7 InsightVM découverte.
- Importez les données matérielles et les détails de vos actifs à partir de l'intégration Rapid7 InsightVM et stockez-les dans les classes d'éléments de configuration (CI) appropriées dans votre CMDB.

CMDB Tableau de bord des intégrations

L'application Éléments communs d'intégration pour CMDB de stockage fournit un tableau de bord avec une vue centrale de l'état, des résultats de traitement et des erreurs de

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

traitement de toutes les intégrations installées. Vous pouvez voir les mesures pour toutes les exécutions d'intégration. Vous pouvez filtrer la vue sur une intégration spécifique CMDB , une durée spécifique ou une exécution d'intégration spécifique. Pour en savoir plus sur la surveillance Rapid7 des intégrations dans le CMDB tableau de bord des intégrations, reportez-vous à la section CMDB Utilisation du tableau de bord des intégrations.

Configuration guidée

Utilisez la fonctionnalité de configuration guidée pour Connecteur du graphe de services pour Rapid7 vous aider à configurer votre intégration dans une séquence organisée de tâches.

Remarque : Le jeton d'API nécessite le rôle de visionneur InsightIDR.

Configurez la Connecteur du graphe de services pour Rapid7.

Une fois que vous avez suivi les instructions qui vous ont été fournies pour télécharger et activer l'application Connecteur du graphe de services pour Rapid7Télécharger une application à partir de ServiceNow Store pour la première fois , consultez et Installer une Opérations de sécurité intégration . Vous devez suivre quelques étapes avant de configurer cette intégration.

Configurez la Connecteur du graphe de services pour Rapid7.

Configurez vos connexions, définissez des importations planifiées, vérifiez les connexions correctes et, éventuellement, ajoutez plusieurs instances dans la configuration guidée.

Avant de commencer
Pour l'utiliser Connecteur du graphe de services, vous avez besoin d'un abonnement à une unité d'abonnement basée sur l'application Gestion des opérations informatiques Visibilité (ITOM) ou sur l'application ITOM Découverte. Comme défini dans la section intitulée « Types de ressources informatiques gérées » dans la vue d'ensemble des unités d'abonnement ServiceNow pour votre abonnement, pour les ressources informatiques gérées qui sont créées ou modifiées dans le CMDB , Connecteur du graphe de servicesmais qui ne sont pas encore gérées par Visibilité ITOM ou Détection ITOM , ces ressources augmenteront la consommation d'unités d'abonnement de cette application. Passez en revue votre consommation actuelle d'unités d'abonnement dans Visibilité ITOM ou Détection ITOM pour vous assurer de la capacité disponible.

- L'application Integration Commons for CMDB Store, qui est automatiquement installée.
- L'application CMDB de stockage Modèles de classe CI, qui est automatiquement installée. Consultez Application de stockage CMDB CI Class Models.
- Le module d'extension ITOM Discovery License (com.snc.itom.discovery.license). Vous devez activer ce module d'extension.
- Module d'extension Gestion des licences ITOM (com.snc.itom.license). Pour plus d'informations, consultez Demander la détection .
- Le module d'extension Datastream Action (com.glide.hub.action_type.datastream), qui est automatiquement installé.
- Observability Commons for CMDB (sn_observability), qui est uniquement requis pour l'ingestion d'événements. Cette application doit être installée avant l'installation du connecteur pour que la gestion des événements fonctionne. Pour plus d'informations, consultez Observability Commons pour CMDB sur le ServiceNow Store.

Rôles requis :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- administrateur pour les tâches de la configuration guidée
- Rôle de visionneur insightIDR pour le jeton d'API

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Connecteurs du graphe de services** > **Rapid7** > **Configuration** dans le panneau de navigation de votre instance.
2. Sur la page d'accueil Bienvenue dans Configuration guidée, sélectionnez **Continuer**.
3. Sur la page Expérience qui s'affiche, sélectionnez **Meilleure expérience** , puis **Continuer**.
   Sur la page Connecteur Rapid7 du graphe de services, trois tâches sont affichées :
   - Configurer la connexion
   - Ajouter plusieurs instances
   - Configurer les importations planifiées
4. Sélectionnez **Configurer la connexion** pour la développer.
   Il y a trois étapes :
   - Configurer Rapid7 les informations d'identification d'authentification
   - Configurer la Rapid7 connexion HTTP
   - Test de la connexion
5. Sélectionnez **Configurer les informations d'identification d'authentification Rapid7** et renseignez les champs.

   a. Entrez un nom pour les informations d'identification, par exemple **SGRapid7.Credential**.

   b. Vérifiez que la case **Actif** est cochée.

   c. Dans le champ Clé API, entrez votre Rapid7 InsightVM clé API.

   d. Laissez les autres valeurs de champ dans leurs paramètres actuels.

   e. Cliquez avec le bouton droit de la souris dans l'en-tête gris intitulé Informations d'identification de clé API et sélectionnez **Enregistrer**.

   f. Sélectionnez **Marquer comme terminé** , puis **Continuer**.
   La page Configurer Rapid7 la connexion HTTP s'affiche.

6. Configurer la Rapid7 connexion HTTP.

   a. Renseignez les champs,

Champ	Valeur
Nom	Nom de la connexion, `SGRapid7`, par exemple.
Actif	Sélectionné.
Informations d'identification	Informations d'identification à utiliser pour la connexion. Sélectionnez-en un dans la liste.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur
Alias de connexion	Sélectionnez-en un dans la liste. **sn_sec_sgc_rapid7. SGRapid7**, par exemple
Générateur d'URL	Cochez la case. Renseignez les nouveaux champs.
URL de connexion	URL qui inclut « https », par exemple, https://us.api.insight.rapid7.com
Hôte	Rapid7 partie de domaine de l'URL sans le 'https'. Un exemple pourrait être `us.api.insight.rapid7.com`.
Protocole	`https`

b. Cliquez avec le bouton droit de la souris dans l'en-tête gris intitulé Connexion HTTP(s) et sélectionnez **Enregistrer**.

c. Sélectionnez **Marquer comme terminé** , puis **Continuer**.
La page Test de la connexion s'affiche.

7. Testez la connexion.

a. Sélectionnez le lien **Test de la connexion** sous Liens connexes.
Si la connexion réussit, `200` s'affiche dans le champ Code d'état et un message s'affiche. Si votre test de connexion échoue, consultez les champs Message et Suggestion pour savoir comment procéder.

b. Cliquez avec le bouton droit dans l'en-tête gris intitulé Connexions du graphe de services et sélectionnez **Enregistrer**.

c. Sélectionnez **Marquer comme terminé** , puis **Continuer**.
Les étapes pour ajouter plusieurs instances s'affichent. Cette étape est facultative et vous préférera peut-être attendre après avoir confirmé que vous pouvez importer des données avant de configurer plusieurs instances.

8. Pour configurer la tâche planifiée, revenez à la page Configuration guidée et sélectionnez **Configurer les tâches d'importation planifiées**.

a. Suivez les étapes indiquées en haut de la page pour changer le périmètre de l'application avec le sélecteur d'application pour ouvrir, modifier et enregistrer l'enregistrement.
Vous devez cocher la case Actif pour activer la tâche planifiée.

b. Sélectionnez un enregistrement.

c. Renseignez les champs.

Champ	Valeur
Nom	Nom unique de la tâche planifiée.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur
Application	Lecture seule : Connecteur du graphe de services pour Rapid7.
Source de données	Source de données utilisée.
Exécuter	Fréquence à laquelle vous souhaitez que la tâche s'exécute. Si vous souhaitez exécuter une importation de test avant de la planifier, vous préférez peut-être sélectionner **Une fois**.
Exécuter en tant que	Exécutez la tâche planifiée avec les informations d'identification d'un autre utilisateur spécifié.
Heure	Lorsque vous voulez que la tâche s'exécute.
Actif	Cochez la case pour activer la tâche.
Conditionnel	Conditions spécifiques dans lesquelles cette tâche est exécutée.
Utiliser la connexion	Laissez cette case à cocher désactivée pour la première exécution. Spécifie une autre connexion et des informations d'identification pour cette tâche.
Importation concurrente	Laisser la case à cocher activée. Divise les données en plusieurs ensembles d'importation. Pour plus d'informations, consultez le message de champ.
Méthode de partition	Laissez comme `taille personnalisée`.
Taille de la partition en octets	15,000. Conservez cette valeur pour la taille du jeu d'importation pour une planification anticipée.
Exécuter le script avant importation	Laisser la case à cocher activée. Spécifie un script à exécuter avant l'exécution de l'importation.
Exécuter le script après importation	Laisser la case à cocher activée. Spécifie un script à exécuter après l'importation.

Traduction automatique

d. Facultatif : Sélectionnez **Exécuter maintenant** pour exécuter la tâche.
Si vous choisissez de ne pas exécuter la tâche à la demande, la tâche suivante s'exécute selon la planification que vous avez définie.

e. Cliquez avec le bouton droit de la souris dans l'en-tête gris intitulé Importations de données planifiées et sélectionnez **Enregistrer**.

f. Sélectionnez **Marquer comme terminé** , puis **Continuer**.

9. Facultatif : Revenez à la configuration guidée et ajoutez plusieurs instances.
Lorsque cette option est indiquée, suivez les étapes indiquées en haut de la page pour changer le périmètre de l'application avec le sélecteur d'application pour ouvrir, modifier et enregistrer l'enregistrement.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

10. Sélectionnez **Mettre à jour les sources de données**.

    a. Sur la page Mettre à jour l'accès à la source de données, sélectionnez **Source de données**.

    b. Sur la page qui s'affiche, sélectionnez l'onglet **Accès à l'application** .

    c. Passez en revue les paramètres d'accès et mettez-les à jour si nécessaire.

    d. Cliquez avec le bouton droit de la souris dans l'en-tête gris intitulé Table et sélectionnez **Enregistrer**.

    e. Sélectionnez **Marquer comme terminé** , puis **Continuer**.

    f. Sélectionnez **Planifier la mise à jour Planifier l'importation de données**.

    g. Sélectionnez l'onglet **Accès à l'application** pour afficher les paramètres d'autorisation.

    h. Lorsque vous êtes satisfait des paramètres, cliquez avec le bouton droit de la souris dans l'en-tête gris intitulé Tables et sélectionnez **Enregistrer**.

    i. Sélectionnez **Marquer comme terminé** , puis **Continuer**.

    j. Suivez les étapes indiquées en haut de la page pour changer le périmètre de l'application avec le sélecteur d'application pour ouvrir, modifier et enregistrer l'enregistrement.

    k. Sur la page Ajouter une autre connexion, sélectionnez le lien **Cliquez ici** .
    La page de Concepteur de flux connexion s'affiche et vous pouvez créer une nouvelle connexion.

    l. Sur cette page, sélectionnez **Ajouter une connexion**.

    m. Renseignez les champs avec vos informations de connexion.

Champ	Description
Rapid7 Nom de la connexion	Nom unique pour votre connexion.
Rapid7 URL de connexion	URL de connexion.
Clé API	Rapid7 Clé API.

    n. Sélectionnez **Créer une connexion**.
    Vos connexions sont affichées sur la Rapid7 page.

    o. Sélectionnez **Marquer comme terminé** , puis **Continuer**.
    La page Tester les nouvelles connexions s'affiche. Localisez votre nouvelle connexion et notez que l'état est « `En attente` ».

    p. Faites défiler et sélectionnez le lien **Test** de la connexion.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si la connexion réussit, 200 s'affiche dans le champ Code d'état et un message s'affiche. Si votre test de connexion échoue, consultez les champs Message et Suggestion pour savoir comment procéder.

q. Cliquez avec le bouton droit dans l'en-tête gris intitulé Connexions du graphe de services et sélectionnez **Enregistrer**.

r. Sélectionnez **Marquer comme terminé** , puis **Continuer**.
La page Configurer les travaux planifiés s'affiche.

s. Répétez les étapes indiquées précédemment à l'étape 8.

t. Sur la page de configuration Connecteur du graphe de services pour Rapid7 guidée, sélectionnez **Terminer** pour terminer la configuration.

Classes CMDB ciblées dans Connecteur du graphe de services pour Rapid7

Lorsque vous avez terminé la configuration guidée, vous pouvez configurer l'intégration pour extraire périodiquement les données. Les données sont enregistrées dans des tables qui s'étendent à partir de la table Élément de configuration [cmdb_ci].

Matériel [cmdb_ci_hardware]

Les attributs suivants dans la table Matériel [cmdb_ci_hardware] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID de corrélation	correlation_id
Adresse MAC	mac_address
État de l'installation	install_status
Statuts opérationnels	operational_status

Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]

Les attributs suivants de la table Adresse IP [cmdb_ci_ip_address] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
Adresse IP	ip_address
Détenus par élément de configuration	owned_by_cmdb_ci

Actif SGC Rapid7 [sn_sec_sgc_rapid7_sgc_rapid7_asset]

Les attributs suivants dans la table Actif SGC Rapid7 [sn_sec_sgc_rapid7_sgc_rapid7_asset] sont renseignés par les données collectées.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Évalué pour les politiques	assessed_for_policies
Évaluation des vulnérabilités	assessed_for_vulnerabilities
Élément de configuration	configuration_item
Évaluations des informations d'identification	credential_assessments
Vulnérabilités critiques	critical_vulnerabilities
Exploite	exploits
Dernière évaluation des vulnérabilités	last_assessed_for_vulnerabilities
Fin de la dernière analyse	last_scan_end
Début de la dernière analyse	last_scan_start
Kits malware	malware_kits
Vulnérabilités modérées	moderate_vulnerabilities
Nouveau	nouveau
Architecture de système d'exploitation	os_architecture
Description du système d'exploitation	os_description
Famille de système d'exploitation	os_family
Nom du SE	os_name
Nom du système de système d'exploitation	os_system_name
Type de SE	os_type
Fournisseur de système d'exploitation	os_vendor
Version de SE	os_version
Corrigé	Corrigé
Score du risque	risk_score
Identique	même
Vulnérabilités sévères	severe_vulnerabilities
Balises	balises
Total des vulnérabilités	total_vulnerabilities
Type	type
Identificateurs uniques	unique_identifiers
Élément de configuration	configuration_item

Relations créées pour le matériel

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Matériel [cmdb_ci_hardware]	Owns::Owned by	Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Matériel [cmdb_ci_hardware]	Référence	Actif SGC Rapid7 [sn_sec_sgc_rapid7_sgc_rapid7_asset]

Relations créées pour l'adresse IP

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]	Référence	Matériel [cmdb_ci_hardware]

Relations créées par actif SGC Rapid7

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Actif SGC Rapid7 [sn_sec_sgc_rapid7_sgc_rapid7_asset]	Référence	Matériel [cmdb_ci_hardware]

Connecteur du graphe de services pour Splunk (2.0.0)

Connecteur du graphe de services pour Splunk récupère les informations informatiques et logicielles du Splunk produit et les importe dans la Base de données de gestion des configurations (CMDB) de votre instance.

Demander des applications dans l'App Store

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

Versions prises en charge

Versions prises en charge :

- Utah
- Vancouver
- Washingtondc (en anglais seulement)

Cas d'utilisation

Par défaut, Connecteur du graphe de services pour Splunk extrait les détails de transfert de base suivants :

- Version du transitaire
- Type de transitaire
- Heure du dernier enregistrement du transitaire
- Systèmes d'exploitation
- Hôte
- Adresse IP de l'hôte

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avec le Splunk module complémentaire Détails des actifs développé par ServiceNow, vous avez la possibilité d'importer des données étendues d'actif avec Connecteur du graphe de services pour Splunk qui incluent les détails suivants :

- Adresse MAC
- Détails du système d'exploitation
- Nom de la ressource
- Détails du logiciel
- Système de fichiers
- Date de dernière connexion
- Ports ouverts

Ces données sont stockées dans les tables personnalisées Base de données de gestion des configurations (CMDB) et Splunk attributs d'extension Détails des actifs. Pour importer ces détails d'actifs étendus, le module complémentaire est requis. Vous activez le module complémentaire pendant les étapes de configuration dans Configuration guidée.

Configuration guidée

La configuration guidée pour Connecteur du graphe de services pour Splunk fournit une séquence organisée de tâches pour configurer l'intégration sur votre instance. Pour accéder à la configuration guidée, consultez la section intitulée Configurer Connecteur du graphe de services pour Splunk.

CMDB Tableau de bord des intégrations

L'application Éléments communs d'intégration pour CMDB de stockage fournit un tableau de bord avec une vue centrale de l'état, des résultats de traitement et des erreurs de traitement de toutes les intégrations installées. Vous pouvez voir les mesures pour toutes les exécutions d'intégration. Vous pouvez filtrer la vue sur une intégration spécifique CMDB , une durée spécifique ou une exécution d'intégration spécifique. Pour en savoir plus sur la surveillance des intégrations dans le CMDB tableau de bord des intégrations, reportez-vous à la section CMDB Utilisation du tableau de bord des intégrations.

Configurer Connecteur du graphe de services pour Splunk

Configurez vos connexions, définissez des importations planifiées, vérifiez les connexions correctes et, éventuellement, ajoutez plusieurs instances dans la configuration guidée.

Avant de commencer

Pour l'utiliser Connecteur du graphe de services, vous avez besoin d'un abonnement à une unité d'abonnement basée sur l'application Gestion des opérations informatiques Visibilité (ITOM) ou sur l'application ITOM Découverte. Comme défini dans la section intitulée « Types de ressources informatiques gérées » dans la vue d'ensemble des unités d'abonnement ServiceNow pour votre abonnement, pour les ressources informatiques gérées qui sont créées ou modifiées dans le CMDB , Connecteur du graphe de servicesmais qui ne sont pas encore gérées par Visibilité ITOM ou Détection ITOM , ces ressources augmenteront la consommation d'unités d'abonnement de cette application. Passez en revue votre consommation actuelle d'unités d'abonnement dans Visibilité ITOM ou Détection ITOM pour vous assurer de la capacité disponible.

- L'application Integration Commons for CMDB Store, qui est automatiquement installée.
- L'application CMDB de stockage Modèles de classe CI, qui est automatiquement installée. Consultez Application de stockage CMDB CI Class Models.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le module d'extension ITOM Discovery License (com.snc.itom.discovery.license). Vous devez activer ce module d'extension.
- Module d'extension Gestion des licences ITOM (com.snc.itom.license). Pour plus d'informations, consultez Demander la détection .
- Le module d'extension Datastream Action (com.glide.hub.action_type.datastream), qui est automatiquement installé.
- Facultatif : requis uniquement pour l'ingestion d'événement. Observability Commons pour CMDB (sn_observability). Si elle est utilisée, cette application doit être installée avant d'installer le connecteur pour que la gestion des événements fonctionne. Pour plus d'informations, consultez Observability Commons pour CMDB sur le ServiceNow Store.

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Connecteurs du graphe de services** > **Splunk** > **Configuration** dans le panneau de navigation de votre instance.
2. Sur la page d'accueil Bienvenue dans Configuration guidée, sélectionnez **Continuer**.
3. Sur la page Expérience qui s'affiche, sélectionnez **Meilleure expérience** , puis **Continuer**.
   Sur la page Connecteur Splunk du graphe de services, trois tâches sont affichées :
   - Configurer la connexion
   - Ajouter plusieurs instances
   - Configurer des tâches d'importation planifiée
4. Sélectionnez **Configurer la connexion** pour la développer.
   Il y a trois tâches :
   - Configurer Splunk les informations d'identification d'authentification
   - Configurer la Splunk connexion HTTP
   - Test de la connexion
5. Sélectionnez **Configurer les informations d'identification d'authentification Splunk** et renseignez les champs.

   a. Saisissez un nom pour les informations d'identification, par exemple **Informations d'identification SG-Splunk**.

   b. Vérifiez que la case **Actif** est cochée.

   c. Entrez votre nom d'utilisateur et le mot de passe pour votre Splunk instance.

   d. Laissez les autres valeurs de champ dans leurs paramètres actuels.

   e. Cliquez avec le bouton droit de la souris dans l'en-tête gris intitulé Informations d'identification pour l'authentification de base et sélectionnez **Enregistrer**.

   f. Sélectionnez **Marquer comme terminé** , puis **Continuer**.
   La page Configurer Splunk la connexion HTTP s'affiche.

6. Configurez la Splunk connexion HTTP.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Renseignez les champs.

Champ	Valeur
Nom	Nom `de la connexion, par exemple Connexion SG-Splunk`.
Actif	Sélectionné.
Informations d'identification	Informations d'identification à utiliser pour la connexion. Sélectionnez-en un dans la liste.
Domaine	global.
Alias de connexion	Sélectionnez-en un dans la liste. **sn_sec_sgc_splunk. SGSplunk**, par exemple
Générateur d'URL	Cochez la case. Renseignez les nouveaux champs.
Hôte	Partie du domaine Splunk de l'URL sans le « https ». Il peut s'agir, par exemple, `d'un splunk3.com` ou d'une adresse IP.
Remplacer le port par défaut	Le port d'instance Splunk `8089`, par exemple.
Protocole	https.
(Facultatif) Utiliser un MID Server	Activez la case à cocher d'un serveur MID dédié pour la connexion, le cas échéant. **i. Sélectionnez un serveur MID spécifique** dans la liste déroulante Sélection de MID. **ii.** Sélectionnez un serveur MID dans la liste. **Remarque :** Un Serveur MID est requis pour les connexions sur site si la connexion n'est pas publiquement accessible.

b. Cliquez avec le bouton droit de la souris dans l'en-tête gris intitulé Connexion HTTP(s) et sélectionnez **Enregistrer**.

c. Sélectionnez **Marquer comme terminé** , puis **Continuer**.
La page Test de la connexion s'affiche.

d. Facultatif : Définir le marqueur **du complément ServiceNow installé** (*is_snow_addon_installed*).
Par défaut, la propriété de l'onglet Propriétés de connexion du graphe de services est définie sur **false**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
faux	La requête par défaut est définie pour extraire uniquement les informations essentielles sur le redirecteur, notamment le nom d'hôte et le système d'exploitation.
VRAI	La requête offre plus d'informations sur le transitaire ainsi que des détails détaillés sur les actifs via le module complémentaire ServiceNow. (Optional) Ces données ne sont importées que si le module complémentaire est installé sur l'instance Splunk .

7. Testez la connexion.

a. Sélectionnez le lien **Test de la connexion** sous Liens connexes.
Si la connexion réussit, `201` s'affiche dans le champ Code d'état et un message s'affiche après quelques instants. Si votre test de connexion échoue, consultez les champs Message et Suggestion pour savoir comment procéder.

b. Après un test réussi, cliquez avec le bouton droit dans l'en-tête gris intitulé Connexions du graphe de services et sélectionnez **Enregistrer**.

c. Sélectionnez **Marquer comme terminé** , puis **Continuer**.
Les étapes pour ajouter plusieurs instances s'affichent. Pour ajouter plusieurs instances, passez à l'étape 9. Cette étape est facultative et vous préférera peut-être attendre après avoir confirmé que vous pouvez importer des données avant de configurer plusieurs instances. Pour définir le calendrier d'importation, suivez les étapes ci-dessous.

8. Pour configurer la tâche planifiée, sélectionnez **Configurer les tâches d'importation planifiée** dans la liste déroulante située sous Ajouter plusieurs instances dans l'en-tête.

a. Sur la page Configurer les travaux planifiés, sélectionnez un enregistrement sous Importations de données planifiées.

b. Sélectionnez la fréquence dans la liste pour le champ Exécution.
Si vous souhaitez exécuter une importation de test avant de la planifier, vous préférez peut-être sélectionner **Une fois**.

c. Cochez la case **Actif** pour activer la tâche planifiée.

d. Facultatif : Modifiez les champs selon vos besoins.

(Optional) Vous préférerez peut-être laisser ces champs dans leurs paramètres par défaut lors des premières exécutions afin de confirmer les importations de données.

Champ	Valeur
Nom	Nom unique de la tâche planifiée.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur
Application	Lecture seule : Connecteur du graphe de services pour Splunk
Source de données	Source de données utilisée.
Exécuter en tant que	Exécutez la tâche planifiée avec les informations d'identification d'un autre utilisateur spécifié.
Heure	Lorsque vous voulez que la tâche s'exécute.
Conditionnel	Conditions spécifiques dans lesquelles cette tâche est exécutée.
Utiliser la connexion	Laissez cette case à cocher désactivée pour la première exécution. Spécifie une autre connexion et des informations d'identification pour cette tâche.
Importation concurrente	Laisser la case à cocher activée. Divise les données en plusieurs ensembles d'importation. Pour plus d'informations, consultez le message de champ.
Méthode de partition	Laissez comme `taille personnalisée`.
Taille de la partition en octets	15,000. Conservez cette valeur pour la taille du jeu d'importation pour une planification anticipée.
Exécuter le script avant importation	Laisser la case à cocher activée. Spécifie un script à exécuter avant l'exécution de l'importation.
Exécuter le script après importation	Laisser la case à cocher activée. Spécifie un script à exécuter après l'importation.

e. Facultatif : Sélectionnez **Exécuter maintenant** pour exécuter la tâche.
Si vous choisissez de ne pas exécuter la tâche à la demande, la tâche suivante s'exécute selon la planification que vous avez définie.

f. Cliquez avec le bouton droit de la souris dans l'en-tête gris intitulé Importation de données planifiée et sélectionnez **Enregistrer**.

g. Sélectionnez **Marquer comme terminé** , puis **Continuer**.
La page de tâche principale s'affiche.

9. Facultatif : Pour ajouter plusieurs instances, sélectionnez **Mettre à jour les sources de données**.

(Optional) Lorsque cette option est indiquée, suivez les étapes indiquées en haut de la page pour changer le périmètre de l'application avec le sélecteur d'application pour ouvrir, modifier et enregistrer l'enregistrement.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sur la page Mettre à jour l'accès à la source de données, sélectionnez **Source de données**.

b. Sur la page qui s'affiche, sélectionnez l'onglet **Accès à l'application** .

c. Passez en revue les paramètres d'accès et mettez-les à jour si nécessaire.

d. Cliquez avec le bouton droit de la souris dans l'en-tête gris intitulé Table et sélectionnez **Enregistrer**.

e. Sélectionnez **Marquer comme terminé** , puis **Continuer**.

f. Dans l'enregistrement **Mettre à jour l'importation de données de calendrier** , sélectionnez **Planifier l'importation de données** pour l'ouvrir.

g. Sélectionnez l'onglet **Accès à l'application** pour afficher les paramètres d'autorisation.

h. Lorsque vous êtes satisfait des paramètres, cliquez avec le bouton droit de la souris dans l'en-tête gris intitulé Tables et sélectionnez **Enregistrer**.

i. Sélectionnez **Marquer comme terminé** , puis **Continuer**.

j. Suivez les étapes indiquées en haut de la page pour changer le périmètre de l'application avec le sélecteur d'application pour ouvrir, modifier et enregistrer l'enregistrement.

k. Sur la page Ajouter une autre connexion, sélectionnez le lien **Cliquez ici** .
La page de connexion de Concepteur de flux s'affiche et vous pouvez créer une nouvelle connexion.

l. Sur cette page, sélectionnez **Ajouter une connexion**.

m. Renseignez les champs avec vos informations de connexion.

Champ	Description
Splunk Nom de la connexion	Nom unique pour votre connexion.
Splunk URL de connexion	URL de connexion au format https.
Nom d'utilisateur	Splunk Nom d'utilisateur.
Mot de passe	Splunk mot de passe.

n. Sélectionnez **Créer une connexion**.
Vos connexions sont affichées sur la page.

o. Sur la page Ajouter plusieurs instances, sélectionnez **Marquer comme terminé** , puis **Continuer**.
La page Configurer le serveur MID pour une nouvelle connexion HTTP s'affiche.

p. Localisez votre nouvelle connexion et sélectionnez-la pour ouvrir l'enregistrement.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'URL de connexion s'affiche dans le champ URL de connexion.

q. Facultatif : Cochez la case Utiliser un serveur MID pour ajouter un serveur MID.

i. Sélectionnez un serveur MID spécifique dans la liste déroulante Sélection de MID.

ii. Sélectionnez un serveur MID dans la liste.

r. Cliquez avec le bouton droit de la souris dans l'en-tête gris intitulé Connexion HTTP(s) et sélectionnez **Enregistrer**.

s. Sélectionnez **Marquer comme terminé** , puis **Continuer**.
La page Tester les nouvelles connexions s'affiche.

10. Testez la nouvelle connexion.

a. Faites défiler et sélectionnez la connexion que vous souhaitez tester.

b. Sélectionnez le lien **Test de la connexion** sous Liens connexes.
Si la connexion réussit, `201` s'affiche dans le champ Code d'état et un message s'affiche après quelques instants. Si votre test de connexion échoue, consultez les champs Message et Suggestion pour savoir comment procéder.

c. Après un test réussi, cliquez avec le bouton droit dans l'en-tête gris intitulé Connexions du graphe de services et sélectionnez **Enregistrer**.

d. Sélectionnez **Marquer comme terminé** , puis **Continuer**.
La page Configurer les travaux planifiés s'affiche

e. Sur la page Connecteur du graphe de services pour Splunk Configuration guidée, sélectionnez **Terminer** pour terminer la configuration.

Classes CMDB ciblées dans Connecteur du graphe de services pour Splunk

Lorsque vous avez terminé la configuration guidée, vous pouvez configurer l'intégration pour extraire périodiquement les données. Les données sont enregistrées dans des tables qui s'étendent à partir de la table Élément de configuration [cmdb_ci].

Ordinateur [cmdb_ci_computer]

Les attributs suivants dans la table Matériel [cmdb_ci_computer] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
Numéro de série	serial_number
Système d'exploitation	os
Version du système d'exploitation	os_version
Nom du processeur	cpu_name
Fabricant de processeurs	cpu_manufacturer
Type du processeur	cpu_type

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Vitesse du processeur (MHz)	cpu_speed
Nombre de cœurs du processeur	cpu_core_count
Nombre de processeurs	cpu_count
Fabricant	fabricant

Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]

Les attributs suivants de la table Adresse IP [cmdb_ci_ip_address] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
Adresse IP	ip_address

Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]

Les attributs suivants de la table Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	nom
Adresse MAC	mac_address
Fabricant	fabricant

Logiciel [cmdb_ci_spkg]

Les attributs suivants dans la table Logiciel [cmdb_ci_spkg] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
Version	version

Instance logicielle [cmdb_software_instance]

Les attributs suivants de la table Instance logicielle [cmdb_software_instance] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
Nom de produit	logiciel
Installé sur	installed_on

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]

Les attributs suivants de la table Installation de logiciel [cmdb_sam_sw_install] sont renseignés par les données collectées. cette table est renseignée uniquement lorsque les applications Gestion des actifs logiciels sont installées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom d'affichage	display_name
Version	version
Source de découverte	discovery_source

Détails des actifs Splunk [sn_sec_sgc_splunk_asset_details]

Les attributs suivants de la table Détails des actifs Splunk [sn_sec_sgc_splunk_asset_details] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID d'élément de configuration	configuration_item
GUID du redirecteur	forwarder_guid
Type de transitaire	forwarder_type
Version du transitaire	forwarder_version
Nom d'hôte	host_name
État de l'hôte	host_status
Type d'hôte	host_type
Date de dernière connexion	last_check_in
Nom du modèle	model_name
Architecture de système d'exploitation	os_architecture
Numéro de build du système d'exploitation	os_build_number
Famille de système d'exploitation	os_family

Relations créées pour l'ordinateur

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Ordinateur [cmdb_rel_ci	Owns::Owned by	Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]
Ordinateur [cmdb_rel_ci	Owns::Owned by	Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]
Ordinateur [cmdb_rel_ci	Contains::Contained by	Système de fichiers [cmdb_ci_file_system]

Connecteur du graphe de services pour SolarWinds (2.4.1)

Utilisez la Connecteur du graphe de services pour SolarWinds pour extraire les SolarWinds données du logiciel vers votre ServiceNow instance.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Il Connecteur du graphe de services pour SolarWinds transfère les données d'inventaire des actifs (matériels et logiciels) de la SolarWinds base de données vers l'application ServiceNow® Base de données de gestion des configurations (CMDB) .

Demander des applications dans l'App Store

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

Versions prises en charge

- Versions minimales d'Orion prises en charge SolarWinds :
  - 2019.4 HF6
  - 2020.2.1. HF2
- Versions prises en charge ServiceNow :
  - Tokyo
  - Utah
  - Vancouver
  - Washington DC

Cas d'utilisation

Voici des exemples sur la façon dont vous pouvez utiliser le Connecteur du graphe de services:

- Normalisation automatique des informations sur les actifs pour le matériel, la virtualisation, les ressources cloud et les logiciels.
- Possibilité de configurer et d'enregistrer les calendriers de synchronisation.

Configuration guidée

La configuration guidée pour fournit Connecteur du graphe de services pour SolarWinds une séquence organisée de tâches pour configurer l'intégration sur votre instance. Pour accéder à la configuration guidée, reportez-vous à la section Configurer Connecteur du graphe de services pour SolarWinds.

Tableau de bord des intégrations CMDB

L'application Éléments communs d'intégration pour CMDB de stockage fournit un tableau de bord avec une vue centrale de l'état, des résultats de traitement et des erreurs de traitement de tous les fichiers installés Connecteurs Service Graph. Vous pouvez voir les mesures pour toutes les exécutions d'intégration. Vous pouvez filtrer la vue sur une intégration spécifique, une durée spécifique ou une exécution d'intégration spécifique. Pour en savoir plus sur la surveillance SolarWinds des intégrations dans le CMDB tableau de bord des intégrations, reportez-vous à la section CMDB Utilisation du tableau de bord des intégrations.

Mappage de données

Les données provenant des sources de données du SolarWinds logiciel sont mappées et transformées en ServiceNow CMDB tables à l'aide du moteur de transformation robuste

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

(RTE). Les données sont insérées à ServiceNow CMDB l'aide du moteur IRE (Identification and Reconciliation Engine).

Lorsque vous avez terminé la configuration guidée, vous pouvez configurer l'intégration pour extraire périodiquement les SolarWinds données du logiciel.

Les données sont chargées dans des tables intermédiaires, puis insérées dans les tables cibles suivantes CMDB :

- Serveur AIX [cmdb_ci_aix_server]
- Zone de disponibilité [cmdb_ci_availability_zone]
- Relation CI [cmdb_rel_ci]
- Réseau dans le cloud [cmdb_ci_network]
- Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]
- Sous-réseau dans le cloud [cmdb_ci_cloud_subnet]
- Ordinateur [cmdb_ci_computer]
- Disque [cmdb_ci_disk]
- Matériel [cmdb_ci_hardware]
- Type de matériel [cmdb_ci_compute_template]
- Hyper-V Server [cmdb_ci_hyper_v_server]
- Répertoire virtuel IIS [cmdb_ci_iisdirectory]
- Image [cmdb_ci_os_template]
- Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]
- Serveur Linux [cmdb_ci_linux_server]
- Centre de données logique [cmdb_ci_logical_datacenter]
- Serveur Web Microsoft IIS [cmdb_ci_microsoft_iis_web_server]
- MS SQL Server [cmdb_ci_db_mssql_server]
- Base de données MS SQL [cmdb_ci_db_mssql_database]
- Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]
- Équipement réseau [cmdb_ci_netgear]
- Numéro de série [cmdb_serial_number]
- Serveur [cmdb_ci_server]
- Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install] (si l'application Gestion des actifs logiciels (SAM) est installée.)
- Instance logicielle [cmdb_software_instance] (si l'application SAM n'est pas installée.)
- Logiciel [cmdb_ci_spkg] (si l'application SAM n'est pas installée.)
- Serveur Solaris [cmdb_ci_solaris_server]
- Volume de stockage [cmdb_ci_storage_volume]
- Serveur UNIX [cmdb_ci_unix_server]
- Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]
- Windows Server [cmdb_ci_win_server]

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur l'emplacement d'enregistrement des données lors de l'extraction des données à partir de , reportez-vous à la SolarWindssection CMDB Classes ciblées dans Connecteur du graphe de services pour SolarWinds.

Vous pouvez utiliser l'application Centre d'intégration ETL pour afficher les cartes de données. Consultez Centre d'intégration ETL (3.2) pour plus d'informations.

Information associée

Connecteurs Service Graph

Configurer Connecteur du graphe de services pour SolarWinds

Configurez les informations d'identification d'authentification et les travaux planifiés pour importer SolarWinds des données dans votre CMDBfichier .

Avant de commencer

Pour l'utiliser Connecteur du graphe de services, vous avez besoin d'un abonnement à une unité d'abonnement basée sur l'application Gestion des opérations informatiques Visibilité (ITOM) ou sur l'application ITOM Découverte. Comme défini dans la section intitulée « Types de ressources informatiques gérées » dans la vue d'ensemble des unités d'abonnement ServiceNow pour votre abonnement, pour les ressources informatiques gérées qui sont créées ou modifiées dans le CMDB , Connecteur du graphe de servicesmais qui ne sont pas encore gérées par Visibilité ITOM ou Détection ITOM , ces ressources augmenteront la consommation d'unités d'abonnement de cette application. Passez en revue votre consommation actuelle d'unités d'abonnement dans Visibilité ITOM ou Détection ITOM pour vous assurer de la capacité disponible.

Avant de démarrer la configuration, accédez à **Définition du système** > **Règles métier** et désactiver la *`ValidateServiceAccountID`*règle métier.

Dépendances et besoins :

- L'application Integration Commons for CMDB Store, qui est automatiquement installée.
- L'application de stockage Modèles de classe CI CMDB, qui est automatiquement installée. Consultez Application de stockage CMDB CI Class Models.
- Le module d'extension Discovery Core (com.snc.discovery.core), qui est automatiquement installé par Discovery.
- Module d'extension ITOM Discovery License (com.snc.itom.discovery.license). Vous devez activer ce module d'extension.
- Module d'extension Gestion des licences ITOM (com.snc.itom.license). Pour plus d'informations, consultez Demander la détection .
- Plate-forme SolarWinds Orion.
- Moniteur de serveur et d'application SolarWinds et/ou Moniteur de performances réseau.

Rôles requis :

- Pour configurer la ServiceNow plateforme : admin
- Pour accéder aux données SolarWinds : utilisateur disposant d'un accès SWIS (SolarWinds Information Service) (le même que via le site Web d'Orion, et non les utilisateurs de la base de données).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque : L'intégration SolarWinds peut fonctionner avec ou sans l'installation de SAM (Service & Application Monitor) et de NPM (Network Performance Monitor).

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Connecteurs du graphe de services** > **SolarWinds** > **Configuration**.
2. Sur la page Mise en route, cliquez sur **Démarrer**.
3. Configurez les informations d'identification de l'authentification utilisées pour vous connecter à l'API Solarwinds SWIS.

   a. Sur la page Connecteur du graphe de services pour SolarWinds, dans la section Configurer la connexion, sélectionnez la tâche **Configurer les informations d'identification de l'authentification utilisées pour se connecter à l'API SolarWinds SWIS.**

   b. Sur la page suivante, dans la section de tâche Configurer les informations d'identification d'authentification, cliquez sur **Configurer**.

   c. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Informations d'identification pour l'authentification de base

Champ	Description
Nom	Nom explicite de cet identifiant. Ce champ est automatiquement défini. Vous pouvez éventuellement modifier ce paramètre.
Nom d'utilisateur	Nom d'utilisateur SolarWinds. **Remarque :** L'utilisateur SolarWinds doit avoir un rôle avec des privilèges de lecture pour l'API SolarWinds Information Service pour toutes les sources de données SolarWinds que l'intégration peut extraire.
Mot de passe	Mot de passe SolarWinds qui est stocké dans la base de données sous forme chiffrée.
Actif	Option permettant de vérifier si ces informations d'identification sont actives.
Alias d'informations d'identification	Critères de sélection avancée pour cet identifiant.
Ordre	Ordre dans lequel les informations d'identification sont examinées. Les plus petits nombres sont essayés en premier.

   d. Cliquez sur **Mettre à jour** si nécessaire.

   e. Dans la section Configurer les informations d'identification de l'authentification utilisées pour se connecter à la tâche de l'API SolarWinds SWIS, cliquez sur **Marquer comme terminé**.

4. Configurez la connexion HTTP SolarWinds.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans la section de la tâche Configurer la connexion HTTP SolarWinds, cliquez sur **Configurer**.

b. Passez en revue le formulaire de connexion HTTP(s) et renseignez les champs nécessaires.

Formulaire Connexion HTTP(s)

Champ	Description
Nom	Nom de la connexion. Ce champ est automatiquement défini. Vous pouvez éventuellement changer.
Utiliser un MID Server	Option permettant d'activer cette connexion pour utiliser un serveur MID ou non.
Hôte	Valeur d'hôte cible utilisée par la connexion. Ce champ est automatiquement défini par l'URL de connexion.
Informations d'identification	Valeur d'informations d'identification utilisée par cette connexion.
Alias de connexion	Valeur de l'alias de connexion avec laquelle la connexion peut être référencée.
Générateur d'URL	Générateur d'URL utilisé pour créer l'URL de connexion.
Authentification réciproque	Option permettant d'activer l'authentification réciproque.
Protocole	Protocole sous-jacent utilisé par la connexion.
Actif	Option permettant d'activer la connexion HTTP.
Domaine	Domaine auquel appartient la connexion.
Remplacer le port par défaut	Valeur de port cible utilisée par la connexion.
Chemin d'accès de base	Chemin d'accès de base pour la connexion HTTP(s) requis, mais qui ne doit pas être modifié.

c. Cliquez sur **Mettre à jour** si nécessaire.

d. Dans la section de la tâche Configurer la connexion HTTP SolarWinds, cliquez sur **Marquer comme terminé**.

5. Configurez les modules SolarWinds.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans la section Configure SolarWinds Modules (Configurer les modules SolarWinds), cliquez sur **Configure (Configurer**).

b. Mettez à jour la **valeur** des propriétés et de l'une *sn_solarwinds_inte.npm_installedsn_solarwinds_inte.sam_installed*des façons suivantes :

- Si le module respectif est installé sur l'instance SolarWinds, définissez les champs sur **true**.
- Si le module concerné n'est pas installé sur l'instance SolarWinds, définissez les champs sur **faux**.

Remarque : Cette mise à jour modifie la classe API et les données qu'elle renvoie.

c. Dans la barre latérale Aide, cliquez sur **Marquer comme terminé**.

6. Testez la connexion.

a. Dans la section Tester la tâche de connexion, cliquez sur **Configurer**.

b. Examinez les champs sur le formulaire Source de données, qui sont définis automatiquement.

Formulaire Source de données

Champ	Description
Nom	Nom unique de cette source de données.
Étiquette de la table des ensembles de données à importer	Étiquette de la table qui sera créée pour cette source de données.
Nom de la table des jeux d'importation	Nom de la table qui sera créée pour cette source de données.
Type	Type de stockage des données à importer.
Données dans une colonne unique	Données dans une seule colonne.
Application	Application contenant cet enregistrement.
Action de flux de données	L'action de demande de source de données qui sera invoquée pour obtenir des données.

c. Testez la connexion en cliquant sur le lien connexe **Tester le chargement de 20 enregistrements** .

Le test de la connexion dure quelques instants, après quoi la page est actualisée et affiche les résultats du test.

Cette étape teste la source de données matérielles SG-Solarwinds et s'assure que les données sont chargées dans la table intermédiaire. Une connexion réussie pour le matériel SG-Solarwinds signifie que toutes les sources de données SolarWinds se connectent avec succès, de sorte que vous n'avez pas besoin de tester individuellement toutes les sources de données.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La connexion aboutit si **l'état HTTP** est **égal à 200**. **S'il y a un code d'erreur** et un **message d'erreur**, la connexion a échoué et un dépannage supplémentaire est requis.

d. Dans la barre latérale Aide, cliquez sur **Retour à Configuration guidée**.

e. Dans la section Tester la tâche de connexion, cliquez sur **Marquer comme terminé**.

7. Ajoutez plusieurs instances.

Remarque : Si vous n'avez pas besoin d'ajouter plusieurs instances, vous pouvez ignorer cette étape.

a. Dans la barre latérale de gauche, sélectionnez l'icône Ajouter plusieurs instances (icône

b. Sur la page Connecteur du graphe de services pour SolarWinds, sous la section Ajouter plusieurs instances, sélectionnez la tâche **Mettre à jour l'accès à la source de données** .

c. Sur la page suivante, dans la section Mettre à jour l'accès à la source de données, cliquez sur **Configurer**.

d. Sélectionnez la table Source de données [sys_data_source].

e. Pour modifier l'enregistrement, sélectionnez **Global** dans le menu Champ d'application.

f. Sous l'onglet **Accès à l'application** , cochez les cases **Peut créer**, **Peut mettre à jour** et **Peut supprimer** .

g. Enregistrez l'enregistrement.

h. Dans le menu Champ d'application, sélectionnez **Connecteur du graphe de services pour SolarWinds**.

i. Dans la barre des tâches d'aide, cliquez sur **Marquer comme terminé**.

j. Répétez ces étapes dans la section Mettre à jour l'accès à l'importation de données planifiée avec la table Importation de données planifiée [scheduled_data_set] et la section Mettre à jour l'accès à la valeur avec la table Valeur [sys_variable_table].

8. Effacez le cache de la nouvelle connexion.

a. Sélectionnez **l'option Effacer le cache pour la tâche de source de données et de jeu d'importation** , puis **Configurez**.

b. Effacez le cache en sélectionnant **Global** dans le menu Champ d'application.

c. Entrez le script suivant.

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");

GlideTableManager.invalidateTable("scheduled_import_set");
GlideCacheManager.flushTable("scheduled_import_set");

GlideTableManager.invalidateTable("sys_variable_value");
GlideCacheManager.flushTable("sys_variable_value");
```

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

d. Sélectionnez **Exécuter le script**.

e. Dans le menu Champ d'application, sélectionnez **Connecteur du graphe de services pour SolarWinds**.

f. Cliquez sur **Marquer comme terminé**.

9. Ajoutez une connexion à une autre instance SolarWinds.

Remarque : Confirmez que le périmètre actuel est **Connecteur du graphe de services pour SolarWinds**.

a. Dans la section Ajouter une autre connexion, sélectionnez **Configurer**.

b. Créez ou modifiez une connexion.

- Pour créer une nouvelle connexion, sélectionnez **Ajouter une connexion**.
- Pour modifier une connexion existante, cliquez sur le bouton **Modifier** .

c. Renseignez les champs du formulaire ou modifiez-les selon vos besoins.

Créer une connexion

Champ	Description
Nom de la connexion	Nom d'affichage de la connexion.
URL de connexion	Nom de l'hôte de connexion pour SolarWinds.
Nom d'utilisateur	Nom d'utilisateur pour l'authentification SolarWinds.
Mot de passe	Mot de passe pour l'authentification SolarWinds.

d. Ajoutez ou enregistrez la connexion.

- Pour ajouter une nouvelle connexion, sélectionnez **Créer une connexion**.
- Pour enregistrer les modifications apportées à la connexion existante, sélectionnez **Modifier la connexion**.

e. Revenez à la configuration guidée et cliquez sur **Marquer comme terminé**.

f. Si nécessaire, configurez le Serveur MID pour la connexion que vous avez créée.

i. Dans la section Configurer les Mid Servers, cliquez sur **Configurer**.

ii. Sélectionnez le nom de la connexion que vous avez créée.

iii. Cochez la case **Utiliser un MID Server** .

iv. Cliquez sur **Mettre à jour**.

v. Lorsque vous avez terminé la tâche, cliquez sur **Marquer comme terminé**

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

g. Si nécessaire, configurez les connexions dans la section Configurer les modules SolarWinds, en cliquant sur **Configurer**.

h. Lorsque vous avez terminé, fermez la fenêtre et cliquez sur **Marquer comme terminé**.

i. Dans la section Tester les nouvelles connexions, cliquez sur **Configurer**.

i. Sélectionnez le nom de la source de données associée à la connexion nouvellement créée.

ii. Cliquez sur le lien connexe **Tester le chargement de 20 enregistrements** .

> **Remarque :** Si le code d'achèvement affiché est `Réussite`, les sources sont validées. Mais si le code d'achèvement affiché est `Erreur`, alors il y a une erreur que vous devez corriger.

iii. Dans la barre latérale Aide, cliquez sur **Marquer comme terminé**.

10. Configurer des tâches d'importation planifiées.

a. Dans la barre latérale gauche, cliquez sur l'icône Configurer des tâches d'importation ( ).

b. Sur la page Connecteur du graphe de services pour SolarWinds, dans la section Configurer les tâches d'importation planifiées, sélectionnez la tâche **Configurer les tâches d'importation planifiées**.

c. Dans la section Configurer les tâches d'importation planifiées, cliquez sur **Configurer**.

d. Examinez les champs du formulaire d'importation de données planifiée qui sont définis automatiquement.

Formulaire d'importation de données planifiée

Champ	Description
Nom	Nom de la tâche planifiée.
Source de données	Enregistrement de la source de données qui définit les données à importer.
Exécuter en tant que	Option permettant d'exécuter la tâche planifiée avec les informations d'identification de l'utilisateur spécifié.
Actif	Option permettant d'activer la tâche planifiée. Sélectionnez cette option.
Importation simultanée	Fonction qui charge les données à partir de plusieurs jeux d'importation. La fonction traite et transforme ensuite les données simultanément.
Méthode de partition	Méthode de partition du jeu d'importations simultanées.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Taille de la partition	Importez la taille définie pour une planification anticipée.
Exécuter le script avant importation	Option permettant de spécifier un script à exécuter avant l'exécution de l'importation.
Exécuter le script après importation	Option permettant de spécifier un script à exécuter après l'importation.
Application	Application contenant cet enregistrement.
Exécuter	Fréquence d'exécution de l'importation.
Conditionnel	Conditions dans lesquelles cette tâche est exécutée.

Remarque : Toutes les tâches planifiées SolarWinds actives s'exécuteront dans l'ordre spécifié après l'exécution de la tâche planifiée Matériel SG-Solarwinds. Vous pouvez modifier le paramètre **Actif** de chaque tâche planifiée SolarWinds selon les besoins de votre intégration.

e. Cliquez sur **Mettre à jour** si nécessaire, puis sur **Marquer comme terminé**.

CMDB Classes ciblées dans Connecteur du graphe de services pour SolarWinds

Une fois la configuration guidée terminée, vous pouvez configurer l'intégration pour extraire périodiquement les données de Solarwinds. Les données sont enregistrées dans des tables qui s'étendent à partir de la table Élément de configuration [cmdb_ci].

Les attributs suivants de la table Zone de disponibilité [cmdb_ci_availability_zone] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id

Relations créées pour la zone de disponibilité

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Zone de disponibilité [cmdb_ci_availability_zone]	Contains::Contained by	Sous-réseau dans le cloud [cmdb_ci_cloud_subnet]
Zone de disponibilité [cmdb_ci_availability_zone]	Contains::Contained by	Réseau dans le cloud [cmdb_ci_network]

Les attributs suivants de la table de paires de clés dans le cloud [cmdb_ci_cloud_key_pair] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID d'objet	object_id
Nom	name

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relation créée pour la paire de clés dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Paire de clés dans le cloud [cmdb_ci_cloud_key_pair]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données logique [cmdb_ci_logical_datacenter]

Les attributs suivants dans la table Réseau dans le cloud [cmdb_ci_network] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id

Relations créées pour le réseau dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Réseau dans le cloud [cmdb_ci_network]	Contains::Contained by	Sous-réseau dans le cloud [cmdb_ci_cloud_subnet]
Réseau dans le cloud [cmdb_ci_network]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données logique [cmdb_ci_logical_datacenter]

Les attributs suivants dans la table Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID de compte	account_id
Nom	name
ID d'objet	object_id
Type de centre de données	datacenter_type

Les attributs suivants dans la table Sous-réseau dans le cloud [cmdb_ci_cloud_subnet] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id

Les attributs suivants dans la table Ordinateur [cmdb_ci_computer] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nombre de cœurs du processeur	cpu_core_count
Thread principal de processeur	cpu_core_thread

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom du processeur	cpu_name
Vitesse du processeur (MHz)	cpu_speed
Fabricant de processeurs	cpu_manufacturer
Est virtuel	virtuel

Relations créées pour l'ordinateur

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Ordinateur [cmdb_ci_computer]	Virtualized by::Virtualizes	Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]
Ordinateur [cmdb_ci_computer]	Contains::Contained by	Disque [cmdb_ci_disk]

Les attributs suivants dans la table Disque [cmdb_ci_disk] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID de modèle	model_id
ID d'équipement	device_id
Nom	name
Espace disque (Go)	disk_space
Espace libre (Go)	free_space
Taille	taille
Taille (octets)	size_bytes
Ordinateur	ordinateur
Fabricant	fabricant
Numéro de série de volume	volume_serial_number

Relation créée pour le disque

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Disque [cmdb_ci_disk]	Référence	Ordinateur [cmdb_ci_computer]

Les attributs suivants dans la table Matériel [cmdb_ci_hardware] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID de modèle	model_id
Nom	name
Domaine DNS	dns_domain

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Fabricant	manufacturer
Numéro de série	serial_number
Classe	sys_class_name
Passerelle par défaut	default_gateway
Nom de domaine complet	fqdn

Relations créées pour le matériel

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Matériel [cmdb_ci_hardware]	Owns::Owned by	Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]
Matériel [cmdb_ci_hardware]	Owns::Owned by	Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]

Les attributs suivants dans la table Type de matériel [cmdb_ci_compute_template] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id

Relation créée pour le type de matériel

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Type de matériel [cmdb_ci_compute_template]	Arrosé sur ::Hôtes	Centre de données logique [cmdb_ci_logical_datacenter]

Les attributs suivants de la table Répertoire virtuel IIS [cmdb_ci_iisdirectory] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Alias	alias
Répertoire d'installation	install_directory
Nom	name

Relation créée pour le répertoire virtuel IIS

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Répertoire virtuel IIS [cmdb_ci_iisdirectory]	Runs on::Runs	Matériel [cmdb_ci_hardware]

Les attributs suivants dans la table Image [cmdb_ci_os_template] sont renseignés par les données collectées :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id

Relation créée pour l'image

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Image [cmdb_ci_os_template]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données logique [cmdb_ci_logical_datacenter]

Les attributs suivants dans la table Adresse IP [cmdb_ci_ip_address] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Adresse IP	ip_address
Masque réseau	masque réseau
Version IP	ip_version
Carte réseau	carte réseau

Relation créée pour l'adresse IP

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]	Référence	Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]

Les attributs suivants de la table Centre de données logique [cmdb_ci_logical_datacenter] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	nom
Région	région
Classe	sys_class_name

Relations créées pour le centre de données logique

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Centre de données logique [cmdb_ci_logical_datacenter]	Contains::Contained by	Zone de disponibilité [cmdb_ci_availability_zone]
Centre de données logique [cmdb_ci_logical_datacenter]	Hébergé sur::Hôtes	Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]

Les attributs suivants dans la table Serveur Web Microsoft iis [cmdb_ci_microsoft_iis_web_server] sont renseignés par les données collectées :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
Commande du processus en cours	running_process_command
Version	version
Statut opérationnel	operational_status
PID	pid
État de l'installation	install_status
Type	type

Relations créées pour le serveur web Microsoft IIS

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Serveur Web Microsoft IIS [cmdb_ci_microsoft_iis_web_server]	Contains::Contained by	Répertoire virtuel IIS [cmdb_ci_iisdirectory]
Serveur Web Microsoft IIS [cmdb_ci_microsoft_iis_web_server]	Runs on::Runs	Matériel [cmdb_ci_hardware]

Les attributs suivants de la table Base de données MS SQL [cmdb_ci_db_mssql_database] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Base de données	base de données
Nom	name

Relation créée pour la base de données MS SQL

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Base de données MS SQL [cmdb_ci_db_mssql_database]	Runs on::Runs	Matériel [cmdb_ci_hardware]

Les attributs suivants dans la table Instance MSFT SQL [cmdb_ci_db_mssql_instance] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Édition	édition
Nom d'instance	instance_name
Nom	nom
État opérationnel	operational_status
Package de services	service_pack
État de l'installation	install_status

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour l'instance MSFT SQL

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Instance MSFT SQL [cmdb_ci_db_mssql_instance]	Runs on::Runs	Matériel [cmdb_ci_hardware]
Instance MSFT SQL [cmdb_ci_db_mssql_instance]	Contains::Contained by	Base de données MS SQL [cmdb_ci_db_mssql_database]

Les attributs suivants de la table Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
DHCP activé	dhcp_enabled
Masque réseau	netmask
Élément de configuration	cmdb_ci
Fabricant de Mac	mac_manufacturer
Adresse MAC	mac_address
Nom	name

Relation créée pour la carte réseau

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]	Référence	Matériel [cmdb_ci_hardware]

Les attributs suivants dans la table Numéro de série [cmdb_serial_number] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Numéro de série	serial_number
Type de numéro de série	serial_number_type
Valide	valide

Relation créée pour le numéro de série

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Numéro de série [cmdb_serial_number]	Référence	Matériel [cmdb_ci_hardware]

Les attributs suivants dans la table Logiciel [cmdb_ci_spkg] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Clé	key

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
Version	version
Fabricant	fabricant

Relation créée pour le logiciel

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Logiciel [cmdb_ci_spkg]	Référence	Instance logicielle [cmdb_software_instance]

Les attributs suivants dans la table Instance logicielle [cmdb_software_instance] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Date d'installation	install_date
Installé le	installed_on
Nom	name

Relations créées pour l'instance logicielle

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Instance logicielle [cmdb_software_instance]	Référence	Ordinateur [cmdb_ci_computer]
Instance logicielle [cmdb_software_instance]	Référence	Matériel [cmdb_ci_hardware]

Les attributs suivants dans la table Volume de stockage [cmdb_ci_storage_volume] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID d'objet	object_id
ID de volume	volume_id
Nom	name
Taille (octets)	size_bytes

Relation créée pour le volume de stockage

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Volume de stockage [cmdb_ci_storage_volume]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données logique [cmdb_ci_logical_datacenter]

Les attributs suivants dans la table d'instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance] sont renseignés par les données collectées :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
Adresse IP	ip_address
État	État

Relations créées pour l'instance d'ordinateur virtuel

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données logique [cmdb_ci_logical_datacenter]
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Mis en service à partir de::Mis en service	Image [cmdb_ci_os_template]
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Mis en service à partir de::Mis en service	Type de matériel [cmdb_ci_compute_template]
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Use End Point To::Use End Point From	Volume de stockage [cmdb_ci_storage_volume]

Connecteur du graphe de services pour Tanium (1.6.1)

Utilisez le Connecteur du graphe de services pour Tanium pour importer du matériel, des logiciels et des données d'utilisation de logiciels d'un Tanium environnement dans votre ServiceNow instance.

Demander des applications dans l'App Store

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

Versions prises en charge

Versions

Tanium	ServiceNow
• Tanium 1.9 ou versions ultérieures pour le matériel et les logiciels • Tanium 1.17 ou versions ultérieures pour l'utilisation de logiciels	• Utah • Vancouver • Washington DC

Informations importantes pour la mise à niveau Connecteur du graphe de services pour Tanium

Tanium Platform 7.6.2 ou les versions ultérieures prennent uniquement en charge l'autorisation basée sur des jetons. Une fois que vous avez installé la dernière version du

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Connecteur du graphe de services pour Tanium, vérifiez les configurations suivantes pour utiliser Tanium Platform 7.6.2 ou des versions ultérieures dans vos configurations sur site :

- Pour une instance unique, reconfigurez le type d'authentification d'une connexion existante pour utiliser l'autorisation basée sur un jeton.
- Pour plusieurs instances, désactivez les travaux planifiés existants pour les instances précédemment configurées qui utilisaient l'autorisation de base, puis créez et configurez de nouvelles instances pour utiliser l'autorisation basée sur des jetons.

Configuration guidée

La configuration guidée pour fournit Connecteur du graphe de services pour Tanium une séquence organisée de tâches pour configurer l'intégration sur votre instance. Pour accéder à la configuration guidée, reportez-vous à la section Configurer Connecteur du graphe de services pour Tanium.

Tableau de bord des intégrations CMDB

L'application Éléments communs d'intégration pour CMDB de stockage fournit un tableau de bord avec une vue centrale de l'état, des résultats de traitement et des erreurs de traitement de toutes les intégrations installées. Vous pouvez voir les mesures pour toutes les exécutions d'intégration. Vous pouvez filtrer la vue sur une intégration spécifique CMDB , une durée spécifique ou une exécution d'intégration spécifique. Pour plus d'informations sur la surveillance des intégrations Tanium dans le CMDB tableau de bord des intégrations, consultez CMDB Utilisation du tableau de bord des intégrations.

Mappage de données

Les données provenant des sources de données sont mappées et transformées en définitions de classe d'élément ServiceNow CMDB de Tanium configuration (CI) à l'aide du moteur de transformation robuste (RTE). Les données sont insérées dans le ServiceNow CMDB moteur IRE (Identification and Reconciliation Engine).

Le tableau suivant décrit les sources de données, les tables intermédiaires et les tables cibles, y compris CMDB les classes CI et nonCMDB CI pour l'application Tanium .

Mappage de données pour Tanium

Source de données	Table intermédiaire	Tables cibles	Types de ressources
Applications Service Graph Tanium	Applications Service Graph Tanium [sn_tanium_integ_sg_tanium_applications]	Application Processus en cours TCP	Applications
Matériel et logiciel Service GraphTanium	Importation SG Tanium [sn_tanium_integ_sg_tanium_import]	Ordinateur Système de fichiers Disque Adresse IP	Serveur et logiciel

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de données pour Tanium (suite)

Source de données	Table intermédiaire	Tables cibles	Types de ressources
		Lorsque l'application Software Asset Management (SAM) n'est pas installée : Logiciel Instance logicielle Lorsque l'application SAM est installée : Installation de logiciel	
Utilisation SG-Tanium	Importation d'utilisation SG Tanium [sn_tanium_integ_sg_tanium_usage_import]	Utilisation de logiciel [samp_sw_usage]	Aucun
Supprimer le logiciel SG-Tanium	Éléments communs d'intégration : supprimer l'enregistrement [sn_cmdb_int_util_remove_record]	Aucun	Aucun

Remarque :

- La source de données Utilisation SG-Tanium n'est disponible que lorsque le module d'extension Gestion des actifs logiciels Professional (com.snc.samp) est activé sur votre ServiceNow instance. Consultez Demander le Gestion des actifs logiciels .
- La source de données Supprimer le logiciel SG-Tanium crée des jeux d'importation et utilise la méthode basée sur la carte de transformation pour supprimer tous les enregistrements cibles des données logicielles qui n'ont pas été mises à jour lors de la dernière vérification de requête delta. Consultez Gestion de la suppression des CMDB données.

Vous pouvez utiliser l'application Centre d'intégration ETL pour afficher les cartes de données. Consultez Centre d'intégration ETL (3.2) pour plus d'informations.

Ressources supplémentaires

Comment configurer le connecteur du graphe de services Tanium ? Article sur le ServiceNow Community site

Information associée

Connecteurs Service Graph

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer Connecteur du graphe de services pour Tanium

Configurez des tâches d'importation planifiée pour extraire des données de Tanium votre CMDBfichier .

Avant de commencer

Pour l'utiliser Connecteur du graphe de services, vous avez besoin d'un abonnement à une unité d'abonnement basée sur l'application Gestion des opérations informatiques Visibilité (ITOM) ou sur l'application ITOM Découverte. Comme défini dans la section intitulée « Types de ressources informatiques gérées » dans la vue d'ensemble des unités d'abonnement ServiceNow pour votre abonnement, pour les ressources informatiques gérées qui sont créées ou modifiées dans le CMDB , Connecteur du graphe de servicesmais qui ne sont pas encore gérées par Visibilité ITOM ou Détection ITOM , ces ressources augmenteront la consommation d'unités d'abonnement de cette application. Passez en revue votre consommation actuelle d'unités d'abonnement dans Visibilité ITOM ou Détection ITOM pour vous assurer de la capacité disponible.

Dépendances et besoins :

- L'application Integration Commons for CMDB Store, qui est automatiquement installée.
- L'application de stockage Modèles de classe CI CMDB, qui est automatiquement installée. Consultez Application de stockage CMDB CI Class Models.
- Le module d'extension Datastream Action (com.glide.hub.action_type.datastream), qui est automatiquement installé.

Remarque : Si vous disposez d'une version antérieure de , Connecteur du graphe de services pour Taniumne migrez pas les données à partir de l'ancien connecteur. Vous devez désinstaller la version précédente et exécuter la nouvelle intégration.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour plus d'informations sur la Connecteur du graphe de services pour Tanium configuration, consultez l'article Comment configurer le Connecteur du graphe de services Tanium ? sur le ServiceNow Community site.

Procédure

1. Assurez-vous que le périmètre de l'application est défini sur l'application Connecteur du graphe de services pour Tanium à l'aide du sélecteur d'application.
   Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Sélecteur d'application .
2. Accédez à la **Tout** > **Connecteurs du graphe de services** > **Tanium** > **Configuration**.
3. Sur la page Mise en route, sélectionnez **Démarrer**.
4. Configurez les informations d'identification de l'authentification et la connexion HTTP.

   a. Sur la page Connecteur Tanium du graphe de services, dans la section Configurer la connexion et les informations d'identification, sélectionnez **Configurer** pour la tâche Définir le type d'authentification .

   b. Spécifiez les détails de la propriété système pour le type d'authentification.

      i. Dans le champ **Valeur** , activez l'authentification basée sur un jeton ou l'authentification de base.

         - Pour activer l'autorisation de base, saisissez `basique`.
         - Pour activer l'autorisation basée sur le jeton, saisissez `un jeton`.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Tanium Platform 7.6.2 ne prend en charge que l'autorisation basée sur des jetons pour une configuration sur site. Pour utiliser Tanium Platform 7.6.2 ou des versions ultérieures, activez le type d'autorisation basé sur les jetons et saisissez les détails de l'autorisation basée sur les jetons à l'étape suivante.

ii. Sélectionnez **Mettre à jour**.

iii. Définissez la tâche Définir le type d'authentification sur Terminé en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

c. Configurez vos informations d'identification en fonction du type d'authentification sélectionné.

i. Pour le type d'autorisation de base :

1. Sélectionnez **Configurer** pour la tâche Configurer les informations d'identification pour l'authentification de base.

Remarque : La tâche Configurer les informations d'identification pour l'authentification de base s'affiche uniquement lorsque vous avez spécifié la valeur `de base` à l'étape 4.b.i.

2. Dans le champ **Nom** , saisissez un nom pour l'authentification.

Par exemple, `les informations d'identification Tanium`.

3. Dans le champ **Nom d'utilisateur** et **mot de passe** , entrez votre nom d'utilisateur et votre Tanium mot de passe.

4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

5. Définissez la tâche Configurer les informations d'identification d'authentification de base sur Terminée en **sélectionnant Marquer comme terminé**.

ii. Pour le type d'autorisation basé sur un jeton :

- Sélectionnez **Configurer** pour la tâche Configurer les informations d'identification pour l'authentification par jeton.

Remarque : La tâche Configurer les informations d'identification pour l'authentification par jeton s'affiche uniquement lorsque vous avez spécifié le `jeton` comme valeur dans l'étape 4.b.i.

- Dans le champ **Nom** , saisissez un nom pour l'authentification.

Par exemple, `les informations d'identification Tanium`.

- Dans le champ **Clé API** , entrez votre Tanium jeton.
- Sélectionnez **Mettre à jour**.
- Définissez la tâche Configurer les informations d'identification pour l'authentification par jeton sur Terminer en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

d. Configurez la connexion.

i. Pour la tâche Configurer la connexion , sélectionnez **Configurer**.

ii. Mettez à jour le champ **Hôte** avec une URL de base Tanium ou une adresse IP.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Par exemple, `demotaniumhost.com` ou `127.0.0.1`. Si vous utilisez une instance cloud Tanium, saisissez `API` à la fin de votre URL de base, par exemple `demotaniumhost-API.com`.

iii. Si vous utilisez autre chose que `https`, mettez à jour le champ **Protocole** .

> **Remarque :** Si la connexion au Tanium serveur nécessite une Serveur MID configuration, cochez la case **Utiliser un MID Server** , puis sélectionnez l'icône Serveur MID. Pour en savoir plus sur l'API Tanium, consultez la documentation du développeur Tanium .

iv. Sélectionnez **Mettre à jour**.

v. Définissez la tâche Configurer la connexion sur Terminé en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

e. Créez une vue personnalisée.

> **Remarque :** L'intégration dépend d'une vue personnalisée à partir de Tanium.

i. Configurez la vue sur votre Tanium instance.

1. Sur votre Tanium instance, accédez à **Modules** > **Ressource**.
2. Sélectionnez **Vues**.
3. Si vous ne l'avez pas déjà fait, créez la vue ServiceNow (réservé) en sélectionnant **Créer une vue** > **Créer une vue ServiceNow**.

   > **Remarque :** Par défaut, la vue ServiceNow (réservée) n'est pas modifiable.

4. Créez une copie de la vue pour la modifier.
5. Modifiez la copie.
   a. Ajouter tous les champs à partir de la catégorie **Utilisation du produit SIU** .
   b. Ajouter un **actif** au **champ Dernier observé**
   c. **Ajouter une carte réseau** au champ **Modèle**.
6. Enregistrer la vue.

ii. Sélectionnez la vue sur votre ServiceNow instance.

1. Dans la configuration guidée, pour la tâche Configurer la vue , sélectionnez **Configurer**.
2. Dans l'instance ServiceNow , sélectionnez la vue que vous avez créée à l'étape 4.e.i.
3. Sélectionnez **Définir la vue**.
4. Définissez la tâche Configurer la vue pour qu'elle soit terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

f. Dans la section des instructions sur la configuration d'ADM, ignorez les instructions, car le mappage de dépendance d'application n'est actuellement pas pris en charge.

g. Testez la connexion.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

i. Pour la tâche Tester la connexion , sélectionnez **Configurer**.

ii. Fermez la fenêtre Tester la connexion qui s'affiche lorsque le test est terminé.

iii. Définissez la tâche Tester la connexion pour qu'elle soit terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

Le test de la connexion peut prendre quelques instants. La page est actualisée pour afficher les résultats du test.

Si l'un des tests présente un code d'erreur, un message ou un signe d'erreur, la connexion a échoué et un dépannage supplémentaire est requis.

5. Configurez les travaux planifiés Tanium .

a. Pour la tâche Configurer l'importation planifiée , sélectionnez **Configurer**.

b. Sélectionnez la tâche planifiée que vous souhaitez activer.

c. Dans le formulaire Importation de données planifiée, vérifiez les valeurs de champ d'une tâche planifiée et cochez la case **Actif** pour activer la tâche planifiée.

Remarque : Lors de l'utilisation d'une authentification basée sur un jeton, l'utilisateur que vous spécifiez dans le champ **Exécuter en tant que** d'une tâche planifiée doit avoir le rôle connection_admin.

Pour plus d'informations, consultez Planifier une importation de données .

d. Sélectionnez **Mettre à jour**.

e. Répétez les étapes 5.b pour chaque tâche planifiée pour l'importation 5.d de données.

f. Définissez la tâche Configurer l'importation planifiée sur Terminée en sélectionnant **Marquer comme terminée**.

6. Facultatif : Ajoutez plusieurs instances.

Remarque : Si vous n'avez pas besoin d'ajouter plusieurs instances, vous pouvez ignorer cette étape.

a. Sur la page Connecteur du graphe de services pour Tanium, dans la section Ajouter plusieurs icônes, sélectionnez la tâche **Mettre à jour l'accès à la source de données** .

b. Sur la page suivante, dans la section Mettre à jour l'accès à la source de données, sélectionnez **Configurer**.

c. Sélectionnez la table Source de données [sys_data_source].

d. Modifiez l'enregistrement en sélectionnant **Global** dans le menu Champ d'application.

e. Sous l'onglet Accès à l'application, cochez les cases **Peut créer**, **Peut mettre à jour** et **Peut supprimer** .

f. Enregistrez l'enregistrement.

g. Dans le menu Périmètre, sélectionnez **Connecteur du graphe de services pour Tanium**.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

h. Définissez la tâche **Mettre à jour l'accès** à la source de données comme terminée en **sélectionnant Marquer comme terminé**.

i. Répétez ces étapes dans la section Mettre à jour l'accès à l'importation de données planifiée avec la table Importation de données planifiée [scheduled_data_set].

a. Effacez le cache de la nouvelle connexion.

i. Pour la tâche Effacer le cache pour la source de données et le jeu d'importation , sélectionnez **Configurer**.

ii. Effacez le cache en sélectionnant **Global** dans le menu Champ d'application.

iii. Entrez le script suivant.

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
      GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");

      GlideTableManager.invalidateTable("scheduled_import_set");
      GlideCacheManager.flushTable("scheduled_import_set");

      GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
      GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

iv. Sélectionnez **Exécuter le script**.

v. Dans le sélecteur d'application, sélectionnez le périmètre de l'application **dans Connecteur du graphe de services pour Tanium**.

vi. Définissez la tâche Effacer le cache pour la source de données et le jeu d'importation comme terminée en **sélectionnant Marquer comme terminé**.

b. Ajoutez une connexion d'autorisation de base à une autre instance Tanium.

Remarque : Tanium Platform 7.6.2 ne prend en charge que l'autorisation basée sur des jetons pour une configuration sur site. Pour utiliser Tanium Platform 7.6.2 ou des versions ultérieures, utilisez l'autorisation basée sur les jetons.

i. Pour la tâche Ajouter une autre connexion avec authentification de base , sélectionnez **Configurer**.

ii. Pour créer une nouvelle connexion, sélectionnez **Ajouter une connexion**.

iii. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Créer une connexion

Champ	Description
Nom de la connexion	Nom d'affichage de la connexion.
URL de connexion	Nom d'hôte de connexion pour Tanium.
Nom d'utilisateur	Nom d'utilisateur pour Tanium l'authentification.
Mot de passe	Mot de passe pour Tanium authentification.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

iv. Sélectionnez **Créer une connexion**.

v. Revenez à la configuration guidée et définissez la tâche Ajouter une autre connexion avec authentification de base pour qu'elle soit terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

c. Ajoutez une connexion d'autorisation basée sur un jeton à une autre instance Tanium.

i. Pour la tâche Ajouter une autre connexion avec authentification par jeton , sélectionnez **Configurer**.

ii. Pour créer une nouvelle connexion, sélectionnez **Ajouter une connexion**.

iii. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Créer une connexion

Champ	Description
Nom de la connexion	Nom d'affichage de la connexion.
Nom d'hôte	Nom d'hôte pour Tanium.
Jeton	Nom du jeton pour Tanium.

iv. Sélectionnez **Créer une connexion**.

v. Revenez à la configuration guidée et définissez la tâche Ajouter une autre connexion avec authentification par jeton pour qu'elle soit terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

d. Configurez le Serveur MID pour la connexion que vous avez créée.

i. Pour la tâche Configurer Serveur MID , sélectionnez **Configurer**.

ii. Sélectionnez le nom de la connexion que vous avez créée précédemment.

iii. Cochez la case **Utiliser un MID Server** .

iv. Sélectionnez **Mettre à jour**.

v. Revenez à la configuration guidée et définissez la tâche Configurer Serveur MID pour qu'elle soit terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

e. Générer des sources de données et des importations planifiées pour la nouvelle connexion.

i. Pour la tâche Générer des sources de données et des importations planifiées , sélectionnez **Configurer**.

ii. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Valeur
Alias de connexion et d'informations d'identification	Alias de connexion créé à l'étape précédente.
Vue	Tanium vue que vous souhaitez charger.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

iii. Sélectionnez **Générer une source de données et une importation planifiée**.

iv. Définissez la tâche Générer des sources de données et des importations planifiées comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

f. Ignorez la configuration ADM pour la tâche multi-instances , car ADM n'est actuellement pas pris en charge.

g. Configurez la Tanium tâche planifiée.

i. Pour la tâche Configurer les importations planifiées, sélectionnez **Configurer**.

ii. Sélectionnez l'importation de données planifiée que vous souhaitez activer.

iii. Dans le formulaire Importation de données planifiée, vérifiez les valeurs de champ de la tâche planifiée et cochez la case **Actif** .

Remarque : Lors de l'utilisation d'une authentification basée sur un jeton, l'utilisateur que vous spécifiez dans le champ **Exécuter en tant que** d'une tâche planifiée doit avoir le rôle connection_admin.

Pour plus d'informations, consultez Planifier une importation de données .

iv. Sélectionnez **Mettre à jour**.

v. Répétez les étapes 6.g.ii pour chaque tâche planifiée pour l'importation 6.g.iv de données.

vi. Définissez la tâche Configurer l'importation planifiée sur Terminée en sélectionnant **Marquer comme terminée**.

7. Facultatif : Utilisez les paramètres avancés pour gérer l'exclusion de la population de numéros de série sur les plates-formes de IBM AIX système d'exploitation (Oracle Solaris OS).

a. Dans la section Avancé de la configuration guidée, pour la tâche Paramètres avancés, sélectionnez **Configurer**.

b. Pour exclure la population de numéros de série, saisissez `faux` dans le champ **Exclure la population de numéros de série** .

c. Sélectionnez **Enregistrer**.

d. Fermez la fenêtre et définissez la tâche Paramètres avancés comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

CMDB Classes ciblées dans Connecteur du graphe de services pour Tanium

Une fois la configuration guidée terminée, vous pouvez configurer l'intégration pour extraire périodiquement les données de Tanium. Les données sont enregistrées dans des tables qui s'étendent à partir de la table Élément de configuration [cmdb_ci].

Application [cmdb_ci_appl]

Les attributs suivants dans la table Application [cmdb_ci_appl] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Classe	sys_class_name

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
Commande du processus en cours	running_process_command

Relation créée pour l'application

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Application [cmdb_ci_appl]	Runs on::Runs	Ordinateur[cmdb_ci_computer]

Ordinateur [cmdb_ci_computer]

Les attributs suivants dans la table Ordinateur [cmdb_ci_computer] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
Numéro de série	serial_number
Classe	sys_class_name
Nombre de cœurs du processeur	cpu_core_count
Nombre de processeurs	cpu_count
Vitesse du processeur (MHz)	cpu_speed
Type du processeur	cpu_type
Domaine DNS	dns_domain
Adresse IP	ip_address
Fabricant de processeurs	cpu_manufacturer
Nom du processeur	cpu_name
Est virtuel	virtuel
Dernière découverte	last_discovered
Système d'exploitation	système d'exploitation
Domaine SE	os_domain
Service Pack du système d'exploitation	os_service_pack
Version de SE	os_version
RAM (Mo)	ram
ID de modèle	model_id
Fabricant	fabricant

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour l'ordinateur

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Ordinateur [cmdb_ci_computer]	Owns::Owned by	Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]
Ordinateur [cmdb_ci_computer]	Owns::Owned by	Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]
Ordinateur [cmdb_ci_computer]	Contains::Contained by	Disque [cmdb_ci_disk]
Ordinateur [cmdb_ci_computer]	Contains::Contained by	Système de fichiers [cmdb_ci_file_system]

Disque [cmdb_ci_disk]

Les attributs suivants dans la table Disque [cmdb_ci_disk] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Fabricant	fabricant
Nom	name
Ordinateur	ordinateur
Numéro de série	serial_number
Interface d'équipement	device_interface
Type de stockage	storage_type
ID de modèle	model_id
ID d'équipement	device_id
Taille (octets)	size_bytes

Relation créée pour le disque

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Disque [cmdb_ci_disk]	Référence	Ordinateur [cmdb_ci_computer]

Système de fichiers [cmdb_ci_file_system]

Les attributs suivants dans la table Système de fichiers [cmdb_ci_file_system] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
Système de fichiers	file_system
Octets d'espace libre	free_space_bytes

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Étiquette	étiquette
Type de média	media_type
Point de montage	mount_point
Taille (octets)	size_bytes
Ordinateur	ordinateur

Relation créée pour le système de fichiers

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Système de fichiers [cmdb_ci_file_system]	Référence	Ordinateur [cmdb_ci_computer]

Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]

Les attributs suivants dans la table Adresse IP [cmdb_ci_ip_address] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Carte réseau	carte réseau
Adresse IP	ip_address
Version IP	ip_version
Nom	name

Relation créée pour l'adresse IP

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]	Référence	Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]

Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]

Les attributs suivants de la table Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Source de découverte	discovery_source
Masque réseau	masque réseau
Fabricant de Mac	mac_manufacturer
Adresse MAC	mac_address
Nom	nom
ID de modèle	model_id

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
DHCP activé	dhcp_enabled

Relation créée pour la carte réseau

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]	Référence	Ordinateur [cmdb_ci_computer]

Numéro de série [cmdb_serial_number]

Les attributs suivants dans la table Numéro de série [cmdb_serial_number] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Numéro de série	serial_number
Type de numéro de série	serial_number_type
Valide	valide

Logiciel [cmdb_ci_spkg]

Les attributs suivants dans la table Logiciel [cmdb_ci_spkg] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Version	version
Fabricant	fabricant
Clé	key
Nom	name

Relation créée pour le logiciel

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Logiciel [cmdb_ci_spkg]	Référence	Ordinateur [cmdb_ci_computer]

Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]

Les attributs suivants dans la table Installation de logiciel [cmdb_sam_sw_install] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom d'affichage	display_name
Éditeur	éditeur

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Version	version
Source de découverte	discovery_source

Instance logicielle [cmdb_software_instance]

Les attributs suivants dans la table Instance logicielle [cmdb_software_instance] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
Installé le	installed_on

Relation créée pour l'instance logicielle

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Instance logicielle [cmdb_software_instance]	Référence	Ordinateur [cmdb_ci_computer]

Connecteur du graphe de services pour VMware Workspace ONE UEM (1.6.1)

Utilisez la pour extraire des Connecteur du graphe de services pour VMware Workspace ONE UEM données de VMware Workspace ONE Unified Endpoint Management (UEM) votre ServiceNow instance.

Demander des applications dans l'App Store

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

L'intégration importe différents actifs matériels dans l'application ServiceNow® Base de données de gestion des configurations (CMDB) .

Versions prises en charge

- Versions prises en charge :
  - VMware Workspace ONE UEM version 2008
  - Version 2 de l'API d'Application Discovery Manager (ADM)
- Versions prises en charge ServiceNow :
  - Tokyo
  - Utah
  - Vancouver
  - Washington DC

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cas d'utilisation

Voici des exemples sur la façon dont vous pouvez utiliser le Connecteur du graphe de services pour différentes ServiceNow applications :

- Visibilité d'IT Operations Management (ITOM)
  - Inventaire détaillé du matériel et des applications pour Androidles équipements Applemobiles et Windows , L'inventaire peut être utilisé avec ou sans Gestion des actifs logiciels (SAM).
  - Suivi de la conformité pour les équipements mobiles. Vous pouvez créer votre propre appareil (BYOD) ou utiliser des appareils appartenant à l'entreprise.
- IT Service Management (ITSM)
  - Incident, problème, changement sur des éléments de configuration (CI) détectés.
  - Suivi de la propriété et affectation des équipements mobiles.

Configuration guidée

La configuration guidée pour fournit Connecteur du graphe de services pour VMware Workspace ONE UEM une séquence organisée de tâches pour configurer l'intégration sur votre instance. Pour accéder à la configuration guidée, reportez-vous à la section Configurer Connecteur du graphe de services pour VMware Workspace ONE UEM.

Tableau de bord des intégrations CMDB

L'application Éléments communs d'intégration pour CMDB de stockage fournit un tableau de bord avec une vue centrale de l'état, des résultats de traitement et des erreurs de traitement de toutes les intégrations installées. Vous pouvez voir les mesures pour toutes les exécutions d'intégration. Vous pouvez filtrer la vue sur une intégration spécifique CMDB , une durée spécifique ou une exécution d'intégration spécifique. Pour en savoir plus sur la surveillance des intégrations Workspace ONE dans le CMDB tableau de bord des intégrations, reportez-vous à la section CMDB Utilisation du tableau de bord des intégrations.

Mappage de données

Les données provenant des sources de données des appareils et des applications sont mappées et transformées en définitions de classe d'élément ServiceNow CMDB de VMware Workspace ONE UEM configuration (CI) à l'aide du moteur de transformation robuste (RTE). Les données sont insérées dans le ServiceNow CMDB moteur IRE (Identification and Reconciliation Engine).

Une fois la configuration guidée terminée, vous configurez l'intégration pour extraire périodiquement les données de VMware Workspace ONE UEM.

Les données sont chargées dans la table intermédiaire des appareils et applications SG-Workspace ONE UEM [sn_vmwoneuem_integ_devices_and_apps].

Les données sont ensuite insérées dans les tables cibles suivantes :

- Ordinateur [cmdb_ci_computer]
- Appareil de calcul portable [cmdb_ci_handheld_computing]
- Lecteur multimédia [cmdb_ci_media_player]
- Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]
- Imprimante [cmdb_ci_printer]

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Installation du logiciel SAM [cmdb_sam_sw_install], si le module d'extension com.snc.sams est installé.
- Numéro de série [cmdb_serial_number]
- Instance logicielle [cmdb_software_instance], si le module d'extension com.snc.sams n'est pas installé.
- Package logiciel [cmdb_ci_spkg], si le module d'extension com.snc.sams n'est pas installé.

Remarque : Pour afficher des informations supplémentaires telles que le propriétaire de l'appareil, le type de propriété ou l'état de conformité, vous devez basculer vers la vue SG-Workspace ONE UEM. Cette vue affiche un onglet **Connexe de l'appareil SG-Workspace ONE UEM** dans les onglets de liste connexe avec les informations supplémentaires.

Pour plus d'informations sur l'emplacement d'enregistrement des données lors de l'extraction des données à partir de , reportez-vous à la VMware Workspace ONE Unified Endpoint Management (UEM)section CMDB Classes ciblées dans Connecteur du graphe de services pour VMware Workspace ONE UEM.

Vous pouvez utiliser l'application Centre d'intégration ETL pour afficher les cartes de données. Consultez Centre d'intégration ETL (3.2) pour plus d'informations.

Information associée

Connecteurs Service Graph

Configurer Connecteur du graphe de services pour VMware Workspace ONE UEM

Utilisez le pour extraire les Connecteur du graphe de services pour VMware Workspace ONE UEM données des appareils mobiles et informatiques de VMware Workspace ONE Unified Endpoint Management (UEM) votre ServiceNow instance.

Avant de commencer

Pour l'utiliser Connecteur du graphe de services, vous avez besoin d'un abonnement à une unité d'abonnement basée sur l'application Gestion des opérations informatiques Visibilité (ITOM) ou sur l'application ITOM Découverte. Comme défini dans la section intitulée « Types de ressources informatiques gérées » dans la vue d'ensemble des unités d'abonnement ServiceNow pour votre abonnement, pour les ressources informatiques gérées qui sont créées ou modifiées dans le CMDB , Connecteur du graphe de servicesmais qui ne sont pas encore gérées par Visibilité ITOM ou Détection ITOM , ces ressources augmenteront la consommation d'unités d'abonnement de cette application. Passez en revue votre consommation actuelle d'unités d'abonnement dans Visibilité ITOM ou Détection ITOM pour vous assurer de la capacité disponible.

Dépendances et besoins :

- L'application Integration Commons for CMDB Store, qui est automatiquement installée.
- L'application de stockage Modèles de classe CI CMDB, qui est automatiquement installée. Consultez Application de stockage CMDB CI Class Models.
- Le module d'extension ITOM Discovery License (com.snc.itom.discovery.license). Vous devez activer ce module d'extension.
- Module d'extension Gestion des licences ITOM (com.snc.itom.license). Pour plus d'informations, consultez Demander la détection .
- Le module d'extension Datastream Action (com.glide.hub.action_type.datastream), qui est automatiquement installé.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour configurer le , vous devez configurer vos informations d'identification d'authentification Connecteur du graphe de services pour VMware Workspace ONE UEMOAuth (étape 4) si vous disposez de ces informations d'identification. Si vous ne disposez pas de ces informations d'identification, vous devez configurer vos informations d'identification d'authentification de base (étape 5). Ne configurez pas à la fois les informations d'identification OAuth et les informations d'identification de base.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Connecteurs du graphe de services** > **Workspace ONE UEM** > **Configuration**.
2. Sur la page Mise en route, sélectionnez **Démarrer**.
3. Configurez vos informations d'identification d'authentification OAuth .
   Si vous n'avez pas d'informations d'identification OAuth, ignorez cette étape et configurez les informations d'identification de l'authentification de base à l'étape 5.

   a. Sur la page Connecteur du graphe de services pour VMware Workspace ONE UEM, dans la section Configurer la connexion, sélectionnez la tâche **Configurer les informations d'identification d'authentification**.

   b. Sur la page suivante, dans la section Configurer les informations d'identification d'authentification, sélectionnez **Configurer**.

   c. Renseignez les champs suivants du formulaire.

Formulaire des registres d'application

Champ	Description
ID client	ID client de la VMware console Workspace ONE UEM.
Secret client	Clé secrète du client de la VMware console Workspace ONE UEM. **Remarque :** Vous pouvez cliquer sur l'icône de verrouillage ( ) pour afficher la clé secrète du client.
URL de jeton	URL du jeton de VMware la console Workspace ONE UEM afin que vous puissiez extraire le jeton d'accès. **Remarque :** Pour plus d'informations sur l'URL du jeton, consultez l'article de la base de connaissances VMware sur le site de documentation VMware.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour obtenir plus d'informations sur l'obtention d'informations d'identification OAuth, consultez le site de documentation VMware .

d. Examinez les autres champs du formulaire Registres des applications au besoin.

Formulaire des registres d'application

Champ	Description
Nom	Nom de l'application OAuth.
Script de l'API OAuth	Script utilisé pour personnaliser les demandes et les réponses adressées au fournisseur OAuth externe.
URL du logo	URL du logo pour l'application OAuth.
Type d'accord par défaut	Type d'accord par défaut utilisé pour établir un jeton OAuth.
Durée de vie du jeton d'actualisation	Durée de validité en secondes d'un jeton d'actualisation émis.
PKCE requis	Option permettant aux clients publics d'exiger PKCE pendant le flux d'autorisation.
Application	Application contenant cet enregistrement.
Accessible depuis	Emplacement à partir duquel OAuth est accessible.
Actif	Option permettant d'activer l'application OAuth.
URL d'autorisation	Point de terminaison du code d'autorisation OAuth.
URL de révocation du jeton	Point de terminaison de révocation du jeton d'accès OAuth.
URL de redirection	Point de terminaison de l'application OAuth qui doit recevoir le code d'autorisation.
Activer l'authentification réciproque	Option permettant d'utiliser l'authentification réciproque pour les demandes et les révocations de jetons. Cette option nécessite qu'un profil d'authentification mutuelle soit spécifié.
Envoyer les informations d'identification	Option permettant au client OAuth de renseigner les informations d'identification du client dans la demande.
Commentaires	Commentaires sur l'application OAuth.

e. Cliquez sur **Mettre à jour** si nécessaire.

f. Dans la section de tâche Configurer les informations d'identification d'authentification, cliquez sur **Marquer comme terminé**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Configurez vos informations d'identification d'authentification de base.
   Si les informations d'identification OAuth ont été configurées à l'étape 4, ignorez cette étape.

   a. Dans la barre latérale gauche, cliquez sur l'icône Configurer la connexion d'authentification) et sélectionnez la tâche **Sélectionner le type d'authentification**.

   b. Sur la page suivante, dans la section Définir le type d'authentification, cliquez sur **Configurer**.

   c. Mettez à jour le champ **Valeur** sur `de base`.

   d. Dans la section Définir le type d'authentification, sélectionnez **Marquer comme terminé**.

   e. Dans la section Configurer les informations d'identification d'authentification, cliquez sur **Configurer** , puis procédez comme suit :

      i. Dans le champ **Nom** , saisissez un nom pour l'authentification. Par exemple, `les informations d'identification VMware Workspace ONE UEM Basic`.

      ii. Dans le champ **Nom d'utilisateur** , saisissez votre nom d'utilisateur VMware Workspace ONE UEM.

      iii. Dans le champ **Mot de passe** , saisissez votre mot de passe VMware Workspace ONE UEM.

      iv. Cliquez sur **Mettre à jour**.

   f. Dans la section Configurer la clé API, cliquez sur **Configurer**, dans le champ **Clé API** , saisissez votre code locataire VMware Workspace ONE UEM, puis cliquez sur **Mettre à jour**.

5. Configurez la connexion HTTP.

   a. Dans la section de la tâche Configurer la connexion HTTP, cliquez sur **Configurer**.

   b. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Connexion HTTP(s)

Champ	Description
Nom	Nom de la connexion.
Utiliser un MID Server	Serveur MID qui envoie cette connexion HTTP. L'utilisation d'un serveur MID n'est pas compatible avec l'authentification réciproque.
Hôte	Valeur d'hôte cible utilisée par la connexion. L'URL de connexion remplira automatiquement le nom d'hôte.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Mettez à jour le champ **Hôte** avec une VMware URL de base Workspace ONE UEM. Par exemple, `as4855.awmdm.com`.
Informations d'identification	Valeur d'informations d'identification utilisée par cette connexion.
Alias de connexion	Valeur de connexion utilisée pour faire référence à la connexion.
Générateur d'URL	Générateur d'URL utilisé pour créer l'URL de connexion.
URL de connexion	URL de connexion de la connexion. Vous pouvez entrer manuellement votre URL de connexion ou utiliser le générateur d'URL pour créer la chaîne de connexion.
Authentification réciproque	Facultatif pour activer l'authentification réciproque.
Protocole	Protocole sous-jacent utilisé par la connexion. **Remarque :** Mettez à jour le champ **Protocole** si vous utilisez autre chose que `https`.
Actif	Option permettant d'activer la connexion HTTP.
Domaine	Domaine qui contient la connexion.
Remplacer le port par défaut	Port de valeur cible utilisé par la connexion.
Chemin d'accès de base	Chemin d'accès de base pour la connexion HTTP(s). **Remarque :** Vous n'avez pas besoin de mettre à jour ce champ.

Remarque : La connexion HTTP sera préconfigurée pour utiliser les informations d'identification d'authentification qui ont été configurées pendant la tâche de configuration précédente.

c. Cliquez sur **Mettre à jour** si nécessaire.

d. Dans la section de la tâche Configurer la connexion HTTP, cliquez sur **Marquer comme terminé**.

6. Validez les sources de données.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans la section de tâche Valider les sources de données, cliquez sur **Configurer**.

b. Examinez les champs sur le formulaire Source de données, qui est défini automatiquement.

Formulaire Source de données

Champ	Description
Nom	Nom unique de cette source de données.
Étiquette de la table des ensembles de données à importer	Spécifiez la table de jeux d'importation produite par cette source de données.
Nom de la table des jeux d'importation	Nom de la table qui sera créée pour cette source de données.
Type	Type de stockage des données à importer.
Données dans une colonne unique	Données dans une seule colonne.
Utiliser l'importation par lots	Option permettant d'utiliser l'insertion par lots dans la table de jeux d'importation.
Application	Application contenant cet enregistrement.
Action de flux de données	Action de flux de données qui fournit des flux d'objets complexes pour charger les données.
Chargeur de données	Script qui charge les données dans la table de jeu d'importation.

c. Testez la connexion en cliquant sur le lien connexe **Tester le chargement de 20 enregistrements** .
Le test de la connexion dure quelques instants, après quoi la page est actualisée et affiche les résultats du test. La connexion aboutit si **l'état HTTP** est **égal à 200**. **S'il y a un code d'erreur** et un **message d'erreur**, la connexion a échoué et un dépannage supplémentaire est requis.

Remarque : Ne cliquez pas sur **Charger tous les enregistrements** pendant cette configuration.

d. Dans la barre latérale Aide, cliquez sur **Retour à Configuration guidée**.

e. Dans la section de tâche Valider les sources de données, cliquez sur **Marquer comme terminé**.

7. Facultatif : Configurez des paramètres supplémentaires.

a. Dans la barre latérale gauche, cliquez sur l'icône Configurer des paramètres supplémentaires (icône ○

b. Sur la page Connecteur du graphe de services pour VMware Workspace ONE UEM, dans la section Configurer des paramètres supplémentaires, sélectionnez la tâche **Configurer les règles de détection des doublons**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Dans la section Configurer les règles de détection des doublons, cliquez sur **Configurer**.

d. Dans le formulaire Règles de ligne en double CMDB, mettez à jour la valeur de la colonne Actif sur **vrai** pour activer la règle de détection des doublons.

> **Remarque :** Pour supprimer des champs de l'évaluation, ajoutez les noms de champs marqués d'une virgule dans une liste séparée dans la colonne Ignorer les champs.

e. Dans la barre latérale Aide, sélectionnez **Marquer comme terminé**.

f. Dans la section Définir l'importation de logiciels, cliquez sur **Configurer**.

g. Dans le champ **Valeur** , saisissez `faux` pour importer les données logicielles, puis fermez la fenêtre.

h. Dans la section Importer des logiciels non gérés, cliquez sur **Configurer**.

i. Dans le champ **Valeur** , saisissez `faux` pour inclure les logiciels non gérés, puis fermez la fenêtre.

j. Dans la section Importer des applications avec l'état, cliquez sur **Configurer**.

k. Ajoutez l'état des applications que vous souhaitez importer en mettant à jour le champ **Valeur** .
Par défaut, le connecteur importe les applications étiquetées comme Installées, En attente de suppression et Inconnues.

Valeurs d'état des applications

Statut	Valeur
Installation en attente	1
Installé	2
Suppression en attente	3
Supprimé	4
Inconnu	5

l. Fermez la fenêtre et cliquez sur **Marquer comme terminé**.

8. Configurer les tâches d'importation planifiées.

a. Dans la barre latérale gauche, cliquez sur le bouton **Configurer des tâches d'importation planifiées** .

b. Sur la page Connecteur du graphe de services pour VMware Workspace ONE UEM, dans la section Configurer les tâches d'importation planifiées, sélectionnez la tâche **Configurer la tâche planifiée**.

c. Dans la section Configurer la tâche planifiée, cliquez sur **Configurer**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. Sélectionnez le nom de l'importation planifiée que vous souhaitez exécuter.

e. Examinez les champs préremplis dans le formulaire d'importation de données planifiée.

Formulaire d'importation de données planifiée

Champ	Description
Nom	Nom de la tâche planifiée.
Source de données	Enregistrement de la source de données qui définit les données à importer.
Exécuter en tant que	Option permettant d'exécuter la tâche planifiée avec les informations d'identification de l'utilisateur spécifié.
Actif	Option permettant d'activer la tâche planifiée. Sélectionnez cette option.
Importation simultanée	Fonction qui charge les données à partir de plusieurs jeux d'importation. La fonction traite et transforme ensuite les données simultanément.
Méthode de partition	Méthode de partition du jeu d'importations simultanées.
Taille de la partition	Importez la taille définie pour une planification anticipée.
Exécuter le script avant importation	Option permettant de spécifier un script à exécuter avant l'exécution de l'importation.
Exécuter le script après importation	Option permettant de spécifier un script à exécuter après l'importation.
Application	Application contenant cette tâche planifiée.
Exécuter	Fréquence d'exécution de l'importation.
Conditionnel	Conditions dans lesquelles cette tâche est exécutée.

f. Cliquez sur **Mettre à jour** et répétez la tâche **Configurer la tâche planifiée** et ces sous-étapes pour les autres importations si nécessaire.

g. Dans la barre des tâches d'aide, cliquez sur **Marquer comme terminé**.

CMDB Classes ciblées dans Connecteur du graphe de services pour VMware Workspace ONE UEM

Une fois la configuration guidée terminée, vous pouvez configurer l'intégration pour extraire périodiquement les données de VMware Workspace ONE Unified Endpoint Management (UEM). Les données sont enregistrées dans des tables qui s'étendent à partir de la table Élément de configuration [cmdb_ci].

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les attributs suivants dans la table Ordinateur [cmdb_ci_computer] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
Numéro de série	serial_number
Est virtuel	virtuel
Dernière découverte	last_discovered
Système d'exploitation	os
Version du système d'exploitation	os_version
RAM (Mo)	ram
Affecté à	assigned_to
ID de modèle	model_id
Fabricant	fabricant

Les attributs suivants dans la table Appareils de calcul portables [cmdb_ci_handheld_computing] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Adresse MAC	mac_address
Nom	name
Numéro de série	serial_number
IMEI	imei
Dernière découverte	last_discovered
Système d'exploitation	os
Version du système d'exploitation	os_version
Numéro de téléphone	phone_number
RAM (Mo)	ram
Accès root	root_access
Fabricant	manufacturer
ID de modèle	model_id
Transporteur	transporteur
Affecté à	assigned_to

L'attribut suivant dans la table Matériel [cmdb_ci_hardware] est renseigné par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Dernière découverte	last_discovered

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour le matériel

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Matériel [cmdb_ci_hardware]	Owns::Owned by	Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]
Matériel [cmdb_ci_hardware]	Owns::Owned by	Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]
Matériel [cmdb_ci_hardware]	Référence	Appareil ONE UEM SG-Workspace connexe [sn_vmwoneuem_integ_device_related]
Matériel [cmdb_ci_hardware]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Les attributs suivants dans la table Adresse IP [cmdb_ci_ip_address] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
Carte réseau	carte réseau
Adresse IP	ip_address
Version IP	ip_version

Relation créée pour l'adresse IP

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]	Référence	Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]

Les attributs suivants dans la table Valeur de clé [cmdb_key_value] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Clé	key
Valeur	valide

Les attributs suivants de la table Lecteur multimédia [cmdb_ci_media_player] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
Numéro de série	serial_number
Fabricant	manufacturer
ID de modèle	model_id

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Adresse MAC	mac_address
Affecté à	assigned_to
Dernière découverte	last_discovered

Les attributs suivants de la table Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'élément de configuration	cmdb_ci
Adresse MAC	mac_address
Dernière découverte	last_discovered

Relation créée pour la carte réseau

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]	Référence	Matériel [cmdb_ci_hardware]

Les attributs suivants de la table Imprimante [cmdb_ci_printer] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Affecté à	assigned_to
Adresse MAC	mac_address
Nom	name
Dernière découverte	last_discovered
Fabricant	manufacturer
ID de modèle	model_id
Numéro de série	numéro de série

Les attributs suivants dans la table Numéro de série [cmdb_serial_number] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Numéro de série	serial_number
Type de numéro de série	serial_number_type
Valide	valide

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour le numéro de série

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Numéro de série [cmdb_serial_number]	Référence	Ordinateur [cmdb_ci_computer]
Numéro de série [cmdb_serial_number]	Référence	Appareil de calcul portable [cmdb_ci_handheld_computing]
Numéro de série [cmdb_serial_number]	Référence	Imprimante [cmdb_ci_printer]
Numéro de série [cmdb_serial_number]	Référence	Lecteur multimédia [cmdb_ci_media_player]

Les attributs suivants dans la table Appareil SG-Workspace ONE UEM connexe [sn_vmwoneuem_integ_device_related] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID d'équipement	device_id
État de conformité de l'appareil	compliance_state
Propriété de l'appareil	device_ownership
E-mail de l'utilisateur	user_email
Noms d'utilisateur	user_name

Les attributs suivants dans la table Logiciel [cmdb_ci_spkg] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Clé	key
Nom	name
Version	version

Relation créée pour le logiciel

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Logiciel [cmdb_ci_spkg]	Référence	Instance logicielle [cmdb_software_instance]

Les attributs suivants dans la table Instance logicielle [cmdb_software_instance] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
Installé le	installed_on

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relation créée pour l'instance logicielle

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Instance logicielle [cmdb_software_instance]	Référence	Matériel [cmdb_ci_hardware]

Créer une prise en charge multi-instances pour VMware Workspace ONE Unified Endpoint Management (UEM)

Si vous devez vous connecter à plusieurs instances de , créez plusieurs connexions et importations planifiées pour importer des données à partir de plusieurs serveurs de VMware Workspace ONE Unified Endpoint Management (UEM)données.

Avant de commencer

Assurez-vous que vous vous situez dans le périmètre de l'application Connecteur du graphe de services pour VMware Workspace ONE UEM.

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Connecteur du graphe de services pour l'espace de travail VMware** > **Configuration**.
2. Sur la barre latérale gauche, cliquez sur l'icône **Créer une autre connexion OAuth** Créer
3. Sur la page Connecteur du graphe de services pour VMware Workspace ONE UEM, dans la section Créer une autre connexion, sélectionnez la tâche **Mettre à jour l'accès à Importation de données planifiée** et procédez comme suit :
   a. Dans la section Mettre à jour l'accès à l'importation de données planifiée, sélectionnez **Configurer**.
   b. Sélectionnez la table Importation de données planifiée [scheduled_import_set].
   c. Pour modifier l'enregistrement, sélectionnez **Global** dans le menu Champ d'application.
   d. Sous l'onglet **Accès à l'application** , cochez les cases **Peut créer**, **Peut mettre à jour** et **Peut supprimer** .
   e. Enregistrez l'enregistrement.
   f. Dans le menu Champ d'application, sélectionnez **Connecteur du graphe de services pour VMware Workspace ONE UEM**.
   g. Dans la barre des tâches d'aide, cliquez sur **Marquer comme terminé**.
4. Sur la page Connecteur du graphe de services pour VMware Workspace ONE UEM, dans la section Créer une autre connexion, sélectionnez la tâche **Mettre à jour l'accès à la source de données** et procédez comme suit :
   a. Dans la section Mettre à jour l'accès à l'importation de données planifiée, sélectionnez **Configurer**.
   b. Sélectionnez la table Source de données [sys_data_source].
   c. Pour modifier l'enregistrement, sélectionnez **Global** dans le menu Champ d'application.
   d. Sous l'onglet **Accès à l'application** , cochez les cases **Peut créer**, **Peut mettre à jour** et **Peut supprimer** .
   e. Enregistrez l'enregistrement.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

f. Dans le menu Champ d'application, sélectionnez **Connecteur du graphe de services pour VMware Workspace ONE UEM**.

g. Dans la barre des tâches d'aide, cliquez sur **Marquer comme terminé**.

5. Sur la page Connecteur du graphe de services pour VMware Workspace ONE UEM, dans la section Créer une autre connexion OAuth, sélectionnez la tâche **Effacer le cache pour la source de données et le jeu d'importation** , puis procédez comme suit :

a. Pour effacer le cache, sélectionnez **Global** dans le menu Champ d'application.

b. Dans Effacer le cache pour la source de données et le jeu d'importation, sélectionnez **Configurer**.

c. Entrez le script suivant.

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");

GlideTableManager.invalidateTable("scheduled_import_set");
GlideCacheManager.flushTable("scheduled_import_set");

GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

d. Sélectionnez **Exécuter le script**.

e. Dans le menu Champ d'application, sélectionnez **Connecteur du graphe de services pour VMware Workspace ONE UEM**.

f. Cliquez sur **Marquer comme terminé**.

6. Sur la page Connecteur du graphe de services pour VMware Workspace ONE UEM, dans la section Créer une autre connexion OAuth , procédez comme suit :

Remarque : Vous avez besoin des informations suivantes de votre VMware Workspace ONE UEM administrateur :

- ID client
- Secret client
- URL de jeton
- URL de connexion

Pour obtenir plus d'informations sur l'obtention des informations d'identification OAuth, consultez la documentation VMware sur le site de documentation VMware . Pour obtenir plus d'informations sur l'URL du jeton, consultez la documentation sur l'URL du jeton d'accès Workspace ONE sur le site de la VMware documentation.

a. Dans la connexion Créer ou Modifier, sélectionnez **Configurer**.

b. Effectuez l'une des actions suivantes :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour créer une nouvelle connexion, sélectionnez **Ajouter une connexion**.
- Pour modifier une connexion existante, cliquez sur le bouton **Modifier** .

c. Renseignez les champs du formulaire ou modifiez-les selon vos besoins.

Formulaire Connexion

Champ	Description
Nom de la connexion	Nom d'affichage de la connexion.
URL de connexion	URL de connexion pour la nouvelle connexion.
Utiliser un serveur MID	Option permettant de sélectionner un serveur MID qui envoie cette connexion. L'utilisation d'un serveur MID n'est pas compatible avec l'authentification réciproque.
Serveur MID	Serveur MID pour la connexion.
Nom de l'entité OAuth	Nom d'affichage de l'entité OAuth.
ID client OAuth	ID client pour le fournisseur.
Secret client OAuth	Secret client pour le fournisseur.
URL du jeton OAuth	URL de rappel pour le fournisseur.

d. Effectuez l'une des actions suivantes :

- Pour créer la nouvelle connexion, sélectionnez **Créer et obtenir des jetons OAuth**.
- Pour enregistrer les modifications de la connexion existante, sélectionnez **Modifier et obtenir le jeton OAuth**.

e. Lorsque vous avez terminé, sélectionnez **Marquer comme terminé**.

7. Sur la page Connecteur du graphe de services pour VMware Workspace ONE UEM, dans la section Créer une autre connexion OAuth , sélectionnez la tâche **Créer des sources de données et des importations de données planifiées** , puis procédez comme suit :

a. Dans la section Créer des sources de données et des importations de données planifiées, sélectionnez **Configurer**.

b. Renseignez les champs du formulaire.

SG-Workspace ONE UEM Créer une source de données et un formulaire d'importation planifiée

Champ	Description
Préfixe du nom de source de données planifiée et de nom d'importation	Contenus de ce champ qui seront ajoutés au nom d'importation de données planifiée.
Alias de connexion et d'informations d'identification	Alias de connexion et d'informations d'identification de l'importation.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Sélectionnez l'alias de connexion créé à l'étape précédente.
Exécuter des importations planifiées en tant qu'utilisateur	Utilisateur qui exécutera l'importation de données planifiée.

c. Dans la barre des tâches d'aide, cliquez sur **Marquer comme terminé**.

Connecteur du graphe de services pour Wiz (1.1.0)

Utilisez le pour ingérer CMDB des Connecteur du graphe de services pour Wiz données de projets au sein de la plateforme à l'aide Wiz des API REST.

Demander des applications dans l'App Store

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

Fonctionnalités principales

- Lancez-vous rapidement grâce à un processus d'intégration simplifié.
- Utilisez uniquement les informations d'identification dont vous avez besoin.
- Soyez instantanément informé de toute modification grâce à la découverte des changements en temps quasi réel.
- Bénéficiez d'une visibilité sur plusieurs environnements cloud.
- Identifiez les risques dans l'environnement grâce à Wiz.
- évaluer les dépendances des applications
- Tirez le meilleur parti de votre Security Incident Response et de la gestion des points de terminaison avec le Now Platform.

Versions prises en charge

Versions

Wiz	ServiceNow
Dernier test le 05 juillet 2024	• Utah • Vancouver • Washington DC • Xanadu

Cas d'utilisation

Vous pouvez l'utiliser pour obtenir une visibilité sur les identités, les relations et l'état Connecteur du graphe de services pour Wiz des ressources cloud en temps réel.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration guidée

La configuration guidée pour fournit Connecteur du graphe de services pour Wiz une séquence organisée de tâches pour configurer l'intégration sur votre instance. Pour accéder à la configuration guidée, reportez-vous à la section Configurer Connecteur du graphe de services pour Wiz.

Tableau de bord des intégrations CMDB

L'application Éléments communs d'intégration pour CMDB de stockage fournit un tableau de bord avec une vue centrale de l'état, des résultats de traitement et des erreurs de traitement de toutes les intégrations installées. Vous pouvez voir les mesures pour toutes les exécutions d'intégration. Vous pouvez filtrer la vue sur une intégration spécifique CMDB , une durée spécifique ou une exécution d'intégration spécifique. Pour en savoir plus sur la surveillance Wiz des intégrations dans le CMDB tableau de bord des intégrations, reportez-vous à la section CMDB Utilisation du tableau de bord des intégrations.

Mappage de données

Les données provenant des sources de données sont mappées et transformées en définitions de classe d'élément ServiceNow CMDB de Wiz configuration (CI) à l'aide du moteur de transformation robuste (RTE). Les données sont insérées dans le ServiceNow CMDB moteur IRE (Identification and Reconciliation Engine).

Lorsque vous avez terminé la configuration guidée, vous pouvez configurer l'intégration pour extraire périodiquement des données de l'application Wiz .

Remarque : Pour toutes les ressources détectées qui ont été supprimées ultérieurement, le Connecteur du graphe de services pour Wiz marque automatiquement les enregistrements correspondants comme n'étant plus actifs ou valides dans CMDB.

La table suivante répertorie les sources de données, les tables intermédiaires et les tables cibles CMDB , classes CI et non-classesCMDB où les données d'un Wiz projet sont stockées.

Mappage des sources de données pour Wiz

Source de données	Table intermédiaire	Tables cibles
SG-Wiz-Organization	SG-Wiz-Organisation [sn_wiz_integ_sg_wiz_organization]	Organisations dans le cloud Attributs d'extension SG-Wiz Dossier de l'organisation Google
SG-Wiz-Subscription	SG-Wiz-Abonnement [sn_wiz_integ_sg_wiz_subscription]	Compte de services dans le cloud Projet de l'organisation Google Attributs d'extension SG-Wiz Valeur de clé

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage des sources de données pour Wiz (suite)

Source de données	Table intermédiaire	Tables cibles
SG-Wiz-Datacenter	SG-Wiz-Datacenter [sn_wiz_integ_sg_wiz_datacenter]	Centre de données AWS Centre de données Azure Centre de données Google Attributs d'extension SG-Wiz
SG-Wiz-Resource-Group	SG-Wiz-Resource-Group [sn_wiz_integ_sg_wiz_resource_group]	Groupe de ressources Attributs d'extension SG-Wiz Valeur de clé
SG-Wiz-Network-Interface	Interface réseau SG-Wiz [sn_wiz_integ_sg_wiz_network_interface]	Interface réseau de gestion dans le cloud Attributs d'extension SG-Wiz Valeur de clé
SG-Wiz-Virtual-Network	SG-Wiz-Réseau-Virtuel [sn_wiz_integ_sg_wiz_virtual_network]	Réseau dans le cloud Attributs d'extension SG-Wiz Valeur de clé
SG-Wiz-Firewall	Pare-feu SG-Wiz [sn_wiz_integ_sg_wiz_firewall]	Valeur clédu groupe de sécurité de calcul
SG-Wiz-Volume	Volume SG-Wiz [sn_wiz_integ_sg_wiz_volume]	Volume de stockage Type de disque dans le cloud Attributs d'extension SG-Wiz Valeur de clé
SG-Wiz-Virtual-Machine	SG-Wiz-Virtual-Machine [sn_wiz_integ_sg_wiz_virtual_machine]	Instance d'ordinateur virtuel Type de matériel Serveur Linux Serveur Windows Serveur Valeur de clé Attributs d'extension SG-Wiz
SG-Wiz-Virtual-	SG-Wiz-Virtual-Machine-Image [sn_wiz_integ_sg_wiz_virtual_machine_image]	Image

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage des sources de données pour Wiz (suite)

Source de données	Table intermédiaire	Tables cibles
Machine-Image		**Remarque :** Les données sans ID d'abonnement pour les images ne sont pas importées. En outre, si l'ID d'abonnement d'une image est disponible, mais que les détails spécifiques à l'abonnement ne sont pas disponibles dans Wiz, les données ne sont pas importées par le connecteur. Valeur de clé Attributs d'extension SG-Wiz
SG-Wiz-Load Balancer	Équilibreur de charge SG-Wiz [sn_wiz_integ_sg_wiz_load_balancer]	Équilibreur de charge dans le cloud Valeur de clé Attributs d'extension SG-Wiz
SG-Wiz-Database	SG-Wiz-Base de données [sn_wiz_integ_sg_wiz_database]	Base de données dans le cloud Grappe de base de données cloud Table DynamoDB Valeur de clé Attributs d'extension SG-Wiz
SG-Wiz-Bucket	SG-Wiz-Bucket [sn_wiz_integ_sg_wiz_bucket]	Stockage d'objets dans le cloud Valeur de clé Attributs d'extension SG-Wiz
SG-Wiz-Serverless	SG-Wiz-Serverless [sn_wiz_integ_sg_wiz_serverless]	Fonction dans le cloud Valeur de clé Attributs d'extension SG-Wiz
SG-Wiz-Network-Address	SG-Wiz-Réseau-Adresse [sn_wiz_integ_sg_wiz_network_address]	Adresse IP publique dans le cloud

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage des sources de données pour Wiz (suite)

Source de données	Table intermédiaire	Tables cibles
		Valeur de clé Attributs d'extension SG-Wiz
SG-Wiz-Storage-Account	SG-Wiz-Stockage-Compte [sn_wiz_integ_sg_wiz_storage_account]	Compte de stockage dans le cloud Valeur de clé Attributs d'extension SG-Wiz
SG-Wiz-API-Gateway	SG-Wiz-API-Gateway [sn_wiz_integ_sg_wiz_api_gateway]	Passerelle dans le cloud Valeur de clé Attributs d'extension SG-Wiz
SG-Wiz-Instantané	Instantané SG-Wiz [sn_wiz_integ_sg_wiz_snapshot]	Instantané du volume de stockage Valeur de clé Attributs d'extension SG-Wiz
Grappe SG-Wiz Kubernetes	Grappe SG-Wiz Kubernetes [sn_wiz_integ_sg_wiz_k8s_cluster]	Grappe kubernetes Valeur de clé Attributs d'extension SG-Wiz
Espace de noms SG-Wiz Kubernetes	Espace de noms SG-Wiz-K8s [sn_wiz_integ_sg_wiz_k8s_namespace]	Espaces de noms Kubernetes Valeur de clé Attributs d'extension SG-Wiz
Nœud SG-Wiz-Kubernetes	Nœud SG-Wiz-Kubernetes [sn_wiz_integ_sg_wiz_kubernetes_node]	Nœud Kubernetes Valeur de clé Attributs d'extension SG-Wiz
Déploiement SG-Wiz-Kubernetes	Déploiement SG-Wiz-Kubernetes [sn_wiz_integ_sg_wiz_kubernetes_deployment]	Déploiement Kubernetes Valeur de clé Attributs d'extension SG-Wiz
Service SG-Wiz-Kubernetes	Service SG-Wiz-Kubernetes [sn_wiz_integ_sg_wiz_kubernetes_service]	Service Kubernetes Valeur de clé Attributs d'extension SG-Wiz

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage des sources de données pour Wiz (suite)

Source de données	Table intermédiaire	Tables cibles
Pod SG-Wiz-Kubernetes	Pod SG-Wiz-Kubernetes [sn_wiz_integ_sg_wiz_kubernetes_pod]	Pod kubernetes Valeur de clé Attributs d'extension SG-Wiz
Ensemble de répliques SG-Wiz-Kubernetes	Ensemble de répliques SG-Wiz-Kubernetes [sn_wiz_integ_sg_wiz_kubernetes_replica_set]	Ensemble de répliques Kubernetes Valeur de clé Attributs d'extension SG-Wiz
Conteneur SG-Wiz Kubernetes	Conteneur SG-Wiz Kubernetes [sn_wiz_integ_sg_wiz_kubernetes_container]	Conteneur Docker Attributs d'extension SG-Wiz

Remarque : Toutes les étiquettes ou balises associées à une Wiz ressource sont ajoutées à la table Valeur de clé [cmdb_key_value] et les informations sur le projet concernant une Wiz ressource sont stockées dans la table Attributs d'extension SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes].

Pour plus d'informations sur l'emplacement d'enregistrement des données lors de l'extraction des données d'un Wiz projet, consultez Tables cibles pour le stockage des Connecteur du graphe de services pour Wiz données et Types pris en charge Wiz.

Vous pouvez utiliser l'application Centre d'intégration ETL pour afficher les cartes de données. Consultez Centre d'intégration ETL (3.2) pour plus d'informations.

Information associée

Connecteurs Service Graph

Configurer l'environnement Wiz

Vous devez obtenir les informations d'identification associées au Wiz compte de service à configurer Wiz pour une utilisation avec le Connecteur du graphe de services pour Wiz.

Avant de commencer

Rôle requis : Wiz utilisateur disposant d'un rôle disposant d'une autorisation d'écriture (W) sur les comptes de services

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour créer un compte de service, vous devez être connecté en tant qu'utilisateur avec l'autorisation Wiz d'écriture (W) sur les comptes de service. Les rôles inclus dans le périmètre d'un projet peuvent créer des comptes de service uniquement sur leurs propres projets.

Pour plus d'informations sur l'obtention Wiz de détails, voir Ajouter un compte de service sur le site de documentation Wiz (connexion Wiz requise).

Procédure

1. Connectez-vous à votre Wiz tableau de bord.
2. Procurez-vous l'URL de Wiz.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Accédez à votre profil d'utilisateur et copiez l'URL du point de terminaison d'API.

Remarque : Ils Connecteur du graphe de services pour Wiz utilisent l'URL de jeton suivante :

```
https://auth.app.wiz.io/oauth/token
```

3. Obtenez l'ID et le secret client.
   a. Accédez à la **Paramètres** > **Comptes de services**.
   b. Sélectionnez **Ajouter un compte de service**.
   c. Nommez le nouveau compte de services.
   d. Facultatif : Dans la liste Projets, sélectionnez des projets pour limiter l'accès au compte de service.
   e. Dans le champ **Périmètres de l'API** , sélectionnez les autorisations *`read :resources`* et *`read :projects`*.
   f. Sélectionnez **Ajouter un compte de service**.
   g. Dans la boîte de dialogue Copier vos informations d'identification secrètes qui s'affiche, copiez le secret client et l'ID client à partir de leurs champs respectifs.
   h. Sélectionnez **Terminer** pour revenir au Wiz tableau de bord.

Configurer Connecteur du graphe de services pour Wiz

Configurez des tâches d'importation planifiée pour extraire les données d'un Wiz projet dans votre CMDB.

Avant de commencer

Pour l'utiliser Connecteur du graphe de services, vous avez besoin d'un abonnement à une unité d'abonnement basée sur l'application Gestion des opérations informatiques Visibilité (ITOM) ou sur l'application ITOM Découverte. Comme défini dans la section intitulée « Types de ressources informatiques gérées » dans la vue d'ensemble des unités d'abonnement ServiceNow pour votre abonnement, pour les ressources informatiques gérées qui sont créées ou modifiées dans le CMDB , Connecteur du graphe de servicesmais qui ne sont pas encore gérées par Visibilité ITOM ou Détection ITOM , ces ressources augmenteront la consommation d'unités d'abonnement de cette application. Passez en revue votre consommation actuelle d'unités d'abonnement dans Visibilité ITOM ou Détection ITOM pour vous assurer de la capacité disponible.

Dépendances et besoins :

- Wiz Licence avancée ou standard
- L'application Integration Commons for CMDB Store, qui est automatiquement installée. Voir Éléments communs d'intégration pour CMDB.
- L'application de stockage Modèles de classe CI CMDB, qui est automatiquement installée. Consultez Application de stockage CMDB CI Class Models.
- Module d'extension Gestion des licences ITOM (com.snc.itom.license). Consultez Demander Discovery .
- Patrons de détection et de mappage des services (sn_itom_pattern). Consultez Installer Modèles de détection et de mappage des services .
- Découverte principale (com.snc.discovery.core)

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous devez obtenir les informations d'identification OAuth associées au Wiz compte de service et noter les détails suivants :

- ID client
- Secret client
- URL du jeton OAuth
- URL de connexion

Consultez Configurer l'environnement Wiz.

Vous devez disposer des autorisations suivantes pour le compte de Wiz service :

- lire :ressources
- Lire :Projets

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Vérifiez que le périmètre de l'application est défini sur l'application Connecteur du graphe de services pour Wiz à l'aide du sélecteur d'application.
   Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Sélecteur d'application .
2. Accédez à la **Tout** > **Connecteurs du graphe de services** > **Wiz** > **Configuration**.
3. Sur la Connecteur du graphe de services pour Wiz page, vérifiez que l'option **Démarrage rapide** est sélectionnée, puis sélectionnez **Continuer**.
4. Configurez la connexion pour envoyer des demandes à l'application Wiz .

   a. Dans la section Configurer la connexion et les informations d'identification de la Connecteur du graphe de services pour Wiz page, sélectionnez **Démarrer**.

   b. Configurez la connexion.

      i. Sélectionnez la tâche Configurer la connexion , puis cliquez **ici**.

      ii. Sur la page Connexions qui s'ouvre dans un autre onglet de navigateur, sélectionnez **Modifier** pour la connexion **SG-Wiz** disponible par défaut.

      iii. Renseignez les champs du formulaire.

Modifier le formulaire de connexion

Champ	Description
Nom de la connexion	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de connexion. Par exemple, `SG-Wiz`. Ne modifiez pas le nom de l'alias de connexion par défaut `SG-Wiz`.
URL de connexion	URL de base pour vous connecter à votre Wiz application.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : En fonction de la région de votre Wiz application, saisissez l'URL de connexion au format suivant : `https://api.<region>.app.wiz.io` Où *<region>* est la région où se trouve le locataire Wiz . Par exemple, us1, us2, eu1 ou eu2.
ID client	ID client de votre Wiz application, tel que décrit dans Avant de commencer.
Secret client	Secret client de votre Wiz application, tel que décrit dans Avant de commencer.
URL du jeton OAuth	URL de génération de jeton. Ce champ est automatiquement défini sur l'URL suivante : `https://auth.app.wiz.io/oauth/token`

iv. Sélectionnez **Modifier et obtenir le jeton OAuth**.

v. Revenez à la configuration guidée.

vi. Définissez la tâche Configurer la connexion comme terminée en cochant la case **Marquer comme terminé** , puis en sélectionnant **Continuer**.

c. Configurez les propriétés de la connexion.

i. Sélectionnez la tâche Ajouter des propriétés de configuration .

ii. Dans la section Connexions du graphe de services , examinez et modifiez les détails de la propriété en sélectionnant une propriété dans la colonne **Propriété** de la liste connexe Propriétés de connexion du graphe de services.

Vous pouvez configurer les propriétés suivantes :

Projets

Une liste d'ID de projets séparés par des virgules pour lesquels les ressources doivent être extraites.

Exclure des projets

Une liste d'ID de projet séparés par des virgules pour lesquels les ressources sont exclues uniquement lorsque la propriété **Projets** n'est pas définie. Dans ce cas, toutes les ressources, à l'exception des projets spécifiés, sont importées.

Remarque : Si aucune propriété n'est configurée, les données de tous les Wiz projets sont récupérées.

iii. Sélectionnez **Mettre à jour** dans la section Propriétés de connexion du graphe de services.

iv. Définissez la tâche Ajouter des propriétés de connexion comme terminée en cochant la case **Marquer comme terminé** , puis en sélectionnant **Continuer**.

d. Testez la connexion de l'API Wiz pour importer des données à partir de l'application Wiz .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

i. Sélectionnez la tâche Test de la connexion .

ii. **Testez** la connexion en sélectionnant le lien connexe Test de la connexion.

Le test de la connexion peut prendre quelques instants. La page est actualisée pour afficher les résultats du test.

iii. Lorsque le champ **État** est défini sur **Réussite**, sélectionnez **Mettre à jour**.

Si l'un des tests présente des erreurs, suivez les suggestions pour y remédier.

iv. Définissez la tâche de test de la connexion comme terminée en cochant la case **Marquer comme terminée** , puis en sélectionnant **Continuer**.

5. Configurez les travaux planifiés pour importer des données à partir de l'application Wiz .

a. Configurez la tâche planifiée pour l'importation complète (complète) des données lors de l'exécution initiale, puis l'importation incrémentielle (delta) des données lors des exécutions suivantes.

i. Sélectionnez la tâche Configurer les travaux planifiés .

ii. Sélectionnez la tâche planifiée **SG-Wiz-Organization** .

iii. Sur le formulaire Importation de données planifiée, vérifiez les valeurs de champ de la tâche planifiée.

Pour plus d'informations, consultez Planifier une importation de données .

iv. Cochez la case **Actif** pour activer la tâche planifiée SG-Wiz-Organization.

v. Dans le champ **Exécuter** , sélectionnez **Périodiquement** pour spécifier la fréquence d'exécution de la tâche.

vi. Sélectionnez **Mettre à jour**.

vii. Définissez la tâche Configurer les travaux planifiés comme terminé en cochant la case **Marquer comme terminé** , puis en sélectionnant **Continuer**.

b. Configurez la date/heure de la dernière exécution du script planifié SG-Wiz afin d'activer l'extraction complète pour l'exécution ultérieure de la tâche planifiée.

Remarque : Pour extraire les données complètes à l'aide d'une source de données lors des exécutions suivantes, vous devez supprimer la valeur du champ **Date/heure de la dernière exécution** d'une source de données. La date/heure de la dernière exécution pour le script planifié SG-Wiz fourni avec le connecteur réinitialise automatiquement la valeur du champ Date/heure de la **dernière exécution** . Par conséquent, la confirmation que la tâche planifiée Organisation SG-Wiz exécute toutes les sources de données pour une extraction complète.

i. Sélectionnez l'option Configurer le script planifié pour la tâche de récupération de données complète .

ii. Dans le champ **Exécuter** , sélectionnez **Périodiquement** pour spécifier la fréquence d'exécution du script.

Pour plus d'informations, consultez Exécuter automatiquement un script que vous choisissez .

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

iii. Sélectionnez **Mettre à jour**.

iv. Définissez la tâche Configurer le script planifié pour la récupération de données complète comme terminée en cochant la case **Marquer comme terminé** , puis en sélectionnant **Continuer**.

6. Sur la page Connecteur du graphe de services pour Wiz , sélectionnez **Terminer** pour enregistrer vos changements.
7. Dans la boîte de dialogue Terminer la configuration, sélectionnez **Terminer** pour terminer la configuration.
8. Dans la zone de message qui s'affiche, sélectionnez **Terminé**.

Tables cibles pour le stockage des Connecteur du graphe de services pour Wiz données

Une fois la configuration guidée terminée, vous pouvez configurer l'intégration pour extraire périodiquement les données d'un Wiz projet. Les données sont enregistrées dans des tables qui s'étendent à partir des CMDB classes CI et d'autres classes non-CMDB.

Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]

Les attributs suivants dans la table Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Wiz **attribut**
Nom	name	name
ID d'objet	object_id	externalId
Région	région	name

Relations créées pour le centre de données AWS

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]	Hébergé sur::Hôtes	Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]
Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]	Référence	Attributs d'extension SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes]

Centre de données Azure [cmdb_ci_aws_datacenter]

Les attributs suivants de la table Centre de données Azure [cmdb_ci_azure_datacenter] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Wiz **attribut**
Nom	name	name
ID d'objet	object_id	externalId
Région	région	name

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour le centre de données Azure

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Centre de données Azure [cmdb_ci_aws_datacenter]	Hébergé sur::Hôtes	Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]
Centre de données Azure [cmdb_ci_aws_datacenter]	Contains::Contained by	Groupe de ressources [cmdb_ci_resource_group]
Centre de données Azure [cmdb_ci_aws_datacenter]	Référence	Attributs d'extension SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes]

Base de données dans le cloud [cmdb_ci_cloud_database]

Les attributs suivants dans la table Base de données cloud [cmdb_ci_cloud_database] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Wiz **attribut**
Nom	name	name
ID d'objet	object_id	externalId
État de l'installation	install_status	Aucun
Type	type	nativeType

Relations créées pour la base de données dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Base de données dans le cloud [cmdb_ci_cloud_database]	Hébergé sur::Hôtes	Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]
Base de données dans le cloud [cmdb_ci_cloud_database]	Référence	Attributs d'extension SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes]
Base de données dans le cloud [cmdb_ci_cloud_database]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Grappe DataBase cloud [cmdb_ci_cloud_db_cluster]

Les attributs suivants de la table Grappe de base de données cloud [cmdb_ci_cloud_db_cluster] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Wiz **attribut**
ID de grappe	cluster_id	externalId
Nom	name	name
Type de grappe	cluster_type	type
État de l'installation	install_status	Aucun

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Wiz attribut
Fournisseur	vendor	Aucun

Relations créées pour la grappe de base de données cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Grappe DataBase cloud [cmdb_ci_cloud_db_cluster]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Grappe DataBase cloud [cmdb_ci_cloud_db_cluster]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]
Grappe DataBase cloud [cmdb_ci_cloud_db_cluster]	Référence	Attributs d'extension SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes]

Type de disque dans le cloud [cmdb_ci_disk_type]

Les attributs suivants de la table Type de disque dans le cloud [cmdb_ci_disk_type] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Wiz attribut
Nom	name	properties.volumeType, zone
ID d'objet	object_id	properties.volumeType, zone

Relation créée pour le type de disque dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Type de disque dans le cloud [cmdb_ci_disk_type]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Google [cmdb_ci_google_datacenter]

Fonction dans le cloud [cmdb_ci_cloud_function]

Les attributs suivants de la table Fonction dans le cloud [cmdb_ci_cloud_function] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Wiz attribut
Nom	name	name
ID d'objet	object_id	externalId
Code Sha256	Code CODESHA256	awsLambda_codeSha256
État de l'installation	install_status	Aucun
Langue	language	Exécution

Relations créées pour la fonction dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Fonction dans le cloud [cmdb_ci_cloud_function]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Azure [cmdb_ci_aws_datacenter]

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour la fonction dans le cloud (suite)

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Fonction dans le cloud [cmdb_ci_cloud_function]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Fonction dans le cloud [cmdb_ci_cloud_function]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Google [cmdb_ci_google_datacenter]
Fonction dans le cloud [cmdb_ci_cloud_function]	Référence	Attributs d'extension SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes]
Fonction dans le cloud [cmdb_ci_cloud_function]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Passerelle dans le cloud [cmdb_ci_cloud_gateway]

Les attributs suivants dans la table Passerelle dans le cloud [cmdb_ci_cloud_gateway] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Wiz **attribut**
Nom	name	name
ID d'objet	object_id	externalId
État de l'installation	install_status	Aucun

Relations créées pour la passerelle dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Passerelle dans le cloud [cmdb_ci_cloud_gateway]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Azure [cmdb_ci_aws_datacenter]
Passerelle dans le cloud [cmdb_ci_cloud_gateway]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Passerelle dans le cloud [cmdb_ci_cloud_gateway]	Référence	Attributs d'extension SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes]
Passerelle dans le cloud [cmdb_ci_cloud_gateway]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_load_balancer]

Les attributs suivants de la table Équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_load_balancer] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Wiz **attribut**
Nom	name	name
ID d'objet	object_id	name
État de l'installation	install_status	Aucun

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour l'équilibreur de charge dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Azure [cmdb_ci_aws_datacenter]
Équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Hébergé sur : Hôtes	Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Google [cmdb_ci_google_datacenter]
Équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]
Équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Référence	Attributs d'extension SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes]

Interfaces du réseau Cloud Management [cmdb_ci_nic]

Les attributs suivants dans la table Interface réseau de gestion dans le cloud [cmdb_ci_nic] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Wiz attribut
Adresse MAC	mac_address	macAddress
Nom	name	name
ID d'objet	object_id	externalId
État de l'installation	install_status	Aucun

Relations créées pour l'interface réseau de gestion dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Interfaces du réseau Cloud Management [cmdb_ci_nic]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Azure [cmdb_ci_aws_datacenter]
Interfaces du réseau Cloud Management [cmdb_ci_nic]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Interfaces du réseau Cloud Management [cmdb_ci_nic]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Google [cmdb_ci_google_datacenter]
Interfaces du réseau Cloud Management [cmdb_ci_nic]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]
Interfaces du réseau Cloud Management [cmdb_ci_nic]	Référence	Attributs d'extension SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes]

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Réseau dans le cloud [cmdb_ci_network]

Les attributs suivants dans la table Réseau dans le cloud [cmdb_ci_network] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Wiz attribut
Nom	name	name
ID d'objet	object_id	externalId
CIDR	cidr	addressRanges
État de l'installation	install_status	Aucun

Relations créées pour le réseau dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Réseau dans le cloud [cmdb_ci_network]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Azure [cmdb_ci_aws_datacenter]
Réseau dans le cloud [cmdb_ci_network]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Réseau dans le cloud [cmdb_ci_network]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]
Réseau dans le cloud [cmdb_ci_network]	Référence	Attributs d'extension SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes]

Stockage d'objets dans le cloud [cmdb_ci_cloud_object_storage]

Les attributs suivants dans la table Stockage d'objets dans le cloud [cmdb_ci_cloud_object_storage] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Wiz attribut
Nom	name	name
ID d'objet	object_id	externalId
Fournisseur de cloud	cloud_provider	cloudPlatform
État de l'installation	install_status	Aucun

Relations créées pour le stockage d'objets dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Stockage d'objets dans le cloud [cmdb_ci_cloud_object_storage]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Azure [cmdb_ci_aws_datacenter]
Stockage d'objets dans le cloud [cmdb_ci_cloud_object_storage]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour le stockage d'objets dans le cloud (suite)

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Stockage d'objets dans le cloud [cmdb_ci_cloud_object_storage]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Google [cmdb_ci_google_datacenter]
Stockage d'objets dans le cloud [cmdb_ci_cloud_object_storage]	Référence	Attributs d'extension SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes]
Stockage d'objets dans le cloud [cmdb_ci_cloud_object_storage]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Organisations dans le cloud [cmdb_ci_cloud_org]

Les attributs suivants dans la table Organisations dans le cloud [cmdb_ci_cloud_org] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Wiz **attribut**
ID d'objet	object_id	ProviderUniqueId(AWS et Azure), externalid (pour GCP)
Nom	name	name

Relations créées pour les organisations dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Organisations dans le cloud [cmdb_ci_cloud_org]	Contains::Contained by	Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]
Organisations dans le cloud [cmdb_ci_cloud_org]	Référence	Attributs d'extension SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes]

Adresse IP publique dans le cloud [cmdb_ci_cloud_public_ipaddress]

Les attributs suivants dans la table Adresse IP publique dans le cloud [cmdb_ci_cloud_public_ipaddress] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Wiz **attribut**
Nom	name	name
ID d'objet	object_id	externalId
État de l'installation	install_status	Aucun
Adresse IP publique	public_ip_address	adresse

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour Adresse IP publique dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Adresse IP publique dans le cloud [cmdb_ci_cloud_public_ipaddress]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Azure [cmdb_ci_aws_datacenter]
Adresse IP publique dans le cloud [cmdb_ci_cloud_public_ipaddress]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Google [cmdb_ci_google_datacenter]
Adresse IP publique dans le cloud [cmdb_ci_cloud_public_ipaddress]	Hébergé sur : Hôtes	Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Adresse IP publique dans le cloud [cmdb_ci_cloud_public_ipaddress]	Référence	Attributs d'extension SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes]
Adresse IP publique dans le cloud [cmdb_ci_cloud_public_ipaddress]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]

Les attributs suivants dans la table Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Wiz attribut
ID de compte	account_id	externalId
Nom	name	name
ID d'objet	object_id	externalId
Type de centre de données	datacenter_type	cloudPlatform
Est le compte principal	is_master_account	ProviderUniqueID (AWS uniquement)
ID d'organisation	organization_id	ProviderUniqueID (AWS uniquement)
Compte parent	parent_account	ProviderUniqueID (AWS uniquement))

Relations créées pour le compte de services dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]	Référence	Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]
Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour le compte de services dans le cloud (suite)

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]	Référence	Attributs d'extension SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes]

Compte de stockage dans le cloud [cmdb_ci_cloud_storage_account]

Les attributs suivants dans la table Compte de stockage dans le cloud [cmdb_ci_cloud_storage_account] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Wiz attribut
Nom	name	name
ID d'objet	object_id	externalId
État de l'installation	install_status	Aucun

Relations créées pour le compte de stockage dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Compte de stockage dans le cloud [cmdb_ci_cloud_storage_account]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Azure [cmdb_ci_aws_datacenter]
Compte de stockage dans le cloud [cmdb_ci_cloud_storage_account]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]
Compte de stockage dans le cloud [cmdb_ci_cloud_storage_account]	Référence	Attributs d'extension SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes]

Groupe de sécurité de calcul [cmdb_ci_compute_security_group]

Les attributs suivants de la table Groupe de sécurité de calcul [cmdb_ci_compute_security_group] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Wiz attribut
Nom	name	name
ID d'objet	object_id	externalId
État de l'installation	install_status	Aucun
Région	région	région

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour le groupe de sécurité de calcul

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Groupe de sécurité de calcul [cmdb_ci_compute_security_group	Hébergé sur::Hôtes	Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]
Groupe de sécurité de calcul [cmdb_ci_compute_security_group]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Azure [cmdb_ci_aws_datacenter]
Groupe de sécurité de calcul [cmdb_ci_compute_security_group]	Hébergé sur : Hôtes	Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Groupe de sécurité de calcul [cmdb_ci_compute_security_group]	Référence	Attributs d'extension SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes]
Groupe de sécurité de calcul [cmdb_ci_compute_security_group]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Conteneur Docker [cmdb_ci_docker_container]

Les attributs suivants dans la table Conteneur Docker [cmdb_ci_docker_container] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Wiz **attribut**
ID du conteneur	container_id	externalId
ID de l'image	image_id	image
État de l'installation	install_status	Aucun
Nom	name	name

Relation créée pour le conteneur Docker

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Conteneur Docker [cmdb_ci_docker_container]	Référence	Attributs d'extension SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes]

Table DynamoDB [cmdb_ci_dynamodb_table]

Les attributs suivants de la table DynamoDB Table [cmdb_ci_dynamodb_table] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Wiz **attribut**
Nom	name	name
ID d'objet	object_id	name
État de l'installation	install_status	Aucun

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour la table DynamoDB

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Table DynamoDB [cmdb_ci_dynamodb_table]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Table DynamoDB [cmdb_ci_dynamodb_table]	Référence	Attributs d'extension SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes]
Table DynamoDB [cmdb_ci_dynamodb_table]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Centre de données Google [cmdb_ci_google_datacenter]

Les attributs suivants dans la table Centre de données Google [cmdb_ci_google_datacenter] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Wiz **attribut**
Nom	name	name
ID d'objet	object_id	properties.externalId
Région	région	région

Relations créées pour le centre de données Google

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Centre de données Google [cmdb_ci_google_datacenter]	Hosted on::Hosts	Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]
Centre de données Google [cmdb_ci_google_datacenter]	Référence	Attributs d'extension SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes]

Dossier de l'organisation Google [cmdb_ci_gcp_folder]

Les attributs suivants de la table Dossier de l'organisation Google [cmdb_ci_gcp_folder] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Wiz **attribut**
ID d'objet	object_id	externalId
Nom	name	name

Relation créée pour le dossier de l'organisation Google

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Dossier de l'organisation Google [cmdb_ci_gcp_folder]	Référence	Attributs d'extension SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes]

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Projet de l'organisation Google [cmdb_ci_gcp_project]

Les attributs suivants de la table Projet de l'organisation Google [cmdb_ci_gcp_project] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Wiz attribut
Nom	name	name
ID d'objet	object_id	externalId
ID de projet	project_id	projets

Relation créée pour le projet de l'organisation Google

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Projet de l'organisation Google [cmdb_ci_gcp_project]	Référence	Attributs d'extension SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes]

Type de matériel [cmdb_ci_compute_template]

Les attributs suivants dans la table Type de matériel [cmdb_ci_compute_template] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Wiz attribut
Nom	name	name
ID d'objet	object_id	externalId

Relations créées pour le type de matériel

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Type de matériel [cmdb_ci_compute_template]	Hébergé sur : Hôtes	Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Type de matériel [cmdb_ci_compute_template]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Azure [cmdb_ci_aws_datacenter]
Type de matériel [cmdb_ci_compute_template]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Google [cmdb_ci_google_datacenter]

Image [cmdb_ci_os_template]

Les attributs suivants dans la table Image [cmdb_ci_os_template] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Wiz attribut
Nom	name	name
ID d'objet	object_id	externalId
État de l'installation	install_status	Aucun

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour l'image

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Image [cmdb_ci_os_template]	Hébergé sur::Hôtes	Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]
Image [cmdb_ci_os_template]	Hébergé sur : Hôtes	Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Image [cmdb_ci_os_template]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Azure [cmdb_ci_aws_datacenter]
Image [cmdb_ci_os_template]	Référence	Attributs d'extension SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes]
Image [cmdb_ci_os_template]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Remarque : Les données sans ID d'abonnement pour les images ne sont pas importées. En outre, si l'ID d'abonnement d'une image est disponible, mais que les détails spécifiques à l'abonnement ne sont pas disponibles dans Wiz, les données ne sont pas importées par le connecteur.

Valeur clé [cmdb_key_value]

Les attributs suivants dans la table Valeur de clé [cmdb_key_value] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Wiz attribut
Clé	key	balises
Valeur	valide	balises

Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Les attributs suivants de la table Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Wiz attribut
ID de ressource de grappe	cluster_resource_id	project_id
Nom	name	name
État de l'installation	install_status	Aucun

Relations créées pour la grappe Kubernetes

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Contains::Contained by	Service Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_service]
Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Contains::Contained by	Espace de noms Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_namespace]

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour la grappe Kubernetes (suite)

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Azure [cmdb_ci_aws_datacenter]
Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Google [cmdb_ci_google_datacenter]
Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Cluster of::Cluster	Nœud Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node]
Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Contains::Contained by	Pod Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod]
Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]
Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Référence	Attributs d'extension SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes]

Déploiement Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_deployment]

Les attributs suivants dans la table Déploiement Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_deployment] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Wiz attribut
Kubernetes UID	k8s_uid	uid
Nom	name	name
Espace de noms	espace de noms	espace de noms
Répliques disponibles	available_replicas	status_availableReplicas
Répliques souhaitées	desired_replicas	spec_replicas
État de l'installation	install_status	Aucun
Nombre total de répliques	total_replicas	status_replicas
Répliques mises à jour	updated_replicas	status_updatedReplicas
Grappe kubernetes	grappe	Kubernetes_clusterExternalID
SelfLink	self_link	api_version
Répliques non disponibles	unavailable_replicas	status_unavailableReplicas

Relations créées pour le déploiement Kubernetes

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Déploiement Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Hébergé sur : Hôtes	Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Déploiement Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Référence	Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour le déploiement Kubernetes (suite)

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Déploiement Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]
Déploiement Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Référence	Attributs d'extension SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes]

Espace de noms Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_namespace]

Les attributs suivants de la table Espace de noms Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_namespace] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Wiz attribut
État de l'installation	install_status	Aucun
Espace de noms	espace de noms	espace de noms
Grappe kubernetes	grappe	Kubernetes_clusterExternalID
Nom	name	name

Relations créées pour l'espace de noms Kubernetes

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Espace de noms Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_namespace	Référence	Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Espace de noms Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_namespace	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]
Espace de noms Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_namespace	Référence	Attributs d'extension SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes]

Nœud Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node]

Les attributs suivants de la table Nœud Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Wiz attribut
Adresse IP	ip_address	status_address
Kubernetes UID	k8s_uid	uid
Nom	name	name
État de l'installation	install_status	Aucun
Grappe kubernetes	grappe	Kubernetes_clusterExternalID

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour le nœud Kubernetes

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Nœud Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node]	Référence	Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Nœud Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]
Nœud Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node]	Référence	Attributs d'extension SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes]

Pod Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod]

Les attributs suivants de la table Pod Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Wiz **attribut**
Kubernetes UID	k8s_uid	uid
Espace de noms	espace de noms	espace de noms
IP de l'hôte	host_ip	status_hostIP
État de l'installation	install_status	Aucun
Adresse IP	ip_address	status_podIPs
Grappe kubernetes	grappe	Kubernetes_clusterExternalID
Nom	name	name
Version de la ressource	resource_version	resourceVersion

Relations créées pour le pod Kubernetes

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Pod Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Contains::Contained by	Conteneur Docker [cmdb_ci_docker_container]
Pod Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Référence	Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Pod Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]
Pod Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Référence	Attributs d'extension SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes]

Ensemble de répliques Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]

Les attributs suivants de la table ReplicaSet Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_replicaset] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Wiz **attribut**
Kubernetes UID	k8s_uid	uid

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Wiz attribut
Nom	name	name
Espace de noms	espace de noms	espace de noms
Répliques disponibles	available_replicas	status_availableReplicas
Répliques souhaitées	desired_replicas	spec_replicas
État de l'installation	install_status	Aucun
SelfLink	self_link	api_version
Nombre total de répliques	total_replicas	status_replicas
Grappe kubernetes	grappe	Kubernetes_clusterExternalID

Relations créées pour l'ensemble de répliques Kubernetes

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Ensemble de répliques Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]	Hébergé sur::Hôtes	Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Ensemble de répliques Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]	Référence	Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Ensemble de répliques Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]
Ensemble de répliques Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]	Référence	Attributs d'extension SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes]

Service Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_service]

Les attributs suivants dans la table Service Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_service] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Wiz attribut
Kubernetes UID	k8s_uid	uid
Nom	name	name
État de l'installation	install_status	Aucun
Grappe kubernetes	grappe	Kubernetes_clusterExternalID
Espace de noms	espace de noms	espace de noms
Adresse IP	ip_address	spec_clusterIP
Sélecteur	sélecteur	spec_selector
Type de service	service_type	spec_type

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour le service Kubernetes

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Service Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_service]	Référence	Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Service Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_service]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]
Service Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_service]	Référence	Attributs d'extension SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes]

Serveur Linux [cmdb_ci_linux_server]

Les attributs suivants dans la table Serveur Linux [cmdb_ci_linux_server] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Wiz **attribut**
Nom	name	name
ID d'objet	object_id	externalId
Numéro de série	serial_number	providerUniqueId
Nombre de processeurs	cpu_count	Processeur virtuel
État de l'installation	install_status	Aucun
Est virtuel	Aucun	Aucun
Système d'exploitation	système d'exploitation	operatingSystem

Groupe de ressources [cmdb_ci_resource_group]

Les attributs suivants dans la table Groupe de ressources [cmdb_ci_resource_group] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Wiz **attribut**
Nom	name	name
ID d'objet	object_id	externalId
État de l'installation	install_status	Aucun

Relations créées pour le groupe de ressources

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Groupe de ressources [cmdb_ci_resource_group]	Contains::Contained by	Équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_load_balancer]
Groupe de ressources [cmdb_ci_resource_group]	Contains::Contained by	Volume de stockage [cmdb_ci_storage_volume]
Groupe de ressources [cmdb_ci_resource_group]	Référence	Attributs d'extension SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes]

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour le groupe de ressources (suite)

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Groupe de ressources [cmdb_ci_resource_group]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Numéro de série [cmdb_serial_number]

Les attributs suivants dans la table Numéro de série [cmdb_serial_number] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Wiz
Numéro de série	ID unique du fournisseur	providerUniqueId
Type de numéro de série	serial_number_type	Aucun
Valide	serial_number_valid	providerUniqueId

Remarque : La table Numéro de série [cmdb_serial_number] est renseignée pour Azure uniquement.

Relations créées pour le numéro de série

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Numéro de série [cmdb_serial_number]	Référence	Serveur [cmdb_ci_server]
Numéro de série [cmdb_serial_number]	Référence	Windows Server [cmdb_ci_win_server]
Numéro de série [cmdb_serial_number]	Référence	Serveur Linux [cmdb_ci_linux_server]

Serveur [cmdb_ci_server]

Les attributs suivants de la table Serveur [cmdb_ci_server] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Wiz **attribut**
Nom	name	name
ID d'objet	object_id	externalId
Numéro de série	serial_number	providerUniqueId
Nombre de processeurs	cpu_count	Processeur virtuel
État de l'installation	install_status	Aucun
Est virtuel	virtuel	Aucun
Système d'exploitation	système d'exploitation	operatingSystem

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Attributs d'extension SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes]

L'attribut suivant dans la table Attributs d'extension SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes] est renseigné par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Wiz attribut
ID de projet	project_id	ID produits
Classe CMDB	u_cmdb_class	Aucun

Volume de stockage [cmdb_ci_storage_volume]

Les attributs suivants dans la table Volume de stockage [cmdb_ci_storage_volume] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Wiz attribut
ID d'objet	object_id	externalId
ID de volume	volume_id	externalId
État de l'installation	install_status	Aucun
Nom	name	name
Taille	taille	sizeGb
Taille (octets)	size_bytes	sizeGb
Type de stockage	storage_type	volumeType

Relations créées pour le volume de stockage

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Volume de stockage [cmdb_ci_storage_volume]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Azure [cmdb_ci_aws_datacenter]
Volume de stockage [cmdb_ci_storage_volume]	Hébergé sur : Hôtes	Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Volume de stockage [cmdb_ci_storage_volume]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Google [cmdb_ci_google_datacenter]
Volume de stockage [cmdb_ci_storage_volume]	Référence	Attributs d'extension SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes]
Volume de stockage [cmdb_ci_storage_volume]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Instantané du volume de stockage [cmdb_ci_storage_vol_snapshot]

Les attributs suivants dans la table Instantané du volume de stockage [cmdb_ci_storage_vol_snapshot] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Wiz attribut
ID d'objet	object_id	externalId

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Wiz attribut
Nom	name	name
État de l'installation	install_status	install_status

Relations créées pour l'instantané du volume de stockage

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Instantané du volume de stockage [cmdb_ci_storage_vol_snapshot]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Azure [cmdb_ci_aws_datacenter]
Instantané du volume de stockage [cmdb_ci_storage_vol_snapshot]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Instantané du volume de stockage [cmdb_ci_storage_vol_snapshot]	Hébergé sur::Hôtes	Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]
Instantané du volume de stockage [cmdb_ci_storage_vol_snapshot]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]
Instantané du volume de stockage [cmdb_ci_storage_vol_snapshot]	Référence	Attributs d'extension SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes]

Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]

Les attributs suivants dans la table d'instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Wiz attribut
Nom	name	name
ID d'objet	object_id	externalId
Processeurs	cpus	Processeur virtuel
Disques	disques	totalDisks
État de l'installation	install_status	Aucun
Mémoire (Mo)	mémoire	memoryGB
ID d'instance de l'ordinateur virtuel	vm_inst_id	externalId

Relations créées pour l'instance d'ordinateur virtuel

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Virtualized by::Virtualizes	Serveur Linux [cmdb_ci_linux_server]
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Hébergé sur : Hôtes	Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour l'instance d'ordinateur virtuel (suite)

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Azure [cmdb_ci_aws_datacenter]
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Google [cmdb_ci_google_datacenter]
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Virtualized by::Virtualizes	Windows Server [cmdb_ci_win_server]
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Virtualized by::Virtualizes	Serveur [cmdb_ci_server]
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Référence	Attributs d'extension SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Windows Server [cmdb_ci_win_server]

Les attributs suivants de la table du serveur Windows [cmdb_ci_win_server] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Wiz **attribut**
Nom	name	name
ID d'objet	object_id	externalId
Numéro de série	ID unique du fournisseur	providerUniqueId
Nombre de processeurs	cpu_count	Processeur virtuel
État de l'installation	install_status	Aucun
Est virtuel	Aucun	Aucun
Système d'exploitation	système d'exploitation	operatingSystem

Propriétés du Connecteur du graphe de services pour Wiz

Connecteur du graphe de services pour Wiz Les propriétés contrôlent le comportement du connecteur.

Propriétés de la connexion

Ces propriétés de connexion sont disponibles pour Connecteur du graphe de services pour Wiz.

Remarque : Pour ouvrir la table Propriétés de connexion du graphe de services [sn_cmdb_int_util_service_graph_connection_property] pour le connecteur, naviguez vers **Tout** > **Connecteurs du graphe de services** > **Wiz** > **Connexions** et sélectionnez le nom de la connexion. Les propriétés de connexion sont affichées dans la liste connexe Propriétés de connexion du graphe de services.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés de connexion pour Connecteur du graphe de services pour Wiz

Propriété	Description
Projets	Entrez une liste d'ID de projets séparés par des virgules pour lesquels les ressources doivent être extraites. Pour plusieurs entrées, séparez les ID par des virgules.
Exclure des projets	Saisissez une liste d'ID de projet séparés par des virgules pour lesquels les ressources sont exclues uniquement lorsque la propriété Projets n'est pas définie. Dans ce cas, toutes les ressources, à l'exception des projets spécifiés, sont importées. Pour plusieurs entrées, séparez les noms par des virgules.

Propriétés système

Ces propriétés système sont disponibles pour Connecteur du graphe de services pour Wiz.

Remarque : Pour ouvrir la table Propriétés système [sys_properties], saisissez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation.

Propriétés système pour Connecteur du graphe de services pour Wiz

Propriété	Description
sn_wiz_integ.list_resources_action.page_size	Entrez la taille de page utilisée dans les demandes REST pour extraire Wiz des entités. • Type : chaîne • Valeur par défaut : `100` • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

Types pris en charge Wiz

Les Wiz types et les types natifs correspondants sont importés sous forme CMDB de données et enregistrés dans des tables qui s'étendent à partir de la table d'éléments de configuration [cmdb_ci].

Pour plus d'informations sur Wiz les types et Wiz les types natifs, consultez Normalisation des objets du graphe de sécurité sur le site de documentation Wiz (connexion requiseWiz).

Types Wiz	Wiz **Types natifs**	CMDB **Classes**
Organisation dans le cloud	Organisation AWS Organisation GCP	Organisations dans le cloud
	Dossier GCP	Dossier de l'organisation Google
Abonnement	Compte AWS	Compte de services dans le cloud
	Abonnement Azure	
	Projet GCP	Compte de services dans le cloud

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Types Wiz	Wiz **Types natifs**	CMDB **Classes**
		Projet de l'organisation Google
Région	Région AWS	Centre de données AWS
	Emplacement Azure	Centre de données Azure
	Région GCP	Centre de données Google
Groupe de ressources	Groupe de ressources Azure	Groupe de ressources
Interface réseau	Interface réseau AWS	Interface réseau de gestion dans le cloud
	Interface réseau Azure	
	GCP : interface réseau de calcul	
Réseau virtuel	VPC AWS	Réseau dans le cloud
	Réseau virtuel Azure	
Pare-feu	Groupe de sécurité AWS EC2	Groupe de sécurité de calcul
	Groupe de sécurité des réseaux Azure	
	Pare-feu GCP	
Volume	Volume AWS EC2 (EBS)	Volume de stockage
	Disque AWS Lightsail	
	Disque Azure	
	GCP : disque de calcul	Volume de stockage, type de disque cloud
Ordinateur virtuel	Instance AWS EC2	Instance d'ordinateur virtuel, serveur, type de matériel
	AWS Lightsail Instance	
	Ordinateur virtuel d'ensemble d'échelles Azure	
	Ordinateur virtuel de calcul Azure	
	Instance de calcul GCP	
Image d'ordinateur virtuel	Image d'ordinateur AWS (AMI)	Image
	Image d'ordinateur virtuel de calcul Azure	
	Image de calcul GCP	
Équilibreur de charge	ELB AWS v1	Équilibreur de charge dans le cloud
	Équilibreur de charge de l'application AWS ELB V2	

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Types Wiz	Wiz **Types natifs**	CMDB **Classes**
	Équilibreur de charge de la passerelle AWS ELB V2	
	Équilibreur de charge réseau AWS ELB V2	
	AWS ELB V2	
	Azure Application Gateway	
	Équilibreur de charge Azure	
	Azure Traffic Manager	
	GCP : service back-end de calcul	
	GCP : service back-end de région de calcul	
Base de données	AWS DynamoDB Table	Table DynamoDB
	AWS ElastiCache pour la grappe Memcached	Grappe de base de données cloud
	Grappe Redis AWS ElastiCache	
	Grappe AWS RDS Aurora MySQL	
	Grappe de base de données AWS	
	Grappe de serveurs MSSQL RDS AWS	
	Grappe AWS RDS MariaDB	
	Grappe MySQL RDS AWS	
	Grappe AWS Neptune	
	Grappe Oracle RDS AWS	
	Grappe RDS PostgreSQL AWS	
	Espace de clé Cassandra Azure Cosmos DB	Base de données dans le cloud
	Base de données SQL Azure Cosmos DB	
	Base de données Azure MariaDB	
	Azure Cosmos DB MongoDB Collection	
	Azure Database pour MySQL (Base de données)	
	Azure Database pour MySQL flexible (base de données)	
	Azure Database pour PostgreSQL (Base de données)	
	Azure Database pour PostgreSQL Flexible (base de données)	
	Base de données Redis Azure	

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Types Wiz	Wiz **Types natifs**	CMDB **Classes**
	Base de données SQL Azure	
	Base de données d'instance gérée SQL Azure	
	Instance de base de données de l'explorateur de données Azure (Kusto)	
Catégorie	Catégorie AWS S3	Stockage d'objets dans le cloud
	Conteneur de stockage Blob Azure	
	Catégorie GCP	
Sans serveurs	Fonction AWS Lambda	Fonction dans le cloud
	Fonction Azure	
	GCP : fonction dans le cloud	
Adresse de réseau	Adresse IP AWS Elastic	Adresse IP publique dans le cloud
	Point de terminaison CDN Azure	
	Adresses IP Azure Public	
	Adresse de calcul GCP	
	Point de terminaison GCP	
Compte de stockage	Compte de stockage Azure	Compte de stockage dans le cloud
Passerelle API	Passerelle AWS API	Passerelle dans le cloud
	Passerelle AWS API V2	
	Gestion des API Azure	
Grappe kubernetes	Grappe AWS Elastic Kubernetes Service (EKS)	Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
	Grappe Azure Kubernetes Service (AKS)	
	Grappe du moteur GCP Kubernetes (GKE)	
Espace de noms	Espaces de noms Kubernetes	Espaces de noms Kubernetes
Nœud Kubernetes	Nœud Kubernetes	Nœud Kubernetes
Déploiement	Déploiement Kubernetes	Déploiement Kubernetes
Service Kubernetes	Service Kubernetes	Service Kubernetes
Pod	Pod kubernetes	Pod kubernetes

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Types Wiz	Wiz **Types natifs**	CMDB **Classes**
Ensemble de répliques	Ensemble de répliques Kubernetes	Ensemble de répliques Kubernetes
Conteneur	Conteneur Kubernetes	Conteneur Docker

Accéder aux détails de connexion de Connecteur du graphe de services pour Wiz

Vous pouvez accéder aux détails de connexion du Connecteur du graphe de services pour Wiz dans une vue unique à l'aide de l'infrastructure de connexion commune incluse dans l'application de stockage Éléments communs d'intégration pour CMDB (sn_cmdb_int_util).

Avec l'infrastructure de connexion commune, vous pouvez accéder à toutes les connexions utilisées par le Connecteur du graphe de services pour Wizfichier . Les détails de la connexion comprennent l'alias de connexion, les propriétés de la connexion, les sources de données et les importations planifiées de données associées à une connexion. Vous pouvez également tester la connexion. Pour plus d'informations, consultez Accéder aux détails de connexion de Connecteurs Service Graph.

Accéder aux détails d'une Wiz connexion

Accédez aux détails d'une Wiz connexion configurée pour le Connecteur du graphe de services pour Wiz.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

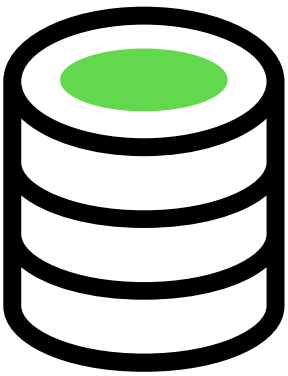
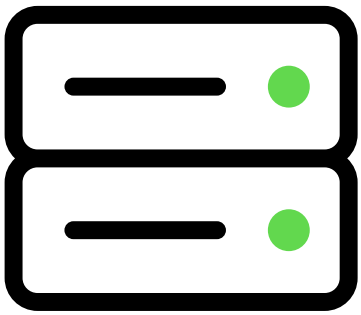
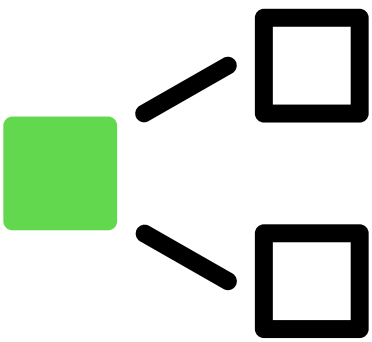
1. Accédez à la **Tout** > **Connecteurs du graphe de services** > **Wiz** > **Connexions**.
2. Dans la colonne **Nom** de la liste Connexions du graphe de services, sélectionnez une connexion.
3. Sur la page des détails, affichez les détails de la connexion, tels que le nom et l'alias de la connexion.
4. Sélectionnez une liste connexe pour afficher plus de détails sur la connexion.
5. Facultatif : Sélectionnez le lien connexe Test de la **connexion** pour tester la connexion.

Gérer les sources de données d'instance

La gestion des données est essentielle à la réussite dans tous les aspects de votre entreprise. Les outils de plateforme vous donnent un contrôle total sur vos données, qu'il s'agisse d'instances, de bases de données ou d'applications tierces.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Réplication de données d'instance Réplication de données d'instance	MetricBase	Serveur MID
		
Synchronisez les données entre les instances dans des relations de base de données un-à-un ou un-à-plusieurs.	Simplifiez le travail avec de grandes quantités de données et créez des analyses basées sur le temps.	Communiquez et transmettez des données entre ServiceNow les instances et les applications externes.
Tables distantes	**Mappeur d'actions de vue d'entité (**EVAM**)**	
		
Connectez votre instance sur le à des sources tierces Now Platform .	Standardisez et regroupez toutes les données provenant de plusieurs sources.	

Traduction automatique

Réplication de données d'instance (Réplication de données d'instance)

Assurez la cohérence de vos enregistrements dans toutes les instances ou organisations de votre entreprise. Réplication de données d'instance vous permet de transférer des données d'une instance de producteur vers une ou plusieurs instances de consommateur. La réplication bidirectionnelle (du consommateur au producteur) est disponible avec IDR, ainsi que la sélection de tables de données spécifiques, la localisation ou la traduction, et d'autres options.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

MetricBase

Facilitez la gestion des données volumineuses avec MetricBase. Cette application résume les informations provenant de sources de données plus volumineuses et fournit des enregistrements basés sur le temps, des analyses et des actions chronométrées ou basées sur des événements. Créez des graphiques de données au fil du temps pour Reporting analyser les tendances ou les incidents du système, ou Studio de workflow utilisez-les pour déclencher des flux de données automatisés.

Serveur MID

Communiquez et partagez des données avec des serveurs, des bases de données et des applications externes. Le serveur MID (Management, Instrumentation, and Discovery) basé sur Java gère diverses communications de votre instance vers des systèmes tiers. Maintenez des performances optimales grâce à des mises à niveau automatisées, une surveillance active des serveurs et une base de connaissances complète de dépannage, le tout inclus dans le package MID Server.

Tables distantes

Importez des données externes dans votre instance et traitez-les selon vos spécifications avec Tables distantes. Récupérez des données à partir de serveurs tiers ou d'autres Now Platform instances, avec des options de mise en cache dans la mémoire locale. Affichez les données externes sans stockage ou utilisez des définitions de script pour configurer les paramètres du cache d'instance.

Mappeur d'actions de vue d'entité (EVAM)

Obtenez une vue standard de toutes les données avec lesquelles vous travaillez à l'aide de Mappage d'action des vues d'entité. L'application EVAM vous permet de rassembler plusieurs sources de données en une seule vue, de créer des modèles pour mapper les données aux composants UX, d'écrire des scripts pour les déclencheurs basés sur l'interaction de l'utilisateur, etc.

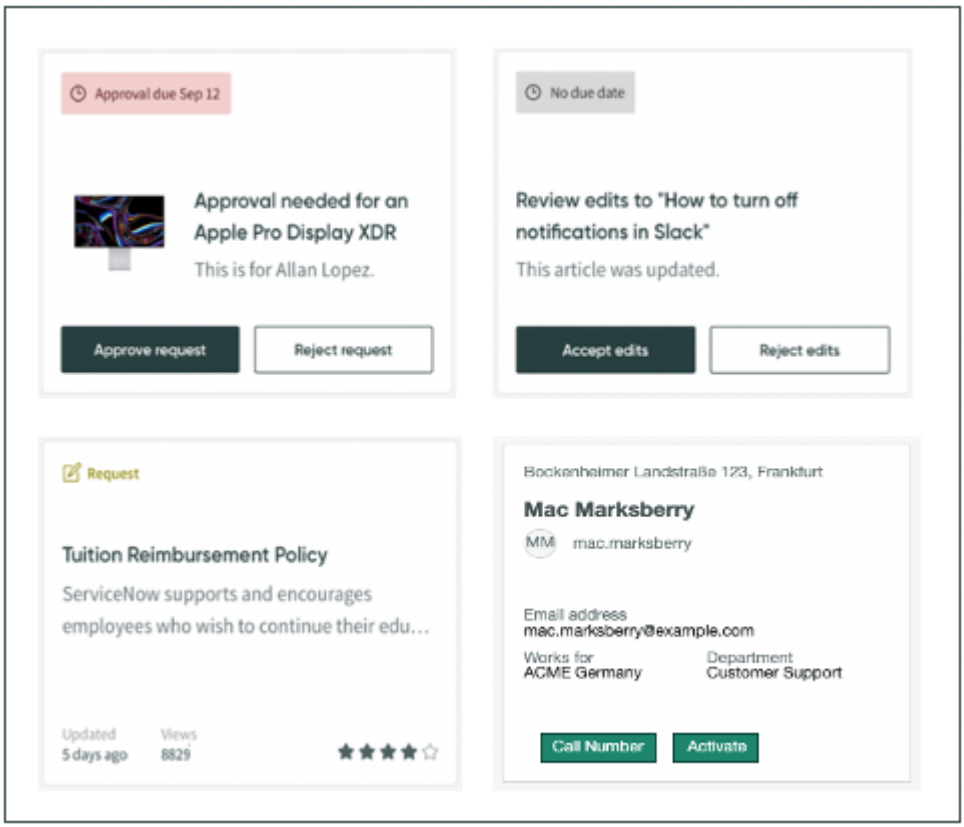
Mappeur d'actions de vue d'entité

Entity View Action Mapper (EVAM) est une application qui normalise la façon dont différentes sources de données s'affichent dans des cartes et des listes.

EVAM vous permet d'afficher des informations sous forme de grille de cartes ou de liste d'informations dans une vue de liste. Les utilisateurs peuvent parcourir de vastes ensembles de données de résultats de recherche et afficher différentes vues en fonction du filtrage.

Avant EVAM, les listes étaient limitées à un seul type de source de données. S'il y avait plus de sources de données, vous devriez écrire une implémentation personnalisée. EVAM vous permet d'ingérer plusieurs listes à partir de différentes sources de données, puis de configurer des vues spécifiques sans avoir besoin de les personnaliser.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



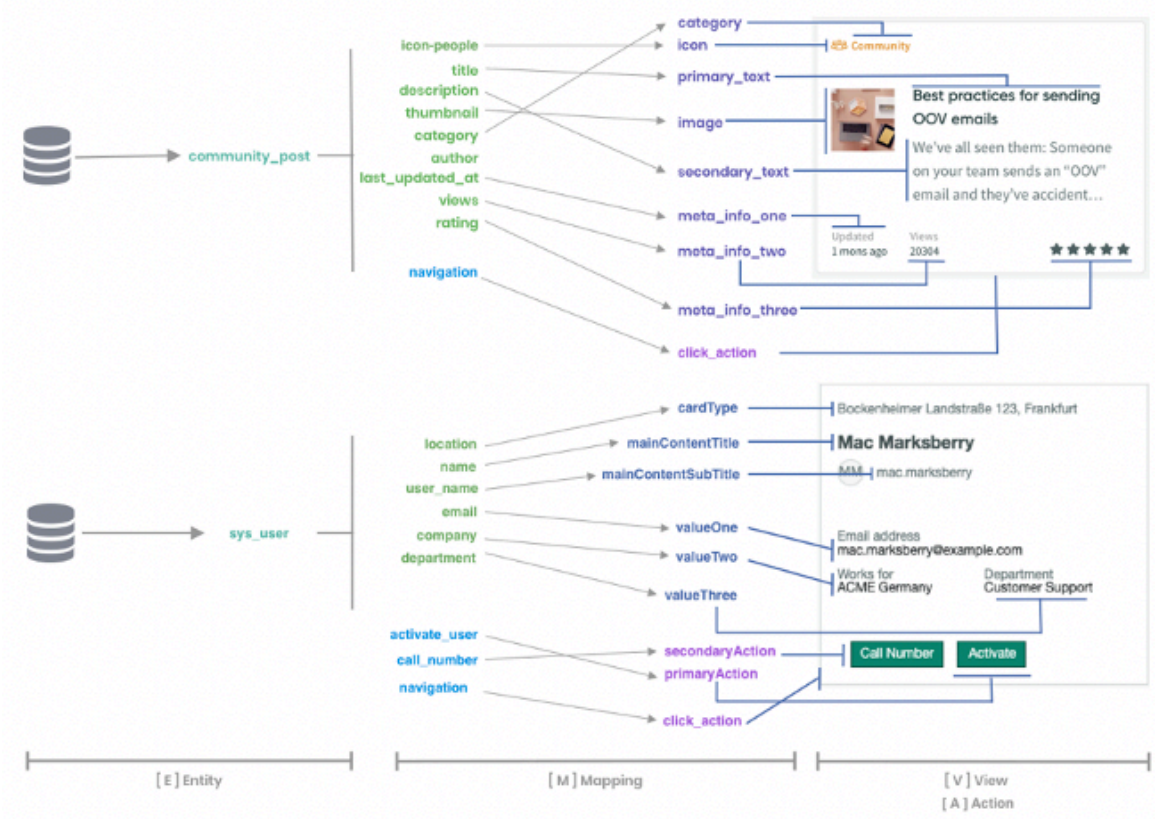
Flux EVAM

L'EVAM se compose des éléments suivants :

- Entité (source de données) : entité qui a des données associées que vous avez l'intention d'afficher. Par exemple, une publication de la communauté ou un utilisateur.
- Carte : le processus de mappage mappe les données de la source de données aux propriétés du composant qui s'affichent sur la carte. Vous pouvez également associer des actions qui se déclenchent à partir de la vue de la carte.
- Vue : une vue correspond à la façon dont une carte affiche des données et des actions.
- Actions : une entité peut avoir une action qui s'exécute sur la carte. Par exemple, vous pouvez activer l'accès d'un utilisateur à votre système.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Caractéristiques de l'EVAM

Utiliser plusieurs sources de données pour une vue de liste unique

EVAM peut accepter plusieurs sources de données disparates et configurer les données via le tri et le filtrage pour renvoyer les données sous forme de liste unique.

Définir des modèles de vues

Mappez la sortie de la source de données à une vue de composant UX à l'aide de modèles de vue. Vous pouvez configurer plusieurs modèles d'affichage par source de données en fonction d'une condition afin de personnaliser l'affichage des données pour les utilisateurs.

Créez des configurations de vue pour combiner des conditions, des champs de base de données et des actions déclaratives

Créez une configuration de vue pour combiner des conditions, des champs de base de données et des actions déclaratives avec un modèle de vue associé. Vous pouvez également regrouper les configurations de vue pour créer des ensembles de configuration.

Activer les interactions de l'utilisateur pour déclencher des actions

EVAM permet aux interactions de l'utilisateur de déclencher un script serveur ou une action du client UXF.

Comment procéder

- Définir une source de données
- Créer une définition EVAM
- Associez une configuration de vue, un modèle de vue et une action.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Informations sur l'activation

EVAM est une application Now Platform qui est active par défaut.

Créer un affichage de liste de sources multiples dans le mappeur d'actions de vue d'entité

Utilisez EVAM pour extraire différentes sources de données, configurer des vues et les afficher dans une vue d'affichage de carte.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou evam_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un scénario typique consiste à afficher les demandes des utilisateurs et les incidents dans une vue d'affichage unique. Un utilisateur peut souhaiter afficher les demandes qui peuvent être effectuées à partir d'un catalogue, comme une commande d'ordinateur. Ils peuvent également vouloir voir les incidents ouverts ou fermés. Ces éléments proviennent de différentes sources de données, mais doivent s'afficher selon une norme cohérente qui peut être facilement configurée.

Ce didacticiel passe en revue la création d'une définition EVAM avec deux sources de données, un ensemble de configuration pour chaque source de données qui contient deux configurations de vue, ainsi que des actions et des modèles de vue associés. De nombreuses tâches sont répétées. Au lieu de répéter chaque étape, la table suivante répertorie les configurations et définitions uniques :

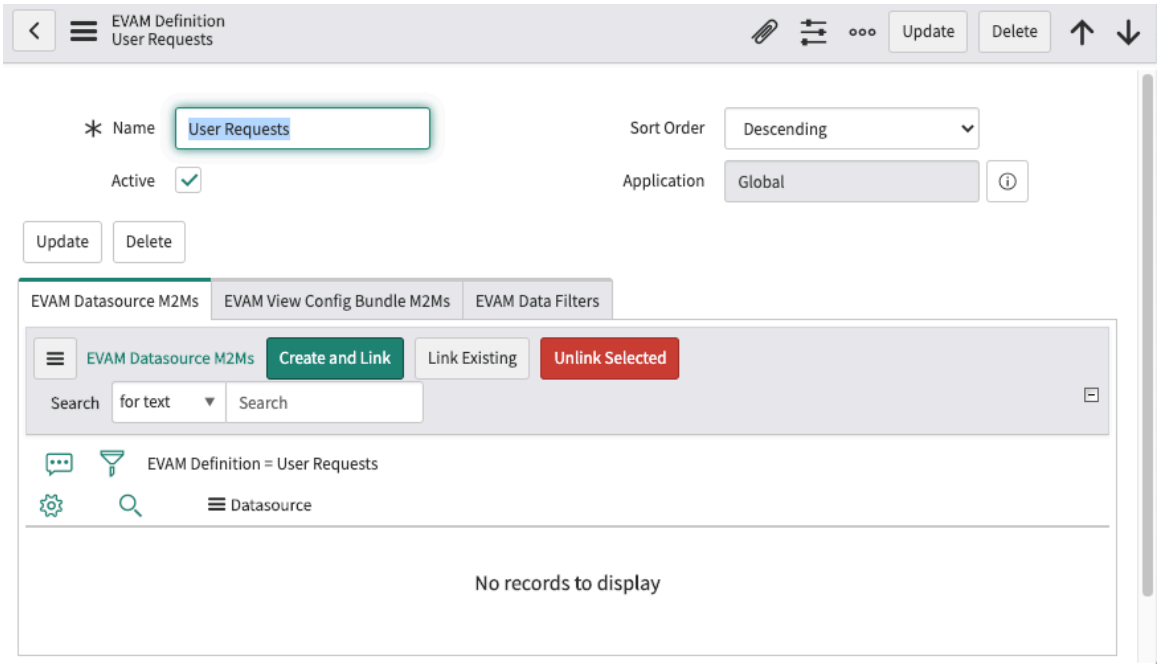
Définition EVAM	Source de données [Table]	Ensemble de configuration	Action	Vue de configuration	Afficher le modèle
Demandes de l'utilisateur	Demandes du catalogue [Élément demandé]	Groupe de demandes du catalogue	Navigation	Demandes ouvertes	Ouvrir le modèle de demande
				Demandes fermées	Modèle de demande fermée
	Incidents soumis [incidents]	Ensemble d'incidents soumis		Incidents ouverts	Modèle d'incidents ouverts
				Incidents fermés	Modèle des incidents fermés

Procédure

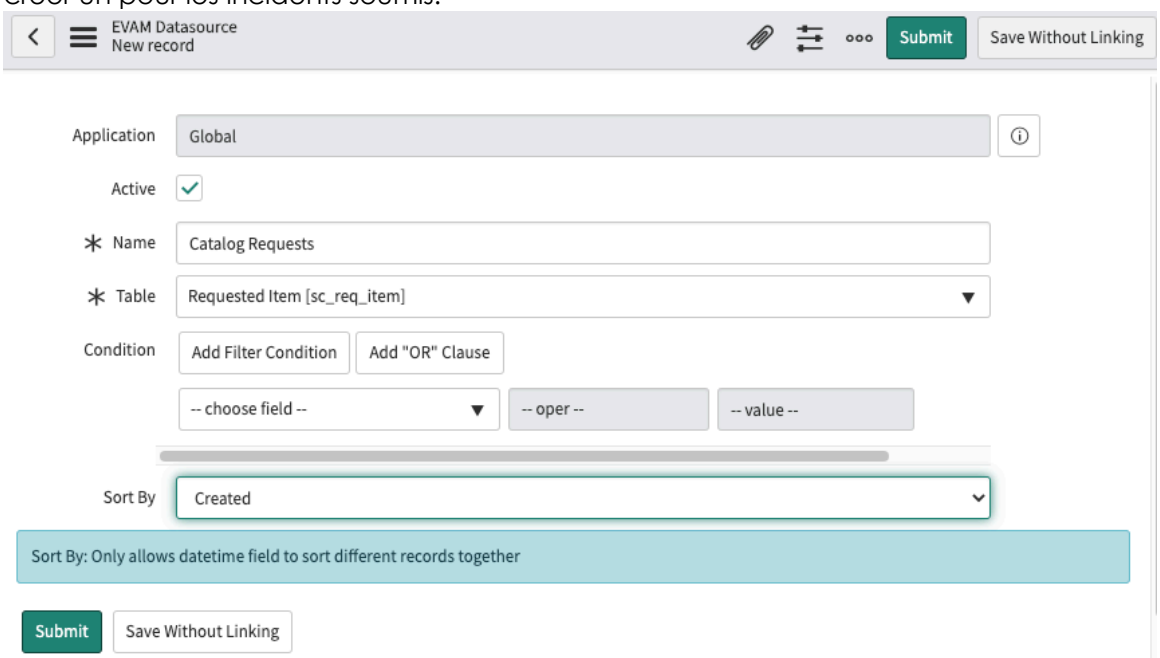
1. Créez une définition EVAM pour les demandes utilisateur.
   Une définition EVAM héberge des sources de données, des ensembles de configuration avec des configurations de vue, des filtres de données, des actions et des modèles associés. Une fois que vous avez initialement soumis votre définition EVAM, vous verrez les listes connexes pour ajouter des sources de données, des ensembles de configuration et des filtres de données.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



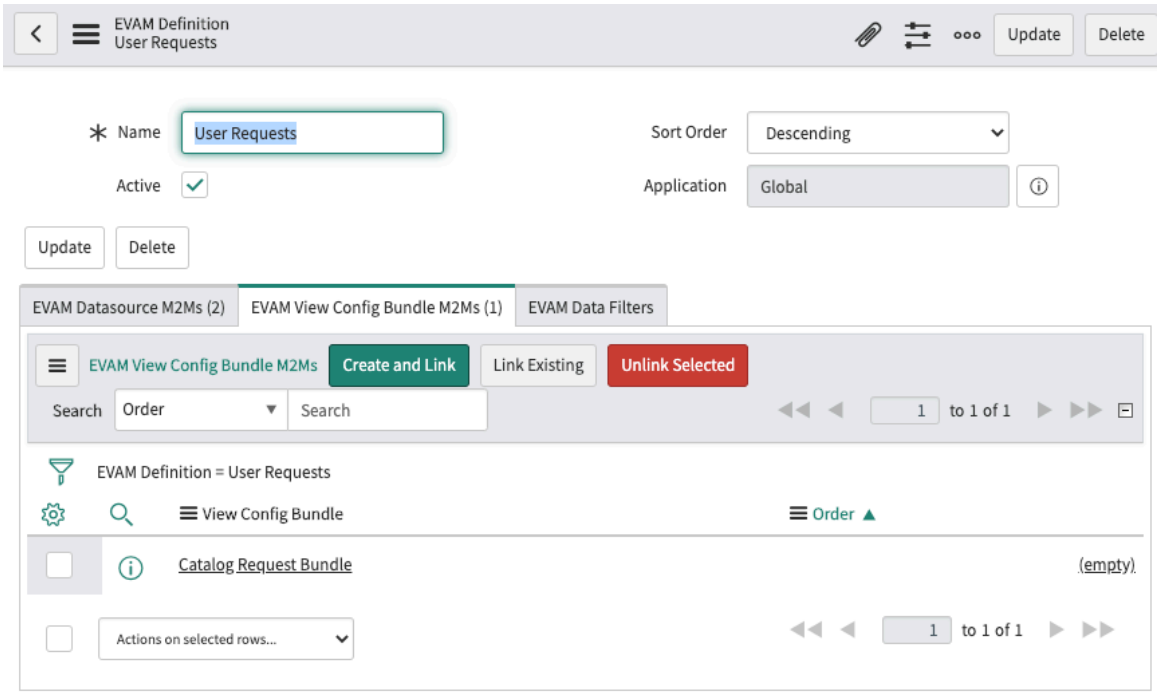
2. Définissez des sources de données pour votre définition EVAM.
   Créez et liez chaque source de données à la définition de demande utilisateur. La source de données initiale est destinée aux demandes de catalogue. Vous pouvez également en créer un pour les incidents soumis.



3. Créez et liez un ensemble de configuration de vue.
   Vous devez créer deux ensembles de configuration, un ensemble de demandes du catalogue et un ensemble d'incidents soumis.

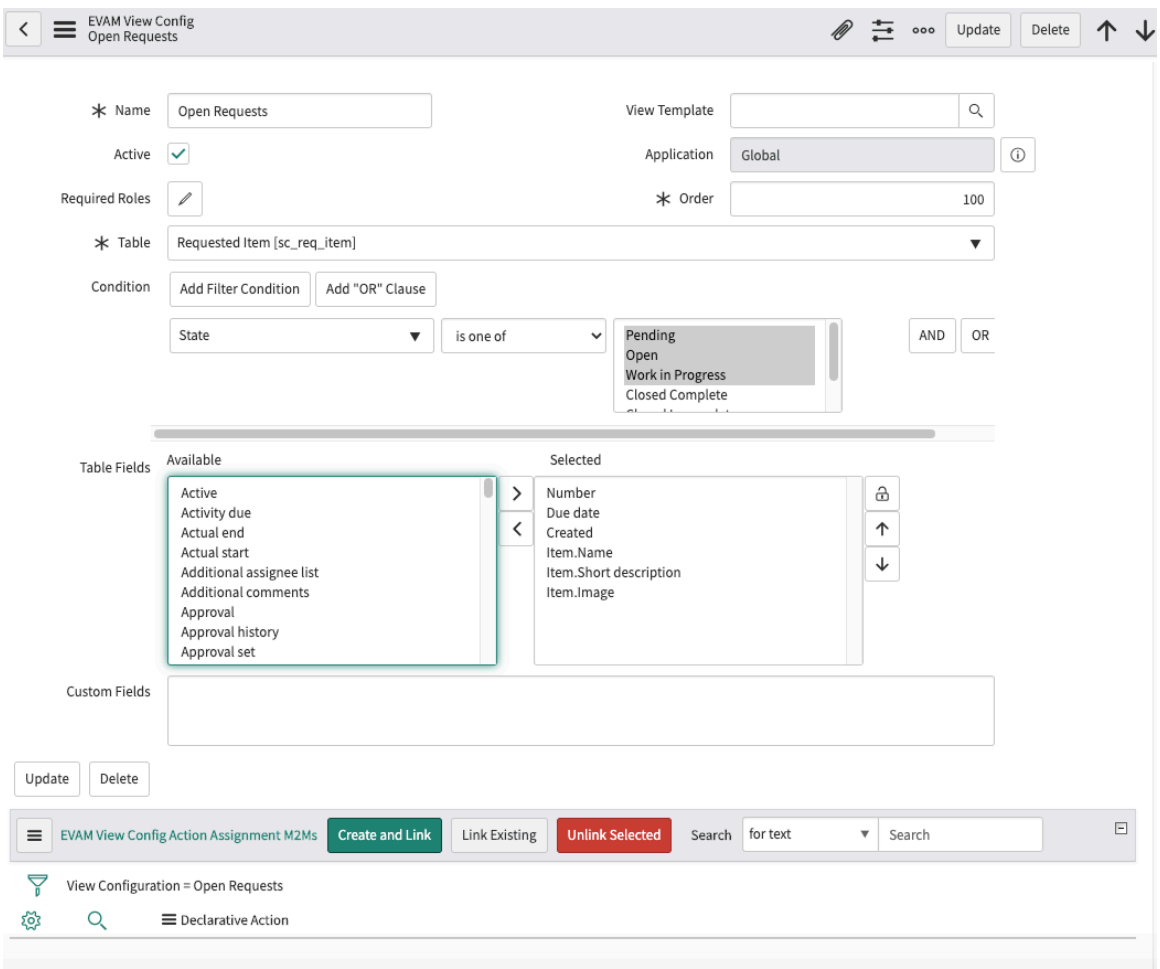
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Utilisez les options Créer et Lier pour ajouter, créer et ajouter des configurations de vue.

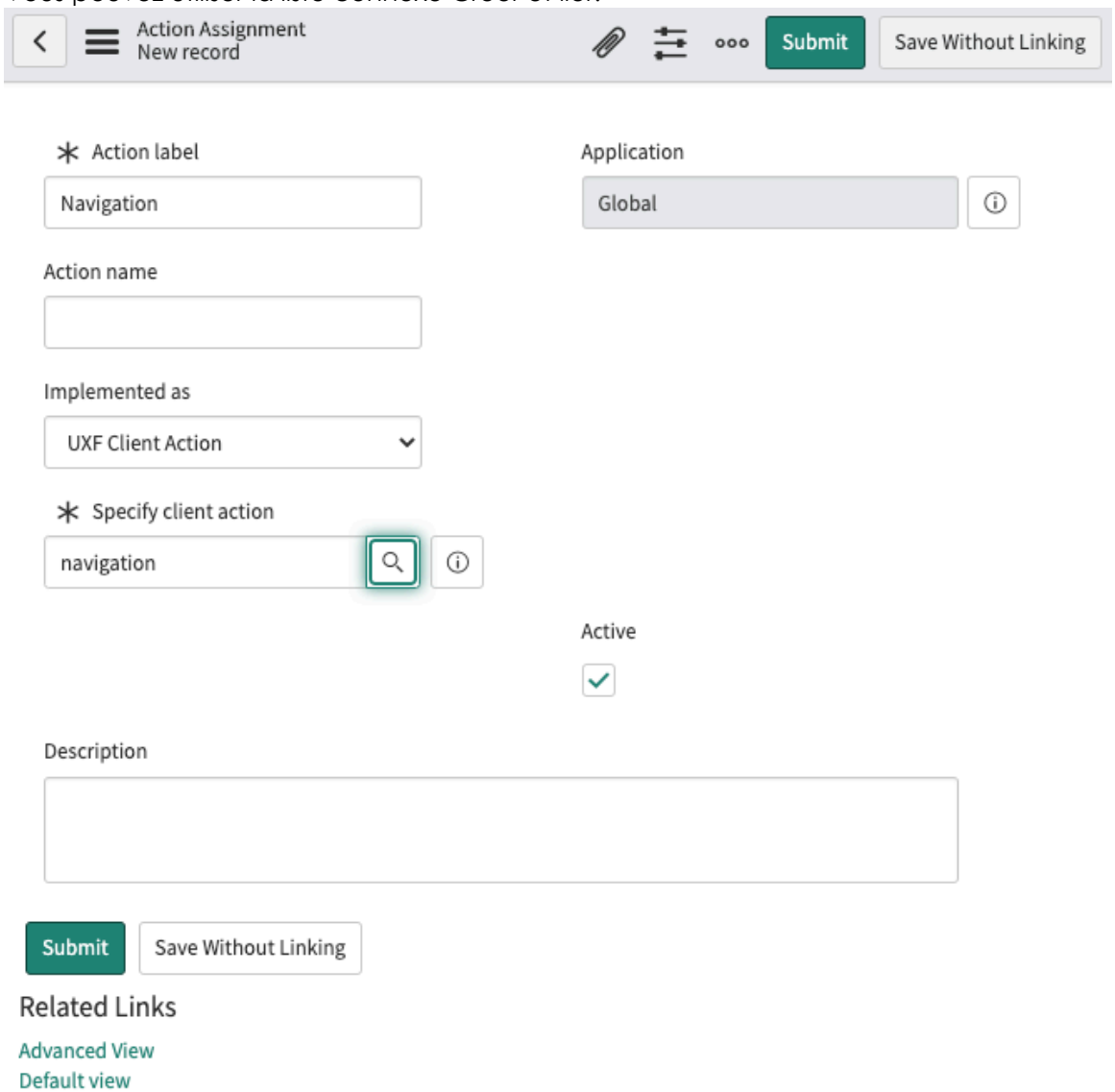
La première configuration d'affichage unique concerne les demandes ouvertes.



Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Créez une définition d'action.
   Vous pouvez utiliser la liste connexe Créer et lier.



6. Créez des modèles de vue pour les éléments demandés et associez-les à la configuration de vue.
   Voici les informations pour le modèle des éléments demandés :

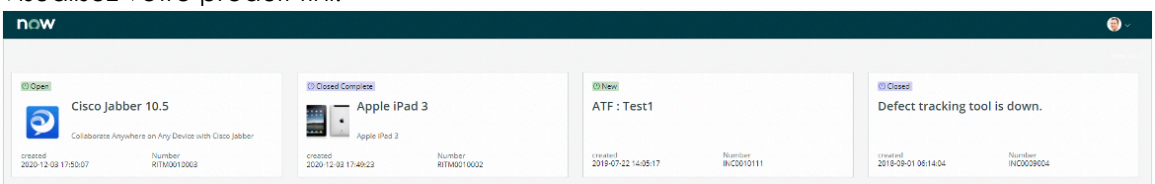
```
{
 "component": "now-card-evam-record",
 "staticValues": {
  "highlightedHeaderIcon": {
   "key": "clock-outline"
  },
  "highlightedHeaderBkgColor": {
   "key": "positive"
  },
  "imageType": {
   "key": "image"
        },
  "detailLabelOne": {
   "translatable": true,
   "key": "created"
```

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
  },
  "detailLabelTwo": {
   "translatable": true,
   "key": "number"
        }
 },
 "mappings": {
  "highlightedHeaderLabel": "state",
  "titleLabel": "cat_item.name",
  "imageURL": "cat_item.picture",
  "subtitle": "cat_item.short_description",
  "detailValueOne": "sys_created_on",
  "detailValueTwo": "number"
 },
 "actionMappings": {
  "clickAction": "navigation"
 }
}
```

7. Répétez les étapes 3 à 5 pour ajouter une autre configuration de vue pour les demandes fermées.
   Vous avez créé un ensemble de configuration avec une configuration de vue unique. Ajoutez une autre configuration appelée Demandes fermées. Cette configuration de vue fait référence à la même source de données [élément demandé], mais utilise des conditions différentes pour afficher ().
8. Associez des modèles de vue Pour afficher les configurations, cliquez sur **Mettre à jour**.
9. Visualisez votre produit fini.



Créer une définition EVAM

Définissez la liste des sources de données à afficher. La définition EVAM est l'enregistrement principal d'une configuration EVAM .

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou evam_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Mappeur d'actions de vue d'entité (EVAM)** > **Définitions EVAM**, puis cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration EVAM .
Actif	Option permettant d'activer la définition EVAM .
Ordre de tri	L'ordre des données dépend de la définition EVAM . Vous pouvez sélectionner **Croissant** ou **Décroissant**.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Application	Périmètre d'application de la définition EVAM .

3. Cliquez sur **Envoyer** , puis sélectionnez votre définition EVAM.
4. Dans la liste connexe *Sources de données EVAM M2Ms* , ajoutez une source de données.

Option	Description
Créer et lier	Vous pouvez définir une nouvelle source de données , puis lier cette source de données à votre définition EVAM.
Lien existant	Vous pouvez ajouter une source de données prédéfinie à votre définition EVAM.
Désactiver le lien de l'élément sélectionné	Vous pouvez supprimer la source de données sélectionnée de votre définition EVAM.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
6. Dans la liste connexe *Ensemble de configuration de vue EVAM M2M*, ajoutez un ensemble de configuration.

Option	Description
Créer et lier	Vous pouvez définir un nouvel ensemble de configuration , puis lier ce groupe à votre définition EVAM.
Lien existant	Vous pouvez ajouter un ensemble de configuration prédéfini à votre définition EVAM.
Désactiver le lien de l'élément sélectionné	Vous pouvez supprimer l'ensemble de configuration sélectionné de votre définition EVAM.

Une fois que vous avez lié les ensembles de configuration, vous pouvez définir un ordre pour classer les lots par ordre de priorité, le nombre le plus bas recevant la priorité la plus élevée.

7. Dans la liste connexe des *filtres de données EVAM*, cliquez sur **Nouveau** et remplissez le formulaire pour ajouter des filtres de données :

Champ	Description
Étiquette	Nom de l'étiquette du filtre de données EVAM .
Actif	Option permettant d'activer le filtre de données EVAM .
Ordre	Priorité donnée à la configuration de vue EVAM par rapport aux autres configurations de vue. Pour donner une priorité plus élevée à une configuration de vue, entrez un nombre inférieur.
Application	Périmètre de l'application de la configuration de la vue EVAM .
Définition EVAM	Associez une définition EVAM au filtre de données.

8. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définir une source de données

La source de données est une entité qui a des données associées que vous avez l'intention d'afficher. Par exemple, une publication de la communauté ou un utilisateur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou evam_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Mappeur d'actions de vue d'entité (EVAM)** > **Sources de données**, puis cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Application	Périmètre d'application de la source de données.
Actif	Option permettant d'activer la source de données.
Nom	Nom de la source de données.
Table	Choisissez une table à utiliser comme source de données.
Condition	Condition permettant de définir comment filtrer les données à partir de la table sélectionnée.
Trier par	Colonne de table à utiliser pour trier les données de la table. Par exemple, vous pouvez choisir de trier les articles de la base de connaissances par date de création. **Remarque :** Vous ne pouvez utiliser *Sort By* que pour les champs de date/heure lors du tri de différents enregistrements.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurations de vue, modèles de vue et ensembles de configuration pour EVAM

Une configuration de vue combine des conditions, des champs de base de données et des actions déclaratives avec un modèle de vue associé. Vous pouvez également regrouper les configurations de vue pour créer des ensembles de configuration.

EVAM dispose de configurations de vue, de modèles de vue et d'ensembles de configuration prédéfinis pour faciliter l'utilisation de la fonctionnalité. Les ensembles de configuration OOB comprennent :

- Groupe de recherche du portail de services
- Groupe Portail de services (sp_bundle)

Ces ensembles ont des configurations de vue jointes qui sont censées s'adapter à l'unité business associée. Vous pouvez également créer ou modifier des ensembles de configuration pour répondre à vos besoins.

Les configurations de vue ont un modèle de vue, des tables et des conditions associés, un champ de table désigné avec des données et des actions déclaratives associées. Vous pouvez consulter le demo_evam_dataset pour trouver des exemples de vues de

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

configuration OOB. Ces configurations de vue sont prêtes à l'emploi et sont conçues pour fonctionner avec de nombreux cas d'utilisation. Vous pouvez également créer ou modifier des configurations de vue pour répondre à des besoins spécifiques.

Les modèles de vue OOB correspondent à une configuration de vue associée. Les modèles contiennent le JSON utilisé pour donner les informations nécessaires à l'affichage et à l'utilisation de la carte. Par exemple, le modèle de recherche de pièce jointe contient les éléments suivants :

```
{
    "component": "sn-search-result-evam-card",
    "staticValues":  {
        "detailLabelType": {
            "translatable": false,
            "key": "inline"
        },
        "textHeaderLabelOne": {
            "translatable": true,
            "key": "Attachment"
        },
        "detailLabelOne": {
            "translatable": true,
            "key": "From:"
        }
    },
    "mappings": {
        "imageType": "doctype_image_type",
        "icon": "doctype_image",
        "imageURL":"doctype_image",
        "textHeaderLabelTwo": "doctype",
        "title": "ai_search_teaser_title",
        "summary": "ai_search_teaser_text",
        "detailValueOne":"parent_title"
    },
    "actionMappings": {
        "clickAction": "navigation",
        "footerLinkAction": "navigation_to_parent_record"
    }
}
```

La structure JSON comporte les sections suivantes :

Modèle	Description
composant	Nom du composant de la carte.
valeurs statiques	Le mappage de texte statique aux propriétés du composant. Ces valeurs ont les propriétés suivantes : • traduisible : détermine si le texte clé doit être traduit en fonction de la langue de l'utilisateur. Peut être vrai ou faux. • clé : la valeur sur laquelle la propriété est définie.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèle	Description
Mappages	Mappage du champ de source de données aux propriétés du composant.
Mappages d'actions	Les actions que vous pouvez associer à la carte.

Ces modèles de vue sont prêts à l'emploi et sont conçus pour fonctionner avec de nombreux cas d'utilisation. Vous pouvez également créer ou modifier des modèles de vue pour répondre à des besoins spécifiques.

Définir une configuration de vue EVAM

Créez une configuration de vue pour combiner des conditions, des champs de base de données et des actions déclaratives avec un modèle de vue associé.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou evam_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Mappeur d'actions de vue d'entité (EVAM)** > **Afficher les définitions** > **Configurations de la vue**, puis cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration de la vue EVAM .
Actif	Option permettant d'activer la configuration de la vue EVAM .
Afficher le modèle	Modèle à associer à la configuration de vue EVAM .
Application	Périmètre de l'application de la configuration de la vue EVAM .
Ordre	Priorité donnée à la configuration de vue EVAM par rapport aux autres configurations de vue. Pour donner une priorité plus élevée à une configuration de vue, entrez un nombre inférieur.
Table	Table à associer à la configuration de vue EVAM .
Condition	Conditions déterminant quand utiliser la configuration de la vue EVAM .
Champs de table	Champs de table à afficher sur la configuration de vue EVAM .
Champs personnalisés	Un champ personnalisé à afficher dans la configuration de vue EVAM .

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Définir un modèle de vue EVAM

Vous pouvez configurer plusieurs modèles d'affichage par source de données en fonction des conditions afin de personnaliser l'affichage des données pour les utilisateurs. Le modèle de vue mappe les champs de la configuration de la vue au composant.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou evam_admin

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le modèle de vue est référencé à partir de l'enregistrement de configuration de vue EVAM. Pour plus d'informations, consultez Définir une configuration de vue EVAM.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Mappeur d'actions de vue d'entité (EVAM)** > **Afficher la définition** > **Afficher les modèles**, puis cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom	Nom du modèle de vue EVAM .
Application	Périmètre de l'application du modèle de vue EVAM .
Actif	Option permettant d'activer le modèle de vue EVAM .
Modèle	Modèle JSON qui définit la vue pour une source de données mappée. Par exemple, le modèle de recherche par défaut contient les éléments suivants : `{ "component": "sn-search-result-evam-card", "staticValues": { }, "mappings": { "title": "ai_search_teaser_title", "summary": "ai_search_teaser_text" }, "actionMappings": { "clickAction": "navigation" } }` Utilisez `sn-search-result-evam-card` comme composant pour les pages de résultats de recherche.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer une définition d'action EVAM
Vous pouvez associer une action déclarative à un modèle de vue. EVAM permet également aux interactions de l'utilisateur de déclencher un script serveur ou une action du client UXF.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Mappeur d'actions de vue d'entité** > **Définition de l'action**, puis cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Étiquette de l'action	Étiquette d'affichage de l'action EVAM .
Nom de l'action	Nom de base de données pour le nom de l'action EVAM .
Implémenté en tant que	Implémentation de la définition d'action EVAM . Sélectionnez l'une des options suivantes : Script serveur Exécute un script sur le serveur, par exemple, pour affecter un enregistrement à quelqu'un ou supprimer un enregistrement. Action du client UXF Effectue une action côté client, comme l'ouverture d'un enregistrement ou l'exécution d'un appel téléphonique.
Spécifier l'action du client	Vous pouvez choisir une action prédéfinie. Par exemple, Navigation dans les articles de la base de connaissances des éléments de contenu SC, pour afficher les articles de la base de connaissances. **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement si vous choisissez d'implémenter l'action en tant qu'action de client UXF.
Application	Périmètre d'application de l'action EVAM .
Actif	Option permettant d'activer l'action EVAM .
Description	Description de l'action EVAM .

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Définir un ensemble de configuration EVAM

Créez une configuration de vue pour combiner des conditions, des champs de base de données et des actions déclaratives avec un modèle de vue associé.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Mappeur d'actions de vue d'entité (EVAM)** > **Afficher les définitions** > **Configurations de la vue**, puis cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration de la vue EVAM .
Actif	Option permettant d'activer la configuration de la vue EVAM .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Rôles requis	Rôles pour définir qui peut afficher la configuration de la vue EVAM
Afficher le modèle	Modèle à associer à la configuration de vue EVAM .
Application	Périmètre de l'application de la configuration de la vue EVAM .
Ordre	Priorité donnée à la configuration de vue EVAM par rapport aux autres configurations de vue. Pour donner une priorité plus élevée à une configuration de vue, entrez un nombre inférieur.
Table	Table à associer à la configuration de vue EVAM .
Condition	Conditions déterminant quand utiliser la configuration de la vue EVAM . Cliquez sur **Ajouter une condition de filtre** pour sélectionner les conditions à remplir.
Champs de table	Champs de table à afficher sur la configuration de vue EVAM . Vous pouvez choisir parmi les champs de table disponibles et les déplacer vers *Selected*. Vous pouvez également classer l'ordre dans lequel ils sont affichés.
Champs personnalisés	Un champ personnalisé à afficher dans la configuration de vue EVAM . Vous devez fournir une liste de champs de table séparés par des virgules qui sont requis pour le modèle.

Réplication de données d'instance

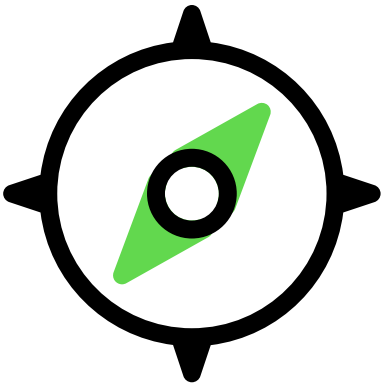
ServiceNow® Réplication de données d'instance (Réplication de données d'instance) copie les mises à jour de données d'une instance, appelée instance de créateur, vers une ou plusieurs autres instances appelées instances de consommateur. Réplication de données d'instance vous permet de maintenir des données cohérentes entre différentes instances. Par exemple, vous pouvez synchroniser des données entre différentes organisations de votre entreprise ou même entre différentes entreprises avec des instances distinctes.

Créer une réplication de données d'instance

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

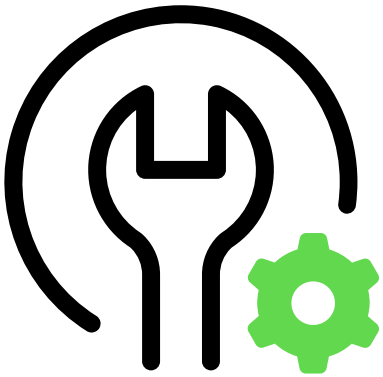
Premiers pas

Explorer



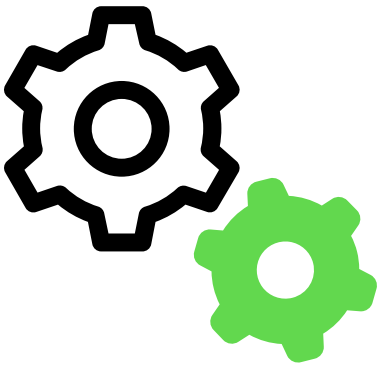
En savoir plus sur Réplication de données d'instance les fonctionnalités et les concepts.

Configurer



Demandez Réplication de données d'instance et planifiez votre stratégie de réplication.

Configurer

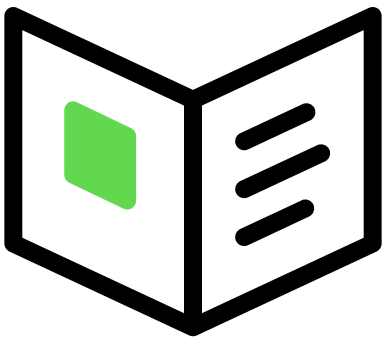


Configurez Réplication de données d'instance les ensembles de réplication et les paramètres.

Administrer

Administrer et surveiller la réplication des données dans Réplication de données d'instance.

Référence



Découvrez les tables exclues, les adaptateurs et la confidentialité des données dans Réplication de données d'instance.

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions ou y répondre sur Réplication de données d'instance dans ServiceNow Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Explorer Réplication de données d'instance

Réplication de données d'instance (Réplication de données d'instance) fournit une réplication un-à-plusieurs, ce qui permet à une instance de propager des données entre différents départements et unités business afin de maintenir la synchronisation des données.

Réplication de données d'instance Prend également en charge la réplication bidirectionnelle. La réplication bidirectionnelle vous permet de copier les données d'une instance de producteur vers une instance de consommateur, puis d'une instance de consommateur vers l'instance de producteur.

Avantages

- Les données sont automatiquement répliquées vers une ou plusieurs autres instances.
- Les données peuvent être modifiées et mappées à n'importe quelle table et colonne de table sur d'autres instances. Par exemple, vous pouvez modifier et mapper des colonnes de table pour localiser des données pour différents paramètres régionaux.
- Les données mises à jour sur les instances de consommateur peuvent être répliquées sur l'instance du producteur.

  Les données, telles que les demandes de problème, peuvent être copiées vers des instances de consommateur pour que des tiers puissent les utiliser. Le tiers peut mettre à jour le problème sur l'instance du consommateur. Les données peuvent ensuite être mises à jour sur l'instance du producteur.

- Les règles métier peuvent déclencher des workflows post-réplication, tels que la génération de notifications ou la validation de la réplication.
- Les données en transit lors d'un incident sont récupérables.

Mode de fonctionnement de Réplication de données d'instance

Vous utilisez le module d'extension (com.glide.idr) pour répliquer les Réplication de données d'instance mises à jour de données sur une instance, appelée instance productrice, vers une ou plusieurs autres instances, appelées instances consommateur.

En configurant un ensemble de réplications du producteur, vous pouvez spécifier les tables et les colonnes de table sur l'instance du producteur à répliquer. Lorsque vous configurez un ensemble de données du consommateur, vous pouvez spécifier les tables et les colonnes de table sur les instances du consommateur qui reçoivent les données de l'ensemble de réplications du producteur.

Ensuite, vous activez les ensembles de réplication du producteur et du consommateur pour activer la Réplication de données d'instance fonctionnalité. Les données mises à jour dans un ensemble de réplications du créateur mettent automatiquement à jour les données correspondantes dans les ensembles de réplications du consommateur.

La synchronisation des ensembles de réplications du producteur et du consommateur nécessite un téléchargement unique (appelé amorçage) de toutes les données de l'ensemble de réplications du producteur vers les instances du consommateur.

Vous pouvez lancer des demandes d'amorçage sur une instance de consommateur lorsque vous activez un ensemble de réplications du consommateur. À partir de la Rome mise en production, vous pouvez utiliser une fonctionnalité de critère de filtre (appelée amorçage partiel) pour limiter le nombre d'enregistrements qui sont amorcés. Utilisez l'amorçage partiel pour diviser les tâches volumineuses en tâches plus petites lorsque vous avez un grand nombre d'enregistrements à dupliquer.

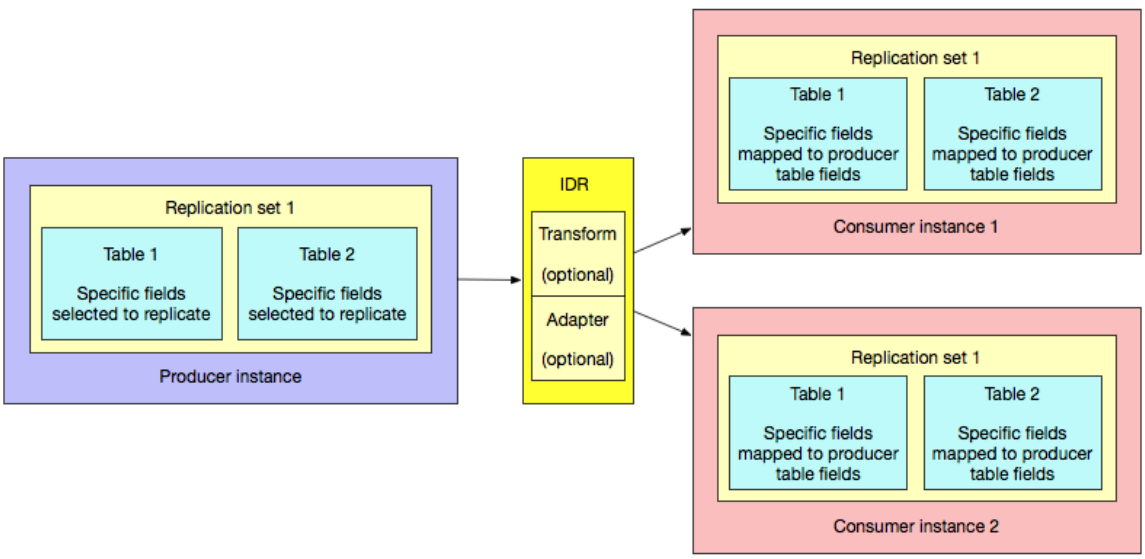
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Après l'amorçage, la réplication implique uniquement la mise à jour des données. Une piste d'audit contient un historique de ces mises à jour d'enregistrement.

Par défaut, les données de table d'une instance de créateur sont transmises aux tables du même nom sur les instances de consommateur. La transformation est le processus de réplication des données du producteur dans des tables ou des colonnes de table portant un nom différent sur les instances de consommateur.

Réplication de données d'instance Les adaptateurs modifient les données avant de les stocker sur des instances de consommateur. Les adaptateurs effectuent des opérations mathématiques et de chaîne, telles que la conversion d'une devise en une autre ou la conversion d'un fuseau horaire en un autre.

Vue d'ensemble de Réplication de données d'instance



Avertissement : Réplication de données d'instance Remplace les données sur les instances et peut répliquer les données sensibles. Évitez la perte et l'exposition potentielles des données en testant votre Réplication de données d'instance implémentation dans un environnement de pré-production. Pour plus d'informations, consultez la section Confidentialité des données dans IDR .

Ensembles de réplications hérités et V2

Réplication de données d'instance prend en charge les ensembles de réplication hérités et V2. À compter de la Washington DC mise en production, vous ne pouvez plus créer d'ensembles de réplication hérités.

- Les ensembles de réplication hérités utilisent une ServiceNow implémentation de transport et de remise de message Kafka créée avant la Utah publication. Tous les ensembles de réplications créés avant la Utah publication sont considérés comme des ensembles de réplication hérités.
- Les ensembles de réplication V2 utilisent le pour le transport et la remise de messages ServiceNow Service de messagerie Hermes Kafka. Il s'agit Service de messagerie Hermes d'une Now Platform fonctionnalité qui permet Réplication de données d'instance de répliquer les données plus rapidement et à grande échelle.

Les ensembles de réplications du producteur hérités ne sont compatibles qu'avec les ensembles de réplications du consommateur hérités. De même, les ensembles de réplication du producteur V2 ne sont compatibles qu'avec les ensembles de réplication du consommateur V2.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez créer de nouveaux ensembles de réplication V2 ou mettre à niveau les ensembles de réplication hérités existants vers V2. Consultez Mise à niveau des ensembles de réplication hérités vers V2 dans Réplication de données d'instance.

Réplication de données d'instance et les mises à niveau d'instance

La mise à niveau de votre instance avec Réplication de données d'instance activé est un processus transparent.

- Réplication de données d'instance ne consomme pas et ne produit pas de messages lors d'une mise à niveau d'instance. Réplication de données d'instance Les tâches sont automatiquement arrêtées lorsque la mise à niveau commence.
- Le data_replication_queue suit l'horodatage du dernier message envoyé. Cela garantit la reprise de la réplication à partir de la dernière modification apportée avant la mise à niveau.
- Tout amorçage en cours avant la mise à niveau sera automatiquement mis en pause au démarrage de la mise à niveau et reprendra une fois la mise à niveau terminée. Pour vous assurer que l'amorçage se termine sans interruption, évitez de lancer une demande d'amorçage avant une mise à niveau.
- Les demandes d'amorçage ne peuvent pas être lancées pendant une mise à niveau d'instance.
- La réplication reprend immédiatement après la mise à niveau. Il n'est pas nécessaire d'effectuer des ajustements pour Réplication de données d'instance que la réplication d'enregistrement se poursuive.

Réplication de données d'instance Limites et quand ne pas utiliser Réplication de données d'instance

- Ne pas utiliser Réplication de données d'instance pour cloner des instances.

  Réplication de données d'instance ne réplique pas les tables de métadonnées, les tables de métadonnées enfants et la plupart des tables utilisateur et système. Réplication de données d'instance est conçu pour répliquer des données, pas pour cloner des instances. Par exemple, la table Fichier d'application [sys_metadata] et les tables qui étendent [sys_metadata] (y compris les tables Règles métier [sys_script], Catalogue [sc_catalog] et Workflow [wf_workflow]) sont exclues et ne peuvent pas être répliquées. Pour en savoir plus sur le clonage, reportez-vous à la section Clone système .

- Évitez de l'utiliser Réplication de données d'instance pour reproduire régulièrement une série de pièces jointes volumineuses. Si vous devez inclure régulièrement des pièces jointes de plus de 10 Mo, surveillez Réplication de données d'instance pour vous assurer que le temps de latence ne dépasse pas les attentes.
- Évitez de répliquer des CMDB tables. Si vous déterminez que les tables doivent être répliquées, vous devez utiliser des conditions pour limiter le nombre d'enregistrements répliqués et vous assurer que toutes les colonnes requises sont incluses dans le jeu de réplication.
- Vous ne pouvez pas répliquer les champs Edge Encrypted, Column Level Encryption (CLE) et Password (2-Way Encrypted).
- Limitations de la réplication des enregistrements mis à jour :
  - La taille maximale de l'enregistrement est de 32 Mo.
  - Réplication de données d'instance Prend en charge la réplication d'environ 1 million d'enregistrements par jour.
- Limitations pour les enregistrements d'amorçage :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- L'amorçage de réplication ne doit pas prendre plus de sept jours.
- L'amorçage initial des tables ne doit pas dépasser 3 millions d'enregistrements par ensemble de réplications.

Remarque : Pour surmonter ces limitations, réduisez le nombre de tables dans la demande d'amorçage, réduisez la taille des enregistrements ou utilisez l'amorçage partiel.

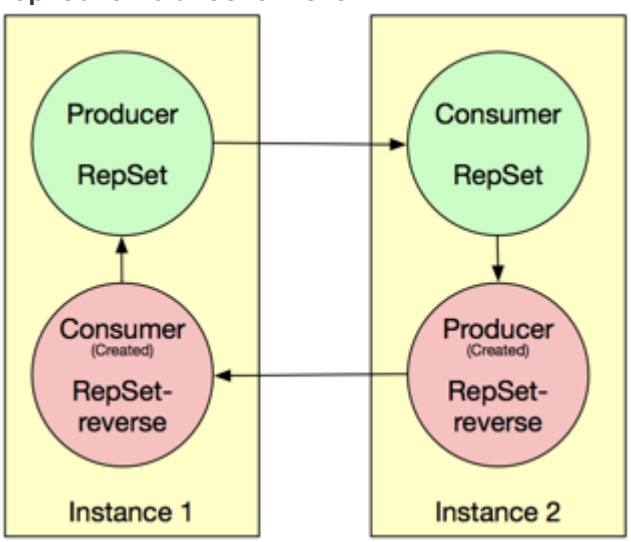
Réplication bidirectionnelle pour Réplication de données d'instance

La réplication bidirectionnelle en Réplication de données d'instance (Réplication de données d'instance) permet aux données de circuler d'une instance de producteur vers une instance de consommateur et d'accepter le reflux des données d'une instance de consommateur vers l'instance de producteur.

Toutes les insertions et modifications apportées aux enregistrements sur l'une des instances sont envoyées à l'autre instance pour que les tables restent identiques sur les deux instances. Par exemple, vous pouvez activer la réplication bidirectionnelle pour la table Incidents afin de conserver les enregistrements d'incidents synchronisés entre deux instances.

Pour que les données circulent de manière bidirectionnelle, le système crée un ensemble de réplications du producteur sur l'instance du consommateur et un ensemble de réplications du consommateur sur l'instance du producteur.

Réplication bidirectionnelle

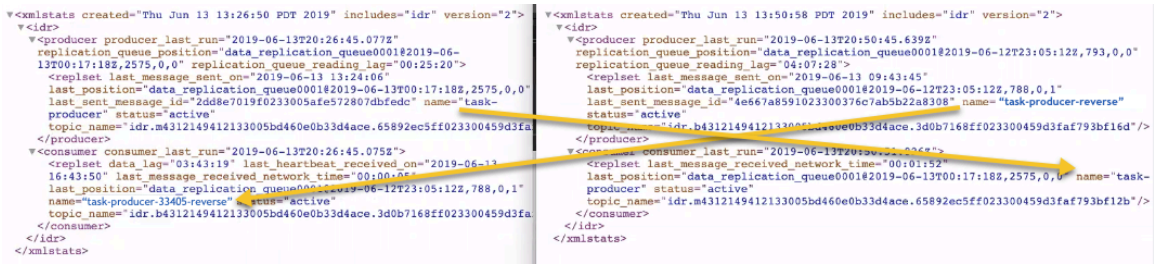


Si vous examinez les ensembles de réplications sur l'instance de producteur d'origine, vous voyez le nom de l'ensemble de réplications et l'instance de consommateur générée automatiquement. Il porte le même nom avec le suffixe `-<long-number>-reverse`, où `<long-number>` est un nombre généré aléatoirement. Par exemple, si Test est le nom de l'ensemble de réplications du producteur, `Test-2034802-reverse` peut être le nom de l'ensemble de réplications du consommateur qui est automatiquement créé sur la même instance. Sur l'instance de consommateur d'origine, les mêmes noms s'affichent. Les ensembles de réplication avec le `suffixe inverse` sont en lecture seule.

Vous pouvez vérifier un consommateur sur une instance de producteur et un producteur sur une instance de consommateur en exécutant `https://<producer-instance-name>/xmlstats.do ?include=idr` et `https://<consumer-instance-name>/xmlstats.do ?include=idr` sur les instances de producteur et de consommateur. Dans l'image suivante, l'instance de producteur d'origine se trouve à gauche et l'instance de consommateur d'origine se trouve à droite.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



La réplication bidirectionnelle présente les limitations suivantes :

- La résolution automatique des conflits n'est pas prise en charge.
- Les conflits de fusion se produisent si les instances de producteur et de consommateur modifient le même enregistrement en même temps.

  La mise à jour la plus récente l'emporte, ce qui signifie que les données des tables consommateur et producteur peuvent être différentes.

- La réplication bidirectionnelle prend en charge l'adaptateur numéro , mais aucun des autres adaptateurs.
- Avec la réplication bidirectionnelle, les enregistrements créés sur l'instance du producteur sont répliqués vers une instance du consommateur et vice versa. Lorsque l'enregistrement est inséré sur l'instance de consommateur et qu'il déclenche une règle métier qui met à jour l'enregistrement, cette mise à jour n'est pas répliquée vers l'instance du producteur.

Si vous devez comprendre les implications de la bidirection et du transfert de données entre les instances, consultez la section Confidentialité des données dans IDR pour plus d'informations.

Mappage discret dans les ensembles de réplication du producteur pour Réplication de données d'instance

L'ajout d'un mappage discret aux ensembles de réplication du producteur dans Réplication de données d'instance (Réplication de données d'instance) permet de distinguer les différentes réplications du consommateur.

Chaque ensemble de réplications du producteur a une relation unique avec chaque abonnement du consommateur. Une façon de distinguer cette relation consiste à mapper des valeurs de champ discrètes pour les ensembles de réplication du producteur.

Une fois que vous avez activé le mappage discret, vous pouvez définir un champ de valeur discrète pour chaque entrée sortante d'un ensemble de réplications. Un administrateur de l'ensemble de réplications du producteur peut définir le mappage de chaque abonnement consommateur en définissant cette valeur discrète.

Par exemple, vous pouvez avoir une société ACME en tant qu'instance de créateur et avoir des abonnés consommateurs d'ACME US et d'ACME Europe. Vous pouvez définir une valeur discrète de **région** sur les entrées de réplication sortantes de la table d'incident. Bien que ces deux entrées fassent référence à la même table de société, un ensemble de règles pour la valeur discrète peut afficher US pour ACME US et Europe pour ACME Europe.

Si la bidirection est activée avec des mappages discrets, différents abonnements consommateurs :

- Ne doit jamais recevoir d'enregistrements envoyés par d'autres abonnés consommateurs
- Ne doit jamais recevoir d'enregistrements d'un producteur destinés à d'autres consommateurs abonnés

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avec la réplication bidirectionnelle, les enregistrements créés sur une instance de consommateur sont répliqués sur l'instance du producteur et vice versa. Lorsque le consommateur réplique un enregistrement vers le producteur, la valeur de champ discret du consommateur que vous avez définie dans le jeu de réplication du créateur remplace la valeur de champ discret dans l'enregistrement du consommateur si elle est différente. Par exemple, supposons que vous définissiez un mappage discret à l'aide de régions distinctes pour chaque instance de consommateur, comme suit :

Mappage discret à l'aide du champ Région

Instance de consommateur	Région
Instance de consommateur A	Asie
Instance de consommateur B	Europe
Instance de consommateur C	États-Unis

Lorsqu'un enregistrement est ajouté manuellement à l'instance de consommateur B avec le champ Région défini sur Asie, la réplication bidirectionnelle envoie l'enregistrement du consommateur au producteur pour qu'il soit inséré, mais le champ Région est remplacé et la valeur est remplacée par Europe. La valeur discrète définie dans l'ensemble de réplication du créateur est utilisée à la place.

Pour plus d'informations sur les implications des mappages discrets et du transfert de données entre les instances, consultez Confidentialité des données dans IDR.

Fusionner des colonnes dans Réplication de données d'instance

La fonctionnalité de colonnes de fusion est utilisée pour identifier les enregistrements lorsque vous effectuez des insertions, des mises à jour et des suppressions de données entre les instances à l'aide Réplication de données d'instance de (Réplication de données d'instance).

Par défaut, le champ **sys_id** est utilisé pour fusionner des enregistrements dans Réplication de données d'instance. À partir de la San Diego mise en production, vous pouvez choisir d'utiliser un autre champ.

Utilisez la fonctionnalité de colonnes de fusion lorsque les enregistrements sur l'instance de consommateur ont un sys_id différent de celui du même enregistrement sur l'instance de créateur. Par exemple, lorsque l'enregistrement est créé et Découverte chargé dans plusieurs instances. Vous sélectionnez le champ **Fusion** dans le formulaire Entrée de réplication sur le producteur.

Lorsque vous sélectionnez le champ **Fusion** , vous devez vérifier les éléments suivants :

- Le champ que vous avez sélectionné se trouve dans les champs inclus du formulaire Entrée de réplication sur l'instance du producteur.
- Le champ existe avec le même nom, la même longueur et le même type sur l'instance de consommateur.

  Remarque : Le champ **Fusion** peut être différent sur l'instance de consommateur si vous créez une transformation valide pour le champ.

- La valeur **de colonne Unique** pour le champ que vous avez sélectionné est définie sur *true* dans la table Entrée de dictionnaire [sys_dictionary].

Ne modifiez pas la valeur du champ une fois qu'il est défini comme champ de **fusion** .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour modifier le champ **Fusion** une fois qu'il a été défini, vous devez supprimer l'entrée de réplication sur l'instance du producteur et créer une nouvelle entrée de réplication.

Si le champ **Fusion** n'existe pas sur l'instance du consommateur, l'erreur suivante s'affiche dans le formulaire Ensemble de réplications du consommateur. `L'instance de consommateur ne reconnaît pas le champ de fusion <column_name> comme membre valide de la table <table_name>. Créez ce champ ou activez une transformation avec cette table pour recevoir des mises à jour de la table du producteur vers l'instance du consommateur.`

Transformations

Si la transformation est activée sur l'instance du producteur, le champ **Fusion** de la table cible doit avoir le même nom, le même type et la même longueur. Si l'un de ces paramètres ne correspond pas, une erreur s'affiche.

Si la transformation est activée sur l'instance du producteur, que le mappage n'est pas valide pour le champ **Fusion** et que le consommateur synchronise les entrées, le système affiche une erreur sur le formulaire Ensemble de réplications du consommateur.

Si la transformation est activée pour une entrée de réplication avec un mappage valide du champ **Fusion** , puis que le schéma de table de la table cible est mis à jour afin que le mappage ne soit plus valide, le système affiche une erreur dans le formulaire Entrée de réplication.

Si une entrée de réplication tente d'activer la transformation et qu'il n'existe pas de mappage valide pour le champ **Fusion** entre la table source et la table cible, le système affiche une erreur sur le formulaire d'entrée de réplication.

Réplication de données d'instance installer

Demandez Réplication de données d'instance (Réplication de données d'instance) et préparez-vous en Réplication de données d'instance analysant vos données et en planifiant votre stratégie.

Demander un Réplication de données d'instance abonnement

Le Réplication de données d'instance module d'extension (Réplication de données d'instance) nécessite un abonnement séparé et doit être activé par ServiceNow le personnel.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À partir de la New York mise en production, Réplication de données d'instance est pris en charge. L'ID Réplication de données d'instance du module d'extension est com.glide.idr. Lors de l'achat d'un Réplication de données d'instance abonnement, ServiceNow, Inc. le personnel active également les modules d'extension suivants qui Réplication de données d'instance dépendent de :

- com.snc.db.data_replicate
- com.glide.transform
- com.glide.kmf

Réplication de données d'instance s'exécute uniquement dans ServiceNow les centres de données, ce qui signifie qu'il n'y a aucune prise en charge de l'utilisation de l'IDR avec des instances sur site.

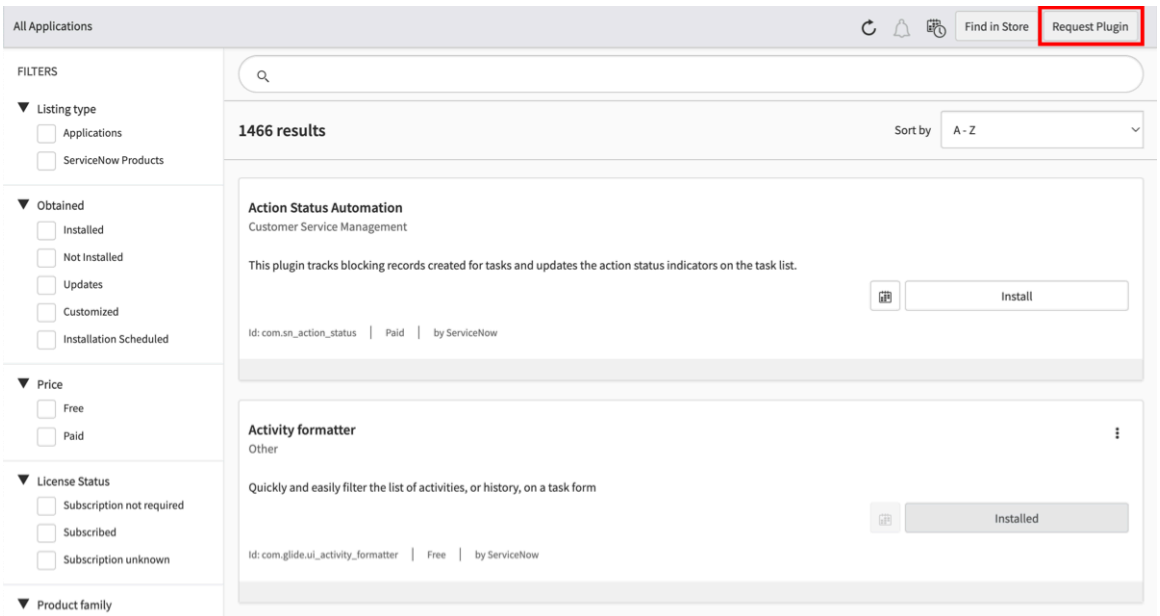
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour acheter un abonnement, contactez votre chargé de clientèle ServiceNow. Le chargé de clientèle peut faire en sorte que le module d'extension soit activé sur les instances de production et de sous-production de votre organisation, en général en quelques jours à peine.

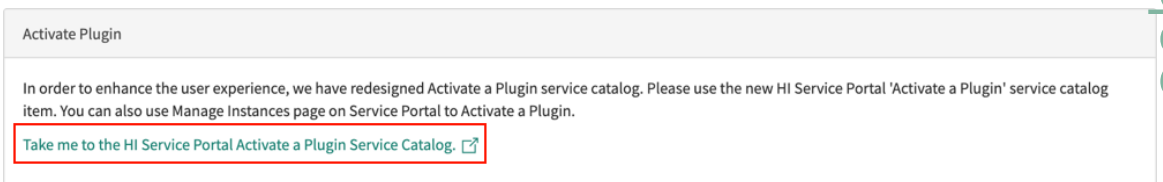
Si vous n'avez pas de chargé de clientèle, si vous décidez de retarder l'activation après l'achat ou si vous souhaitez évaluer le produit sur une instance de sous-production sans frais, suivez ces étapes.

Procédure

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



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



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

Formulaire Activer le module d'extension

Champ	Description
Quelle est votre instance cible	Instance sur laquelle activer le module d'extension.

Traduction automatique

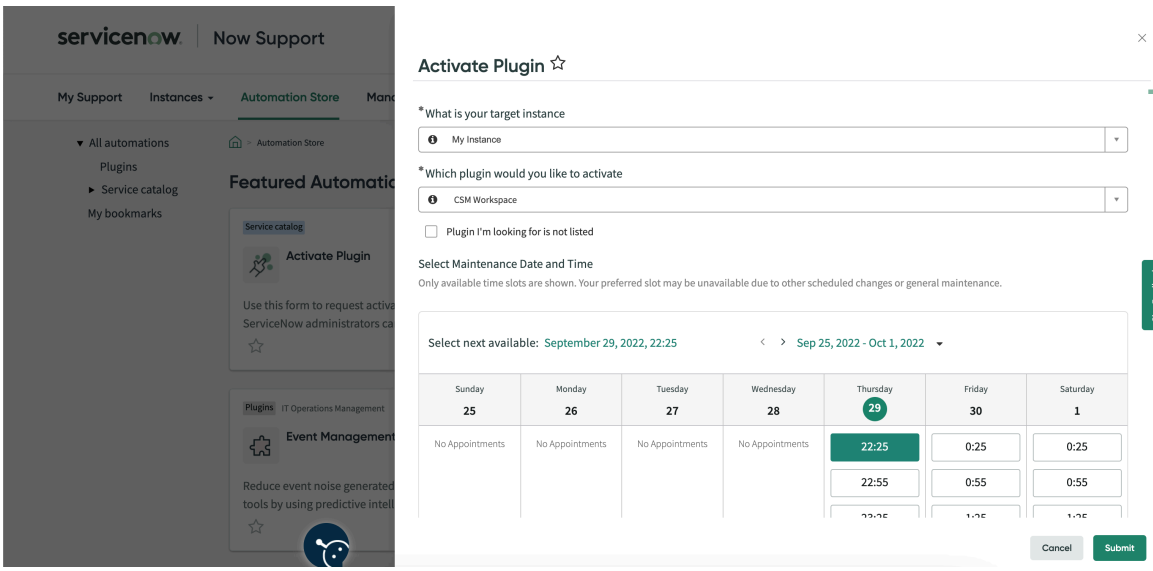
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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

Example

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

Formulaire Activer le module d'extension



Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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

Que faire ensuite

Créez et activez un ensemble de réplications de producteur.

Information associée

Liste des modules d'extension (Xanadu)

Préparation pour Réplication de données d'instance

Avant de configurer Réplication de données d'instance (Réplication de données d'instance), analysez les tables et les colonnes dans les instances de producteur et de consommateur pour réussir la réplication des données.

Choix des tables à répliquer

Avant de créer un ensemble de réplications du producteur, décidez des tables à répliquer. Évitez de répliquer les tables système (tables avec un préfixe sys_). Si vous répliquez des tables système (telles que sys_user, sys_user_group ou sys_user_grmember) qui contiennent des données existantes dans l'instance du consommateur, des échecs d'insertion et de mise à jour peuvent se produire pendant la réplication. Si vous décidez de reproduire ces tables, vous aurez peut-être du travail supplémentaire par la suite pour nettoyer ces tables.

Évitez de répliquer des CMDB tables. La réplication des tables CMDB peut créer des problèmes de performances ou des conséquences imprévues avec la réplication en raison du nombre d'enregistrements concernés. Si vous déterminez que les tables CMDB doivent être répliquées, utilisez des conditions pour limiter le nombre d'enregistrements répliqués et assurez-vous que toutes les colonnes requises sont incluses dans le jeu de réplication.

Pour obtenir la liste des tables que vous devez éviter de répliquer, reportez-vous à la section Tables exclues dans Réplication de données d'instance.

Analyse des hiérarchies de tables

Pour chaque table que vous souhaitez répliquer, déterminez s'il s'agit d'une table parente ou enfant. Si la table appartient à une hiérarchie parent-enfant, décidez si vous souhaitez conserver la hiérarchie et quelle stratégie vous souhaitez utiliser pour déplacer la hiérarchie du producteur vers le consommateur.

Important : Pour préserver l'intégrité des données et vous assurer que les champs de référence sont renseignés sur le consommateur comme prévu, vous devez répliquer toutes les tables parents et enfants de la hiérarchie de tables.

Consultez Conservation de la hiérarchie des tables dans Réplication de données d'instance.

Analyse des relations entre les tables

Pour chaque table que vous souhaitez répliquer, déterminez si la table comporte des champs de référence qui pointent vers d'autres tables. Si vous répliquez une table avec un champ de référence qui pointe vers une autre table, mais que vous n'incluez pas cette table dans votre jeu de réplication, le champ de référence sera vide dans l'enregistrement sur l'instance du consommateur. La réplication des relations entre les tables préserve l'intégrité des données et garantit que les champs de référence sont renseignés sur le consommateur comme prévu.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Organisation des ensembles de réplication

Dans le cadre de la phase de planification, déterminez comment vous souhaitez organiser vos ensembles de réplication et les tables qu'ils contiennent.

- Créez un ensemble de réplications unique pour chaque table. Cette option nécessite plus d'installation, de configuration et de gestion du temps, mais vous permet de mettre en pause la réplication pour une seule table sans affecter les autres tables.
  - La réplication est effectuée en parallèle à l'aide de plusieurs tâches.
  - Les mesures de débit sont plus faciles à suivre avec des ensembles de réplication distincts.
  - Lorsqu'une erreur se produit, la réplication d'une seule table est affectée au lieu de toutes les tables multiples.
- Créez un ensemble de réplications pour un groupe de tables connexes. Cette option est plus facile à configurer et à gérer, mais la supervision et les problèmes potentiels ont un impact sur toutes les tables du groupe.
  - Si vous avez besoin de trouver des informations sur l'état de réplication, le nom logique que vous utilisez pour cet ensemble de réplication peut être plus facile à trouver et à comprendre qu'avec des ensembles de réplication distincts pour chaque table.
  - Si vous souhaitez mettre en pause la réplication, vous pouvez le faire pour l'ensemble du groupe de tables en mettant en pause la réplication à partir d'un ensemble de réplications.
  - Si un problème de réplication se produit sur une table et que la réplication s'arrête, cela arrête la réplication pour toutes les tables du jeu de réplication.

  Si vous décidez de regrouper des tables dans un seul ensemble de réplications, essayez de le limiter à cinq tables ou moins. Si vous avez plus de cinq tables à répliquer, utilisez plusieurs ensembles de réplication avec cinq tables ou moins dans chaque ensemble.

Choix des colonnes à répliquer

Pour chaque table que vous souhaitez répliquer, décidez des colonnes à inclure. Évitez d'inclure chaque colonne dans votre ensemble de réplications par défaut. Au lieu de cela, décidez quelles colonnes sont nécessaires et excluez toutes les colonnes sys_ ou autres colonnes qui sont mises à jour automatiquement par les scripts.

Par exemple, si vous incluez une colonne mise à jour automatiquement et fréquemment par le système, Réplication de données d'instance les données peuvent être répliquées plus souvent que nécessaire. Lorsque le système réplique ces données, cela peut avoir un impact négatif sur l'abonnement de capacité. Consultez régulièrement le tableau de bord **Licence IDR et détails de l'utilisation** pour surveiller le nombre de messages générés par le producteur.

Préparation des tables cibles sur l'instance de consommateur

Par défaut, Réplication de données d'instance utilise le champ sys_id d'un enregistrement comme valeur de recherche pour maintenir la synchronisation des données entre les instances producteur et consommateur. Si la table cible contient des données existantes ou des enregistrements provenant d'importations de données antérieures, les valeurs sys_id du consommateur ne correspondent pas aux sys_ids de l'instance du producteur.

Considérez toujours l'instance du producteur comme la source de la vérité. Pour des résultats de réplication optimaux, suivez les instructions suivantes :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Faites de l'instance de producteur la source de données exclusive pour l'instance de consommateur.
- Avant la réplication, assurez-vous que la table cible dans l'instance de consommateur est vide. Idéalement, les enregistrements initiaux de l'instance cible sont créés à partir de données envoyées exclusivement par le producteur via un ensemble de réplications ou un clone.
- Assurez-vous qu'il n'y a pas d'autres importations de données en cours ou de mises à jour vers les tables cibles sur l'instance du consommateur après le démarrage de la réplication.

Par exemple, si les utilisateurs de LDAP sont importés dans l'instance de consommateur à l'aide d'une autre source de données, les sys_ids de ces enregistrements ne correspondent pas aux valeurs sys_id de l'instance du producteur. Dans ce scénario, les enregistrements d'utilisateurs existants dans la table cible sur le consommateur ne sont pas mis à jour et des enregistrements en double sont créés.

Si cela ne peut être évité, nettoyez les tables sur l'instance du consommateur avant la réplication. Vous devez supprimer les enregistrements de la table cible ou vous assurer que les valeurs de sys_id dans producteur et consommateur sont identiques.

Vous pouvez également utiliser un champ **de fusion** personnalisé pour identifier les enregistrements uniques (au lieu de la colonne de sys_id par défaut) pour la réplication. Utilisez une colonne **Fusion** personnalisée lorsque les enregistrements de l'instance de consommateur ont un sys_id différent pour les mêmes enregistrements sur l'instance du producteur. Pour plus d'informations sur l'utilisation d'une **fusion** personnalisée, reportez-vous à la section Fusionner des colonnes dans Réplication de données d'instance.

Examen des règles métier

Vous pouvez utiliser des règles métier pour déclencher des workflows après la réplication, comme l'envoi d'une notification ou la validation des données répliquées. Examinez toutes les règles métier sur l'instance consommateur qui pourraient empêcher l'utilisateur idr.system d'insérer, de mettre à jour ou de supprimer des enregistrements dans la table cible.

Si des défaillances liées aux règles métier se produisent, elles apparaissent dans le **Réplication de données d'instance** > **Erreur de charge de réplication** sur l'instance du consommateur. Affichez le champ **Message d'erreur** pour plus de détails sur le script à l'origine de l'échec.

Avec la réplication bidirectionnelle, les enregistrements créés sur l'instance du producteur sont répliqués vers une instance du consommateur et vice versa. Lorsque l'enregistrement est inséré sur l'instance de consommateur et qu'il déclenche une règle métier qui met à jour l'enregistrement, cette mise à jour n'est pas répliquée vers l'instance du producteur.

Examen des ACL

Vérifiez les ACL en place sur la table cible dans l'instance de consommateur pour vous assurer que les Réplication de données d'instance données peuvent être répliquées avec succès. Vérifiez que l'utilisateur idr.system dispose des rôles appropriés pour la table cible.

Si des défaillances liées aux ACL se produisent, elles apparaissent dans le fichier **Réplication de données d'instance** > **Erreur de charge de réplication** sur l'instance du consommateur. Affichez le champ **Message d'erreur** pour plus de détails sur l'ACL à l'origine de la défaillance.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Examen des politiques de données

Examinez toutes les politiques de données en place sur la table cible dans l'instance de consommateur pour vous assurer qu'elles Réplication de données d'instance peuvent répliquer les données avec succès. Confirmez que les données que vous répliquez sont conformes à la politique de données.

Si des défaillances liées aux politiques de données se produisent, elles apparaissent dans le **Réplication de données d'instance** > **Erreur de charge de réplication** sur l'instance du consommateur. Consultez le champ **Message d'erreur** pour plus de détails sur la politique de données à l'origine de l'échec.

Conservation de la hiérarchie des tables dans Réplication de données d'instance

Décidez si vous souhaitez répliquer une hiérarchie de tables parent-enfant et quelle stratégie utiliser pour répliquer les données dans Réplication de données d'instance (Réplication de données d'instance).

Avant de créer un jeu de réplication, déterminez si la table que vous souhaitez répliquer fait partie d'une hiérarchie de tables parent-enfant. Si c'est le cas, décidez si vous souhaitez conserver la hiérarchie et si vous souhaitez répliquer les données du point de vue parent (en conservant uniquement les colonnes appartenant à la table parente) ou du point de vue enfant (en conservant toutes les colonnes appartenant aux tables enfants). Passez en revue les stratégies disponibles suivantes.

Stratégie 1 : conserver l'ensemble de la hiérarchie et répliquer les colonnes enfants

Vous pouvez conserver l'ensemble de la hiérarchie, y compris toutes les colonnes de la table enfant, en créant une entrée sortante pour chaque table enfant et en spécifiant un filtre sys_class_name pour chaque table enfant.

Par exemple, pour répliquer la table Tâche et vous assurer que toutes les colonnes de toutes les tables enfants sont incluses, spécifiez les éléments suivants :

Entrées sortantes

Table	Filtre
Tâche	sys_class_name=tâche
Incident	sys_class_name=incident
Problème	sys_class_name=problème
Demande de changement	sys_class_name=changement

Et ainsi de suite, pour toutes les tables enfants, y compris les filtres avec chaque table pour le sys_class_name.

Avec cette stratégie, des enregistrements sont insérés dans chaque table enfant du consommateur, y compris les données des colonnes qui appartiennent à chaque table enfant du producteur.

Stratégie 2 : conserver la hiérarchie, mais ne pas répliquer les colonnes enfants

Pour conserver la hiérarchie mais uniquement répliquer les colonnes de la table parente, répliquez la table parente et incluez le champ Nom de classe [sys_class_name] dans la liste **Champs inclus** . L'inclusion du champ Nom de classe maintient la distinction entre les enregistrements parents et enfants sur l'instance de consommateur.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Par exemple, si vous souhaitez répliquer la table Tâche et ses enfants (Incident, Problème, Demande de changement), mais uniquement les colonnes qui appartiennent à la table Tâche, spécifiez les éléments suivants :

Entrée sortante

Table	Champs inclus
Tâche	Nom de classe

Dans cette stratégie, la colonne sys_class_name de la table Tâche consommateur reçoit des entrées pour la table parente (tâche) et les tables enfant (incident, problème et changement), et les enregistrements sont insérés dans les tables enfants respectives sur le consommateur. Toutefois, sans le filtre sys_class_name, les colonnes propres à chaque table enfant ne sont pas répliquées.

Stratégie 3 : ignorer la hiérarchie et répliquer uniquement les données de la table parente

Pour ignorer la hiérarchie et répliquer uniquement des enregistrements parents, répliquez la table parente et excluez le champ Nom de classe [sys_class_name] de la liste **Champs inclus** . L'exclusion du champ Nom de la classe supprime la distinction entre les enregistrements parents et enfants sur l'instance de consommateur. Tous les enregistrements répliqués sur le consommateur seront des enregistrements de table parente.

Par exemple, si vous souhaitez répliquer des enregistrements à partir de la table de tâches et considérer simplement tous les enregistrements comme des tâches à des fins de génération de rapports ou d'audit, spécifiez les éléments suivants :

Entrée sortante

Table	Champs inclus
Tâche	Tous les champs à l'exception du nom de classe

Dans cette stratégie, lorsque vous répliquez la table Tâche, tous les enregistrements répliqués ont une valeur de tâche dans la colonne sys_class_name et aucune colonne appartenant aux tables enfants n'est répliquée.

Modification du comportement hérité

Vous pouvez répliquer la hiérarchie complète des tables parent-enfant dans des ensembles de réplications créés avant , Utahmais vous devez créer des entrées sortantes distinctes pour chaque table et inclure le filtre de sys_class_name correspondant à chaque table. Cela signifie que vous pouvez utiliser la stratégie 1 ci-dessus pour reproduire la hiérarchie, mais pas les stratégies 2 ou 3.

Sinon, vous pouvez utiliser n'importe quelle stratégie en modifiant l'ensemble de réplications du producteur et en changeant la valeur du champ **Utiliser le nom de la table** sur Vrai. Notez que ce champ est masqué par défaut et que vous devez l'ajouter à votre formulaire Ensemble de réplications du créateur pour pouvoir le modifier. Le champ **Utiliser le nom de la table** est défini par défaut sur Vrai pour tous les nouveaux ensembles de réplications du producteur que vous créez à partir de la version Utah.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mise à niveau des ensembles de réplication hérités vers V2 dans Réplication de données d'instance

Vous pouvez améliorer le traitement des messages et les performances de réplication en mettant à niveau vos Réplication de données d'instanceRéplication de données d'instanceensembles de réplication hérités () vers V2.

Les ensembles de réplication V2 utilisés Réplication de données d'instance pour le transport et la Service de messagerie Hermes livraison de messages Kafka, qui répliquent les données plus rapidement, à grande échelle et avec une grande fiabilité. Il Service de messagerie Hermes s'agit d'une fonctionnalité automatiquement activée lorsque le Réplication de données d'instance module d'extension Now Platform (com.glide.idr) est activé.

Vous pouvez mettre à niveau vos ensembles de réplications hérités éligibles vers V2 pour profiter de ces avantages. La mise à niveau des ensembles de réplication de l'héritage vers la V2 est un processus transparent. La réplication active des données du producteur vers le consommateur se poursuit tout au long de la mise à niveau, ce qui signifie que vous n'avez pas besoin de mettre en pause la réplication avant de commencer. La réplication continue d'utiliser les ensembles de réplications V2 une fois la mise à niveau terminée.

Remarque : Les données envoyées à partir d'un ensemble de réplications du créateur V2 sont conservées dans la file d'attente des messages pendant 24 heures.

Éligibilité à la mise à niveau

Les ensembles de réplication hérités peuvent être mis à niveau vers V2 lorsque l'instance du producteur et l'instance du consommateur sont toutes deux activées Utah ou supérieures. Notez que certains Utah ensembles de réplication hérités ne sont pas éligibles à la mise à niveau vers V2, en fonction de leur configuration (par exemple, le jeu de réplication ne peut pas être bidirectionnel ou discret).

Vous pouvez confirmer l'éligibilité à la mise à niveau en affichant l'ensemble de réplications du créateur et en cochant la colonne **Éligibilité à la mise à niveau** dans la liste connexe Abonnements du consommateur.

- Si la valeur de chaque consommateur abonné est **éligible**, vous pouvez commencer le processus de mise à niveau en suivant les étapes de la section Mettre à niveau les ensembles de réplication hérités dans Réplication de données d'instance.
- Si la valeur d'un consommateur abonné n'est **pas éligible**, cela signifie que l'instance de consommateur n'est pas activée Utah ou supérieure, ou que l'ensemble de réplication du consommateur est activé Utah, mais n'est pas éligible à la mise à niveau vers V2 en raison de sa configuration.

Pour plus d'informations sur les types de jeux de réplication hérités éligibles à la mise à niveau dans Utah, reportez-vous à la rubrique « Mise à niveau des ensembles de réplication hérités vers V2 » dans la Utah version de la Réplication de données d'instance documentation.

Compatibilité

Si vous mettez à niveau un ensemble de réplications du producteur vers V2, vous devez également mettre à niveau les jeux de réplications du consommateur abonnés vers V2 pour tirer parti des améliorations du traitement V2. Si vous ne mettez pas à niveau les consommateurs vers V2, ils continuent à consommer les messages de l'ensemble de réplications du producteur hérité.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mettre à niveau les ensembles de réplication hérités dans Réplication de données d'instance

Répliquez de gros volumes de données plus rapidement et de manière plus fiable en mettant à niveau vos Réplication de données d'instanceRéplication de données d'instance() ensembles de réplication producteur et consommateur hérités vers V2.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Sur l'instance du producteur, accédez à **Réplication de données d'instance** > **Ensembles de réplications du producteur**.
2. Sélectionnez un ensemble de réplications du créateur que vous souhaitez mettre à niveau.
3. Vérifiez que l'ensemble de réplications du créateur est éligible à la mise à niveau en vérifiant la colonne **Éligibilité à la mise à niveau** sur la liste connexe Abonnements du consommateur.
   - Si la valeur de chaque consommateur est **éligible**, vous pouvez mettre à niveau l'ensemble de réplication.
   - Si la valeur pour un consommateur **n'est pas éligible**, cela signifie que l'instance de consommateur n'est pas activée Utah ou supérieure, ou que l'ensemble de réplication du consommateur est activé Utah, mais n'est pas éligible à la mise à niveau vers V2 en raison de sa configuration. Consultez Éligibilité à la mise à niveau pour plus d'informations.
4. Créez un ensemble de réplications du producteur V2.

   a. Dans le formulaire Ensemble de réplications du producteur, sélectionnez **Mettre à niveau**.

   b. Dans la boîte de dialogue, acceptez le nom par défaut ou entrez un nom d'ensemble de réplications unique.
   Par défaut, le système ajoute -V2 au nom d'ensemble de réplications hérité, mais vous pouvez utiliser n'importe quel nom d'ensemble valide pour différencier la version V2 de la version héritée.

   c. Sélectionnez **OK**.

   L'ensemble de réplications du producteur hérité est copié pour créer un ensemble de réplications du producteur V2. L'instance de producteur envoie des métadonnées à l'instance de consommateur, ce qui vous permet de mettre à niveau l'ensemble de réplications du consommateur hérité.
5. Sur l'instance de consommateur, accédez à **Réplication de données d'instance** > **Ensembles de réplications du consommateur**.
6. Sélectionnez l'ensemble de réplications du consommateur hérité abonné à l'ensemble de réplications du créateur que vous avez mis à niveau.
7. Mettez à niveau l'ensemble de réplications du consommateur hérité.
   Si le bouton **Commencer la mise à niveau** n'apparaît pas sur le formulaire Ensemble de réplications du consommateur, renvoyez les métadonnées à partir de l'ensemble de réplications du producteur :
   a. Sélectionnez **Commencer la mise à niveau**.
   b. Sur l'instance du producteur, accédez à **Réplication de données d'instance** > **Ensembles de réplications du producteur**.
   c. Sélectionnez le nouvel ensemble de réplications du producteur V2.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. Cochez la case en regard de l'abonnement consommateur dans la liste connexe Abonnements consommateurs.

e. Sélectionnez **Actions sur les lignes sélectionnées** .

f. Sélectionnez **Renvoyer les métadonnées**.
Le jeu de réplication du consommateur V2 est créé et l'instance du producteur envoie des entrées de réplication des métadonnées à l'instance du consommateur. Une fois toutes les entrées reçues, le bouton **Démarrer l'exécution d'essai** s'affiche sur le formulaire Ensemble de réplications du consommateur.

8. Confirmez que l'instance de consommateur peut se connecter au et que la réplication réussit en sélectionnant Démarrer l'exécution Service de messagerie Hermes **d'essai**.
Les données sont consommées à partir de la rubrique Kafka par l'instance de consommateur, mais ne sont pas encore conservées dans la base de données.
9. Activez l'ensemble de réplications du consommateur V2 en sélectionnant **Terminer la mise à niveau**.

   Remarque : Si le bouton **Terminer la mise à niveau** n'apparaît pas sur le formulaire Ensemble de réplications du consommateur, contactez Service et assistance client.

   Le jeu de réplication du consommateur V2 est activé et le jeu de réplication du consommateur hérité est automatiquement désactivé.
10. Une fois que tous les consommateurs abonnés ont été mis à niveau vers V2, désactivez l'ensemble de réplications du producteur hérité.

    Remarque : Les ensembles de réplication des consommateurs hérités cessent de consommer lorsque vous désactivez le créateur hérité. Vous devez donc vous assurer que tous les consommateurs abonnés sont mis à niveau vers V2 avant de le désactiver.

    a. Sur l'instance du producteur, accédez à **Réplication de données d'instance** > **Ensembles de réplications du producteur**.

    b. Sélectionnez l'ensemble de réplications du producteur hérité que vous avez mis à niveau.

    c. Sélectionner **Désactiver**.

    d. Confirmez la désactivation en **sélectionnant OK**.

Résultats
Les ensembles de réplication du producteur et du consommateur hérités sont mis à niveau vers V2. La réplication des données se poursuit en fonction du dernier ID de message qui a été traité par l'ensemble de réplication hérité.

Annulation d'une mise à niveau dans Réplication de données d'instance

Si un problème survient lors d'une mise à niveau vers V2, la mise à niveau est annulée dans Réplication de données d'instance (Réplication de données d'instance).

Si vous mettez à niveau un ensemble de réplications hérité vers V2 et qu'un problème survient avec la mise à niveau, la mise à niveau est automatiquement annulée pour garantir la cohérence des données. Si un retard de traitement est à l'origine du problème, vous pouvez réessayer la mise à niveau.

Par exemple, lorsque l'instance de consommateur identifie le message le plus récent dans la rubrique héritée, mais ne trouve pas ce même message dans la Hermes rubrique, la mise à niveau est annulée. L'instance de consommateur continue de traiter la rubrique héritée jusqu'à ce que vous tentiez à nouveau la mise à niveau. Si vous tentez à nouveau la mise à

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

niveau et que l'instance de consommateur trouve le message le plus récent dans la Hermes rubrique, la mise à niveau se poursuit et le traitement commence uniquement à partir de la Hermes rubrique.

Configuration de la réplication de données d'instance

Configurez les ensembles de réplication du créateur et du consommateur, puis modifiez les enregistrements ou les mappages selon les besoins dans Réplication de données d'instance (Réplication de données d'instance).

Créer un ensemble de réplications du producteur dans Réplication de données d'instance

Spécifiez les tables et les colonnes de l'instance du producteur que vous souhaitez répliquer dans Réplication de données d'instance (Réplication de données d'instance).

Avant de commencer
Vérifiez que les instances de producteur et de consommateur appartiennent au même client.

Planifiez votre stratégie de réplication de données en examinant les considérations importantes décrites à la section Préparation pour Réplication de données d'instance.

Rôle requis : idr_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La création de l'ensemble de réplication du créateur est la première étape de la configuration Réplication de données d'instance. L'amorçage est le téléchargement initial de tous les enregistrements de l'ensemble de réplications du créateur vers les tables de l'ensemble de réplications du consommateur. Après amorçage, Réplication de données d'instance (Réplication de données d'instance) réplique uniquement les mises à jour de données. Les limites d'implantation sont les suivantes :

- La taille maximale de l'enregistrement est de 32 Mo.
- La taille maximale d'amorçage est de 3 millions d'enregistrements.

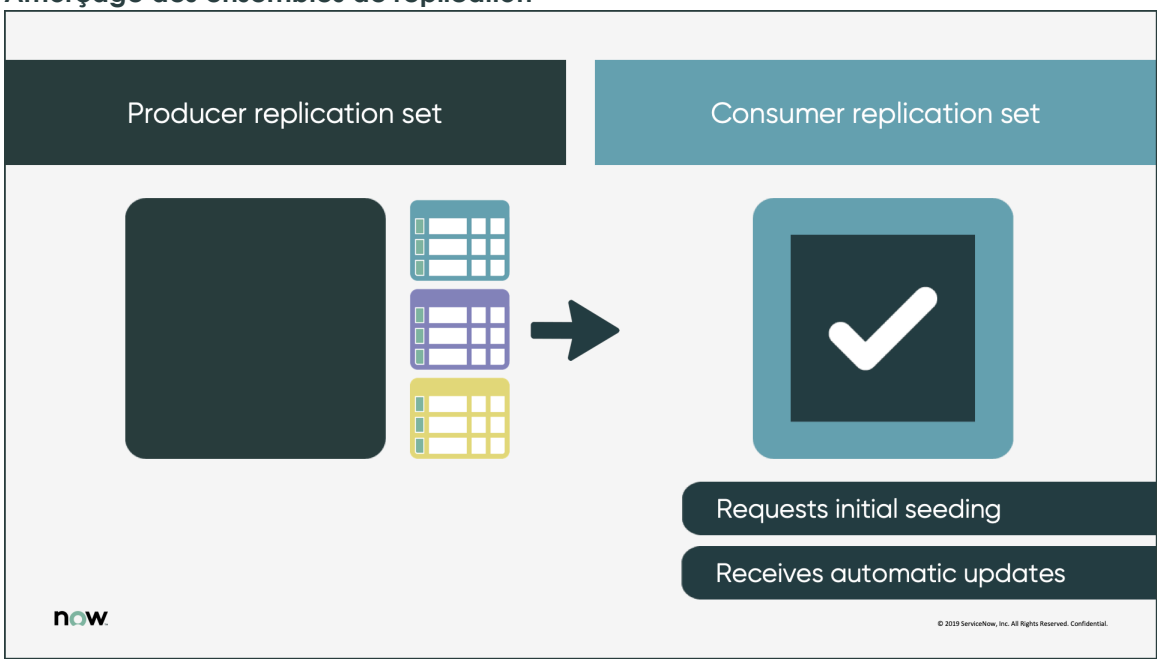
  Remarque : Si votre ensemble de réplication contient plus de 3 millions d'enregistrements, l'amorçage ne peut pas démarrer. Pour résoudre ce problème, divisez le jeu de réplication en plusieurs ensembles de réplication avec moins d'enregistrements dans chacun ou utilisez un amorçage partiel.

- Le temps maximum d'ensemencement est de 7 jours.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Amorçage des ensembles de réplication



Procédure

1. Sur l'instance du producteur, accédez à **Réplication de données d'instance** > **Ensembles de réplications du producteur** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Ensemble de réplications du producteur

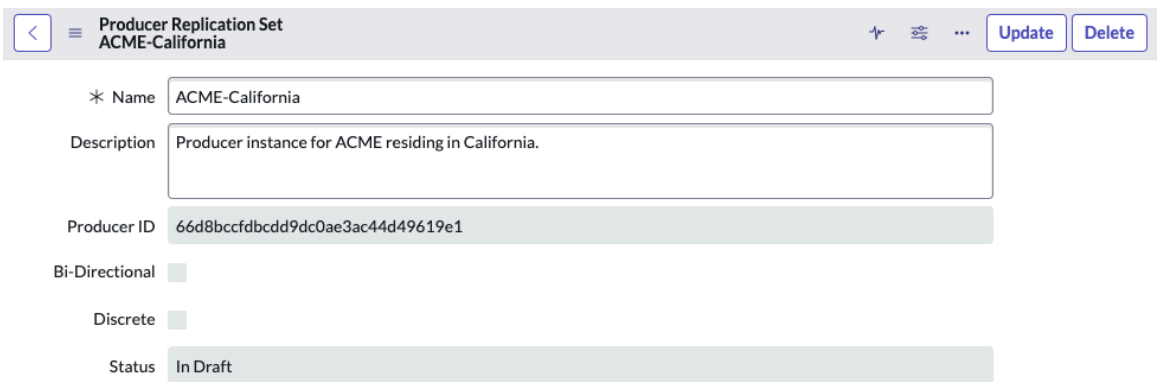
Champ	Description
Nom	Les noms ne peuvent contenir que des caractères alphanumériques et des traits d'union. **Remarque :** L'ensemble de réplications du consommateur doit avoir le même nom que l'ensemble de réplications du producteur, de sorte que le nom ne doit pas être spécifique au producteur.
Bidirectionnel	Option permettant d'activer la réplication bidirectionnelle sur les instances des consommateurs. La réplication bidirectionnelle permet aux changements apportés aux enregistrements effectués sur l'instance du consommateur de se propager à l'instance du producteur. Si vous souhaitez configurer un jeu de réplication du créateur avec bidirection pour les instances de consommateur, reportez-vous à la section Réplication bidirectionnelle.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Discret	Option permettant d'activer un mappage discret à partir d'un ensemble de réplications du producteur. Ce mappage distingue différentes instances de consommateur. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Créer des mappages discrets pour un ensemble de réplications de producteur.
Description	Description de l'ensemble de réplication.
Jeu d'entrées	Ensemble d'entrées sortantes. Si vous avez importé un ensemble de mises à jour d'une autre instance ou si vous en avez créé un précédemment sur votre instance, vous pouvez choisir un ensemble d'entrées existant.

Une fois que vous avez soumis le formulaire Ensemble de réplications du producteur, le système génère automatiquement l'ID du producteur. Le champ **ID du producteur** identifie l'instance du producteur dans le système.



3. Pour ajouter des entrées sortantes à votre ensemble de réplications de créateur, cliquez sur l'onglet **Entrées sortantes** , puis cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour chaque entrée sortante, vous devez sélectionner une table source à partir de l'instance du créateur afin de répliquer les enregistrements de données. Vous pouvez également sélectionner des colonnes de table associées, inclure des pièces jointes aux enregistrements et définir des conditions de filtre pour chaque table source.

Formulaire d'entrée de réplication

Champ	Description
Nom de la table source	Nom de l'une des tables sur l'instance de producteur à répliquer. Par exemple, Disque SAN [cmdb_ci_san_disk].
Filtre	Critères de filtre pour contrôler les enregistrements de la table que le système est en train de répliquer. ◦ Utilisez le filtre pour limiter le nombre d'enregistrements dans votre ensemble de réplication. Par exemple, si la table contient un champ **Actif** , ajoutez une condition de filtre telle que **[Actif] [est] [Vrai]** pour répliquer uniquement les enregistrements actifs.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	◦ Si vous souhaitez reproduire et conserver une hiérarchie de tables parentes et enfants, ajoutez un filtre pour la colonne sys_class_name à chaque entrée sortante. Cela garantit que toutes les colonnes de la table enfant sont répliquées, et pas seulement les colonnes parentes. Par exemple, pour reproduire à la fois la table parente Tâche [task] et la table enfant Incident [incident], vous devez ajouter **[Type de tâche] [est] [Tâche]** comme filtre dans l'entrée de la table parente et **[Type de tâche] [est] [Incident]** comme filtre dans l'entrée de table enfant. Dans cet exemple, le type de tâche est l'étiquette de la colonne sys_class_name de chaque table. Pour plus de détails, voir Conservation de la hiérarchie des tables dans Réplication de données d'instance.
Inclure les pièces jointes	Option permettant de répliquer les fichiers associés aux enregistrements que vous répliquez.
Champs inclus	Champs à inclure. Déplacez les champs de table dans la colonne Sélectionné pour les répliquer ou dans la colonne Disponible pour empêcher leur réplication. **Remarque :** Le système doit répliquer certains champs, tels que **sys_id (obligatoire).** Le système ne peut pas répliquer certains champs, tels que **Edge Encrypted** et **Password1**. Ils n'apparaissent dans aucune des deux colonnes.
Activer la fusion personnalisée	Option vous permettant de choisir un champ autre que le champ **de sys_id** par défaut pour fusionner IDR.
Champ de fusion	Choisissez un champ à utiliser pour fusionner IDR. Seuls des champs uniques sont disponibles. Consultez Fusionner des colonnes dans Réplication de données d'instance. Ce champ s'affiche uniquement si vous sélectionnez **Activer la fusion personnalisée**.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

   Remarque : Si la table que vous ajoutez à l'ensemble de réplication comporte des tables enfants, ajoutez les tables enfants à l'ensemble de réplications pour préserver l'intégrité des données.

6. Répétez l'étape 3 pour chaque table que vous souhaitez inclure dans le jeu de réplication. Une fois soumis, le bouton **Activer** est ajouté au formulaire.
7. Sélectionnez **Activer**.
   La réplication ne peut pas se produire tant que vous n'avez pas lié l'ensemble de réplications du producteur à un ou plusieurs ensembles de réplications du consommateur. L'activation de l'ensemble de réplication du producteur rend les données du producteur disponibles pour la réplication vers les consommateurs.
8. Sélectionnez le lien connexe **Configuration des notifications** et choisissez un onglet pour configurer les détails de la notification.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Quand envoyer	Spécifiez les conditions d'envoi d'une notification. ◦ **Enregistrement inséré ou mis à jour** : vous pouvez envoyer des notifications lorsque des enregistrements sont mis à jour ou insérés. ◦ **Event is triggered (L'événement est déclenché**) : spécifiez le type d'événement qui envoie la notification. ◦ **Déclenché :** une notification est envoyée lorsqu'elle est déclenchée par un ServiceNow® Studio de workflow flux. Pour plus d'informations, consultez Studio de workflow .
Qui recevra	Envoyez des notifications à des utilisateurs, des groupes ou des groupes d'utilisateurs dans les champs de l'enregistrement ServiceNow qui génère la notification.
Ce qu'il contiendra	Vous pouvez choisir un modèle d'e-mail pour renseigner le HTML d'objet et de message. Vous pouvez également remplacer le modèle et personnaliser le texte comme il convient.
Ce que le résumé contiendra	Si vous sélectionnez **Autoriser la synthèse**, vous pouvez configurer un intervalle de synthèse d'e-mail via le module Intervalle de synthèse de la notification système.

9. Sélectionnez **Mettre à jour**.
10. Pour afficher un aperçu de la notification, sélectionnez **Prévisualiser la notification**.
11. Pour ignorer l'ensemble de réplications du producteur, sélectionnez **Supprimer**.

Résultats

Le créateur est prêt à envoyer les données spécifiées dans le jeu de réplication à une ou plusieurs instances de consommateur.

Que faire ensuite

- Pour plus d'informations sur la création et l'activation de l'ensemble de réplications du consommateur, consultez Créer et activer un ensemble de réplications du consommateur.
- Pour plus d'informations sur l'octroi de l'accès aux données de réplication, reportez-vous à la section Accorder l'accès aux données de réplication.

  Après avoir créé un ensemble de réplications du consommateur, vous devez demander l'autorisation de recevoir les données de réplication du producteur. Reportez-vous à la rubrique Accorder l'accès aux données de réplication pour savoir comment accorder ou refuser l'accès.

- Si vous estimez qu'un ensemble de consommateurs ne doit plus recevoir de données de réplication, vous pouvez révoquer l'accès de l'ensemble de consommateurs.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un ensemble de réplications du consommateur pour Réplication de données d'instance

Créez un ensemble de réplications du consommateur pour spécifier les tables et colonnes d'une instance de consommateur qui reçoivent les données du producteur dans Réplication de données d'instance (Réplication de données d'instance).

Avant de commencer

- Créez et activez un ensemble de réplications de producteur.
- Assurez-vous que les instances producteur et consommateur se trouvent dans la même région géographique et appartiennent au même client.
- Rôle requis : idr_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez un ensemble de réplications du consommateur et liez-le à un ensemble de réplications du producteur. Réplication de données d'instance réplique les données du producteur vers les tables et colonnes de table du même nom sur l'instance du consommateur. L'administrateur de l'ensemble de réplications du producteur doit accorder à l'instance consommateur l'accès aux données de réplication.

Si l'administrateur de l'ensemble de réplications du producteur génère une nouvelle clé de chiffrement, la valeur de la clé de chiffrement stockée dans l'ensemble de réplications du consommateur peut ne pas être automatiquement mise à jour. En l'absence de mise à jour, la réplication s'arrête. Pour restaurer l'accès, consultez Restaurer l'accès aux données de réplication.

Procédure

1. Sur une instance de consommateur, accédez à **Réplication de données d'instance** > **Ensembles de réplications du consommateur**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Ensemble de réplications du consommateur

Champ	Description
URL de l'instance du producteur	URL de l'instance du producteur. Par exemple, https://<producer_instance>.servicenow.com.
Nom de l'ensemble de réplications du producteur	Nom de l'ensemble de réplications du consommateur. Le nom du consommateur doit correspondre au nom du producteur. Obtenir le nom auprès de l'administrateur du producteur.
Description	Description du but de la réplication.

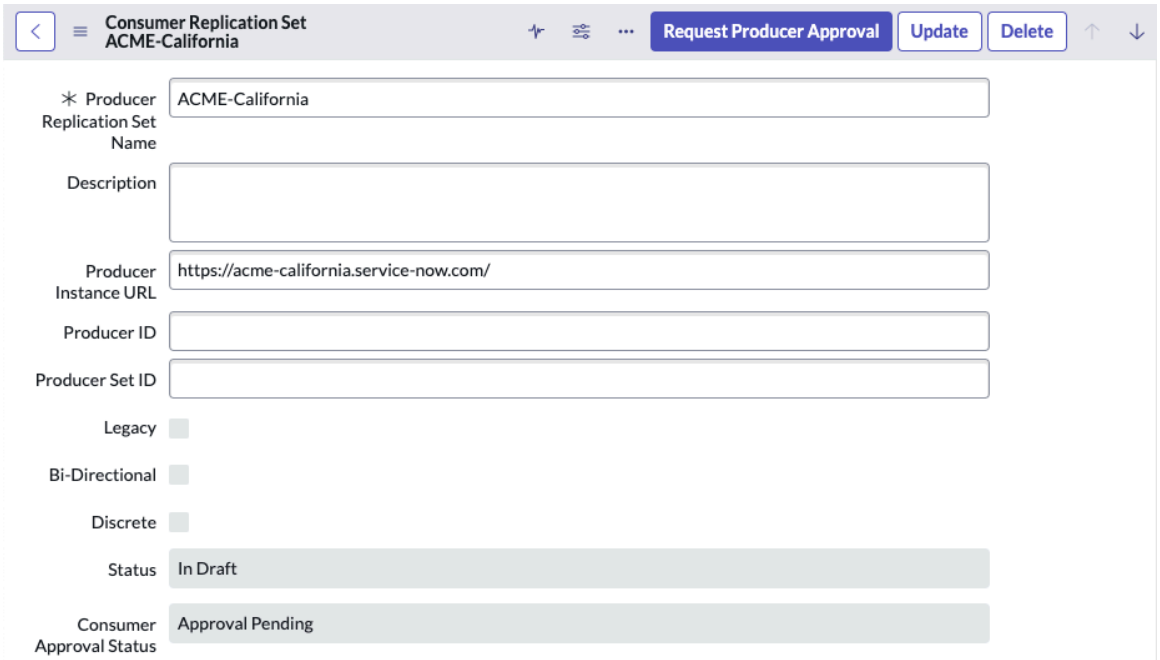
4. Sélectionnez **Soumettre**.
   La liste de tous les ensembles de réplications du consommateur s'affiche. Le système envoie une demande à l'administrateur de l'ensemble de réplications du producteur pour approuver ou refuser votre demande de clé de chiffrement partagée.

Avertissement : Ne modifiez aucune des valeurs.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Dans la liste de tous les ensembles de réplications du consommateur, sélectionnez le jeu de réplication.
   L'ensemble de réplications du consommateur affiche les informations du jeu de réplications.



   L'état de l'approbation du consommateur indique Approbation en attente.
   L'administrateur producteur doit approuver votre demande en tant que consommateur.

   Remarque : Si vous recevez un message d'erreur indiquant que votre clé de chiffrement ne fonctionne pas, contactez Service et assistance client.

6. Patientez jusqu'à ce que l'administrateur producteur approuve la demande.
   L'état de l'approbation du consommateur devient Approuvé. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Accorder l'accès aux données de réplication.
7. Actualisez la page du navigateur.
   Le système remplace le bouton **Demander l'approbation du créateur** par le bouton **Activer** .
8. Pour mettre à jour la configuration des entrées de réplication du consommateur sur le consommateur afin qu'elle corresponde à la configuration du créateur après avoir reçu la confirmation, cliquez sur le lien connexe **Synchroniser les entrées de réplication** .
   Si vous ne voyez pas cette option, actualisez la page.
   Une boîte de dialogue confirme la synchronisation. Les tables que vous sélectionnez pour la réplication dans l'ensemble de réplications du créateur sont répliquées dans l'ensemble de réplications du consommateur et s'affichent dans l'onglet **Entrées entrantes** . L'amorçage initial de toutes les données de table peut prendre un certain temps. Après l'amorçage initial, seules les mises à jour de données sont répliquées vers les ensembles de réplication du consommateur. Pour plus d'informations sur l'amorçage, consultez Amorçage d'une instance de consommateur.
9. Pour configurer qui reçoit les notifications de réplication, cliquez sur le lien connexe **Configuration des notifications** .
10. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Notification d'erreur d'ensemble de réplications

Champ	Description
Quand envoyer	Déclencheur pour l'envoi d'une notification.
Qui recevra	Personne qui reçoit les notifications.
Ce qu'il contiendra	Contenu de la notification.

11. Sélectionnez **Mettre à jour**.
12. Activez l'ensemble de réplication du consommateur.
    a. Sélectionnez l'ensemble de réplications du consommateur que vous souhaitez activer.
    b. Ouvrez l'onglet **Entrées entrantes** .
    c. Sélectionnez **Activer**.

    Au bout d'un certain temps, l'état est Réplication active et les boutons **Amorçage partiel** et **Amorçage complet** s'affichent. Avec les deux options d'amorçage, Réplication de données d'instance génère des pistes d'audit de toutes les mises à jour d'enregistrements. Si vous rencontrez une erreur lors de l'amorçage, voir Corriger les erreurs d'amorçage. Pour plus d'informations sur l'amorçage, consultez Amorçage d'une instance de consommateur.
13. Facultatif : Pour ignorer votre demande d'amorçage avant de cliquer sur **Activer** :
    a. Dans l'onglet **Demandes d'amorçage** , cliquez sur une demande d'amorçage.
    b. Sur le formulaire de demande d'implantation, cliquez sur **Annuler**.
14. Facultatif : Pour modifier le comportement du consommateur, cliquez sur le nom d'une table source dans l'onglet **Entrées entrantes** .

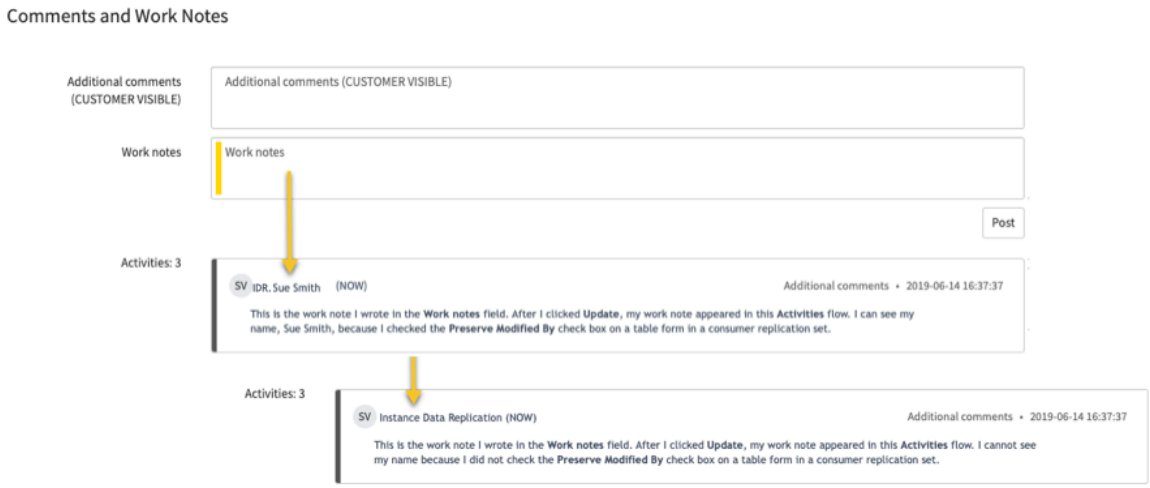
    a. Pour conserver le nom d'utilisateur dans une entrée d'activités, sélectionnez l'option **Conserver les modifiés par** sur le formulaire d'entrée entrante.

    (Optional) Par exemple, le champ **Notes de travail** est un type d'activité dans les enregistrements de demande de changement. Lorsqu'un utilisateur met à jour une demande de changement, la note de travail bascule dans le flux d'activités.

    - Si vous ne sélectionnez pas **Conserver les modifications par**, Réplication de données d'instance apparaît à la place du nom d'utilisateur dans les enregistrements de consommateur.
    - Si vous sélectionnez **Conserver les modifications par**, l'utilisateur qui a mis à jour la demande de changement est identifié dans l'entrée et son nom est Réplication de données d'instance ajouté au système.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Lors de la réplication des changements, **l'option Conserver modifié par** affecte les valeurs des champs système **Mis à jour par**, **Mis à jour**, **Créé** et **Créé par** :

- Lorsque **l'option Conserver modifié par** est activée et que vous incluez des champs système dans l'entrée de réplication du producteur, les valeurs des champs du système du producteur sont répliquées dans les enregistrements du consommateur. Si vous n'incluez pas les champs système dans l'entrée de réplication du producteur, les valeurs système par défaut de l'instance du consommateur sont utilisées à la place.
- Lorsque **l'option Conserver modifié par** est désactivée, les valeurs de champ système par défaut de l'instance du consommateur sont utilisées, ce qui signifie qu'elles peuvent ne pas correspondre aux valeurs de champ système dans les enregistrements sur le créateur.

Lors de l'amorçage des données, le paramètre **Conserver modifié par** n'a aucun effet :

- Si vous incluez des champs système dans l'entrée de réplication du producteur, les valeurs de champ du système producteur apparaissent dans les enregistrements d'amorçage.
- Si vous n'incluez pas les champs système dans l'entrée de réplication du producteur, les valeurs null s'affichent dans les champs système pour les enregistrements extraits.

b. Pour exécuter des workflows de gestion après une réplication, sélectionnez l'option **Exécuter la règle métier** .

(Optional) Une règle métier est un script côté serveur associé à une table. Utilisez des règles métier pour déclencher les workflows associés aux réplications, tels que l'envoi d'une notification ou la validation des données répliquées. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Déclencher des workflows après la réplication.

c. Pour répliquer les données des tables de producteurs dans des tables portant des noms différents sur l'instance de consommateur, cliquez sur **Activer la transformation**. Pour plus d'informations, consultez Transformer les données de réplication.

d. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Les instances de consommateur contiennent, au minimum, les données actuelles dans les tables de l'ensemble de réplications du producteur. Les instances de consommateur sont maintenant prêtes à accepter les mises à jour de données répliquées. Par défaut, les données des tables de producteurs sont répliquées dans des tables et des colonnes de table

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

du même nom sur les instances de consommateur. Pour plus d'informations sur le mappage des données dans différentes tables et colonnes de table et sur la modification des données au fur et à mesure de leur réplication, consultez Transformer les données répliquées.

- Mappez les données de réplication vers différentes tables sur l'instance du consommateur.
- Modifiez les valeurs pendant la réplication.
- Configurez des règles métier pour déclencher des workflows post-réplication.

Amorcer une instance de consommateur pour Réplication de données d'instance

Amorcez tout ou partie des tables dans vos Réplication de données d'instance ensembles de réplications (Réplication de données d'instance) en fonction des besoins de votre instance consommateur.

Avant de commencer

Rôle requis : idr_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'amorçage réplique les enregistrements existants de l'instance du producteur vers l'instance du consommateur. Vous pouvez lancer des demandes d'amorçage sur une instance de consommateur pendant que vous activez un ensemble de réplications du consommateur. De par leur conception, les options d'amorçage ne sont pas disponibles dans les ensembles de réplication bidirectionnels ou discrets.

Vous pouvez sélectionner un amorçage complet ou un amorçage partiel.

- L'amorçage complet réplique tous les enregistrements existants d'une table dans l'instance du producteur. Effectuez un amorçage complet lorsque vous souhaitez répliquer tous les enregistrements existants.
- L'amorçage partiel vous permet de filtrer et de répliquer des enregistrements spécifiques du producteur. Effectuez un amorçage partiel lorsque vous souhaitez répliquer uniquement une partie des enregistrements du producteur.

L'instance de producteur gère une demande d'amorçage à la fois. Lorsque l'instance de producteur est occupée par une demande d'amorçage, les demandes d'amorçage suivantes sont mises en file d'attente et lancées dans l'ordre de leur réception.

- Les enregistrements qui existent sur l'instance du producteur et non sur l'instance du consommateur sont copiés dans l'instance du consommateur.
- Si l'sys_id sur le producteur correspond à un enregistrement existant sur l'instance de consommateur, l'enregistrement entier sur l'instance de consommateur est mis à jour pour correspondre au créateur.
- Le sys_id de l'enregistrement identifie l'enregistrement sur les deux instances. Si vous utilisez l'option de fusion personnalisée, le champ que vous sélectionnez est utilisé pour fusionner les enregistrements dans les deux instances.
- Si un ensemble de réplications change et n'inclut plus de table, Réplication de données d'instance cela ne modifie pas les enregistrements de la table correspondante sur les instances de consommateur.

Si vous rencontrez une erreur lors de l'amorçage, voir Corriger les erreurs d'amorçage.

- L'amorçage se poursuit même si des erreurs se produisent sur certaines tables consommateur. Vous pouvez redémarrer l'amorçage spécifiquement sur les tables qui présentent des erreurs ou sur toutes les tables d'un ensemble de réplications.
- Le maximum pour une demande de réamorçage est de 10 000 erreurs. Si vous avez d'autres erreurs, effectuez un amorçage complet.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ne pas réessayer l'amorçage complet si l'ensemble de données dépasse l'une des limitations suivantes :

- La taille de l'enregistrement dépasse 32 Mo
- La demande d'implantation dépasse 3 millions d'enregistrements
- La réplication prend plus de sept jours

Remarque : L'ensemencement ne remplace pas le clonage. Ne pas utiliser Réplication de données d'instance pour cloner des instances.

Procédure

1. Sur l'instance de consommateur, accédez à **Réplication de données d'instance** > **Ensembles de réplications du consommateur** et cliquez sur un ensemble de réplications du consommateur.
2. Dans l'onglet **Entrées entrantes** , sélectionnez la ou les entrées pour lesquelles vous souhaitez lancer l'amorçage.
3. Pour lancer un amorçage complet, cliquez sur **Amorçage complet**.
   Une boîte de dialogue s'ouvre et indique que le système demande tous les enregistrements correspondants.
4. Pour configurer un amorçage partiel, cliquez sur **Amorçage partiel**.
   a. Si vous avez sélectionné plusieurs entrées, sélectionnez l'entrée Réplication que vous souhaitez configurer, puis sélectionnez **Configurer l'amorçage**.
   b. Configurez une ou plusieurs conditions, opérateurs et valeurs de filtre personnalisés.
   c. Pour télécharger les valeurs de champ actuelles et répliquer les fichiers associés aux enregistrements, sélectionnez Inclure les **pièces jointes**.
   d. Pour télécharger les valeurs de champ actuelles et l'historique de toutes les mises à jour de champs, sélectionnez **Inclure l'historique**.
   e. Dans les colonnes Champs inclus, utilisez les flèches pour déplacer les champs de table dans la colonne Sélectionné pour les répliquer ou dans la colonne Disponible pour empêcher leur réplication.
   f. Cliquez sur **Enregistrer la configuration**.
   g. Configurez d'autres entrées de réplication selon les besoins.
   h. Lorsque vous êtes prêt à lancer l'amorçage, cliquez sur **Demander un amorçage partiel**.

   Remarque : Le filtre personnalisé détermine les enregistrements à inclure dans la demande d'amorçage partiel.

   Le système doit répliquer certains champs, tels que **l'ID système**. Le système ne peut pas répliquer certains champs, tels que **Chiffrement Edge** et **Mot de passe**. Ils n'apparaissent dans aucune des deux colonnes.

5. Pour ignorer votre demande d'amorçage avant de cliquer sur **Demander un amorçage partiel**, cliquez sur **Annuler**.

Résultats

Lors d'un amorçage réussi, toutes les données sélectionnées sur une instance de producteur sont répliquées sur une instance de consommateur. Après l'amorçage, l'instance de consommateur conserve un historique de toutes les mises à jour de champs.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Déclencher un workflow après la réplication à l'aide de Réplication de données d'instance

Utilisez les règles métier de la plateforme pour déclencher les workflows après la réplication à l'aide Réplication de données d'instance de (Réplication de données d'instance).

Avant de commencer

Rôle requis : idr_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une règle métier est un script côté serveur associé à une table. Utilisez des règles métier pour déclencher les workflows associés aux réplications, tels que l'envoi d'une notification ou la validation des données répliquées.
Les règles métier font partie du Now Platformfichier . Pour plus d'informations, consultez Règles métier .

Procédure

1. Sur une instance de consommateur, accédez à **Réplication de données d'instance** > **Ensembles de réplications du consommateur** et cliquez sur un ensemble de réplications du consommateur.
2. Dans l'onglet **Inbound Entries (Entrées entrantes**), cliquez sur une table d'ensemble de réplications.
3. Sélectionnez l'option **Exécuter la règle métier** .
4. Répétez cette procédure pour les autres tables du jeu de réplication.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   Réplication de données d'instance Invoque les règles métier associées à la table spécifiée après la réplication des données dans la table.

Reconfigurer un ensemble de réplications dans Réplication de données d'instance

Si vous devez modifier ou mettre à jour votre jeu de réplications d'origine, reconfigurez Réplication de données d'instance les ensembles de réplications (Réplication de données d'instance) sur l'instance du producteur.

Avant de commencer

Rôle requis : idr_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après avoir activé un ensemble de réplications du producteur révisé, mettez à jour le nom de l'ensemble de réplications du producteur, la clé partagée, l'ID du producteur et l'ID de l'ensemble producteur sur chaque instance de consommateur.
Notez les informations importantes suivantes :

- Assurez-vous qu'aucune demande d'amorçage n'est en cours avant de reconfigurer une instance de producteur. Vérifiez l'état des demandes d'implantation des ensembles de réplication du consommateur.
- Si vous apportez une modification au jeu de réplications du producteur, vous devez resynchroniser le jeu de réplications du consommateur. Sur l'instance de consommateur, cliquez sur **Synchroniser les entrées de réplication**, puis sur **Activer**.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Reconfigurer une instance de producteur :

   a. Sur l'instance du producteur, accédez à **Réplication de données d'instance** > **Ensembles de réplications du producteur**.

   b. Sélectionnez un ensemble de réplications de créateur et apportez une ou plusieurs des modifications suivantes à celui-ci :

   - Pour ajouter une table à l'ensemble, cliquez sur **Nouveau** dans l'onglet **Entrées de réplication**.
   - Dans l'onglet **Entrées de réplication** , cliquez sur un ensemble de réplications. Dans le formulaire Entrée de réplication, modifiez les colonnes incluses dans le jeu de réplication, puis cliquez sur **Mettre à jour**.
   - Pour supprimer la table du jeu de réplication, dans l'onglet **Entrées de réplication** , cliquez sur un jeu de réplication, puis cliquez sur **Supprimer**.
   - Pour modifier la clé de chiffrement partagée, cliquez sur **Générer une nouvelle clé partagée**.

     Générez de nouvelles clés partagées uniquement lorsque vous découvrez qu'elles sont compromises ou si vous souhaitez arrêter d'envoyer des données à un consommateur. Après avoir modifié la clé de chiffrement sur l'instance du producteur, les consommateurs dont l'état Approuvé par le consommateur est Refusé doivent présenter une nouvelle demande d'accès à l'ensemble de réplications du producteur. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Accorder l'accès aux données de réplication.

   Ces changements arrêtent la réplication et génèrent le message d'état suivant sur l'instance du consommateur : `La configuration de l'ensemble de réplications du créateur a été modifiée.`

2. Accédez à la **Réplication de données d'instance** > **Ensembles de réplications du consommateur** et cliquez sur l'ensemble de réplications du consommateur et sur chaque instance de consommateur que vous souhaitez mettre à jour avec les modifications apportées au créateur.
   L'état de l'ensemble de réplication est Erreur de réplication. Le tableau suivant répertorie les mesures à prendre en fonction du message d'état.

Message d'état	Action
L'approbation a été refusée par l'instance du producteur.	Le créateur a modifié la clé partagée, ce qui révoque l'accès de ce consommateur aux données de réplication. La réplication s'arrête. Cliquez sur le lien connexe **Demander une clé partagée** . Le producteur doit approuver votre demande. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Accorder l'accès aux données de réplication. Si l'accès du consommateur n'est pas révoqué, la réplication continue. Ne rien faire sur l'instance du consommateur.
La configuration de l'ensemble de réplications du créateur a été modifiée.	Le producteur a ajouté ou soustrait des tables ou des colonnes de table dans l'ensemble de réplications du producteur. La réplication s'arrête. Cliquez sur **Synchroniser les entrées de réplication** , puis sur **Activer**. Le système conserve les tables sur l'instance de consommateur que le créateur ne réplique plus.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Facultatif : Annulez l'ensemble Réplication de données d'instance de la configuration et recommencez, supprimez l'ensemble de réplications sur le producteur et le consommateur.
   - Pour supprimer un ensemble de réplications du producteur de l'instance du producteur, accédez à **Réplication de données d'instance** > **Ensembles de réplications du producteur**. Cliquez sur l'ensemble de réplications du créateur que vous souhaitez supprimer, puis cliquez sur **Supprimer**.
   - Pour supprimer un ensemble de réplications du consommateur sur une instance du consommateur, accédez à **Réplication de données d'instance** > **Ensembles de réplications du consommateur**. Cliquez sur l'ensemble de réplications du consommateur que vous souhaitez supprimer, puis cliquez sur **Supprimer**.

Accorder l'accès aux données répliquées pour Réplication de données d'instance

Approuvez ou refusez une demande d'octroi d'accès aux données de réplication dans Réplication de données d'instance (Réplication de données d'instance).

Avant de commencer
Rôle requis : admin, idr_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez examiner les demandes d'accès consommateur pour tous vos ensembles de réplication du producteur ou pour un ensemble de réplications du producteur spécifique. Les administrateurs des ensembles de consommateurs doivent demander l'accès avant de pouvoir recevoir les données de réplication.

Procédure
1. Sur l'instance du producteur, accédez à **Réplication de données d'instance** > **Approbation des consommateurs en attente**.
2. Sélectionnez l'option pour chaque ensemble de réplications du consommateur que vous souhaitez approuver.
3. Dans la liste Actions sur les lignes sélectionnées, sélectionnez **Approuver**.
   Les ensembles de consommateurs approuvés commencent à recevoir les données répliquées.

   Remarque : Vous pouvez modifier l'état de l'approbation du consommateur en Refusé pour empêcher le consommateur de recevoir les données répliquées.

4. Approuver une demande d'accès consommateur pour un ensemble de réplications du producteur spécifique.

   a. Sur l'instance du producteur, accédez à **Réplication de données d'instance** > **Ensembles de réplications du producteur**.

   b. Sélectionnez l'ensemble de réplications du créateur dans lequel vous souhaitez approuver l'accès des consommateurs.

   c. Sous Liens connexes, sous l'onglet **Abonnements du consommateur** , sélectionnez l'option de l'ensemble de réplications du consommateur que vous souhaitez approuver.

   d. Dans la liste Actions sur les lignes sélectionnées, sélectionnez **Approuver**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'ensemble de consommateurs approuvé commence à recevoir les données répliquées.

Remarque : Vous pouvez modifier l'état de l'approbation du consommateur en Refusé pour empêcher le consommateur de recevoir les données répliquées.

Révoquer l'accès aux données répliquées pour Réplication de données d'instance

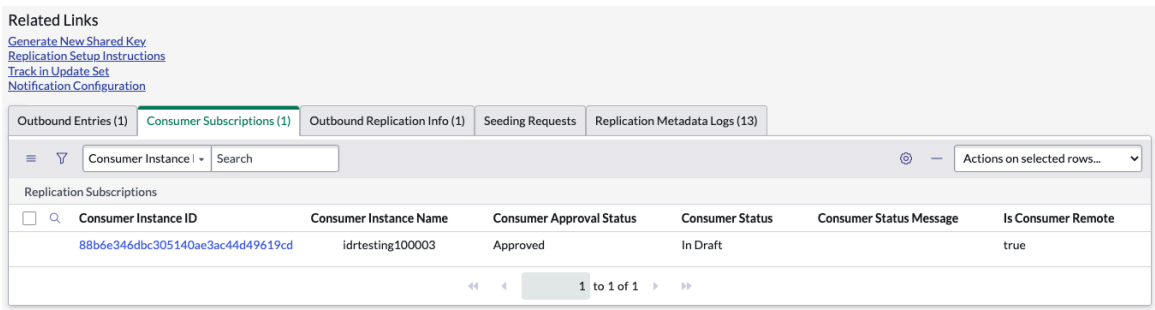
Révoquez l'accès d'un consommateur aux données répliquées si vous pensez que l'instance de consommateur ne doit plus recevoir de données dans Réplication de données d'instance (Réplication de données d'instance).

Avant de commencer
Rôle requis : admin, idr_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous générez une nouvelle clé de chiffrement partagée, les ensembles de consommateurs approuvés reçoivent automatiquement la nouvelle clé et la réplication des données n'est pas interrompue. Tout ensemble de consommateurs dont l'état est Refusé ou En attente d'approbation ne reçoit pas la nouvelle clé de chiffrement et la réplication s'arrête.

Procédure

1. Sur l'instance du producteur, accédez à **Réplication de données d'instance** > **Ensembles de réplications du producteur**.
2. Sélectionnez l'ensemble de réplications du producteur qui comporte des consommateurs dont l'accès doit être révoqué.
   L'instance identifie les consommateurs sous l'onglet **Abonnements du consommateur** .



3. Dans l'onglet **Abonnements du consommateur** , sélectionnez l'option de l'instance de consommateur dont vous souhaitez révoquer les autorisations.
4. Dans la liste Actions sur les lignes sélectionnées, sélectionnez **Révoquer**.
   Réplication de données d'instance Génère une nouvelle clé de chiffrement et la partage avec tous les ensembles de consommateurs approuvés. Tous les autres ensembles de consommateurs cessent de recevoir des données de réplication. Les administrateurs de ces ensembles de réplication du consommateur doivent réappliquer pour restaurer l'accès aux données de réplication.

Restaurer l'accès aux données de réplication pour Réplication de données d'instance

Restaurez Réplication de données d'instanceRéplication de données d'instance() l'accès aux données répliquées en envoyant une demande à l'administrateur de l'ensemble de réplications du producteur.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque l'administrateur de l'ensemble de réplications du créateur génère une nouvelle clé de chiffrement, les ensembles de consommateurs dont l'état est Approuvé reçoivent automatiquement la nouvelle clé et la réplication des données est ininterrompue. Les ensembles de consommateurs dont l'état est Refusé ou En attente d'approbation ne reçoivent pas la nouvelle clé de chiffrement et la réplication s'arrête.

Procédure

1. Sur l'instance de consommateur, accédez à **Réplication de données d'instance** > **Ensembles de réplications du consommateur**.
2. Sélectionnez l'ensemble de réplications du consommateur auquel restaurer l'accès.
3. Cliquez sur le lien connexe **Demander une clé partagée** .
   Le système envoie une demande à l'administrateur de l'ensemble de réplications du producteur. Si l'accès vous est accordé, l'état de l'approbation du consommateur devient Approuvé.
4. Si le jeu de réplication du créateur a changé, cliquez sur le lien connexe **Synchroniser les entrées de réplication** .
5. Pour obtenir les données les plus récentes de l'ensemble de réplication du producteur, dans l'onglet **Entrées entrantes** , sélectionnez toutes les tables et cliquez sur **Activer**.

Transformer les données de réplication pour Réplication de données d'instance

Transformez les données d'instance du producteur pour les tables ou colonnes de table portant des noms différents sur les instances de consommateur dans Réplication de données d'instance (Réplication de données d'instance).

Avant de commencer

- Créez et activez un ensemble de réplications de producteur.
- Créez, activez et alimentez un ou plusieurs ensembles de réplications du consommateur.
- Rôle requis : idr_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les données répliquées à partir des tables de créateurs et des colonnes de table sont transférées dans des tables et des colonnes de table du même nom sur les instances de consommateur. Vous pouvez mapper les données du producteur dans n'importe quelle table ou colonne de table sur les instances de consommateur. Si des tables ou des colonnes de table existantes ont des noms différents, vous pouvez répliquer les données dans une autre table ou colonne de table. Les adaptateurs modifient les données avant de les stocker sur des instances de consommateur. Par exemple, les adaptateurs peuvent localiser les données de l'instance du producteur avant qu'elles ne soient consommées par l'instance du consommateur.

Vous pouvez également utiliser des adaptateurs pour modifier les données du producteur pendant la réplication. Par exemple, vous pouvez localiser les données ou renseigner les données qui ont été étiquetées différemment dans les tables Consommateurs.

Les transformations présentent les limitations suivantes :

- sys_created, sys_created_by, sys_domain, sys_updated_by, sys_id sys_mod_count et d'autres systèmes sont automatiquement mappés au consommateur et ne peuvent pas être remappés.

  Aucun autre champ sys_ ne peut être répliqué.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les adaptateurs ne peuvent pas fonctionner sur le type de champ sys_journal tel que les colonnes Commentaires ou Notes de travail d'une table de tâches.
- Les champs calculés ne seront pas transformés.

  Un champ calculé, tel que le champ nom de sys_user, est répliqué, mais ne peut pas être transformé. L'autorisation d'une transformation interrompt le calcul du champ résultant.

  Remarque : Les champs calculés ne s'afficheront pas en tant qu'option de transformation.

Procédure

1. Choisissez une instance de créateur ou de consommateur, puis accédez à l'ensemble de réplications.

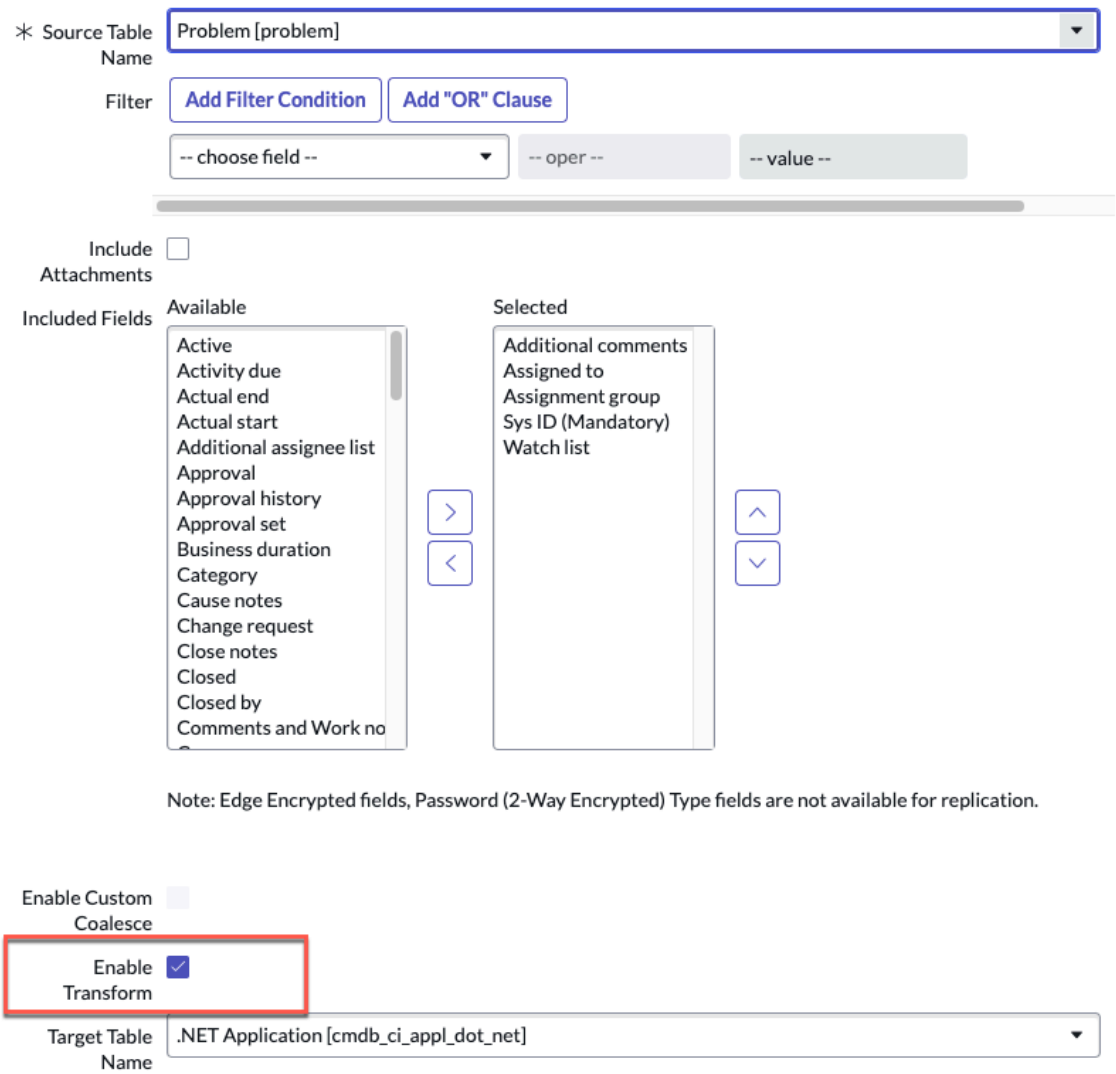
Option	Description
Instance de consommateur	Accédez à la **Réplication de données d'instance** > **Ensembles de réplications du consommateur** et cliquez sur un ensemble de réplications du consommateur.
Instance du producteur	Accédez à la **Réplication de données d'instance** > **Ensembles de réplications du producteur** et cliquez sur un ensemble de réplications du producteur.

2. Choisissez une entrée entrante ou sortante.

Option	Description
Instance de consommateur	Dans l'onglet **Entrées entrantes** , cliquez sur une entrée entrante.
Instance du producteur	Dans l'onglet **Entrées sortantes** , cliquez sur une entrée sortante.

Une entrée s'affiche.

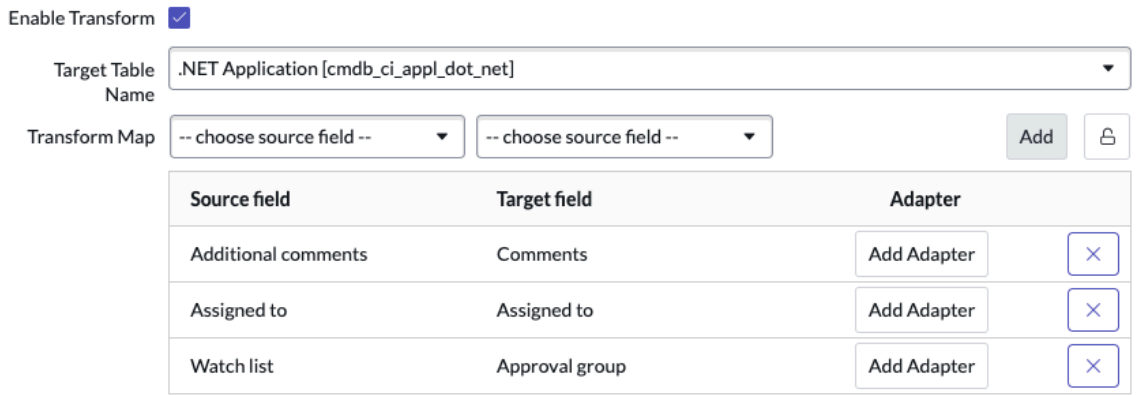
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Sélectionnez l'option **Activer la transformation** .
4. Dans la liste Nom de la table cible, sélectionnez la table dans laquelle vous souhaitez répliquer les données de la table source, puis cliquez sur **Mettre à jour**.
5. Dans l'onglet **Entrées entrantes** ou **sortantes** , cliquez sur la même entrée.
6. Cliquez sur l'icône de verrouillage en regard de **la carte de transformation** pour la déverrouiller.
   L'image montre une carte de transformation, avec les noms de champs de la table source apparaissant dans la colonne de gauche. La colonne du milieu affiche les noms de champs correspondants dans la table cible. Tous les champs qui n'ont pas le même nom dans les deux tables apparaissent dans les listes – choisir un champ source – ou – choisir un champ cible – .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque : Si une table d'un ensemble de réplications de producteur ne se trouve pas sur une instance de consommateur, l'instance de consommateur remplira la première colonne avec la définition de schéma de créateur envoyée pendant la synchronisation.

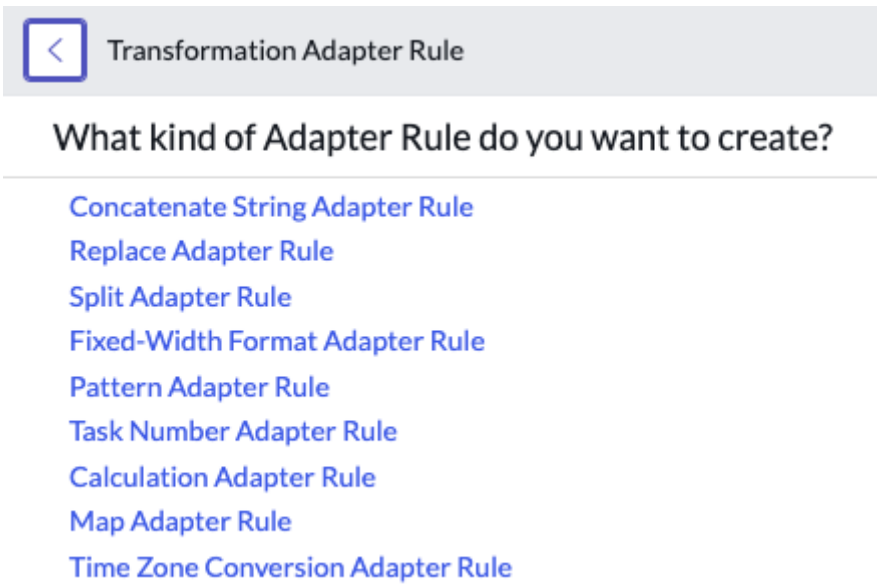
7. Mappez une colonne de producteur à une colonne de consommateur portant un nom différent :

a. Cliquez sur **– choisissez champ source –** et sélectionnez le champ source que vous souhaitez mapper.

b. Cliquez sur **– choisir un champ cible –**, sélectionnez le champ cible dans lequel vous souhaitez mapper les données, puis cliquez sur **Ajouter**.

c. Si vous souhaitez supprimer un champ de la réplication de l'instance du producteur vers l'instance du consommateur, cliquez sur le **X** à la fin de la ligne pour supprimer le champ.

8. Pour modifier les données du producteur avant de les répliquer dans l'instance du consommateur, cliquez sur **Ajouter un adaptateur**.
L'image montre le type de règles d'adaptateur que vous pouvez créer.



9. Cliquez sur l'adaptateur que vous souhaitez utiliser, puis configurez-le.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur la configuration des adaptateurs, consultez Descriptions des adaptateurs.

Remarque : Les adaptateurs ne modifient pas les données sur l'instance du producteur.

Messages d'avertissement et d'erreur pour la validation du schéma dans Réplication de données d'instance

Comprendre les messages d'erreur et d'avertissement relatifs aux définitions de schéma. Vous pouvez ensuite dépanner ou corriger Réplication de données d'instance les problèmes de réplication (Réplication de données d'instance).

Messages d'avertissement et d'erreur

Message	Type	Action
`L'instance de consommateur ne reconnaît pas la table [spécifiée] du schéma IDR associé.`	Erreur	L'entrée de réplication ne peut traiter aucun message. Veuillez activer une transformation avec cette table pour recevoir des mises à jour de cette table vers l'instance du consommateur.
`L'instance de consommateur ne reconnaît pas la colonne [spécifiée] du schéma IDR associé.`	Warning	L'entrée de réplication ne peut traiter aucune des colonnes spécifiées. Veuillez activer une transformation avec cette table afin de recevoir des mises à jour de cette colonne vers l'instance du consommateur.
`L'instance de consommateur ne reconnaît pas le type ou la longueur de colonne à partir du schéma IDR associé pour ces colonnes : [colonnes spécifiées].`	Warning	L'instance de consommateur peut perdre les données de ces colonnes. Veuillez activer une transformation avec cette table afin de recevoir des mises à jour de ces colonnes de table.

Configurer la réplication bidirectionnelle dans Réplication de données d'instance

Répliquez les données mises à jour sur une instance de consommateur vers l'instance du créateur à l'aide de la réplication bidirectionnelle dans Réplication de données d'instance (Réplication de données d'instance).

Avant de commencer

Rôle requis : idr_admin ou admin

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Sur l'instance du producteur, accédez à **Réplication de données d'instance** > **Ensembles de réplications du producteur**:
   - Cliquez sur **Nouveau** pour un nouvel ensemble de réplications
   - Cliquez sur un ensemble de réplications du producteur.
2. Cochez la case **Bidirectionnel** pour activer la bidirection pour votre ensemble de réplications du producteur.
   La réplication bidirectionnelle permet aux changements apportés aux enregistrements effectués sur l'instance consommateur de se propager à l'instance du producteur.

   Remarque : La réplication bidirectionnelle fonctionne pour les enregistrements qui proviennent du producteur ou du consommateur.

3. Sur une instance de consommateur, accédez à **Réplication de données d'instance** > **Ensembles de réplications du consommateur** et cliquez sur un jeu de réplications du consommateur connecté au jeu de réplications du producteur.
4. Dans le volet Jeu de réplications du consommateur, cliquez sur le lien connexe **Synchroniser les entrées de réplication** pour mettre à jour la configuration des entrées de réplication du consommateur afin qu'elle corresponde à la configuration du créateur.

Résultats

Les données mises à jour sur cette instance de consommateur sont automatiquement répliquées sur l'instance du producteur, qui réplique ensuite les mises à jour vers ses autres instances de consommateur.

Créer un ensemble de réplications de producteur discret pour Réplication de données d'instance

Distinguer les consommateurs pour une réplication du créateur définie dans Réplication de données d'instance (Réplication de données d'instance).

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Sur l'instance du producteur, accédez à **Réplication de données d'instance** > **Ensembles de réplications du producteur**:
   - Cliquez sur **Nouveau** pour un nouvel ensemble de réplications
   - Cliquez sur un ensemble de réplications du producteur.
2. Cochez **Discret** pour activer les mappages discrets pour votre ensemble de réplications du créateur.
   Une fois que vous activez le mappage discret, chaque entrée sortante d'un ensemble de réplications possède une colonne de valeurs discrètes. Vous pouvez définir le mappage de chaque abonnement consommateur en définissant une valeur discrète.
3. Accédez à l'onglet **Entrées sortantes** et cliquez sur **Nouveau**.

Options	Description
Nom de la table source	Sélectionnez l'une des tables sur l'instance du producteur à répliquer. Par exemple, Application .NET [cmdb_ci_dot_net]

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options	Description
Champ discret	Choisissez un champ de référence qui définit le mappage pour chaque abonnement du consommateur. Par exemple, si vous choisissez le champ **Affecté à** dans la table Source d'incident, vous pouvez distinguer les affectations d'utilisateurs pour des consommateurs spécifiques.
[Facultatif] Filtre	Dans la section **Filtre** , vous pouvez utiliser Ajouter une **condition de filtre** pour sélectionner des critères de filtre pour contrôler les enregistrements de la table qui sont répliqués. Par exemple, vous pouvez vouloir répliquer uniquement les enregistrements actifs. Dans ce cas, sélectionnez **Actif** dans la liste **– choisir un champ** – , **Est** dans la liste **– opération –** et **Vrai** dans la liste **– valeur** . Si vous n'utilisez pas de filtre, tous les champs de la table de l'ensemble de réplications du producteur s'affichent dans la colonne Disponible. **Remarque :** La colonne Disponible contient les champs de la table source que vous avez spécifiée. Cette table peut ne pas contenir le champ **Actif** .
[Facultatif] Inclure les pièces jointes	Sélectionnez cette option pour répliquer les fichiers associés aux enregistrements en cours de réplication.
[Facultatif] Champs inclus	Dans les colonnes Champs inclus, utilisez les flèches pour déplacer les champs de table dans la colonne Sélectionné pour les répliquer ou dans la colonne Disponible pour empêcher leur réplication. **Remarque :** Certains champs, tels que **ID SYSTÈME (obligatoire)**, doivent être répliqués. D'autres champs, tels que **Chiffrement Edge** et **Password1**, ne peuvent pas être répliqués et n'apparaissent dans aucune colonne.

4. Accédez à l'onglet **Mappages discrets** , cliquez sur **Nouveau** et remplissez les champs de formulaire.

Champ	Description
Valeur discrète	Ce champ définit une règle pour ce qui s'affiche pour l'instance de consommateur sélectionnée dans l'ensemble de réplications du producteur. Par exemple, une valeur discrète **Affecté à** donne des choix à partir d'une table désignée d'un utilisateur spécifique pour afficher les affectations.
Entrée de réplication sortante	Sélectionnez une entrée de réplication sortante que vous avez configurée avec une table source pour cet ensemble de réplications du producteur.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Abonnement à la réplication	Choisissez l'instance de consommateur qui affiche l'affectation de valeur discrète.

Remarque : Pour chaque consommateur qui s'abonne à un ensemble de réplications du créateur avec le mappage discret activé, il doit avoir une valeur discrète définie.

Administrer Réplication de données d'instance

Surveillez les activités de réplication de données et résolvez les problèmes potentiels dans Réplication de données d'instance (Réplication de données d'instance).

Comparaison des données répliquées entre les instances dans Réplication de données d'instance

Pour rechercher des enregistrements manquants ou incompatibles, comparez les données de réplication entre les instances au format Réplication de données d'instance (Réplication de données d'instance).

Réplication de données d'instance Synchronise les données entre une instance de producteur et une ou plusieurs instances de consommateur. Une fois que vous avez activé un ensemble de réplications du producteur et abonné au moins un consommateur, vous pouvez envoyer les enregistrements existants du producteur au consommateur en amorçant les enregistrements. Une fois l'amorçage terminé, Réplication de données d'instance maintient la synchronisation des données entre les instances en répliquant les enregistrements nouveaux et modifiés du producteur vers le consommateur.

Si un insert échoue sur le consommateur ou lorsque les enregistrements producteur et consommateur ne correspondent pas après la réplication, vous pouvez utiliser la fonction de comparaison de données dans Réplication de données d'instance pour rechercher ces enregistrements et les réamorcer du producteur vers le consommateur.

Avantages clés

- Identifiez les enregistrements manquants dans l'instance de consommateur après l'amorçage.
- Identifiez les enregistrements non concordants et affichez leurs différences.
- Synchronisez les données entre les instances en réamorçant les enregistrements.

Comparaison des données transformées

Lorsque vous comparez les données transformées, notez les détails suivants :

- La comparaison de données peut renvoyer des résultats mitigés si des enregistrements sont ajoutés à une table sur le producteur, puis qu'une transformation est répliquée dans une autre table sur l'instance du consommateur.
- Les champs mappés avec des définitions de champ différentes sont ignorés. Par exemple, si le type ou la longueur de colonne d'un champ sur le producteur est différent de celui du champ mappé sur le consommateur, le champ est ignoré.
- Tous les champs modifiés par un adaptateur sont ignorés, à l'exception des modifications apportées par l'adaptateur de numéro de tâche. Par exemple, si une chaîne est ajoutée à l'aide de l'adaptateur de chaîne de concaténation, la comparaison de données ne peut pas annuler la concaténation et comparer les données à l'aide de la chaîne d'origine, le champ est donc ignoré.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Compatibilité

À partir de la Washington DC version, vous pouvez comparer les données répliquées dans des ensembles de réplication bidirectionnels, des ensembles de réplication discrets et des ensembles de réplication avec des transformations configurées sur le producteur ou le consommateur.

Lorsque vous comparez les données de différentes versions de famille, notez les options de compatibilité suivantes.

Compatibilité entre le producteur et le consommateur

Comparaison de données	Créateur	Consommateur	Ensembles de réplication pris en charge
Du producteur au consommateur	Washington DC ou une version ultérieure	Utah et versions antérieures	Aucun
Du producteur au consommateur	Washington DC ou une version ultérieure	Vancouver	Prend en charge les ensembles de réplication unidirectionnels, mais pas les suivants : • Ensembles de réplications bidirectionnels • Ensembles de réplication discrets • Ensembles de réplication configurés avec des transformations
Du producteur au consommateur	Washington DC ou une version ultérieure	Washington DC ou une version ultérieure	Tous les ensembles de réplications

Compatibilité entre les consommateurs et les producteurs

Comparaison de données	Consommateur	Créateur	Ensembles de réplication pris en charge
Du consommateur au producteur	Washington DC ou une version ultérieure	Utah et versions antérieures	Aucun
Du consommateur au producteur	Washington DC ou une version ultérieure	Vancouver	Prend en charge les ensembles de réplication bidirectionnels, mais pas les suivants :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Compatibilité entre les consommateurs et les producteurs (suite)

Comparaison de données	Consommateur	Créateur	Ensembles de réplication pris en charge
			• Ensembles de réplications unidirectionnels • Ensembles de réplication discrets • Ensembles de réplication configurés avec des transformations
Du consommateur au producteur	Washington DC ou une version ultérieure	Washington DC ou une version ultérieure	Tous les ensembles de réplication, mais pas les ensembles de réplication unidirectionnels

Limitations

- Les champs journaux sont exclus de la comparaison en raison de la taille potentielle de leur contenu.
- Les pièces jointes ne sont pas incluses dans les comparaisons de données.
- Les enregistrements de la table Audit système [sys_audit] sont exclus de la comparaison.

Rechercher les enregistrements manquants ou non correspondants dans Réplication de données d'instance

Recherchez les enregistrements manquants dans l'instance de consommateur ou les enregistrements non correspondants après la réplication des données en créant une demande de comparaison de données dans Réplication de données d'instance (Réplication de données d'instance).

Avant de commencer

Assurez-vous que les conditions suivantes sont remplies :

- L'ensemble de réplication du créateur est actif.
- L'amorçage n'est pas en cours.
- Aucune autre demande de comparaison de données n'est en cours d'exécution.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Notez les points suivants :

- Les demandes de comparaison de données sont purgées au bout de trois mois.
- Une demande de comparaison de données peut comporter un maximum de 500 000 enregistrements.
- Il existe des limites à la comparaison des données transformées. Consultez Comparaison des données répliquées entre les instances dans Réplication de données d'instance.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Sur l'instance du producteur, accédez à **Tout** > **Réplication de données d'instance** > **Ensembles de réplications du producteur**.
2. Sélectionnez un ensemble de réplications du producteur actif avec des données répliquées que vous souhaitez comparer.
3. Créer une demande de comparaison de données.

   a. Accédez à la liste connexe des demandes de Réplication de données d'instance comparaison de données.

   b. Sélectionnez **Nouveau**.

   c. Renseignez les champs du formulaire.

Réplication de données d'instance Formulaire de demande de comparaison de données

Champ	Description
Ensemble de réplications	Nom de l'ensemble de réplications du producteur.
Nom de l'instance cible	Nom de l'instance du consommateur.
URL de l'instance cible	URL de l'instance du consommateur.
Nom de la table	Nom de la table dans l'entrée sortante de l'ensemble de réplications du producteur.
Heure de début	Date et heure de début de la comparaison des données. Les enregistrements dont la valeur sys_updated_on est postérieure à la date que vous sélectionnez sont inclus dans la comparaison.
Heure de fin	Date et heure de fin de comparaison des données. Les enregistrements dont la valeur sys_updated_on antérieure à la date que vous sélectionnez sont inclus dans la comparaison.

   d. Sélectionnez **Soumettre**.

4. Affichez un résumé de la comparaison de données dans le formulaire Résultats de la Réplication de données d'instance comparaison de données.
   - Déterminez le pourcentage de manquants ou de non appariés en affichant le graphique à secteurs.
   - Affichez le nombre total d'enregistrements manquants et non appariés dans le champ **Nombre d'enregistrements sans correspondance** .
5. Facultatif : Identifiez les enregistrements manquants dans l'instance de consommateur après l'amorçage dans le graphique à secteurs ou la liste.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Affichez les enregistrements manquants en sélectionnant la partie enregistrements manquants du graphique à secteurs.
- Affichez les enregistrements qui ont une valeur **manquante** dans la colonne **Type d'enregistrement** de la liste connexe Résultats de comparaison d'instances Réplication de données d'instance .

Conseil : Conservez les copies des ID d'enregistrement manquants au cas où vous auriez besoin de les fournir à Service et assistance client.

6. Facultatif : Affichez les différences entre les enregistrements non concordants après la réplication des données.

   a. Accédez à la liste connexe Résultats de comparaison d'instances Réplication de données d'instance .

   b. Cochez la case en regard de tout enregistrement dont la valeur **ne correspond pas** dans la colonne **Type d'enregistrement** .

   c. Sélectionnez **Actions sur les lignes sélectionnées** .

   d. Sélectionnez **Comparer les enregistrements**.

   e. Affichez les différences en surbrillance entre les enregistrements dans la boîte de dialogue **Comparer les charges utiles des enregistrements** .

      Remarque : Les champs journaux sont exclus de la comparaison en raison de la taille potentielle de leur contenu.

      Enregistrez une copie de la différence de charge utile au cas où vous auriez besoin de la fournir à Service et assistance client.

Que faire ensuite

Renouveler les enregistrements manquants ou non correspondants dans Réplication de données d'instance.

Renouveler les enregistrements manquants ou non correspondants dans Réplication de données d'instance

Synchronisez les données entre les instances en réamorçant les enregistrements manquants dans l'instance de consommateur ou les enregistrements incompatibles entre le producteur et l'instance de consommateur dans Réplication de données d'instance (Réplication de données d'instance).

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Notez les points suivants :

- Les résultats de la comparaison des données et les journaux sont purgés au bout de cinq jours.
- Une demande de réamorçage peut comporter un maximum de 100 000 enregistrements.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Sur l'instance du producteur, accédez à **Tout** > **Réplication de données d'instance** > **Ensembles de réplications du producteur**.
2. Sélectionnez un ensemble de réplications du producteur avec les données que vous souhaitez réamorcer pour le consommateur.
3. Affichez les résultats de la comparaison des données.
   a. Accédez à la liste connexe des demandes de Réplication de données d'instance comparaison de données.
   b. Sélectionnez une comparaison de données.
4. Synchronisez les données entre l'instance du producteur et celle du consommateur en procédant à un réamorçage.
   - Réamorcer tous les enregistrements en sélectionnant **Tout** dans le champ **Réamorcer les enregistrements sans correspondance** .
   - Renouvelez uniquement les enregistrements non appariés ou manquants en sélectionnant **Non appariés** dans le champ **Renouveler les enregistrements sans correspondance** .
5. Sélectionnez **Réamorcer**.

Résultats

Les enregistrements sont réamorcés du producteur au consommateur et les résultats s'affichent lorsque la tâche est terminée.

Que faire ensuite

Si les enregistrements sont toujours manquants ou ne correspondent pas, contactez-nous Service et assistance client pour obtenir de l'aide.

Déploiement d'une configuration de réplication d'une instance à une autre dans Réplication de données d'instance

Vous pouvez copier une configuration de réplication d'une instance à une autre via un ensemble de mises à jour au (Réplication de données d'instanceRéplication de données d'instance).

Dans Réplication de données d'instance, vous pouvez capturer un instantané d'une configuration de réplication, y compris les champs, les filtres ou les transformations de données sélectionnés à l'aide de l'option **Suivre dans l'ensemble de mises à jour** , puis le copier vers une autre instance à l'aide d'un ensemble de mises à jour.

Important : L'option **Suivre dans l'ensemble de mises à jour** est Réplication de données d'instance la seule méthode prise en charge pour capturer une configuration de réplication que vous souhaitez copier vers une autre instance.

Avantages clés

- Gagnez du temps en définissant une configuration de réplication une seule fois et en l'utilisant comme modèle pour les nouveaux ensembles de réplication sur d'autres instances.
- Minimisez l'impact potentiel sur votre instance de production en développant d'abord une configuration de réplication dans votre instance de sous-production.
- Vérifiez une configuration de réplication dans une instance de sous-production avant de la déployer dans une instance de production.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Entités de configuration

Les entités de configuration suivantes sont capturées dans un jeu de mises à jour actif lorsque vous sélectionnez l'option **Suivre dans le jeu de mises à jour** .

Jeu d'entrées

Un jeu d'entrées est un ensemble d'entrées de réplication (comme un jeu de réplication) qui ne contient pas de métadonnées spécifiques à l'instance, comme l'ID du producteur. Un nouvel ID de producteur est utilisé dans l'instance cible lorsque vous créez un ensemble de réplications du créateur basé sur un jeu d'entrées.

Les options de réplication qui sont suivies dans un jeu d'entrées et dont l'état (actif ou inactif) est le suivant sont les suivantes :

- Réplication bidirectionnelle
- Mappage de valeurs discrètes

Entrées de réplication

Une entrée de réplication contient des paramètres de configuration pour chaque table que vous souhaitez répliquer. Les entrées de réplication sont sortantes ou entrantes.

- Les entrées sortantes d'une instance de créateur contiennent la table source, le filtre, les champs que vous souhaitez répliquer et les paramètres de transformation des données.
- Les entrées entrantes d'une instance de consommateur incluent la table cible, l'option permettant d'exécuter des règles métier après la réplication et les paramètres de transformation des données.

Affichage d'un jeu d'entrées et d'entrées de réplication

Lorsque vous créez un jeu de réplication, un nouvel enregistrement est ajouté à la table Jeux d'entrées [idr_entry_set]. Les nouveaux enregistrements sont ajoutés à la table Entrées de réplication [idr_replication_entry] pour chaque entrée sortante que vous ajoutez au jeu de réplication.

Après avoir sélectionné **Suivre dans l'ensemble de mises à jour**, vous pouvez afficher l'ensemble d'entrées et ses entrées de réplication dans l'ensemble de mises à jour actuel en naviguant vers **Tout** > **Ensembles de mises à jour système** > **Ensembles de mises à jour locaux**, en sélectionnant l'ensemble de mises à jour, puis en affichant l'onglet **Mises à jour du client** .

Déployer une configuration de réplication via un ensemble de mises à jour dans Réplication de données d'instance

Exportez une configuration de réplication à partir d'une instance et importez-la sur une autre instance via un ensemble de mises à jour au format Réplication de données d'instance (Réplication de données d'instance).

Avant de commencer

Rôle requis : idr_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez copier une configuration de réplication d'une instance à une autre à l'aide d'un ensemble de mises à jour. Pour plus d'informations sur l'utilisation des ensembles de mises à jour, voir Premiers pas avec les ensembles de mises à jour .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Créez un ensemble de mises à jour sur l'instance source.
   a. Accédez à la **Tout** > **Ensembles de mises à jour système** > **Ensembles de mises à jour locaux**.
   b. Sélectionnez **Nouveau**.
   c. Entrez un nom pour l'ensemble de mises à jour.
   d. Sélectionnez **Soumettre et mettre à jour**.
   Un ensemble de mises à jour est créé et sélectionné comme ensemble de mises à jour actuel sur l'instance source.
2. Capturez une configuration de réplication producteur ou consommateur dans l'ensemble de mises à jour.

Remarque : Vous pouvez capturer les types de configurations suivants sur une instance de créateur :

- Réplication du créateur (unidirectionnelle)
- Réplication du producteur avec réplication bidirectionnelle
- Réplication du producteur avec réplication discrète

Option	Étapes
Capturer une configuration de réplication du créateur	a. Accédez à la **Tout** > **Réplication de données d'instance** > **Ensembles de réplications du producteur**. b. Créez un ensemble de réplications du créateur en sélectionnant **Nouveau**. c. Sélectionnez un ensemble de réplications de créateur existant. d. Capturez la configuration de réplication en sélectionnant **Suivre dans l'ensemble de mises à jour**.
Capturer une configuration de réplication du consommateur	a. Accédez à la **Tout** > **Réplication de données d'instance** > **Ensembles de réplications du consommateur** b. Créez un ensemble de réplications du consommateur en sélectionnant **Nouveau**. c. Sélectionnez un ensemble de réplications du consommateur existant. d. Capturez la configuration de réplication en sélectionnant **Suivre dans l'ensemble de mises à jour**.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- La configuration de l'ensemble de réplications est ajoutée à la table Jeux d'entrées [idr_entry_set].
- Les entrées de réplication du jeu de réplication sont ajoutées à la table Entrées de réplication [idr_replication_entry].
- Le jeu d'entrées et ses entrées de réplication sont capturés dans l'ensemble de mises à jour actuel.

3. Facultatif : Continuez à modifier la configuration de réplication au besoin.
Les modifications supplémentaires que vous apportez ne sont pas capturées tant que vous n'avez pas sélectionné **à nouveau Suivre dans l'ensemble de mises à jour** .
   a. Modifiez l'ensemble de réplications du créateur et sélectionnez **Mettre à jour**.
   b. Capturez les derniers changements en sélectionnant **Suivre dans l'ensemble de mises à jour**.
   Les derniers changements sont capturés dans l'ensemble de mises à jour.
4. Exportez l'ensemble de mises à jour au format XML.
   a. Accédez à la **Tout** > **Ensembles de mises à jour système** > **Ensembles de mises à jour locaux**.
   b. Sélectionnez l'ensemble de mises à jour actuel.
   c. Dans la liste déroulante **État** , sélectionnez **Terminé**.
   d. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   e. Dans la liste Ensembles de mises à jour, sélectionnez l'ensemble de mises à jour que vous avez marqué comme terminé.
   f. Sélectionnez le lien connexe **Exporter vers XML** .
   L'ensemble de mises à jour est exporté vers un fichier XML sur votre ordinateur local.
5. Sur l'instance cible, importez l'ensemble de mises à jour.
   a. Accédez à la **Tout** > **Ensembles de mises à jour système** > **Ensembles de mises à jour pour validation**.
   b. Sélectionnez le lien connexe **Importer l'ensemble de mises à jour à partir du fichier XML** .
   c. Sélectionnez **Choisir un fichier** et accédez au fichier XML que vous avez exporté.
   d. Sélectionnez **Charger**.
   e. Dans la liste Ensembles de mises à jour récupérés, sélectionnez l'ensemble de mises à jour que vous avez importé.
   f. Sélectionnez **Aperçu de l'ensemble de mises à jour**.

   Remarque : Si vous recevez sys_record_transform erreurs pendant l'aperçu, sélectionnez tous les enregistrements d'erreur répertoriés dans l'onglet **Problèmes d'aperçu de l'ensemble de mises à jour** , puis sélectionnez **Accepter la mise à jour distante**. Répétez cette action si des erreurs de sys_record_transform supplémentaires apparaissent.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

g. Quittez l'aperçu en **sélectionnant Fermer**.

h. Dans le formulaire Ensemble de mises à jour, sélectionnez **Valider l'ensemble de mises à jour**.

L'ensemble de mises à jour est importé sur l'instance cible, y compris le jeu d'entrées et les entrées de réplication que vous avez capturés à partir de l'instance source. Si vous avez exporté la configuration pour un ensemble de réplications du producteur unidirectionnel, un nouvel ensemble de réplications du producteur est automatiquement créé sur l'instance cible.

6. Sur l'instance cible, procédez comme suit en fonction du type d'ensemble de réplications que vous souhaitez configurer.

Type de réplication	Étapes
Réplication du producteur	**a.** Accédez à la **Tout** > **Réplication de données d'instance** > **Ensembles de réplications du producteur**. **b.** Sélectionnez le nouvel ensemble de réplications du créateur qui a été généré automatiquement après l'importation de l'ensemble de mises à jour. **c.** Sélectionnez **Activer**.
Réplication du consommateur	**a.** Accédez à la **Tout** > **Réplication de données d'instance** > **Ensembles de réplications du consommateur**. **b.** Sélectionnez le nouvel ensemble de consommateurs producteur qui a été généré automatiquement après l'importation de l'ensemble de mises à jour. **c.** Abonnez l'ensemble de réplications du consommateur à un producteur en remplissant les champs **URL de l'instance du producteur** et **Nom de l'ensemble de réplications du producteur** . **d.** Sélectionnez **Mettre à jour**.
Réplication bidirectionnelle	**a.** Accédez à la **Tout** > **Réplication de données d'instance** > **Ensembles de réplications du producteur**. **b.** Créez un ensemble de réplications du créateur en sélectionnant **Nouveau**. **c.** Dans le formulaire Ensemble de réplications du producteur, saisissez une valeur dans le champ **Nom** . **d.** Cochez la case **Bidirectionnel** .

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de réplication	Étapes
	e. Dans le champ **Jeu d'entrées** , sélectionnez le jeu d'entrées que vous avez importé à partir de l'instance source. **f.** Sélectionnez **Soumettre**.
Réplication discrète	**a.** Accédez à la **Tout** > **Réplication de données d'instance** > **Ensembles de réplications du producteur**. **b.** Créez un ensemble de réplications du créateur en sélectionnant **Nouveau**. **c.** Dans le formulaire Ensemble de réplications du producteur, saisissez une valeur dans le champ **Nom** . **d.** Sélectionnez la case à cocher **Discret** . **e.** Dans le champ **Jeu d'entrées** , sélectionnez le jeu d'entrées que vous avez importé à partir de l'instance source. **f.** Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

La configuration de réplication que vous avez exportée à partir de l'instance source est importée dans l'instance cible. Un nouvel ensemble de réplications basé sur la configuration exportée est créé sur l'instance cible.

Que faire ensuite

- Si vous configurez un ensemble de réplications de producteur, créez et abonnez un ou plusieurs consommateurs.
- Si vous configurez un ensemble de réplications du consommateur, approuvez la demande du consommateur sur l'instance du producteur, puis activez l'ensemble de réplications du consommateur sur l'instance du consommateur.
- Si vous configurez un jeu de réplication bidirectionnel, synchronisez le consommateur en sélectionnant le lien connexe **Synchroniser les entrées de réplication** dans le jeu de réplication du consommateur connecté.
- Si vous configurez un ensemble de réplications discrets, créez un ou plusieurs consommateurs et abonnez-les.

Clonage avec Réplication de données d'instance

Pour cloner votre base de données d'une instance à l'autre avec succès avec Réplication de données d'instance (Réplication de données d'instance), vous devez vous assurer que certaines tables sont conservées ou exclues.

Il existe plusieurs méthodes pour copier une configuration d'une Réplication de données d'instance instance à une autre.

Capturer la configuration dans un ensemble de mises à jour

Un ensemble de mises à jour capture un groupe de changements de configuration que vous pouvez déplacer d'une instance à l'autre, mais n'inclut pas les données qu'un producteur réplique sur un consommateur. Vous pouvez capturer un instantané d'une Réplication de données d'instance configuration

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de réplication, y compris les champs, filtres ou transformations de données sélectionnés à l'aide de l'option **Suivre dans l'ensemble de mises à jour** , puis le copier vers une autre instance à l'aide d'un ensemble de mises à jour. Consultez Déploiement d'une configuration de réplication d'une instance à une autre dans Réplication de données d'instance.

Copier la configuration à l'aide d'un profil clone

Le clonage de votre instance copie tout ce qui se trouve dans la base de données d'une instance à l'autre, y compris les données et la configuration de Réplication de données d'instance réplication.

Avant de cloner votre instance, vous devez déterminer s'il est nécessaire d'exclure ou d'inclure votre Réplication de données d'instance configuration de réplication.

Pour en savoir plus sur le clonage, reportez-vous à la section Clone système .

Réplication de données d'instance Clonage des cas d'utilisation

Vous devez conserver et exclure différents ensembles de tables dans votre profil de clonage en fonction de votre cas d'utilisation Réplication de données d'instance de clonage.

Clone récurrent

Dans ce cas d'utilisation, vous clonez régulièrement votre instance source sans affecter la configuration existante Réplication de données d'instance sur l'instance cible.

Par exemple, vous configurez Réplication de données d'instance pour répliquer des données de l'instance A vers l'instance B. Vous déterminez que vous devez cloner la base de données de l'instance A vers une autre instance appelée instance C. L'instance A et l'instance C ont toutes deux été Réplication de données d'instance configurées avec des configurations de réplication différentes. Lorsque vous clonez la base de données de l'instance A vers l'instance C, vous ne souhaitez pas cloner la Réplication de données d'instance configuration de réplication de A vers C.

Remarque : Si vous clonez régulièrement des données de votre instance source vers votre instance cible et que vous constatez que vous devez copier la Réplication de données d'instance configuration de réplication de l'instance source vers l'instance cible, utilisez la fonctionnalité **Suivre dans l'ensemble de mises à jour** pour copier la Réplication de données d'instance configuration vers l'instance cible.

Pour cloner votre base de données d'une instance à une autre sans affecter la Réplication de données d'instance configuration sur l'instance cible, vous devez mettre à jour les listes de conservation et d'exclusion de votre profil de clonage en fonction du cas d'utilisation de clone récurrent décrit dans KB0965218 .

Véritable clone

Dans ce cas d'utilisation, vous clonez votre instance source sur votre instance cible et incluez la configuration complète Réplication de données d'instance de la réplication. L'instance cible hérite de tout ce qui vient de la source. Une fois le clone terminé, vous devez réabonner toutes les instances de consommateur à l'instance cible.

Par exemple, vous décidez de mettre en service une nouvelle instance de production à partir d'une instance de non-production qui est Réplication de données d'instance déjà configurée. Lorsque vous clonez l'instance de non-

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

production, la nouvelle instance de production hérite de tous les éléments de l'instance de non-production. Pour vous assurer que les données sont répliquées à partir de l'instance de production et non à partir de l'instance de non-production, vous réabonnez toutes les instances de consommateur à la nouvelle instance de production.

Pour cloner votre base de données et copier la configuration actuelle Réplication de données d'instance sur l'instance cible, vous devez mettre à jour les listes de conservation et d'exclusion de votre profil de clonage en fonction du cas d'utilisation True Clone décrit dans KB0965218 .

Comparaison Réplication de données d'instance des cas d'utilisation de clonage

Cas d'utilisation	Description	Prérequis	Publier les exigences
Clone récurrent	Clonez régulièrement votre instance source vers votre instance cible, mais excluez votre Réplication de données d'instance configuration de réplication.	Vérifiez que la Réplication de données d'instance configuration est correcte et que la réplication réussit sur les instances source et cible.	Après avoir effectué un clone récurrent, vous pouvez copier la Réplication de données d'instance configuration de réplication de l'instance source vers l'instance cible à l'aide de la fonctionnalité **Suivre dans l'ensemble de mises à jour** .
Véritable clone	Clonez votre instance source vers votre instance cible et copiez votre Réplication de données d'instance configuration vers l'instance cible.	Vérifiez que Réplication de données d'instance la configuration est correcte et que la réplication réussit sur l'instance source.	Après avoir effectué un véritable clone, vous devez réabonner chaque consommateur au producteur nouvellement approvisionné.

Retards dans la réplication des données avec Réplication de données d'instance

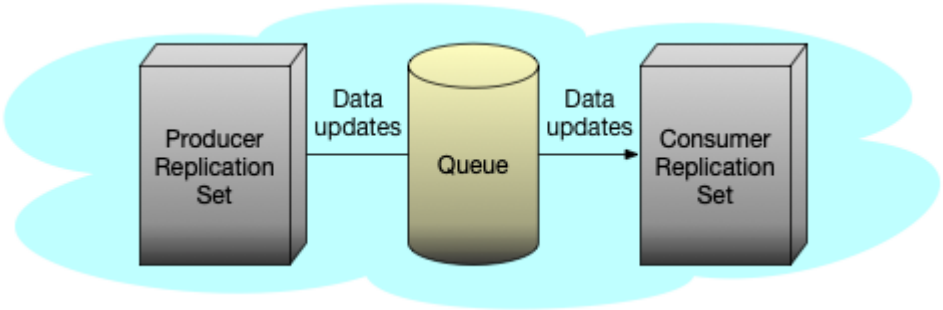
Des retards dans la réplication des données de l'instance du producteur vers l'instance du consommateur peuvent se produire avec Réplication de données d'instance (Réplication de données d'instance).

Une fois Réplication de données d'instance configurée sur l'instance du producteur, la tâche s'exécute *IDRProducerJob* sur les instances du producteur pour détecter les mises à jour de données. Lorsqu'il y a des mises à jour à répliquer, l'instance du producteur envoie les mises à jour aux instances des consommateurs.

La tâche IDRConsumerJob s'exécute sur les instances de consommateur pour détecter les mises à jour de données à partir d'un producteur. Lorsque la tâche CRDIConsumerJob détecte des mises à jour, elle met à jour les données dans les tables des consommateurs.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux de mises à jour des données IDR



Il faut un certain temps pour que les mises à jour de données d'un ensemble de réplications du producteur apparaissent dans les ensembles de réplications du consommateur. Vous pouvez consulter le tableau de bord de surveillance pour voir combien de temps prennent les mises à jour des données d'un ensemble de réplications du producteur vers les ensembles de réplications du consommateur. Consultez le tableau de bord de la file d'attente pour voir la file d'attente des enregistrements de réplication, la file d'attente des messages et les messages traités pour tous les ensembles de réplications.

Si vous avez des retards importants dans le traitement des données, communiquez avec Service et assistance client.

Surveillance Réplication de données d'instance

Vous pouvez surveiller l'état des ensembles de réplications des producteurs et des consommateurs actifs, les travaux planifiés, les demandes d'implantation et les détails de licence ou d'utilisation via le Réplication de données d'instance tableau de bord de surveillance (Réplication de données d'instance).

Accéder au Réplication de données d'instance tableau de bord de surveillance

Les utilisateurs disposant du rôle admin ou idr_admin peuvent accéder au tableau de bord.

Accédez au Réplication de données d'instance tableau de bord de surveillance de la manière suivante :

- Accédez à la **Réplication de données d'instance** > **Tableau de bord de surveillance**.
- Choisissez : **Surveillance globale IDR** ou Tableau de bord **Licence IDR et détails de l'utilisation** .

Réplication de données d'instance Tableau de bord de surveillance globale

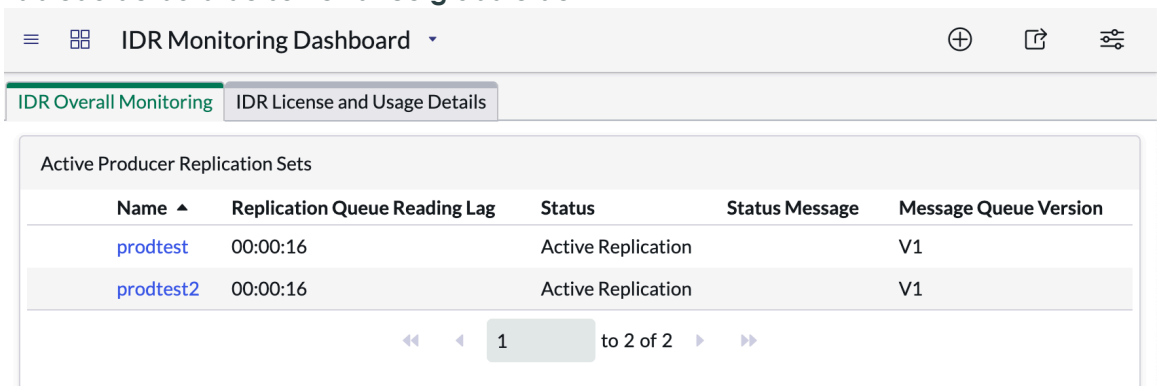
Le Réplication de données d'instance tableau de bord de surveillance globale surveille les éléments suivants :

- Ensembles de réplications des créateurs actifs
- Ensembles de réplications des consommateurs actifs
- Suite de Réplication de données d'instance travaux planifiés
- Demandes d'implantations de producteurs au cours des 7 derniers jours
- Demandes d'implantation du consommateur au cours des 7 derniers jours

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord de surveillance globale de l'IDR



Ensembles de réplications des créateurs actifs

Les ensembles de réplications du producteur actifs surveillent l'état de votre ensemble de réplications du producteur et signalent le temps de latence de données entre votre instance et la file d'attente de réplication.

Champ	Description
Nom	Nom de l'ensemble de réplications du producteur
Retard de lecture de la file d'attente de réplication	Délai entre un changement d'enregistrement sur l'instance de créateur et le moment de son envoi sur la file d'attente de réplication sortante
Statut	État d'un ensemble de réplications, actif ou en erreur
Message d'état	Message décrivant l'état de l'erreur
Version de file d'attente du message	Version de la file d'attente des messages. V1 (héritée) ou V2 (Hermes)

Ensembles de réplication des consommateurs actifs

Les ensembles de réplication du consommateur actifs surveillent l'état de votre ensemble de réplications du consommateur, signalent le temps de latence du réseau et signalent le temps de latence des données entre l'instance du producteur et l'instance du consommateur.

Champ	Description
Nom	Nom de l'ensemble de réplications du consommateur.
Retard de données	Délai entre un changement d'enregistrement sur l'instance de créateur et le moment où il est enregistré dans l'instance de consommateur.
Retard de réseau	Délai entre un journal des changements d'enregistrement dans la file d'attente de réplication sortante

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	et son enregistrement dans l'instance de consommateur.
Statut	État d'un ensemble de réplications, actif ou en erreur.
Message d'état	Message décrivant l'état de l'erreur.
Version de file d'attente du message	Version de la file d'attente des messages. V1 (héritée) ou V2 (Hermes)

Suite de Réplication de données d'instance travaux planifiés

La suite de travaux planifiés interroge les demandes et les changements de Réplication de données d'instance données et vérifie l'intégrité de vos instances de producteur et de consommateur. Vous pouvez surveiller les tâches suivantes :

Tâches	Description
Hermes Collecte des mesures	Collecte les mesures associées au Service de messagerie Hermes .
Hermes Purge périodique	Nettoie les données obsolètes mises en cache dans l'API Hermes .
Hermes Utilitaire de rubriques	Synchronise les rubriques entre Hermes les grappes. Dans un premier temps, les rubriques sont créées dans un cluster unique Hermes . Cette tâche détecte de nouvelles rubriques et crée les mêmes rubriques dans les grappes restantes Hermes .
CRDIonsumerJob	Interrogations des changements d'enregistrement et des demandes d'amorçage sur l'instance du consommateur par intervalles de 15 secondes.
IDRDeltaConsumerJob	À partir de la San Diego version, lorsqu'une instance de consommateur s'abonne à une instance de producteur située en dehors du centre de données local, la tâche IDRDeltaConsumerJob est créée sur l'instance de producteur. La fonction est la même que celle d'IDRConsumerJob. Le code à trois lettres indique l'emplacement du centre de données.
IDRHermesDeltaConsumer	Les interrogations pour l'enregistrement de consommateur changent à partir de la rubrique delta Hermes par intervalles de 15 secondes.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches	Description
IDRHeartBeatJob	Met à jour des informations sur l'intégrité de chaque producteur ou ensemble de consommateurs actifs.
IDRMetadataConsumerJob	Les interrogations pour les métadonnées enregistrent les changements sur l'instance du consommateur par intervalles de 15 secondes.
IDRProducerJob (en anglais seulement)	Interrogations des enregistrements nouveaux, mis à jour ou supprimés dans la file d'attente de réplication de données pour une instance de créateur par intervalles de 15 secondes.
IDRSeedingProducerJob (en anglais seulement)	Recherche de nouvelles demandes d'implantation provenant d'instances de consommateurs.

Remarque : Vous pouvez définir le moment d'exécution de vos Réplication de données d'instance travaux planifiés et configurer un déclencheur périodique qui spécifie la fréquence d'exécution du travail.

Réplication de données d'instance Types de champ de travaux planifiés

Champ	Description
Nom	Nom de la tâche planifiée.
Action suivante	Date et heure de la prochaine exécution de la tâche.
Type de déclencheur	Tâche que vous pouvez configurer pour exécuter quotidiennement, hebdomadairement, mensuellement, périodiquement, une seule fois, sur demande ou à la date de début ou de fin du calendrier d'entreprise. Le déclencheur peut se répéter tous les jours, toutes les heures, toutes les minutes ou toutes les secondes.
ID de tâche	ID de la tâche planifiée.
État	État de la tâche, par exemple, prêt.

Demande d'implantation producteur au cours des 7 derniers jours

Vous pouvez surveiller l'état d'une demande d'implantation d'un producteur au cours des sept derniers jours.

Champ	Description
Ensemble de réplications	Ensemble producteur et ensemble consommateur.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Statut	État de la demande d'amorçage. L'état peut être terminé, en cours ou échoué.
Heure de début	Heure à laquelle l'ensemencement commence.
Heure de fin	Heure à laquelle l'ensemencement se termine.
Terminé (%)	Pourcentage de la tâche de demande d'implantation qui est terminée.

Demande d'implantation du consommateur au cours des 7 derniers jours

Vous pouvez surveiller l'état d'une demande d'implantation du consommateur au cours des sept derniers jours.

Champ	Description
Ensemble de réplications	Ensemble de consommateurs correspondant.
Statut	État de la demande d'amorçage. L'état peut être terminé, en cours ou échoué.
Heure de début	Heure à laquelle l'ensemencement commence.
Heure de fin	Heure à laquelle l'ensemencement se termine.
Terminé (%)	Pourcentage de la tâche de demande d'implantation qui est terminée.

Réplication de données d'instance Propriétés du tableau de bord

Vous pouvez accéder aux propriétés du Réplication de données d'instance tableau de bord en naviguant vers **Réplication de données d'instance** > **Propriétés**.

Vous pouvez modifier les propriétés suivantes dans votre tableau de bord :

Champ de propriété	Description
Décalage temporel (en minutes) avant que le champ Retard de données ne soit surligné en rouge dans le Tableau de bord de surveillance de l'IDR	**Champ de retard de données** qui fait partie de l'ensemble de réplication du consommateur actif. Si le temps de latence réel est supérieur au seuil de temps que vous avez défini, le système met le champ en surbrillance. La valeur par défaut est de 15 minutes.
Décalage temporel (en minutes) avant que le champ Retard de réseau	**Champ Retard de réseau** qui fait partie de l'ensemble de réplication du

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ de propriété	Description
soit mis en surbrillance de couleur rouge dans le Tableau de bord de surveillance de l'IDR	consommateur actif. Si le temps de latence réel est supérieur au seuil de temps que vous avez défini, le système met le champ en surbrillance. La valeur par défaut est de 15 minutes.
Décalage temporel (en minutes) avant que le système ne mette en surbrillance le champ Lecture de la file d'attente de réplication en rouge sur le tableau de bord de surveillance de l'IDR	**Champ Lecture de la file d'attente de réplication Retard** qui fait partie de l'ensemble de réplication du consommateur actif. Si le temps de latence réel est supérieur au seuil de temps que vous avez défini, le système met le champ en surbrillance. La valeur par défaut est de 15 minutes.

Remarque : Vous pouvez définir les couleurs des champs via les colonnes de la liste de personnalisation (v_idr_dashboard_list.do).

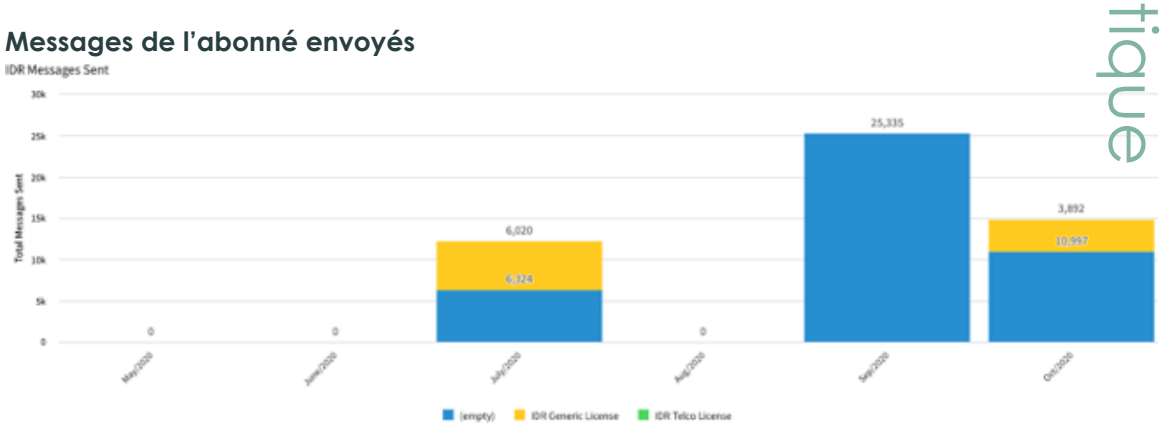
Réplication de données d'instance Tableau de bord des détails de licence et d'utilisation

Le Réplication de données d'instance tableau de bord Détails de licence et d'utilisation surveille les éléments suivants :

- Messages envoyés de l'abonné
- Messages reçus de l'abonné
- Réplication de données d'instance Détails de licence
- Réplication de données d'instance Messages envoyés
- Réplication de données d'instance Messages reçus

Messages envoyés de l'abonné

Nombre de messages envoyés par chaque instance d'abonné par mois.



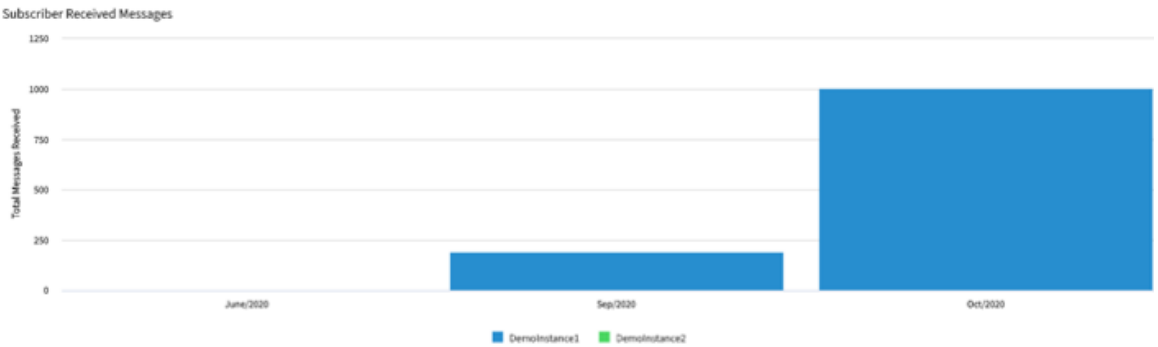
Messages reçus de l'abonné

Nombre de messages reçus par chaque instance d'abonné par mois.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Messages de l'abonné reçus



Réplication de données d'instance Détails de licence

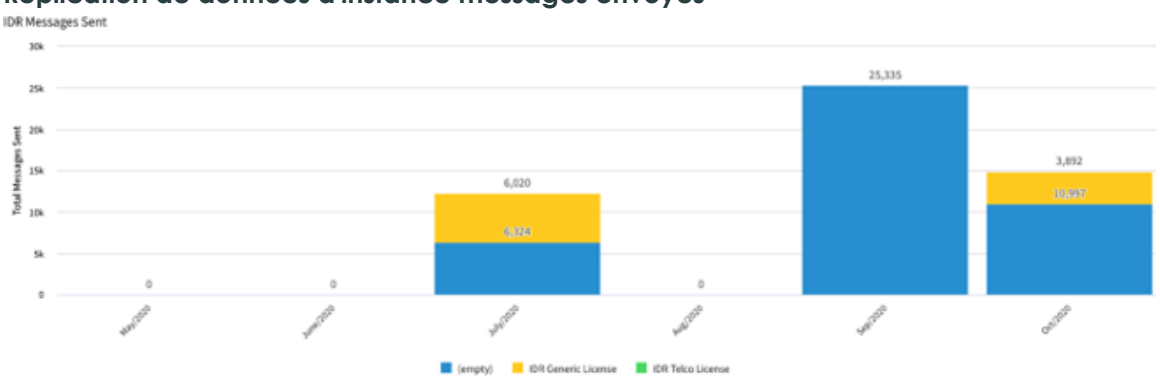
Vous pouvez surveiller l'état d'une demande d'implantation du consommateur au cours des sept derniers jours.

Champ	Description
Nom	Nom de la Réplication de données d'instance licence.
Type	Type d'abonnement : **Par utilisateur** pour les abonnements de l'utilisateur, **Capacité** pour les abonnements pilotés par les données ou **Utilisateur sans restriction** pour les abonnements limités par le nombre maximal d'utilisateurs.
Catégorie	Catégorie de licence : ServiceNow licence ou licence App Store.
Date de début	Début de la période de licence.
Date de fin	Fin de la période de licence.
Afficher uniquement	Ne prend pas en charge l'allocation ou la surveillance des ressources.
Acheté le	Nombre de licences achetées.
Alloué	Nombre de licences allouées.

Réplication de données d'instance Messages envoyés

Nombre de messages envoyés par mois par licence.

Réplication de données d'instance messages envoyés

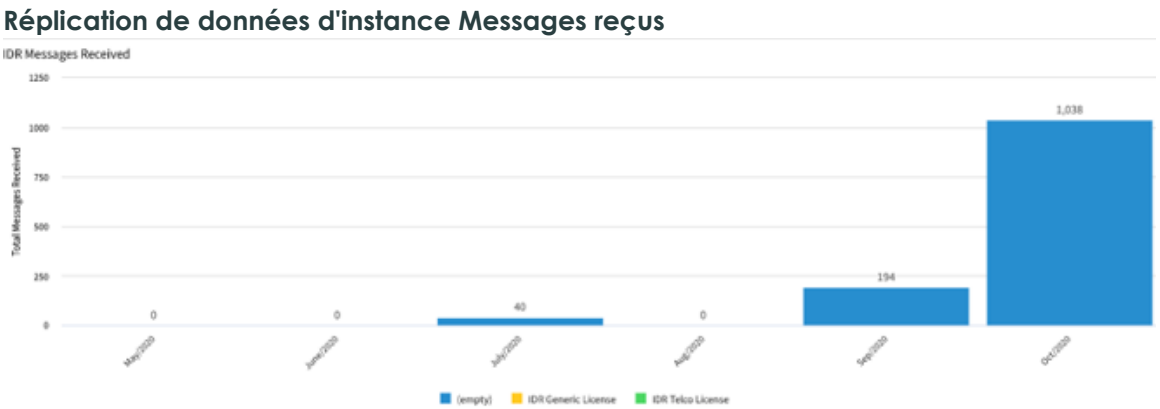


Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Réplication de données d'instance Messages reçus

Nombre de messages reçus, par licence, par mois.



Surveillance des files d'attente dans Réplication de données d'instance

Vous pouvez surveiller la file d'attente des enregistrements de réplication, la file d'attente de production de message, la file d'attente de consommation de messages et les messages traités pour tous les ensembles de réplications via le tableau de bord de la file d'attente Réplication de données d'instance (Réplication de données d'instance).

Accès au tableau de bord de file d'attente Réplication de données d'instance

Les utilisateurs disposant du rôle admin ou idr_admin peuvent accéder au tableau de bord.

Accéder au tableau de bord de la file d'attente IDR en naviguant jusqu'à **Réplication de données d'instance** > **Tableau de bord de la file d'attente**.

Réplication de données d'instance Tableau de bord de la file d'attente

Le Réplication de données d'instance tableau de bord de file d'attente vous permet de surveiller les éléments suivants :

- Enregistrements de producteurs en file d'attente IDR, qui sont des enregistrements horaires mis en file d'attente pour toutes les tables sur une période de 24 heures.
- Messages sortants restants, c'est-à-dire les messages restant dans la file d'attente de réplication qui ne sont pas encore envoyés à la file d'attente de messages.
- Messages sortants traités qui sont des messages produits à partir de cette instance et envoyés à la file d'attente de messages.
- Messages entrants restants, c'est-à-dire les messages restant dans la file d'attente des messages qui n'ont pas encore été traités.
- Messages entrants traités qui sont des messages consommés sur cette instance.

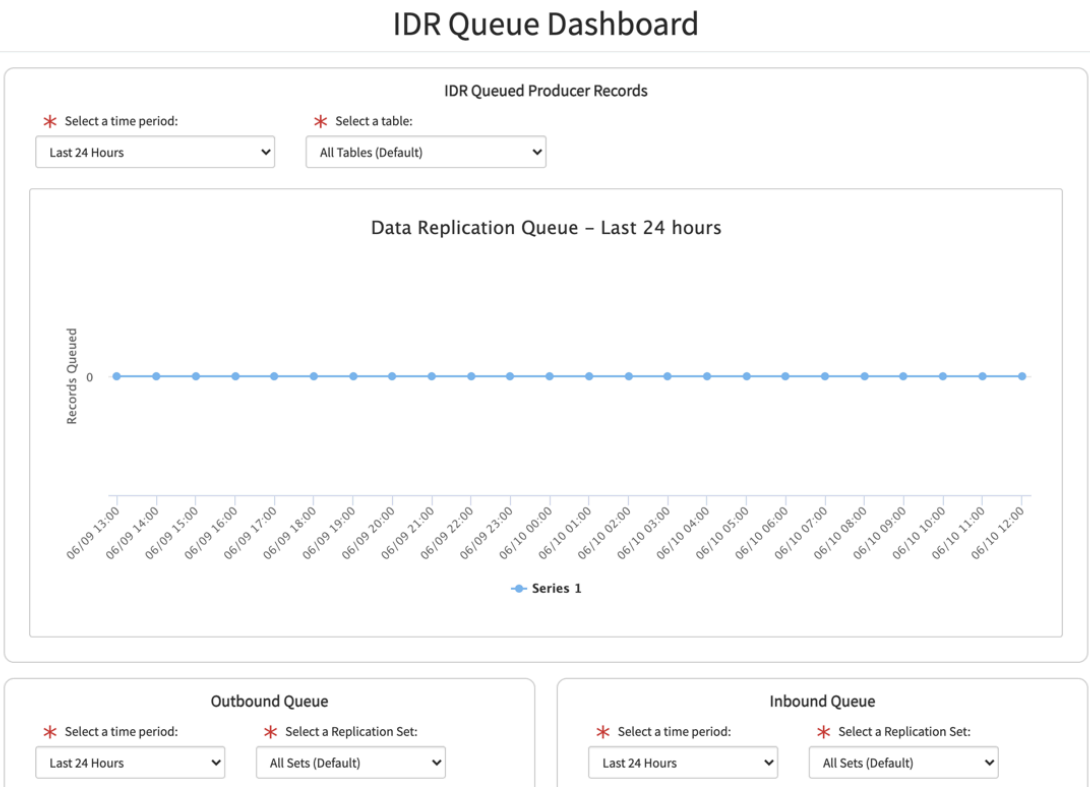
Dans n'importe quel graphique, sélectionnez **Dernières 24 heures** ou **5 derniers jours** comme période. Pour la période de 24 heures, le nombre de messages est par heure. Pour la période de 5 jours, le nombre de messages est par jour.

Sélectionnez le lien de légende sous le graphique pour exclure cette source de données.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Réplication de données d'instance Tableau de bord de la file d'attente



Enregistrements de producteurs mis en file d'attente IDR

Le graphique Enregistrements de producteurs en file d'attente Réplication de données d'instance vous permet de voir le nombre d'enregistrements mis en file d'attente pour chaque table sur une période horaire ou quotidienne. Il indique quelles tables représentent la plus grande quantité de trafic au fil Réplication de données d'instance du temps. Utilisez ce graphique pour identifier les pics d'activité qui entraînent des décalages de performances prévisibles sur l'instance du consommateur.

Par exemple, si vous constatez qu'un pic d'activité important se produit tous les jours à 3h00 du matin en raison d'une règle métier sur une table, vous devez vous attendre à un décalage de performance pour le consommateur à cette heure.

Sélectionnez **Toutes les tables** ou une table spécifique. Placez votre curseur sur un point du graphique pour afficher le nombre de files d'attente et les tables correspondant à ce point.

Messages sortants restants

Avec le graphique Messages sortants restants, vous pouvez déterminer si une instance de producteur rattrape la réplication en temps réel après un pic important d'activité.

Lorsque la réplication fonctionne correctement, le nombre de messages restants doit être très faible. S'il y a un pic d'activité, vous pouvez vous attendre à une valeur élevée. Par exemple, lorsqu'une règle métier modifie des dizaines de milliers d'enregistrements en une minute.

Vous pouvez également vous attendre à ce que le nombre de messages restants diminue au fil du temps, à mesure que les tâches traitent les messages.

Si le nombre de messages restants continue d'augmenter sans résolution, cela peut indiquer :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Un problème lors du traitement des messages. Par exemple, le n'est pas en cours d'exécution *IDRProducerJob* ou ne peut pas envoyer de messages à la file d'attente des messages.
- L'instance enregistre les changements plus rapidement qu'elle ne Réplication de données d'instance peut les produire.

Sélectionnez **Tous les ensembles** ou un ensemble spécifique. Placez votre curseur sur un point du graphique pour afficher le nombre de messages et le nom de l'ensemble de réplications pour ce point.

Messages sortants traités

Avec le graphique Messages sortants traités, vous pouvez voir le flux d'enregistrements d'une instance de créateur vers la file d'attente de messages au fil du temps.

Tendances des messages traités et des messages restants au fil du temps Indique si la réplication se remet d'un décalage ou s'il existe des problèmes lors de l'envoi de données à la file d'attente des messages.

Avec le graphique des enregistrements du créateur mis en file d'attente de réplication de données, vous pouvez voir si l'instance envoie des données. Si votre instance a des enregistrements en file d'attente qui ne sont pas envoyés, cela peut indiquer :

- L'instance n'est pas en mesure d'exécuter la tâche du producteur. Par exemple, en raison d'autres processus gourmands en ressources en cours d'exécution sur l'instance et de l'occupation de tous les threads de travail.
- Un problème est survenu lors de la connexion à la file d'attente des messages.

Pour afficher le nombre de messages et le nom de l'ensemble de réplications pour un point de graphique, sélectionnez **Tous les ensembles** ou un ensemble spécifique et placez votre curseur sur un point du graphique.

Messages entrants restants

Avec le graphique Messages entrants restants, vous pouvez déterminer si une instance de consommateur rattrape la réplication en temps réel après un pic important d'activité.

Vous pouvez vous attendre à une valeur temporairement élevée lorsqu'il y a un pic d'activité. La valeur diminue normalement au fur et à mesure que les messages sont traités.

Si cette valeur continue de croître sans résolution, cela peut indiquer :

- Un problème lors du traitement des messages. Par exemple, le n'est pas en cours d'exécution ou ne peut pas lire les messages de la file d'attente *IDRConsumerJob* des messages.
- L'instance enregistre les changements plus rapidement qu'elle ne Réplication de données d'instance peut les consommer.

Sélectionnez **Tous les ensembles** ou un ensemble spécifique. Placez votre curseur sur un point du graphique pour afficher le nombre de messages et le nom de l'ensemble de réplications pour ce point.

Messages entrants traités

Avec le graphique Messages entrants traités, vous pouvez voir le flux d'enregistrements pour chaque ensemble de consommateurs au fil du temps.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisez le graphique des messages entrants pour déterminer quels ensembles de réplication ont le plus de trafic et voir les tendances des messages traités et des messages restants.

Si le producteur envoie des enregistrements à la file d'attente des messages et que le consommateur ne les traite pas, cela peut indiquer des problèmes avec le producteur ou l'instance du consommateur.

Placez votre curseur sur un point du graphique pour afficher le nombre de messages et le nom de l'ensemble de réplications pour ce point.

Prévention des erreurs d'insertion et de mise à jour dans Réplication de données d'instance

Vous pouvez empêcher les échecs d'insertion et de mise à jour dans Réplication de données d'instance (Réplication de données d'instance) en spécifiant un filtre de nom de classe dans le jeu de réplication du producteur.

Important : Cette rubrique s'applique uniquement aux ensembles de réplication du créateur créés avant la Utah mise en production.

Lorsque vous répliquez une table parente et une ou plusieurs tables enfants, vous devez ajouter un filtre sys_class_name à la table parente dans l'entrée sortante de votre jeu de réplications du créateur. Si le filtre sys_class_name est manquant, les échecs d'insertion et de mise à jour apparaissent dans **Réplication de données d'instance** > **Erreur de charge de réplication** dans les scénarios suivants :

- Un échec d'insertion se produit lorsqu'un enregistrement de la table enfant est répliqué, car le système tente deux insertions avec le même sys_id dans la table parente. L'ajout du filtre sys_class_name au parent empêche la violation de clé unique lors de l'insertion dans la table parente.
- Un nouvel enregistrement est ajouté à une table enfant répliquée sur l'instance du producteur. Réplication de données d'instance (Réplication de données d'instance) crée initialement l'enregistrement dans la table parente sur le consommateur, mais pas dans la table enfant. Si l'enregistrement enfant est modifié sur l'instance du créateur, un échec de mise à jour se produit sur la table enfant de l'instance du consommateur pendant la réplication, car l'enregistrement existe uniquement dans la table parente.

Si la table est un parent, décidez si vous souhaitez répliquer l'une de ses tables enfants.

- Si vous souhaitez répliquer une ou plusieurs tables enfants, vous devez identifier la valeur de sys_class_name pour la table parente, puis ajouter un filtre sys_class_name correspondant à la table parente.

  Par exemple, **Type de tâche** est l'étiquette de sys_class_name sur la table Tâche [task]. Pour commencer à répliquer les incidents en plus des tâches, vous devez ajouter **[Type de tâche] [est] [Tâche]** à l'entrée sortante de la table Tâche [task].

- Si vous souhaitez uniquement reproduire la table parente, le filtre est facultatif.
- Si la table parente est déjà répliquée, vous devez modifier la table parente et ajouter le filtre sys_class_name.

Si la table est enfant, décidez si vous souhaitez reproduire son parent.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si vous souhaitez également répliquer la table parente, vous devez identifier la valeur sys_class_name pour la table parente, puis ajouter un filtre sys_class_name correspondant à la table parente.

  Par exemple, **Type de tâche** est l'étiquette de sys_class_name sur la table Tâche [task]. Pour commencer à répliquer des tâches en plus des incidents, vous devez ajouter **[Type de tâche] [est] [Tâche]** à l'entrée sortante de la table Tâche [task].

- Si vous souhaitez uniquement reproduire la table enfant, le filtre est facultatif.
- Si une ou plusieurs tables enfants sont déjà répliquées, vous devez ajouter le filtre sys_class_name au parent.

Résolution des erreurs de réplication de données dans Réplication de données d'instance

Résolvez les erreurs et surveillez l'état des ensembles de Réplication de données d'instance réplications (Réplication de données d'instance).

Liste de vérification de surveillance et de diagnostic

Lorsque vous remarquez que le système ne réplique pas les données, vous pouvez utiliser les vérifications de diagnostic pour étudier le problème. Pour surveiller l'intégrité globale de tous les ensembles de réplication, consultez Réplication de données d'instance Tableau de bord de surveillance.

Réplication de données d'instance Vérifications de diagnostics

Vérifier	Description
Moniteur	
Vérifier la connectivité	Testez la connectivité de votre Réplication de données d'instance instance pour déterminer la connectivité de votre instance à la file d'attente de messages.
Consulter le tableau de bord de surveillance IDR pour voir si les tâches de réplication sont actives	Pour que le tableau de bord affiche correctement les informations de l'ensemble de réplications, ces Réplication de données d'instance travaux planifiés doivent être disponibles et en cours d'exécution sur votre instance : • Collecte de mesures Hermes • Purge périodique Hermes • Utilitaire de rubriques Hermes • CRDIonsumerJob • IDRDeltaConsumerJob-<instanceid> • IDRHeartbeatJob • IDRMetadataConsumerJob • IDRProducerJob (en anglais seulement) • IDRSeedingProducerJob (en anglais seulement)

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Réplication de données d'instance Vérifications de diagnostics (suite)

Vérifier	Description
	Si l'une de ces tâches est manquante ou non exécutée, contactez Service et assistance client. **Remarque :** Le système crée uniquement IDRDeltaConsumerJob-<instanceid> lorsqu'une instance de consommateur s'abonne à une instance de créateur située en dehors du centre de données local.
Ensemble de réplications du créateur	
Vérifier l'activation de l'ensemble de réplications du producteur	Si l'état de votre ensemble de réplications du créateur est En brouillon, cliquez sur **Activer**.
Vérifier l'approbation de l'abonnement du consommateur	Examinez les demandes d'accès consommateur pour vos ensembles de réplications du producteur. Un ensemble de réplications consommateur doit demander l'accès avant de pouvoir recevoir des données de réplication.
Vérifier les erreurs du journal de réplication du créateur	Identifiez les Réplication de données d'instance erreurs en affichant les métadonnées des messages entre les instances producteur et consommateur, les journaux d'erreurs de charge utile et les journaux de messages.
Ensemble de réplications du consommateur	
Vérifier l'état d'activation d'un ensemble de réplications du consommateur	Si l'état de votre ensemble de réplications consommateur est En brouillon, cliquez sur **Activer**.
Vérifier si vous devez synchroniser les ensembles de réplications	Un problème de synchronisation se produit lorsqu'une instance de producteur n'envoie pas de données ou qu'une instance de consommateur ne reçoit pas de données. Les erreurs de synchronisation apparaissent dans le champ **État** de l'instance du consommateur sous la forme **d'une erreur de réplication**.
Vérifier l'état de l'ensemble de réplications du consommateur	Passez en revue l'état de votre ensemble de réplications consommateur et ce que cela signifie pour votre réplication.
Messages d'erreur et d'état	
Vérifier la réplication ou les erreurs de journal des métadonnées de réplication	Identifiez les Réplication de données d'instance erreurs en affichant les métadonnées des messages entre les instances producteur et consommateur,

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Réplication de données d'instance Vérifications de diagnostics (suite)

Vérifier	Description
	les journaux d'erreurs de charge utile et les journaux de messages.
Vérifier les messages d'état	Passez en revue ces messages d'état avec les informations de récupération.

Exécuter Réplication de données d'instance les diagnostics

Vérifiez l'état des services et la connexion entre votre instance et la file d'attente de Réplication de données d'instance messages (Réplication de données d'instance).

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou idr_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Réplication de données d'instance** > **Diagnostics**.
   Le tableau de bord se charge et les tests de diagnostic s'exécutent Réplication de données d'instance automatiquement.
2. Consultez les tests de diagnostic suivants.

Option	Description
Service de gestion des clés	Vérifie l'état et la configuration du service de gestion des clés. **Remarque :** Réplication de données d'instance nécessite qu'un service de gestion des clés soit opérationnel.
Service de gestion des certificats	Vérifie l'état et la configuration de votre service de gestion des certificats. **Remarque :** Réplication de données d'instance nécessite qu'un service de gestion des certificats soit opérationnel.
État de service EJBCA	Vérifie l'état et la configuration du service EJBCA dans le cadre de l'intégrité Key Management Framework (KMF).
État de service VAULT	Vérifie l'état et la configuration du service VAULT dans le cadre de l'intégrité Key Management Framework (KMF).

3. Testez la connexion à la file d'attente de messages et confirmez que le réplicateur fonctionne en exécutant le test de connexion de file d'attente de messages.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Tester la connexion à la file d'attente des messages hérités	**a.** Sélectionnez **Hérité**. **b.** Dans la section Configuration du test de file d'attente des messages hérités, sélectionnez **Local** ou **Distant** pour exécuter des diagnostics sur une instance locale ou distante. Pour une instance distante, entrez l'URL de l'instance distante, ainsi qu'un nom d'utilisateur et un mot de passe pour l'un des rôles suivants : ▪ idr_rest ▪ idr_read ▪ idr_admin **Remarque :** Le centre de données local par rapport à la proximité régionale de votre instance de créateur est la proximité régionale par défaut. **c.** Sélectionnez **Exécuter le test de file d'attente des messages hérités**.
Tester la connexion à la file d'attente de messages V2	**a.** Sélectionnez **V2**. **b.** Confirmez que cette option Hermes est activée et que la configuration de grappe Hermes est opérationnelle. **c.** Sélectionnez **Exécuter le test de connexion de file d'attente des messages**.

Résultats
Les messages qui en résultent valident les services activés ou la connexion à la file d'attente des messages.

Examiner les erreurs de synchronisation dans Réplication de données d'instance

Examinez le champ d'état pour vérifier si la synchronisation fonctionne correctement sur l'instance de Réplication de données d'instance consommateur (Réplication de données d'instance).

Avant de commencer
Avant d'identifier les erreurs de synchronisation, effectuez les tâches en vérifiant les problèmes courants.

Rôle requis : idr_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Des erreurs de synchronisation se produisent lorsqu'une instance de producteur n'envoie pas de données ou lorsqu'une instance de consommateur ne reçoit pas de données. Les erreurs de synchronisation apparaissent dans le champ **État** de l'instance du consommateur sous la forme **d'une erreur de réplication**.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Déterminez si le consommateur a correctement envoyé la demande de synchronisation au producteur :

   a. Sur l'instance de consommateur, accédez à **Réplication de données d'instance** > **Ensembles de réplications du consommateur**.

   b. Sélectionnez un ensemble de réplications du consommateur.

   c. Cliquez sur le lien connexe **Journaux de métadonnées de réplication** .

   d. Triez les journaux par ordre décroissant dans la colonne Séquence de journaux.

   e. Recherchez la charge utile la plus récente avec le type de REPL_SET_DETAIL_REQUEST et ouvrez-la.
   Si vous ne voyez pas ce type de charge utile, actualisez le journal jusqu'à ce que vous voyiez une charge utile avec le type de REPL_SET_DETAIL_REQUEST.

   f. Vérifiez que l'ID d'instance du producteur correct s'affiche dans la colonne À.
   Si l'ID d'instance du producteur est incorrect, mettez-le à jour et cliquez sur **Activer**.

   g. Vérifiez que Envoyé s'affiche dans la colonne État.
   Si vous ne voyez pas Envoyé dans la colonne État, cela signifie que le créateur n'a envoyé aucune mise à jour.

2. Déterminez si le producteur a reçu la demande de synchronisation du consommateur :

   a. Sur l'instance du producteur, accédez à **Réplication de données d'instance** > **Ensembles de réplications du producteur**.

   b. Sélectionnez un ensemble de réplications du producteur.

   c. Cliquez sur le lien connexe **Journaux de métadonnées de réplication** .

   d. Triez les journaux par ordre décroissant dans la colonne Séquence de journaux.

   e. Recherchez la charge utile la plus récente avec le type de REPL_SET_DETAIL_REQUEST et ouvrez-la.
   Si vous ne voyez pas ce type de charge utile, actualisez le journal jusqu'à ce que vous voyiez le type de REPL_SET_DETAIL_REQUEST.

   f. Vérifiez que vous voyez l'ID d'instance de consommateur correct dans la colonne De.
   Si l'ID d'instance consommateur est incorrect, mettez-le à jour.

   g. Vérifiez que Reçu s'affiche dans la colonne État.

Détecter les retards de réplication dans Réplication de données d'instance

Surveillez les éventuels problèmes de réplication des données à l'aide du Réplication de données d'instance tableau de bord de surveillance (Réplication de données d'instance).

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Pour afficher le décalage sur une instance de producteur, accédez à **Réplication de données d'instance** > **Tableau de bord de surveillance**et vérifiez les ensembles de réplications du producteur actifs pour obtenir les détails suivants.

Option	Description
Nom	Nom de l'ensemble de réplications du producteur.
Retard de lecture de la file d'attente de réplication	Délai entre un changement d'enregistrement sur l'instance de créateur et le moment où il est envoyé sur la file d'attente de réplication sortante.
Statut	État d'un ensemble de réplications, actif ou en erreur.
Message d'état	Message décrivant l'état de l'erreur.
Version de file d'attente du message	Version de la file d'attente des messages. V1 (héritée) ou V2 (Hermes)

Pour obtenir des informations supplémentaires, consultez les xmlstats de l'instance de créateur à l'adresse `https://<producer-instance-name>/xmlstats.do ?include=idr`.

Le xmlstats affiche :

- Le *producer_last_run* indique la dernière fois que la tâche de réplication s'est exécutée sur l'instance du producteur.
- Le *last_message_sent_on* indique la dernière fois que le producteur a envoyé des données mises à jour aux consommateurs.

Remarque : Les horodatages sont GMT.

2. Pour afficher le décalage sur une instance de consommateur, accédez à **Réplication de données d'instance** > **Tableau de bord de surveillance** et vérifiez les ensembles de réplication des consommateurs actifs pour obtenir les détails suivants.

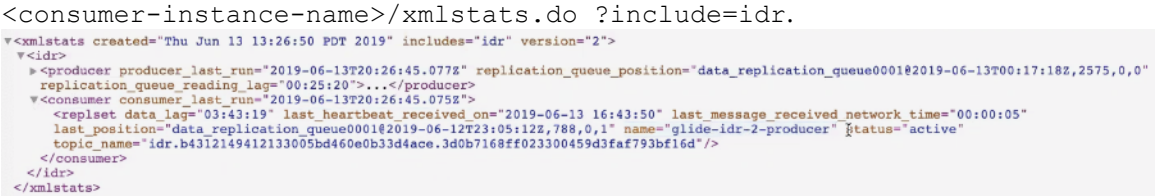
Option	Description
Nom	Nom de l'ensemble de réplications du consommateur.
Retard de données	Délai entre un changement d'enregistrement sur l'instance de créateur et le mo-

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	ment où il est enregistré dans l'instance de consommateur.
Retard de réseau	Délai entre l'enregistrement d'un changement d'enregistrement dans la file d'attente de réplication sortante et son enregistrement dans l'instance de consommateur.
Statut	État d'un ensemble de réplications, actif ou en erreur.
Message d'état	Message décrivant l'état de l'erreur.
Version de file d'attente du message	Version de la file d'attente des messages. V1 (héritée) ou V2 (Hermes)

Pour obtenir des informations supplémentaires, consultez les xmlstats de l'instance de consommateur à l'adresse `https://<consumer-instance-name>/xmlstats.do ?include=idr`.



Le xmlstats affiche :

- La *consumer_last_run* indique la dernière fois que la tâche du consommateur s'est exécutée et a reçu des modifications du producteur.
- Le *last_heartbeat_received_on* affiche l'horodatage de la dernière mise à jour du consommateur a reçu une pulsation de l'instance du producteur.

Remarque : Les horodatages sont GMT.

Corriger les erreurs d'amorçage dans Réplication de données d'instance

Réessayez Réplication de données d'instance l'amorçage (Réplication de données d'instance) sur les tables présentant des erreurs d'amorçage, qui se produisent à partir de problèmes réseau et d'insertions échouées, afin de ne pas avoir à effectuer un amorçage complet.

Avant de commencer

Rôle requis : idr_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le maximum pour une demande de réamorçage est de 10 000 erreurs. Si vous avez d'autres erreurs, effectuez un amorçage complet.

Remarque : L'ensemencement ne remplace pas le clonage. Ne pas utiliser Réplication de données d'instance pour cloner des instances.

Ne réessayez pas l'amorçage complet si vous dépassez l'une des limitations suivantes :

- La taille de l'enregistrement dépasse 32 Mo
- La demande d'implantation dépasse 3 millions d'enregistrements
- La réplication prend plus de sept jours

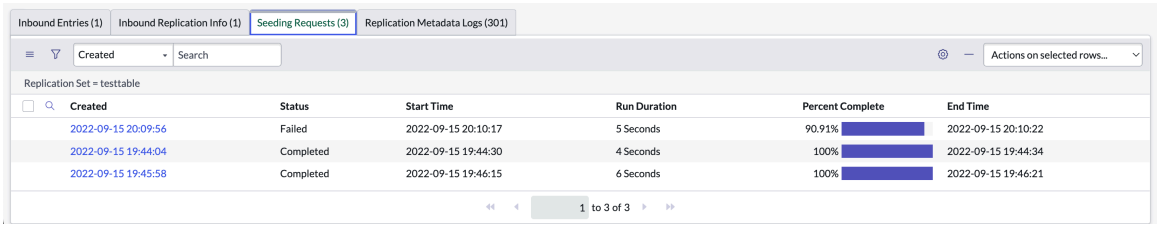
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Pour éviter ces limitations, réduisez le nombre de tables dans la demande d'amorçage, réduisez la taille des enregistrements ou utilisez l'amorçage partiel.

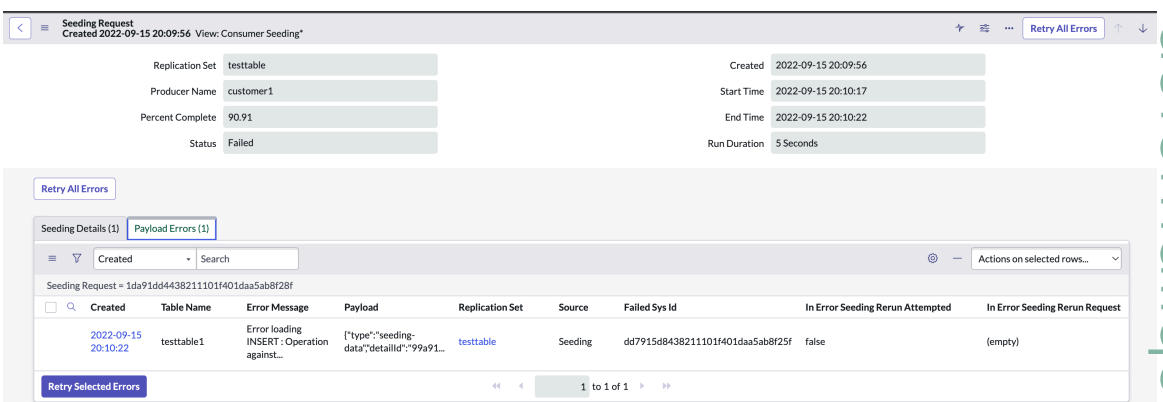
Procédure

1. Sur l'instance de consommateur, accédez à **Réplication de données d'instance** > **Ensembles de réplications du consommateur**.
2. Dans l'onglet **Seeding Requests (Demandes d'amorçage**) du volet Consumer Replication Set (Jeu de réplications du consommateur), cliquez sur une demande d'amorçage qui a échoué.



3. Dans le volet Seeding Request (Demande d'amorçage), cliquez sur l'onglet **Payload Errors (Erreurs de charge utile**) et examinez les valeurs de la colonne Message.
4. Cliquez sur **Réessayer toutes les erreurs** ou sélectionnez des erreurs spécifiques, puis cliquez sur **Réessayer les erreurs sélectionnées**.

   L'image montre les zones où vous pouvez recommencer les erreurs.



Trouver des Réplication de données d'instance erreurs

Identifiez les Réplication de données d'instance erreurs (Réplication de données d'instance) en affichant les métadonnées des messages entre les instances producteur et consommateur, les journaux d'erreurs de charge utile et les journaux de messages.

Avant de commencer

Rôle requis : idr_admin ou admin

Procédure

1. Affichez les journaux de métadonnées du producteur ou du consommateur.

Option	Description
Créateur	Accédez à la **Réplication de données d'instance** > **Ensembles de réplications du producteur**, sélectionnez un ensemble de ré-

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	plications du créateur et cliquez sur le lien connexe **Journaux de métadonnées de réplication** .
Consommateur	Accédez à la **Réplication de données d'instance** > **Ensembles de réplications du consommateur**, sélectionnez un ensemble de réplications du consommateur et cliquez sur le lien connexe **Journaux de métadonnées de réplication** .

2. Sur l'instance de producteur ou l'instance de consommateur, pour afficher les erreurs de transformation et les réplications qui n'ont pas pu être chargées :

   a. Accédez à la **Réplication de données d'instance** > **Erreur de charge de réplication**.
   Si la valeur **source** est **Amorçage**, l'erreur s'est produite pendant l'amorçage. Si la valeur source est différente, l'erreur s'est produite lors de la mise à jour d'un ensemble de réplications. Si une colonne se brise pendant la transformation, la transformation pour l'ensemble de la table se brise et les données ne sont pas répliquées dans la table.

   b. Sélectionnez une erreur dans la colonne Créé.
   Le champ **Message d'erreur** du volet Erreur de charge utile décrit l'erreur de charge utile.

3. Affichez le journal de réplication sur l'instance du producteur ou sur l'instance du consommateur :

   a. Accédez à la **Réplication de données d'instance** > **Journal de réplication**.

   b. Sélectionner une entrée.
   Le formulaire Journal de Réplication de données d'instance affiche le message et le niveau de message.

Messages d'état et erreurs d'état d'un ensemble de réplications du consommateur dans Réplication de données d'instance

Examinez l'état de votre ensemble de réplications consommateur et recherchez les messages d'erreur pour identifier ou corriger Réplication de données d'instance les problèmes deRéplication de données d'instance réplication.

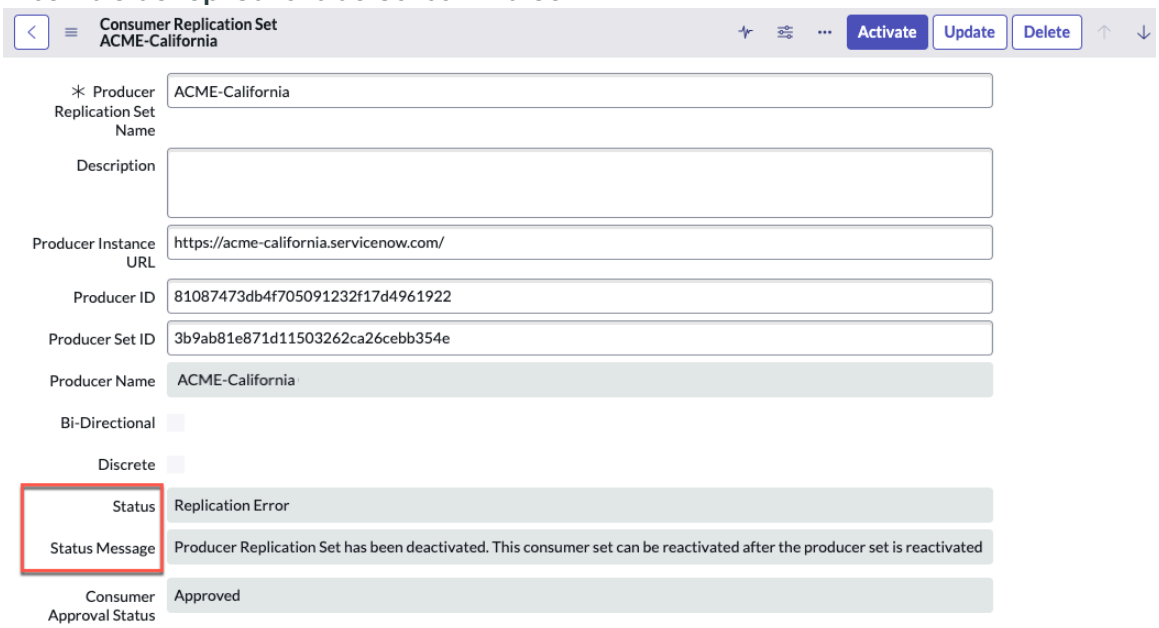
État et message d'état de l'ensemble de réplications du consommateur

Accédez à la **Réplication de données d'instance** > **Ensembles de réplications du consommateur** pour accéder à un ensemble de réplications du consommateur et afficher l'état et les messages d'état.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ensemble de réplications du consommateur



Statut

État	Description
En brouillon	Pour utiliser votre ensemble de réplications du consommateur, cliquez sur **Activer**.
Activation demandée	Après avoir initié une activation, vous devez attendre que l'instance du producteur réponde à votre demande. Si le temps d'attente est excessif, consultez le journal de réplication pour rechercher des erreurs.
Semis	La tâche d'amorçage doit être terminée pour que la réplication puisse reprendre.
Amorçage en pause	Le travail d'amorçage doit reprendre pour que l'amorçage puisse se poursuivre.
Actif	État normal.
Réplication arrêtée	Vérifiez les messages d'état dans le tableau suivant pour un message spécifique et le correctif associé.
Réplication interrompue	Le processus de réplication doit reprendre pour que la réplication puisse se poursuivre.
Erreur de réplication	Vérifiez les messages d'état dans le tableau suivant pour un message spécifique et le correctif associé.
Réplication désactivée	Activez les instances de créateur et de consommateur.
Abonnement demandé	Approuvez la demande d'abonnement consommateur sur l'instance du producteur.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Messages d'état

Message	Action
`Tous les ensembles de réplications du créateur ont été désactivés en raison d'une erreur de réplication irrécupérable`	Tous les ensembles de réplication du consommateur sont passés à l'état d'erreur. Contactez Service et assistance client.
`L'ensemble de réplication du consommateur a reçu des messages indiquant une mise hors service`	Contactez Service et assistance client.
`Erreur lors de l'amorçage des données. Consultez la table d'erreurs de charge de réplication pour plus d'informations`	Sur l'instance de consommateur, plusieurs enregistrements n'ont pas pu être amorcés. Pour effectuer une récupération, accédez à la table d'erreurs de la charge utile de réplication pour trouver et corriger l'erreur, puis activez le jeu de réplication.
`Erreur lors de l'amorçage des données. Veuillez réessayer d'amorcer cette table.`	Pour récupérer, réamorcez la table.
`Le créateur a rencontré une erreur lors de l'amorçage.`	Pour effectuer une correction, contactez l'administrateur de l'instance de producteur afin de déterminer la cause du problème.
`La configuration de l'ensemble de réplications du créateur a été modifiée`	Sur l'instance de consommateur, cliquez sur **Synchroniser les entrées de réplication** , puis sur **Activer**.
`L'ensemble de réplications du créateur a été désactivé en raison d'une erreur de réplication.`	Contactez Service et assistance client.
`L'ensemble de réplications du créateur a été désactivé`	Pour effectuer une restauration, activez l'ensemble de réplications du producteur, puis activez la réplication du consommateur.
`L'ensemble de réplications du créateur a été supprimé`	Pour récupérer, supprimez l'ensemble de réplications du consommateur.
`L'ensemble de réplications du créateur n'est pas actif.`	Pour effectuer une restauration, activez l'ensemble de réplications du producteur, puis synchronisez et activez l'ensemble de réplications du consommateur.
`Ensemble de réplications du créateur non trouvé`	Pour récupérer, supprimez l'ensemble de réplications du consommateur.
`Ensemble de réplications interrompu`	Pour récupérer, cliquez sur **Reprendre** ou **Activer**.
`L'ensemble de réplication a été en état de pause/erreur/pause d'amorçage pendant plus de 7 jours`	L'ensemble de réplication du consommateur est en état de pause, d'erreur ou de pause d'amorçage depuis plus d'un délai d'expiration. L'ensemble de réplication est mis dans l'état désactivé. Pour récupérer, vérifiez les erreurs

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Messages d'état (suite)

Message	Action
	d'amorçage et activez la réplication avec amorçage.
`L'amorçage a été interrompu en raison du délai d'attente.`	Pour récupérer, réessayez la demande d'amorçage ou contactez Service et assistance client.
`La demande d'amorçage d'un ensemble de réplications du créateur contenant plus de X nombre d'enregistrements n'est pas prise en charge.`	Pour récupérer, modifiez les critères de filtre pour réduire le nombre d'enregistrements à amorçage ou utilisez l'amorçage partiel. La limite par défaut est de 10 millions d'enregistrements. Contact Service et assistance client pour modifier la limite par défaut.
`Un administrateur du consommateur a annulé l'amorçage.`	Pour récupérer, activez le jeu de réplication.
`Un administrateur créateur a annulé l'amorçage.`	Pour récupérer, activez l'ensemble de réplication du consommateur. Seules les demandes d'amorçage dans l'état Mis en file d'attente, En pause ou Démarré peuvent être annulées. Dans ce cas, l'état de réplication du consommateur est défini sur Erreur de réplication.
`La clé partagée ne correspond pas.`	Les ensembles de réplication du producteur et du consommateur ont des clés partagées différentes. Pour effectuer la restauration, copiez la clé de chiffrement partagée sur l'ensemble de réplications du producteur, collez-la dans l'ensemble de réplications du consommateur, puis activez l'ensemble de réplication.

Réplication de données d'instance Statistiques XML

Extrayez Réplication de données d'instance les données liées à (Réplication de données d'instance) de votre instance pour surveiller l'état de réplication.

Réplication de données d'instance Statistiques XML

Vous pouvez afficher les mesures clés de vos Réplication de données d'instance instances de producteur et de consommateur pour surveiller les performances et l'état du Réplication de données d'instance traitement.

Dans le navigateur sur lequel l'instance est en cours d'exécution, ajoutez le texte suivant à l'URL de `l'instance : xmlstats.do ?include=idr`. La sortie suivante est un exemple des statistiques XML Réplication de données d'instance .

```
<idr status="enabled">
<producer producer_last_run="2020-11-06 13:45:30"
replication_queue_position="data_replication_queue0001@2020-11-05T22:58:3
2Z,2732,0,1"
replication_queue_reading_lag="00:01:00">
<replset last_message_sent_on="2020-11-06 13:44:31"
```

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
last_position="data_replication_queue0001@2020-11-05T22:58:32Z 2731,0,1"
last_sent_message_id="f339a84ac818201050bec7cf110d4135" name="N-2NormalSt
ickyReplicaiton"
status="active" topic_name="d59f4226db6680504d2bac44d49619a0.570532d91b58
2010ef39fcc4cc4bcba1">
<subscriber name="persistencetestingora9" remote="false"/>
</replset>
<replset last_message_sent_on="2020-11-06 13:44:31"
last_position="data_replication_queue0001@2020-11-05T22:58:32Z,2732,0,1"
last_sent_message_id="7f39a84ae5182010fad1a90f50fcd335"
name="N-1NormalTransformerReplication"
status="active"
topic_name="d59f4226db6680504d2bac44d49619a0.6f0572d91b582010ef39fcc4cc4b
cb01"/>
</producer>
<consumer consumer_last_run="2020-11-11 14:22:36">
<replset data_lag="00:00:22" last_heartbeat_received_on="2020-11-11
 14:22:36" last_message_received_network_time="00:00:05"
last_position="data_replication_queue0002@2020-11-11T18:50:47Z,212,0,1"
 name="N-2NormalTransformerReplication"
producer_name="byungidrorlandonightlyconsumer6" remote="false"
 status="active"
 topic_name="07f85510db93005407072f17d496196a.21247ddddb182010ed02e3e2ca9
619c9"/>
<replset data_lag="00:00:22" last_heartbeat_received_on="2020-11-11
 14:22:36" last_message_received_network_time="00:00:06"
last_position="data_replication_queue0000@2020-11-10T23:28:58Z,1374,0,1"
 name="N-1NormalStickyReplication"
producer_name="byungidrparis1" remote="false" status="active"
 topic_name="559cd6d2db6ad458a667cac505961973.bdc33951db9020107cfe200c0b9
619ea"/>
</consumer>
</idr>
```

Réplication de données d'instance mesures

Mesure	Description
idr status	Indique si Réplication de données d'instance cette option est activée pour votre instance.
Instance du producteur	
producer producer_last_run	Heure de la dernière exécution de la tâche planifiée *IDRProducerJob* (GMT).
producer replication_queue_position	Position du curseur dans la file d'attente de réplication.
replication_queue_reading_lag	Délai entre le moment où un changement est effectué et le moment où la tâche planifiée *IDRProducerJob* envoie ce changement au réseau.
Replset last_message_sent_on	Heure à laquelle les données ont été envoyées au réseau pour la dernière fois à partir de cet ensemble de réplication.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Réplication de données d'instance mesures (suite)

Mesure	Description
Replset last_position	Position du curseur dans le data_replication_queue lors de l'envoi du dernier message pour ce jeu de réplications.
last_sent_message_id	ID du dernier message envoyé par le data_replication_queue.
name	Nom de l'ensemble de réplications.
statut	État de l'ensemble de réplications.
topic_name	Nom de la rubrique dans la file d'attente des messages de cet ensemble de réplications.
Instance de consommateur	
consumer_last_run	La dernière fois que la tâche planifiée (locale) ou *IDRDeltaConsumerJob-<instanceid>* la tâche planifiée (distante) s'est *IDRConsumerJob* exécutée (GMT).
Replset data_lag	Heure depuis la réception du dernier intervalle de mise à jour. Les intervalles de mise à jour doivent se produire toutes les minutes pour un ensemble de réplications.
last_heartbeat_received_on	Heure du dernier intervalle de mise à jour pour cet ensemble de réplications.
last_message_received_network_time	Pour le dernier message reçu, la différence de temps entre le moment où il a été envoyé à la file d'attente des messages et le moment où il a été récupéré par l'instance de consommateur.
Replset last_position	Position du curseur dans la data_replication_queue à laquelle le dernier message a été envoyé pour ce jeu de réplication.
name	Nom de l'ensemble de réplications.
statut	État de l'ensemble de réplications.
topic_name	Nom de la rubrique dans la file d'attente des messages de cet ensemble de réplications.

Traduction automatique

Référence Réplication de données d'instance

Ces rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur la confidentialité des données dans Réplication de données d'instance (Réplication de données d'instance) et Séparation de domaine.

Confidentialité des données dans Réplication de données d'instance

La capacité des ensembles de réplication à héberger plusieurs consommateurs distants dans (Réplication de données d'instance) signifie qu'il existe des problèmes potentiels de confidentialité des données à prendre en Réplication de données d'instance compte.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les ensembles Réplication de données d'instance de réplications desservent plusieurs instances avec plusieurs consommateurs. Un ensemble de réplications peut avoir un seul client ou plusieurs clients. Un consommateur peut également se trouver dans la même région géographique que le producteur ou dans une région géographique différente.

Selon la façon dont vous configurez votre ensemble de réplication, vous pouvez avoir un partage de données en interne, entre les bureaux d'une même entreprise, ou en externe, s'étendant à plusieurs sociétés. Vous pouvez également limiter le partage de données à un seul emplacement ou à une seule région, ou partager des données entre toutes les régions.

Un ensemble de réplications actif se produit après que l'administrateur de l'instance du créateur a approuvé un abonnement du consommateur. Un ensemble de réplication actif implique le transfert de données, qui peut inclure le transfert de données personnelles, entre des régions géographiques. Le transfert de données entre différentes régions géographiques peut soumettre les données à des réglementations différentes en matière de données personnelles.

Au cours du processus d'approbation, si Réplication de données d'instance elle détermine que les instances de consommateur et de producteur se trouvent dans des régions géographiques différentes, elle alerte le producteur avant l'activation. Cette alerte doit sensibiliser les administrateurs au risque de réglementations différentes en matière de transfert de données entre les régions.

Une fois qu'un jeu de réplication est actif, un ensemble de réplications comportant plusieurs consommateurs peut avoir des règles discrètes spécifiques qui dirigent des données spécifiques vers des consommateurs spécifiques. Toute modification d'une règle discrète sur un ensemble de réplication actif qui s'étend sur plusieurs consommateurs est susceptible d'exposer des données. Cette exposition des données peut inclure des données personnelles, qui peuvent être visibles par les consommateurs non prévus qui s'abonnent au jeu de réplication.

Si vous définissez la bidirection entre une instance de producteur et une instance de consommateur, le consommateur peut être à l'origine de données qui sont partagées avec l'instance de producteur. Ces données peuvent également atteindre n'importe quel autre consommateur faisant partie de l'ensemble de réplication.

Descriptions d'adaptateur pour Réplication de données d'instance

Les adaptateurs modifient les données du producteur avant d'insérer les données sur les instances du consommateur dans Réplication de données d'instance (Réplication de données d'instance).

Champs d'adaptateur

Chaque adaptateur dispose de champs **Nom** et **Description** . Le nom s'affiche dans la colonne Adaptateur. Utilisez le champ **Description** pour expliquer l'objectif de la conversion des données.

Adaptateur de calcul

Utilisez l'adaptateur de calcul sur les données du producteur pour spécifier l'opération et la valeur qui est utilisée dans l'opération.

Exemples de paramètres

Paramètre et valeur	Données sources	Sortie d'adaptateur
Opération : Multiplier	10	10.80

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemples de paramètres (suite)

Paramètre et valeur	Données sources	Sortie d'adaptateur
Valeur constante : 1,08		
Opération : Max **Valeur constante** : 1 000	1020	1 000
Opération : Étage **Valeur constante** : 0	5.5	5

Max spécifie la valeur la plus élevée et **Min** spécifie les valeurs les plus basses possibles. Les valeurs supérieures ou inférieures à ces limites sont définies sur ces limites. Les types de valeurs tels que **int** et **long** ont des valeurs maximales et minimales. Les valeurs supérieures ou inférieures à ces limites entraînent des erreurs de précision.

Concaténer l'adaptateur de chaîne

Utilisez l'adaptateur de chaîne de concaténation pour ajouter une chaîne spécifiée aux données sources.

Exemple de paramètre

Paramètre et valeur	Données sources	Sortie d'adaptateur
Chaîne : _v2	Numéro de correctif10236	Patch10236_v2

Adaptateur de format de largeur fixe

Utilisez l'adaptateur de format de largeur fixe pour reformater les données d'entrée de largeur fixe. Utilisez `#` pour représenter n'importe quel entier positif, `@` pour représenter n'importe quel caractère et `\` comme caractère d'échappement littéral.

Exemples de paramètres

Paramètre et valeur	Données sources	Sortie d'adaptateur
Correspondance : ########## **Sortie** : (###) ###- ####	7605551212	(760) 555-1212
Correspondance : ##### **Sortie** : ###. ##	10 000	100.00
Correspondance : ##\, ### **Sortie** : #####	10,000	10 000

Adaptateur de carte

Utilisez l'adaptateur de carte pour les paires de littéraux séparées par des virgules afin de mapper les conversions de la source à la cible. Les correspondances doivent être exactes. Par exemple, PRB=TASK ne convertit pas PRB1000 en TASK1000.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemples de paramètres

Paramètre et valeur	Données sources	Sortie d'adaptateur
Carte : PRB=TÂCHE, fait=terminé	PRB	TÂCHE
Carte : PRB=TÂCHE, fait=terminé	terminé	terminé
Carte : PRB=TÂCHE, fait=terminé	PRB1000	(aucun mappage)

Adaptateur de modèle

Utilisez l'adaptateur de modèle pour les expressions régulières afin d'identifier les modèles d'entrée. Utilisez des parenthèses dans la **regex** pour identifier les groupes. Dans Modèle **de sortie**, utilisez `$` pour spécifier les groupes. `$0` représente la totalité de l'entrée, `$1` représente le premier groupe, `$2` représente le deuxième groupe, et ainsi de suite. Vous pouvez également insérer, préfixer et ajouter des caractères littéraux, y compris des espaces, afin qu'ils apparaissent dans la sortie de l'adaptateur.

Exemples de paramètres

Paramètre et valeur	Données sources	Sortie d'adaptateur
Regex : (.*),(.*) **Modèle de sortie** : $2 $1	Smith, John	John Smith
Regex : (ABC[a-zA-z][a-zA-z])(ABC[a-zA-z][a-zA-z]) **Modèle de sortie** : $1 $0	ABCDEABCFG	ABCDE ABCDEABCFG
Regex : (ABC[a-zA-z][a-zA-z])(ABC[a-zA-z][a-zA-z]) **Modèle de sortie** : $1 version $0	ABCDEABCFG	Version ABCDE ABCDEABCFG

Dans le deuxième exemple, la correspondance est ABC suivie de deux lettres, suivie de `ABC` et de deux lettres. `$1` de cette entrée est `ABCDE`. `2 $` de cette entrée est `ABCFG`. `$0` est la chaîne d'entrée entière. Donc, `$1 $0` , c'est `ABCDE ABCDEABCFG`.

Remplacer l'adaptateur

Utilisez l'adaptateur de remplacement pour remplacer une chaîne d'entrée ou une sous-chaîne spécifiée par une chaîne spécifiée. Utilisez `$` pour remplacer uniquement certaines occurrences de la chaîne. `$1` remplace uniquement la première occurrence ; `2 $` ne remplace que le second. Utilisez des accolades pour remplacer les N premières occurrences. Par exemple, `${3}` remplace les trois premières occurrences.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemples de paramètres

Paramètre et valeur	Données sources	Sortie d'adaptateur
Trouver : Londres **Remplacer** : Madrid	Le produit, c'est Londres. Le produit, c'est Londres. Le produit, c'est Londres.	Le produit, c'est Madrid. Le produit, c'est Madrid. Le produit, c'est Madrid.
Trouver : 2 $ Londres **Remplacer** : Madrid	Le produit, c'est Londres. Le produit, c'est Londres. Le produit, c'est Londres.	Le produit, c'est Londres. Le produit, c'est Madrid. Le produit, c'est Londres.
Trouver : ${2} Londres **Remplacer** : Madrid	Le produit, c'est Londres. Le produit, c'est Londres. Le produit, c'est Londres.	Le produit, c'est Madrid. Le produit, c'est Madrid. Le produit, c'est Londres.

Adaptateur fractionné

Utilisez l'adaptateur de fractionnement d'un délimiteur spécifié, tel qu'un espace, pour diviser une chaîne en deux chaînes ou plus. Dans Modèle **de sortie**, utilisez `$` pour spécifier les groupes. `$0` représente la totalité de l'entrée, `$1` représente le premier groupe, `$2` représente le deuxième groupe, et ainsi de suite. Vous pouvez répéter un groupe dans un modèle de sortie, par exemple, `$2, $1, $1`. Plusieurs instances d'un délimiteur dans les données sources créent trois groupes ou plus.

Exemples de paramètres

Paramètre et valeur	Données sources	Sortie d'adaptateur
Délimiteur : " » **Modèle de sortie** : 2 $, 1 $	John Smith	Smith, John
Délimiteur : " » **Modèle de sortie** : 2 $, 1 $, 1 $	John Harry Smith	Harry, John, John
Délimiteur : " » **Modèle de sortie** : 3 $	John Harry Smith	Forgeron

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Adaptateur de numéro de tâche

Utilisez l'adaptateur de numéro de tâche pour ajouter un préfixe ou un suffixe à un numéro de tâche ou remplacer le préfixe du numéro de tâche.

Exemples de paramètres

Paramètre et valeur	Données sources	Sortie d'adaptateur
Modification : remplacer **Préfixe du numéro** : PRB **Nouveau préfixe de numéro** : STRY	PRB80899	STRY80899
Modification : ajouter un préfixe **Préfixe** : STRY	08099	STRY80899

Adaptateur de conversion de fuseau horaire

Utilisez l'adaptateur de conversion de fuseau horaire pour convertir un fuseau horaire en un autre.

Exemple de paramètre

Paramètre et valeur	Données sources	Sortie d'adaptateur
Fuseau horaire de sortie : PDT	07:00:00 am GMT	00:00:00 PDT

Tables exclues dans Réplication de données d'instance

Vous ne pouvez pas répliquer certaines tables dans Réplication de données d'instance (Réplication de données d'instance). Les tables enfants des tables de la liste d'exclusion sont également exclues.

Tables exclues

Ces tables sont exclues de Réplication de données d'instance:

- Tables avec les préfixes V_PREFIX, SYSX_, sys, ts_, ua_, usageanalytics_, wf_, ecc_, clone_, jrobin_, rrd_, imp_, pf_, pfd_, idr_

  sys_domain est une exception.

- Tables pivotées, y compris syslog, sys_querystat, ecc_queue, ecc_event, cmdb_metric, sysevent
- Tables sans sys_id
- sso_federation
- saml2_update1_properties
- sso_properties
- digest_properties
- Instance

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les tables enfants qui étendent ces tables sont également exclues des ensembles de Réplication de données d'instance réplications et ne doivent pas en faire partie, car la réplication échoue si elles sont incluses. Par exemple, sc_cat_item étend sys_metadata, qui est une table exclue. Cela fait de sc_cat_item une table exclue en raison de l'héritage.

Tables pour éviter la réplication :

- cmdb
- cmdb_ci

Si vous déterminez que les tables CMDB doivent être répliquées, vous devez utiliser des conditions pour limiter le nombre d'enregistrements répliqués et vous assurer que toutes les colonnes requises sont incluses dans le jeu de réplication.

Séparation de domaine et IDR

Réplication de données d'instance (Réplication de données d'instance) fonctionne au niveau des données, ce qui signifie qu'il ne prend pas explicitement en charge la séparation de domaine.

Dans un cas d'utilisation classique, les données sont transférées d'une instance de producteur à une instance de consommateur, et vice-versa, quel que soit le domaine dans lequel se trouve l'instance. Vous pouvez l'utiliser Réplication de données d'instance pour filtrer les données, ce qui vous permet de séparer des données spécifiques entre les instances. Si vous devez aller au-delà de l'option Réplication de données d'instance de filtrage au niveau des enregistrements, vous pouvez utiliser des règles métier pour convertir les données d'un domaine à un autre. Pour plus d'informations, consultez Avant les règles métier d'interrogation .

Propriétés du Réplication de données d'instance

Ces propriétés système contrôlent le comportement de l'application Réplication de données d'instance (Réplication de données d'instance).

Pour définir Réplication de données d'instance les propriétés système, accédez à la table Propriétés système [sys_properties] et ajoutez la propriété.

Réplication de données d'instance Propriétés de comparaison des données

Propriété	Description
Taille du lot d'enregistrement pour les résultats de comparaison de données `idr.instance.comparison.batch.size`	Si les résultats de la comparaison des données dépassent 1 million d'enregistrements dans la plage de dates donnée, la demande est divisée en lots de 10 000 enregistrements. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 10 000
Seuil pour les enregistrements manquants ou non concordants `idr.dct.mismatched.missing.percentage.threshold`	Si le nombre d'enregistrements manquants ou non appariés dépasse 50 % du total des enregistrements trouvés dans la plage de données donnée, la comparaison s'arrête et l'amorçage partiel est recommandé pour la plage de dates donnée à la place.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Réplication de données d'instance Propriétés de comparaison des données (suite)

Propriété	Description
	• Type : nombre entier • Valeur par défaut : 50
Le nombre maximal d'enregistrements `idr.instance.comparison.max.records`	Nombre maximal d'enregistrements autorisés pour le traitement d'une comparaison de données. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 500 000
Durée d'exécution maximale `idr.instance.comparison.max.runtime`	La durée maximale autorisée pour l'exécution d'une comparaison de données. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 15 minutes
Champs à ignorer `idr.dct.comparison.skip.fields`	Liste des champs à ignorer lors de la comparaison des enregistrements entre les instances. • Type : chaîne • Valeur par défaut : caller_id,sys_created_on,sys_created_by,sys_updated_on,s

Propriétés système

Propriété	Description
Arrêter la réplication si un problème hors service se produit `idr.message.gap.order_enforcement.enabled`	Par défaut, Réplication de données d'instance arrête la réplication si un problème d'erreur survient sur le consommateur. Vous pouvez modifier le comportement par défaut lorsqu'un problème hors service se produit sur le consommateur en ajoutant cette propriété et en la définissant sur `faux`. Cette opération refile automatiquement les messages manquants dans les files d'attente et les réplique à l'aide des informations d'enregistrement les plus récentes fournies par le producteur, sans arrêter la réplication. • Type : chaîne • Vrai : arrêter la réplication • Faux : n'arrêtez pas la réplication et replacez la file d'attente

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système (suite)

Propriété	Description
	Remarque : Chaque instance producteur et consommateur doit se trouver sur la même version de famille pour utiliser cette propriété. Les deux instances doivent être égales Vancouver ou supérieures.
Définir la limite de taille des pièces jointes `idr.cdc.replication.table.reader.attachment.size`	Par défaut, Réplication de données d'instance ne limite pas la taille des pièces jointes. Vous pouvez modifier le comportement par défaut en ajoutant cette propriété et en saisissant une taille maximale pour les pièces jointes. • Type : nombre entier (taille en octets) • Valeur par défaut : 100 000 000

Réplication de données d'instance rôles

Réplication de données d'instance (Réplication de données d'instance) est installé avec ces rôles.

Pour en savoir plus sur la gestion des abonnements, consultez Gestion des abonnements par utilisateur dans Gestion des abonnements et contactez votre représentant de compte.

Réplication de données d'instance administrateur [idr_admin]

Rôle administrateur permettant d'accéder à toutes les Réplication de données d'instance tables.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle : idr_rest.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

Remarque : Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Réplication de données d'instance lire [idr_read]

Rôle de lecture pour la révision Réplication de données d'instance des tables.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle : idr_rest.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

Aucun.

Réplication de données d'instance repos [idr_rest]

Rôle requis pour effectuer une demande de diagnostic.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

Aucun.

MetricBase

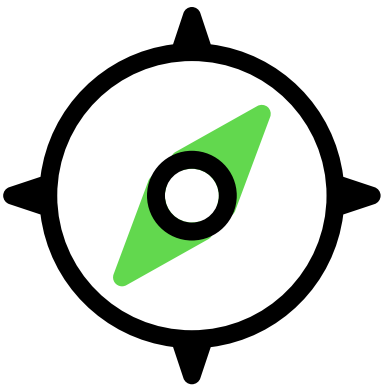
L'application MetricBase stocke des données de séries chronologiques, c'est-à-dire des données échantillonnées à intervalles réguliers. Vous pouvez représenter graphiquement les données stockées ou les utiliser avec des déclencheurs pour exécuter Concepteur de flux des flux.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

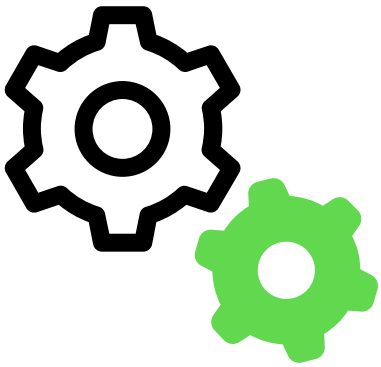
Premiers pas

Explorer



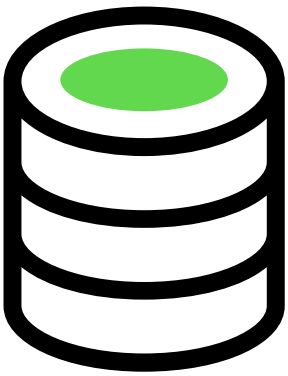
En savoir plus sur MetricBase les fonctionnalités et les concepts

Configurer



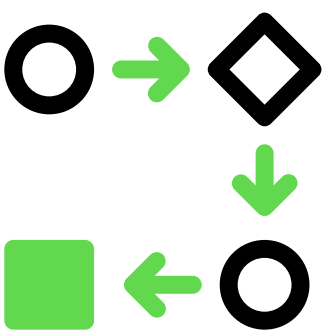
Configurer MetricBase et créer une spécification de séries chronologiques

Définir et collecter des données



Créez une définition de série chronologique, accédez aux données MetricBase et détectez les anomalies à l'aide de modèles prédictifs.

Flux de déclenchement

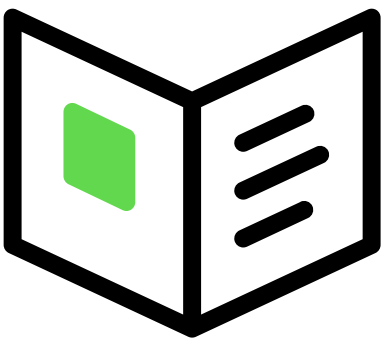


Créez des déclencheurs qui exécutent Studio de workflow des flux.

Gérer

Gérer l'intégrité et les performances de MetricBase

Référence



Accéder aux ressources pour les développeurs et en savoir plus sur Séparation de domaine avec MetricBase

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions et explorer d'autres ressources pour MetricBase dans ServiceNow Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Explorer MetricBase

Collectez, conservez, analysez et exploitez les données de séries chronologiques à l'aide de MetricBase.

Vue d'ensemble de MetricBase

MetricBase vous aide à travailler avec de grandes quantités de données en utilisant un résumé plus petit de ces données stockées dans la MetricBase base de données.

- Intégrez MetricBase de manière transparente les ServiceNow applications basées sur l'IoT qui surveillent ou agissent sur de grandes quantités de données générées par la machine.
- Déclencher des flux dans Studio de workflow en fonction des données de séries chronologiques dans MetricBase.
  - Générez un e-mail si l'utilisation moyenne du processeur est supérieure à 85 % au cours des 5 dernières minutes.
  - Générez un e-mail si MetricBase détecte un écart dans les données soumises pendant 10 minutes ou plus.
  - Générez une alerte si la moyenne des données collectées est inférieure à 10 ou supérieure à 500 au cours des 5 dernières minutes.
  - Générez une alerte si l'utilisation de la mémoire risque de dépasser 90 % au cours des 10 prochaines minutes.
- Visualisez les MetricBase données à l'aide de graphiques de séries chronologiques.
- Utilisez l'application Reporting pour représenter graphiquement les données des séries chronologiques stockées dans MetricBase.
- Détectez les anomalies en entraînant un modèle de langage machine et exécutez un Studio de workflow déclencheur lorsqu'une anomalie est détectée.

MetricBase Fonctionne avec :

- Une instance qui stocke des données générées par l'ordinateur
- Un serveur qui dispose de l'application et de la MetricBase base de données

MetricBase utilisateurs

Utilisateurs

Utilisateur	Description
Administrateur	Un administrateur collecte, conserve, analyse et agit sur les données de séries chronologiques à l'aide de MetricBase.

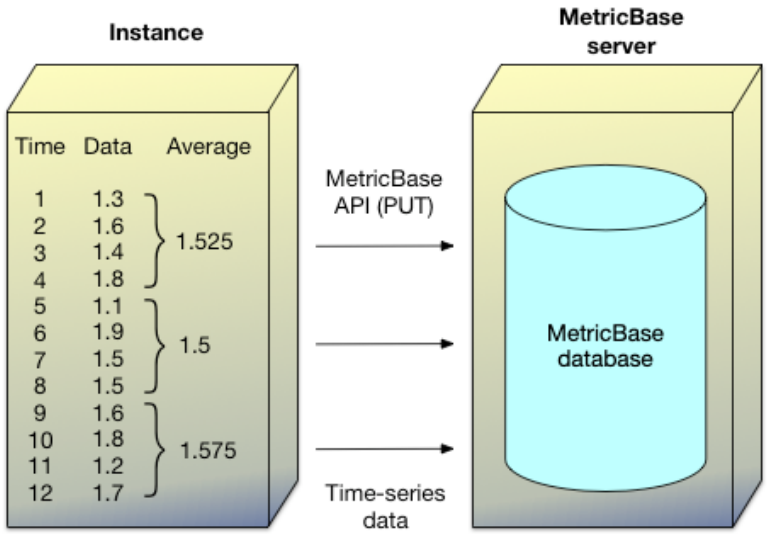
Workflow MetricBase

La figure suivante montre que les données générées par la machine sont échantillonnées toutes les 4 secondes. Vous envoyez la moyenne des valeurs de chaque période d'échantillonnage à la MetricBase base de données, qui conserve les données jusqu'à leur date d'expiration.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Stockage des données de séries chronologiques



1. L'administrateur spécifie une mesure à stocker et la fréquence de collecte en créant une définition de série chronologique dans MetricBase.
2. L'administrateur envoie les données de l'instance au serveur à l'aide MetricBase des MetricBase API REST ou JavaScript.
3. L'administrateur configure des définitions de déclencheur qui exécutent des flux en fonction des données des séries chronologiques dans MetricBase.
4. L'administrateur configure et forme des modèles MetricBase prédictifs afin de détecter les anomalies et d'exécuter des flux lorsque les nouvelles données sont significativement différentes des données formées.
5. L'administrateur surveille les données collectées à l'aide de graphiques de séries chronologiques au format MetricBase. Les données des séries chronologiques restent dans la MetricBase base de données pendant une durée prescrite, après quoi MetricBase elles sont supprimées.

MetricBase avantages

MetricBase avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Stocker le résumé des séries chronologiques d'une grande collection de données	Créer une définition de série chronologique dans MetricBase	Administrateur
Insérer et récupérer des données de séries chronologiques à partir de la MetricBase base de données	Ressources pour les développeurs	Administrateur
Accéder aux données des séries chronologiques et les visualiser dans la MetricBase base de données	Accéder aux données de MetricBase	Administrateur
Déclencher des flux lorsque les nouvelles données sont significativement différentes des données formées	Détection des anomalies dans les données à	Administrateur

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

MetricBase avantages (suite)

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
	MetricBase l'aide de modèles prédictifs	
Déclencher des flux qui peuvent consigner des incidents, envoyer des e-mails et créer d'autres alertes	Déclenchement de flux à l'aide MetricBase de données	Administrateur

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de MetricBase, consultez :

- Configurer MetricBase
- Définition et collecte des MetricBase données
- Déclenchement de flux à l'aide MetricBase de données
- Gérer MetricBase
- Référence MetricBase

Configurer MetricBase

Planifiez et configurez votre implémentation MetricBase.

Demander le MetricBase produit

Le MetricBase module d'extension [com.snc.clotho] nécessite un abonnement séparé et doit être activé par ServiceNow le personnel. Veillez également à demander le module d'extension MetricBase Demo [com.snc.clotho.demo], qui comprend des exemples de tables, de mesures, de déclencheurs et de données.

Pour acheter un abonnement, contactez votre chargé de clientèle ServiceNow. Le chargé de clientèle peut faire en sorte que le module d'extension soit activé sur les instances de production et de sous-production de votre organisation, en général en quelques jours à peine.

Lorsque ServiceNow le personnel installe le module d'extension MetricBase Demo, il connecte également votre instance au serveur qui contient la MetricBase base de données. Une MetricBase base de données ne peut se connecter qu'à une seule autre instance. Par exemple, un clone de l'instance d'origine ne peut pas communiquer avec la même base de données que l'instance d'origine.

MetricBase Utilisation des données de démonstration

Familiarisez-vous avec en MetricBase explorant la MetricBase démo.

Vue d'ensemble de la MetricBase démo

Avec le MetricBase plugin Demo, vous pouvez expérimenter MetricBase sans le configurer ni en savoir grand-chose. Le module d'extension de démonstration est séparé du module d'extension MetricBase . Assurez-vous de demander les deux.

Utilisez la MetricBase démo pour explorer MetricBase avant de le configurer à des fins de production.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Visualiser des exemples de données de séries chronologiques.
- Accédez à des exemples de mesures, de déclencheurs, ainsi qu'à une tâche planifiée qui collecte et stocke des données.
- Testez la fonctionnalité des déclencheurs inclus. Le module d'extension inclut des mises à jour de données de séries chronologiques planifiées, comme si elles avaient été reçues à partir d'une instance.
- Expérimentez avec les MetricBase API JavaScript à l'aide de l'Explorateur de données.

Dans la démo, une flotte fictive de drones a été équipée de capteurs qui diffusent leurs mesures, notamment leur vitesse, leur altitude et la durée de vie de leur batterie au fil du temps.

Se familiariser avec MetricBase

Une fois ServiceNow que le personnel a installé les modules d'extension MetricBase et MetricBase Demo, vous pouvez utiliser la démo pour vous familiariser avec MetricBase.

Prérequis

- MetricBaseet les plugins de démonstration doivent être installés par ServiceNow le MetricBase personnel.
- Rôle requis : administrateur

1. Accédez à la **Démonstration MetricBase** > **Drones** pour voir le nom, le modèle, la longueur, la largeur, l'altitude et la vitesse de tous les drones de la flotte.

Name ▲	Model	Camera Model	Fleet	Length (cm)	Width (cm)	Height (cm)	Altitude (m)	Speed (kph)	Remaining Battery (%)
ASF-KP-IG3-1	Kingfisher Phantom	Imesity G3	ASF	37	37	13	165.21455	71.22602	84.44444
ASF-WT7-IC2-1	Warbler T7	Imesity C2	ASF	40	45	8	120.973076	66.827896	17.777779
ASF-WT7-IC2-2	Warbler T7	Imesity C2	ASF	40	45	8	138.80995	68.61613	26.666666

2. Sélectionner **Démonstration MetricBase** > **Mesures** pour voir comment les mesures sont définies. Dans la liste Mesures de séries chronologiques, les valeurs de colonne spécifient la table dans laquelle les mesures de séries chronologiques du drone sont stockées, les noms de toutes les mesures stockées pour chaque drone et la politique de rétention pour chaque mesure. La politique de conservation spécifie la fréquence à laquelle les mesures sont prises et la durée de conservation de MetricBase ces données.

All > Table name = mb_demo_drone

Table name ▲	Metric field name	Retention policy	Application name
mb_demo_drone	mb_demo_mt_altitude	Dense	MetricBase Demo
mb_demo_drone	mb_demo_mt_external_humidity	Dense	MetricBase Demo
mb_demo_drone	mb_demo_mt_external_pressure	Dense	MetricBase Demo
mb_demo_drone	mb_demo_mt_external_temperature	Dense	MetricBase Demo
mb_demo_drone	mb_demo_mt_rem_battery	Dense	MetricBase Demo
mb_demo_drone	mb_demo_mt_rem_disk	Coarse	MetricBase Demo
mb_demo_drone	mb_demo_mt_speed	Dense	MetricBase Demo

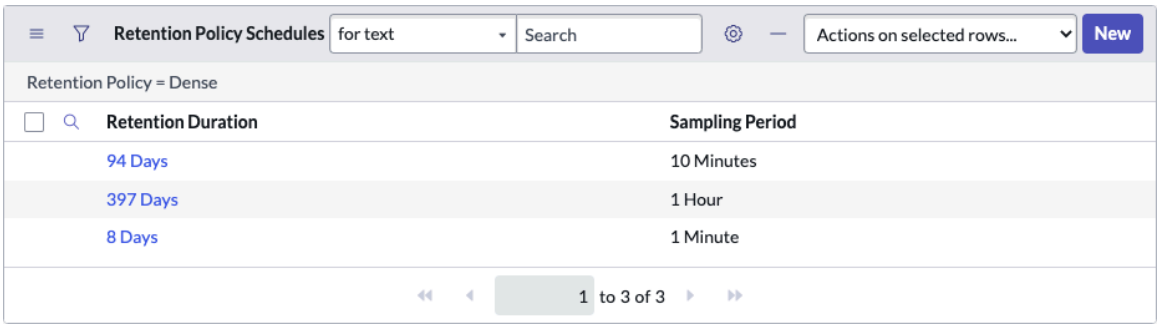
que vous avez vu les données du drone et appris à les trouver, voyons comment les données ont été collectées à l'aide d'une politique de rétention.

3. Sélectionnez une politique de conservation. Le formulaire Politique de rétention affiche la définition de la politique. Dans l'exemple suivant, cette mesure est mesurée une fois par minute pendant les 8 premiers jours, puis une fois toutes les 10 minutes pendant les 94

Traduction automatique

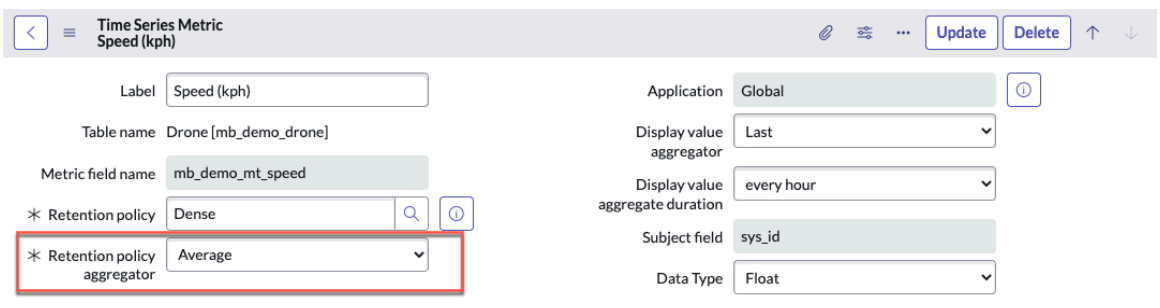
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

jours suivants, puis une fois par heure pendant les 397 jours suivants. Après cela, le système supprime les données.



Reportez-vous à la section MetricBase Politiques de conservation.

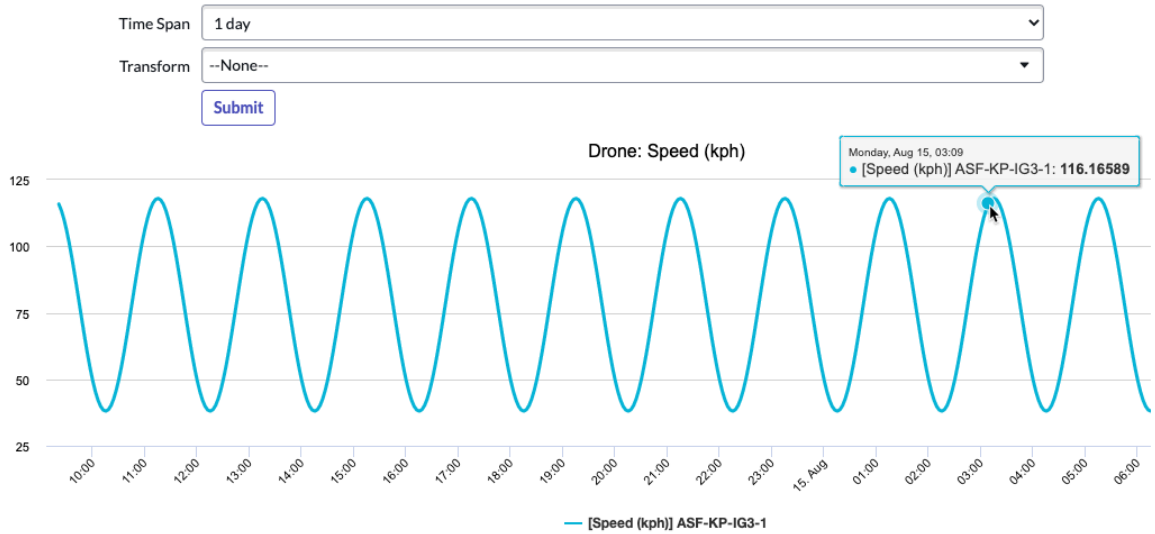
4. Pour voir comment les données sont agrégées pendant les durées de conservation, sélectionnez la flèche gauche (<) en haut de la fenêtre Calendriers de politiques de conservation pour revenir à la liste Mesures de séries chronologiques.
5. Sélectionnez un nom de table. La définition de mesure de série chronologique affiche **l'agrégateur de politique de rétention**. Cet agrégateur résume les données comme, par exemple, la valeur moyenne, maximale ou minimale de la période d'agrégation. Dans l'exemple suivant, l'administrateur a cliqué sur la table de la mesure de vitesse. Le résultat est que MetricBase stocke les moyennes de vitesse au cours de chaque période d'échantillonnage dans la MetricBase base de données.



Maintenant que vous comprenez comment les données ont été collectées à l'aide des stratégies de rétention, voyons comment afficher les données dans des listes et des graphiques.

6. Notez les champs de paramètres qui commencent par **Affichage**. Dans cet exemple, ils signifient que les valeurs de vitesse affichées dans la vue de liste des drones sont les dernières vitesses enregistrées dans chaque intervalle d'heure pour chaque drone. Ces champs **d'affichage** contrôlent uniquement ce qui apparaît dans la vue de liste des drones. Ils n'ont rien à voir avec la politique de conservation.
7. Affichez la vue de liste d'une table en saisissant `<nom-table>.list` dans le champ **Navigateur de champ** . Par exemple, `mb_demo_drone.list`. Toutes les données du drone s'affichent. Dans l'exemple de l'étape précédente, la colonne de vitesse contiendrait la **dernière** valeur de la période d'échantillonnage.
8. Sélectionner **Démonstration MetricBase** > **Drones** et regardez la colonne Vitesse (km/h). D'après l'étape précédente, vous savez que ces valeurs sont les dernières vitesses enregistrées pour chaque drone jusqu'à il y a une heure. Les valeurs sont les mêmes que celles que vous obtiendriez en utilisant la commande *.list*.
9. Sélectionnez la valeur de vitesse du premier drone. Le graphique suivant montre la vitesse du drone qui a été mesurée toutes les heures.

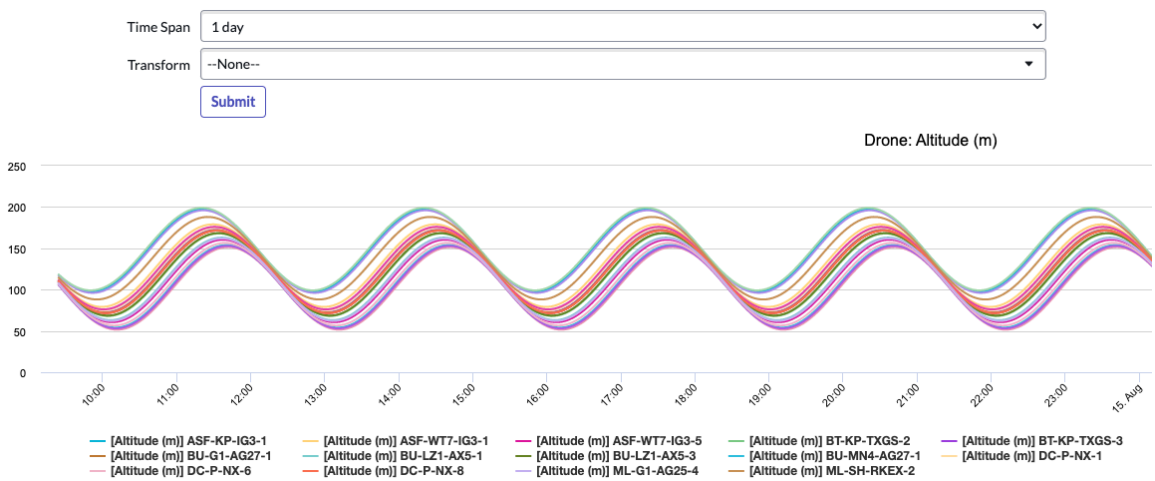
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque : Vous devrez peut-être sélectionner une autre valeur de champ **Intervalle de temps** pour obtenir un graphique plus clair. Par exemple, essayez **1 jour**. La vitesse est une onde sinusoïdale car elle est générée artificiellement. Passez la souris sur l'onde sinusoïdale pour voir les mesures réelles.

10. Sélectionnez la flèche gauche (<) pour revenir à la liste des mesures de drone, cliquez avec le bouton droit de la souris sur un type de drone (colonne **Modèle**) et sélectionnez **Afficher la correspondance**. Seuls les drones du type sélectionné apparaissent.

11. Sélectionnez l'icône de menu en regard de l'en-tête de colonne Altitude et sélectionnez **Diagramme des séries chronologiques**. Vous voyez un graphique qui montre les mesures d'altitude des drones de type Warbler-T7.



Vous pouvez modifier la valeur Intervalle de **temps** pour obtenir un graphique plus clair.

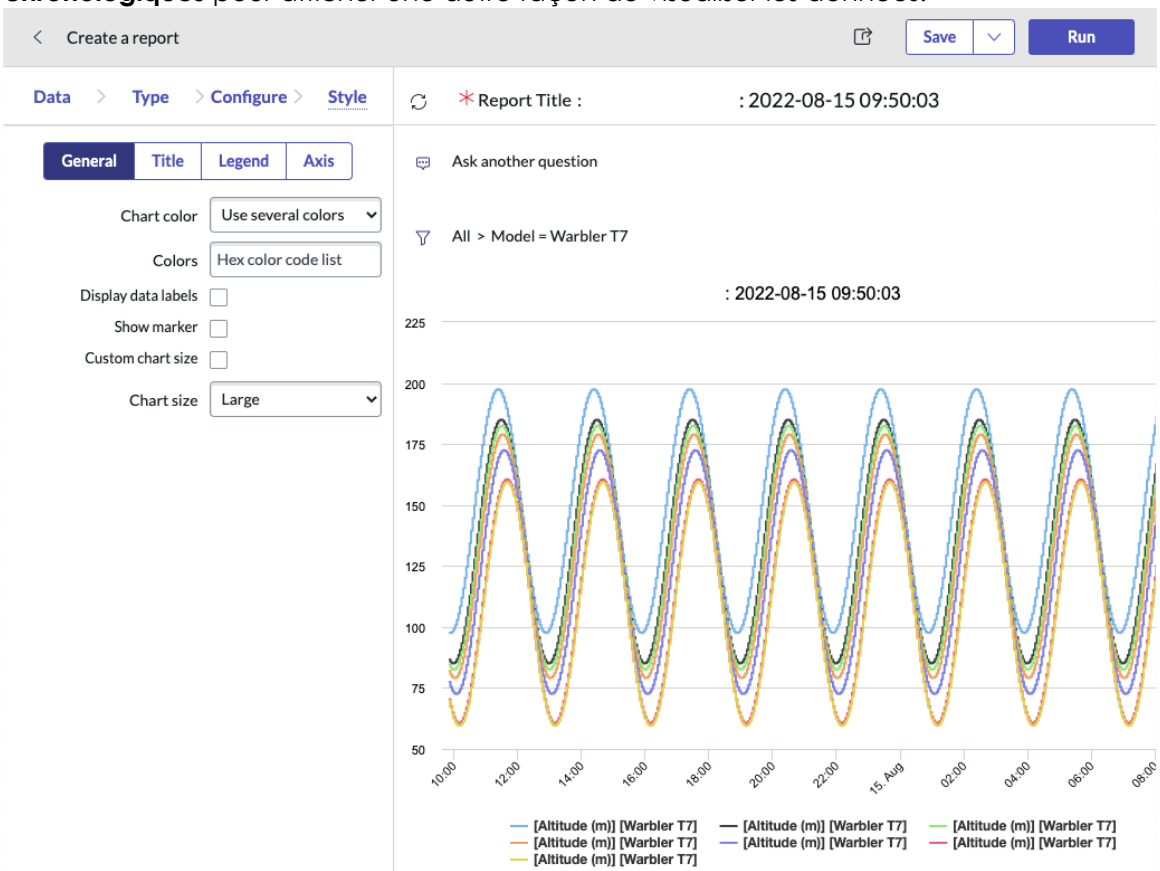
12. Sélectionnez la flèche gauche (<) pour revenir à la liste des métriques de drone.

13. Cliquez sur l'icône de menu en regard de l'en-tête de colonne Altitude et sélectionnez **Concepteur de diagramme de séries**

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

chronologiques pour afficher une autre façon de visualiser les données.



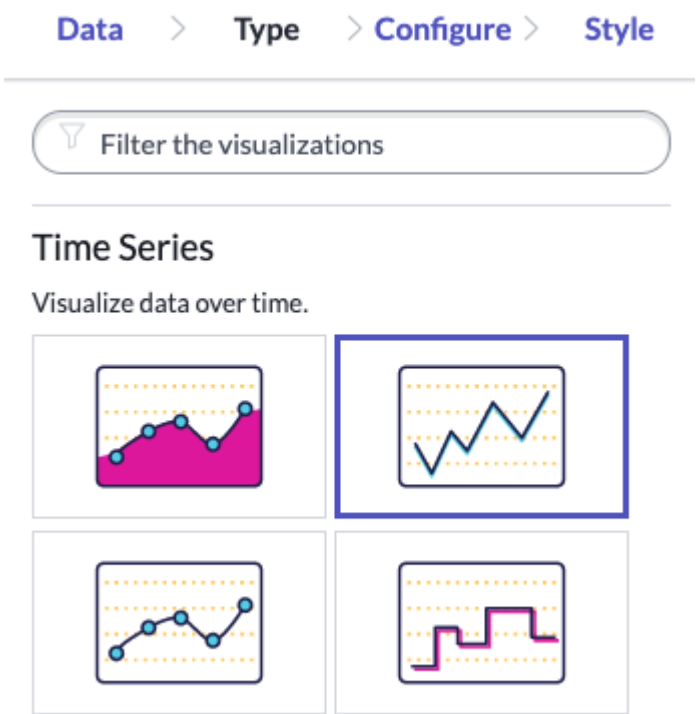
14. Sur la page Créer un rapport qui s'affiche dans l'application Reporting , faites varier les paramètres du graphique.

Remarque : Dans les étapes suivantes, pour rester sur la même longueur d'onde, sélectionnez **Exécuter**. Pour passer à la page suivante lors de la conception du graphique, sélectionnez **Suivant**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans la fenêtre Type (Type), sélectionnez le type de graphique à afficher, puis cliquez sur



Next (Suivant).

b. Dans le volet Configurer, essayez de modifier les paramètres. Cliquez sur **Exécuter** pour afficher les résultats à chaque changement.

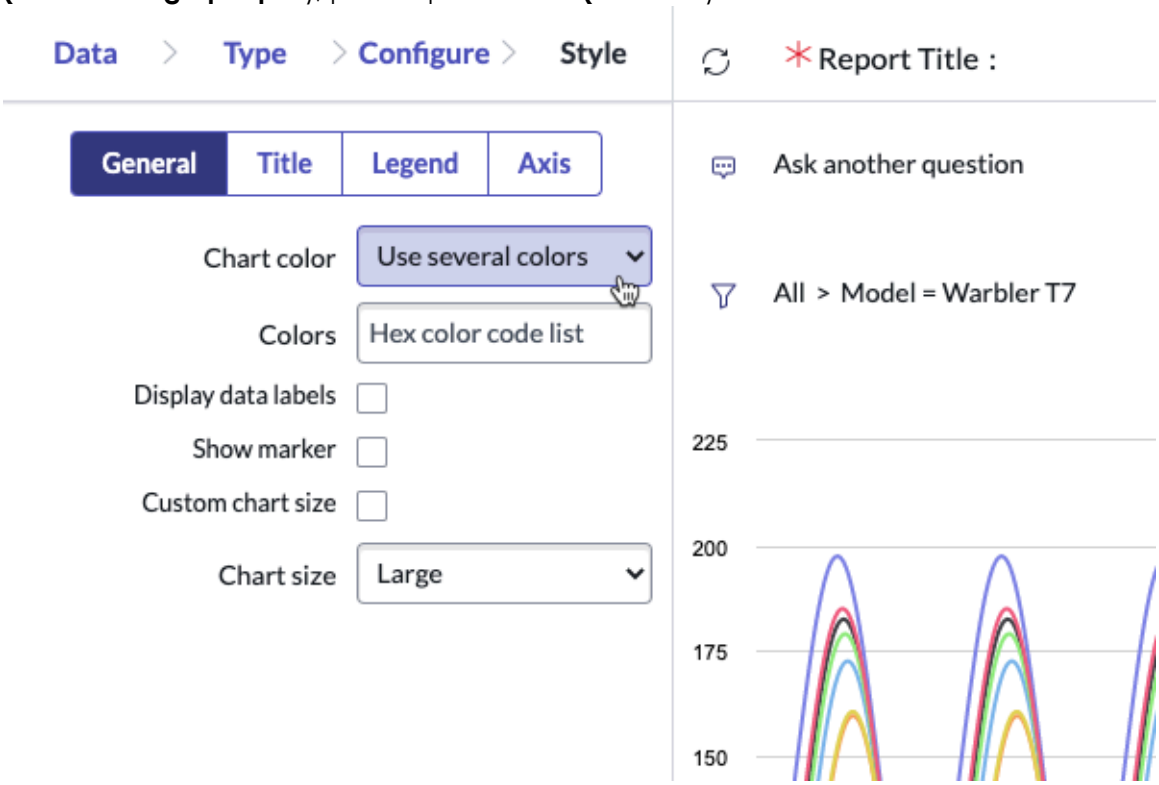
- Remplacez le **titre du rapport** par Warbller Altitude (Altitude de la paruline).
- Appliquez une condition pour filtrer la vue. Par exemple, **[Modèle] [est] [Paruline T7].**
- Remplacez **la dernière** valeur par **1** jour.
- Sélectionnez **Enveloppe** dans la liste **Transformation** . Vous voyez les altitudes minimale et maximale (enveloppe) pour la flotte de drones Warbler T7 au fil du temps.
- sélectionnez la chronologie à afficher sur le graphique à l'aide de la liste **Plage horaire** .

> **Remarque :** **Relative** utilise le **dernier** intervalle de temps par rapport à l'heure présente. Par exemple, si **Dernière** est 1 heure, la chronologie dans le graphique couvre toujours l'heure précédente. Vous pouvez ajouter ce rapport à votre tableau de bord pour afficher les mesures de l'heure précédente.

Traduction automatique

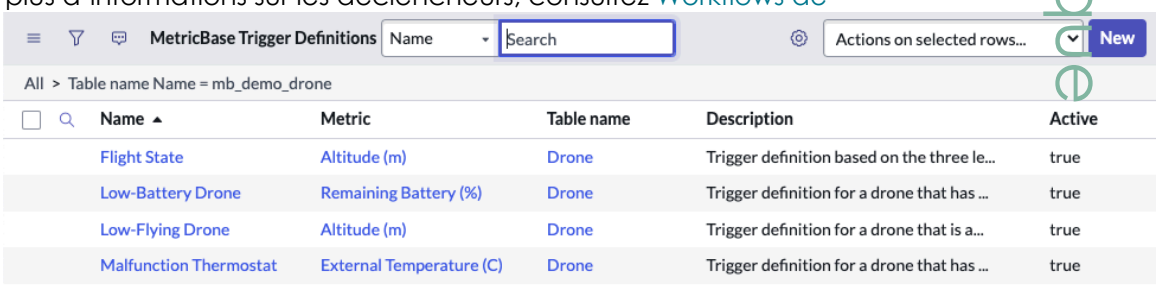
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Dans la fenêtre Style (Style), modifiez la valeur **Chart color (Couleur du graphique**), puis cliquez sur **Run (Exécuter**).



Vous avez affiché les données des drones dans des listes et des graphiques. Définissons maintenant un déclencheur qui s'exécute lorsque les données que vous surveillez atteignent une valeur de seuil.

15. Sélectionner **Démonstration MetricBase** > **Définitions de déclencheurs**. La MetricBase liste Définitions du déclencheur affiche le nom (**Name**) du déclencheur, la mesure (**Mesure**) que le déclencheur surveille, la table (**Nom de table**), la mesure dans laquelle il se trouve, la description du déclencheur et si le déclencheur est actif. Les déclencheurs déclenchent les flux lorsque les mesures atteignent les seuils de déclenchement. Un exemple est lorsqu'un drone vole trop bas. Pour plus d'informations sur les déclencheurs, consultez Workflows de déclencheurs.

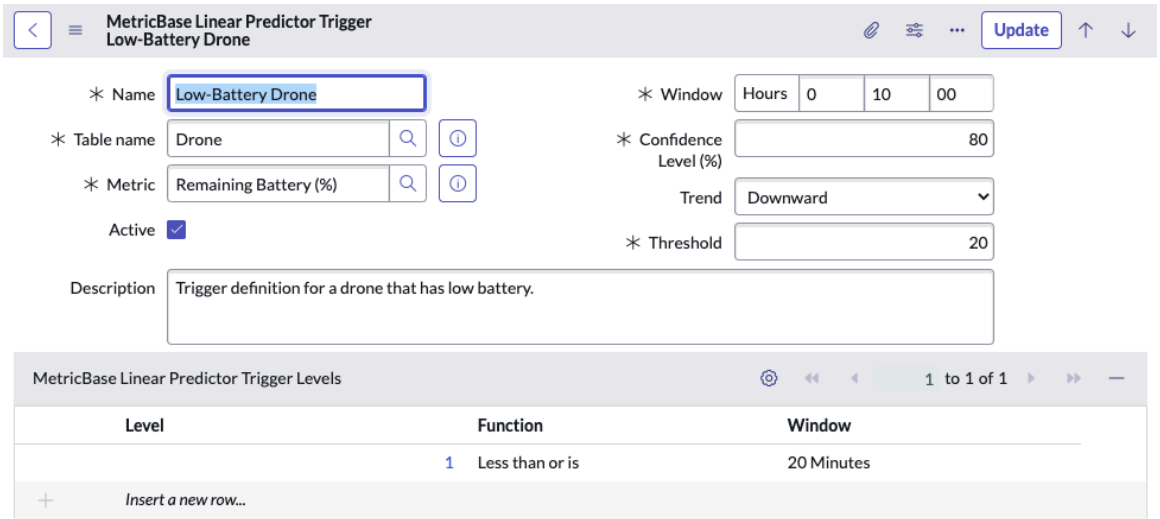


Name	Metric	Table name	Description	Active
Flight State	Altitude (m)	Drone	Trigger definition based on the three le...	true
Low-Battery Drone	Remaining Battery (%)	Drone	Trigger definition for a drone that has ...	true
Low-Flying Drone	Altitude (m)	Drone	Trigger definition for a drone that is a...	true
Malfunction Thermostat	External Temperature (C)	Drone	Trigger definition for a drone that has ...	true
Travel State	Speed (kph)	Drone	Trigger definition based on the three le...	true

Traduction automatique

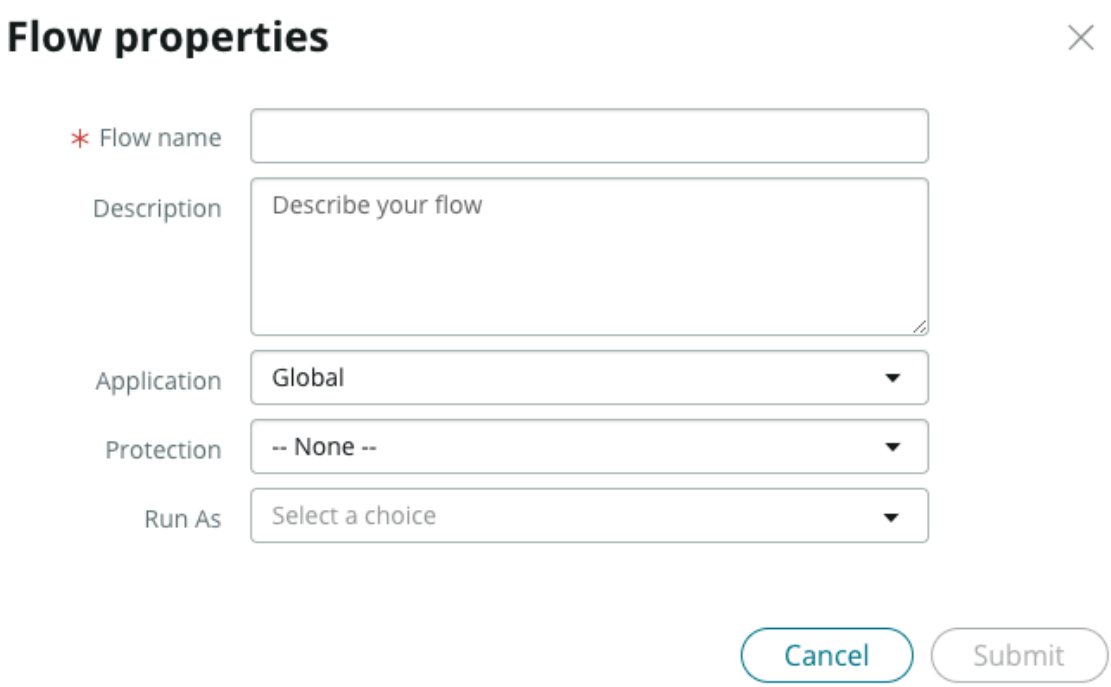
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

16. Sélectionnez **Drone à batterie faible**. Le MetricBase formulaire de déclencheur de prévision linéaire affiche la définition du déclencheur de drone de batterie faible.



Dans cet exemple, le déclencheur surveille la mesure **Batterie restante (%)** (**Métrique**) dans la table Drone (**Nom de la table**) toutes les 10 minutes (**Fenêtre**). Si la durée de vie de la batterie est à la baisse (**tendance**) et qu'elle a 80 % de chances (**niveau de confiance**) d'atteindre 20 % (**seuil**) dans les 20 minutes (sous **Fenêtre** pour **le niveau** 1), le déclencheur s'exécute. Bien qu'il se déclenche, rien ne se passe tant que vous n'associez pas ce déclencheur à un flux. Le flux définit les actions à entreprendre.

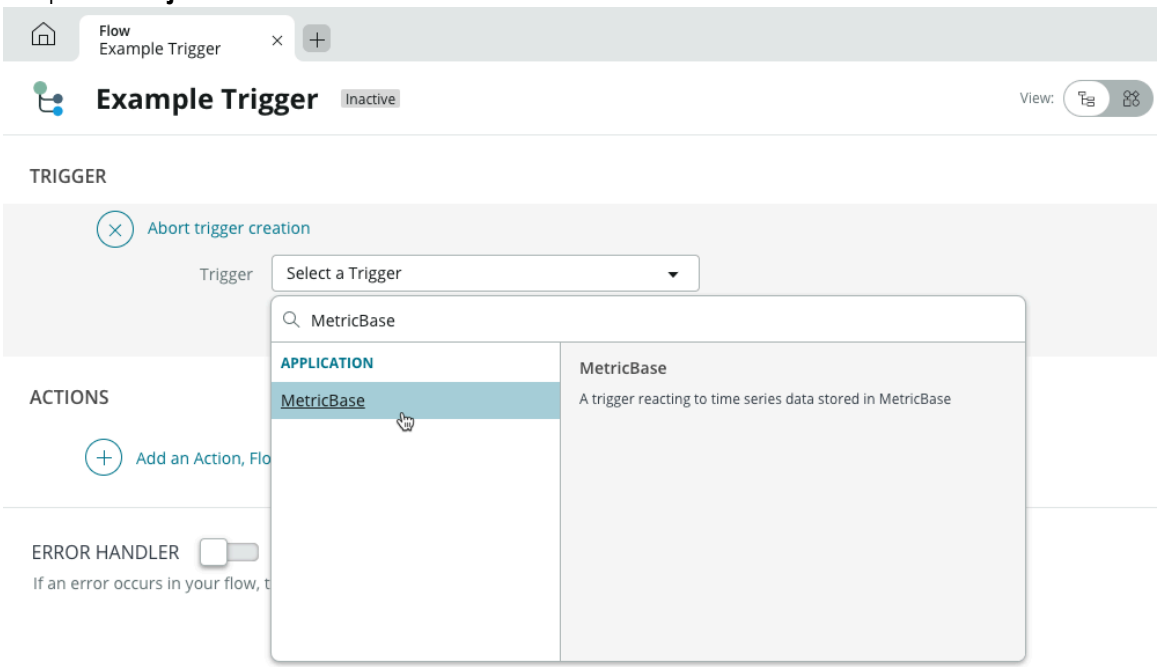
17. Sélectionner **MetricBase** > **Flux de déclenchement**.
18. Sélectionner **Nouveau flux** pour associer un déclencheur défini dans le système à un flux.
19. Dans le champ **Nom du flux** , nommez le flux et sélectionnez **Soumettre**.



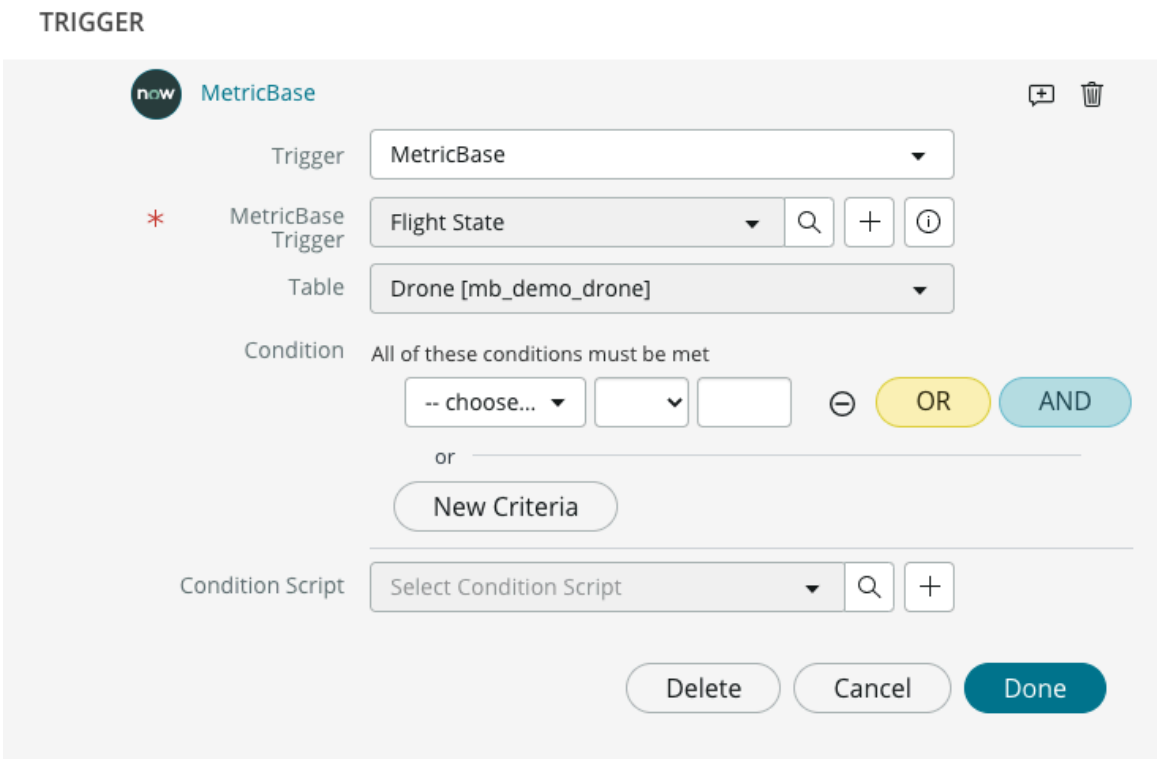
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

20. Cliquez sur **Ajouter un déclencheur** et sélectionnez **MetricBase** dans la liste.



21. Dans **Déclencheur MetricBase**, sélectionnez un déclencheur qui existe déjà, puis sélectionnez **Terminé**. Vous pouvez également sélectionner le signe plus à droite du **déclencheur MetricBase** pour créer un nouveau déclencheur.

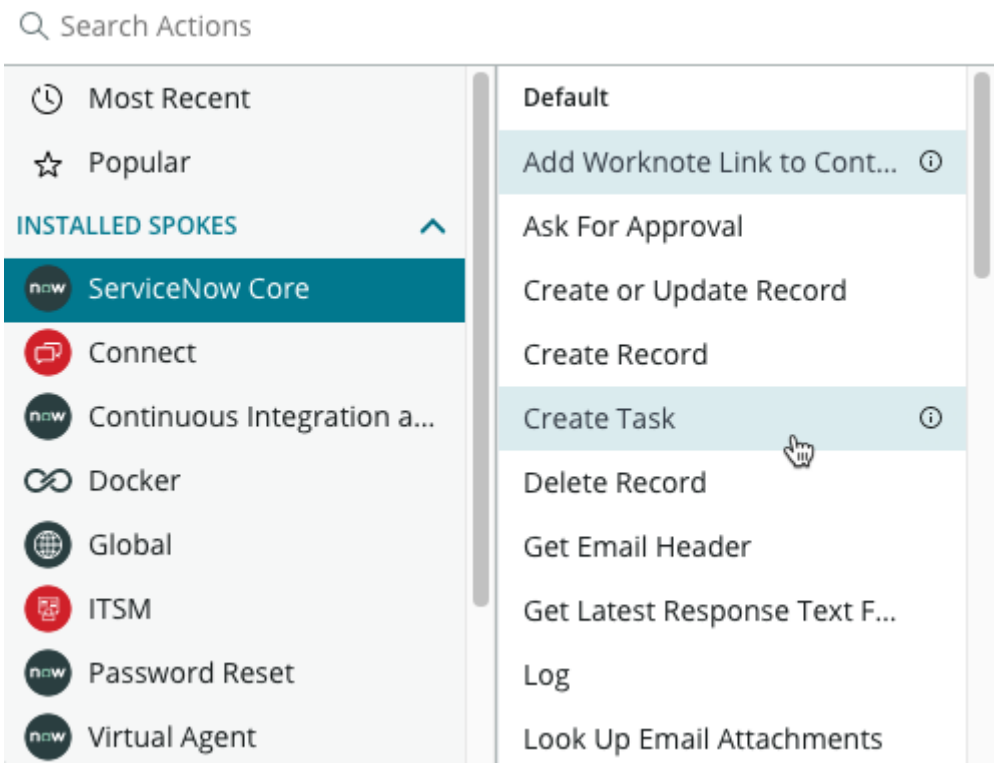


22. Sélectionnez **Ajouter une action, une logique de flux ou un flux secondaire**.

23. Sélectionnez **Action** pour spécifier les actions à effectuer lorsque le déclencheur se déclenche. La boîte de dialogue Action s'affiche.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



24. Sélectionnez un domaine d'actions dans la colonne de gauche et l'action spécifique à effectuer dans la colonne de droite.
25. Sélectionnez **Enregistrer** et **activer**. Le flux ne s'exécute que s'il est activé. Pour en savoir plus sur , reportez-vous à Studio de workflowStudio de workflow .

Le tableau suivant récapitule les modules de la MetricBase démo.

Modules de démonstration MetricBase

Module	Description
Drones	Table qui conserve les mesures sur les drones, telles que la vitesse et l'altitude. Chaque disque est un drone différent. Vous pouvez ajouter des enregistrements.
Flottes	Table qui gère les mesures sur les groupes de drones. Chaque record représente une flotte différente. Vous pouvez ajouter des enregistrements.
Générateurs de données	Table qui définit la manière dont les données sont créées pour les enregistrements de drones. Ce champ est fourni à titre informatif. Vous ne pouvez pas modifier ou ajouter d'enregistrements.
Mesures	Liste des mesures qui sont définies dans le système. Cette liste est la même table que **MetricBase** > **Mesures de séries chronologiques**. Vous pouvez ajouter des champs de mesures.
Travaux planifiés	Tâche planifiée créée pour l'application de démonstration. La tâche s'exécute toutes les cinq minutes pour ajouter des données aux tables de démonstration dans la MetricBase base de données. Vous pouvez modifier le calendrier.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modules de démonstration MetricBase (suite)

Module	Description
Définitions de déclencheurs	Liste des déclencheurs définis dans la démo. Cette liste est la même table que **MetricBase** > **Déclencheurs MetricBase** > **Définitions de déclencheurs**. Vous pouvez créer des déclencheurs supplémentaires.
Journaux des anomalies	Liste des journaux qui résultent du déclenchement des déclencheurs. Le déclencheur **Drone volant à basse altitude** crée les journaux d'anomalie.
Explorateur de données	Widget qui vous permet de tester des MetricBase API JavaScript à l'aide des données de l'application de démonstration. Pour plus d'informations, consultez Familiarisez-vous avec les API MetricBase .

Familiarisez-vous avec MetricBase les API

Expérimentez avec MetricBase les API à l'aide Explorateur de données de qui fait partie de l'application MetricBase de démonstration. Explorateur de données utilise les données installées avec l'application MetricBase de démonstration.

Avant de commencer

Rôle requis : clotho_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Explorateur de données est un terrain de jeu où vous pouvez voir et modifier des exemples de scripts qui visualisent les données incluses dans l'application MetricBase de démonstration. Les scripts d'exemple utilisent les MetricBase API JavaScript. Pour plus d'informations sur les MetricBase API JavaScript, consultez Client , Data , DataBuilder , Transformer , TransformPart , TransformResult .

Notez que le point de terminaison de l'API now/v1/clotho/transform/topic est réservé à un usage interne uniquement.

Les scripts d'exemple utilisent soit :

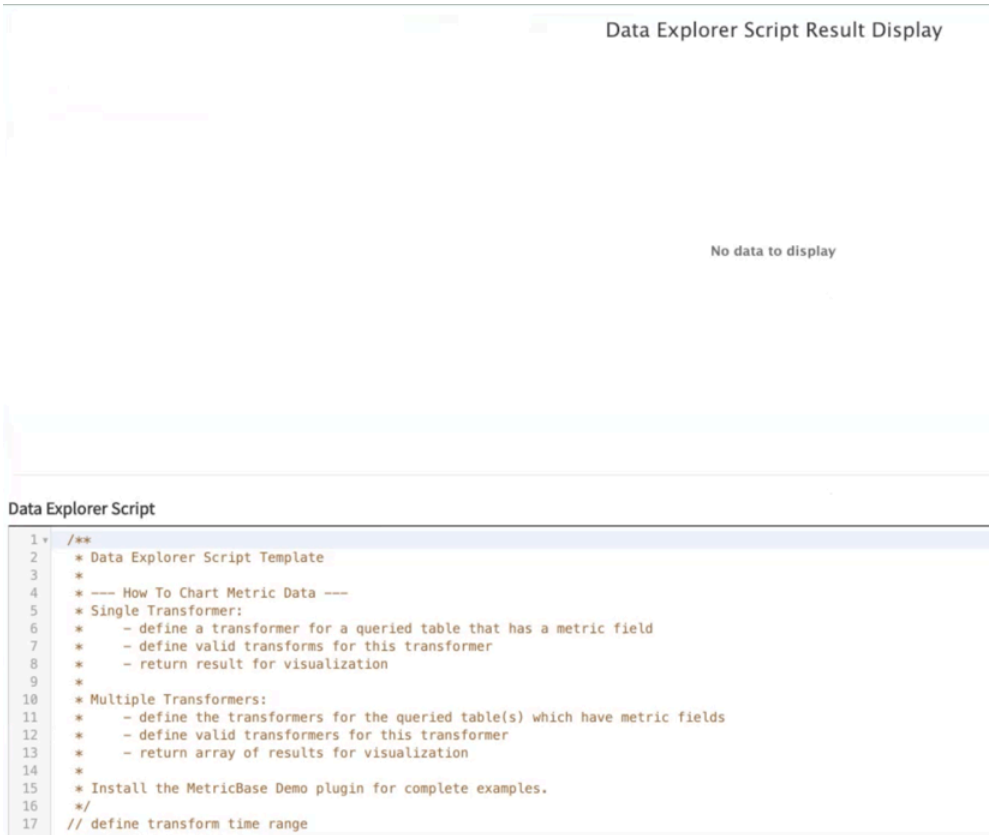
- Les transformations, qui utilisent la méthode Transformer .
- Langage machine, modèles entraînés qui prédisent le comportement attendu. Tous les scripts sans « Transform » dans leur titre utilisent le langage machine.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Démonstration MetricBase** > **Explorateur de données**.
   L'Explorateur de données s'affiche.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Lorsque vous exécutez un script, la visualisation des données apparaît sous **Affichage des résultats du script de l'explorateur de données**.

2. Sélectionnez l'un des exemples de scripts à exécuter dans le menu **Exemple de script** .

3. Cliquez sur **Charger l'exemple**.
4. Cliquez sur **Exécuter**.
   Le script affiche la visualisation des données sous **Affichage des résultats du script de l'explorateur de données**.
5. Facultatif : Modifiez les valeurs ou les instructions du script ou écrivez un tout nouveau script et cliquez sur **Exécuter**.

> **Remarque :** Si vous souhaitez enregistrer les modifications que vous avez apportées dans le script, cliquez sur **Enregistrer**.

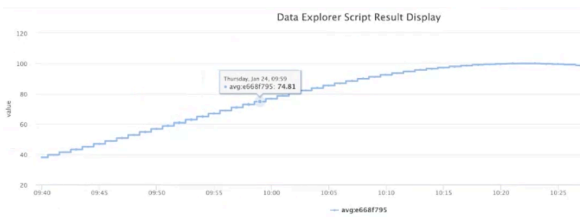
6. Sous **Sortie du serveur**, examinez la réponse du serveur qui peut contenir des informations sur l'erreur.

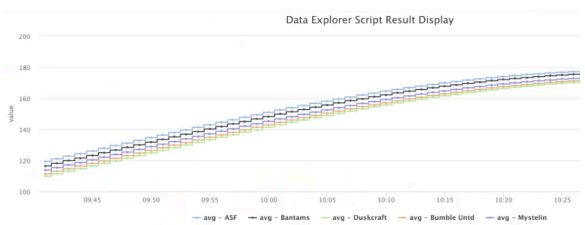
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Example:

Exemples de scripts

Exemple de script	Définition et visualisation
Transformation simple	Utilise l'API du transformateur pour afficher une seule mesure de série temporelle, la vitesse moyenne des drones : `transformer.metric('mb_demo_mt_speed').avg()`. 

Transformation simple avec regroupement	Utilise l'API du transformateur pour afficher un groupe de mesures de séries chronologiques, l'altitude moyenne de la flotte des drones :
	`transformer.groupBy("fleet").metric("mb_demo_mt_altitude").`
	`avg().label('avg - %g:fleet:')`
	 

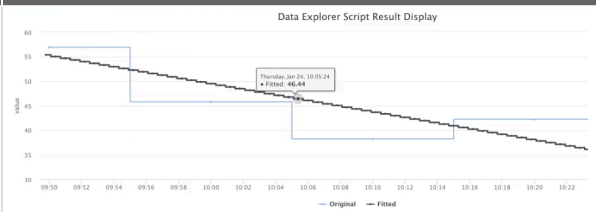
Modèle normal	Modélise les données normales, qui se rapprochent d'une courbe en forme de cloche ou gaussienne pour les valeurs distribuées.

Modèle linéaire	Crée une ligne pour résumer les données actuelles et prédire les valeurs futures. Cet exemple, qui concerne la charge restante dans les batteries des drones, représente graphiquement à la fois les valeurs du modèle entraîné et la moyenne des valeurs.
	`var builder = new sn_clotho.Transformer(drones);`
	`var fit = builder.metric("mb_demo_nt_rem_battery").resample(100).`
	`fit({model:"linear"}).label("Fitted");`
	`builder.metric("nb_demp_mt_rem_battery").avg().label("Original")`

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemples de scripts (suite)

Exemple de script	Définition et visualisation
	

Modèle de décomposition de tendance saisonnière	Utilise un modèle de tendance saisonnière afin que les données puissent être soustraites pour révéler des tendances non saisonnières. L'objectif de ce modèle est similaire à celui du modèle de Holt Winters, mais il permet d'obtenir un résultat à l'aide d'algorithmes différents.
	`var builder = new sn_clotho.Transformer(drones);`
	`var metric = "nb_demo_mt_rem_battery";`
	`var fit = builder.metric(metric).fit({model:"STL",periodicity:"PT2H", innerCycles:1, outerCycles:10})`

Modèle Holt Winters	Utilise le modèle de tendance saisonnière Holt Winters afin que les données puissent être soustraites pour révéler des tendances non saisonnières. L'objectif de ce modèle est similaire à celui du modèle de décomposition de tendance saisonnière, mais il permet d'obtenir un résultat à l'aide d'algorithmes différents.
Modèle ARIMA	Classe la plus générale de modèles de prédiction des données de séries chronologiques sans tendance, c'est-à-dire que toutes les données ont la même valeur ou que les valeurs fluctuent de manière sinusoïdale autour de la moyenne.

Modèle de déviation	Utilise le modèle chicarré pour afficher les différences entre les données réelles et la prédiction du modèle.
	`var metric = "nb_demo_mt_rem_battery";`
	`builder.metric(metric).deviation(model, "chiSquare");`

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définition et collecte des MetricBase données

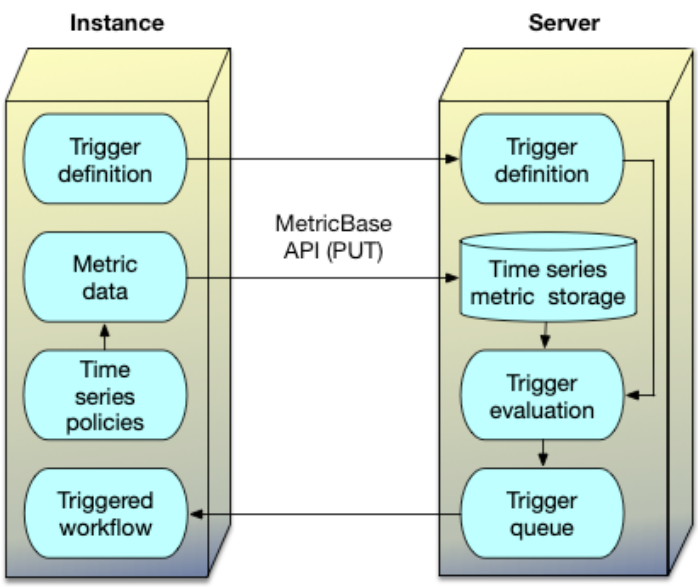
Stockez des résumés de séries chronologiques de collections de données beaucoup plus volumineuses.

Vue d'ensemble de la création d'une définition de série chronologique

Dans MetricBase, vous spécifiez la mesure que vous souhaitez stocker et la fréquence à laquelle vous souhaitez la collecter. Vous pouvez également déterminer la durée de stockage dans la MetricBase base de données. Ensuite, vous envoyez les données d'une instance au MetricBase serveur au débit que vous définissez à l'aide MetricBase des API REST ou JavaScript. De cette façon, vous pouvez surveiller une collecte de données beaucoup plus importante avec MetricBase des résumés de celle-ci.

MetricBase collecte les mesures de la fréquence d'envoi des données et de l'agrégation de ces données (par exemple, maximum, minimum, moyenne ou dernière). Ces données sont appelées données de séries chronologiques. Par exemple, si vous collectez des vitesses de drone sur une instance, vous pouvez envoyer la vitesse moyenne d'un drone toutes les deux minutes à la MetricBase base de données. Vous pouvez également collecter l'altitude et la durée de vie de la batterie. MetricBase Stocke chaque mesure sous la forme d'une colonne dans sa base de données.

Envoi d'informations d'une instance vers un MetricBase serveur



Calendriers de politiques de conservation

Les calendriers de politique de rétention spécifient la durée de MetricBase stockage des données des séries chronologiques dans la MetricBase base de données. Vous pouvez créer, modifier et supprimer des calendriers de politique de conservation. Pour créer, modifier ou supprimer des calendriers de politique de conservation, accédez à **MetricBase** > **Calendriers de politiques de conservation**.

Lors de la création d'un calendrier de politique de conservation, les limitations suivantes s'appliquent :

- Durée maximale de conservation : 26 mois (794 jours)
- Période maximale de prélèvement : 1 jour
- Nombre maximal de points de données (calculé en fonction de la durée de conservation * période d'échantillonnage) : 160 000 points de données

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

De plus, la durée de conservation doit être un multiple de la période d'échantillonnage.

Politiques de conservation

Les politiques de rétention incluent plusieurs calendriers de rétention avec une granularité plus grossière plus les données sont conservées longtemps. Par exemple, la règle de rétention grossière stocke les données échantillonnées tous les :

- Heure pendant une semaine (7 jours par période de 1 heure)
- Deux heures pendant un mois (31 jours par période de 2 heures)
- Jour pendant 13 mois (397 jours par période de 1 jour)

Dans cette politique, la mesure spécifiée est mesurée toutes les heures pendant les 7 premiers jours. Il est ensuite mesuré toutes les deux heures pendant les 31 jours suivants, et une fois par jour pendant les 397 jours suivants. MetricBase Supprime les données antérieures à 435 jours.

Pour afficher la liste de toutes les politiques de conservation prises en charge, accédez à **MetricBase** > **Politiques de conservation**.

Créer une définition de série chronologique dans MetricBase

Spécifiez la mesure que vous souhaitez stocker, la fréquence de collecte et la durée de stockage dans MetricBase.

Avant de commencer

- Installer MetricBase
- Rôle requis : clotho_admin

Procédure

1. Accédez à la **MetricBase** > **Mesures de séries chronologiques**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de mesure de séries chronologiques

Champ	Description
Étiquette	Nom intuitif pour le **nom du champ Mesure**. Par exemple, altitude pourrait être l'étiquette du nom du champ de mesure, mb-altitude.
Nom de la table	Nom de la table à laquelle ajouter la mesure dans la MetricBase base de données. Par exemple, dans la MetricBase démo, la table mb_drone stocke les données du drone. Chaque colonne de la table est une mesure différente, par exemple, l'altitude, la longueur et la vitesse.
Nom de champ de mesure	Nom de la mesure de séries chronologiques qui enregistre. Par exemple, mb-altitude. Il s'agit du nom d'une colonne de la MetricBase table de base de données.
Politique de conservation	La fréquence d'échantillonnage et la durée de MetricBase conservation des valeurs dans la base de données. Vous ne pouvez pas personnaliser la valeur. Pour obtenir une définition des valeurs, cliquez sur la loupe, puis sur une politique. Plus le

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	taux d'échantillonnage est grossier, moins il y a de données stockées. Utilisez le taux d'échantillonnage le plus grossier qui fonctionne pour votre jeu de données. Par exemple, ne collectez pas de données toutes les minutes si une collecte par heure suffit. Consultez la section MetricBase Politiques de conservation pour obtenir une description des politiques que vous pouvez sélectionner.
Agrégateur de politique de rétention	Opérateur qui agrège les données dans une période d'échantillonnage. Par exemple, dernier, minimum, maximum et moyenne.
Agrégateur de valeur d'affichage	Méthode d'agrégation utilisée lors de l'utilisation *de <nom-table>.list* où <nom-table> est une table dans la MetricBase base de données. Cette valeur n'est pas liée à la politique de conservation. Pour obtenir une définition des options, consultez Transformations de MetricBase .
Durée de l'agrégat de valeurs d'affichage	Durée utilisée pour calculer l'agrégation uniquement lors de l'utilisation de la vue de liste. Par exemple, *<nom-table>.list* où <nom-table> est une table dans la MetricBase base de données. Cette valeur n'est pas liée à la politique de conservation.
Champ Objet	Vous pouvez sélectionner une colonne de table unique comme objet de la mesure. La colonne unique doit être désignée dans la table avant de la sélectionner. Par exemple, si votre mesure suit les températures dans différentes maisons, vous pouvez faire de la colonne d'adresse de la maison l'objet de votre mesure. La colonne d'adresse du domicile de votre table doit être unique avant de définir le champ Objet. **Remarque :** La colonne sys_id est la colonne unique par défaut.
Type de données	Vous pouvez spécifier le type de données du champ d'objet.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats
Vous avez créé une spécification de série chronologique pour une mesure que vous souhaitez suivre.

Que faire ensuite
Échantillonnez les données en fonction de la spécification de la série chronologique et envoyez-les à partir d'une instance au MetricBase serveur de base de données.

Utilisez les API REST ou JavaScript pour envoyer les données à la MetricBase base de données au taux prescrit par la définition des séries chronologiques. Consultez Ressources pour les développeurs.

Important : Envoyez les données au débit prescrit par la définition des séries chronologiques. Si vous envoyez les données à un autre débit ou pour une durée différente, vous recevez une erreur. Assurez-vous d'agréger les données en fonction de la définition de mesure de séries chronologiques. De plus, la MetricBase base de données ne stocke que les valeurs de type float.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

MetricBase Politiques de conservation

Conservez les données conformément MetricBase aux politiques de conservation.

MetricBase Politiques de conservation

Politique	Description
Grossier	Cette politique conserve les données pendant 1 semaine à une période de 1 heure, 1 mois à une période de 2 heures et 13 mois à une période d'un jour. Cette politique convient aux mesures qui changent moins souvent ou aux mesures qui ne nécessitent pas une résolution élevée, telles que l'utilisation du disque.
Dense	Cette politique conserve les données pendant 8 jours à une période de 1 minute, 94 jours à une période de 10 minutes et 13 mois à une période de 1 heure. Cette politique convient aux mesures qui nécessitent une résolution plus élevée pour des durées plus longues.
Élevé	Cette politique conserve les données pendant 1 semaine à une période de 1 minute, 1 mois à une période de 10 minutes et 13 mois à une période de 1 heure. Cette politique convient aux mesures qui nécessitent une résolution plus élevée pour des durées plus longues.
Moyen	Cette politique conserve les données pendant 1 semaine à une période de 10 minutes, 1 mois à une période de 30 minutes et 13 mois à une période de 2 heures. Cette politique convient aux mesures qui changent moins souvent, telles que le débit de traitement des tâches.
Moyen Élevé	Cette politique conserve les données pendant 13 mois à une période d'une heure.
Intelligence opérationnelle	La politique Intelligence opérationnelle (OI) conserve les données pendant 8 jours à une période de 1 minute, 94 jours à une période de 10 minutes et 13 mois à une période de 1 heure.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

MetricBase Politiques de conservation (suite)

Politique	Description
Clairsemé	Cette politique conserve les données pendant 13 mois à une période de 1 jour.
Ultra Dense	Cette politique conserve les données pendant 1 jour à une période de 10 secondes, 3 mois à une période de 1 minute et 1 an à une période d'une heure.

Accéder aux données de MetricBase

Accédez aux données des séries chronologiques que vous avez envoyées à la MetricBase base de données de la manière qui vous convient.

Vous pouvez accéder aux données des séries chronologiques et les visualiser dans la MetricBase base de données à l'aide de :

- Application Reporting

  Vous pouvez générer des rapports et des graphiques à partir des données de séries chronologiques stockées dans la MetricBase base de données. Pour plus d'informations, consultez Créer des rapports à partir des données de séries chronologiques MetricBase .

- Listes de tables utilisant la commande `.list`

  Pour plus d'informations, consultez Vue MetricBase données à l'aide de la commande list.

- API REST ou JavaScript

  Pour plus d'informations, consultez Récupérer MetricBase données à l'aide de REST et JavaScript.

Accéder aux MetricBase données à l'aide de la commande list

Utilisez la commande list sur une table de la base de données pour afficher les MetricBase données des séries chronologiques. Les données révèlent le comportement de l'entité qui fournit les données.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Sur l'instance MetricBase , dans le **navigateur d'application**, tapez `<nom-table>.list`, puis appuyez sur la touche Entrée.
   <nom-table> est le nom de la table dans la MetricBase base de données qui contient la mesure que vous souhaitez afficher.
2. Cliquez sur l'icône de menu ( ) au-dessus de la colonne de mesure, puis sélectionnez **Diagramme des séries chronologiques**.
3. Modifiez les champs **Intervalle de temps** et **Transformer** pour évaluer les données.
4. Facultatif : Ajuster les données :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez l'une des transformations : **Ajouter**, **Multiplier** ou **Diviser**.

b. Dans le champ **Valeur** , saisissez le nombre par lequel ajouter, multiplier ou diviser les données de mesure, puis cliquez sur **Envoyer**.

> **Remarque :** Les données ajustées ne sont pas enregistrées dans la base de MetricBase données.

Récupération des données à l'aide de MetricBase REST et JavaScript

Utilisez des API JavaScript ou REST pour insérer et récupérer des données de séries chronologiques à partir de la MetricBase base de données, ainsi que pour exécuter des transformations sur les données. Les transformations vous permettent de visualiser les données des séries chronologiques de différentes façons.

Pour plus d'informations sur MetricBase les transformations de données de séries chronologiques, consultez Transformations de MetricBase .

Utilisation de REST

Pour plus d'informations sur les MetricBase API REST qui renvoient des données de séries chronologiques à partir de la MetricBase base de données, consultez API de séries chronologiques MetricBase .

Utilisation de JavaScript

Pour plus d'informations sur les MetricBase API JavaScript qui renvoient des données de séries chronologiques à partir de la MetricBase base de données, consultez :

- Client : exécute des transformations sur la MetricBase base de données et reçoit les résultats.
- Données : renvoie l'objet qui contient le résultat d'une transformation.
- DataBuilder : permet de créer une série de points de données pour une mesure.
- Transformateur : manipule les données de séries chronologiques pour préparer les données à l'évaluation et à l'analyse.
- TransformPart — Spécifie les détails de la transformation à effectuer.
- TransformResult — Renvoie l'objet qui contient le résultat de la transformation.

Expérimentez et familiarisez-vous avec les API JavaScript à l'aide de l' MetricBase Explorateur de données qui vient avec la MetricBase démo.

Détection des anomalies dans les données à MetricBase l'aide de modèles prédictifs

MetricBase Crée un modèle en formant un échantillon représentatif de vos données de séries chronologiques pour déterminer les paramètres du modèle. Le processus d'apprentissage détermine les paramètres du modèle qui correspondent le mieux à vos données, afin de distinguer les données normales des données anormales.

MetricBase prend en charge les types de modèles suivants :

- PEWMA (Probabiistic Exponentially Weighted Average), un algorithme de moyenne mobile qui utilise un facteur de probabilité pour déterminer comment il réagit au changement des données.
- ARIMA (Autoregressive Integrated Moving Average), un algorithme de moyenne mobile qui prend en compte les erreurs et les valeurs précédentes

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Décomposition des tendances saisonnières à l'aide de Loess (STL), un algorithme saisonnier permettant de décomposer les données de séries chronologiques en composantes saisonnières et de tendance
- Holt-Winters (HW), un algorithme saisonnier qui décompose la tendance et les composantes saisonnières pour déterminer le niveau

Remarque : MetricBase Sélectionne le type de modèle le plus approprié lorsque vous effectuez une sélection *Find Best Fit Model* dans la liste Classes de modèle.

Une fois que vous avez formé un modèle à partir de vos données, vous pouvez déclencher des flux lorsque les nouvelles données sont significativement différentes des données formées.

Créer et former un modèle prédictif

Utilisez des modèles statistiques pour déterminer les anomalies significatives en temps réel à l'aide MetricBase de déclencheurs. Vous devrez former un modèle à l'aide de données représentatives déjà stockées dans MetricBase.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **MetricBase** > **Modèles MetricBase**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Nouveau modèle de formulaire d'enregistrement

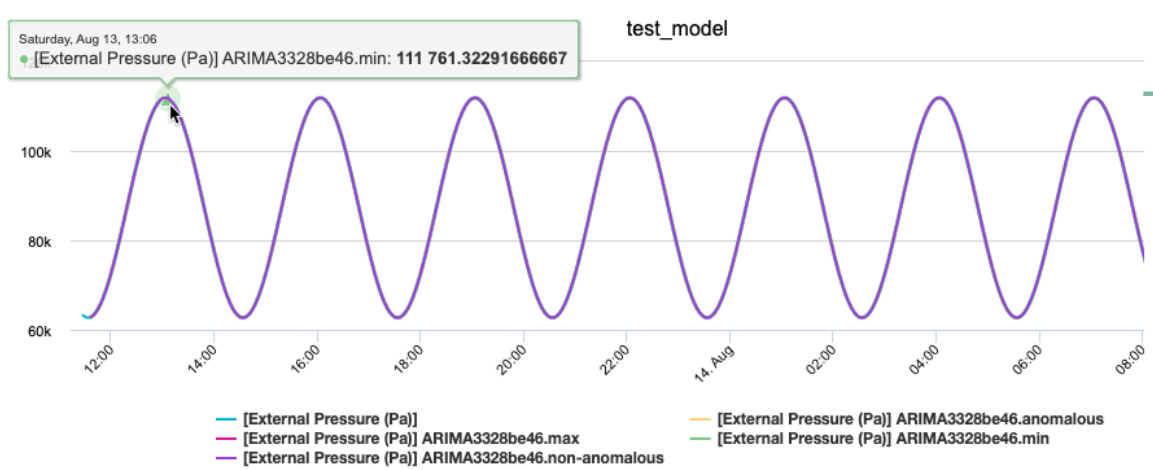
Champ	Description
Nom du modèle	Nom du modèle. Le nom peut être n'importe quelle combinaison de caractères alphanumériques. Ce nom de modèle est différent de la classe de modèle. En général, le nom fait référence à la valeur **de Grouper par**.
Nom de la table	Nom de la table qui contient les données de formation.
Mesure	Nom de la mesure que vous utilisez pour former le modèle. La mesure doit appartenir à la table.
Créé	Date à laquelle vous avez formé le modèle.
Filtre	Filtres que vous utilisez pour exclure certaines données du jeu de données. **Remarque :** Lorsque vous choisissez des données pour former votre modèle, essayez de sélectionner des données qui démontrent un comportement attendu pour réduire les anomalies dans le jeu de formation.
Grouper par	Vous pouvez utiliser **Grouper par** comme champ discriminant pour vos données de modèle. Par exemple, si vous souhaitez créer un modèle de données sur un groupe de serveurs de production dont les performances diffèrent selon le rôle (tels que les rôles de serveur de base de données ou de serveur d'applications), vous pouvez choisir le rôle comme champ **Grouper par** . Le processus de formation crée un

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	modèle par rôle dans le groupe d'enregistrements sélectionné par le filtre. Vous n'avez pas besoin de créer manuellement un modèle pour chaque rôle.
Classe de modèle	L'algorithme à utiliser lors de la formation des données. Sélectionnez un algorithme de moyenne mobile (PEWMA, ARIMA), un algorithme saisonnier (STL, HW) ou choisissez **Trouver le modèle le mieux adapté**. La valeur par défaut est **Trouver le modèle le mieux adapté**, qui teste chaque algorithme et sélectionne celui qui semble le mieux adapté par rapport à l'ensemble de formations.
Date de début de l'ensemble de données de formation	MetricBase Données de séries chronologiques pour la mesure commençant par cette date.
Date de fin de l'ensemble de données de formation	MetricBase Données de séries chronologiques pour la mesure se terminant par cette date.
Valide jusqu'au	Date qui sert de rappel pour envisager la reformation du modèle. Si le modèle fonctionne bien, il n'est pas nécessaire de le reformer. Le modèle peut continuer à fonctionner au-delà de cette date.
Actif	Option permettant d'utiliser le modèle formé. Une fois que le modèle est actif, il peut être utilisé comme Studio de workflow déclencheur.

4. Cliquez sur **Soumettre et former**.
   MetricBase Forme le modèle. Lorsque vous avez terminé, le modèle apparaît dans l'onglet **Instances de modèles MetricBase** .
5. Cliquez sur le nom du modèle.
   Les données de modélisation s'affichent, tout comme la chaîne de modèle avec les paramètres optimisés par la formation.



6. Facultatif : Cliquez sur le nom du modèle, puis sur **Définir le modèle** pour modifier les paramètres du modèle.
   Vous pouvez modifier les paramètres du modèle si vous souhaitez remplacer les paramètres d'entraînement de votre modèle. Le graphique n'est pas mis à jour, vous enregistrez la chaîne de modèle révisée.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

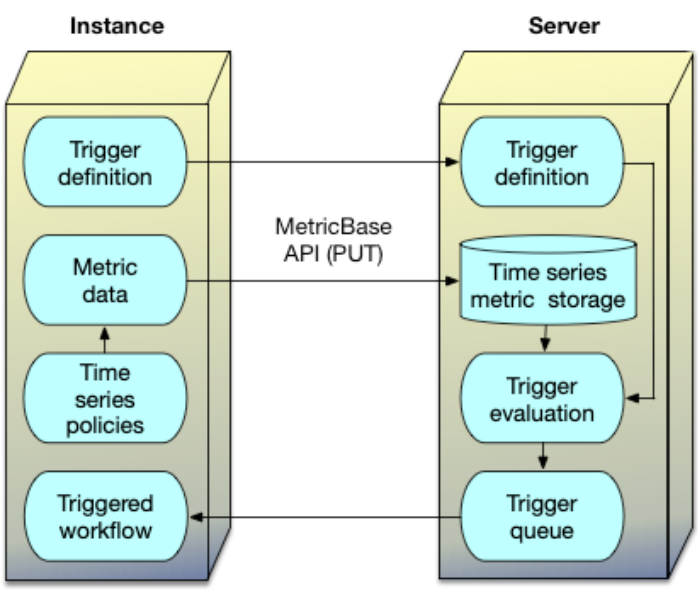
Vous pouvez créer un Studio de workflow déclencheur pour ce modèle. Pour plus d'informations, consultez Créer un déclencheur de modèle.

Déclenchement de flux à l'aide MetricBase de données

Les données de séries chronologiques stockées dans la MetricBase base de données peuvent déclencher Studio de workflow des flux. Ces déclencheurs peuvent consigner des incidents, envoyer des e-mails et créer d'autres alertes.

Une définition de déclencheur est un ensemble de conditions qui exécute automatiquement un Studio de workflow flux. Lorsque vous créez une définition de déclencheur et MetricBase que vous l'associez à un flux, la définition de déclencheur est transférée de votre instance au MetricBase serveur. Une fois le déclencheur et le flux activés, MetricBase il surveille les données des séries chronologiques dans la MetricBase base de données. Lorsque les données de séries chronologiques correspondent à la condition de déclenchement initiale, puis passent d'une condition à l'autre, un déclencheur de transition est généré et ajouté à la file d'attente. L'instance interroge la file d'attente, traite le déclencheur de transition, puis exécute le Studio de workflow flux.

Workflow de déclencheur



Pour en savoir plus sur les stratégies de séries chronologiques, reportez-vous à Créer une définition de série chronologique dans MetricBase.

Vue d'ensemble de haut niveau de l'implémentation des déclencheurs

1. Définissez un ou plusieurs déclencheurs sur une instance.

Déclencheur de bande

Se déclenche lorsqu'une valeur de mesure se situe dans une plage de valeurs.

Déclencheur de prévision linéaire

Se déclenche lorsqu'une série de valeurs tend vers une valeur spécifiée et est censée l'atteindre.

Déclencheur d'écart

Se déclenche lorsque les valeurs ne sont pas reçues pendant une période spécifiée.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Déclencheur de modèle

Se déclenche lorsqu'un modèle formé détecte un comportement anormal.

2. Créez une condition de déclenchement afin d'ajouter des exigences supplémentaires pour qu'un déclencheur exécute un flux.

   (Optional) Par exemple, les données fluctuent souvent au fil du temps. De petites fluctuations peuvent provoquer des événements déclencheurs indésirables et en double. Un script de condition peut empêcher cette duplication erronée.

3. Associez le déclencheur au flux qu'il exécute à l'aide Studio de workflowde .
4. Testez le déclencheur et le workflow.
5. Activez le déclencheur.

Suppression des déclencheurs

Si un déclencheur est associé à un flux, vous ne pouvez pas le supprimer dans MetricBase. Pour supprimer un déclencheur, vous devez d'abord supprimer le flux dans Studio de workflow , puis vous pouvez supprimer le déclencheur dans MetricBase.

Déclencheurs hérités

Les déclencheurs hérités sont obsolètes. Vous ne pouvez pas créer de déclencheurs hérités ; Vous ne pouvez reporter que les déclencheurs hérités qui existent.

Créer un déclencheur de MetricBase bande

Créez un MetricBase déclencheur de bande qui détecte quand une valeur de mesure se situe dans une plage de valeurs.

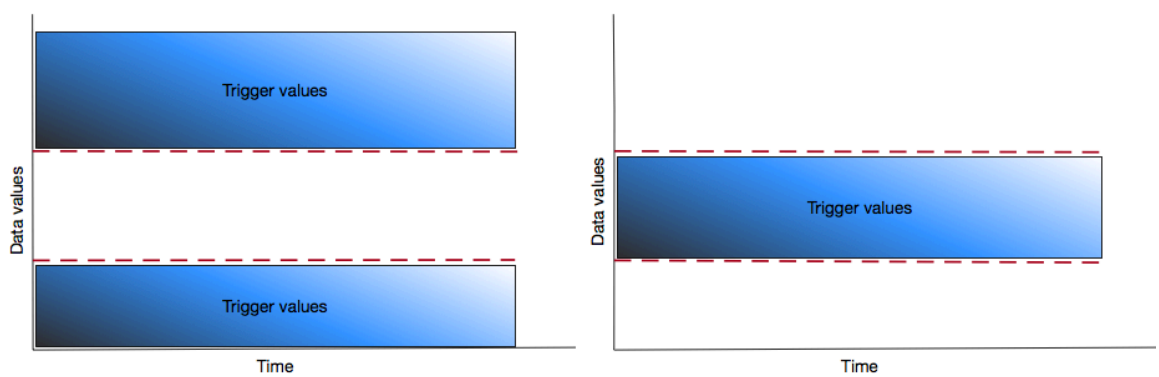
Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les déclencheurs de bande s'exécutent lorsque les mesures se situent en dehors ou dans une plage de valeurs.

Valeurs de déclencheur de bande



Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **MetricBase** > **Déclencheurs MetricBase** > **Définitions de déclencheurs**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sur le formulaire Création de déclencheur **MetricBase** , sélectionnez l'option **Déclencheur de bande** .
4. Renseignez les champs du formulaire.
   Les niveaux de déclencheur ne sont pas initialement visibles sur ce formulaire. Vous configurez les niveaux ultérieurement.

MetricBase Formulaire Déclencheur de bande

Champ	Description
Nom	Nom du déclencheur de bande.
Nom de la table	Table de la MetricBase base de données qui contient la mesure que vous souhaitez surveiller. Les seules tables qui s'affichent lorsque vous cliquez sur l'icône de recherche sont celles que vous avez spécifiées dans les mesures des séries chronologiques. Si vous sélectionnez une mesure avant de sélectionner une table, seules les tables possédant cette mesure s'affichent dans la boîte de dialogue Nom de la **table** .
Mesure	Mesure de table que vous souhaitez surveiller et qui est spécifiée par le nom de la **table**. Les seules mesures qui s'affichent lorsque vous cliquez sur l'icône de recherche sont celles de cette table. Si vous sélectionnez une mesure avant de spécifier un **nom de table**, les mesures de toutes vos mesures de séries chronologiques s'affichent. Une fois que vous avez sélectionné une mesure, seules les tables contenant cette mesure s'affichent lorsque vous cliquez sur l'icône de recherche située en regard du nom de la **table**.
Actif	Option permettant d'activer le déclencheur.
Description	Description du déclencheur.
Agrégateur	Valeur d'agrégation que vous sélectionnez : **Aucune**, **Max**, **Min** ou **Moyenne**. **Aucun** signifie que vous utilisez la dernière valeur de la période de collecte.
Fenêtre	Temps utilisé pour calculer la fonction d'agrégation. Par exemple, supposons que la **fenêtre** est de 1 heure et que l'agrégateur est **Min**, et qu'un nouveau point de données est ajouté à la série. Le système calcule le nouveau minimum à l'aide de la nouvelle fenêtre de données

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	(la dernière heure de données, y compris le nouveau point de données). La nouvelle valeur minimale est comparée aux différents niveaux de déclenchement afin de déterminer s'il faut exécuter le déclencheur.

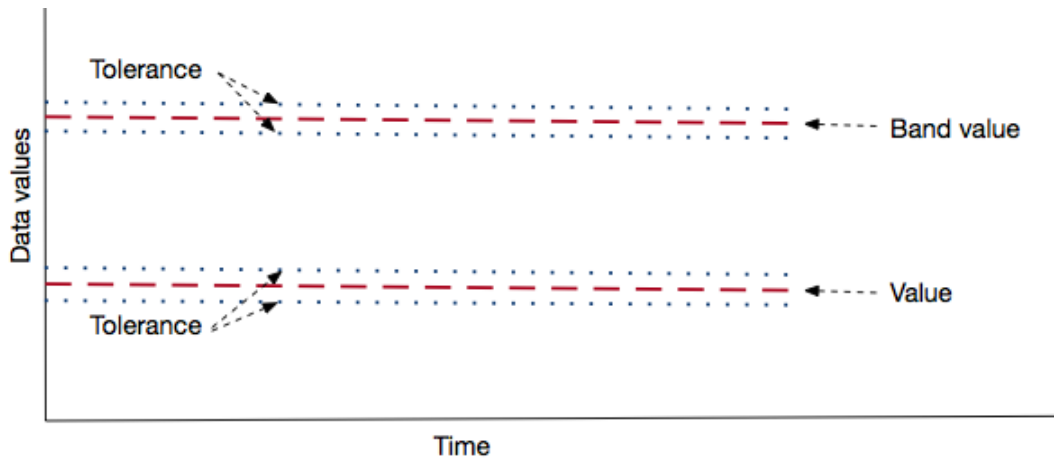
5. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Un nouvel enregistrement est créé.
6. Dans la section Niveaux de MetricBase déclencheur de bande de l'enregistrement que vous venez de créer, double-cliquez sur chaque cellule pour ajouter des valeurs qui spécifient les paramètres de déclenchement.

Niveaux de déclencheurs de bandes MetricBase

Champ	Description
Niveau	Nombres qui indiquent une gravité croissante. Par exemple, vous pouvez définir l'altitude du niveau 1 comme étant inférieure à 50 mètres, mais supérieure à 25 mètres, et l'altitude du niveau 2 comme étant inférieure ou égale à 25. Chaque niveau doit déclencher un flux différent. **Le niveau** est souvent utilisé dans les scripts de condition. Consultez Exécuter les déclencheurs sous condition.
Fonction	Fonction qui définit la **valeur** comme valeur maximale ou minimale de l'extrémité inférieure de la bande. Par conséquent, la fonction définit si les valeurs de déclenchement se trouvent à l'intérieur ou à l'extérieur de la bande. Par exemple, si la **fonction** est **Inférieur à**, le déclencheur s'exécute lorsque la mesure passe en dessous de la valeur de la bande.
Valeur	Extrémité inférieure de la bande. Reportez-vous à l'image suivante.
Fonction de bande	Fonction qui fait de la **valeur de** bande la valeur maximale ou minimale de l'extrémité supérieure de la bande. Par conséquent, la fonction de bande définit si les valeurs de déclenchement se trouvent à l'intérieur ou à l'extérieur de la bande. Par exemple, si la **fonction de bande** est **supérieure à**, le déclencheur s'exécute lorsque la mesure dépasse la valeur de la bande. Reportez-vous à l'image suivante.
Valeur de bande	Extrémité supérieure de la bande. Reportez-vous à l'image suivante.
Tolérance	Définit des marges de tolérance autour de la **valeur** et de la **valeur de bande**

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	pour empêcher l'exécution répétée d'un déclencheur pour de petites fluctuations dans les données. Après l'exécution d'un déclencheur, les données doivent dépasser la tolérance pour exécuter à nouveau le déclencheur. Reportez-vous à l'image suivante.



Par exemple, supposons que la **fonction** est **supérieure à**, que la **valeur** est 25 et que la **valeur de bande** est 50.

- Si la **tolérance** est égale à 0, le déclencheur s'exécute pour toutes les valeurs inférieures à 50 et supérieures à 25.
- Si la **tolérance** est égale à 5, les plages sont comprises entre 50 ± 5 (45-55) et entre 25 ± 5 (20-30).
- Si les deux derniers points de données dans l'ordre étaient 51 et 49, le déclencheur s'exécute, car 49 est inférieur à la **valeur de la bande**.
- Si les deux points de données suivants dans l'ordre sont 51 et 49, le déclencheur ne s'exécute pas à nouveau, car les valeurs se trouvent dans la plage de tolérance depuis la dernière exécution du déclencheur.

7. Ajoutez une ou plusieurs lignes à la table pour créer un comportement de déclenchement multicouche.

   Remarque : Vous devez définir au moins deux niveaux dans un déclencheur de bande afin qu'il y ait des niveaux entre lesquels effectuer une transition.

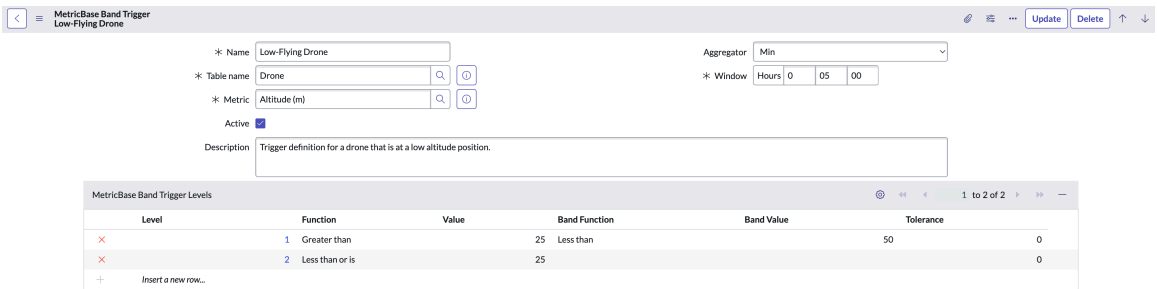
   En règle générale, chaque ligne supplémentaire (niveau) indique une condition plus grave. Le Concepteur de flux flux associé au niveau doit vous avertir avec une gravité croissante.

8. Sélectionnez **Mettre à jour**.
9. Facultatif : Ajouter une condition de déclenchement qui détermine si un déclencheur exécute un Studio de workflow flux.
   Consultez Exécuter les déclencheurs sous condition.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Example: Formulaire Déclencheur de bande



Que faire ensuite

Associez ce déclencheur à un Studio de workflow flux. Pour plus d'informations, consultez Affecter un déclencheur à un flux.

Créer un MetricBase déclencheur de prévision linéaire

Créez un MetricBase déclencheur de prévision linéaire pour détecter quand une mesure est susceptible de franchir un seuil spécifié dans une période donnée.

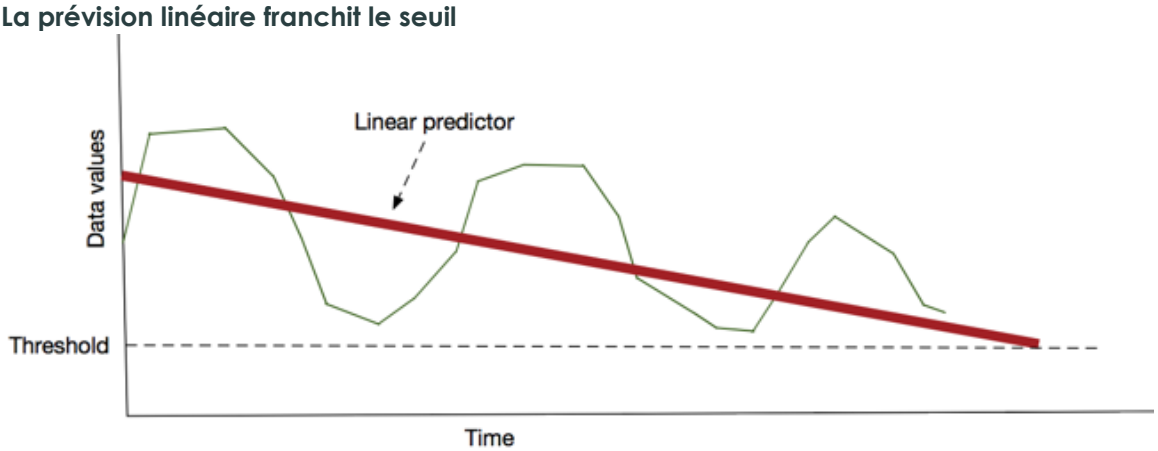
Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le déclencheur de prévision linéaire utilise les données passées pour générer une ligne qui prédit les valeurs futures. Lorsque MetricBase prédit que la valeur linéaire atteint un seuil, le déclencheur s'exécute.

La prévision linéaire franchit le seuil



Si le point de données le plus récent atteint le seuil, le déclencheur s'exécute indépendamment de la prédiction linéaire.

Les paramètres de déclencheur incluent la quantité de données passées à utiliser dans le calcul de la prédiction, la date à laquelle se projeter dans l'avenir et le niveau de confiance que vous acceptez.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **MetricBase** > **Déclencheurs MetricBase** > **Définitions de déclencheurs**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans le formulaire Création de déclencheur **MetricBase** , sélectionnez l'option **Déclencheur de prévision linéaire** .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Renseignez les champs du formulaire.
   Les niveaux de déclencheur ne sont pas initialement visibles sur ce formulaire. Vous configurez les niveaux ultérieurement.

Formulaire Déclencheur de prévision linéaire MetricBase

Champ	Description
Nom	Nom du déclencheur de prévision linéaire.
Nom de la table	Table de la MetricBase base de données qui contient la mesure que vous souhaitez surveiller. Les seules tables qui s'affichent lorsque vous cliquez sur l'icône de recherche sont celles que vous avez spécifiées dans les mesures des séries chronologiques. Si vous sélectionnez une mesure avant de sélectionner une table, seules les tables possédant cette mesure s'affichent dans la boîte de dialogue Nom de la **table** .
Mesure	Mesure de table que vous souhaitez surveiller et qui est spécifiée par le nom de la **table**. Les seules mesures qui s'affichent lorsque vous cliquez sur l'icône de recherche sont celles de cette table. Si vous sélectionnez une mesure avant de spécifier un **nom de table**, les mesures de toutes vos mesures de séries chronologiques s'affichent. Une fois que vous avez sélectionné une mesure, seules les tables contenant cette mesure s'affichent lorsque vous cliquez sur l'icône de recherche située en regard du nom de la **table**.
Actif	Option permettant d'activer le déclencheur.
Fenêtre	Temps utilisé pour calculer la ligne qui prédit l'évolution future de la valeur. Par exemple, vous pouvez utiliser les 10 dernières minutes de données pour calculer le prédicteur linéaire. Si la valeur est trop longue, la ligne ne reflète pas les tendances actuelles. Si la valeur est trop courte, la ligne peut suivre les valeurs brutes de trop près et ne pas refléter fidèlement la tendance globale des valeurs. La valeur doit être au moins 10 fois supérieure à la période d'échantillonnage définie par le taux d'échantillonnage de votre **mesure**. ⚠ **Avertissement :** Ne confondez pas cette valeur avec la valeur **de la fenêtre** dans le niveau de déclenchement. Cette valeur indique jusqu'à quelle distance dans le futur vous souhaitez que le prédicteur linéaire regarde pour voir si la **mesure** est susceptible de franchir le **seuil**.
Niveau de fiabilité (%)	Mesure de l'adéquation des données réelles à la prédiction linéaire des données. Un niveau de confiance de 95 % signifie que la valeur réelle doit se situer à moins de 5 % de la valeur prévue pour exécuter un déclencheur. Si vous

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	souhaitez uniquement déclencher lorsque les valeurs réelles sont proches des valeurs prévues, choisissez un pourcentage de confiance élevé. Si vous êtes prêt à accepter des données réelles qui diffèrent considérablement des valeurs prédites comme étant valides, sélectionnez un niveau de confiance inférieur, par exemple, 80 %.
Graphique de tendance	Direction de la tendance : à la hausse ou à la baisse. Par exemple, la valeur augmente ou diminue vers le **seuil**.
Seuil	Valeur cible que la mesure est censée atteindre avant que le déclencheur ne s'exécute.
Description	Description du déclencheur.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Un nouvel enregistrement est créé.
6. Dans la section Niveaux de MetricBase déclencheur de prévision linéaire de l'enregistrement que vous venez de créer, double-cliquez sur chaque cellule pour ajouter des valeurs qui spécifient les paramètres de déclenchement.

MetricBase Niveaux de déclencheurs de prévision linéaire

Champ	Description
Niveau	Nombres qui indiquent une gravité croissante. Chaque niveau doit déclencher un flux différent. Par exemple, vous pouvez définir les éléments suivants : Niveau 1 La batterie devrait atteindre 20 % en 30 minutes. Niveau 2 La batterie devrait atteindre 20 % en 5 minutes. **Le niveau** est souvent utilisé dans les scripts de condition. Consultez Exécuter les déclencheurs sous condition.
Fonction	Fonction comparative à utiliser sur la valeur de seuil. **Inférieur ou égal à** est la seule option disponible. Par exemple, l'autonomie de la batterie **est inférieure ou égale** à 30 minutes.
Fenêtre	Jusqu'à quelle distance dans le futur vous souhaitez que le prédicteur linéaire regarde pour voir si la mesure devrait franchir le seuil. ⚠ **Avertissement :** Ne confondez pas cette valeur avec la valeur **de la fenêtre** dans le formulaire de définition de déclencheur. Cette valeur indique la quantité de données à utiliser (mesurée dans le temps) pour calculer la pente de la ligne de prévision.

7. Facultatif : Ajoutez des lignes à la table pour créer un comportement de déclenchement multicouche.

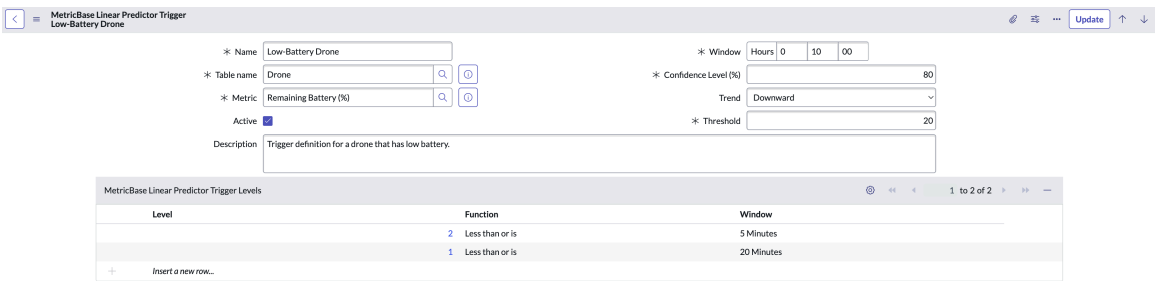
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

En règle générale, chaque ligne supplémentaire (niveau) indique une condition plus grave. Le Studio de workflow flux associé au niveau doit vous avertir avec une gravité croissante.

8. Sélectionnez **Mettre à jour**.
9. Facultatif : Ajouter une condition de déclenchement qui détermine si un déclencheur exécute un Studio de workflow flux.
   Consultez Exécuter les déclencheurs sous condition.

Example: Formulaire de prédiction linéaire



Que faire ensuite

Associez ce déclencheur à un Studio de workflow flux. Pour plus d'informations, consultez Affecter un déclencheur à un flux.

Créer un déclencheur d'écart MetricBase

Créer un MetricBase déclencheur d'écart pour vous alerter lorsque MetricBase la réception de données cesse cessé.

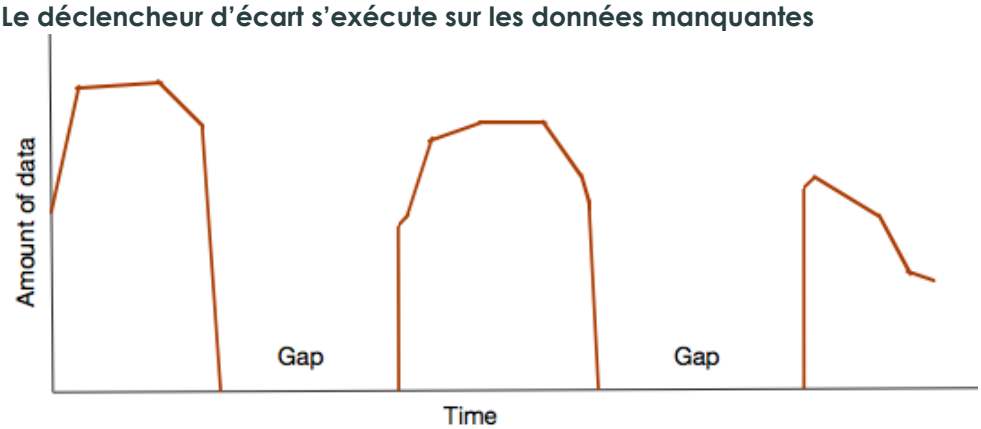
Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les déclencheurs d'écart s'exécutent lorsque MetricBase la réception de données est interrompue pendant une période spécifiée.

Le déclencheur d'écart s'exécute sur les données manquantes



Vous pouvez définir plusieurs niveaux de déclencheur pour indiquer différentes gravités. Par exemple, vous pouvez définir un écart de 10 minutes pour le niveau 1, un écart de 20 minutes pour le niveau 2, etc. Chaque niveau doit déclencher un flux différent Studio de workflow . La différence entre les durées d'écart sur les différents niveaux doit être d'au moins 10 minutes. Par exemple, si vous définissez le niveau 1 sur un écart de 10 minutes, vous devez définir le niveau 2 sur un écart de 20 minutes ou plus.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Si vous définissez les durées d'écart entre les niveaux inférieures à 10 minutes, MetricBase un message d'erreur s'affiche et supprime le niveau que vous avez ajouté.

La fréquence d'interrogation est calculée à l'aide de la différence entre les durées d'écart sur différents niveaux et en divisant par 2 (arrondi à l'unité inférieure). Par exemple, étant donné les éléments suivants :

- Le niveau 1 se déclenche après 5 minutes de données manquantes
- Le niveau 2 se déclenche après 30 minutes de données manquantes

La fréquence de sondage est de 12 minutes, car Étage((30-5)/2) = 12 minutes.

La fréquence d'interrogation maximale est toutes les 5 minutes et la fréquence minimale est toutes les 30 minutes. Si un déclencheur n'a qu'un seul niveau, la fréquence d'interrogation est de 30 minutes.

MetricBase Recherche dans les données stockées dans la base de données, et non dans les MetricBase données entrantes. Par conséquent, un déclencheur d'écart peut s'exécuter après l'écart lorsque des données sont manquantes. Par exemple, si MetricBase une interrogation a lieu toutes les 10 minutes et que l'écart est de 30 minutes avec des données manquantes, le déclencheur peut s'exécuter jusqu'à 40 minutes après la dernière réception des données.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **MetricBase** > *Studio de workflow*> **Définitions de déclencheurs**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans le formulaire Création de déclencheur **MetricBase** , sélectionnez l'option **Déclencheur d'écart** .
4. Renseignez les champs du formulaire.
   Les niveaux de déclencheur ne sont pas initialement visibles sur ce formulaire. Vous configurez les niveaux ultérieurement.

Formulaire Déclencheur d'écart MetricBase

Champ	Description
Nom	Nom du déclencheur.
Nom de la table	Table de la MetricBase base de données qui contient la mesure que vous souhaitez surveiller. Les seules tables qui s'affichent lorsque vous cliquez sur l'icône de recherche sont celles que vous avez spécifiées dans les mesures des séries chronologiques. Si vous sélectionnez une mesure avant de sélectionner une table, seules les tables possédant cette mesure s'affichent dans la boîte de dialogue Nom de la **table** .
Actif	Option permettant d'activer le déclencheur.
Mesure	Mesure de table que vous souhaitez surveiller et qui est spécifiée par le nom de la **table**. Les seules mesures qui

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	s'affichent lorsque vous cliquez sur l'icône de recherche sont celles de cette table. Si vous sélectionnez une mesure avant de spécifier un **nom de table**, les mesures de toutes vos mesures de séries chronologiques s'affichent. Une fois que vous avez sélectionné une mesure, seules les tables contenant cette mesure s'affichent lorsque vous cliquez sur l'icône de recherche située en regard du nom de la **table**.
Description	Description du déclencheur.

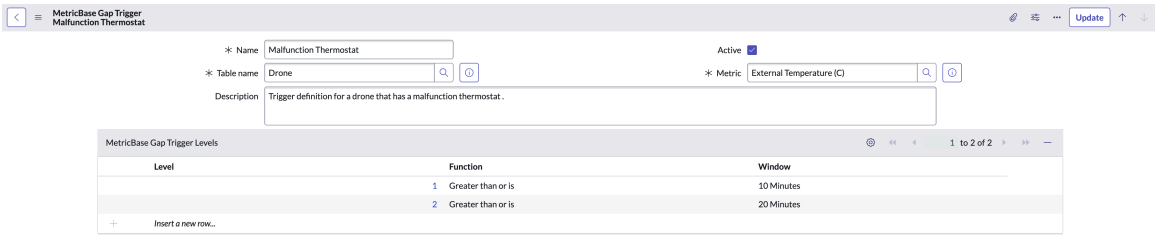
5. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Un nouvel enregistrement est créé.
6. Dans la zone Niveaux de déclencheur d'écart MetricBase de l'enregistrement que vous venez de créer, double-cliquez sur chaque cellule pour ajouter des valeurs qui spécifient les paramètres de déclenchement.

Champ	Description
Niveau	Nombres qui indiquent une gravité croissante. Par exemple, vous pouvez définir le niveau 1 comme aucune donnée pendant 10 minutes. Le niveau 2 peut être l'absence de données pendant 20 minutes. Chaque niveau doit déclencher un flux différent. **Le niveau** est souvent utilisé dans les scripts de condition. Consultez Exécuter les déclencheurs sous condition.
Fonction	Fonction, **supérieur ou égal à ,** ce qui signifie que ce déclencheur s'exécute lorsque l'écart dans les données reçues est supérieur à la valeur que vous spécifiez dans le champ **Fenêtre** . Il n'existe qu'une seule option pour la fonction, qui ne peut pas être laissée vide ou MetricBase afficher un message d'erreur.
Fenêtre	Durée pendant laquelle aucune donnée n'a été reçue pour exécuter le déclencheur. Le format est heures :minutes :secondes. Par exemple, 00:20:00 signifie que ce déclencheur s'exécute après 20 minutes de données manquantes.

7. Facultatif : Ajoutez des lignes à la table pour créer un comportement de déclenchement multicouche.
   En règle générale, chaque ligne supplémentaire (niveau) indique une condition plus grave. Le Studio de workflow flux associé au niveau doit vous avertir avec une gravité croissante.
8. Sélectionnez **Mettre à jour**.
9. Facultatif : Ajouter une condition de déclenchement qui détermine si un déclencheur exécute un Studio de workflow flux.
   Consultez Exécuter les déclencheurs sous condition.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Example: Formulaire Déclencheur d'écart



Que faire ensuite

Associez ce déclencheur à un Studio de workflow flux. Pour plus d'informations, consultez Affecter un déclencheur à un flux.

Créer un déclencheur de MetricBase modèle

Les déclencheurs de modèle s'exécutent lorsque les données de séries chronologiques s'écartent des valeurs attendues.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Quatre types de modèles sont pris en charge : la moyenne mobile intégrée autorégressive (ARIMA), la moyenne mobile probabiliste à pondération exponentielle (PEWMA), la méthode de Holt-Winters et la décomposition de tendance saisonnière à l'aide de Loess (STL). MetricBase utilise le modèle pour créer une définition des valeurs normales attendues.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **MetricBase** > **Déclencheurs MetricBase** > **Définitions de déclencheurs**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans le formulaire Création de déclencheur **MetricBase** , sélectionnez l'option **Déclencheur de modèle** .
4. Renseignez les champs du formulaire.

   Les niveaux de déclencheur ne sont pas initialement visibles sur ce formulaire. Vous configurez les niveaux ultérieurement.

Champ	Description
Nom	Nommez le déclencheur de modèle.
Modèle	Modèle formé que ce déclencheur utilise. Consultez Créer et former un modèle prédictif.
Mesure	Mesure de table que vous souhaitez surveiller. Cette valeur est définie automatiquement en fonction du modèle, ce qui signifie que vous ne pouvez pas la définir vous-même.
Nom de la table	Table de la MetricBase base de données qui contient la mesure que vous souhaitez surveiller. Cette valeur est définie automatiquement en fonction du modèle, ce qui signifie que vous ne pouvez pas la définir vous-même.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Actif	Option permettant d'activer le déclencheur.
Description	Description du déclencheur.
Direction Spike	Spécifiez si vous souhaitez déclencher uniquement les anomalies qui se produisent au-dessus des valeurs prédites (vers le haut), en dessous des valeurs prévues (vers le bas) ou les deux (les deux).

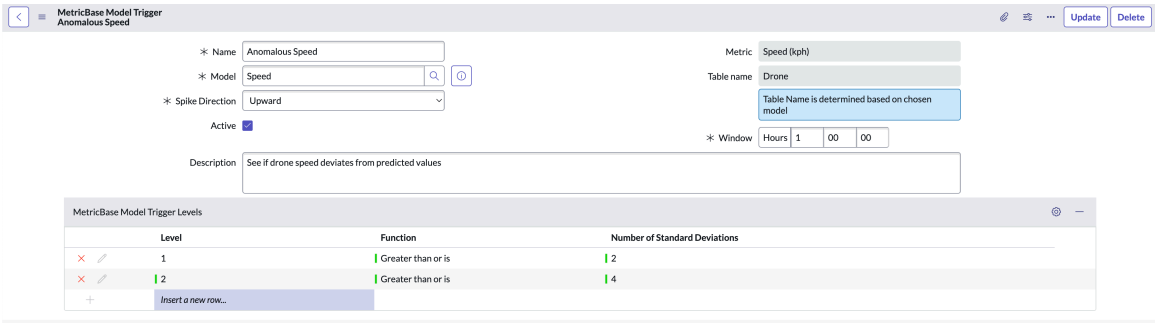
5. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Un nouvel enregistrement est créé.
6. Dans la zone Niveaux de MetricBase déclencheur de modèle de l'enregistrement que vous venez de créer, double-cliquez sur chaque cellule pour ajouter des valeurs qui spécifient les paramètres de déclenchement.

Colonne	Description
Niveau	Nombres qui indiquent une gravité croissante. Par exemple, vous pouvez définir le niveau 1 comme étant 2 écarts-types par rapport à la moyenne. Le niveau 2 peut représenter 4 écarts-types. Chaque niveau doit déclencher un flux différent Studio de workflow . **Le niveau** est souvent utilisé dans les scripts de condition. Consultez Exécuter les déclencheurs sous condition.
Fonction	Toujours **supérieur à ou est**, ce qui signifie que pour se déclencher, la mesure de série chronologique doit être supérieure ou égale au nombre d'écarts-types par rapport à la moyenne spécifiée dans **Nombre d'écarts types**.
Nombre d'écarts types	Valeur flottante spécifiant le nombre d'écarts-types ; la mesure de séries chronologiques doit être éloignée de la moyenne pour déclencher une alerte à ce niveau.

7. Facultatif : Ajoutez des lignes à la table pour créer un comportement de déclenchement multicouche.
   En règle générale, chaque ligne supplémentaire (niveau) indique une condition plus grave. Le Studio de workflow flux associé au niveau doit vous avertir avec une gravité croissante.
8. Sélectionnez **Mettre à jour**.
9. Facultatif : Ajouter une condition de déclenchement qui détermine si un déclencheur exécute un Studio de workflow flux.
   Consultez Exécuter les déclencheurs sous condition.
10. Testez votre modèle et déclenchez-le sur des données réelles avant le déploiement en production.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Example: Formulaire Déclencheur de modèle



Que faire ensuite

Associez ce déclencheur à un Studio de workflow flux. Pour plus d'informations, consultez Affecter un déclencheur à un flux.

Exécuter les déclencheurs sous condition

MetricBase Les déclencheurs s'exécutent en fonction d'une seule mesure. Les scripts de conditions imposent des exigences supplémentaires qui déterminent si un déclencheur déclenche un flux.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les scripts de conditions s'exécutent lorsque les conditions d'un déclencheur sont remplies, mais avant que le déclencheur n'exécute un Concepteur de flux flux. De cette façon, les scripts de conditions peuvent empêcher les déclencheurs d'exécuter des flux même lorsque les conditions de déclenchement sont remplies. Par exemple, les données fluctuent souvent au fil du temps. De petites fluctuations peuvent provoquer des événements déclencheurs indésirables et en double. Un script de condition peut empêcher cette duplication erronée.

Les scripts de condition sont parfois aussi appelés scripts de modérateur.

Les scripts de condition renvoient toujours `vrai` (déclencheur) ou `faux` (ne pas déclencher). Pour apprendre à écrire ces scripts, reportez-vous à la rubrique Scripting dans ServiceNow Notions fondamentales . Pour expérimenter avec des scripts, reportez-vous à la rubrique Familiarisez-vous avec MetricBase API.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **MetricBase** > **Déclencheurs MetricBase** > **Script des conditions de déclenchement**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom	Nom du script de condition.
Application	Champ d'application du script de condition. La valeur, **Global**, signifie que l'action s'applique à toutes les applications.
Description	Explication de ce que fait le script de condition. Quand renvoie-t-il Vrai ou Faux ?

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Script	Champ permettant d'entrer le JavaScript. Faites en sorte qu'il retourne *la valeur true* pour exécuter un flux.

4. Écrivez le script de condition.

Lorsque vous écrivez un script, pensez aux instructions conditionnelles (pour quels cas il doit s'exécuter et pour quels cas il ne doit pas). Si toutes les évaluations sont *vraies*, le script renvoie la *valeur vrai* et le flux s'exécute, sinon, ce n'est pas le cas. L'exemple de script suivant déclenche un flux lorsqu'un drone se déplace trop vite à basse altitude (défini par le niveau 1). L'exemple montre une approche typique de l'écriture d'un script de condition.

a. Obtenez la définition du déclencheur, transmise en tant que paramètre de fonction de filtre.

b. Récupérez l'enregistrement (*actuel*) à l'origine de l'événement déclencheur, transmis comme paramètre de fonction de filtre.

c. Obtenir à partir de l'enregistrement l'heure à laquelle les conditions de déclenchement ont été satisfaites, transmise en tant que paramètre de fonction de filtre.

d. Obtenez le niveau de déclenchement, transmis en tant que paramètre de fonction de filtre.

e. Utilisez ces paramètres pour renvoyer *la valeur true* si les conditions de déclenchement de niveau 1 sont remplies et *que travel_state* correspond à un déplacement ou à un excès de vitesse.

```
function filter(/*GlideRecord*/ triggerDefinition, /*GlideRecord*/
 current, /*GlideDateTime*/ start, /*int*/ level) {
 // retrieve current travel state of drone
 var travel_state = String(current.travel_state);

 // the drone is traveling at a significant speed, and the altitude
 just went below the threshold
 if (((travel_state === 'traveling') || (travel_state === 'speeding'))
 && (level === 1)){
  return true; //process this trigger
 }

 return false; // don't process this trigger
}
```

Remarque : Les scripts de condition doivent s'exécuter rapidement.

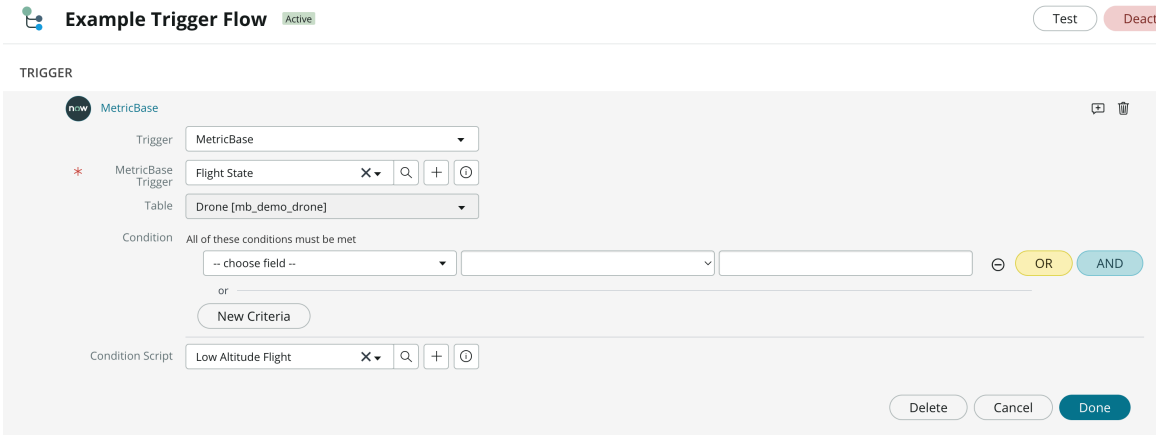
5. Sélectionnez **Soumettre**.

Que faire ensuite

Utilisez cette propriété Concepteur de flux pour associer un flux à un déclencheur. Lors de la configuration d'un flux, vous pouvez sélectionner un script de condition que vous avez créé.

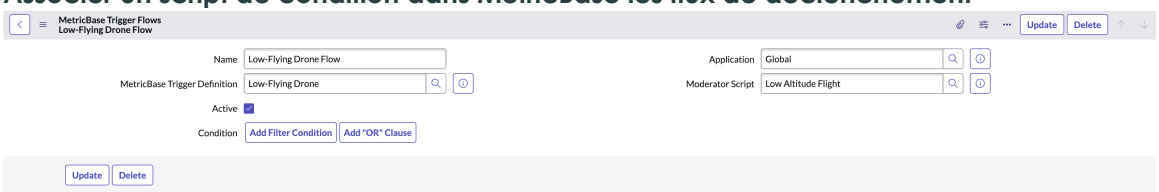
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter un script de condition à une définition de déclencheur dans Concepteur de flux



Vous pouvez également associer un script de condition à un flux de déclenchement dans la MetricBase table Flux de déclenchement [sys_flow_metric_trigger]. Si vous associez ici un script de condition à un flux de déclenchement, il n'apparaîtra pas dans Concepteur de flux, mais il s'exécutera quand même avec le déclencheur.

Associer un script de condition dans MetricBase les flux de déclenchement



Affecter un déclencheur à un flux

Maintenant que vous avez créé un déclencheur, utilisez-le Studio de workflow pour spécifier le flux qu'un déclencheur exécute. Les flux peuvent fournir des alertes en cas de comportement inattendu.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les déclencheurs, par eux-mêmes, n'exécutent rien. Après avoir défini un déclencheur dans MetricBase, vous permet Studio de workflow d'associer le déclencheur à un flux.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **MetricBase** > **Flux de déclenchement.**.
2. Sélectionnez **Nouveau flux**.
3. Renseignez les champs.

Champ	Description
Nom du flux	Nom du flux à exécuter.
Description	Explication de ce que fait le flux et pourquoi vous l'associez au déclencheur.
Application	Périmètre de l'application dans lequel créer votre flux entrant. La valeur **Global** est la valeur par défaut.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Protection	Option pour rendre le flux en lecture seule. La sélection de la lecture seule empêche les utilisateurs qui ne possèdent pas le périmètre de l'application de modifier le flux. Vous ne pouvez sélectionner une valeur que lorsque vous créez le flux dans un périmètre de l'application que vous possédez.
Exécuter en tant que	Choisissez si le flux s'exécute en tant **qu'utilisateur système** ou en tant **qu'utilisateur qui initie la session** (l'utilisateur actuel). Par exemple, les commentaires sur les enregistrements d'incidents ou les e-mails d'approbation doivent provenir de l'utilisateur actuel à l'origine du commentaire ou de l'approbation. Les flux exécutés par l'utilisateur initiateur respectent les paramètres spécifiques à l'utilisateur, tels que le format date/heure. Le paramètre **Exécuter en tant que** ne s'applique pas aux flux secondaires enfants. **Remarque :** Si vous sélectionnez **Utilisateur qui lance la session**, assurez-vous que les restrictions de sécurité (ACL) n'empêchent pas les utilisateurs qui déclenchent le flux d'effectuer les actions de flux.
Exécuter avec des rôles	Sélectionnez les rôles qui peuvent exécuter le flux. Cette option n'est disponible que lorsque **l'option Exécuter en tant que** est définie sur **Utilisateur qui lance la session**.

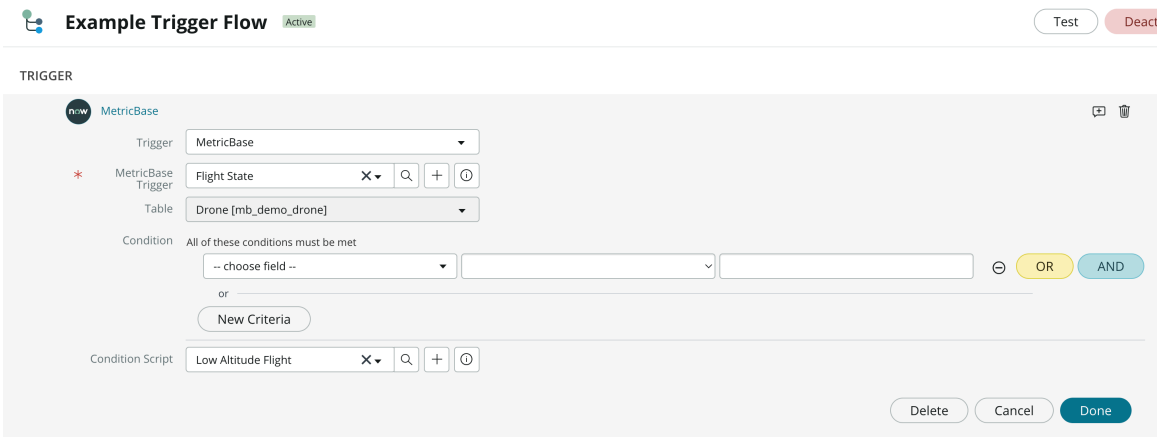
4. Sélectionnez **Soumettre**.
5. Sélectionnez **Ajouter un déclencheur** pour spécifier le déclencheur qui démarre ce flux.
6. Dans la boîte de dialogue qui s'affiche, faites défiler et sélectionnez MetricBase le type de déclencheur.
7. Sous **DÉCLENCHER**, remplissez le formulaire pour définir le déclencheur à associer à ce flux.

   a. Dans la liste **Déclencheur MetricBase** , sélectionnez un déclencheur en sélectionnant la loupe pour sélectionner un déclencheur existant ou en sélectionnant le signe plus (+) pour définir un nouveau déclencheur.

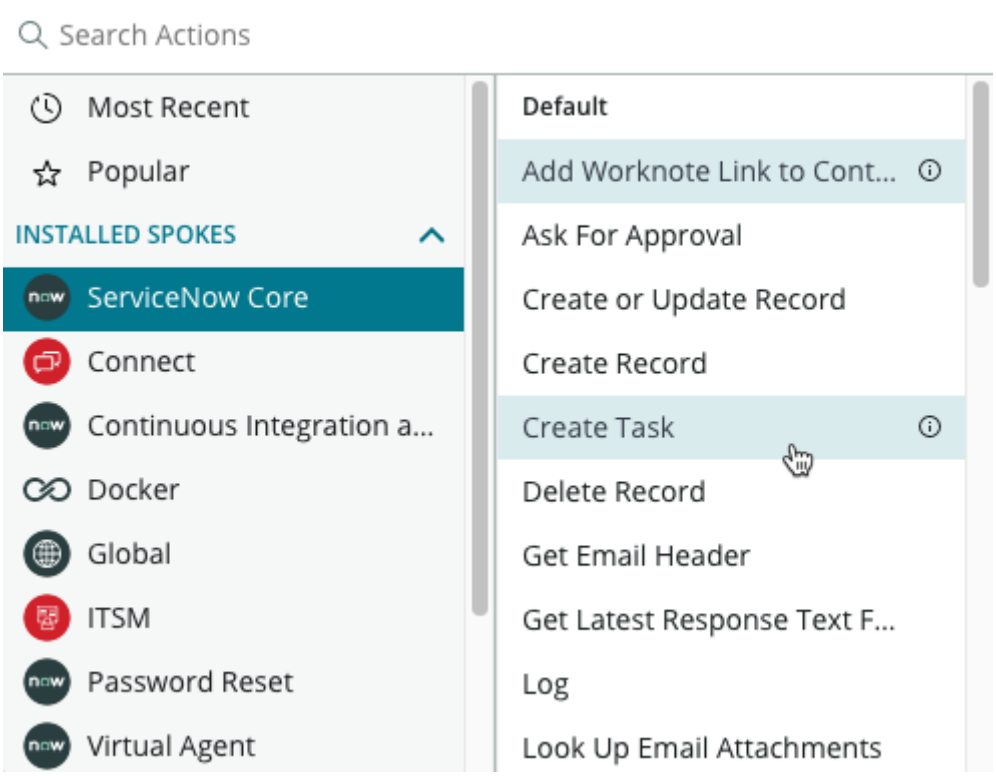
   b. Facultatif : Ajoutez des exigences pour l'exécution du flux en ajoutant des conditions de filtre.

   c. Facultatif : En regard de **Script de condition**, sélectionnez la loupe pour sélectionner un script de condition ou cliquez sur le signe plus (+) pour créer un script.
   Les scripts de conditions ajoutent des exigences supplémentaires pour qu'un déclencheur exécute un flux.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



8. Sous **ACTIONS**, sélectionnez **Cliquer pour ajouter une action, une logique de flux ou un flux secondaire**
   a. Lors de la sélection d'une action, sélectionnez une catégorie d'action dans la première colonne de la boîte de dialogue et une action de flux dans la deuxième colonne.
   b. Créez des combinaisons d'actions, de logiques de flux et de flux secondaires différents pour obtenir le comportement souhaité.
   c. Sélectionnez **Terminé** pour terminer chaque partie de l'action de flux.



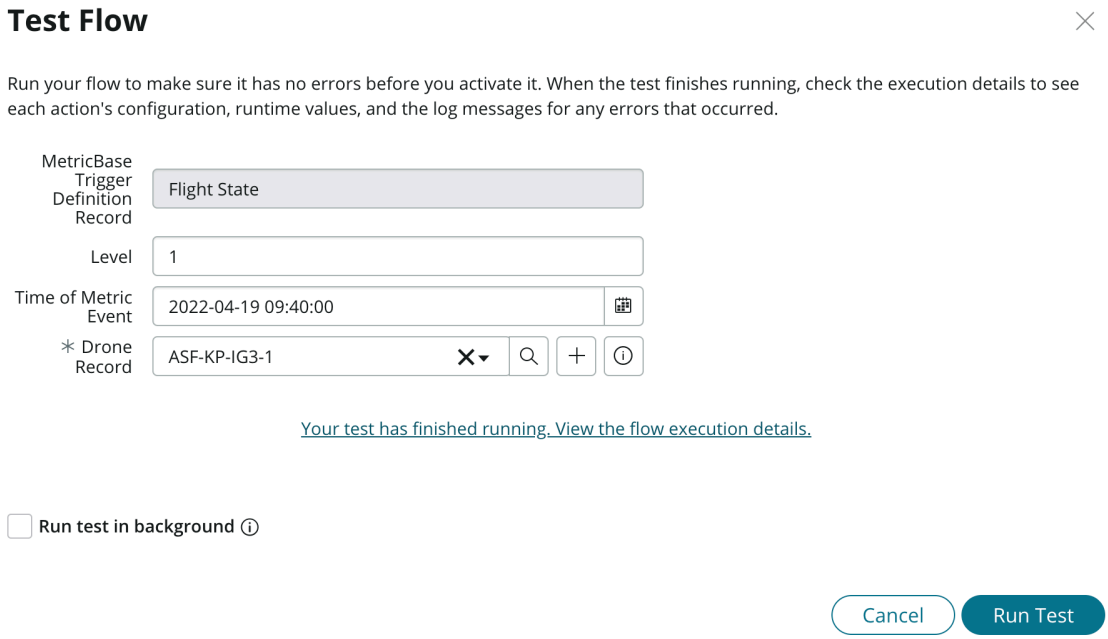
9. Sélectionnez **Enregistrer**.
10. Testez le flux.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans l'onglet Flux de , Studio de workflowsélectionnez **Tester**.

b. Sélectionnez le **niveau** de déclencheur à tester, fournissez **l'heure de l'événement de mesure et l'enregistrement** qui se déclenche.
Différents déclencheurs peuvent exécuter différents flux.



> **Remarque :** Lorsque vous testez un flux, le système n'exécute pas le déclencheur et ne crée donc pas d'enregistrement. En sélectionnant un enregistrement dans la boîte de dialogue Tester le flux, le système agit comme si cet enregistrement venait d'être créé. Pour plus d'informations, consultez Tester un flux .

c. Sélectionnez **Soumettre**.
Le test est terminé. Sélectionnez le message pour afficher les détails de l'exécution du flux. Modifiez les paramètres si nécessaire, enregistrez-les à nouveau, puis testez à nouveau.

11. Sélectionnez **Activer** pour activer le déclencheur.
Le flux ne s'exécute que si vous l'activez.

Afficher les journaux de déclencheur

Les journaux de déclenchement affichent différents niveaux de dysfonctionnements de déclenchement.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **MetricBase** > **Déclencheurs MetricBase** > **Journaux de déclencheur**.

2. Cliquez sur l'un des journaux de déclencheurs.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sous **Liens connexes**, cliquez sur Afficher les **entrées du journal**.
4. Facultatif : Modifiez les valeurs par défaut dans le formulaire **Entrer les paramètres des entrées du fichier journal à parcourir** pour sélectionner les entrées de journal à afficher et cliquez sur **Soumettre**.

Gérer MetricBase

Affichez l'intégrité et les performances globales de MetricBase, et déboguez ses déclencheurs et scripts.

Afficher l'état MetricBase de la base de données

Affichez l'état et l'intégrité de la connexion à votre MetricBase base de données.

Avant de commencer

Rôle requis : clotho_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **MetricBase** > **Tableau de bord d'intégrité MetricBase**.
2. Dans la liste, sélectionnez **Intégrité**.
3. Affichez l'état de la connexion à la base de données.
   Si la base de données est hors ligne, contactez Service et assistance client.
4. Surveillez le temps de latence entre votre instance et la base de données en affichant la valeur **MetricBase Lag Statistics** .
   Si le temps de latence est signalé dans plusieurs secondes, contactez Service et assistance client.
5. Facultatif : Sélectionnez **Actualiser** pour afficher le tout dernier état.

Afficher MetricBase l'utilisation et l'efficacité des données

Surveillez l'utilisation et l'efficacité de vos MetricBase données de séries chronologiques.

Avant de commencer

Rôle requis : clotho_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **MetricBase** > **Tableau de bord d'intégrité MetricBase**.
2. Dans la liste, sélectionnez **Série**.
   La page Informations sur les séries MetricBase affiche le nombre total de séries, qui correspond au nombre total de séries enregistrées dans MetricBase.
3. Déterminez si aucune série n'est utilisée en calculant le taux de série périmée.
   Ce ratio représente le pourcentage de séries qui n'ont pas reçu de valeur dans un délai de plusieurs jours donné.
   a. Entrez le nombre de jours (supérieur ou égal à 1) dans le champ **Période de péremption** .
   b. Sélectionnez l'icône Actualiser ( ).
   Plus le rapport est proche de 0 %, moins il y a de séries inutilisées au cours de la période donnée. Vous déterminez votre propre seuil pour un taux de série périmé acceptable. Pour réduire le ratio, ajustez le calendrier d'échantillonnage de la mesure ou supprimez les mesures ou les séries inutilisées. Pour obtenir de l'aide sur la suppression d'une série périmée, contactez Service et assistance client.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Déterminez l'efficacité d'utilisation de vos données de séries chronologiques en affichant la valeur **Efficacité de l'utilisation des données** .
   La valeur est le pourcentage de points de données par mesure qui ont une valeur non nulle. Plus cette valeur est proche de 100 %, moins il y a de points de données nuls. Pour augmenter l'efficacité, examinez chaque mesure pour vous assurer que les données sont publiées à un rythme similaire à celui du premier calendrier de sa politique de conservation. Consultez MetricBase Politiques de conservation pour plus d'informations.
5. Déterminez la fréquence à laquelle les MetricBase valeurs sont publiées en affichant la valeur **Écart de données moyen inutilisé** .
   La valeur d'écart correspond au nombre moyen d'entrées entre deux points de données non nuls. Pour réduire la valeur de l'écart, modifiez le calendrier de la mesure pour publier les données plus souvent ou mettez à jour la période d'échantillonnage de la mesure dans sa politique de conservation. Consultez MetricBase Politiques de conservation.

Afficher l'état MetricBase et les statistiques

Vous pouvez afficher l'état de la MetricBase base de données.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Affichez l'état de l'instance MetricBase .

   a. Accédez à la **Diagnostics du système** > **Statistiques** > **Statistiques**.

   b. Faites défiler vers le bas pour trouver **les statistiques MetricBase**

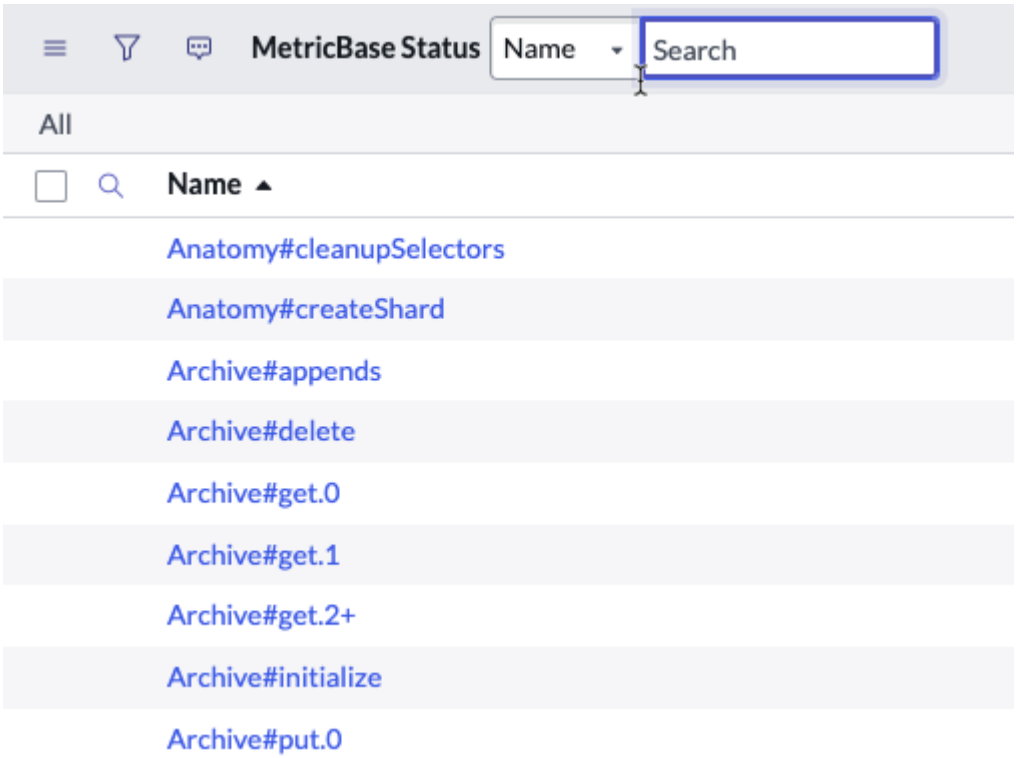
   MetricBase Statistics
   Status: ONLINE
   Name: MetricBase
   Connection Pool stats: [leased: 0; pending: 0; available: 1; max: 42]

2. Affichez les mesures surveillées et MetricBase les statistiques les concernant.

   a. Cliquer sur **MetricBase** > **Statut de MetricBase**
   La MetricBase page État affiche toutes les mesures suivies en Mo.

Traduction automatique

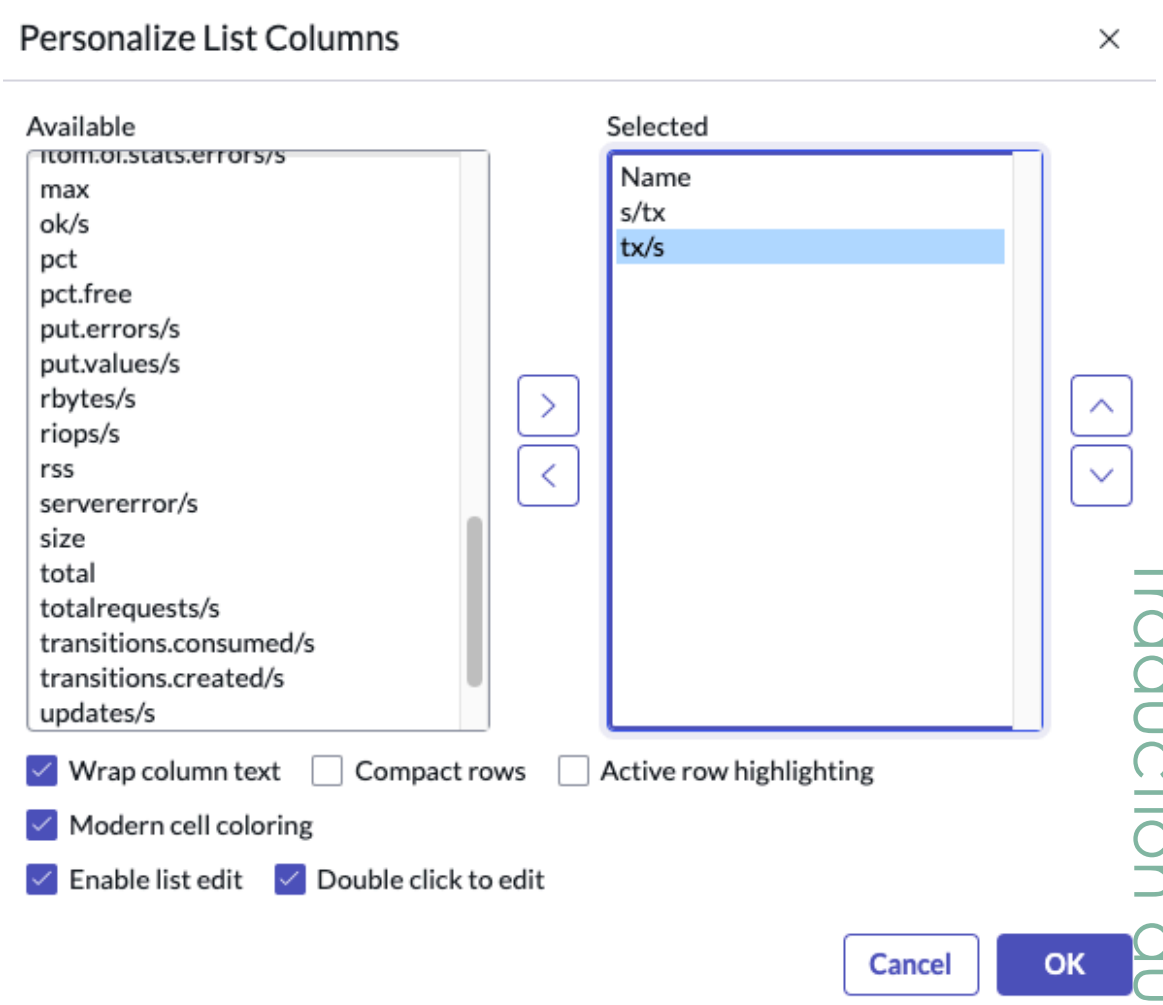
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



b. Cliquez sur l'icône d'engrenage.
La boîte de dialogue Personnaliser les colonnes de la liste s'affiche.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



c. Sélectionnez et déplacez les mesures de la colonne **Disponible** vers la colonne **Sélectionnée** pour afficher la mesure, puis cliquez sur **OK**.
Les mesures s'affichent sur la MetricBase page État.

Name ▲	s/tx	tx/s
Anatomy#cleanupSelectors		0
Anatomy#createShard		0
Archive#appends		
Archive#delete		0
Archive#get.0	6.0E-5	0
Archive#get.1		0
Archive#get.2+		0
Archive#initialize		0

Déboguer MetricBase

Vous pouvez afficher les résultats du débogage des scripts dans MetricBase.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Diagnostics du système** > **Débogage de session** > **Déboguer** *MetricBase*.
   Lorsque la page sur laquelle vous vous trouvez envoie des requêtes à MetricBase, vous voyez les transformations et le temps qu'elles ont pris en bas de la page. L'envoi d'un grand nombre de requêtes peut ralentir considérablement le temps de MetricBase chargement de la page.
2. Pour afficher l'historique de l'exécution du script de débogage, cliquez **ici**.
3. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   Le suivi de débogage de session pour MetricBase les activités démarre et la page État s'affiche MetricBase .

Référence MetricBase

Ces rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur MetricBase les ressources pour les développeurs et Séparation de domaine.

Ressources pour les développeurs

Les développeurs peuvent utiliser des API JavaScript ou REST pour insérer et récupérer des données de séries chronologiques à partir de la MetricBase base de données et pour exécuter des transformations sur les données. Les transformations vous permettent de visualiser les données des séries chronologiques de différentes façons.

API REST

Pour plus d'informations sur les MetricBase API REST qui renvoient des données de séries chronologiques à partir de la MetricBase base de données, consultez API de séries chronologiques MetricBase .

API JavaScript

Pour plus d'informations sur les MetricBase API JavaScript qui renvoient des données de séries chronologiques à partir de la MetricBase base de données, consultez :

- Client : exécute des transformations sur la MetricBase base de données et reçoit les résultats.
- Données : renvoie l'objet qui contient le résultat d'une transformation.
- DataBuilder : permet de créer une série de points de données pour une mesure.
- Transformateur : manipule les données de séries chronologiques pour préparer les données à l'évaluation et à l'analyse.
- TransformPart — Spécifie les détails de la transformation à effectuer.
- TransformResult — Renvoie l'objet qui contient le résultat de la transformation.

Transformations

Pour plus d'informations sur MetricBase les transformations de données de séries chronologiques, consultez Transformations de MetricBase .

Explorateur de données

Expérimentez et familiarisez-vous avec les API JavaScript à l'aide de l' MetricBase Explorateur de données qui vient avec la MetricBase démo.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Séparation de domaine et MetricBase

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

Niveau de prise en charge : basique

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

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

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

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

MetricBase rôles

MetricBase est installé avec ces rôles.

Pour en savoir plus sur la gestion des abonnements, consultez Gestion des abonnements par utilisateur dans Gestion des abonnements et contactez votre représentant de compte.

MetricBase administrateur [clotho_admin]

Rôle d'administrateur pour les fonctionnalités liées aux séries chronologiques.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- flow_designer
- clotho_rest_accumulate
- clotho_rest_put

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Considérations particulières

Remarque : Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

MetricBase Lecteur Plus [mbplus_reader]

Permet aux utilisateurs d'interroger MetricBase les données plus.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

Aucun.

MetricBase plus écrivain [mbplus_writer]

Permet à l'utilisateur de modifier les tables dans plus MetricBase .

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

Aucun.

MetricBase Accumulation REST [clotho_rest_accumulate]

MetricBase Rôle d'accumulation REST.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Considérations particulières

Aucun.

MetricBase REST put [clotho_rest_put]

MetricBase Rôle REST PUT.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

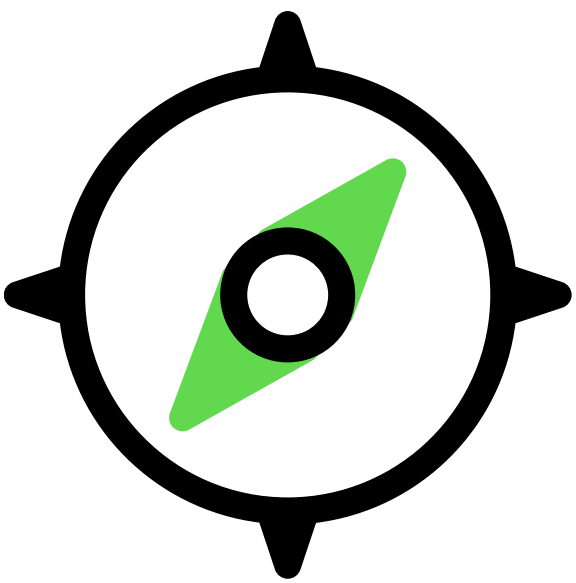
Aucun.

Serveur MID

Le serveur MID (Management, Instrumentation, and Discovery) est une application Java qui s'exécute en tant que Windows service ou UNIX démon sur un serveur de votre réseau local. Le ServiceNow® Serveur MID permet la communication et le mouvement de données entre une instance et des ServiceNow applications, sources de données et services externes.

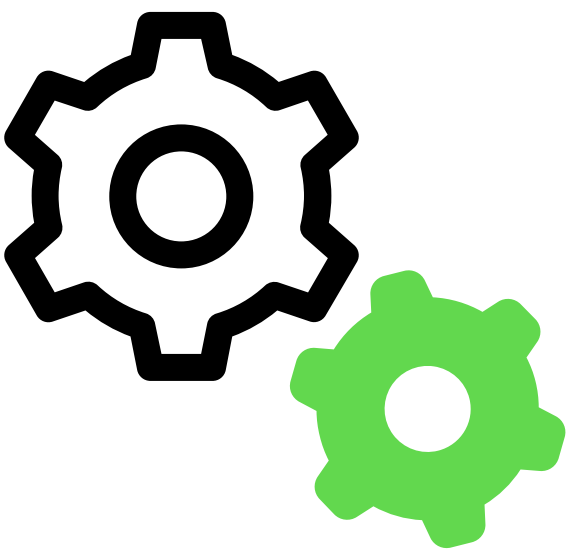
Vue d'ensemble de MID Server

Explorer



En savoir plus sur le déploiement et l'utilisation du serveur MID.

Configurer

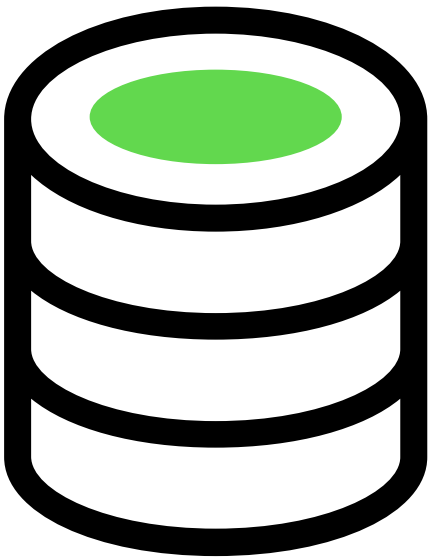


Préparez votre réseau, puis installez et configurez les MID Servers.

Traduction automatique

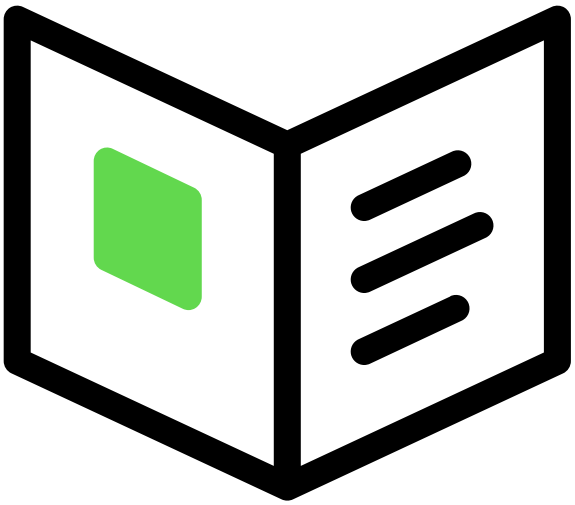
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sécurisé



Sécurisez et chiffrez les données de votre MID Server.

Référence



Obtenir des informations sur les mises à niveau, les problèmes, la configuration système requise et les propriétés de Serveur MID.

Traduction automatique

Exploration de MID Server

Serveur MID agit en tant que médiateur entre le réseau et l'instance. Les MID Servers sont utilisés par d'autres applications pour se connecter à l'instance.

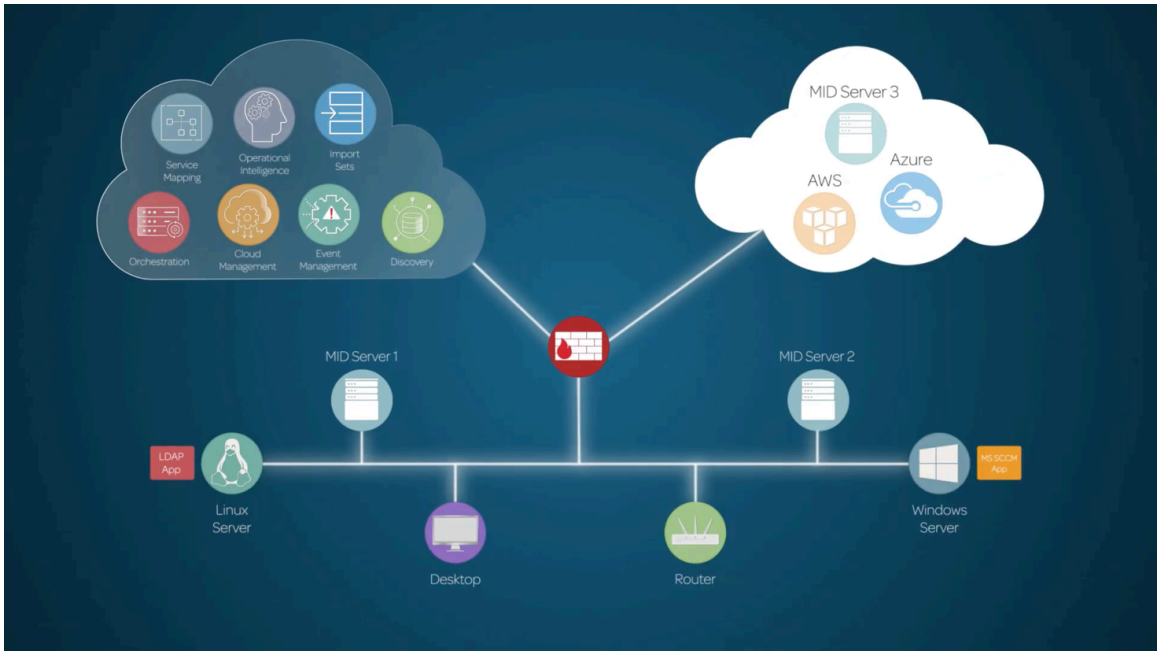
Vue d'ensemble de MID Server

Les serveurs MID sont installés sur les hôtes d'un réseau par les administrateurs et les serveurs MID sont utilisés par d'autres applications pour communiquer avec l'instance ou la fonction au sein du réseau. Par exemple, un serveur MID configuré avec Discovery analyse les éléments du réseau à partir de cet hôte de serveur MID. Une fois qu'il a collecté les données de détection, le MID Server les transfère en toute sécurité à l'instance via le pare-feu réseau.

Pour configurer un MID Server, le réseau doit être prêt à accéder à l'instance et au site de téléchargement. Il existe plusieurs procédures d'installation en fonction du système d'exploitation hôte et de l'échelle de déploiement. Une fois installés, les MID Servers peuvent être configurés avec de nombreuses options et fonctionnalités pour prendre en charge les applications.

Après avoir configuré votre serveur MID, vous pouvez ajouter de la sécurité en chiffrant les valeurs des paramètres du serveur MID dans le fichier `config.xml` . Le chiffrement protège les données que le MID Server renvoie dans la file d'attente ECC. Parmi les autres options de sécurité disponibles, citons l'autorisation des demandes SOAP, la restriction de l'accès au fichier de configuration du serveur MID et l'établissement de connexions SSL (Secure Socket Layer).

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Mise à niveau du Serveur MID

Le MID Server consulte régulièrement l'instance pour voir si une mise à niveau est nécessaire. Si le MID Server détecte qu'une nouvelle version est disponible pour la mise à niveau, il télécharge le programme d'installation à partir de `install.service-now.com` et exécute automatiquement le package. Vous pouvez également choisir de mettre à niveau le serveur MID manuellement. Voir les mises à niveau du Serveur MID pour plus d'informations .

Résolution des problèmes de Serveur MID

Vous pouvez rechercher des articles de dépannage dans la base de connaissances HI ou surveiller l'état du Serveur MID et suivre les problèmes actifs depuis l'instance. De nombreux articles sur les problèmes résolus du serveur MID ont été rassemblés sur la page de destination du serveur MID de ServiceNow [KB0960404]. Pour plus d'informations sur les procédures de résolution courantes, reportez-vous à la section Résolution des problèmes de Serveur MID.

Applications ServiceNow qui utilisent le serveur MID

- Discovery
- Orchestration
- Service Mapping
- Event Management
- Operational Intelligence
- Cloud Management
- IntegrationHub
- Analyse des coûts du cloud
- Agent Client Collector

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Applications externes qui utilisent Serveur MID

- Import Sets
- Microsoft SMS/SCCM
- LANDesk Maintenance Suite
- System Center Operations Manager (SCOM) Microsoft
- Microsoft MIIS

Commencer l'installation du Serveur MID

Continuez à Configuration de Serveur MID trouver des procédures sur la préparation du réseau, l'installation des MID Servers et leur configuration.

Configuration de Serveur MID

Pour que l'installation du MID Server puisse commencer, le réseau doit être prêt à accéder à l'instance et au site de téléchargement. Il existe plusieurs procédures d'installation en fonction du système d'exploitation hôte et de l'échelle de déploiement. Une fois installés, les MID Servers peuvent être configurés avec de nombreuses options et fonctionnalités.

Préparer les connexions réseau pour les MID Servers

Avant d'installer le MID Server, effectuez les prérequis nécessaires pour qu'il se connecte à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau. Cela inclut les privilèges réseau et les considérations de sécurité.

Considérations relatives à la sécurité

Parfois, des mesures de sécurité supplémentaires sont configurées pour les ordinateurs ou les périphériques, qui peuvent interférer avec la capacité du MID Server à exécuter des commandes ou des requêtes sur ces systèmes.

Par exemple, un serveur Linux peut être configuré pour permettre uniquement à certaines adresses IP de se connecter à celui-ci via SSH. De même, un routeur réseau peut être configuré pour autoriser uniquement certaines adresses IP à interroger SNMP sur celui-ci. Pour autoriser l'accès dans ce type de cas, utilisez l'une des méthodes suivantes :

- Mettez à jour la configuration de ces ordinateurs ou appareils pour permettre au MID Server souhaité d'exécuter des commandes ou de les interroger. Par exemple, un routeur réseau peut être configuré pour permettre uniquement aux systèmes de gestion des réseaux d'interroger SNMP dessus. Dans ce cas, ajoutez le MID Server comme s'il s'agissait d'un autre système de gestion des réseaux.
- Installez un MID Server sur un ordinateur qui a déjà accès aux ordinateurs ou aux périphériques réseau avec de telles restrictions. Par exemple, pour utiliser Découverte dans une zone DMZ (où la communication en dehors de la zone DMZ sera fortement limitée), installez un MID Server sur un ordinateur qui se trouve déjà dans la zone DMZ.

Besoins de connectivité externe

Ces exigences s'appliquent spécifiquement à l'utilisation des MID Servers avec les ServiceNow® Découverte produits and Orchestration .

Le serveur MID communique en toute sécurité sur le port 443 vers l'instance et ne nécessite aucune connexion entrante. Dans certains cas, il peut être nécessaire d'autoriser cette communication via le pare-feu si le MID Server ne parvient pas à s'enregistrer sur l'instance. Pour déterminer si l'application ou une restriction de sécurité réseau est à l'origine de

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

l'échec de la connexion, essayez d'effectuer une connexion Telnet à l'instance sur le port 443 à partir du serveur hébergeant l'application Serveur MID. Si cette connexion échoue, le problème peut provenir d'un proxy web (puisque 443 est une connexion https) ou d'une règle de pare-feu empêchant les connexions TCP externes à partir de cet hôte. Contactez le personnel de sécurité réseau pour obtenir les informations de proxy à ajouter au fichier config.xml, ou demandez que le pare-feu soit configuré pour autoriser l'accès à l'aide de l'une des syntaxes suivantes :

- `<adresse IP source> à <n'importe laquelle>`
- `<IP source> à < ServiceNow > toute adresse IP`
- `<IP source> vers <instance_name.service-now.com> 443`

Important : L'ordinateur hôte du Serveur MID doit avoir accès au site de téléchargement ServiceNow au `install.service-now.com` pour effectuer automatiquement la mise à niveau. Si vous disposez d'un environnement ServiceNow auto-hébergé qui bloque l'accès au site de téléchargement, vous devez importer manuellement le package d'installation du Serveur MID dans vos hôtes du Serveur MID. Pour obtenir des instructions, consultez KB0760123 dans la base de connaissances auto-hébergée.

Besoins de connectivité interne

Ces méthodes sont utilisées pour détecter divers périphériques sur un réseau et sont spécifiquement destinées à l'utilisation des MID Servers avec les Découverte produits and Orchestration .

- **SSH** : pour les machines de type UNIX et Orchestration, Découverte utilisez le protocole SSH, version 2 pour accéder aux machines cibles. SSH est un protocole réseau qui permet d'échanger des données à l'aide d'un canal sécurisé entre deux appareils en réseau. SSH communique sur le port 22 au sein d'un flux de données chiffré et nécessite une connexion pour accéder aux cibles à l'aide de deux méthodes d'authentification disponibles : une combinaison de nom d'utilisateur et de mot de passe et un nom d'utilisateur et une clé privée partagée. Spécifiez les informations d'authentification SSH et saisissez-les dans le module **Informations d'identification** . Si plusieurs informations d'identification sont saisies, la plateforme les essaie l'une après l'autre jusqu'à ce qu'une connexion soit établie avec succès ou qu'elles soient finalement toutes refusées. Pour fournir des relations d'application, un nombre limité de commandes SUDO doit être disponible pour être exécutées. Des détails supplémentaires sur ces exigences sont disponibles dans UNIX/ Linux commandes nécessitant des privilèges root pour Découverte et Orchestration.
- **WMI** : pour Windows les machines, Découverte utilise l'interface WMI (Management Instrumentation) pour interroger les Windows appareils. En raison des restrictions de sécurité de WMI, l'application Serveur MID exécutant les requêtes WMI doit s'exécuter en tant qu'utilisateur de domaine avec des privilèges d'administrateur local (cible). Lorsqu'il Découverte détecte une activité sur le port 135, il lance une requête WMI. La réponse de l'appareil Windows est envoyée via un port DCOM (Distributed Component Object Model) configuré pour WMI sur Windows les machines. Il peut s'agir de n'importe quel port . Assurez-vous que la machine hôte de l'application Serveur MID a accès aux cibles sur tous les ports en raison de la nature unique des exigences WMI.
- **Windows PowerShell** : PowerShell est basé sur . Windows NET Framework et est conçu pour contrôler et automatiser l'administration des machines et des Windows applications. Orchestration utilise PowerShell pour exécuter les activités de workflow sur Windows les ordinateurs. PowerShell doit être installé sur n'importe quel Serveur MID qui exécute ces activités. Les MID Servers utilisant PowerShell doivent être installés sur un système d'exploitation pris en charge Windows . ServiceNow prend en charge PowerShell 3.0 à 5.1. Les activités d'orchestration pour PowerShell nécessitent un **type** d'informations d'identification Windows.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **SNMP - Réseau** : pour les appareils réseau, Découverte utilise une analyse SNMP pour obtenir les MIB et OID spécifiques à l'appareil. SNMP est un protocole commun utilisé sur la plupart des routeurs, commutateurs, imprimantes, équilibreurs de charge et divers autres périphériques réseau. Utilisez une chaîne de communauté (mot de passe) pour l'authentification lors de l'analyse d'un équipement via SNMP. De nombreux appareils ont une chaîne de communauté par défaut de **public** qui Découverte est utilisée par défaut lors de l'interrogation d'une cible. Définissez des chaînes de communauté supplémentaires dans le formulaire d'informations d'identification SNMP qui sont essayées successivement, ainsi que **publiques**, jusqu'à ce qu'une requête réussie soit renvoyée. En plus des informations d'identification, la plate-forme nécessite également la possibilité d'effectuer des requêtes SNMP sur le port 161 du MID Server à la cible. Si des listes de contrôle d'accès (ACL) sont en place pour contrôler les adresses IP qui peuvent effectuer ces requêtes, assurez-vous que l'adresse IP du serveur MID se trouve dans l'ACL. Découverte prend en charge les versions SNMP 1, 2c et 3.
- **WBEM :** La gestion d'entreprise basée sur le Web (WBEM) définit une implémentation particulière du modèle d'information commun (CIM), y compris les protocoles de détection et d'accès à chaque implémentation CIM. WBEM nécessite l'un des deux ports, 5989 ou 5988 et utilise le protocole de transport HTTP. WBEM prend en charge le cryptage SSL et utilise les informations d'identification du nom d'utilisateur/mot de passe CIM. Découverte lance une sonde de port WBEM pour détecter l'activité sur les ports cibles et ajouter les données recueillies à une sonde de classification qui explore les serveurs CIM.

Configurer la connectivité réseau du Serveur MID

Préparez le réseau pour que les MID Servers se connectent à l'instance et accèdent au site de téléchargement. Le réseau doit être préparé avant d'installer ou de configurer le MID Server. Si les ordinateurs ou les périphériques ont des mesures de sécurité supplémentaires, cette sécurité peut interférer avec les MID Servers sur ces systèmes.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
3. Configurer la sécurité du MID Server
4. Configurer votre MID Server
5. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Assurez-vous que l'ordinateur hôte répond aux exigences spécifiées dans le Configuration requise pour le Serveur MIDfichier .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'ordinateur hôte du Serveur MID doit avoir accès au site de téléchargement ServiceNow au `install.service-now.com` pour effectuer automatiquement la mise à niveau. Si vous disposez d'un environnement ServiceNow auto-hébergé qui bloque l'accès au site de téléchargement, vous devez importer manuellement le package d'installation du Serveur MID dans vos hôtes du Serveur MID. Pour obtenir des instructions, consultez KB0760123 dans la base de connaissances auto-hébergée.

Les pare-feu et les configurations de proxy peuvent bloquer les appels vers le serveur OCSP Entrust, empêchant ainsi le MID Server de fonctionner. Vous devrez peut-être modifier vos autorisations de pare-feu afin que le trafic OCSP passe correctement. Pour plus d'informations et de résolutions, consultez l'article de la base de connaissances HI [KB1216223].

L'ordinateur hôte doit disposer des privilèges réseau suivants :

- Accès par pare-feu : configurez tous les pare-feu entre le serveur MID et les équipements cibles pour autoriser une connexion. Si votre réseau utilise une zone DMZ et que vos protocoles de sécurité réseau limitent l'accès des ports de l'intérieur du réseau à la zone DMZ, vous devrez peut-être déployer un serveur MID sur une machine de la zone DMZ pour sonder les périphériques qui s'y trouvent.
- Accès réseau : configurez les équipements cibles pour permettre à la sonde du MID Server de se connecter. Si la sécurité réseau vous empêche de configurer de nouveaux ordinateurs capables de se connecter aux cibles, installez le serveur MID sur un ordinateur existant disposant de privilèges de connexion.
- Compte réseau : installez le Serveur MID avec le compte approprié, qu'il s'agisse d'un administrateur local ou d'un administrateur de domaine.

De plus, pour que le MID Server accède à votre ServiceNow instance, remplissez les conditions préalables suivantes :

- Accès réseau à l'instance : configurez le réseau utilisé par le serveur MID pour autoriser le trafic sur le ServiceNow port TCP 443.
- Un utilisateur MID : créez un ServiceNow enregistrement d'utilisateur pour que le Serveur MID puisse l'utiliser. Cet enregistrement utilisateur doit comporter les rôles mid_server et import_admin.

Remarque : Vérifiez que la page publique de base **de référence InstanceInfo** est active pour que le MID Server se connecte à l'instance.

Procédure

1. Configurez le réseau pour autoriser la connectivité réseau du Serveur MID à l'instance via le ServiceNow port TCP 443.
2. Configurez l'authentification de base pour les communications SOAP avec l'instance ServiceNow .
3. Accédez à la **Services web du système** > **Services Web basés sur un script** > **Services SOAP scriptés**.
4. Confirmer que les services Web suivants sont actifs :
   - GetMIDInfo
   - InstanceInfo (en anglais seulement)
   - MIDAssignedPackages
   - MIDFieldForFileProvider

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- MIDFileSyncSnapshot
- MIDServerCheck
- MIDServerFileProvider

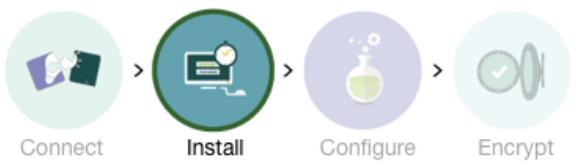
5. Saisissez **sys_public.list** dans le champ de recherche de navigation et appuyez sur **Entrée**. La liste des enregistrements Pages publiques s'affiche.
6. Vérifiez que la page publique **InstanceInfo** est active pour permettre au MID Server de valider sa version.
7. Assurez-vous que l'ordinateur hôte du Serveur MID peut accéder au site de téléchargement à `install.service-now.com`.

Que faire ensuite

Une fois le réseau préparé, passez à Installation du MID Server.

Installation du MID Server

Téléchargez et installez le serveur MID sur l'ordinateur hôte, testez la connexion, puis validez le serveur MID. Utilisez les procédures manuelles ou la configuration guidée. Configurez plusieurs MID Servers pour l'équilibrage de charge et la séparation de domaine. Ces procédures le préparent à être utilisé avec n'importe quelle application.



1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Conditions préalables : Assurez-vous que les Configuration requise pour le Serveur MIDconditions préalables de connexion au serveur MID sont remplies avant d'installer le serveur MID manuellement ou d'utiliser l'utilitaire de configuration guidée.

Installation manuelle du Serveur MID

Le processus manuel nécessite ces tâches de configuration, exécutées dans l'ordre indiqué ici :

1. Créez le compte d'utilisateur du Serveur MID et accordez le rôle approprié à cet utilisateur.
2. Téléchargez le fichier d'installation pour l'ordinateur hôte.
3. Installez le Serveur MID sur un hôte Linux ou Windows .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Validez le serveur MID pour vous assurer qu'il est approuvé pour accéder aux informations d'identification utilisées par l'instance pour les automatisations.
5. Testez la connectivité entre le serveur MID et l'instance pour les mises à niveau automatiques.
6. Vous pouvez également déployer plusieurs MID Servers dans votre réseau pour l'équilibrage de charge ou lorsque Séparation de domaine est activée.

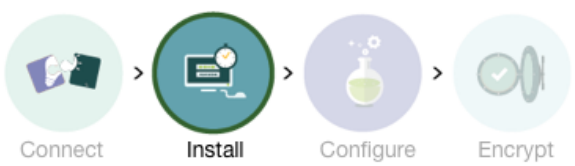
Configuration guidée du Serveur MID

Sinon, la configuration guidée du serveur MID rationalise le processus et vous permet de configurer rapidement un serveur MID de base.

Créer l'utilisateur de Serveur MID et lui accorder le rôle

Pour communiquer avec l'instance, les MID Servers ont besoin d'un ID d'utilisateur et du rôle approprié. Créez l'ID d'utilisateur pour un MID Server et accordez à l'ID le rôle **mid_server**. Pour éviter que la validation du MID Server échoue, le système exécute des règles métier afin de surveiller les paramètres sélectionnés pour les utilisateurs du MID Server.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur



1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le Serveur MID se connecte à une instance à l'aide du service Web SOAP. Pour autoriser l'authentification auprès de l'instance, créez un compte utilisateur distinct pour chaque Serveur MID ou partagez le même compte sur plusieurs serveurs MID. Accordez à chaque utilisateur de Serveur MID le rôle mid_server, qui est requis pour l'utilisateur de Serveur MID sur n'importe quelle instance sur laquelle l'authentification de base est activée. Le rôle mid_server permet au MID Server d'accéder aux tables protégées lorsqu'une sécurité SOAP stricte est en place. Le système ajoute automatiquement les rôles SOAP nécessaires à ce rôle.

Remarque : La fonctionnalité de sécurité SOAP stricte, activée par défaut pour toute instance qui utilise une authentification de base, protège toutes les tables avec des listes de contrôle d'accès (ACL).

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si plusieurs MID Server utilisent le même utilisateur connecté, un enregistrement de problème est créé lorsque plusieurs serveurs sont **en place** à la fois. Il est recommandé que les MID Servers utilisent un utilisateur connecté unique. Reportez-vous à la section (KB1552863) Utilisateur connecté unique du serveur MID pour plus d'informations et connaître les étapes de correction.

Procédure

1. À partir de l'instance, accédez à **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs dans le formulaire.

Champ	Description
ID d'utilisateur	Nom d'utilisateur de l'utilisateur de Serveur MID. Ce nom est spécifié dans le *mid.instance.username* paramètre du fichier de configuration créé par le programme d'installation du Serveur MID. Pour plus de détails, voir Paramètres de Serveur MID. **Remarque :** Évitez d'utiliser le même utilisateur connecté au Serveur MID sur plusieurs serveurs MID.
Prénom	Prénom de l'utilisateur.
Nom de famille	Nom de l'utilisateur.
Mot de passe	Mot de passe de l'utilisateur du MID Server. Ce mot de passe est spécifié dans le *mid.instance.password* paramètre du fichier de configuration créé par le programme d'installation du Serveur MID.

4. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête, puis sélectionnez **Enregistrer**.
5. Dans la liste connexe **Rôles** , cliquez sur **Modifier**.
6. Sélectionnez le rôle **mid_server** pour cet utilisateur.
   Chaque compte de Serveur MID doit avoir ce rôle pour accéder aux tables protégées.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.
8. Confirmez que le compte de Serveur MID a été créé avec succès et que le compte dispose d'une connectivité à l'instance.

   a. Sur l'ordinateur hôte sur lequel vous avez l'intention d'installer le Serveur MID, ouvrez un navigateur et accédez à l'instance.

   b. Utilisez vos nouvelles informations d'identification d'utilisateur de Serveur MID pour vous connecter.
   Si la connexion réussit, tous les MID Servers que vous installez sur cet hôte peuvent se connecter à l'instance.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Validation du rôle de Serveur MID

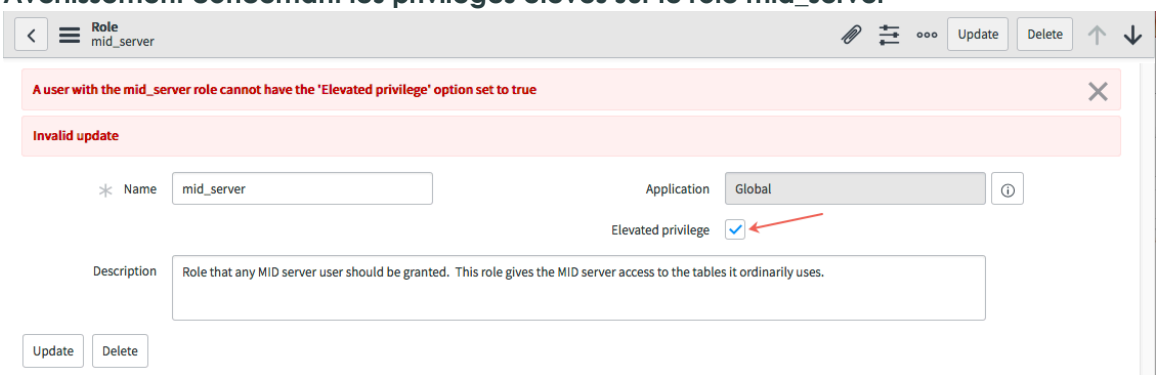
La validation système en temps réel des affectations de rôles de Serveur MID empêche les paramètres incompatibles.

Pour éviter l'échec de la validation du Serveur MID et garantir que votre Serveur MID est correctement configuré, le système exécute plusieurs règles métier qui surveillent les rôles et les paramètres que vous sélectionnez pour votre utilisateur de Serveur MID. L'instance affiche un avertissement et bloque le changement lorsque vous tentez d'enregistrer une configuration incompatible.

Les privilèges élevés ne sont pas autorisés

Le rôle mid_server ne peut pas être configuré pour des privilèges élevés. La règle métier des **paramètres du Serveur MID non valide** s'exécute sur la table Rôle [sys_user_role] et empêche que le champ **elevated_privileges** soit défini sur vrai pour le rôle mid_server.

Avertissement concernant les privilèges élevés sur le rôle mid_server



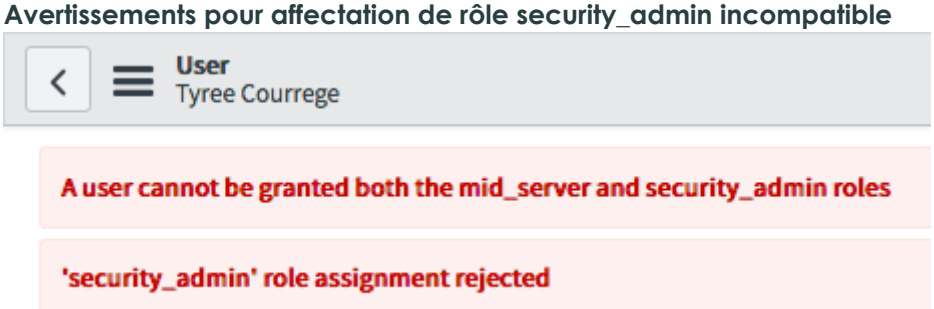
Protection de la table de relations

La table Rôle d'utilisateur [sys_user_has_role] crée la relation entre les tables Utilisateur [sys_user] et Rôle [sys_user_role].

- **Rôle incompatible**

  Les rôles mid_server et security_admin sont incompatibles et ne peuvent pas être affectés au même utilisateur. Le système détermine le rôle actuel de l'utilisateur et exécute la règle métier **Incompatible avec MID de l'administrateur de sécurité** sur la table Rôle d'utilisateur [sys_user_has_role]. Cette règle empêche un administrateur d'ajouter le rôle security_admin pour un utilisateur qui dispose actuellement du rôle mid_server.

  Avertissements pour affectation de rôle security_admin incompatible

- **Paramètres de rôle d'utilisateur et d'enregistrement utilisateur incompatibles**

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La règle métier **du rôle d'utilisateur du serveur MID incompatible** s'exécute sur la table Rôle d'utilisateur [sys_user_has_role] pour protéger ses données des configurations incompatibles. La validation de cette table connexe garantit qu'un administrateur ne peut pas affecter le rôle mid_server à un utilisateur qui détient déjà le rôle security_admin.

Étapes suivantes

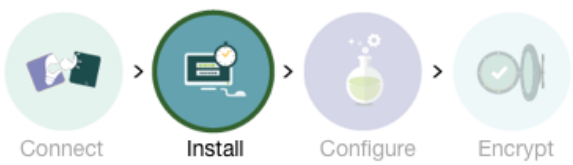
Téléchargez les fichiers du serveur MID pour votre système d'exploitation.

Télécharger les fichiers du Serveur MID

Téléchargez le package d'installation de Serveur MID via l'instance et rendez-le disponible pour installation sur l'hôte. Autorisez le réseau local à accéder aux adresses IP autorisées afin de vous assurer que vous pouvez télécharger le package d'installation et recevoir des mises à niveau automatiques.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur



1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'adresse IP du site de téléchargement du Serveur MID (`install.service-now.com`) peut être modifiée sans préavis. Pour vous assurer que vous pouvez télécharger le package d'installation du Serveur MID et recevoir les mises à niveau automatiques du Serveur MID, autorisez l'accès réseau local aux adresses IP suivantes :

- 149.96.5.98
- 149.96.6.98

Un utilisateur ayant un rôle de maintenance peut modifier l'URL du site de téléchargement du Serveur MID avec la propriété système du Serveur MID **mid.install_server.base_uri**. Le serveur MID télécharge les fichiers de mise à jour à partir de la nouvelle URL à la place. Les utilisateurs disposant d'environnements fermés peuvent demander aux MID Servers de procéder à la mise à jour via les hôtes de leur environnement. Voir Propriétés du MID Serveret [KB1546609] Configurer l'URL de mise à niveau du MID Server personnalisé pour plus d'informations.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Téléchargez d'abord le serveur MID, puis activez Découverte, Orchestration ou toute intégration nécessitant l'utilisation du serveur MID.

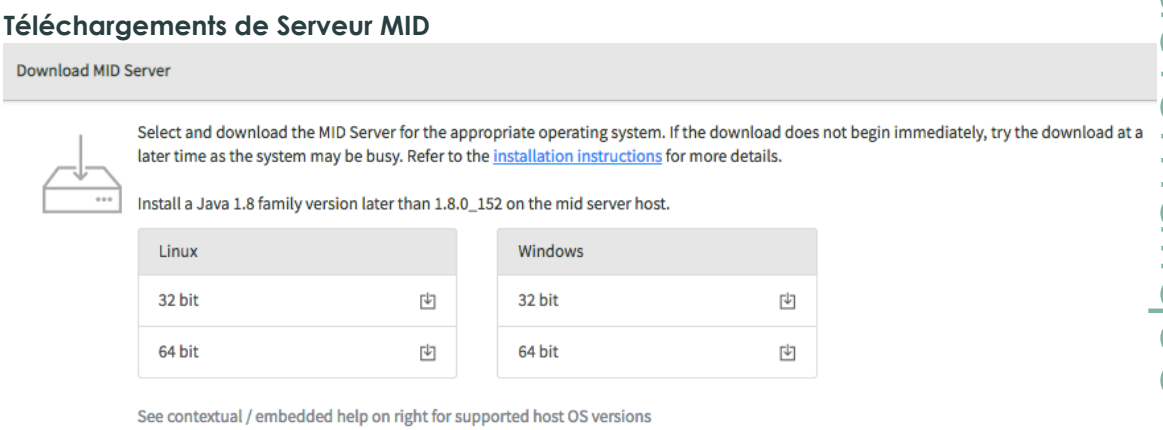
Procédure

1. Sur l'instance ServiceNow , accédez à **MID Server** > **Téléchargements**.
2. Sélectionnez et téléchargez le Serveur MID pour le système d'exploitation approprié. Pour des performances optimales, installez le serveur MID 64 bits pour votre système d'exploitation.

   Remarque : ServiceNow ne prend plus en charge les nouvelles installations de serveurs MID 32 bits ou les mises à niveau vers la version Rome. Les nouvelles installations de MID Server sont bloquées via le programme d'installation RPM et MSI sur les systèmes d'exploitation suivants :

   - CentOS 7
   - Windows Server 2008
   - Serveur Windows 2008 R2
   - Windows 8
   - Windows 10

   Les MID Servers peuvent être installés manuellement sur n'importe quel système d'exploitation avec le fichier ZIP, mais Windows 10 n'est pas pris en charge. La mise à niveau automatique des serveurs MID vers Rome non prise en charge crée un enregistrement de problème dans Problèmes de serveur MID (ecc_agent_issue). Pour plus d'informations, consultez Changements de plateforme pris en charge pour Serveur MID [KB0863694].



3. Enregistrez le fichier de téléchargement dans un fichier temporaire sur le disque local.
4. Déplacez le fichier vers le dossier de Serveur MID désigné que vous créé pour votre système d'exploitation, puis exécutez le programme d'installation à partir de cet emplacement.

Que faire ensuite

Vous pouvez vérifier manuellement la signature d'un package d'installation à l'aide de l'outil jarsigner pour vous assurer de son authenticité. Pour plus d'informations sur la vérification de la signature, consultez la section Mises à niveau du Serveur MID sur la vérification manuelle.

Installez le Serveur MID sur l'ordinateur hôte.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Linux
- Windows

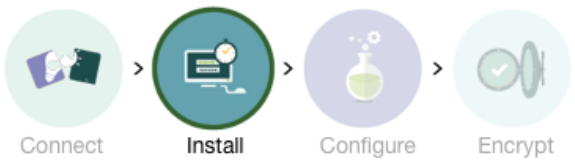
Installer un MID Server sur Linux

Installez les serveurs MID avec le programme d'installation du serveur MID et vérifiez qu'il est actif. Le package inclut un programme d'installation qui configure automatiquement JRE pour qu'il s'exécute dans l'environnement. Le serveur MID peut utiliser un environnement JRE existant plutôt que l'environnement JRE fourni. Désinstallez le serveur MID pour le redéployer.

Avant de commencer

Vérifiez que l'ordinateur hôte satisfait à la définition .Configuration requise pour le Serveur MID

Rôle requis : admin, mid_server



1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour installer Linux sur MID Server, les systèmes RedHat/CentOS nécessitent RPM tandis que les systèmes Debian (Ubuntu) nécessitent DEB. L'emplacement d'installation par défaut est `/opt/servicenow/mid`. L'installation de DEB dans les répertoires définis par l'utilisateur n'est pas prise en charge.

Pour améliorer la sécurité, cette procédure installe et exécute le service Serveur MID en tant qu'utilisateur non racine. Le privilège racine est requis pour déployer et configurer un serveur MID sur un serveur Linux. Un utilisateur non racine ne peut gérer un service que s'il dispose des autorisations requises. Pour plus d'informations, consultez Problèmes de PolicyKit avec les serveurs MID Linux utilisant des comptes non-administrateurs [KB0815542].

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : ServiceNow ne prend plus en charge les nouvelles installations de serveurs MID 32 bits ou les mises à niveau vers la version Rome. Les nouvelles installations de MID Server sont bloquées via le programme d'installation RPM et MSI sur les systèmes d'exploitation suivants :

- CentOS 7
- Windows Server 2008
- Serveur Windows 2008 R2
- Windows 8
- Windows 10

Les MID Servers peuvent être installés manuellement sur n'importe quel système d'exploitation avec le fichier ZIP, mais Windows 10 n'est pas pris en charge. La mise à niveau automatique des serveurs MID vers Rome non prise en charge crée un enregistrement de problème dans Problèmes de serveur MID (ecc_agent_issue). Pour plus d'informations, consultez Changements de plateforme pris en charge pour Serveur MID [KB0863694].

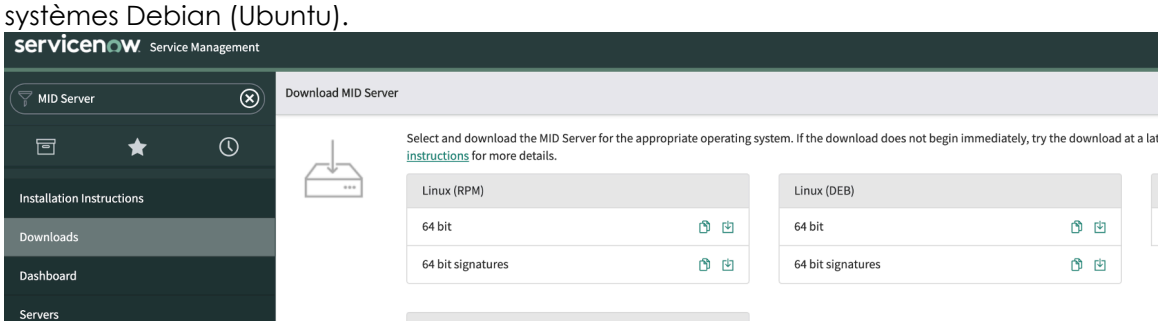
Java 11.0.17 est fourni avec le package d'installation Serveur MID et est installé sur l'hôte pour tous les nouveaux Serveurs MIDfichiers . Le programme d'installation configure automatiquement Java 11.0.17 pour qu'il s'exécute dans votre environnement. Aucune configuration supplémentaire n'est requise. Cette version prend en charge à la fois 64 bits Windows Serveurs MID et 64 bits Linux Serveurs MID. Ils Serveur MID nécessitent au minimum la version 11.0.8 de JRE et la version recommandée 11.0.17. Si vous utilisez une version antérieure à la version 11.0.8, vous pouvez rencontrer des problèmes liés au chiffrement.

Remarque : Les MID Server Linux nécessitent la version 2.17 de la propriété glibC. La bibliothèque doit être mise à jour pour JRE 11. Sur les systèmes Linux 64 bits, vous devez installer la bibliothèque GNU C 32 bits (glibc). La commande d'installation pour CentOS est : `yum install glibc.i686`

Les tests ont montré que le Serveur MID fonctionne comme prévu avec Oracle Java 11 version 11.0.5. Si vous devez mettre à niveau le JRE vers une version différente, coordonnez-vous avec le représentant de compte approprié pour obtenir de l'aide.

Procédure

1. Sur l'instance, accédez à **Serveur MID** > **Téléchargements** et téléchargez soit le fichier RPM du programme d'installation du MID Server pour RedHat/CentOS, soit le fichier DEB pour les systèmes Debian (Ubuntu).



Remarque : Utilisez le bouton copier le lien pour copier le lien de téléchargement et utilisez la commande `wget` suivante pour télécharger directement les programmes d'installation sur les machines Linux.

```
wget <copied link of the installer>
```

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Facultatif : Vérifiez manuellement l'authenticité et l'intégrité du fichier téléchargé.

a. Téléchargez les fichiers ZIP de signature pour RPM/DEB.

b. Exécutez les commandes suivantes pour RPM ou DEB.

(Optional) **Tr / min**

- Extrayez la clé publique, `ServiceNow_Digicert_DGST.pem` et le fichier de signature à partir du fichier zip de signature téléchargé.
- Exécutez la commande suivante pour vérifier la signature du fichier RPM.

```
openssl dgst -sha256 -verify <Extracted .pem file> -signature
 <Extracted bin file path> <RPM file path>
```

DEB

- Extrayez la clé publique, `ServiceNow_Digicert_Public.gpg`, des fichiers zip de signature téléchargés.
- Importez la clé publique et vérifiez la signature du fichier DEB à l'aide des commandes suivantes.

```
gpg --import <public key>
dpkg-sig --verify <DEB file path>
```

3. Utilisez les commandes suivantes pour installer le programme d'installation RPM ou DEB :

Tr / min

◦ Installez le package RPM pour les systèmes RedHat à l'aide de la commande suivante :

```
sudo rpm -ivh --nodeps package_name.rpm.
```

◦ Installez le package RPM pour les systèmes RedHat dans un emplacement défini par l'utilisateur à l'aide de la commande suivante :

```
sudo rpm -ivh --nodeps package_name.rmp
 --prefix=/path/to/user/directory.
```

DEB

Installez le paquet DEB pour les systèmes Debian à l'aide de la commande suivante :

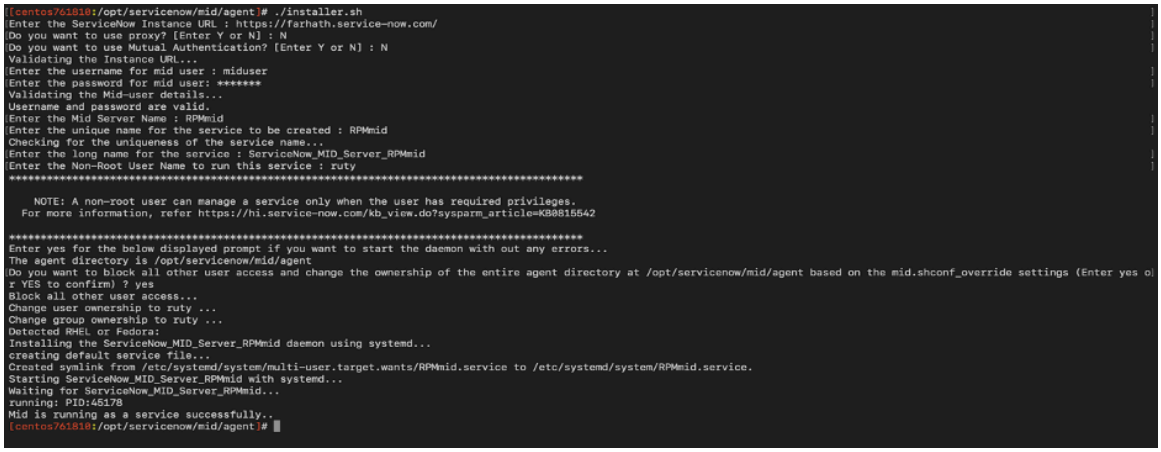
```
sudo dpkg -i package_name.deb.
```

4. Pour configurer le service Serveur MID, exécutez la commande suivante à partir du dossier de l'agent en tant qu'utilisateur disposant du privilège racine et fournissez les entrées requises.

```
./installer.sh
```

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Le script **installer.sh** prend les entrées suivantes.

URL d'instance

Entrez l'URL complète de votre instance, par exemple : `https://mycompanyinstace.service-now.com`

Nom d'utilisateur de Serveur MID

Saisissez le nom d'utilisateur de l'utilisateur de Serveur MID que vous avez déjà créé. L'utilisateur du Serveur MID doit avoir le rôle mid_server.

Mot de passe de Serveur MID

Définissez le mot de passe de l'utilisateur actuel du Serveur MID.

Nom du Serveur MID

Définissez le nom du Serveur MID.

Informations sur le serveur proxy (facultatif).

mid.proxy.use_proxy

Permet au MID Server d'utiliser un proxy Web pour accéder à l'instance ServiceNow.

mid.proxy.host

Définissez ce paramètre pour définir l'hôte du proxy web.

port.proxy.mid

Définissez ce paramètre pour définir le port du proxy web.

nom d'utilisateur.proxy.mid

Si le proxy web nécessite un nom d'utilisateur, définissez ce paramètre pour définir ce nom d'utilisateur.

MID.proxy.mot de passe

Si le proxy web nécessite un mot de passe, définissez ce paramètre pour définir ce mot de passe.

Le MID Server peut contourner les serveurs proxy dont l'adresse DNS/IP est répertoriée dans le paramètre **de configuration mid.cloud.discovery.proxy.exclusion.list**. Pour plus d'informations, consultez la propriété du serveur MID .

Pour exécuter un serveur MID en tant que service démon, les propriétés suivantes sont également requises.

app_name

Définir un nom unique pour le Serveur MID actuel

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

app_long_name

Définissez un nom long unique pour le serveur MID.

run_as_user

Définissez le nom d'utilisateur pour exécuter le service en tant qu'utilisateur non racine.

Résultats
Une fois que toutes les entrées sont entrées, le serveur MID s'exécute automatiquement en tant que service démon et démarre le service.

Installation silencieuse du MID Server Linux

L'installation silencieuse du serveur MID utilise des paramètres prédéfinis et ne nécessite aucune intervention de l'utilisateur après son lancement. Vous pouvez utiliser l'installation silencieuse sur plusieurs machines à la fois pour configurer rapidement un réseau et vous assurer que tous les MID Servers disposent des mêmes paramètres d'installation.

Pour effectuer une installation silencieuse avec le programme d'installation Linux, exécutez la commande suivante :

```
./installer.sh -silent -INSTANCE_URL
 https://instance_name.service-now.com -MUTUAL_AUTH N -MID_USERNAME
 username -MID_PASSWORD password -USE_PROXY N -MID_NAME mid -APP_NAME mid
 -APP_LONG_NAME ServiceNow_MID_Server_Mid -NON_ROOT_USER nonrootuser
```

Les champs suivants peuvent être transmis via la ligne de commande :

INSTANCE_URL

Entrez l'URL de votre instance, par exemple : `https://mycompanyinstance.service-now.com`

MUTUAL_AUTH

Définissez cette valeur sur Y pour utiliser l'authentification réciproque au lieu de l'authentification de base. Sinon, définissez-le sur N.

Remarque : Si **MUTUAL_AUTH** = Y, indiquez le chemin d'accès au certificat avec **CERTIFICATE_PATH**.

CERTIFICATE_PATH

Si l'authentification réciproque est activée, indiquez le chemin d'accès au certificat.

MID_USERNAME

Saisissez le nom d'utilisateur de l'utilisateur de Serveur MID que vous avez déjà créé. L'utilisateur du Serveur MID doit avoir le rôle mid_server.

MID_PASSWORD

Entrez le mot de passe de l'utilisateur.

USE_PROXY

Définissez cette valeur sur Y si votre Serveur MID communique via un proxy pour se connecter à l'instance.

Remarque : Si **USE_PROXY** = N, ignorez les autres détails du proxy.

PROXY_HOST

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Entrez le nom d'hôte du serveur proxy ou l'adresse IP. N'incluez pas le protocole dans le nom d'hôte. Par exemple : `proxyserver.domain.com` est correcte, mais `https://proxyserver.domain.com` est incorrecte.

PROXY_PORT

Entrez le port que le serveur proxy utilise pour communiquer. Si cette valeur est vide, le programme d'installation utilise le numéro de port par défaut du serveur proxy.

PROXY_USERNAME

Entrez le nom d'utilisateur disposant des droits d'administrateur du serveur proxy.

PROXY_PASSWORD

Entrez le mot de passe du nom d'utilisateur.

MID_NAME

Entrez le nom du Serveur MID.

APP_NAME

Indiquez le nom du service. Il doit être unique pour le Serveur MID actuel.

APP_LONG_NAME

Indiquez le nom long du service.

NON_ROOT_USER

Fournissez le nom d'utilisateur pour exécuter le service en tant qu'utilisateur non racine.

Voici un exemple de commande pour un MID Server qui utilise un proxy et l'authentification réciproque :

```
./installer.sh -silent -INSTANCE_URL
 https://instance_name.service-now.com MUTUAL_AUTH Y -CERTIFICATE_PATH
 <path-to-certificate> -USE_PROXY Y -PROXY_HOST <ip> -PROXY_PORT <port>
 -PROXY_USERNAME <username> -PROXY_PASSWORD <password> -MID_NAME proxymid
 -APP_NAME proxymid -APP_LONG_NAME servicenow_proxy_mid -NON_ROOT_USER
 nonrootuser
```

Remarque : Pour reconfigurer le Serveur MID, exécutez à nouveau la commande `installer.sh` . La reconfiguration du serveur MID supprime l'ancienne configuration.

Exécuter des MID Servers Linux en tant qu'utilisateurs non-racine

Exécutez des MID Servers en tant qu'utilisateur non-racine sur un ordinateur Linux pour améliorer la sécurité. Plusieurs Serveurs MID peuvent être installés en tant que services afin qu'ils puissent démarrer d'eux-mêmes après le redémarrage du système.

Avant de commencer

Rôle requis : root

Ce processus n'est applicable que si vous avez installé le serveur MID manuellement à l'aide du fichier ZIP. Si vous avez installé le serveur MID avec la procédure dans Installer un MID Server sur Linux, le serveur MID est déjà en cours d'exécution en tant qu'utilisateur non racine.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les versions prises en charge pour cette procédure sont Linux Red Hat 6 ou plus récent, Ubuntu 1404 ou plus récent et CentOS 6 ou plus récent.

Procédure

1. Arrête tout serveur MID en cours d'exécution sur l'hôte à l'aide de la commande **bin/mid.sh stop**.
2. Supprimez tous les MID Servers sur l'hôte à l'aide de la commande **bin/mid.sh remove**.
3. Modifiez le `fichier mid.shconf_override`.

```
########################################################################
# To put any changes into effect, re-install the service using the commands
# bin/mid.sh stop then bin/mid.sh remove followed by bin/mid.sh install
########################################################################

# Uncomment the lines below and set some name for the current MID server.
# This allows multiple MID Servers to run as a service on the same host.
#APP_NAME="this_mid_app_name"
#APP_LONG_NAME="this_mid_long_app_name"

# Put a username here to run the service as a non-root user.
# The specified user will be the owner of the entire agent directory.
# If left empty, the owner is unchanged.
RUN_AS_USER=

# Put a group name here that will be the group owner of the entire agent directory.
# If left empty, the group is unchanged.
GROUP_NAME=

# Set a flag to control whether the script will prompt for confirmation before
# changing the owner or group of the agent directory
PROMPT_BEFORE_OWNERSHIP_CHANGE=true
```

4. Ajoutez le nom du serveur MID à l'aide des lignes **APP_NAME=** et **APP_LONG_NAME=** pour l'exécuter en tant que service.
   Pour éviter les erreurs, les **APP_NAME** de chaque Serveur MID doivent être uniques.
5. Facultatif : Pour exécuter plusieurs MID Servers en tant que services sur le même hôte, ajoutez un **APP_NAME** et un **APP_LONG_NAME** pour chaque instance.

```
[root@CentOS6 ~]# cat /opt/midservers/mid_centos6_1/bin/mid.shconf_override
APP_NAME="mid_centos6_1"
APP_LONG_NAME="ServiceNow MID Server MID_CENTOS6_1"

[root@CentOS6 ~]# cat /opt/midservers/mid_centos6_2/bin/mid.shconf_override
APP_NAME="mid_centos6_2"
APP_LONG_NAME="ServiceNow MID Server MID_CENTOS6_2"
```

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Ajoutez le nom de l'utilisateur non-root qui exploitera le compte à l'aide de la ligne **RUN_AS_USER=**.
7. Facultatif : Ajoutez le nom du groupe qui possède l'ensemble du répertoire d'agents à l'aide de la ligne **GROUP_NAME=**.
8. Définissez la ligne **PROMPT_BEFORE_OWNERSHIP_CHANGE=** sur **true** pour demander confirmation à l'utilisateur avant que toute modification des autorisations de fichier ne soit appliquée.
   La modification de l'autorisation de fichier est appliquée récursivement à l'ensemble du dossier de l'agent et à tout ce qu'il contient. Les changements incluent le blocage de l'accès d'autres utilisateurs à l'ensemble du dossier de l'agent, le changement du propriétaire en **$RUN_AS_USER** s'il est spécifié et le changement du groupe en **$GROUP_NAME** s'il est spécifié.
9. Réinstallez le MID Server à l'aide de la commande **bin/mid.sh install**.

Remarque :

Pour éviter les erreurs, assurez-vous d'arrêter et de supprimer tous les services de Serveur MID existants avant d'en démarrer de nouveaux. Lors de la première installation, un utilisateur root est tenu d'appeler **bin/mid.sh install**. La réinstallation du serveur MID applique les changements dans `mid.shconf_override`. Ensuite, l'utilisateur non-racine spécifié dans `mid.shconf_override` est en mesure de démarrer/arrêter/redémarrer le service sans privilèges élevés.

Que faire ensuite

Pour plus d'informations sur la gestion de la liste d'autorisation et l'application des autorisations de fichiers, reportez-vous à la section Application des autorisations de fichier pour les MID Servers Windows. L'exécution d'un serveur MID Linux avec un compte non-racine peut entraîner des problèmes avec PolicyKit dans certains systèmes. Pour plus d'informations, consultez Problèmes de PolicyKit avec les serveurs MID Linux utilisant des comptes non racines .

Configurer un Serveur MID Linux pour utiliser un environnement JRE existant

Vous pouvez choisir d'utiliser un JRE existant pour votre MID Server plutôt que l'OpenJDK fourni avec le programme d'installation du MID Server.

Avant de commencer

Assurez-vous que votre version JRE est prise en charge. Voir Configuration requise pour le Serveur MID pour plus de détails.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En choisissant d'utiliser votre propre environnement JRE, vous êtes responsable de sa mise à niveau si nécessaire. Pour connaître la procédure détaillée et les mises en garde concernant la modification de l'ERM, voir KB0778272 .

Procédure

1. Accédez à ce fichier dans le répertoire d'installation du Serveur MID :
   `agent/conf/wrapper-override.conf`
2. Pour spécifier l'exécutable Java existant que vous souhaitez utiliser, ajoutez cette ligne au fichier :
   `wrapper.java.command={`your_java_executable`}`

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations, consultez la documentation sur les propriétés de la couche de service Java.

3. Enregistrez le fichier.

Désinstaller un serveur MID Linux

Le Serveur MID fonctionne en tant que service autonome. Vous pouvez supprimer un service de serveur MID autonome pour prendre en charge des tâches telles que le redéploiement du serveur MID vers un autre ordinateur hôte ou la modification du nom unique d'un serveur MID lors du déploiement de plusieurs serveurs MID.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure

Exécutez le script **uninstall.sh** dans le dossier Agent pour supprimer le service et désinstaller RPM/DEB.

```
[centos761810:/opt/servicenow/mid/agent]# ./uninstall.sh
Uninstalling MID Server RPM package : agent-19.itomqcopper.0.268-172.el7.x86_64
Preparing packages...
Running 'mid.sh remove' to uninstall MID server
Detected RHEL or Fedora:
Stopping servicenow_mid_server_silentMid...
Waiting for servicenow_mid_server_silentMid to exit...
Stopped servicenow_mid_server_silentMid.
Removing servicenow_mid_server_silentMid daemon from systemd...
Removed symlink /etc/systemd/system/multi-user.target.wants/silentMid.service.
agent-19.itomqcopper.0.268-172.el7.x86_64
[centos761810:/opt/servicenow/mid/agent]#
```

Résultats
Le service Serveur MID est désinstallé.

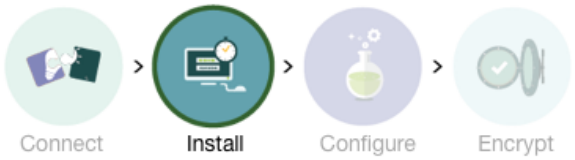
Que faire ensuite
Validez le serveur MID pour le préparer à l'utilisation.

Installer un MID Server sur Windows

Installez les MID Servers avec le package d'installation Windows guidé pour Serveur MID. Le package inclut un programme d'installation qui configure automatiquement OpenJDK pour qu'il s'exécute dans l'environnement. Le MID Server peut utiliser un JRE existant plutôt que l'OpenJDK fourni. Désinstallez le serveur MID pour le redéployer.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

- Vérifiez que l'ordinateur hôte satisfait à la définition .Configuration requise pour le Serveur MID
- Le serveur MID nécessite la version minimale de PowerShell 3.0 et prend en charge les versions allant jusqu'à PowerShell 5.1.
- Assurez-vous que le service de recherche d'expérience d'application Microsoft est activé sur l'hôte du Serveur MID. Si ce service est désactivé, la mise à niveau automatique du Serveur MID peut échouer et entraîner l'arrêt du Serveur MID. Pour plus d'informations sur la gestion des problèmes liés au service Application Experience, consultez KB0597552 .

Java 11.0.17 est fourni avec le package d'installation Serveur MID et est installé sur l'hôte pour tous les nouveaux Serveurs MIDfichiers . Le programme d'installation configure automatiquement Java 11.0.17 pour qu'il s'exécute dans votre environnement. Aucune configuration supplémentaire n'est requise. Cette version prend en charge à la fois 64 bits Windows Serveurs MID et 64 bits Linux Serveurs MID. Ils Serveur MID nécessitent au minimum la version 11.0.8 de JRE et la version recommandée 11.0.17. Si vous utilisez une version antérieure à la version 11.0.8, vous pouvez rencontrer des problèmes liés au chiffrement.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : ServiceNow ne prend plus en charge les nouvelles installations de serveurs MID 32 bits ou les mises à niveau vers la version Rome. Les nouvelles installations de MID Server sont bloquées via le programme d'installation RPM et MSI sur les systèmes d'exploitation suivants :

- CentOS 7
- Windows Server 2008
- Serveur Windows 2008 R2
- Windows 8
- Windows 10

Les MID Servers peuvent être installés manuellement sur n'importe quel système d'exploitation avec le fichier ZIP, mais Windows 10 n'est pas pris en charge. La mise à niveau automatique des serveurs MID vers Rome non prise en charge crée un enregistrement de problème dans Problèmes de serveur MID (ecc_agent_issue). Pour plus d'informations, consultez Changements de plateforme pris en charge pour Serveur MID [KB0863694].

Les tests ont montré que le Serveur MID fonctionne comme prévu avec Oracle Java 11 version 11.0.5. Si vous devez mettre à niveau le JRE vers une version différente, coordonnez-vous avec le représentant de compte approprié pour obtenir de l'aide.

Les MID Server mis à niveau peuvent utiliser différentes versions de Java en fonction de la version de leur système d'exploitation.

- Les serveurs MID mis à niveau à partir de versions antérieures utilisent OpenJDK fourni avec le programme d'installation du serveur MID. Cette version d'OpenJDK a été testée et certifiée pour une utilisation avec ces serveurs MID.
- Serveurs MID mis à niveau sur toute autre version du système d'exploitation met également à niveau automatiquement le JRE vers la version fournie avec le package d'installation.

Installer un Serveur MID sur Windows avec l'installation guidée

Installez les MID Servers avec le package d'installation Windows guidé pour Serveur MID. Le package inclut un programme d'installation qui configure automatiquement OpenJDK pour qu'il s'exécute dans l'environnement.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou mid_server

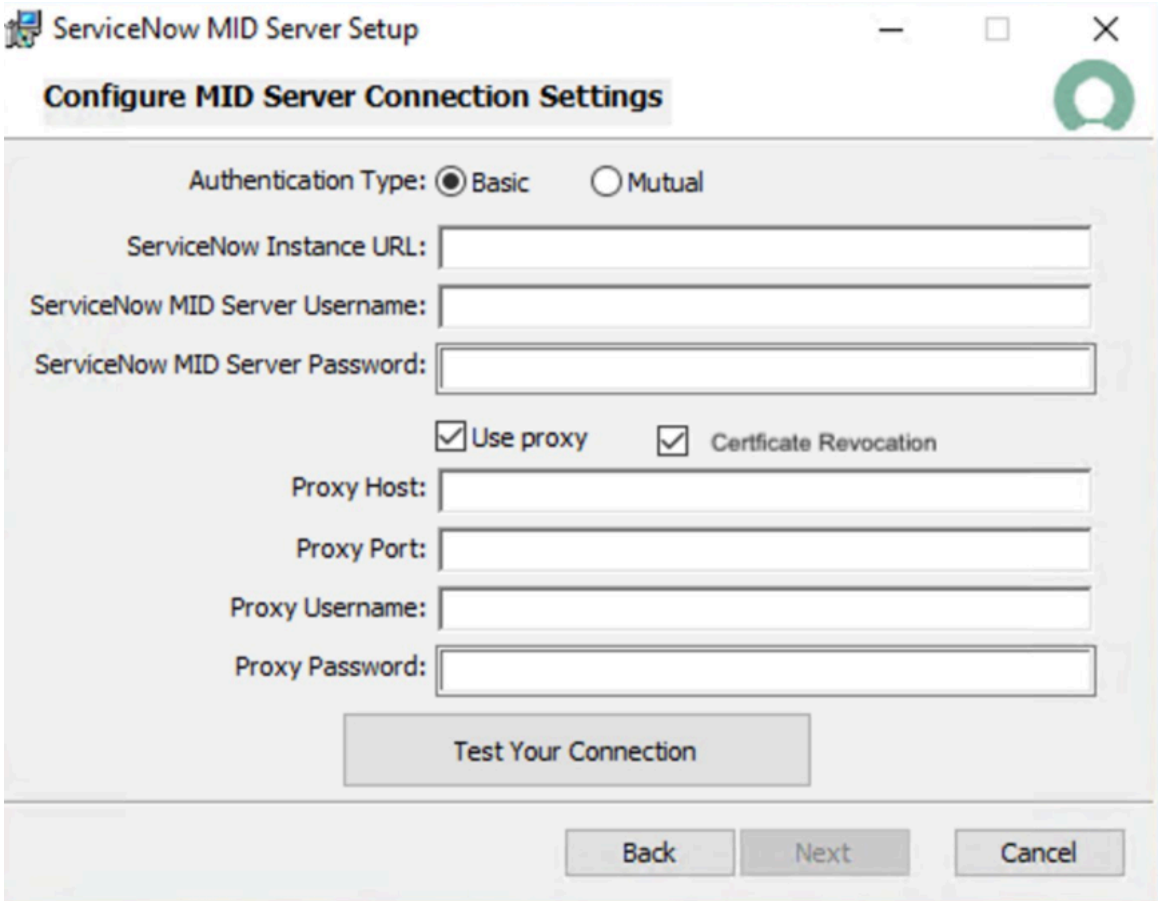
Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le programme d'installation Windows natif guidé par le Serveur MID configurera le Serveur MID avec les paramètres fournis. Le programme d'installation crée le service de Serveur MID et l'affecte à l'utilisateur fourni. Le programme d'installation définit les droits d'accès aux fichiers dans le dossier d'installation de Serveur MID. Le programme d'installation permet de configurer les paramètres du proxy. En option, le programme d'installation peut démarrer le MID Server automatiquement.

Procédure

1. Sur l'instance, téléchargez le fichier de .msi d'installation du Serveur MID à partir de **Serveur MID** > **Télécharger**.
2. Connectez-vous à l'ordinateur hôte Windows sur lequel vous souhaitez installer le serveur MID.
3. Placez le .msi du programme d'installation sur l'hôte du Serveur MID souhaité.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Ouvrez le programme d'installation avec des privilèges de niveau administrateur.
5. Utilisez le programme d'installation pour entrer les informations suivantes.



Champ	Description
Type d'authentification	Élémentaire Authentification basée sur nom d'utilisateur et mot de passe. Mutuel Authentification basée sur certificat client. Pour plus d'informations sur l'authentification réciproque, consultez la rubrique Magasin de clés unifié du Serveur MID **Remarque :** La sélection de l'authentification réciproque désactive les champs de nom d'utilisateur et de mot de passe du Serveur MID. Les champs désactivés ne sont pas écrits pour **config.xml**.
URL de l'instance ServiceNow	Entrez l'URL complète de votre instance, par exemple :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

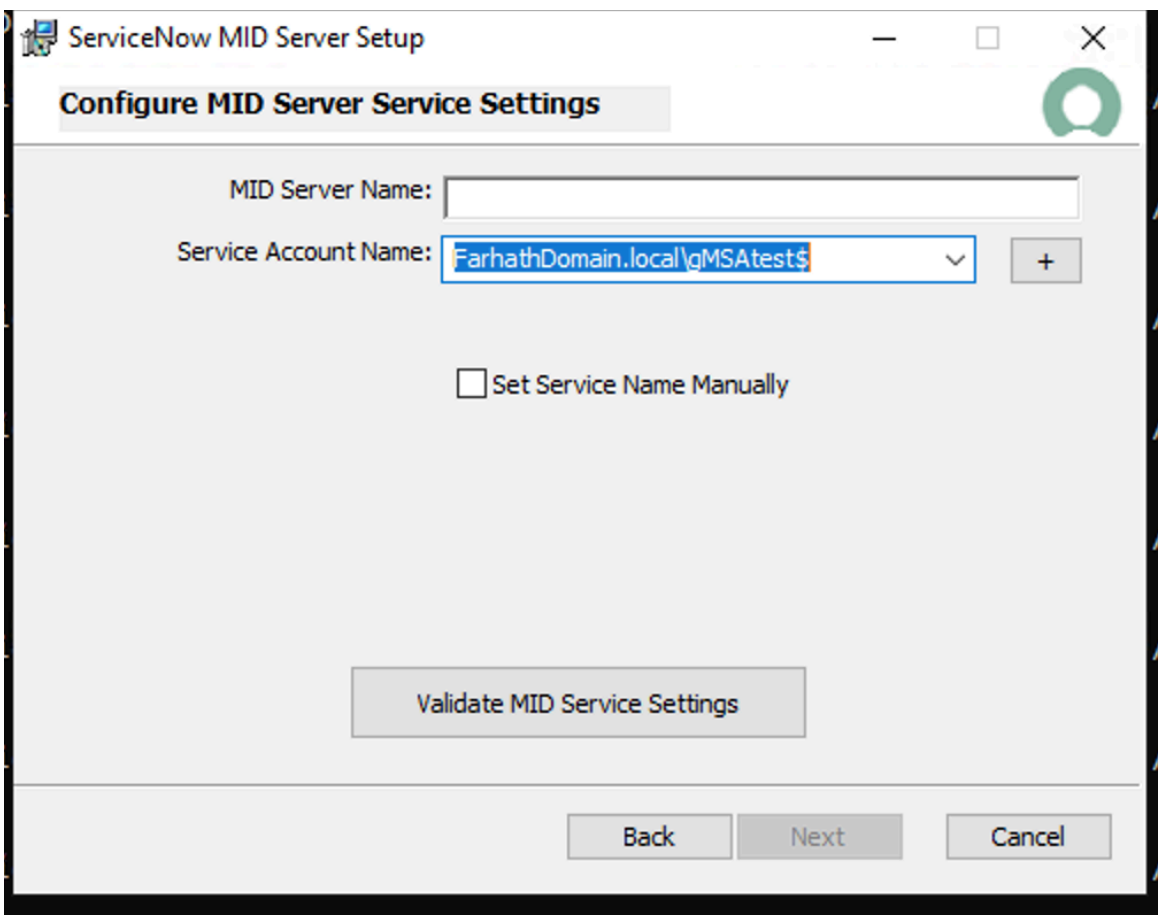
Champ	Description
	`https://mycompanyinstace.service-now.com`
Nom d'utilisateur du Serveur MID ServiceNow	Entrez le nom de l'utilisateur de Serveur MID que vous avez déjà créé. L'utilisateur du Serveur MID doit avoir le rôle mid_server.
Mot de passe de Serveur MID ServiceNow	Saisissez le mot de passe de l'utilisateur dans le **nom d'utilisateur du Serveur MID ServiceNow**.
Révocation du certificat	Cette case à cocher est sélectionnée par défaut pour activer les politiques de révocation du certificat afin d'améliorer la sécurité. Pour plus d'informations sur la révocation des certificats, reportez-vous à la section Politiques de vérification des certificats de Serveur MID. Lors du test d'une connexion avec la révocation de certificat activée, le programme d'installation vérifie si le port OCSP 80 est ouvert et si la page d'approbation est accessible. Si le test de connexion échoue en raison de la vérification de la révocation du certificat, l'erreur doit être corrigée et testée à nouveau ou la vérification de la révocation du certificat doit être désactivée. La vérification de la révocation du certificat n'est pas requise pour une installation correcte.
Utiliser un proxy	Cochez cette case si votre Serveur MID communique via un proxy pour se connecter à l'instance. **Remarque :** Votre serveur proxy doit utiliser l'authentification de base pour que le MID Server se connecte à l'instance. Le MID Server peut contourner les serveurs proxy dont l'adresse DNS/IP est répertoriée dans le paramètre **de configuration mid.cloud.discovery.proxy.exclusion.list**. Pour plus d'informations, consultez la propriété du serveur MID .
Hôte proxy	Entrez le nom d'hôte du serveur proxy ou l'adresse IP. N'incluez pas le protocole dans le nom d'hôte. Par exemple, saisissez `proxyserver.domain.com` et non `https://proxyserver.domain.com`.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Port proxy	Entrez le port par lequel le serveur proxy communique. Si vous laissez ce champ vide, il doit utiliser le numéro de port par défaut du serveur proxy.
Nom d'utilisateur du proxy	Entrez le nom de l'utilisateur qui dispose des droits d'administrateur du serveur proxy.
Mot de passe proxy	Entrez le mot de passe du nom d'utilisateur.

6. Cliquez sur **Tester votre connexion** pour valider les informations d'identification et d'instance.
   Si vous rencontrez des erreurs, vérifiez les informations saisies.
7. Cliquez sur **Suivant**.
8. Configurez le nom et les paramètres du Serveur MID compte de service (voir table).



Champ	Description
Nom de Serveur MID	Entrez un nom de Serveur MID. ⚠ **Avertissement :** Les noms de Serveur MID ne peuvent pas commencer par **mid.server**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Nom du compte de service	Nom d'utilisateur du compte de service qui sera utilisé pour exécuter le service de Serveur MID. Pour plus d'informations sur la création de comptes de service, voir Créer un compte de service Windows avec « Se connecter en tant que service » [KB0867669]. Le champ Nom du compte de service est un menu déroulant modifiable. Sélectionnez une valeur dans la liste déroulante ou saisissez une nouvelle valeur dans le champ de texte. Seuls les comptes avec *log on as service* politique sont affichés dans la liste déroulante. Les comptes de services gérés de groupe (gMSA) qui héritent de la *log on as service* politique de leurs groupes ne sont pas affichés dans la liste déroulante. Toutefois, vous pouvez installer le service Serveur MID à l'aide de ces comptes en saisissant manuellement le nom du compte de service dans la liste déroulante modifiable. Le nom peut suivre trois formats. **a.** Si le compte de service est local à l'ordinateur, vous pouvez donner uniquement le nom. Exemple : My_Local_Service_Account **b.** Si le compte de service est local à l'ordinateur, vous pouvez fournir « . » comme nom de domaine pour le compte. Exemple : .\My_Local_Service_Account **c.** N'importe quel compte peut suivre le format {domaine}\{nom d'utilisateur}. Exemple : MON-ORDINATEUR-DOMAINE \My_Domain_Service_Account Ajoutez un nouveau compte de service local en cliquant sur le bouton **+** . Ce bouton ouvre la fenêtre **Configurer un nouvel utilisateur local** , qui comporte trois champs.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	◦ **Nom du compte de service :** Saisissez le nom du nouveau compte de services. ◦ **Mot de passe du compte de service :** Saisissez le mot de passe du nouveau compte de service. ◦ **Ressaisir le mot de passe :** Confirmez le mot de passe du nouveau compte de service. Lorsqu'un utilisateur de compte de services gérés de groupe (gMSA) est sélectionné, le champ Mot de passe est supprimé, car les mots de passe des utilisateurs gMSA sont gérés par Active Directory. **Remarque :** Les informations d'identification du compte de service fournies doivent répondre aux exigences suivantes en plus d'être un compte valide. ◦ L'utilisateur ne peut pas être un compte de niveau système local ou administrateur (administrateur local, administrateur de domaine, etc.) ◦ Le compte de service fourni a le *log on as service* droit, qui est requis pour qu'un compte soit utilisé pour un *log on user* service.
Mot de passe du compte de service	Mot de passe du compte de service qui est utilisé pour exécuter le service de Serveur MID.
Définir le nom de service manuellement	Cochez cette case si vous souhaitez définir manuellement le nom de service et le nom d'affichage de votre Serveur MID. Remarque : votre serveur proxy doit utiliser l'authentification de base pour que le MID Server se connecte à l'instance.
Nom de la couche de service MID	Modifiez ce champ si nécessaire. Il est rempli automatiquement en préfixant `snc_mid_` au nom du Serveur MID. Dans la plupart des cas, vous n'avez pas besoin de modifier cela.
Nom d'affichage de la couche de Serveur MID	Modifiez ce champ si nécessaire. Il est renseigné automatiquement en ajoutant `le Server_ MID ServiceNow` au nom du

Traduction automatique

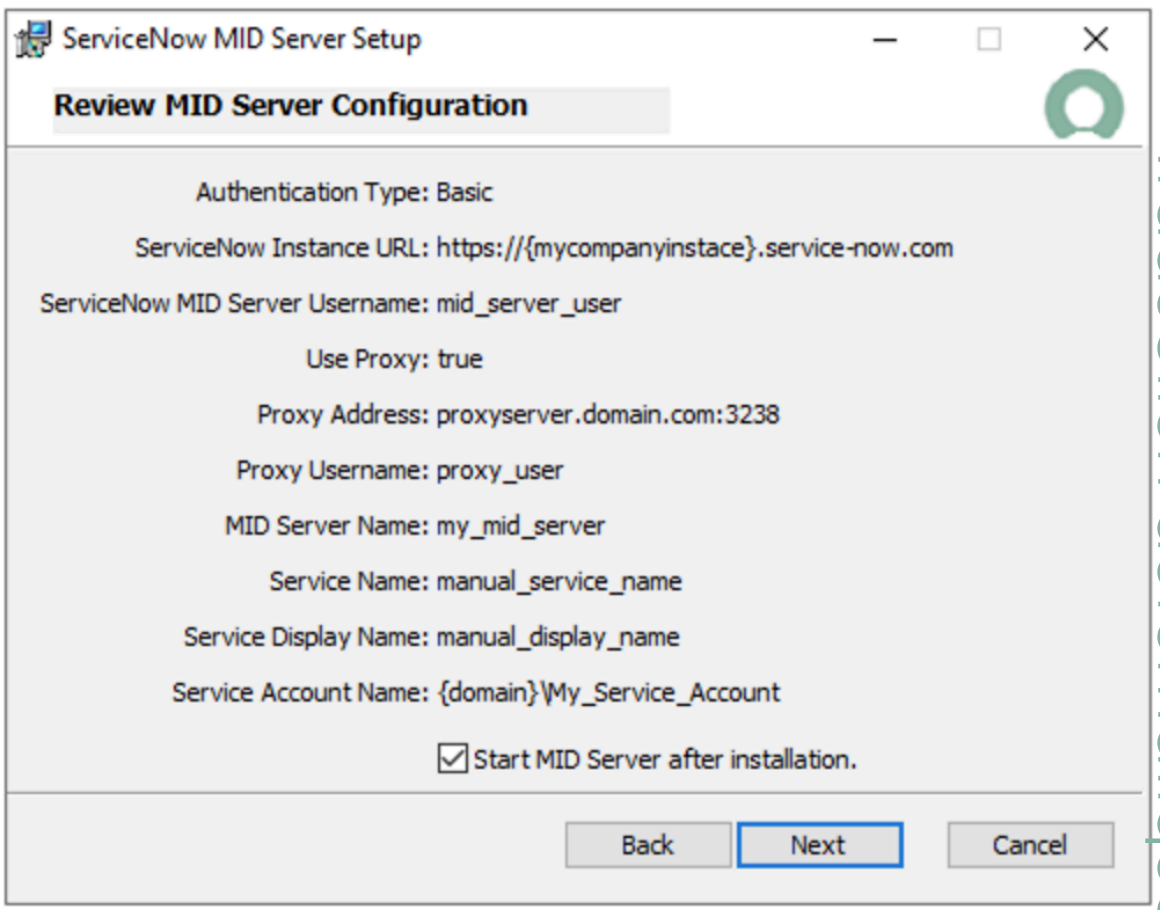
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	serveur MID. Dans la plupart des cas, vous n'avez pas besoin de modifier cela.

9. Cliquez sur **Suivant** et sélectionnez un dossier de destination pour l'installation.

   Les utilisateurs peuvent entrer manuellement un chemin d'accès de fichier existant et valide ou utiliser le bouton « Modifier » pour ouvrir une page de navigation dans laquelle ils peuvent choisir l'emplacement d'installation.

10. Cliquez sur **Suivant** pour afficher le résumé.



Sélectionnez **Démarrer le serveur MID après l'installation** si vous souhaitez démarrer le serveur MID immédiatement après l'installation. Si vous souhaitez effectuer des changements de configuration supplémentaires, avant de démarrer le MID Server, laissez cette case décochée. Si l'authentification réciproque a été sélectionnée, les champs nom d'utilisateur et mot de passe du Serveur MID sont supprimés.

> **Remarque :** Si le MID Server ne démarre pas, cela peut être dû à un nom en double ou à plusieurs services qui pointent vers le même chemin d'accès exécutable. Cela peut se produire lorsque vous avez des MID Servers qui n'ont pas été installés via le programme d'installation. Consultez Le serveur MID ne parvient pas à démarrer pour en savoir plus.

11. Cliquez sur **la page de liste des MID Servers**.
    Le programme d'installation ouvre la liste du Serveur MID à partir de votre instance.
12. Sélectionnez le nom du serveur MID dans la liste.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : L'établissement d'une connexion avec votre instance par le Serveur MID peut prendre quelques secondes.

Le système affiche l'enregistrement du MID Server.

13. Dans **Liens connexes**, cliquez sur **Valider**.
    Le message Serveur MID **validé** devient **Oui**.

Que faire ensuite

Pour mettre à niveau le Serveur MID, consultez la rubrique Mises à niveau de Serveur MID les procédures et les exigences.

Désinstaller un Serveur MID Windows avec le programme d'installation guidé

Le programme d'installation natif guidé de Serveur MID prend également en charge la désinstallation guidée du Serveur MID.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur
Il existe trois façons de désinstaller un serveur MID après l'avoir installé à l'aide du programme d'installation Windows natif guidé.

Procédure

1. Sur l'hôte du Serveur MID, accédez au **Panneau de configuration** > **Programmes** > **Programmes et fonctionnalités** > **Désinstaller un programme**.
   a. Désinstallez le programme portant le nom du MID Server.
2. Facultatif : Vous pouvez également accéder à **Paramètres** > **Applications**
   a. Désinstallez le programme portant le nom du MID Server.
3. Facultatif : Le serveur MID peut également être désinstallé à l'aide du script de désinstallation silencieuse.
   Cette option est utile pour désinstaller plusieurs serveurs MID. Pour plus d'informations, voir Installation et désinstallation silencieuses de Windows MID Server

Configurer les informations d'identification du service Windows MID Server

Les informations d'identification du service Serveur MID sont requises pour gérer le service Serveur MID sur l'ordinateur hôte, y compris sa capacité à se mettre à niveau automatiquement.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous avez installé le serveur MID à l'aide du programme d'installation natif, vous n'avez pas besoin d'effectuer cette procédure. Toutefois, pour modifier l'utilisateur du service après l'installation pour quelque raison que ce soit, utilisez cette procédure.

Les informations d'identification du service Windows contrôlent le niveau de privilège sur l'appareil. L'utilisateur ne doit pas être un compte de niveau système local ou administrateur (administrateur local, administrateur de domaine, etc.) Le compte de service fourni doit avoir le droit de **connexion en tant que service** , ce qui est nécessaire pour qu'un compte puisse être utilisé en tant **qu'utilisateur de connexion** pour un service.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

Les informations d'identification du service Windows ne sont pas les mêmes que les informations d'identification de l'utilisateur du Serveur MID, qui permettent la communication entre le Serveur MID et l'instance. Vous devez configurer ces deux informations d'identification séparément. Consultez Créer l'utilisateur de Serveur MID et lui accorder le rôle les instructions sur les informations d'identification de l'utilisateur de Serveur MID.

Procédure

1. Ouvrez la console des services Windows.
2. Double-cliquez sur le ServiceNow `service <Nom du Serveur MID>` pour chaque Serveur MID.
3. Sélectionnez l'onglet **Connexion** .
4. Choisissez un utilisateur non-administrateur et fournissez le mot de passe de cet utilisateur.
5. Dans l'onglet **Général** , définissez le **type de démarrage**.
   Le champ est défini sur **Automatique** par défaut.
6. Cliquez sur **OK**.
7. Redémarrez le ServiceNow service <Nom du serveur MID> et assurez-vous que ServiceNow\<Nom du serveur MID>\agent\logs\agent0.log ne comporte pas de messages d'erreur.
   Si le MID Server ne démarre pas, consultez l'article de la base de ServiceNow connaissances Consultez le journal de l'agent pour voir les erreurs du MID Server (article KB0535148).
8. Sur l'instance à laquelle ce MID Server est connecté, accédez à **Serveur MID** > **Serveurs**.

   Si Découverte la méthode est installée, vous pouvez également accéder à **Découverte** > **Serveurs MID**. Tous les MID Server connectés à cette instance sont répertoriés.
9. Assurez-vous que l'état du serveur MID que vous venez d'installer est **en haut**.

Installation et désinstallation silencieuses de Windows MID Server

L'installation silencieuse du serveur MID utilise des paramètres prédéfinis et ne nécessite aucune intervention de l'utilisateur après son lancement. Vous pouvez utiliser l'installation silencieuse sur plusieurs machines à la fois pour configurer rapidement un réseau et vous assurer que tous les MID Servers disposent des mêmes paramètres d'installation.

Installation silencieuse du Serveur MID

Remarque : Toutes les commandes d'installation/désinstallation silencieuses doivent être exécutées avec des privilèges de niveau administrateur.

Pour installer silencieusement le Serveur MID sur un système Windows, téléchargez le script joint à l'article de la base de connaissances Installation et désinstallation silencieuses du Serveur MID Windows . Placez le fichier sur la machine hôte du Serveur MID cible et exécutez la commande suivante à partir de l'invite de commande. Vous pouvez également exécuter le script directement à partir de PowerShell.

```
powershell -command « .\SilentInstall.ps1 -<parameter_name1> '<valeur
 pour parameter1>' -<parameter_name2> '<valeur pour parameter2>'
 etc... »
```

Le script vérifie les paramètres obligatoires suivants :

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Traduction automatique

- *MSI_FILE_NAME*: le nom du fichier MSI utilisé pour l'installation.
- *INSTALL_LOCATION* : emplacement d'installation du serveur MID.
- *INSTANCE_URL*: instance ServiceNow cible à laquelle le Serveur MID se connectera.
- *MID_USERNAME*: nom du compte de l'instance.
- *MID_PASSWORD*: mot de passe du compte d'instance.
- *MID_NAME*: le nom du MID Server.
- *SERVICE_ACCOUNT_NAME*: nom du compte de services.
- *SERVICE_ACCOUNT_PASSWORD*: le mot de passe du compte de service.

Les paramètres suivants sont facultatifs :

- *LOG_NAME*: active la journalisation et place les journaux dans le fichier nommé par ce paramètre.
- *START_MID*: définit le serveur MID pour qu'il démarre automatiquement une fois l'installation terminée.
- *USE_PROXY*: active l'utilisation d'un proxy. Si vous choisissez cette commande, les paramètres suivants deviennent obligatoires.
  - *PROXY_HOST*: le nom de l'hôte proxy.
  - *PROXY_PORT*: le numéro de port du proxy.
  - *PROXY_USERNAME*: nom d'utilisateur du proxy. S'il n'y a pas **de nom d'utilisateur, saisissez** ".
  - *PROXY_PASSWORD*: le mot de passe du proxy. S'il n'y a pas de mot de passe, saisissez ".
- *MANUAL_SERVICE_NAME*: nom du service. Si vous choisissez cette commande, les paramètres suivants deviennent obligatoires :
  - *SERVICE_NAME*: nom du service.
  - *SERVICE_DISPLAY_NAME*: nom d'affichage du service.
- *MUTUAL_AUTH*: active l'authentification réciproque. Si ce commutateur est activé et *MID_PASSWORD* n'est *MID_USERNAME* pas requis. Consultez Magasin de clés unifié du Serveur MID pour plus d'informations.

Remarque : Les paramètres *START_MID*, *USE_PROXY*, *MUTUAL_AUTH*, et *MANUAL_SERVICE_NAME* sont des commutateurs. Ils utilisent le format **-<switch_param_name>** et ne sont pas suivis d'une valeur.

Une fois le script exécuté, vérifiez que les fichiers, le service et l'entrée dans Programmes et fonctionnalités du Serveur MID sont installés. Si vous avez activé la journalisation, vérifiez les informations de journal dans le fichier spécifié par le *LOG_NAME* paramètre.

Exemple de commande d'installation silencieuse du Serveur MID :

```
powershell -command « .\SilentInstall.ps1 -MSI_FILE_NAME
 'MID-Installer.msi' -INSTALL_LOCATION 'C :\Users\Administrator'
 -INSTANCE_URL 'https://my-instance-name.service-now.com'
 -MID_USERNAME 'mid_server' -MID_PASSWORD 'mid_password' -MID_NAME
 'Silent_Install_MID' -SERVICE_ACCOUNT_NAME 'DOMAIN\My_Service_Account'
 -SERVICE_ACCOUNT_PASSWORD 'Service_Account_Password' -LOG_NAME
 'Silent_Install_Log.txt' »
```

Un exemple de commande utilisant le *START_MID* commutateur :

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
powershell -command « .\SilentInstall.ps1 -MSI_FILE_NAME
 'MID-Installer-Wix.msi' -INSTALL_LOCATION 'C :\Users\Administrator'
 -INSTANCE_URL 'https://my-instance-name.service-now.com' -MID_USERNAME
 'DOMAIN\My_Service_Account' -MID_PASSWORD 'mid_password' -MID_NAME
 'Silent_Install_MID' -SERVICE_ACCOUNT_NAME 'DOMAIN\My_Service_Account'
 -SERVICE_ACCOUNT_PASSWORD 'Service_Account_Password' -LOG_NAME
 'Silent_Install_Log.txt' -START_MID »
```

Désinstallation silencieuse du Serveur MID

Pour désinstaller silencieusement le Serveur MID sur un système Windows, téléchargez le script joint à l'article de la base de connaissances Installation et désinstallation silencieuses du Serveur MID Windows . Exécutez ensuite le script à l'aide de l'invite de commande. Il peut également être exécuté directement à partir de PowerShell.

```
powershell -command « .\SilentUninstall.ps1 -MID_NAME '<valeur pour
 MID_NAME>' -LOG_NAME '<valeur pour LOG_NAME>' »
```

Le script nécessite le paramètre *MID_NAME* obligatoire, qui est le nom du MID Server que vous souhaitez désinstaller.

Le paramètre *LOG_NAME* facultatif active l'enregistrement de la désinstallation et place les journaux dans le fichier nommé par ce paramètre.

Une fois le script exécuté, vérifiez que les fichiers, le service et l'entrée dans Programmes et fonctionnalités du Serveur MID sont désinstallés. Si vous avez activé la journalisation, vérifiez les informations de journal dans le fichier spécifié par le *LOG_NAME* paramètre.

Exemple de commande de désinstallation silencieuse du Serveur MID :

```
powershell -commande ".\SilentUninstall.ps1 -MID_NAME
 'silent_install_cmd' -LOG_NAME
      'uninstall.txt'"
```

Installer manuellement un Serveur MID sur Windows

Installez les MID Servers avec le package d'installation du fichier ZIP et vérifiez qu'il est actif.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou mid_server

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cliquez sur ce lien pour voir la vidéo d'installation : Installation de Serveur MID sur Linux

Procédure

1. Connectez-vous à l'ordinateur hôte Windows sur lequel vous souhaitez installer le serveur MID.
2. Créez un dossier pour Serveur MID au niveau supérieur du lecteur, par exemple `ServiceNow\Serveur MID1`.
3. Téléchargez le fichier d'archive MID dans le nouveau dossier.
4. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'archive et sélectionnez **Extraire tout**.
5. Accédez au `dossier service-now\`<nom du serveur MID>`\agent` qui a été créé lors de l'extraction du fichier.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Pour configurer manuellement le serveur MID, modifiez le fichier `config.xml` à l'aide d'un éditeur de texte tel que WordPad :

   a. Recherchez l'élément element *`<parameter name="url" value="https://YOUR_INSTANCE.service-now.com" />`* et remplacez la valeur par l'URL de votre instance.

   b. Entrez les informations d'identification de l'utilisateur MID dans les paramètres `mid.instance.username` et `mid.instance.password` .
   Par défaut, le Serveur MID utilise l'authentification de base pour les messages SOAP. La valeur du mot de passe est également une authentification chiffrée.

   c. Facultatif : Recherchez l'élément *`<parameter name="name" value="YOUR_MIDSERVER_NAME_GOES_HERE" />`* et modifiez la valeur du nom de Serveur MID.

   d. Facultatif : Entrez les informations de connexion du serveur proxy.
   Supprimez les balises de commentaire appropriées des informations de configuration du proxy.

   Example
   Vous pouvez par exemple configurer les paramètres suivants :

   - *`mid.proxy.use_proxy`*
   - *`mid.proxy.host`*
   - *`mid.proxy.port`*
   - *`mid.proxy.username`*
   - *`mid.proxy.password`*

7. Exécutez `start.bat` pour démarrer le MID Server.
8. Sur l'instance, dans les **liens connexes**, sélectionnez **Valider**.
   Le message Serveur MID **validé** devient **Oui**.

Exécuter un Serveur MID Windows en tant que non-administrateur après une installation manuelle

Les serveurs MID peuvent être configurés pour fonctionner avec des comptes non administratifs. L'utilisation de comptes non-administrateurs en conjonction avec l'application des autorisations de fichiers peut améliorer la sécurité en limitant l'accès aux fichiers de Serveur MID.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Remarque : Dans une version ultérieure, les comptes non-administrateurs seront obligatoires pour le Serveur MID et la prise en charge de l'utilisation d'un compte administratif sera déconseillée.

Cette procédure s'adresse uniquement aux utilisateurs qui installent le serveur MID à l'aide du fichier ZIP. Le programme d'installation du Serveur MID de Windows nécessite déjà que le Serveur MID s'exécute en tant qu'utilisateur non-administrateur. Dans le cadre du processus d'installation du programme d'installation de Serveur MID, les listes de contrôle d'accès pour le dossier du Serveur MID sont limitées aux utilisateurs et groupes suivants.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Système
- Administrateur
- Compte de service configuré

Lors de l'installation à l'aide du fichier ZIP, installez le Serveur MID sur un ordinateur Windows à l'aide d'un compte administrateur. Créer un compte d'utilisateur Windows sans privilèges d'administrateur.

L'exécution d'un Serveur MID avec un compte non-administrateur présente des limites et modifie le comportement des autres applications. Les changements de comportement suivants peuvent se produire :

- Le compte de Serveur MID a besoin des informations d'identification appropriées pour exécuter un calendrier Discovery. Si les informations d'identification sont insuffisantes, le Serveur MID revient aux privilèges du compte utilisateur. Un compte d'utilisateur non-administrateur peut ne pas disposer des privilèges nécessaires pour accéder à la cible Découverte.
- Le mappage de dépendances d'applications amélioré (ADME) et la détection basée sur les fichiers (FBD) peuvent ne pas fonctionner par défaut. Pour corriger ce problème, les utilisateurs non-administrateurs doivent être autorisés à lire/écrire dans le dossier Partage administrateur.
- Les comptes non-administrateurs ne peuvent pas lancer de services de mise à niveau dans les versions antérieures à la version Orlando.

Procédure

1. Exécutez le service Serveur MID en tant que LocalSystem ou en tant qu'utilisateur avec des droits d'administrateur.
2. Créez un fichier intitulé `GrantStartStopPerm.ps1` avec le code suivant.

```
Function GrantStartStopPerm
{
    Param( [string]$username, [string]$servicename )
    $user = New-Object System.Security.Principal.NTAccount($username)
    $sid =
 $user.Translate([System.Security.Principal.SecurityIdentifier]).Value
    Write-Output "Sid : $sid"

    $sd = sc.exe sdshow $servicename
    Write-Output "SD value   : $sd"

    if( !($sd -like "*$sid*") ){
        $permsToAdd = [string]::Format(")(A;;RPWPCR;;;{0})S:(", $sid);
        if($sd -match [regex]::Escape(")S:(")){
            $sd = $sd -replace [regex]::Escape(")S:("),"$permsToAdd"
            $result = sc.exe sdset $servicename $sd
            Write-Output "SD changed : $sd";
            Write-Output "Result : $result";
        }
    }else{
        Write-Output "Sid is already part of SD"
    }
}
```

3. Démarrez la console PowerShell en tant qu'administrateur.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Chargez le fichier à l'aide de la fonction dot-source à partir du fichier `GrantStartStopPerm.ps1` .
   Par exemple : `C :\Users\mid_account\Desktop> . .\GrantStartStopPerm.ps1`
5. Exécuter la fonction source PowerShell avec le compte non-administrateur et le nom du service comme entrée.
   Par exemple :

```
GrantStartStopPerm mid_account snc_mid_test
Output line expection in success :
Result : [SC] SetServiceObjectSecurity SUCCESS
```

6. Ajoutez le nom du compte non-administrateur au paramètre *`mid.windows_host.file_permissions.allow_list`* du serveur MID dans le fichier `de config.xml` de l'hôte du serveur MID.
   Cette étape ajoute le compte non-administrateur à la liste d'autorisation. Reportez-vous à la section Paramètres du serveur MID pour plus d'informations et pour obtenir des instructions sur *`mid.windows_host.file_permissions.allow_list`* l'ajout d'un paramètre au fichier `config.xml` .
7. Redémarrez le serveur MID.
   Les nouvelles règles d'application des autorisations de fichier entrent en vigueur au démarrage du Serveur MID.
8. Commutez le Serveur MID vers le compte de service non-administrateur.
9. Redémarrez le serveur MID.

Que faire ensuite

Pour plus d'informations sur la gestion de la liste d'autorisation et l'application des autorisations de fichiers, reportez-vous à la section Application des autorisations de fichier pour les MID Servers Windows.

Désinstaller un Serveur MID Windows après une installation manuelle

Le Serveur MID fonctionne en tant que service autonome. Vous pouvez supprimer un service de serveur MID autonome pour prendre en charge des tâches telles que le redéploiement du serveur MID vers un autre ordinateur hôte ou la modification du nom unique d'un serveur MID lors du déploiement de plusieurs serveurs MID.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Cette procédure s'adresse uniquement aux utilisateurs qui installent le serveur MID à l'aide du fichier ZIP.

Procédure

1. Arrêtez le service Serveur MID en cours d'exécution à l'aide de l'une des procédures suivantes :
   - **Ligne de commande Windows** : à partir du répertoire de base (`agent`) du MID Server, exécutez `stop.bat`.
   - **Console des services Windows** : dans la console des services Windows, cliquez avec le bouton droit sur le *`nom du serveur MID`***ServiceNow**, puis sélectionnez **arrêter**.
2. À partir d'une invite de commandes, accédez au répertoire `\agent\bin du` répertoire d'installation du MID Server et double-cliquez sur le fichier `UninstallMID-NT.bat` .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Validez le serveur MID pour le préparer à l'utilisation.

Configurer un Serveur MID sous Windows pour utiliser un environnement JRE existant

Vous pouvez choisir d'utiliser un JRE existant pour votre MID Server plutôt que l'OpenJDK fourni avec le programme d'installation du MID Server.

Avant de commencer

Assurez-vous que votre version JRE est prise en charge. Voir Configuration requise pour le Serveur MID pour plus de détails.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En choisissant d'utiliser votre propre environnement JRE, vous êtes responsable de sa mise à niveau si nécessaire. Pour connaître la procédure détaillée et les mises en garde concernant la modification de l'ERM, voir KB0778272 .

Procédure

1. Accédez à ce fichier dans le répertoire d'installation du Serveur MID :
   `agent/conf/wrapper-override.conf`
2. Pour spécifier l'exécutable Java existant que vous souhaitez utiliser, ajoutez cette ligne au fichier :
   `wrapper.java.command={`your_java_executable`}`

   Pour plus d'informations, consultez la documentation sur les propriétés de la couche de service Java.
3. Enregistrez le fichier.

Valider le serveur MID

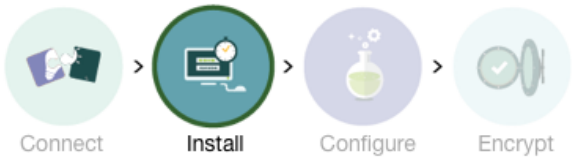
Vous devez valider manuellement le serveur MID après son installation pour lui permettre d'exécuter des tâches d'automatisation. Vous pouvez invalider un serveur MID que vous soupçonnez d'avoir été compromis pour l'empêcher d'accéder aux informations d'identification d'automatisation dans l'instance ou d'exécuter des sondes ECC sortantes.

Avant de commencer

Rôle requis : agent_admin, admin

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Assurez-vous que la version du Serveur MID est compatible avec l'instance.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La validation limite l'accès aux informations d'identification d'automatisation aux serveurs MID de confiance uniquement.

Lorsque vous validez un MID Server, vous spécifiez les options qu'il peut utiliser, les applications qui l'utilisent et les plages IP qu'il est autorisé à explorer. Vous serez invité à définir les critères de sélection initiaux lorsque vous validerez les serveurs MID qui n'ont pas encore d'options, d'applications ou de plages d'adresses IP déjà configurées. Vous n'avez pas besoin de définir les critères de sélection initiaux pour valider réellement le serveur MID. Consultez Sélection de Serveur MID pour plus d'informations sur les options, les applications et les plages IP.

Remarque : Lorsque vous effectuez une mise à niveau, les MID Servers déjà configurés dans votre instance sont automatiquement validés. Cela empêche l'interruption des tâches d'automatisation que les MID Servers peuvent effectuer. Consultez Mises à niveau de Serveur MID pour plus d'informations.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Serveur MID** > **Serveurs**.
2. Ouvrez le nouveau Serveur MID que vous avez créé à partir de la liste des Serveurs MID.
3. Sous **Liens connexes** , cliquez sur **Valider**.
   La fenêtre Définir les critères de sélection initiaux s'affiche si les listes connexes Applications prises en charge, Plages IP ou Options ne contiennent aucun enregistrement.
4. Dans la fenêtre Définir les critères de sélection initiaux, utilisez les commutateurs permettant d'activer ou de désactiver les critères de sélection pour ce serveur MID :
   - **Autoriser TOUTES les options** : autorisez toutes les options d'Orchestration et de Gestion des événements à utiliser ce MID Server.

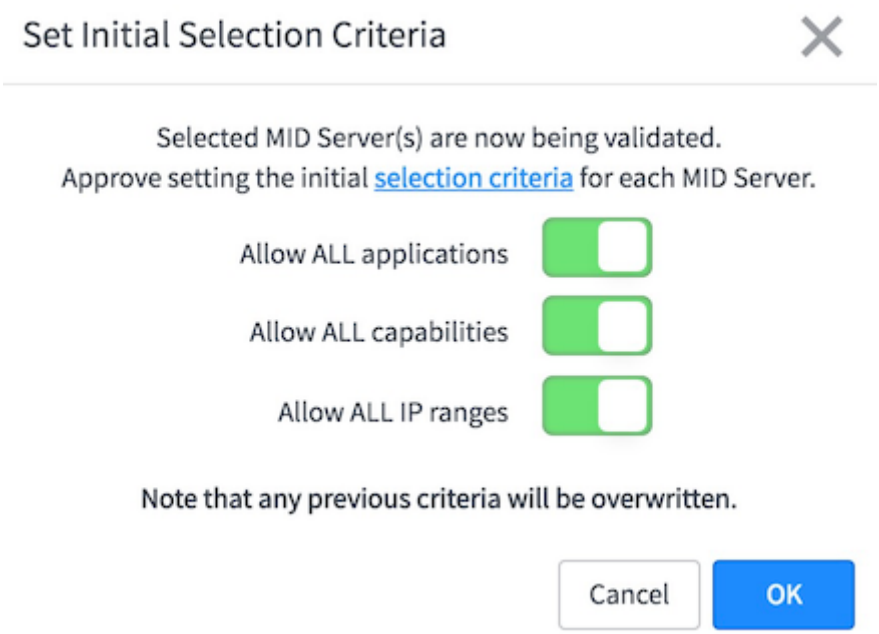
     Remarque : L'agrégation et la RCA des alertes de Mappage des services et de Gestion des événements, qui utilisaient des options dans les versions précédentes, s'appuient sur l'application pour la sélection du serveur MID.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Autoriser TOUTES les applications** : autorisez toutes les applications qui utilisent des serveurs MID à utiliser ce serveur MID.
- **Autoriser TOUTES les plages IP** : rendez toutes les plages IP valides pour ce MID Server, ce qui signifie qu'il peut cibler n'importe quelle adresse IP.

Définition des critères de sélection initiaux



Si vous cliquez sur **Annuler**, la validation se poursuit, mais aucune des options, applications ou plages IP n'est ajoutée.

5. Cliquez sur **OK**.

   Le champ **Validé** du tableau de bord est défini sur **En cours de validation**, puis sur **Oui** une fois la validation terminée.

6. Pour invalider un Serveur MID, ouvrez l'enregistrement du Serveur MID que vous soupçonnez d'avoir un problème de sécurité.
7. Sous **Liens connexes**, cliquez sur **Invalider**.
   L'invalidation d'un serveur MID l'oblige à effacer sa mémoire et à redémarrer. Le serveur MID génère une nouvelle paire de clés au redémarrage.

Que faire ensuite

Testez la connectivité réseau pour vous assurer que le serveur MID peut se mettre à niveau automatiquement.

Information associée

Renouvellement de saisie clé pour un serveur MID

Tester la connectivité du serveur MID

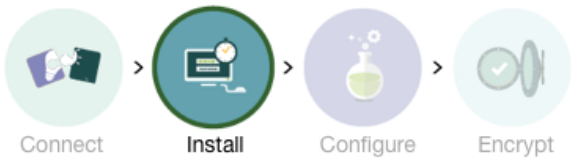
Confirmez que l'hôte du Serveur MID est en mesure de communiquer avec l'instance. Résolvez tous les problèmes de connectivité réseau tels que les conflits avec les pare-feu, les listes de contrôle d'accès et les erreurs d'acheminement. Une communication réussie est nécessaire pour les mises à niveau automatiques.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur



1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'ordinateur qui héberge le Serveur MID doit être en mesure d'accéder à l'une de ces URL pour effectuer automatiquement la mise à niveau :

- HTTPS : `https://install.service-now.com sur le port HTTPS par défaut (443)`
- HTTP : `http://install.service-now.com sur le port HTTPS par défaut (80)`

Procédure

1. Utilisez PING pour tester la connectivité avec l'hôte sur le réseau (ping<host IP>).
2. Si aucune réponse ping n'est renvoyée, utilisez TRACEROUTE pour voir où le trafic peut être arrêté (traceroute<host>).
3. Utilisez TELNET pour vous connecter à l'un des ports TCP (telnet<host> <port>).
4. Utilisez un outil d'analyse SNMP pour déterminer si un périphérique réseau potentiel est réactif.
5. Résolvez les problèmes les plus probables liés à la connectivité réseau :
   - *Routage:* Vérifiez que l'hôte du Serveur MID dispose d'un accès réseau aux plages IP que vous tentez de détecter.
   - *Pare-feu :* Confirmez l'accès aux pare-feu physiques qui protègent un vaste environnement tel que le centre de données. Confirmez l'accès à tous les pare-feu logiques qui protègent un ordinateur individuel. Les communications MID Server sont initiées à l'intérieur du pare-feu et ne nécessitent donc pas de règles de pare-feu spéciales ou de VPN.
   - *Listes de contrôle d'accès (ACL) :* Confirmez que les ACL contiennent les adresses IP basées sur les périphériques réseau SNMP qui autorise la communication avec une cible particulière.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- *Résolvez tous les problèmes avec vos équipes réseau pour mieux comprendre votre topologie.* Déployez des MID Servers supplémentaires si nécessaire pour assurer la sécurité de votre réseau. Configurez l'accès aux composants réseau à partir de votre hôte de Serveur MID existant.

6. Vérifiez que le service MID Server est en cours d'exécution sur l'hôte :
   - *Windows* : dans la console des services Windows, localisez **ServiceNow [nom du serveur MID]** et vérifiez que chaque serveur MID a la valeur **État démarré** .
   - *Linux* : assurez-vous que le `agent0.log.0.lck` s'affiche dans le `dossier /nom du serveur MID de ServiceNow]/agent .`
7. Après chaque redémarrage du Serveur MID, ouvrez le `agent0.log.0` et répondez à tous les messages d'erreur.
8. À partir de l'instance ServiceNow , accédez à **Serveur MID** > **Serveurs**.
9. Examinez et vérifiez que tous les serveurs MID connectés à l'instance sont répertoriés.
10. Vérifiez que **l'état** des MID Server est **en hausse** .

Que faire ensuite

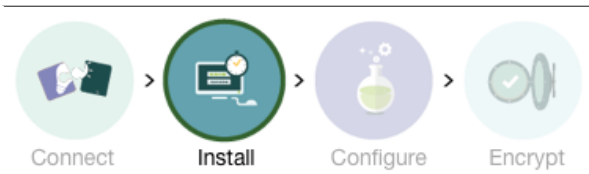
Ceci met fin à l'installation d'un seul MID Server. Si nécessaire, continuez à déployer plusieurs MID Servers à partir d'un seul hôte de votre réseau. Sinon, commencez à configurer votre serveur MID.

Installer plusieurs serveurs MID sur un seul système

Installez plusieurs serveurs MID sur le même ordinateur hôte. Plusieurs MID Servers peuvent se soutenir mutuellement avec l'équilibrage de charge, ainsi qu'utiliser Séparation de domaine. Le nombre de MID Server requis est déterminé par des facteurs tels que les politiques réseau, les contraintes de sécurité et la fiabilité de l'ordinateur hôte.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, mid_server



1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez installer plusieurs serveurs MID sur un Linux hôte ou Windows sur un ordinateur virtuel. L'installation de plusieurs MID Server peut impliquer d'autres étapes de configuration en fonction de votre configuration réseau.

Important : Un seul service de Serveur MID peut être un démon sur un hôte Linux. Il s'agit d'une limitation du service d'emballage Tanuki.

Procédure

1. Connectez-vous au système hôte ou à l'ordinateur virtuel sur lequel vous souhaitez installer plusieurs MID Server.
2. Créez un répertoire pour chaque serveur MID au niveau supérieur du lecteur.

   Assurez-vous de créer un nom unique et descriptif pour chaque Serveur MID, par exemple MIDServer_SMS_Int ou MIDServer_Disc1.

3. Extrayez le fichier d'archive du Serveur MID téléchargé dans chaque répertoire du Serveur MID.
   À la fin de l'extraction, il doit y avoir un chemin d'accès de répertoire similaire à ce qui suit pour chaque MID Server : `ServiceNow<Nom du serveur MID>\agent`.
4. Pour chaque Serveur MID, exécutez le programme d'installation approprié au système d'exploitation de l'hôte.

   Programmes d'installation de Serveur MID

Système d'exploitation	Chemin du programme d'installation
Windows	`/agent/start.bat`
Linux	`/agent/installer.sh`

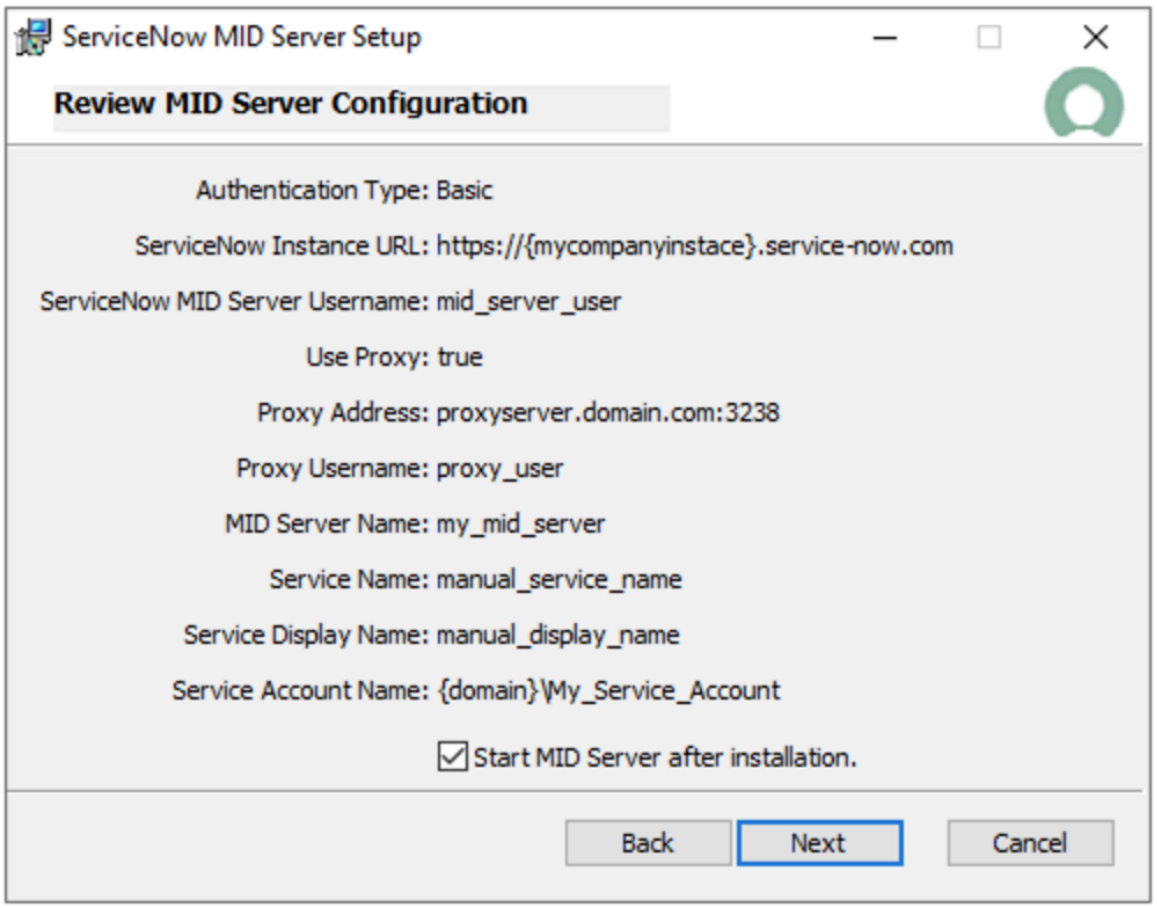
5. Utilisez le programme d'installation pour entrer les informations suivantes.
   - URL vers votre instance
   - Informations d'identification de l'utilisateur pour exécuter le Serveur MID
   - Détails de la connexion au serveur proxy
   - Nom du serveur MID
   - Nom de la couche du service MID Server et nom d'affichage (systèmes Windows uniquement)

   Remarque : L'utilisateur du Serveur MID doit avoir le rôle mid_server.

6. Dans le programme d'installation, cliquez sur **Démarrer Serveur MID**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



L'hôte local démarre le MID Server.

7. Cliquez sur **la page de liste des MID Servers**.
   Le programme d'installation ouvre la liste du Serveur MID à partir de votre instance.
8. Sélectionnez le nom du serveur MID dans la liste.

   Remarque : L'établissement d'une connexion avec votre instance par le Serveur MID peut prendre quelques secondes.

   Le système affiche l'enregistrement du MID Server.
9. Dans **Liens connexes**, cliquez sur **Valider**.
   Le message Serveur MID **validé** devient **Oui**.

Que faire ensuite

Toutes les procédures d'installation du MID Server sont terminées. Procédez à la configuration de votre Serveur MID.

Déploiements multiples de MID Server

Selon la façon dont vous utilisez le serveur MID (pour une intégration externe, Découverte, Mappage des servicesou Orchestration) et la charge qui lui est imposée, il peut s'avérer nécessaire de déployer plusieurs serveurs MID dans votre réseau.

Les facteurs déterminant le nombre de MID Servers dont votre réseau aura besoin pour prendre en charge les applications externes qui s'intègrent ServiceNow sont les suivants :

- Les contraintes de sécurité de votre réseau.
- Vos stratégies réseau.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Quantité de trafic entre ServiceNow et les intégrations.
- La fiabilité des machines MID Server

Politiques et sécurité réseau

Les politiques de sécurité de votre réseau (pare-feu entre les segments du réseau, par exemple) peuvent rendre impossible la communication directe entre votre instance et la source de données d'une intégration (JDBC, LDAP, etc.). Pour récupérer les données de l'instance, vous pouvez installer un serveur MID qui a accès à la fois à la source de données et à l'instance.

Ces stratégies réseau peuvent déterminer si vous devez installer plusieurs MID Server dans votre environnement :

- **Listes de contrôle d'accès (ACL)** : si votre politique de sécurité contrôle l'accès aux périphériques réseau (par exemple, les commutateurs et routeurs) à l'aide d'une ACL, il peut être nécessaire d'installer un ou plusieurs MID Servers sur une machine du réseau qui se trouve déjà sur l'ACL.
- **DMZ** : votre stratégie réseau peut vous obliger à installer un ou plusieurs MID Servers dans votre DMZ pour sonder les périphériques qui s'y trouvent. Ceci est courant dans les réseaux qui régulent étroitement les ports ouverts sur le pare-feu intérieur.
- **Types de sondes** : si vous effectuez des sondes sur différents systèmes d'exploitation, votre stratégie réseau peut exiger un serveur MID distinct pour chaque type de sonde (par exemple, un serveur MID pour Windows les sondes WMI et un autre pour les sondes SSH sur UNIX).

Équilibrage

Déployez plusieurs MID Server lorsque la capacité est un problème, comme lorsqu'il Découverte faut collecter rapidement des informations sur des milliers d'éléments de configuration. Dans un environnement de volume élevé, il peut être nécessaire de déployer plusieurs MID Servers en tant qu'équilibreurs de charge pour certaines transactions. Par exemple, les transferts de données JDBC peuvent immobiliser les ressources d'un MID Server, ce qui le rend incapable de répondre à d'autres demandes. Les opérations suivantes entre une intégration peuvent nécessiter des MID Servers séparés dans un réseau occupé :

- Exportations de fichiers
- Scripts en cours d'exécution
- Sources de données JDBC
- Lecture de fichiers

Modèle de haute disponibilité

Évitez d'installer des serveurs MID pour des intégrations critiques sur un ordinateur susceptible de subir un type de panne planifiée ou une panne causée par des processus surchargés. Si cela est nécessaire pour des raisons de fiabilité, envisagez de déployer ces types de MID Servers sur des machines dédiées pour une fiabilité élevée

Remarque : Ne pas intégrer à une application externe sur un MID Server mis en service ou ServiceNow Découverte Orchestration.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

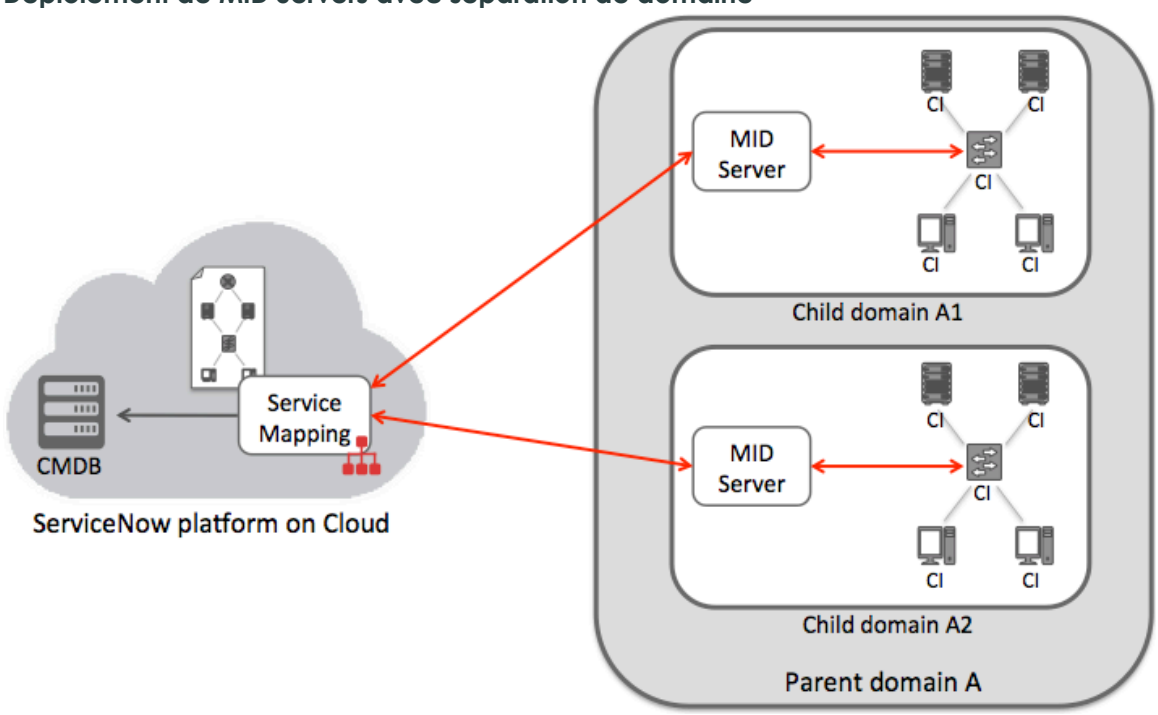
Réseau étendu (WAN)

Lorsque vous déterminez où déployer des MID Servers dans un WAN, tenez compte de la bande passante disponible entre vos réseaux locaux. Dans la plupart des cas, installez un serveur MID sur chaque LAN pour sonder les appareils localement, plutôt que de déployer des serveurs MID qui doivent sonder les appareils sur des connexions WAN lentes. Une alternative à ce type de déploiement consiste à installer des MID Servers qui sondent d'autres réseaux locaux via des connexions VPN qui tirent parti de connexions Internet rapides. Si la bande passante de vos connexions WAN est comparable à celle de votre connexion Internet, l'exécution de sondes MID Server sur des connexions WAN n'a aucun impact sur les performances.

Séparation de domaine

Dans les déploiements où Séparation de domaine est activée et où les domaines sont configurés pour former une hiérarchie, placez les MID Servers au niveau de domaine le plus bas.

Déploiement de MID Servers avec séparation de domaine



Utiliser la configuration guidée du serveur MID

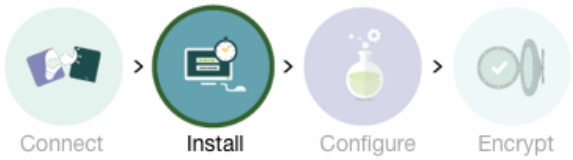
La configuration guidée du serveur MID fournit une séquence de tâches qui vous aident à installer un serveur MID avec le compte d'utilisateur approprié et à valider le serveur MID. Si vous configurez un MID Server pour la première fois, il s'agit d'un bon moyen d'en installer un rapidement dans votre environnement.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous êtes guidé à travers une série d'activités de configuration qui créent un Serveur MID complet Un indicateur de progression sur chaque écran vous permet de suivre votre progression sur chaque tâche.
Chaque activité de configuration fournit les ressources suivantes pour vous aider :

- Aide contextuelle incorporée.
- Liens vers une documentation complète sur le site de la documentation produit ServiceNow.

Important : Vous devez terminer la configuration du serveur MID avant de pouvoir lancer toute autre configuration guidée de Gestion des opérations IT.

Procédure

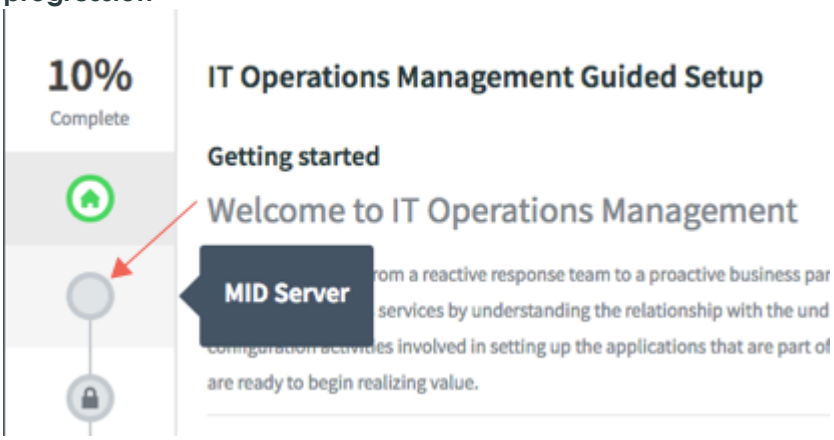
1. Accédez à la **Tout** > **Configuration guidée** > **Configuration ITOM guidée**.
   L'écran d'accueil Configuration guidée de Gestion des opérations IT s'affiche.
2. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Si aucune des tâches d'installation et de configuration du Serveur MID n'est terminée, cliquez sur **Démarrer**.
   - Si vous avez terminé l'une des tâches d'installation et de configuration du Serveur MID, cliquez sur **Continuer** pour revenir à la liste des tâches.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

◦ Sélectionnez l'icône Serveur MID dans la barre de progression sur le côté gauche de l'écran de catégorie pour afficher le volet de catégorie de Serveur MID à tout moment.

Poursuite de la configuration guidée du Serveur MID à partir de la barre de progression

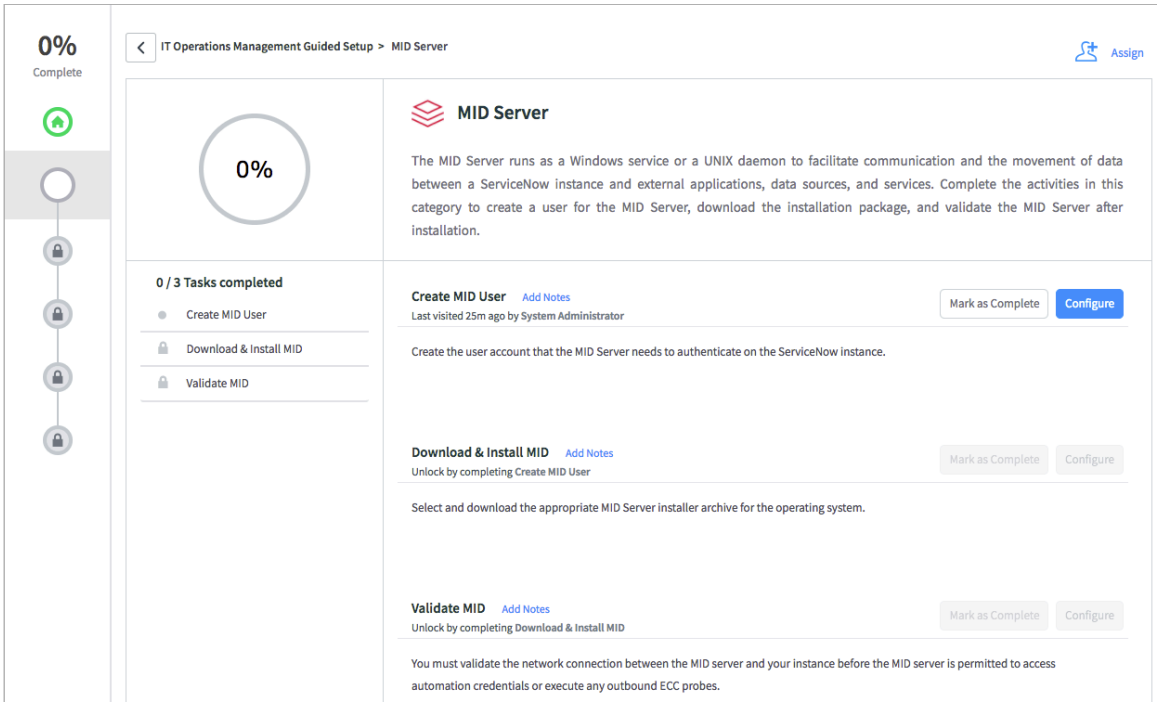


3. Cliquez sur **Continuer**.
L'écran de catégorie Configuration guidée de Gestion des opérations IT s'affiche. Les contrôles de démarrage des tâches de Serveur MID sont en haut de la liste. Ces tâches doivent être terminées avant de pouvoir configurer les autres applications qui reposent sur le serveur MID.

4. Dans le volet Serveur MID, cliquez sur **Get Started**.
La liste des tâches de Serveur MID s'affiche avec une description de chaque tâche.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



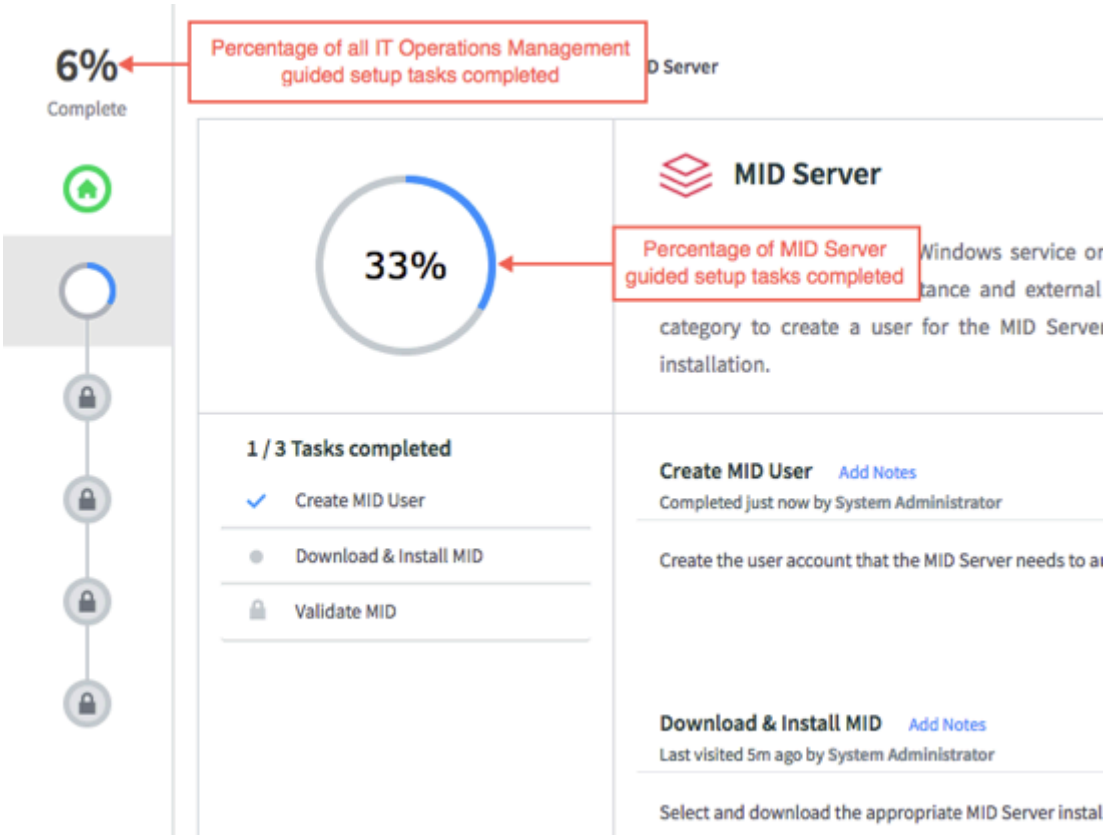
5. Cliquez sur **Configurer** pour créer l'utilisateur de Serveur MID et suivez les instructions du volet d'aide qui s'affiche sur le côté droit de l'écran.

> **Important :** Si vous avez configuré les serveurs MID manuellement avant de démarrer la configuration guidée, sélectionnez parmi ces informations pour terminer chaque tâche spécifique.

6. Une fois que vous avez fourni les informations demandées pour l'utilisateur du Serveur MID, cliquez sur **Soumettre**, puis sur **Marquer comme terminé** en bas du panneau d'aide.
La vue revient à la liste des tâches. Notez que l'indicateur de progression circulaire pour la catégorie indique que 33 % de la configuration du serveur MID est terminée. L'indicateur de progression sur le côté gauche de l'écran indique le pourcentage d'achèvement de toutes les tâches Gestion des opérations IT.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



7. Cliquez sur **Configurer** pour la tâche suivante, **Télécharger et installer le MID.**

Java 11.0.17 est fourni avec le package d'installation Serveur MID et est installé sur l'hôte pour tous les nouveaux Serveurs MIDfichiers . Le programme d'installation configure automatiquement Java 11.0.17 pour qu'il s'exécute dans votre environnement. Aucune configuration supplémentaire n'est requise. Cette version prend en charge à la fois 64 bits Windows Serveurs MID et 64 bits Linux Serveurs MID. Ils Serveur MID nécessitent au minimum la version 11.0.8 de JRE et la version recommandée 11.0.17. Si vous utilisez une version antérieure à la version 11.0.8, vous pouvez rencontrer des problèmes liés au chiffrement.

8. Validez votre nouveau Serveur MID.

Que faire ensuite

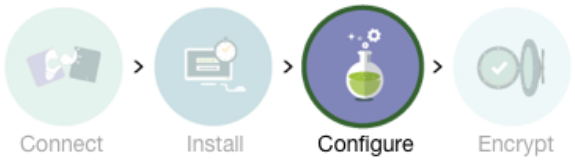
Si nécessaire, déployez plusieurs MID Servers à partir d'un seul hôte de votre réseau. Sinon, procédez à la configuration de votre Serveur MID.

Configuration des MID Servers

Après l'installation et la validation de vos serveurs MID, assurez-vous qu'ils ont accès à des ressources système suffisantes, qu'ils sondent les cibles appropriées et qu'ils communiquent avec l'instance comme prévu. Configurez les critères de sélection des serveurs MID, créez des grappes pour la protection contre le basculement et configurez des serveurs MID dans différents domaines pour protéger les données.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Certaines de ces procédures de configuration s'appuient sur des données trouvées dans la page d'accueil des références du Serveur MID. Consultez cette page pour obtenir des liens vers les paramètres, les propriétés et les commandes privilégiées dont vous avez besoin pour affiner le comportement de vos MID Servers. Vous pouvez appliquer des contrôles à des MID Servers individuels ou à tous les MID Servers de votre environnement. N'oubliez pas de redémarrer le serveur MID après tout changement de configuration pour que ces changements prennent effet.

Sélection de Serveur MID

Les serveurs MID sont sélectionnés pour être utilisés en fonction de trois critères : applications, adresse ou plage IP et options. Vous pouvez désigner des applications spécifiques pour un MID Server donné, telles que Détection ou Orchestration. Vous pouvez spécifier une adresse IP ou une plage dans laquelle un serveur MID est autorisé à travailler. Certaines applications nécessitent des options spécifiques et sont donc limitées aux MID Servers dotés de ces fonctionnalités.

Sélection de Serveur MID

Configurez la façon dont votre instance sélectionne un Serveur MID en fonction de l'application, des plages d'adresses IP, de l'aptitude du réseau ou du comportement.

Options de Serveur MID

Créez des options qui définissent les fonctions spécifiques d'un serveur MID dans une plage d'adresses IP.

Affectation automatique de plages d'adresses IP de serveur MID

Configurez le système pour affecter automatiquement un Serveur MID qualifié à un sous-réseau en fonction de la plage d'adresses IP de ce sous-réseau.

Mapper une adresse IP à un nom DNS

Mappez les noms DNS du serveur hôte aux adresses IP si votre serveur MID gère des ressources dans des plages IP définies.

Configurer le Serveur MID en tant qu'hôte de confiance WinRM

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajoutez des serveurs, qui font partie de WinRM, en tant qu'hôtes de confiance sur tous les serveurs MID que Détection ou Mappage des services utilisent pour la détection.

Application des autorisations de fichier pour les MID Servers Windows

Pour améliorer la sécurité, les serveurs MID Windows appliquent des restrictions d'autorisation de fichier Windows. Cela empêchera les comptes compromis d'accéder à des fichiers non autorisés en restreignant leurs autorisations au minimum nécessaire à leur rôle.

Grappes de Serveur MID

Les clusters de serveurs MID sont des groupes de serveurs MID qui se fournissent mutuellement une assistance sous la forme d'un équilibrage de charge et d'une protection contre le basculement. Le travail envoyé à un serveur MID appartenant à une grappe est automatiquement équilibré entre tous les serveurs MID de cette grappe. Les MID Servers d'une grappe de basculement ont chacun un ordre configuré que la plateforme utilise pour déterminer le MID Server à utiliser ensuite en cas de défaillance.

Créer une grappe de Serveur MID

Créez une grappe de Serveur MID pour l'équilibrage de charge et la protection contre le basculement.

Définir l'utilisation des threads

Définissez le nombre de threads que votre serveur MID utilise pour la vitesse de serveur MID souhaitée, en fonction des capacités matérielles et des applications concurrentes en cours d'exécution sur l'hôte.

Séparation de domaine

Séparation de domaine sépare les serveurs MID en fonction des enregistrements auxquels ils peuvent accéder. Les informations d'identification configurées dans le fichier de config.xml d'un Serveur MID déterminent les enregistrements que Serveur MID peut lire, mettre à jour ou créer. Vous pouvez spécifier des enregistrements de stratégie de Serveur MID que seuls les serveurs MID du même domaine peuvent utiliser.

Séparation de domaine Serveur MID

Configurez vos serveurs MID dans différents domaines pour restreindre les enregistrements et les informations d'identification auxquels un serveur MID peut accéder.

Synchroniser un fichier JAR avec des MID Servers

Chargez un fichier JAR dans une instance et synchronisez-le avec tous les serveurs MID connectés à cette instance. Utilisez la synchronisation de fichiers JAR pour créer des politiques que seul un serveur MID du même domaine peut utiliser.

Serveurs MID utilisés pour la détection sans informations d'identification

Les serveurs MID utilisés pour la détection sans informations d'identification nécessitent une configuration spéciale pour exécuter les commandes Network Mapper (Nmap) sur les ordinateurs cibles.

Installer et désinstaller Nmap sur un serveur MID

Vous devez installer Nmap sur chaque MID Server s'exécutant sur un hôte Windows. Lorsqu'ils disposent de l'aptitude appropriée, ces MID Servers peuvent découvrir des informations de base sur les CI dans votre réseau en cas d'échec de l'authentification normale.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Extensions du Serveur MID

Collecteur d'événements vCenter

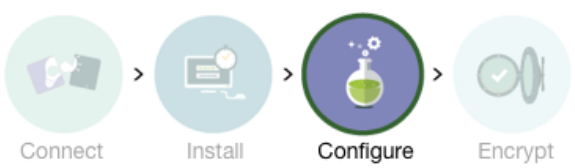
Le collecteur d'événements vCenter écoute les événements liés à vCenter et met à jour la CMDB en conséquence. Le collecteur d'événements permet de mettre à jour la CMDB en modifiant les ordinateurs virtuels, en plus des mises à jour détectées par Discovery. Un changement apporté à un ordinateur virtuel est envoyé en tant qu'événement du serveur vCenter au collecteur d'événements vCenter. Lorsqu'un événement est reçu, la CMDB est mise à jour en conséquence. La détection vCenter n'a pas besoin d'être entièrement réexécutée. Pour certains événements, tels que les événements de mise sous tension et de mise hors tension, Discovery n'a pas besoin de s'exécuter à nouveau. Pour la plupart des événements, Discovery s'exécute uniquement sur la ressource vCenter nécessaire.

Extension du collecteur des interruptions SNMP

Le collecteur des interruptions SNMP est une extension du Serveur MID qui écoute les interruptions SNMP à partir des périphériques de votre réseau. À la réception d'une interruption, le serveur MID l'envoie à l'instance pour traitement ultérieur par Gestion des événements. Si la gestion des événements n'est pas active, les interruptions ne sont pas traitées et sont ignorées par l'instance.

Sélection de Serveur MID

Vous pouvez configurer la sélection de Serveur MID en fonction de l'application, des plages d'adresses IP, de l'aptitude du réseau ou du comportement. Des serveurs MID spécifiques peuvent être affectés à des tâches particulières, ou le serveur MID peut être sélectionné automatiquement. Les serveurs MID peuvent utiliser Séparation de domaine pour limiter la portée des détections et de la gestion des événements.



1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Le sélecteur MID utilisé par la plupart des applications dispose de trois modes pour sélectionner un serveur MID :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Sélectionner automatiquement Serveur MID** : sélectionne parmi les serveurs MID en fonction des critères du serveur MID, qu'ils soient membres ou non d'une grappe.
- **Utiliser un Serveur MID spécifique** : la réaffectation automatique à un autre Serveur MID n'est pas prise en charge.
- **Utiliser une grappe de Serveur MID spécifique** : la réaffectation automatique à un autre Serveur MID sélectionne uniquement parmi les membres de la grappe spécifiée.

Pour Agent Client Collector, reportez-vous à Sélectionner automatiquement les Serveur MID s .

Critères de Serveur MID

Les MID Servers offrent ces types de critères qui aident une application à déterminer quel MID Server utiliser :

- **Application** : application que vous spécifiez sur le Serveur MID. Vous pouvez désigner ces applications pour un Serveur MID spécifique :
  - Découverte
  - Orchestration
  - Mappage des services
  - Gestion des événements
  - Intelligence opérationnelle
  - Gestion cloud

  Une option **d'application ALL** est également disponible. Par défaut, cette option inclut toutes les applications. Vous pouvez configurer les applications incluses dans la désignation **ALL** .
- **Adresse IP ou plage** IP : adresse IP ou plages IP dans lesquelles le serveur MID est autorisé à travailler. Vous pouvez spécifier une adresse IP ou une plage d'adresses IP dans l'application, par exemple sur un calendrier Discovery ou une activité Orchestration, et pour le serveur MID. Si l'adresse IP configurée dans l'application correspond à l'adresse IP ou se trouve dans la plage IP autorisée configurée sur le serveur MID, une correspondance est possible et ce serveur MID répond à ce critère. Pour que l'instance affecte automatiquement des plages d'adresses IP (sous-réseaux) aux MID Server disponibles, reportez-vous à la section Utilisation de l'affectation automatique de plages IP du serveur MID.
- **Options** : fonctionnalité réseau qu'une application doit utiliser, telle que l'activité Orchestration PowerShell ou Studio de workflow l'étape PowerShell . Certaines applications, telles que Cloud Management, nécessitent une fonctionnalité spécifique.

  Remarque : Discovery et Service Mapping peuvent également utiliser des comportements qui déterminent le type de sonde de port utilisé pendant la phase d'analyse de port de Discovery. Discovery et Service Mapping utilisent tous deux un comportement pour détecter Créez un comportement de détection pour les équilibreurs de charge basés sur Unix . D'autres applications n'utilisent pas de comportements. Les comportements ne sont pas utilisés pour la sélection automatique, les MID Servers par défaut ou des MID Servers spécifiques, comme décrit ci-dessous. Pour plus d'informations, consultez Comportements de détection .

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Comment une application sélectionne un serveur MID

Si vous ne spécifiez pas un Serveur MID spécifique à l'utilisation d'une application, l'application essaie d'en sélectionner un. Chaque application s'appuie sur différents critères pour sélectionner un Serveur MID approprié.

Application	Application prise en charge sur le MID Server	Plage d'adresses IP	Option
Découverte (Sélectionnez **Sélectionner automatiquement un serveur MID** dans le calendrier Discovery)	L'application **Détection** ou **TOUT** doit être spécifiée sur le Serveur MID.	La Découverte utilise des plages d'adresses IP que vous configurez dans le formulaire Calendrier de découverte pour voir si elles se trouvent dans les plages d'adresses IP que vous configurez sur le Serveur MID ou si l'option **TOUTES** les plages d'adresses IP doit être sélectionnée sur le Serveur MID.	N/A **Remarque :** Tous les comportements configurés sont ignorés.
Orchestration	**L'application Orchestration** ou **ALL** doit être spécifiée sur le MID Server.	L'adresse IP cible que vous configurez dans une activité Orchestration doit se trouver dans les plages IP que vous configurez sur le serveur MID, ou l'option **TOUT** doit être sélectionnée sur le serveur MID.	L'aptitude requise pour une activité d'orchestration doit correspondre aux options que vous configurez sur le serveur MID, ou l'aptitude du serveur MID doit être définie sur **TOUS.**
Mappage des services	L'application **Service Mapping** ou **ALL** doit être spécifiée sur le MID Server.	L'adresse IP du point de terminaison doit se trouver dans la plage IP que vous configurez sur le MID Server, ou l'option **TOUT** doit être sélectionnée sur le MID Server.	L'une des options de Mappage des services prises en charge (pour les nouvelles installations) doit être configurée sur le serveur MID, ou la fonctionnalité du serveur MID doit être définie sur **TOUS.**
Gestion des événements	L'application **Gestion des événements** ou **TOUT** doit être spécifiée sur le Serveur MID.	L'adresse IP configurée dans les instances de connecteur d'événement, par exemple Configurer la collecte	

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Application	Application prise en charge sur le MID Server	Plage d'adresses IP	Option
		d'événements à partir de HPOM, doit se trouver dans la plage IP configurée sur le serveur MID.	
Gestion cloud	N/A	N/A	L'option **Gestion cloud** ou **TOUT** doit être ajoutée.

Mode : sélectionner automatiquement Serveur MID

Lors de l'affectation initiale de la tâche à un serveur MID, ou lors du basculement d'un travail existant d'un serveur MID en panne vers un autre serveur MID, le sélecteur de MID sélectionne un ensemble de MID appropriés à partir d'un niveau d'état donné en parcourant une fois les étapes ci-dessous. Si, à une étape, il trouve au moins un serveur, toutes les étapes restantes sont ignorées.

1. MID Servers appropriés avec l'état = Up.
2. Serveur MID par défaut (s'il a été défini) avec l'état = Haut.
3. MID Servers appropriés avec l'état = Mise à niveau ou En pause.
4. Serveur MID par défaut (s'il a été défini) avec l'état = Mise à niveau ou En pause.
5. MID Servers appropriés avec l'état = Échec de mise à niveau, Drainage, Drainé, Échec de vidange ou En panne.
6. MID Server par défaut (s'il a été défini).

Toutes les étapes qui sont en dessous du niveau d'état minimal d'une demande sont ignorées. De nombreuses applications (telles que Discovery) autorisent les MID Servers actifs ou dégradés, tandis que d'autres applications n'autorisent que les MID Servers.

Mode : utiliser une grappe de Serveur MID spécifique

Lors de l'affectation initiale de la tâche à un serveur MID, ou lors du basculement d'un travail existant d'un serveur MID en panne vers un autre serveur MID, le sélecteur de MID sélectionne un ensemble de MID appropriés à partir d'un niveau d'état donné en parcourant une fois les étapes ci-dessous. Si, à une étape, il trouve au moins un serveur, toutes les étapes restantes sont ignorées.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Serveurs MID appropriés avec l'état = Up.

2. Serveurs MID appropriés avec l'état = Mise à niveau ou Pause.

3. Serveurs MID appropriés avec l'état = Échec de mise à niveau, Drainage, Drainé, Échec de vidange ou En panne.

Toutes les étapes qui sont en dessous du niveau d'état minimal d'une demande sont ignorées. De nombreuses applications (telles que Discovery) autorisent les MID Servers actifs ou dégradés, tandis que d'autres applications n'autorisent que les MID Servers.

Un MID Server est sélectionné à partir d'un ensemble de MID Servers au niveau d'état le plus élevé, comme suit en fonction du type de grappe :

- **Grappe d'équilibrage de charge** : sélectionne de façon aléatoire un serveur MID dans le niveau d'état.

- **Grappe de basculement** : sélectionne un serveur MID avec le numéro d'ordre des meilleurs enregistrements de grappe (0 = meilleur).

Mode : utiliser un serveur MID spécifique

Détection et Gestion des événements peuvent utiliser un Serveur MID que vous appelez spécifiquement.

Remarque : La sélection d'un serveur MID spécifique n'est pas identique à la spécification du serveur MID par défaut pour une application. Un MID Server spécifique est toujours utilisé. Si elle est **en panne** ou non validée, l'application n'exécute pas de commandes sur le MID Server. Un Serveur MID par défaut est un Solution de secours utilisée lorsque la sélection automatique de Serveurs MID ne trouve aucun Serveur MID éligible.

Application	Comment spécifier un Serveur MID spécifique	Critères que le MID Server par défaut doit rem
Découverte	Choisissez le serveur MID sur le calendrier de détection. **Remarque :** Vous pouvez également spécifier une grappe de MID Servers.	Si vous sélectionnez un Serveur MID sans l'application **Détection** ou **TOUT**, l'applic **Détection** est automatiquement ajoutée.
Orchestration	N/A	N/A
Mappage des services	N/A	N/A
Gestion des événements	Choisissez un ou plusieurs MID Servers sur la collection d'événements de l'instance du connecteur, telle que Configurer la collecte d'événements à partir de HPOM.	N/A
Gestion cloud	N/A	N/A

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Si un serveur MID gère des ressources dans des plages IP définies pour Orchestration, vous devez mapper le nom de domaine complet (FQDN) d'un serveur avec son adresse IP pour exécuter certaines activités, telles que les activités Exchange.

Séparation de domaine

Si vous utilisez Séparation de domaine, vous pouvez configurer les serveurs MID pour qu'ils se trouvent dans des domaines distincts. Le domaine dans lequel se trouve le serveur MID affecte la façon dont l'application sélectionne le domaine :

Découverte et Mappage des services : dans le calendrier de découverte, les MID Servers et clusters disponibles pour la sélection sont limités au même domaine que celui de l'utilisateur qui configure la planification. Cela s'applique également à l'option de sélection automatique : seuls les MID Servers dans le même domaine que l'utilisateur peuvent être automatiquement sélectionnés.

Test de sélection de Serveur MID pour Mappage des services

Si Mappage des services est actif, vous pouvez prévisualiser le serveur MID que Mappage des services utilise pour un appareil cible ou un ordinateur spécifique. Pour ce faire, accédez à **Mappage des services** > **Serveurs MID** et cliquez sur **Test de sélection MID**. Saisissez l'adresse IP ainsi qu'une application et une aptitude facultatives, puis cliquez sur **OK**. Le nom du serveur MID que Mappage des services utilisera s'affiche dans la fenêtre.

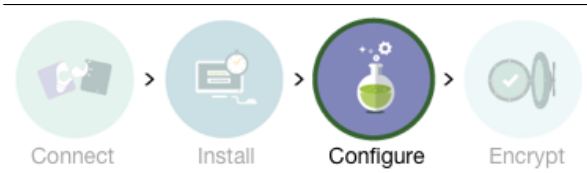
Rubriques connexes

Configurer un Serveur MID par défaut pour chaque application

Vous pouvez configurer un Serveur MID par défaut qu'une application peut utiliser si tous les autres Serveurs MID possibles ne sont pas disponibles. Vous pouvez réduire la liste des applications incluses dans la définition de ALL.

Avant de commencer

Rôle requis : agent_admin ou admin



1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les applications ne sont disponibles que lorsque leurs modules d'extension respectifs sont activés.

Le Serveur MID par défaut est utilisé lorsque les applications ne parviennent pas à trouver un Serveur MID approprié qui correspond aux critères configurés pendant la sélection automatique. Le Serveur MID par défaut pour l'application **ALL** est utilisé si le Serveur MID par défaut pour l'application spécifique n'est pas disponible. Certaines applications offrent également une propriété permettant de définir le MID Server par défaut.

Important : Si vous configurez un serveur MID pour TOUTES les plages d'adresses IP (type **Inclure**) et que vous créez également une plage d'adresses IP de type : **Exclure** pour le même serveur MID, le système ignore la plage d'adresses IP exclues pour ce serveur MID.

Le serveur MID par défaut n'a pas besoin de répondre à des critères (application, plage IP, comportement ou aptitude) pour être utilisé. La spécification d'un serveur MID par défaut est facultative et vous pouvez utiliser un serveur MID comme valeur par défaut pour plusieurs applications.

Application	Remarques supplémentaires
Découverte	La Découverte tente d'utiliser le Serveur MID par défaut lorsque le calendrier de Découverte spécifie la **sélection automatique du Serveur MID** et que Découverte ne trouve aucun Serveur MID disposant de l'application et de la plage IP correctes.
Orchestration	Orchestration tente d'utiliser le serveur MID par défaut lorsqu'il ne trouve aucun serveur MID doté des options définies dans l'activité Orchestration. Vous pouvez également spécifier un Serveur MID par défaut. La valeur de cette propriété se synchronise automatiquement avec le Serveur MID par défaut que vous sélectionnez dans l'application Orchestration.
Agrégation d'alertes et RCA	Non applicable. Le serveur MID est sélectionné s'il a l'aptitude RCA. Acheminer vers le MID droit par domaine.
Mappage des services	S'il n'y a pas de MID Server avec l'application, l'aptitude ou la plage IP correspondante, Mappage des services utilise le MID Server par défaut.
Gestion des événements	Vous pouvez spécifier un serveur MID par défaut pour la gestion des événements à l'aide de la propriété système mid.server.connector_default. Gestion des événements n'utilise pas le serveur MID par défaut dans l'enregistrement de l'application.
Gestion cloud	N/A

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Serveur MID** > **Applications**.
   La liste des applications installées qui peuvent utiliser les MID Servers s'affiche.
2. Cliquez sur le nom d'une application installée.
3. Sélectionnez un Serveur MID dans la liste du champ **Serveur MID par défaut** .

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Pour sélectionner des MID Servers supplémentaires pour cette application, cliquez sur **Edit (Modifier**) dans la liste connexe **des MID Servers** et sélectionnez les autres MID Servers que cette application est autorisée à utiliser.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

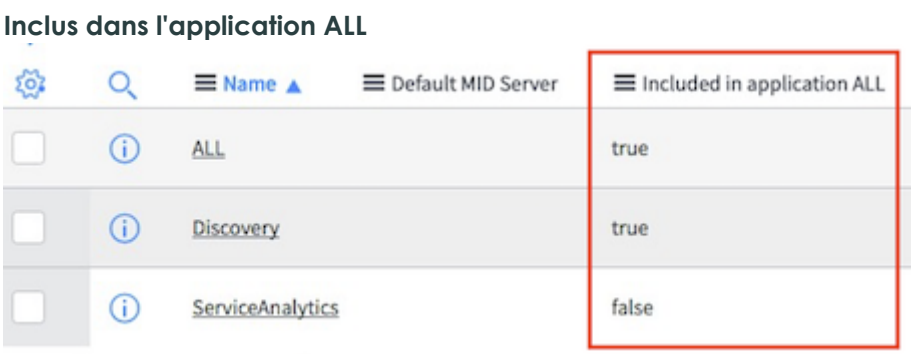
Sélectionner les applications à inclure dans la définition de ALL pour un MID Server

Vous pouvez réduire la liste des applications incluses dans la définition de ALL.

Avant de commencer
Rôle requis : agent_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez spécifier l'application ALL pour un MID Server, ce qui signifie que le MID Server est autorisé à fonctionner avec toutes les applications qui nécessitent des MID Servers, telles que Découverte, Event Management, Mappage des services, etc. Mais vous ne souhaitez peut-être pas que toutes les applications soient incluses dans la définition de ALL. Par exemple, vous pouvez exclure Mappage des services de la définition TOUT si vous disposez déjà d'un serveur MID dédié pour travailler avec Mappage des services.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Serveur MID** > **Applications**.
   La liste des applications installées qui peuvent utiliser des MID Servers s'affiche.
2. Si vous ne voyez pas la colonne **Inclus dans l'application TOUT** , vous pouvez personnaliser la liste et l'ajouter.



3. Pour chaque application, double-cliquez sur la valeur dans la colonne **Inclus dans l'application TOUT** .
4. Remplacez la valeur par **true** (à inclure) ou **false** (à exclure).

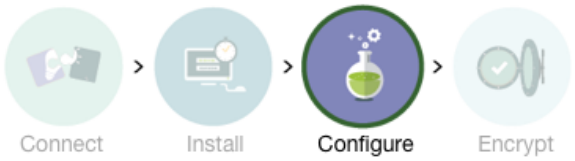
Configurer une plage d'adresses IP pour le MID Server

Vous pouvez configurer manuellement une plage d'adresses IP pour que le serveur MID l'explore.

Avant de commencer
Rôle requis : agent_admin ou admin

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les applications, telles que Détection et Orchestration, peuvent spécifier une plage d'adresses IP ou l'adresse IP spécifique d'une cible. Lorsque l'application recherche un serveur MID à utiliser pendant la sélection automatique, elle choisit un serveur MID dont la plage d'adresses IP inclut la plage de l'application ou une adresse IP spécifique. Les applications utilisent également d'autres critères, tels que l'application ou l'aptitude prise en charge du Serveur MID. Consultez Sélection de Serveur MID pour plus d'informations.

Remarque : Il s'agit d'une procédure de configuration manuelle. Pour savoir comment le système peut affecter automatiquement des plages d'adresses IP à des MID Server sélectionnés, reportez-vous à la section Utilisation de l'affectation automatique de plages IP du serveur MID.

Ces applications utilisent les plages IP comme suit :

- **Orchestration** : utilisez l'adresse IP de la machine cible (ainsi que l'aptitude) pour sélectionner le serveur MID approprié pour les activités d'Orchestration. Reportez-vous à la procédure décrite dans cette rubrique pour configurer l'adresse IP.
- **Mappage des services** : sélectionnez le serveur MID dont la plage d'adresses IP correspond à l'adresse IP dans la demande de détection. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Configuration du serveur MID pour Service Mapping .
- **Détection** : peut sélectionner une plage d'adresses IP à l'aide des mêmes critères que Mappage des services. La découverte peut également utiliser une plage IP rapide que vous spécifiez dans le calendrier de découverte.

Conseil : Vous pouvez également utiliser la plage **ALL** IP, qui permet d'utiliser le MID Server avec n'importe quelle plage d'adresses IP spécifiée par une application. Cela permet uniquement au serveur MID d'accéder aux plages IP, cela ne signifie pas que le serveur MID peut réellement atteindre toutes les plages IP. Pour fonctionner avec une application, le MID Server doit avoir accès aux plages IP dont l'application a besoin.

Les plages d'adresses IP valides peuvent être les suivantes :

Adresse IP au format décimal ou hexadécimal en pointillés. Le format hexadécimal peut être explicitement précédé de 0x, ce n'est pas obligatoire. Voici des exemples :

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- 10.11.144.155
- 0x0A0B909B
- 0A0B909B

Plage d'adresses IP au format décimal ou hexadécimal en pointillés. Voici des exemples :

- 10.11.144.150-10.11.144.160
- 0x0A0B9096 0x0A0B90A0
- 10.11.144.150-0x0A0B90A0

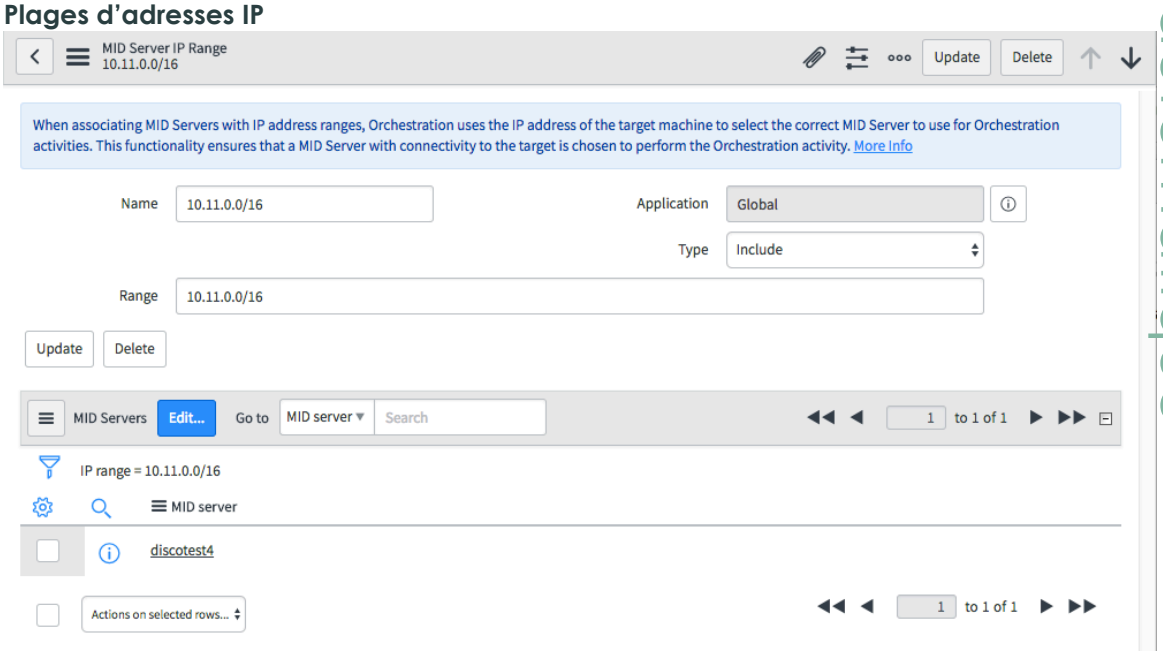
Adresse de réseau IP dont le masque de réseau est spécifié après une barre oblique (/) en notation régulière (0-32 inclus) ou en notation d'adresse IP. Voici des exemples :

- 10.11.144.0/24 10.11.144.0/255.255.255.0
- 10.11.144.0/0xFFFFFF00
- 0x0A0B9000/24
- 0x0A0B9000/0xFFFFFF00

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Serveur MID** > **Plages IP**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez le formulaire en utilisant les champs de la table.

Plages d'adresses IP



Champ	Description
Nom	Saisissez un nom descriptif.
Application	Périmètre de l'application pour cette plage IP. La valeur par défaut est **Global**.
Type	Sélectionnez le type de plage :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	◦ **Include (inclure)** : inclut la plage IP spécifiée. ◦ **Exclure** : exclut la plage d'adresses IP. **Remarque :** Si un Serveur MID est configuré pour **TOUTES les** applications, le système ignore toutes les adresses IP configurées pour l'exclusion. Si votre objectif est de configurer des serveurs MID par défaut pour des applications distinctes dans votre système, reportez-vous à la section Configurer un Serveur MID par défaut pour chaque application.
Plage	Entrez la plage dans un format valide.
Liste connexe	
Serveurs MID	MID Server qui peuvent utiliser cette plage d'adresses IP.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Important : Les plages IP affectées manuellement avant d'utiliser l'affectation automatique dans le démarrage rapide de découverte sont affectées comme suit :

- les plages IP individuelles sont conservées et ajoutées aux plages affectées automatiquement par le système pour le Serveur MID désigné.
- Si le serveur MID a été configuré avec la sélection de **plages TOUTES** , la fonction d'affectation automatique remplace cette désignation avec les plages qu'elle trouve.

Que faire ensuite

Ouvrez l'enregistrement de plage **TOUTES** les adresses IP et configurez les MID Servers que vous souhaitez utiliser avec n'importe quel ensemble d'adresses IP.

Remplacer le filtre de sélection du Serveur MID

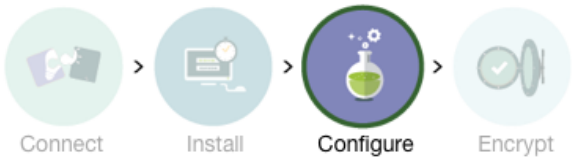
Utilisez la fonctionnalité de remplacement pour écrire votre propre condition de filtre qui remplace les critères de sélection normaux du serveur MID pour une application. Un remplacement a la priorité sur le filtre par défaut et peut être défini pour une condition de sélection spécifique.

Avant de commencer

Avant d'essayer de créer un filtre de remplacement, assurez-vous de bien comprendre les critères utilisés par la plateforme pour sélectionner les MID Servers. Consultez Sélection de Serveur MID pour en savoir plus.

Rôle requis : administrateur

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque : La fonctionnalité de remplacement est destinée à Gestion dans le cloud et à Détection dans le cloud uniquement. Le filtre **Remplacer par aptitude** est fourni par défaut.

Quatre filtres de sélection de Serveur MID sont inclus dans le système ServiceNow de base. Ces filtres sont appliqués à tous les MID Servers dans l'ordre jusqu'à ce que le système trouve une condition correspondante :

- Filtre d'état
- Filtre d'application
- Filtre d'option
- Filtre d'adresses IP

Important : La fonctionnalité de remplacement autorise plusieurs types de filtres, mais un seul filtre de remplacement pour chaque type de filtre. Le type de filtre **Remplacer le sélecteur** remplace tous les autres filtres et prend le contrôle complet de la sélection du Serveur MID. Si ce type est actif, c'est le seul filtre appliqué.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Serveur MID** > **Remplacement du sélecteur de MID Server**.
   La liste des remplacements de Serveur MID s'affiche.
2. Sélectionnez **Nouveau** pour créer un nouveau filtre.
3. Renseignez ces champs :
   - **Nom** : nom unique pour ce remplacement. Assurez-vous de pouvoir identifier le type de remplacement par son nom.
   - **Script** : condition pour ce filtre. Créez la logique de sélection du Serveur MID pour votre remplacement dans ce champ, en suivant les instructions fournies dans le modèle de

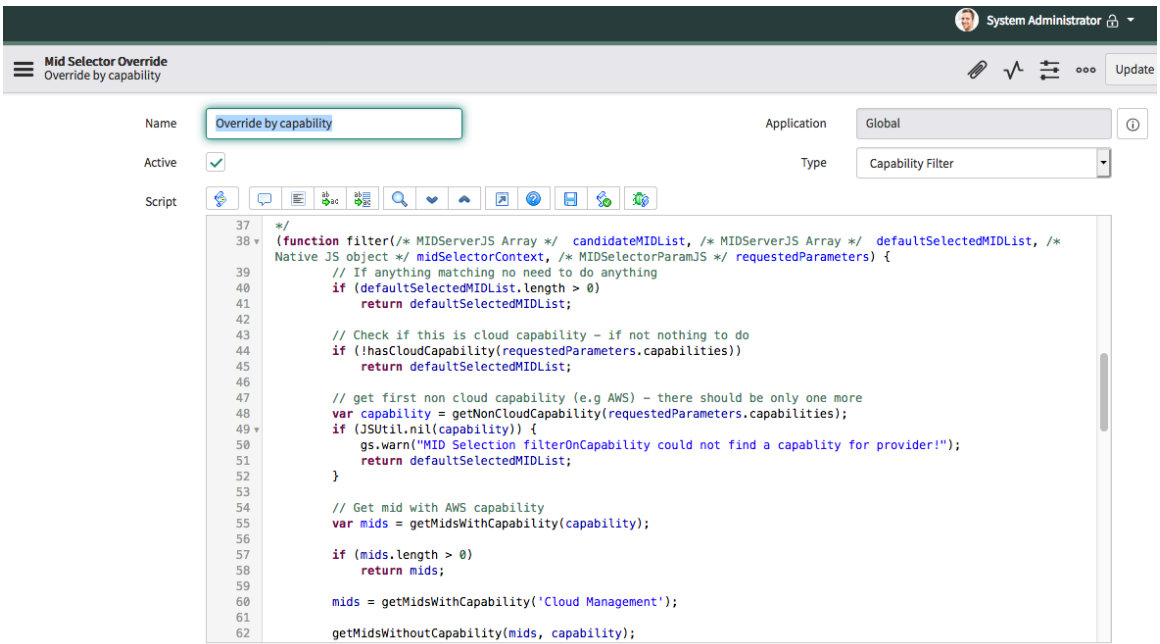
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

fonction. Consultez l'exemple du filtre **Remplacer par aptitude** avant de commencer à créer votre filtre.

- **Type** : type de remplacement en cours de configuration. Sélectionnez l'un des quatre filtres par défaut à remplacer par votre condition, ou sélectionnez **Remplacer le sélecteur** pour créer un filtre qui remplace tous les autres.

4. Sélectionnez **Soumettre**.



Example:
Le calendrier Détection dans le cloud sélectionne les serveurs MID en fonction des applications et des options. Pour sélectionner différents serveurs MID pour différents comptes de service, vous pouvez personnaliser le remplacement du sélecteur de MID. Après la ligne `(function filter(/* MIDServerJS Array */ candidateMIDList, /* MIDServerJS Array */ defaultSelectedMIDList, /* Native JS object */ midSelectorContext, /* MIDSelectorParamJS */ requestedParameters) {` ajoutez le code suivant avec vos informations :

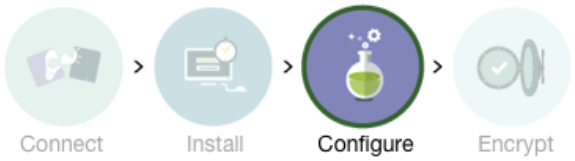
```
var result = [];

 if (JSON.parse(midSelectorContext).service_account_id ==
 '[example-account-id]') {
  for (var mid in defaultSelectedMIDList) {
   if (defaultSelectedMIDList[mid].sysId == '[example-MID-1]' ||
 defaultSelectedMIDList[mid].sysId == '[example-MID-2]')
    result.push(defaultSelectedMIDList[mid]);
  }
  return result;
 }
```

Utilisation de l'affectation automatique de plages IP du serveur MID

Le démarrage rapide de découverte peut affecter automatiquement des plages d'adresses IP, appelées sous-réseaux, à des serveurs MID qualifiés. Cette affectation automatique de sous-réseau nécessite des informations d'identification SNMP pour un accès en lecture seule aux routeurs utilisés par Discovery. Le formulaire Ensemble d'états d'automatisation affiche les détails récapitulatifs des découvertes de sous-réseaux et les affectations de plages IP pour les MID Servers associés.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Pour être automatiquement affecté à un sous-réseau, un Serveur MID doit être :

- À l'état **En** cours d'exécution.
- Validé avec succès.
- Capable d'accéder à un ou plusieurs sous-réseaux de votre réseau.

Les affectations de sous-réseaux que l'instance effectue pour vos MID Servers sont stockées dans la table Ensemble d'états d'automatisation [automation_status_set]. Pour plus d'informations sur l'affectation automatique de Serveur MID, consultez Démarrage rapide de Discovery .

Important : Vous devez affecter automatiquement au moins un Serveur MID pour créer automatiquement un calendrier.

OID SNMP requis pour l'affectation automatique de plages IP du serveur MID

Les clients qui utilisent des fournisseurs de services réseau doivent demander un accès SNMP spécifique pour utiliser l'affectation automatique de plages IP du serveur MID.

L'affectation automatique de plages IP nécessite des informations d'identification SNMP pour un accès en lecture seule à tous les routeurs que la découverte utilise pour identifier les sous-réseaux. De plus, votre fournisseur de services doit accorder l'accès SNMPWALK suivant :

- iso.org.dod.internet.mgmt.mib-2.ip.ipRouteTable (1.3.6.1.2.1.4.21)
  - ipRouteDest (1.3.6.1.2.1.4.21.1.1)
  - ipRouteNextHop (1.3.6.1.2.1.4.21.1.7)
  - ipRouteType (1.3.6.1.2.1.4.21.1.8)
  - ipRouteMask (1.3.6.1.2.1.4.21.1.11)
- iso.org.dod.internet.mgmt.mib-2.ip.ipForward.ipCidrRouteTable (1.3.6.1.2.1.4.24.4)
  - ipCidrRouteDest (1.3.6.1.2.1.4.24.4.1.1)
  - ipCidrRouteMask (1.3.6.1.2.1.4.24.4.1.2)

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- ipCidrRouteNextHop (1.3.6.1.2.1.4.24.4.1.4)
- ipCidrRouteType (1.3.6.1.2.1.4.24.4.1.6)

Afficher les ensembles d'états d'automatisation et les affectations de plages IP

Le formulaire Ensemble d'états d'automatisation affiche les détails récapitulatifs d'une découverte de sous-réseau et des affectations de plages IP suivantes pour les MID Servers sélectionnés pour l'affectation automatique de sous-réseaux.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

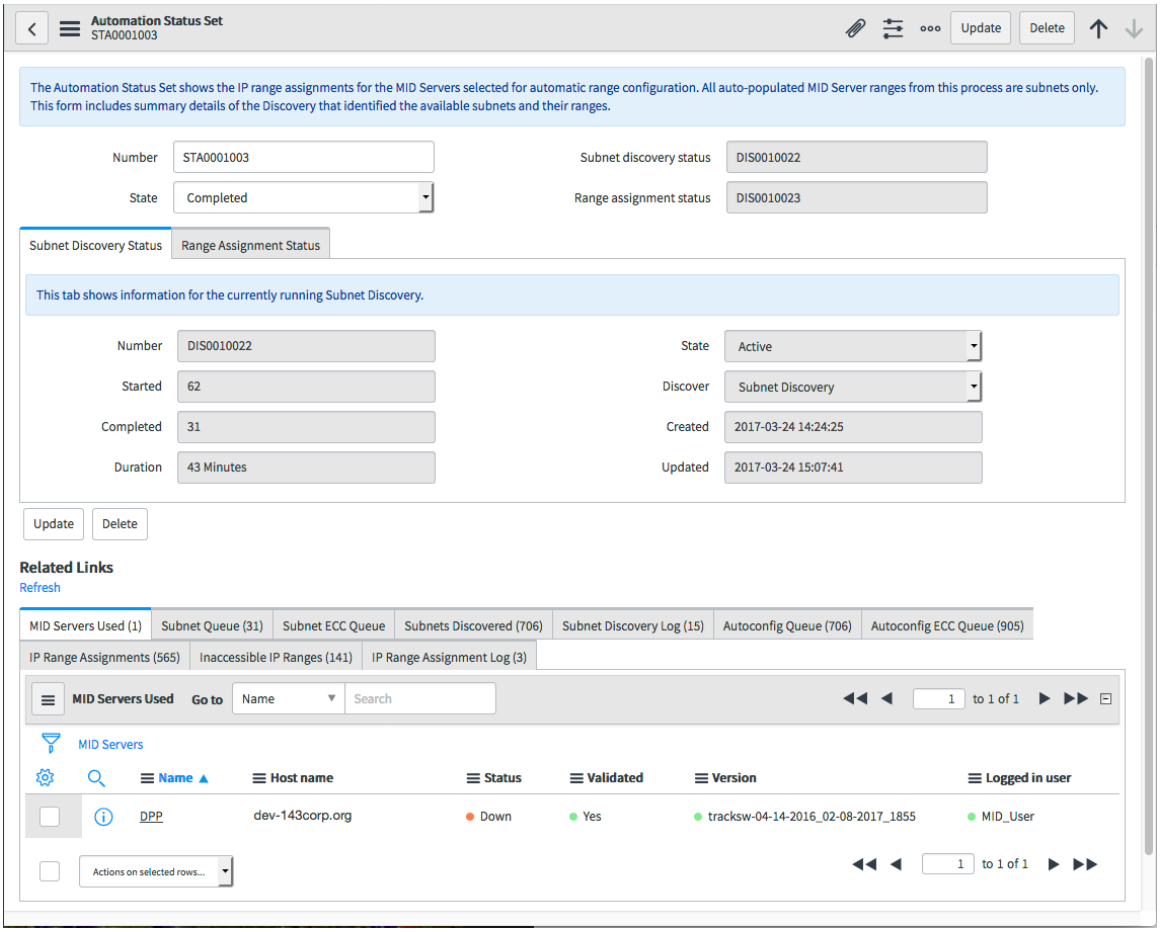
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Serveur MID** > **Ensembles d'états d'automatisation**.
2. Sélectionnez un enregistrement d'état pour une découverte de sous-réseau que vous souhaitez afficher.
   Le formulaire contient des informations d'état en lecture seule sur la découverte sélectionnée, les sous-réseaux trouvés et le processus d'affectation de plage pour les MID Servers que vous avez sélectionnés pour l'affectation automatique.

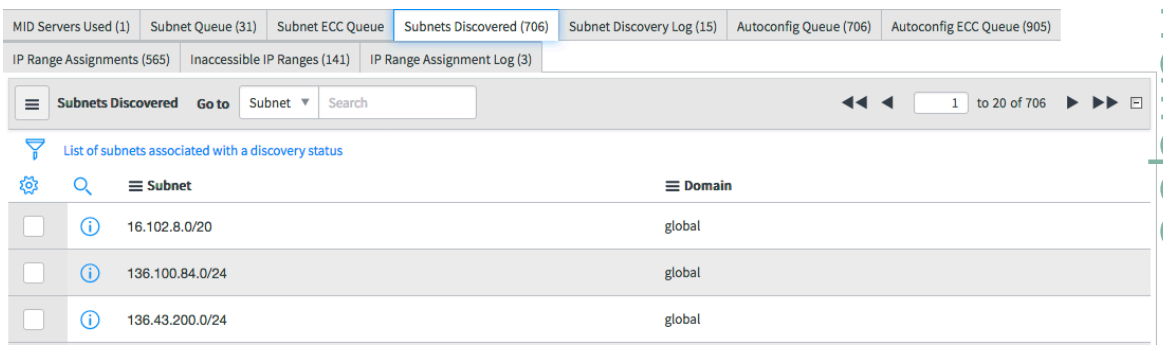
> **Important :** Les plages IP affectées manuellement avant d'utiliser l'affectation automatique dans le démarrage rapide de découverte sont affectées comme suit :
>
> - les plages IP individuelles sont conservées et ajoutées aux plages affectées automatiquement par le système pour le Serveur MID désigné.
> - Si le serveur MID a été configuré avec la sélection de **plages TOUTES** , la fonction d'affectation automatique remplace cette désignation avec les plages qu'elle trouve.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Ensemble d'états d'automatisation



3. Sélectionnez la liste connexe **Sous-réseaux détectés** pour afficher la liste des sous-réseaux disponibles pour l'affectation.

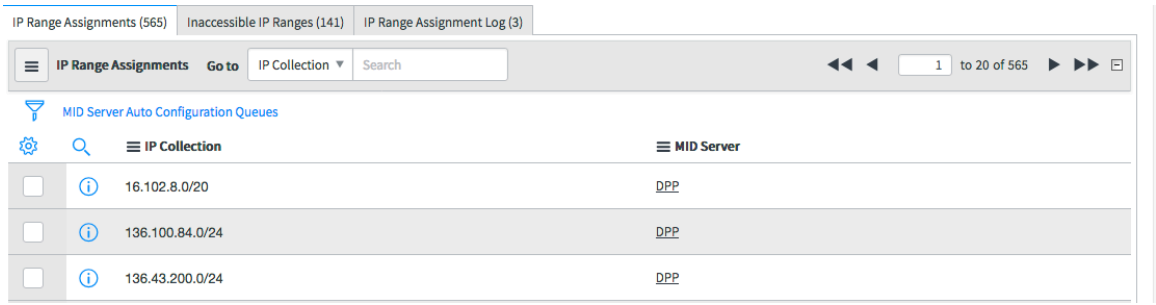


4. Sélectionnez la liste connexe **Affectations de plages** IP pour afficher les plages IP qui ont été affectées à un serveur MID.

Traduction automatique

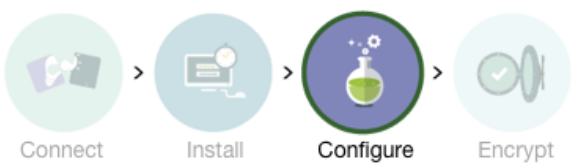
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avertissement : Les plages IP identifiées par Détection sont stockées dans la table de collection d'adresses IP [ip_address_collection], qui n'est utilisée que pour l'affectation automatique des plages d'adresses IP du serveur MID dans la version Jakarta. Cette table est destinée à un développement ultérieur et **ne doit pas** être utilisée dans des personnalisations, y compris des ajouts de colonnes, des règles métier ou des actions de script.



Application des autorisations de fichier pour les MID Servers Windows

Pour améliorer la sécurité, les serveurs MID Windows appliquent des restrictions d'autorisation de fichier Windows. L'application limite l'accès aux fichiers du serveur MID à une liste d'autorisation restreinte d'utilisateurs et de groupes.



1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

L'application des autorisations de fichier pour les serveurs MID Windows entre en vigueur sur le serveur MID au démarrage à Orlando. Par défaut, le dossier de l'agent est verrouillé sur quatre comptes et groupes d'utilisateurs : le groupe d'administration local, le compte système, le propriétaire du créateur et le compte d'utilisateur utilisé par le Serveur MID Windows. La liste des comptes d'utilisateurs autorisés est gérée par une liste d'autorisation, qui est contrôlée par le paramètre *mid.windows_host.file_permissions.allow_list*Serveur MID . Ce paramètre prend une chaîne de noms de groupe, de noms d'utilisateur et d'identificateurs de sécurité (SID) séparés par des virgules. Les noms de groupe et d'utilisateur doivent respecter les exigences de dénomination du compte SAM. Les comptes de domaine doivent être spécifiés à l'aide du SID.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Restaurer les changements d'autorisations de fichiers

Les modifications apportées aux droits d'accès aux fichiers sont enregistrées et les derniers paramètres utilisés sont enregistrés dans le dossier `/etc` en tant que sauvegarde. Le fichier est `fileperm.aclsave`. Ouvrez une invite de commande et exécutez la commande `icacls <agent_folder> /restore <agent_folder>/etc/fileperm.aclsave` où <agent_folder> est le nom de votre dossier d'agent.

Exécuter un MID Server en tant que non-administrateur

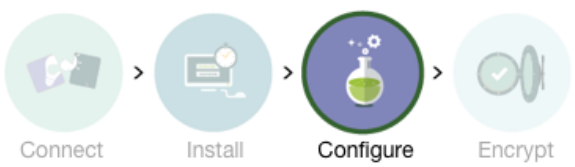
Pour exécuter un Serveur MID en tant qu'utilisateur non-administrateur, il doit d'abord être installé à l'aide d'un compte administrateur. Ajoutez ensuite l'utilisateur non-administrateur à la liste d'autorisation et redémarrez le serveur MID. Une fois les nouvelles règles d'application exécutées, le Serveur MID peut être basculé vers le compte de service non-administrateur. Pour plus d'informations sur la configuration des serveurs MID Windows non-administrateurs ou Exécuter des MID Servers Linux en tant qu'utilisateurs non-racine des serveurs MID Linux, reportez-vous à la section Exécuter un Serveur MID Windows en tant que non-administrateur après une installation manuelle pour plus d'informations sur la configuration des serveurs MID Windows non-administrateurs.

Mapper une adresse IP à un nom DNS

Associez l'adresse IP à un nom DNS pour vous assurer que le serveur MID approprié est sélectionné. La configuration de la plage d'adresses IP détermine quel serveur MID est sélectionné. Si le MID Server gère des ressources dans des plages IP définies, tous les serveurs hôtes doivent voir leurs noms DNS mappés à une adresse IP.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur



1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

L'association d'une adresse IP à un nom DNS garantit que le serveur MID approprié est sélectionné en fonction de la configuration de la plage d'adresses IP. Si ce n'est pas fait, Orchestration revient au MID Server par défaut.

Si Détection ne peut pas détecter le serveur et résoudre le nom DNS en une adresse IP, vous devez créer le mappage manuellement.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important : La plate-forme ne mappe pas **automatiquement localhost** à 127.0.0.1. Vous devez créer ce mappage à l'aide de cette procédure.

Procédure

1. Entrez **cmdb_ci_dns_name.list** dans le filtre de navigation.

   Une liste de noms DNS s'affiche.

2. Consultez la liste de votre serveur hôte.

   Si le serveur n'apparaît pas dans la liste, poursuivez cette procédure.

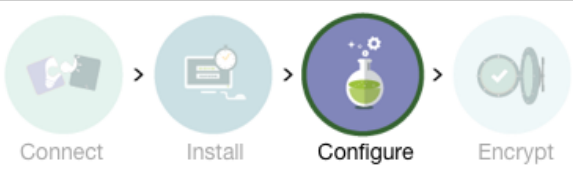
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Entrez le nom de domaine complet (FQDN) du serveur hôte dans le champ **Nom** .
5. Cliquez avec le bouton droit dans l'en-tête du formulaire et sélectionnez **Enregistrer** dans le menu contextuel.
6. Dans la liste connexe **Adresse IP** , cliquez sur **Nouveau**.
7. Dans le champ **Adresse IP** , entrez l'adresse IP de votre serveur hôte.
8. Dans le champ **Carte réseau** , sélectionnez **eth0** ou votre contrôleur d'interface réseau préféré.
9. Laissez le champ **Masque réseau** vide.
10. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer les options du serveur MID

Les aptitudes du serveur MID définissent les fonctions spécifiques d'un serveur MID dans une plage d'adresses IP, ce qui permet à l'application de sélectionner le serveur MID le plus approprié. Configurez les options sur les serveurs MID pour des applications telles que Orchestration, Gestion dans le cloudet Mappage des services.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sm_admin



1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Plusieurs applications utilisent des options, des plages IP et Sélection de Serveur MID pour réduire le pool de MID Servers dont les applications ont besoin.

Remarque : Au moins une aptitude est requise pour chaque serveur MID utilisé par Orchestration. Consultez Serveurs MID pour Orchestration pour plus d'informations.

Les options suivantes sont disponibles par défaut avec Détection :

Tout	IBM	Résoudre DNS
Ansible	JDBC	REST
AWS	NetApp	SNMP
Azure	Nmap	SOAP
Chef	OpenStack	SSH
Gestion cloud	PowerShell	VMware
Google	RCA	WMI

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Serveur MID** > **Aptitudes**.
2. Sélectionnez une option existante ou sélectionnez **TOUT** pour inclure toutes les options.

   Remarque : Assurez-vous que chaque plage d'adresses IP dispose de serveurs MID dotés des options nécessaires pour exécuter les activités d'orchestration sur ce segment du réseau.

3. Créez une nouvelle option :

   a. Sélectionnez **Nouveau**.

   b. Configurez la valeur pour une option personnalisée.

   Example
   Un exemple est une aptitude pour **DOMAIN**, avec une valeur **de service-now**.

   c. Sélectionnez **Soumettre**.

4. Sélectionnez **Modifier** dans la liste connexe Serveurs MID pour ajouter des serveurs MID à l'option.
5. Sélectionnez un ou plusieurs MID Servers pour cette aptitude dans la liste **disponible** .
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

   L'aptitude définie ici apparaît également dans l'enregistrement primaire de ce MID Server.

Options de Serveur MID

Les options du serveur MID définissent les fonctions spécifiques d'un serveur MID dans une plage d'adresses IP

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

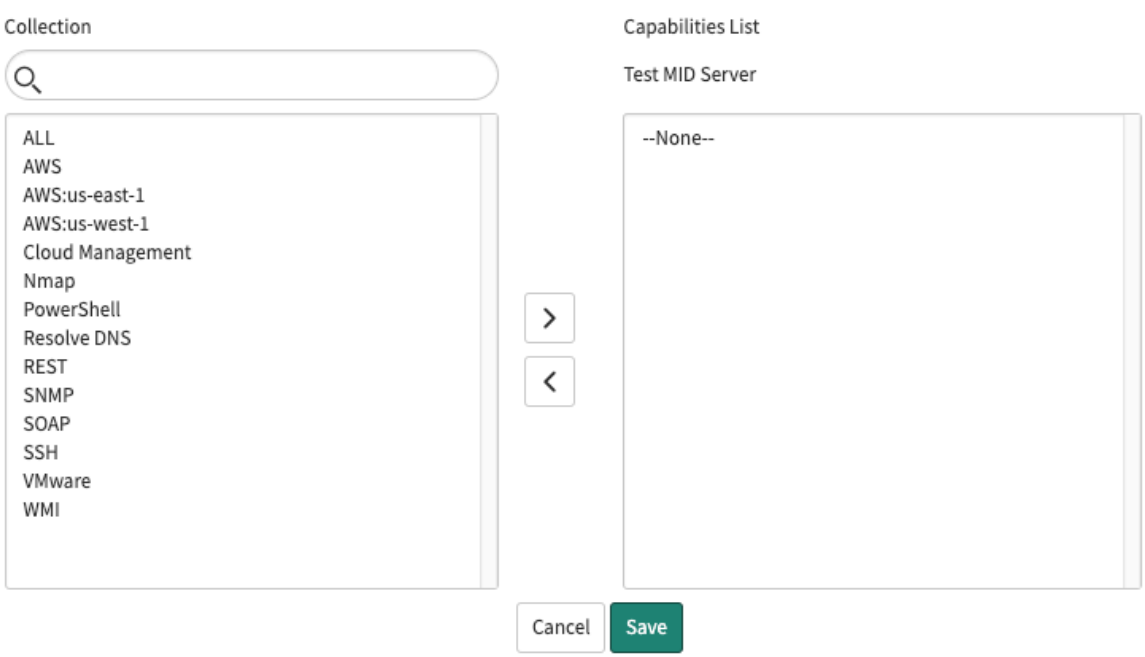
Aptitude NMAP

L'aptitude **Nmap n'est** affectée qu'aux MID Servers pour lesquels le scanner Network Mapper (Nmap) a été installé pour la découverte sans informations d'identification . Cette aptitude ne peut pas être ajoutée ou supprimée manuellement d'un serveur MID. Pour obtenir des instructions sur l'installation ou la désinstallation de Nmap, consultez Installer et désinstaller Nmap sur un serveur MID

Valeurs d'aptitude de Serveur MID

Les options fournies dans le système de base n'ont pas de chaîne de valeurs définies. La valeur de l'aptitude peut être vide, une valeur unique ou un * (caractère générique). Un serveur MID configuré pour utiliser une option qui n'a aucune valeur peut localiser n'importe quel équipement utilisant le protocole de cette option. Si une aptitude a une valeur définie, le MID Server qui utilise cette aptitude trouve uniquement les périphériques utilisant ce protocole qui correspondent exactement à la chaîne de valeur. L'exception à cette règle est l'aptitude Résoudre DNS, qui est configurée pour résoudre n'importe quel nom DNS en adresse IP à l'aide d'une correspondance de chaîne partielle. Le * (caractère générique) correspondra à une aptitude de demande spécifiant n'importe quelle valeur non vide.

À partir de la version Madrid, la combinaison **[nom de l'aptitude] :[valeur]** apparaît dans la zone de liste double lorsque vous ajoutez une aptitude à un serveur MID. Cette combinaison vous permet de voir toutes les options qui ont des valeurs différentes, même si le nom de l'option est le même. Par exemple, si vous utilisez l'aptitude Gestion dans le cloud et que vous utilisez le champ de valeur pour spécifier le centre de données logique us-west sur l'un des enregistrements d'aptitude, vous pouvez voir la combinaison dans la liste **Collecte** .



Sélection de Serveur MID

Le serveur MID est sélectionné à l'aide d'un algorithme basé sur les options disponibles. À l'aide de filtres, le sélecteur établit une liste de MID appropriés dans l'ordre suivant : **État du serveur** > **applications** > **Plage IP** > **Options**. L'algorithme recherche les options dans la séquence suivante et, si une étape trouve au moins un MID Server, les étapes restantes sont ignorées :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. **Correspondance de valeur exacte :** Recherchez chaque Serveur MID contenant des options avec des paires nom/valeur avec une correspondance exacte avec toutes les paires nom/valeur d'aptitude demandées. Le champ vide est une valeur valide. Les valeurs * (caractère générique) sont ignorées.
2. **Correspondance de valeur de caractère générique :** Identique à une correspondance de valeur exacte, mais permet également à une valeur de demande non vide de correspondre aux enregistrements d'aptitude du MID Server contenant la valeur *.
3. **Nom de l'option spéciale ALL :** Recherchez chaque Serveur MID contenant le nom d'aptitude spéciale ALL, en ignorant le champ de valeur de l'aptitude.

Remarque : Si le nom de l'aptitude demandé n'existe pas dans la table ecc_agent_capability, **BadArgumentException** est levée plutôt que de rebasculer sur l'aptitude ALL.

Correspondance de valeur d'aptitude de Serveur MID scriptée

Vous pouvez utiliser des tests de valeur pour créer des aptitudes qui permettent de rechercher des équipements utilisant des valeurs sans nécessiter une correspondance de chaîne exacte. L'action sur ces valeurs est contrôlée par un script défini par l'utilisateur.

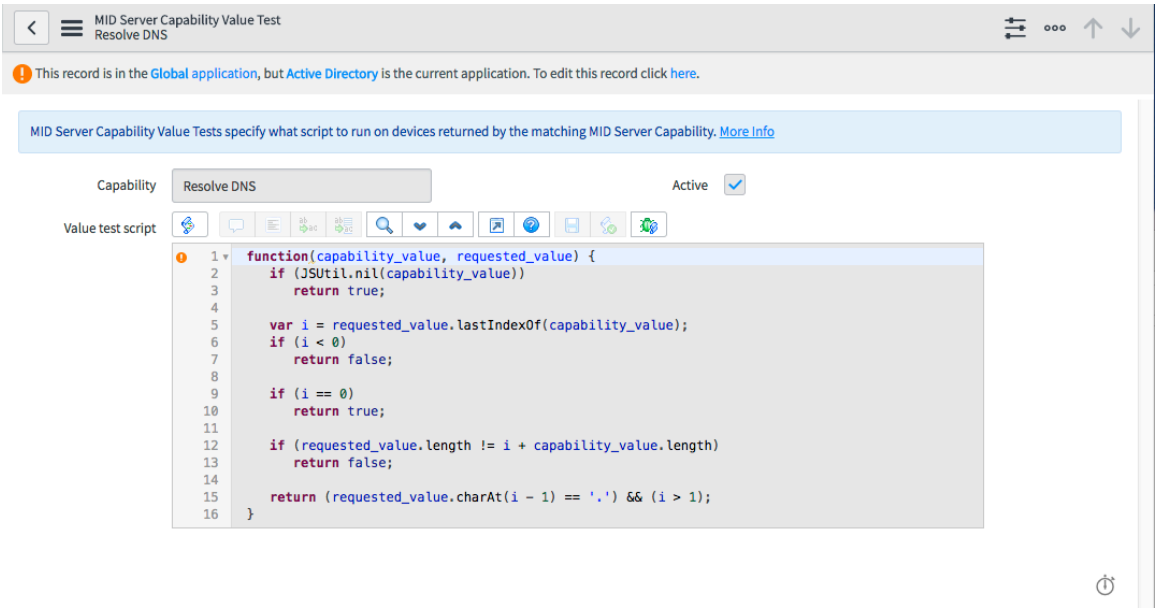
La fonctionnalité Résoudre DNS est fournie dans le système de base et est configurée pour résoudre les noms DNS en adresses IP pour les appareils dont le nom se termine par un nom de domaine spécifié. La **valeur** d'aptitude saisie est automatiquement précédée d'un point pendant le traitement pour correspondre à la syntaxe de domaine. Cette valeur peut contenir un ou plusieurs sous-domaines, mais doit inclure la fin de la chaîne de domaine. Les appareils correspondants doivent se terminer par la même syntaxe. Le script de l'option Résoudre DNS détermine si un nom d'appareil correspond aux critères définis par **Valeur**. S'il existe une correspondance, la plateforme procède automatiquement à la résolution de l'adresse. Par exemple, si la valeur de l'aptitude Résoudre DNS est `service-now.com`, le serveur MID doté de cette aptitude trouve `lnxlab01.sandiego.service-now.com` et `dbsrv101.sanjose.service-now.com`. Si la valeur est changée en `sandiego.service-now.com`, le serveur MID ne trouve que `lnxlab01`.

Remarque : Si la **valeur** de l'aptitude Résoudre DNS est vide, tous les domaines correspondent.

Pour afficher le script d'évaluation de cette option, accédez à **Serveur MID** > **Tests de valeur d'aptitude** et sélectionnez **Résoudre DNS** dans la liste.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



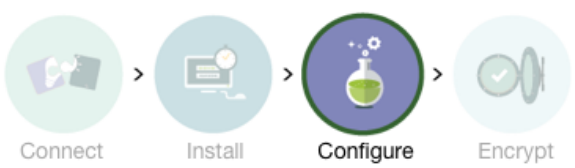
Configurer une grappe de Serveur MID

Regroupez plusieurs serveurs MID pour former des grappes, puis configurez les grappes pour la protection contre le basculement ou l'équilibrage de charge. Les grappes d'équilibrage de charge équilibrent automatiquement le travail entre chaque serveur MID pour améliorer la stabilité et les performances, ainsi que pour gérer le basculement. Les grappes de basculement ont un ordre configuré utilisé pour déterminer le serveur MID à utiliser ensuite en cas de défaillance.

Avant de commencer

Assurez-vous que tous les MID Servers de la grappe disposent des mêmes options (applications prises en charge, plages IP et options). Un serveur MID ne doit pas appartenir à plus d'une grappe.

Rôle requis : administrateur



1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez une nouvelle grappe ou modifiez une grappe existante.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Serveur MID** > **Grappes**.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour créer une nouvelle grappe ou ouvrez l'enregistrement d'une grappe existante pour la modifier.
3. Nommez la grappe et sélectionnez le type de grappe : **Basculement** ou **Équilibre de charge**.
4. Cliquez avec le bouton droit dans la barre d'en-tête et sélectionnez **Enregistrer** dans le menu contextuel.
5. Cliquez sur **Modifier** dans la liste connexe **Inclut les serveurs MID** .
6. Sélectionnez les MID Servers appropriés pour cette grappe dans la zone de liste double.

Grappes de Serveur MID

Les grappes de serveur MID permettent à plusieurs serveurs MID disposant des options appropriées d'être regroupés pour un équilibrage de charge et une protection contre le basculement.

Sources de données externes

Pour des raisons de performances et de fiabilité, ces sources de données ne doivent pas être utilisées avec des grappes de Serveur MID. Ces sources de données externes ne doivent être utilisées qu'avec des MID Server dédiés.

- LDAP
- Exporter des ensembles de données
- Sources de données JDBC

Remarque : En cas de défaillance d'un Serveur MID d'une grappe, le Serveur MID de basculement redémarre au début de la tâche de file d'attente ECC, même si la plupart des informations provenant de la source de données JDBC ont déjà été renvoyées. Cela peut entraîner des doublons de données. Pour plus d'informations, consultez l'article L'utilisation de grappes MID Server pour les sources de données JDBC peut entraîner des doublons et des données obsolètes [KB0727739] dans la base de connaissances HI.

Fonctionnement des clusters

Les MID Servers dans les clusters doivent pouvoir se connecter à l'instance et à tous les périphériques avec lesquels ils sont censés communiquer. Si tous les serveurs MID d'une grappe sont en panne, la détection est annulée. Assurez-vous que tous les MID Servers sont ajoutés à toute liste de contrôle d'accès (ACL) en cours d'utilisation. Les grappes de Serveur MID sont gérées par une règle métier appelée Gestion des grappes de Serveur MID, qui vérifie si le Serveur MID affecté à une tâche dans la file d'attente ECC appartient à une grappe.

Équilibrage

Si la règle métier de la grappe détermine qu'un Serveur MID fait partie d'une grappe d'équilibrage de charge, l'application utilisant le Serveur MID équilibre automatiquement le travail entre les Serveurs MID de cette grappe. Une bonne pratique consiste à placer des MID Servers avec les mêmes options dans un cluster d'équilibrage de charge.

Protection contre le basculement

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les MID Servers d'une grappe de basculement ont chacun un ordre configuré que la plateforme utilise pour déterminer le MID Server à utiliser ensuite en cas de défaillance. Les serveurs MID d'une grappe de basculement fonctionnent de façon indépendante et n'équilibrent pas la charge avec d'autres serveurs MID de cette grappe (bien qu'ils puissent également être membres de grappes d'équilibrage de charge). En cas de défaillance d'un serveur MID, la règle métier Gestion de la grappe de serveurs MID sélectionne le serveur MID disponible le plus élevé afin de prendre en charge la tâche. Le Serveur MID sélectionné vérifie la file d'attente ECC et commence par des tâches qui sont soit en cours de traitement, soit prêtes.

Remarque : La mise en grappe du serveur MID ne prend pas en charge les rubriques de file d'attente ECC `Command` ou `SystemCommand`. Si ces commandes sont reçues, les MID Servers en grappe ne redirigent pas la file d'attente ECC vers un autre MID Server. Les enregistrements de file d'attente ECC restent dans la file d'attente ECC sans être traités.

Configurez un serveur MID de basculement avec au moins les mêmes options que le serveur MID qu'il est censé soulager.

Remarque : Si un MID Server tombe en panne alors que la sonde Shazzam est en cours d'exécution et que la sélection automatique est configurée, le basculement n'est pas disponible. La découverte de Shazzam s'arrête. Discovery ne choisit pas automatiquement un autre Serveur MID.

Événement de grappe de Serveur MID

L'événement suivant est déclenché lorsque la plateforme ne parvient pas à trouver un serveur MID disposant des options appropriées pour remplacer un serveur MID dans une grappe de basculement. Utilisez cet événement pour créer un e-mail afin d'informer les utilisateurs appropriés que la grappe a échoué.

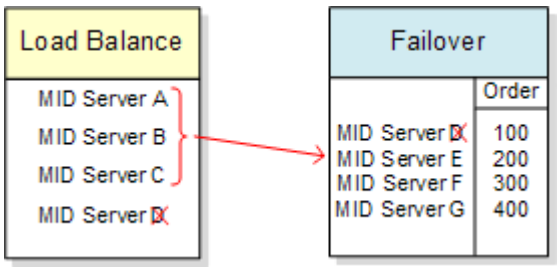
Événement de grappe de Serveur MID

Événement	Table	Description	Règle métier
mid_server.cluster.down	Grappe de Serveur MID `[ecc_agent_cluster]`	Une grappe de Serveur MID est défaillante	Gestion des grappes de Serveur MID

Combinaison de grappes

Un serveur MID peut être ajouté aux deux types de clusters simultanément. Ce diagramme montre un scénario dans lequel un MID Server d'une grappe d'équilibrage de charge (MID Server D) est également présent dans une grappe de basculement. En cas de défaillance du serveur MID D, le serveur MID E de la grappe de basculement est à la disposition de la grappe d'équilibrage de charge pour effectuer les tâches précédemment affectées au serveur MID D.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Spécification d'une grappe de Serveur MID spécifique

Vous pouvez spécifier une grappe de Serveur MID spécifique pour une planification de découverte. Le processus de détection n'utilise que cette grappe. Vous ne pouvez pas chaîner des grappes ou spécifier un seul Serveur MID appartenant à plusieurs grappes.

Grappes de Serveur MID distribuées pour Intelligence opérationnelle

Le type de grappe de Serveur MID distribué est utilisé exclusivement dans l'Intelligence opérationnelle, qui analyse les événements de Gestion des événements et génère des alertes d'anomalie. Ces MID Servers communiquent entre eux pour répartir et équilibrer la charge de travail. Pour plus d'informations, voir Grappes de Serveur MID distribuées pour Intelligence opérationnelle

Définir l'utilisation des threads de Serveur MID

Modifiez le nombre de threads utilisés par le serveur MID en fonction des exigences de performance. Les serveurs MID qui sont en concurrence avec d'autres programmes pour le temps CPU peuvent utiliser moins de threads que la valeur par défaut. Les MID Servers qui ont besoin de plus de vitesse et d'un ordinateur hôte suffisamment puissant peuvent utiliser plus de threads.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les trois paramètres définissent le nombre maximal de threads de travail pouvant s'exécuter simultanément dans chaque pool : *threads.interactive.max*, *threads.expedited.max*,

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

et *threads.max*. La modification des paramètres de thread peut affecter les performances du serveur MID.

Le pool de threads interactif est conçu pour exécuter des messages interactifs, y compris les commandes système et les pulsations. Ils sont généralement légers, il n'est donc généralement pas nécessaire de modifier la valeur par défaut. Le pool de threads accéléré est conçu pour l'exécution de messages qui ont une priorité plus élevée que les messages standard mais moins que les messages interactifs. À moins que vous n'ayez des applications qui produisent un grand nombre de messages accélérés, il n'est pas nécessaire de modifier la valeur par défaut de *threads.expedited.max*.

Le pool de threads standard est le pool le plus occupé. La plupart des sondes l'utilisent et peuvent utiliser beaucoup de ressources système telles que le processeur, la mémoire, etc. Vous pouvez configurer le serveur MID pour qu'il n'utilise que cinq threads sans problème. Pour augmenter la vitesse du MID Server si l'hôte est suffisamment puissant ou légèrement chargé avec d'autres programmes, vous pouvez augmenter le paramètre des threads.

Le paramètre des threads dépend de la limitation de la vitesse du processeur, de la mémoire et du système d'exploitation de la machine hôte. Vous devrez peut-être expérimenter pour trouver le nombre optimal de threads qui fonctionne le mieux lorsque le MID Server est occupé afin qu'il n'épuise pas les limitations matérielles de la machine hôte. Cela signifie que vous devrez peut-être affiner le nombre de fils pour répondre au mieux à votre situation. Les observations générales suivantes peuvent être utiles :

- PowerShell est gourmand en ressources et les threads peuvent ne pas être mis à l'échelle de manière linéaire.
- La plupart des tâches de Serveur MID nécessitent des descripteurs de fichiers pour faire leur travail.
  - Windows: Sur le système d'exploitation, les Windows descripteurs de fichiers sont disponibles en quantité fixe. Si vous configurez trop de threads de serveur MID sur un Windows hôte, le serveur MID peut consommer tous les traitements de fichiers avant d'approcher l'utilisation maximale du processeur. Cette situation apparaît sous la forme *d'une erreur de gestion hors fichier* dans le journal du serveur MID et indique que le serveur MID essaie d'utiliser trop de threads.
  - UNIXet Linux: et Linux les hôtes ont UNIX un schéma très différent pour allouer les descripteurs de fichiers. En règle générale, vous pouvez augmenter l'utilisation des threads de Serveur MID sur ces systèmes d'exploitation jusqu'à ce que le processeur de l'hôte soit surchargé. Consultez la documentation de votre système d'exploitation pour surveiller l'utilisation du processeur.
- Chaque thread sur le MID Server nécessite de la mémoire. La quantité exacte de mémoire varie considérablement d'une tâche à l'autre et dépend de l'équipement découvert. Pour augmenter le nombre de threads, vous devrez peut-être augmenter la quantité de mémoire utilisée par Java. Si vous configurez une mémoire insuffisante, une erreur *de mémoire insuffisante s'affiche* dans le journal du serveur MID.
- Vous pouvez définir le paramètre threads.max jusqu'à 200, cependant, le système d'exploitation peut exiger sa modification. Par exemple, les MID Servers basés sur Windows exécutant Discovery utilisent Powershell, qui nécessite beaucoup de ressources. Dans ce cas, vous pourriez épuiser la puissance du processeur de l'ordinateur hôte avec seulement 50 threads.

Suivez les étapes ci-dessous pour modifier le fichier `config.XML` . Vous pouvez également utiliser le paramètre `de connexion threads.max` . Reportez-vous à la section Paramètres de connexion du serveur MID pour plus de détails.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Ouvrez le fichier **\agent\config.xml** à l'aide de n'importe quel éditeur de texte.
2. Localisez les lignes suivantes :

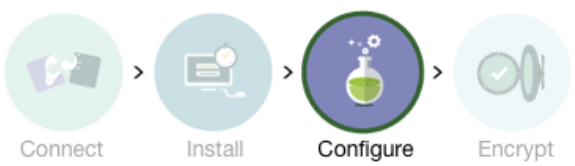
```
<!-- MID Server Threads --><parameter name="threads.max" value="25"/>
```

3. Modifiez la valeur.
   Gardez à l'esprit les mises en garde décrites ci-dessus.
4. Enregistrez l'enregistrement.
5. Redémarrez le service MID Server.

Installer et désinstaller Nmap sur un serveur MID

Si vous décidez d'utiliser la découverte sans informations d'identification dans votre réseau, vous devez installer Nmap sur chaque serveur MID Windows que vous souhaitez utiliser à cette fin. Les clients auto-hébergés dont la sécurité réseau n'autorise pas les téléchargements à partir de `install.service-now.com` doivent utiliser un processus manuel spécifique pour installer et configurer Nmap.

Avant de commencer
Rôle requis : agent_admin



1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

- Affectez des plages IP de serveur MID à tous les serveurs MID déployés. Le moyen le plus rapide et le plus fiable de le faire est d'utiliser la Utilisation de l'affectation automatique de plages IP du serveur MID fonctionnalité disponible dans l'assistant de démarrage rapide de Discovery . Cette méthode garantit que l'ensemble des MID Servers configurés pour accéder à une plage d'adresses IP est complet.
- Identifiez les plages IP que vous souhaitez explorer avec la découverte sans informations d'identification. Assurez-vous que ces plages ne sont accessibles que par des MID Servers sur lesquels Nmap est installé, s'exécutant sur des hôtes Windows pris en charge.
- Utilisez l'option **Tous** pour sélectionner des plages d'adresses IP et respectez les exigences suivantes :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Limitez l'utilisation de cette fonctionnalité aux serveurs MID Windows uniquement.
- Assurez-vous que Nmap est installé sur chacun de ces MID Servers.
- Assurez-vous que les MID Servers peuvent accéder à l'ensemble du réseau client.

- Lorsque vous créez un calendrier de découverte avec Nmap activé, respectez les exigences suivantes pour les options de sélection du Serveur MID :
  - **Grappe MID spécifique** : vérifiez que Nmap est installé sur tous les serveurs MID de la grappe, où chaque serveur MID de la grappe est configuré pour accéder au même ensemble de plages IP.
  - **Sélection automatique du serveur MID** : lors de l'exécution de la détection horizontale, vérifiez que Nmap est installé sur au moins un des serveurs MID qui peuvent accéder aux plages IP du serveur MID configurées pour le calendrier de découverte.
  - **Serveur MID spécifique** : vérifiez que Nmap est installé sur chaque serveur MID qui peut accéder aux plages IP du serveur MID configurées pour le calendrier.

> **Remarque :** Pour utiliser la découverte sans informations d'identification pour Mappage des services, installez Nmap sur tous les serveurs MID qui peuvent accéder aux plages IP du serveur MID configurées pour le calendrier de découverte.

Rôle requis : agent_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d'extension Détection - IP Based [com.snc.discovery.ip_based] fournit une connexion au programme d'installation de Nmap et aux éléments de programmation qui permettent à un serveur MID Windows d'exécuter des scripts approuvés sur les CI cibles pour la détection sans informations d'identification. Les MID Servers sur lesquels Nmap est installé peuvent exécuter une commande Nmap configurée pour effectuer la résolution de nom DNS inversée, découvrir des adresses MAC ou collecter des informations sur le système d'exploitation sur les CI cibles sans utiliser d'informations d'identification. Le module d'extension Détection - basé sur IP est activé automatiquement lorsque les modules d'extension Détection [com.snc.discovery] ou Gestion des événements et mappage des services Core [com.snc.service-watch] sont activés.

Service Mapping et NMAP

Service Mapping ne vérifie pas la présence de l'option **Nmap** et sélectionne le MID Server en se basant sur l'adresse IP uniquement. Pour vous assurer que Service Mapping ne sélectionne pas de MID Server sans l'option Nmap, installez **Nmap** sur tous les MID Servers affectés aux plages d'adresses IP pour lesquelles vous souhaitez que la détection sans informations d'identification soit disponible. Si Service Mapping sélectionne un MID Server pour la détection sans informations d'identification qui n'a pas d'options Nmap, le message d'erreur suivant apparaît dans la carte, sur le site du CI en cours de détection : `Nmap is not installed on MID Server. Verify all MIDs configured to handle selected IP Address have Nmap Capability. Le chemin d'accès du répertoire racine Nmap n'existe pas : <chemin>`

Amazon Web Service AWS

L'exécution d'analyses Nmap à destination ou en provenance de n'importe quelle ressource dans l'environnement Amazon Web Service AWS est strictement réglementée et nécessite l'autorisation d'AWS via le formulaire de demande de test de vulnérabilité/de pénétration AWS. AWS autorise uniquement le test des instances EC2 et RDS que vous possédez. Les tests par rapport à d'autres services AWS ou ressources appartenant à AWS sont interdits. De plus, toute analyse Nmap d'une instance autorisée doit être effectuée

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

dans un délai approuvé. Pour ces raisons, la découverte sans informations d'identification dans un environnement AWS n'est pas appropriée et, en cas de violation de leur politique, peut entraîner l'expulsion du service.

Systèmes d'exploitation pris en charge

Nmap est pris en charge sur toutes les éditions de ces systèmes d'exploitation, y compris les machines virtuelles et les systèmes 64 bits :

- Windows 2012
- Fenêtres 2016

Besoins du MID Server

Nmap peut être installé sur les serveurs MID qui répondent aux exigences suivantes :

- L'état est **en hausse**.
- Serveur MID est validé.
- Le serveur MID n'a pas déjà l'aptitude**Nmap**.
- MID Server doit être connecté en tant qu'administrateur local si Nmap n'est pas déjà installé. Les privilèges administratifs ne sont nécessaires que pour le processus d'installation. Une fois Nmap installé, les utilisateurs non-administrateurs peuvent utiliser et exécuter la découverte sans informations d'identification.

Remarque : Si plusieurs serveurs MID sont installés sur le même ordinateur hôte et que l'un d'eux a déjà installé Nmap à l'aide d'un utilisateur administrateur, les autres serveurs MID peuvent activer la détection sans informations d'identification à l'aide d'un utilisateur non administrateur.

Avertissement : Le chemin d'installation du serveur MID ne doit pas contenir les caractères suivants :

- **( )**
- **{ }**
- **[ ]**

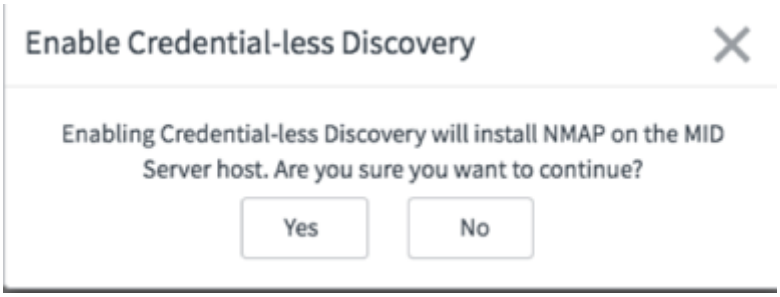
Le programme d'installation Nmap remplace ces caractères par des espaces. Cela empêche le programme d'installation de trouver le bon chemin et l'installation échoue. Un exemple de chemin d'accès qui échouera est `C :\MIDServers\MID(1)\agent`.

Procédure

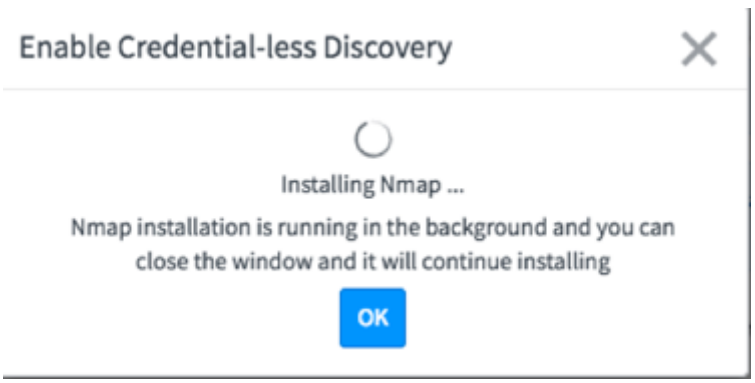
1. Accédez à la **Tout** > **Serveur MID** > **Serveurs**.
2. Ouvrez l'enregistrement de Serveur MID souhaité.
3. Sous **Liens connexes**, sélectionnez **Activer la détection sans informations d'identification**. Une boîte de dialogue de confirmation s'affiche.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Cliquez sur **Oui** pour poursuivre l'installation.
   L'instance exécute le programme d'installation Nmap à partir de `https://install.service-now.com`, un site situé dans un centre de données ServiceNow qui contient des programmes d'installation pour la plateforme. Cet avis d'avancement s'affiche lors de l'installation :



   L'onglet **Journaux** de l'enregistrement du Serveur MID affiche le message suivant : `Commande système en cours d'exécution : installNmap`.

5. Cliquez sur **OK** si vous souhaitez masquer la boîte de dialogue pendant que le programme d'installation continue de s'exécuter en arrière-plan.
   L'installation de Nmap installe également Npcap sur l'hôte, s'il n'est pas déjà installé. Npcap est la bibliothèque de capture de paquets de Nmap pour Windows qui permet à Nmap d'effectuer rapidement des analyses de ports et d'identifier la famille du système d'exploitation s'exécutant sur la cible. Npcap est installé une fois sur l'hôte et peut être utilisé par toute autre application qui en a besoin, telle que Wireshark.

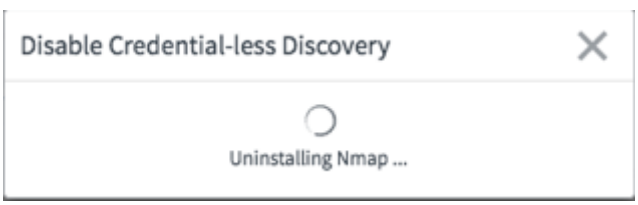
   Remarque : Si une version plus récente de Npcap est déjà installée sur l'hôte du Serveur MID Windows, Nmap est installé sans Npcap. Si une ancienne version de Npcap est installée sur l'hôte, le programme d'installation de Nmap la met à niveau vers la version la plus récente.

   Le processus d'installation a l'un des résultats suivants :

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Réussite** : ces conditions indiquent une installation réussie :
  - La version de Nmap installée s'affiche dans le champ **Version de Nmap** de l'enregistrement du Serveur MID
  - Le **lien connexe** bascule sur **Désactiver la découverte sans informations d'identification**.
  - L'aptitude **Nmap** est affectée au serveur MID et s'affiche dans l'onglet **Options** de l'enregistrement du serveur MID.
- **Échec** : si l'installation échoue, un message d'erreur est consigné dans la table Problème de serveur MID [ecc_agent_issue]. Si vous exécutez à nouveau le programme **d'installation** avec succès, le problème est marqué comme résolu.

6. Pour désinstaller Nmap pour un serveur MID sélectionné, sélectionnez Désactiver la **détection sans informations d'identification** sous **Liens connexes** dans l'enregistrement du serveur MID.
   Cette boîte de dialogue s'affiche pendant le processus de désinstallation :



   L'onglet **Journaux** de l'enregistrement du serveur MID affiche le message suivant :
   `Commande système en cours d'exécution : uninstallNmap.`

> **Important :** Étant donné que Npcap peut être utilisé par d'autres applications, la désinstallation de Nmap ne désinstalle pas automatiquement Npcap. Vous devez désinstaller Npcap manuellement, après avoir vérifié qu'aucune autre dépendance n'existe.

Information associée

Discovery sans informations d'identification

Installer Nmap sur un système auto-hébergé

Cette procédure permet d'installer Nmap sur les ordinateurs hôtes du serveur MID dans un environnement auto-hébergé qui n'autorise pas l'accès réseau au site de téléchargement ServiceNow® `de la install.service-now.com.`

Avant de commencer
Rôle requis : admin, maint

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous devez installer Nmap manuellement sur chaque hôte de Serveur MID, puis configurer l'instance pour exécuter la détection sans informations d'identification.

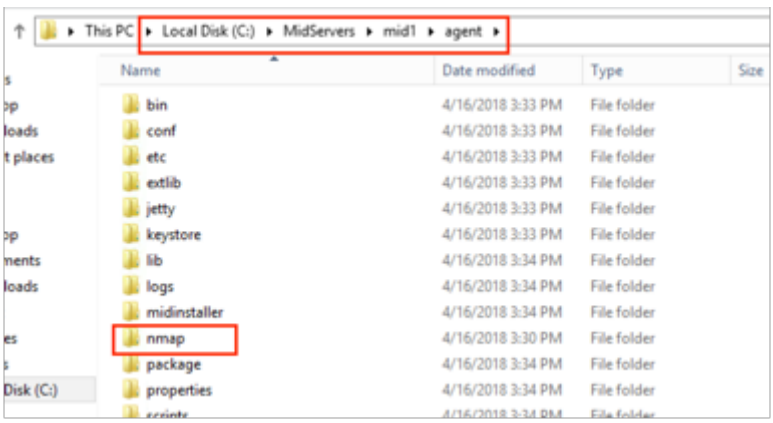
> **Remarque :** Cette procédure ne s'applique pas aux clients auto-hébergés dont les hôtes du Serveur MID peuvent accéder aux `install.service-now.com` depuis leur réseau.

Traduction automatique

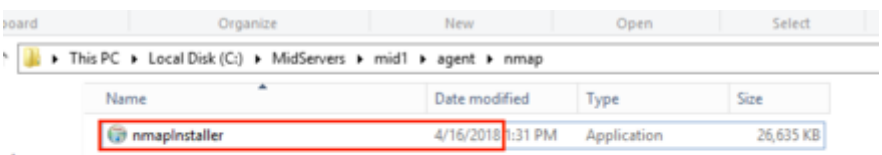
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Serveur MID** > **Propriétés** (table Propriété du serveur MID [ecc_agent_property]) et ouvrez l'enregistrement de la *`mid.nmap.version`* propriété. Cette propriété contient la version de Nmap que vous devez installer. Enregistrez le numéro de version.
2. Téléchargez l'exécutable du programme d'installation approprié à partir de l'une de ces URL :
   - https://nmap.org/dist/ : Si la version Nmap de la propriété est 7.92, l'exécutable dont vous avez besoin est `https://nmap.org/dist/nmap-7.92-setup.exe`.
   - `https://install.service-now.com/glide/distribution/builds/package/thirdparty/nmap/nmap-setup-xxx-windows.exe`. Si la version Nmap de la propriété est 7.92, l'exécutable dont vous avez besoin est `https://install.service-now.com/glide/distribution/builds/package/thirdparty/nmap/nmap-setup-7.92-windows.exe`
3. Créez un dossier appelé `nmap` dans le dossier de `l'agent` du Serveur MID de chaque Serveur MID que vous souhaitez utiliser pour la découverte sans informations d'identification.



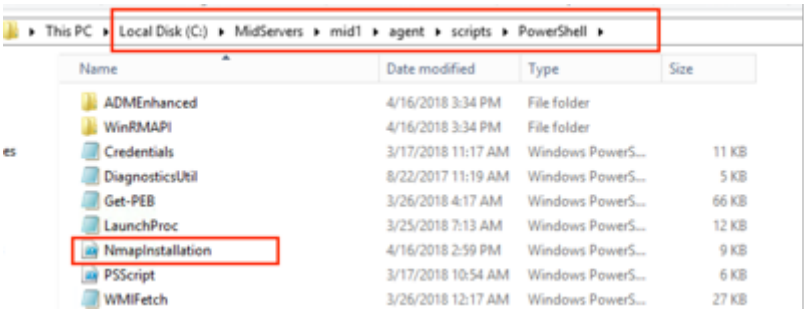
4. Copiez le fichier d'installation Nmap que vous avez téléchargé dans le dossier `nmap` et renommez-le en `nmapInstaller.exe`.



5. Exécutez le script `agent\scripts\PowerShell\NmapInstallation.ps1` et transmettez-lui les paramètres suivants dans l'ordre dans lequel ils apparaissent.
   Ce script exécute le fichier `nmapInstaller.exe` .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



a. *$operation*: tâche que `NmapInstallations.ps1` traitera. Pour installer Nmap, la tâche consiste à **installer**.

b. *$nmap_root_path*: chemin d'accès complet pour le dossier `nmap` que vous créez à l'étape 4.

c. *$nmap_self_installer*: chemin `d'accès complet nmapInstaller.exe` fichier que vous avez copié à l'étape 5.

d. *$nmap_command*: chemin d'accès complet de la commande d'installation Nmap. Le script `NmapInstallations.ps1` installe Nmap dans le dossier `nmap` créé à l'étape 4. Ce paramètre est *$nmap_root_path|nmap.exe*.

e. *$nmap_uninstall_command*: chemin d'accès complet de la commande de désinstallation Nmap. Cette commande est *$nmap_root_path|Uninstall.exe*.

f. *$nmap_npcap_version*: La version de Npcap installée avec Nmap. Cette valeur doit être identique à la valeur de la *mid.nmap.npcap.version* propriété dans la table Propriété du serveur MID [ecc_agent_property].

g. *$nmap_safe_scripts*: liste des scripts sécurisés que Nmap utilise. Vous pouvez récupérer cette liste à partir de la *mid.nmap.safe.scripts* propriété dans la table Propriété du serveur MID [ecc_agent_property].

6. Configurez les paramètres dans le script `NmapInstallation.ps1` dans cet ordre : *./NmapInstallations.ps1 $operation $nmap_root_path $nmap_self_installer $nmap_command $nmap_uninstall_command $nmap_npcap_version $nmap_safe_scripts*

   Par exemple, le script pourrait ressembler à ceci :

```
PS C:\MidServers\mid1\agent\scripts\PowerShell> .\NmapInstallation.ps1
 "install"
"C:\MidServers\mid1\agent\nmap"
 "C:\MidServers\mid1\agent\nmap\nmapInstaller.exe"
"C:\MidServers\mid1\agent\nmap\nmap.exe"
"C:\MidServers\mid1\agent\nmap\Uninstall.exe" "0.91"
"allseeingeye-info.nse,amqp-info.nse,db2-das-info.nse,drda-info.nse,fre
elancer-info.nse,
ike-version.nse,mcafee-epo-agent.nse,mqtt-subscribe.nse,openlookup-info
.nse,oracle-tns-version.nse,
quake1-info.nse,quake3-info.nse,rfc868-time.nse,rpcinfo.nse,snmp-info.n
se,ventrilo-info.nse,
weblogic-t3-info.nse,xmpp-info.nse"
```

7. Une fois l'installation terminée, ajoutez l'aptitude **Nmap** à chaque Serveur MID que vous souhaitez utiliser pour la découverte sans informations d'identification.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

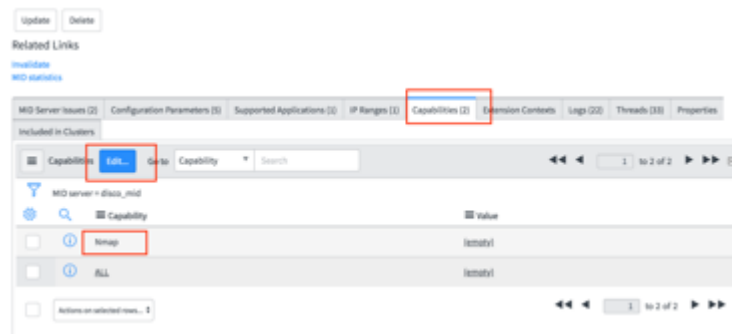
Important : Seul un utilisateur ayant un **rôle de maintenance** peut ajouter l'aptitude **Nmap** à un serveur MID. Contactez-nous Service et assistance client pour demander un accès de **maintenance** temporaire à votre instance.

a. Sur l'instance, ouvrez l'enregistrement du serveur MID.

b. Sélectionnez la liste connexe **Options** .

c. Cliquez sur **Modifier**.

d. Sélectionnez **Nmap** dans la liste des options disponibles, puis cliquez sur **Enregistrer**.



Désinstaller Nmap sur un système auto-hébergé

Cette procédure permet de désinstaller Nmap dans un environnement auto-hébergé qui n'autorise pas l'accès réseau au site de téléchargement de `install.service-now.com` ServiceNow.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, maint

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Nmap doit être désinstallé manuellement de chaque machine hôte MID Server, puis désactivé sur l'instance ServiceNow.

Procédure

1. Exécuter *`Uninstall.exe`* dans le dossier `nmap` sur chaque hôte de Serveur MID configuré pour la détection sans informations d'identification.
2. Une fois la désinstallation terminée, supprimez le dossier `nmap` du dossier de `l'agent` .
3. Supprimez l'aptitude **Nmap** de chaque enregistrement de Serveur MID.

Avertissement : Seul un utilisateur en **charge de la maintenance** peut supprimer l'aptitude **Nmap** d'un serveur MID. Contactez-nous Service et assistance client pour demander un accès de **maintenance** temporaire à votre instance.

a. Sur l'instance, ouvrez l'enregistrement du serveur MID.

b. Sélectionnez la liste connexe **Options** .

c. Cliquez sur **Modifier**.

d. Supprimez **Nmap** de la liste des options actives et cliquez sur **Save (Enregistrer)**.

Traduction automatique

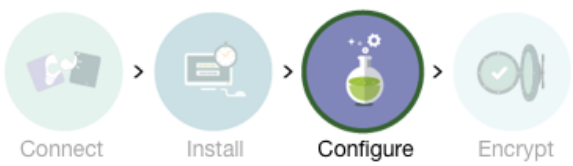
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer le Serveur MID en tant qu'hôte de confiance WinRM

Dans les environnements utilisant Windows Remote Management (WinRM), Découverte ou Mappage des services peut détecter des serveurs à l'aide du protocole WinRM. Ajoutez des serveurs, qui font partie de WinRM, en tant qu'hôtes de confiance sur tout cela Découverte ou Mappage des services utilisez-les pour la Serveurs MID découverte.

Avant de commencer

Rôle requis : mid_admin



1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Serveur MID ne peut pas accéder aux serveurs utilisant le protocole WinRM à moins que ces serveurs ne soient configurés en tant qu'hôtes de confiance pour ce Serveur MID.

Effectuez cette procédure sur chaque Serveur MID utilisé par Mappage des services ou Découverte.

Procédure

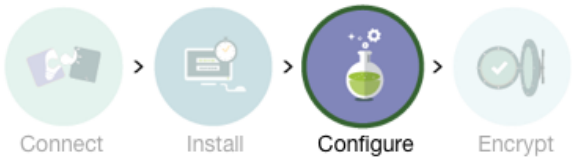
1. Sur le Serveur MID, ouvrez le shell de la ligne de commande.
2. Pour ajouter tous les serveurs aux listes TrustedHosts, exécutez la commande suivante :
   `winrm s winrm/config/client '@{TrustedHosts="*"}'`
3. Pour ajouter des serveurs spécifiques à la liste TrustedHosts, exécutez la commande en ayant les hôtes séparés par des virgules plutôt que des astérisques (*), par exemple :
   `winrm s winrm/config/client '@{TrustedHosts="serverA,serverB,serverC"}'`

Séparation de domaine Serveur MID

Utilisez le rôle d'utilisateur Serveur MID pour configurer les serveurs MID afin qu'ils accèdent à des domaines distincts. Les informations d'identification contenues dans le fichier `config.xml` d'un serveur MID déterminent les domaines auxquels il peut accéder. Les enregistrements de politiques spécifiques de Serveur MID peuvent être restreints pour une utilisation uniquement par un Serveur MID du même domaine.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Les enregistrements qui peuvent être lus, mis à jour ou créés par un Serveur MID sont déterminés par les informations d'identification configurées pour ce Serveur MID dans le fichier `config.xml` . Il s'agit des informations d'identification de l'utilisateur qu'un serveur MID utilise pour accéder à l'instance et qui spécifient les enregistrements du domaine auxquels il peut accéder.

Vous pouvez créer des versions de ces enregistrements de politique de MID Server que seul un MID Server du même domaine peut utiliser. Cette séparation de processus est prise en charge pour les enregistrements dans les tables qui étendent les fichiers synchronisés avec le MID Server [ecc_agent_sync_file] :

- Fichier MIB pour MID Server [ecc_agent_mib]
- Fichier JAR pour MID Server [ecc_agent_jar]
- Fichier de script MID Server [ecc_agent_script_files]

Remarque : Les pièces jointes des enregistrements de fichiers MIB ou JAR peuvent ne pas apparaître, comme dans un environnement non séparé par domaine. Cela se produit lorsque la table **Pièces jointes** [sys_attachment] est séparée par données. Lorsque des données sont séparées par domaine, un enregistrement d'un domaine enfant ne peut pas accéder aux enregistrements d'un domaine parent.

Configurer Séparation de domaine pour les MID Servers

Configurez Séparation de domaine via le rôle d'utilisateur de MID Server et le fichier de configuration de MID Server.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, agent_admin

Procédure

1. Configurez un utilisateur de Serveur MID dans un domaine spécifié avec le rôle approprié *mid_server*.
2. Spécifiez cet utilisateur dans le fichier **de config.xml** de Serveur MID.
   Lorsque vous définissez les informations d'identification de l'utilisateur Serveur MID dans le fichier `config.xml` , assurez-vous qu'elles se trouvent dans le domaine approprié.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Si vous devez modifier le domaine du serveur MID :

1. Arrêtez le serveur MID et supprimez l'enregistrement ecc_agent.
2. Mettez à jour la `config.xml` du Serveur MID avec le nouvel utilisateur dans le nouveau domaine et redémarrez le service du Serveur MID.

Si vous avez besoin de créer des versions de fichiers de serveur MID spécifiques que seuls les serveurs MID de votre domaine peuvent utiliser :

1. Ouvrez ou créez un enregistrement dans l'un de ces modules de Serveur MID :
   - **MIB SNMP**
   - **Fichiers JAR**
   - **Fichiers de script**
2. Mettez à jour une politique de domaine existante ou soumettez un nouvel enregistrement.

> **Remarque :** Les pièces jointes des enregistrements de fichiers MIB ou JAR peuvent ne pas apparaître, comme dans un environnement non séparé par domaine. Cela se produit lorsque la table **Pièces jointes** [sys_attachment] est séparée par données. Lorsque des données sont séparées par domaine, un enregistrement d'un domaine enfant ne peut pas accéder aux enregistrements d'un domaine parent.

Configurer un Serveur MID multi-domaine

Vous pouvez créer un serveur MID dans le domaine global qui peut explorer les cibles dans d'autres domaines.

Avant de commencer

Avant de configurer un Serveur MID multidomaine :

- Activez le module d'extension Domain Support - Domain Extensions Installer [com.glide.domain.msp_extensions.installer].
- Assurez-vous que votre instance est séparée par domaine .

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Saisissez **sys_properties.list** dans le filtre de navigation, puis appuyez sur **Entrée**.
2. Localisez la **propriété glide.ecc.enable_multidomain_mid** .
3. Définissez la valeur de la propriété sur **vrai**.

> **Remarque :** L'activation de cette propriété n'a aucun effet sur les MID Server existants. Les MID Servers dans un domaine avant de définir cette propriété restent dans ce domaine.

4. Créez un serveur MID dans le domaine global.
   Un Serveur MID créé dans le domaine global après que cette propriété soit définie sur **vrai** peut explorer n'importe quel domaine pour lequel il possède les informations

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d'identification. Toutefois, ce MID Server est limité à essayer uniquement les informations d'identification pour les domaines cibles demandés par les entrées de file d'attente ECC.

Avertissement : Si vous réinitialisez la propriété **glide.ecc.enable_multidomain_mid** sur **false** après la création d'un Serveur MID multi-domaine dans le domaine global, ce Serveur MID écrit toutes les données qu'il reçoit dans le domaine global et non dans les domaines appropriés.

Synchroniser un fichier JAR avec des MID Servers

Vous pouvez charger un fichier JAR vers une instance et le synchroniser avec tous les serveurs MID, ou écrire des sondes personnalisées qui utilisent le fichier JAR synchronisé.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, agent_admin

1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

La table Fichier JAR pour serveur MID [ecc_agent_jar] est séparée par domaine. Vous pouvez créer des versions de ces politiques que seul un MID Server du même domaine peut utiliser. Pour obtenir des instructions, consultez Configurer Séparation de domaine pour les MID Servers.

Avertissement : La synchronisation d'un fichier JAR avec cette procédure entraîne le redémarrage automatique de tous les serveurs MID connectés à l'instance.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Serveur MID** > **Fichiers JAR**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants :
   - **Nom:**Un nom unique et descriptif permettant d'identifier le fichier dans l'instance.
   - **Version:** Numéro de version du fichier, le cas échéant.
   - **Source:** Emplacement du fichier JAR à des fins de référence. Les informations sources ne sont pas utilisées par le système.
   - **Description:** Brève description du fichier JAR et de sa fonction dans l'instance.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

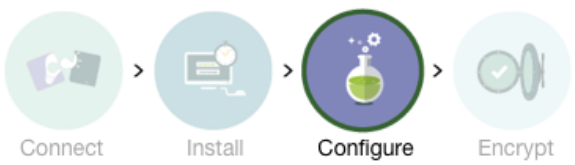
4. Cliquez sur l'icône du trombone dans la bannière.

5. Dans la boîte de dialogue Pièces jointes, cliquez sur **Parcourir** , puis sélectionnez le fichier que vous souhaitez joindre.

   La plateforme joint le fichier JAR à l'enregistrement et redémarre les MID Servers pour synchroniser le fichier. Il n'est pas nécessaire de mettre à jour l'enregistrement pour joindre le fichier.

Collecteur d'événements vCenter

Le collecteur d'événements vCenter est une extension du MID Server qui écoute les événements liés à vCenter et met à jour la CMDB en conséquence.



1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Le collecteur d'événements permet de mettre à jour la CMDB en modifiant les ordinateurs virtuels, en plus des mises à jour détectées par Discovery. Un changement apporté à un ordinateur virtuel est envoyé en tant qu'événement du serveur vCenter au collecteur d'événements vCenter. Lorsqu'un événement est reçu, la CMDB est mise à jour en conséquence. La détection vCenter n'a pas besoin d'être entièrement réexécutée. Pour certains événements, tels que les événements de mise sous tension et de mise hors tension, Discovery n'a pas besoin de s'exécuter à nouveau. Pour la plupart des événements, Discovery s'exécute uniquement sur la ressource vCenter nécessaire.

Par exemple, si un ordinateur virtuel est désactivé, le serveur vCenter envoie l'événement `VmPoweredOffEvent`. Le collecteur d'événements vCenter reçoit et traite l'événement **, et** la CMDB est mise à jour pour indiquer que l'état de l'ordinateur virtuel correspondant est désactivé.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :

Avec cette extension, Discovery peut uniquement modifier l'état d'un VM qui existe dans la CMDB. Lorsqu'un événement avec « CreatedEvent » se produit dans son nom, tel que VmCreatedEvent, Discovery analyse cet ordinateur virtuel, puis crée le CI à l'aide des données qu'il collecte. Lorsqu'un nouvel événement impliquant ce CI se produit, Découverte peut mettre à jour l'enregistrement existant sans lancer une autre analyse.

Le collecteur d'événements vCenter prend en charge Séparation de domaine en héritant le domaine du MID Server spécifié dans le contexte du collecteur d'événements. Toutefois, il ne prend pas en charge la configuration de serveur MID multidomaine.

Reportez-vous à la section Détection pour VMware vCenter pour connaître les versions prises en charge de vCenter.

Comment les événements vCenter sont traités

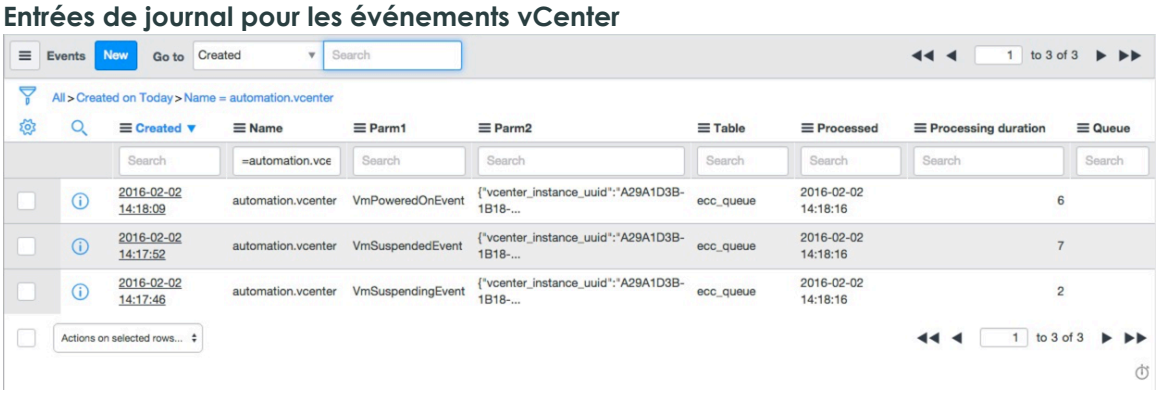
Le MID Server est à l'écoute des événements vCenter configurés dans le formulaire du collecteur d'événements vCenter. Lorsque l'un de ces événements est renvoyé à partir de vCenter, l'instance analyse la charge utile à l'aide d'une règle métier qui convertit l'événement vCenter en événement système (sysevent). L'instance utilise ensuite ce sysevent pour effectuer des tâches, telles que la notification par e-mail.

Remarque : Si le MID Server est mis en pause lorsqu'un événement vCenter se produit, il traite toujours l'événement. Dans ce cas, il est possible que le collecteur d'événements affiche l'état **Démarré**.

Les sysevents qui en résultent contiennent les valeurs suivantes :

- **Nom** : nom de l'événement système créé à partir de l'événement vCenter. Cette valeur est toujours *automation.vcenter*.
- **Parm1** : événement vCenter qui a été renvoyé. Cet événement doit être associé à un enregistrement de collecteur d'événements.
- **Parm2** : données d'événement fournies par vCenter, au format JSON.

Entrées de journal pour les événements vCenter



Événements vCenter pris en charge

Les événements suivants sont les seuls événements vCenter gérés par le système de base lorsqu'il Découverte est activé. Si vous avez mis à niveau votre instance à partir d'une version antérieure, il est possible que les événements par défaut ne soient pas ajoutés aux versions ultérieures. Pour utiliser les événements manquants, ajoutez-les manuellement.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Événements vCenter

Nom d'événement	Description	Lance la sonde
Événements d'ordinateur virtuel		
VmPoweredOnEvent	L'ordinateur virtuel a été mis sous tension à partir de l'état hors tension ou repris à partir de l'état suspendu. Cet événement est envoyé lorsque l'ordinateur virtuel est mis sous tension. Il ne tient pas compte du temps nécessaire pour démarrer le système d'exploitation hôte.	Aucun
DrsVmPoweredOnEvent	La machine virtuelle a été alimentée par un calendrier de ressources distribuées (DRS), qui équilibre la charge de travail entre les ressources disponibles.	Aucun
VmRestartedOnAlternateHostEvent	L'ordinateur virtuel a été redémarré sur un autre hôte en raison d'une défaillance de l'hôte d'origine.	Aucun
VmPoweredOffEvent	La machine virtuelle a été mise hors tension. Si le système d'exploitation hôte est arrêté, cet événement est envoyé après l'arrêt du système d'exploitation hôte et l'entrée de l'ordinateur virtuel dans l'état hors tension.	Aucun
VmPowerOffOnIsolationEvent	La machine virtuelle a été mise hors tension sur un hôte isolé dans un cluster HA.	Aucun
VmShutdownOnIsolationEvent	La machine virtuelle a été arrêtée sur un hôte isolé dans une grappe HA.	Aucun
VmSuspendedEvent (Événement suspendu de l'ordinateur virtuel)	L'ordinateur virtuel est suspendu. Cet événement est envoyé une fois la suspension de l'ordinateur virtuel terminée.	Aucun
VmRelocatedEvent	La machine virtuelle a été déplacée hors ligne (suspendue ou désactivée). Une migration de l'ordinateur virtuel vers un hôte différent ou la migration de tout stockage	Aucun

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Événements vCenter (suite)

Nom d'événement	Description	Lance la sonde
	utilisé par l'ordinateur virtuel déclenche l'événement. Déplace les relations.	
VmMigratedEvent (en anglais seulement)	L'une ou l'autre des situations suivantes, ou les deux : • La machine virtuelle a été migrée à chaud, avec vMotion, vers un autre serveur ESX. • Le stockage de la machine virtuelle a été migré à chaud. Met uniquement à jour la relation et Deep Discovery.	Aucun
DrsVmMigratedEvent	Migration d'un VM recommandée par un DRS. Déplace les relations.	Aucun
VmRemovedEvent	L'instance de VM a été supprimée de vCenter.	Aucun
VmClonedEvent (en anglais seulement)	La machine virtuelle a été clonée avec succès. Crée de nouveaux enregistrements et effectue une découverte rapide.	Ordinateurs virtuels VMware - vCenter
VmCreatedEvent	Le VM a été créé avec succès. Crée de nouveaux enregistrements et effectue une découverte rapide.	Ordinateurs virtuels VMware - vCenter
VmDeployedEvent (en anglais seulement)	Le VM a été déployé avec succès. Crée de nouveaux enregistrements et effectue une découverte rapide.	Ordinateurs virtuels VMware - vCenter
VMdiscoveredEvent (en anglais seulement)	Le vCenter détecte l'ordinateur virtuel. Crée de nouveaux enregistrements et effectue une découverte rapide.	Ordinateurs virtuels VMware - vCenter

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Événements vCenter (suite)

Nom d'événement	Description	Lance la sonde
VmRegisteredEvent (Événement enregistré)	Le VM a été correctement enregistré. Crée de nouveaux enregistrements et effectue une découverte rapide.	Ordinateurs virtuels VMware - vCenter
VmReconfiguredEvent	La machine virtuelle a été reconfigurée. Crée de nouveaux enregistrements et effectue une découverte rapide.	Ordinateurs virtuels VMware - vCenter
VmInstanceUuidAssignedEvent	Un nouvel UUID d'instance a été affecté à l'ordinateur virtuel. Met à jour l'UUID d'instance du VM.	Aucun
VmRenamedEvent	Le VM a été renommé avec succès. Modifie le nom.	Aucun
VmUuidAssignedEvent	Un nouvel UUID du BIOS a été affecté à la machine virtuelle. Ajoute l'UUID de l'ordinateur virtuel.	Aucun
VmMacAssignedEvent	Une nouvelle adresse MAC a été affectée à l'ordinateur virtuel. Affecte une adresse MAC à l'événement et déclenche la sonde de cartes réseau VMware-VM.	Cartes réseau des ordinateurs virtuels VMware - vCenter
VmMacChangedEvent	L'adresse MAC d'un VM a été modifiée. Affecte une adresse MAC à l'événement et déclenche la sonde de cartes réseau VMware-VM.	Cartes réseau des ordinateurs virtuels VMware - vCenter
VmGuestShutdownEvent*	L'ordinateur virtuel invité s'arrête.	Aucun
VmStoppingEvent (en anglais seulement)	Le VM s'est arrêté.	Aucun
VmResettingEvent	L'ordinateur virtuel s'est réinitialisé.	Aucun
Événements de grappes		
GrappeCreatedEvent	Une grappe a été créée.	Grappes VMware - vCenter
Événement ClusterReconfigured	Une grappe a été reconfigurée.	Grappes VMware - vCenter
Événement détruit par grappe	Un cluster a été détruit.	Aucun

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Événements vCenter (suite)

Nom d'événement	Description	Lance la sonde
Événements de banque de données		
DatastoreRenamedEvent	Une banque de données a été renommée.	Aucun
VMFSDatastoreCreatedEvent	Une banque de données VMFS (VMFS File System) a été créée.	Banques de données VMware - vCenter
Banque de donnéesDiscoveredEvent	Un hôte a été ajouté à VirtualCenter et des banques de données ont été découvertes.	Banques de données VMware - vCenter
NASDatastoreCreatedEvent	Une banque de données NAS (Network Attached Storage) a été créée.	Banques de données VMware - vCenter
LocalDatastoreCreatedEvent	Une banque de données locale a été créée.	Banques de données VMware - vCenter
VMFSDatastoreExpandedEvent	Une banque de données a été agrandie.	Banques de données VMware - vCenter
DatastoreDestroyed Event	Une banque de données a été supprimée de VirtualCenter.	Aucun
Événements réseau		
DVPortgroupCreatedEvent	Un groupe de ports a été créé.	Réseaux VMware - vCenter
DVPortgroupRenamedEvent	Un groupe de ports a été renommé.	Aucun
DVPortgroupDestroyedEvent	Un groupe portuaire a été détruit.	Aucun
Événements de pools de ressources		
ResourcePoolDestroyedEvent (en anglais seulement)	Un pool de ressources a été détruit.	Aucun
ResourcePoolCreatedEvent	Un pool de ressources a été créé.	Grappes VMware - vCenter
ResourcePoolMovedEvent	Un pool de ressources a été déplacé.	Grappes VMware - vCenter
ResourcePoolReconfiguredEvent	Un pool de ressources a été reconfiguré.	Grappes VMware - vCenter
Événements DVS		
DvsCreatedEvent (en anglais seulement)	Un commutateur virtuel distribué a été créé.	Réseaux VMware - vCenter
DvsRenamedEvent	Un commutateur virtuel distribué a été renommé.	Aucun

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Événements vCenter (suite)

Nom d'événement	Description	Lance la sonde
DvsDestroyedEvent	Un commutateur virtuel distribué a été détruit.	Aucun
Événements de centre de données		
Centre de donnéesCreatedEvent	Un centre de données a été créé.	Centres de données VMware - vCenter
Centre de donnéesRenamedEvent	Un centre de données a été renommé.	Aucun

Configurer et exécuter l'extension du collecteur d'événements vCenter

Configurez l'extension du collecteur d'événements vCenter dans le module Serveur MID, puis ajoutez ou supprimez les événements pris en charge.

Avant de commencer

Avant de configurer les collecteurs d'événements, effectuez les tâches suivantes :

- Déployez et démarrez un serveur MID.
- Assurez-vous que le MID Server a accès au vCenter.
- Exécuter Discovery sur vCenter.

Rôle requis : agent_admin, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Plusieurs Serveurs MID peuvent écouter la même instance vCenter et vous pouvez ajouter plusieurs collecteurs d'événements pour différents vCenter en un seul Serveur MID. Assurez-vous de configurer les événements sur l'enregistrement du collecteur d'événements qui spécifient le fichier .Serveur MID

Remarque : Vous pouvez ajouter des événements au collecteur d'événements vCenter. Toutefois, tous les événements ne sont pas pris en charge par les gestionnaires d'événements du système de base. Si vous souhaitez gérer des événements autres que ceux pris en charge par le système de découverte de base, vous devez créer une action des scripts pour traiter les événements. Pour obtenir des instructions, consultez Actions des scripts . À titre de référence, l'instance traite les événements vCenter dans le système de base avec une action de script appelée *Discovery: Process vCenter events*. Ne modifiez pas ou ne supprimez pas cette action des scripts.

Pour configurer l'extension de processeur d'événements vCenter :

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Serveur MID** > **Extensions** > **Collecteurs d'événements vCenter**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez une extension existante.
3. Renseignez les champs de la table comme il convient.
4. Cliquez avec le bouton droit dans la barre d'en-tête, puis cliquez sur **Enregistrer** dans le menu contextuel.
   La liste connexe **Événement vCenter** s'affiche, contenant les événements par défaut que le système est configuré pour gérer.
5. Pour sélectionner un autre événement vCenter, cliquez sur **Modifier** dans la liste connexe des **événements vCenter** et recherchez l'événement.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La zone de liste double n'affiche pas tous les événements disponibles dans la liste d'ouverture. Utilisez le filtre pour parcourir les événements non affichés.

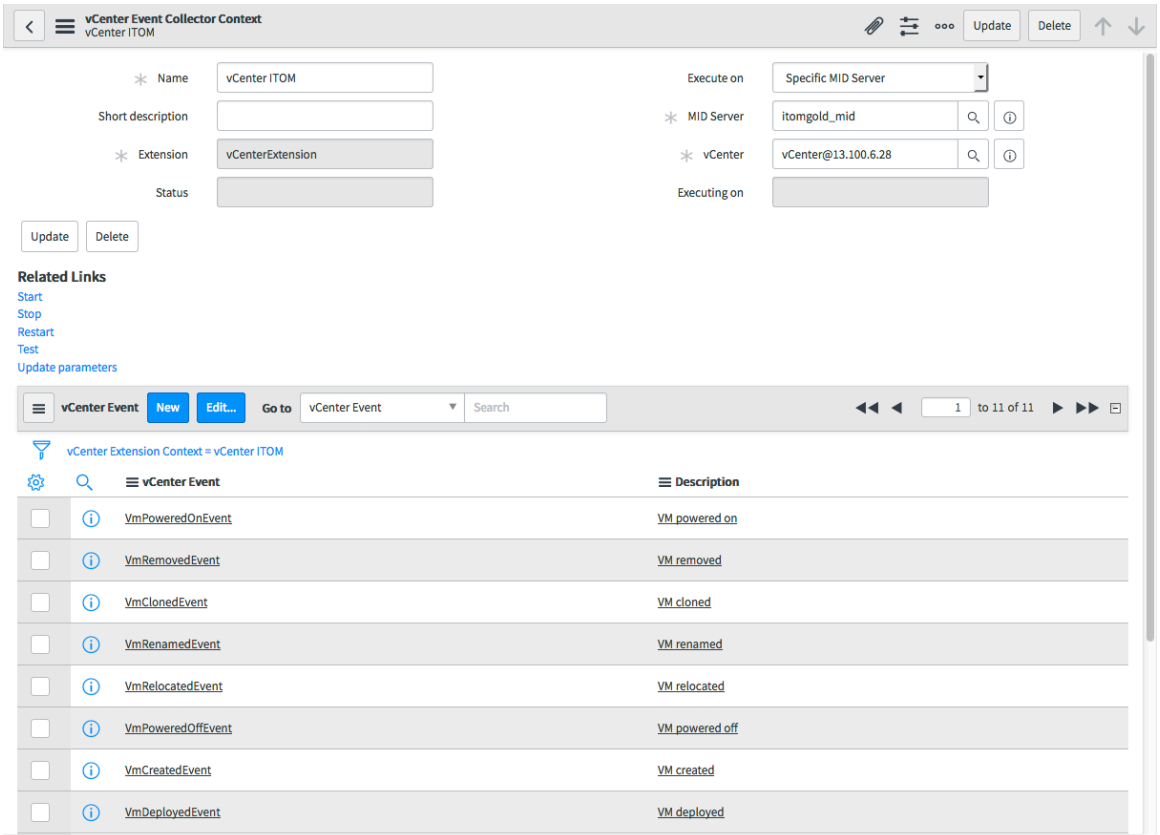
6. Sous **Liens connexes,** cliquez sur **Démarrer** pour enregistrer les événements dans cette collection et démarrer le collecteur.
   Les liens connexes contenus dans ce formulaire fonctionnent comme suit :

Commandes disponibles dans l'extension de processeur d'événements vCenter

Lien connexe	Description
Début	Démarre le collecteur s'il n'est pas en cours d'exécution. L'extension se connecte au serveur vCenter spécifié en énumérant les informations d'identification VMware dans l'ensemble d'informations d'identification jusqu'à ce qu'une connexion soit établie. Ensuite, l'extension indique au serveur vCenter de fournir les événements spécifiés dans le contexte du collecteur.
Arrêter	Arrête l'exécution du collecteur sur le MID Server configuré. Aucune action n'est effectuée si l'extension n'est pas en cours d'exécution.
Redémarrer	Arrête, puis démarre le collecteur sur le MID Server configuré.
Test	Teste les paramètres pour la validité. Si l'adresse IP, le nom d'hôte et l'ensemble d'événements sont valides, le test renvoie un état réussi. Si l'un des paramètres est incorrect, une erreur s'affiche. L'exécution d'un test n'affecte aucune extension en cours d'exécution.
Mettre à jour les paramètres	Envoie des paramètres mis à jour au collecteur. Les changements que vous apportez au collecteur pendant l'exécution du MID Server ne prennent pas effet immédiatement lorsqu'ils sont enregistrés. Si vous cliquez sur ce contrôle et que le collecteur n'est pas en cours d'exécution, aucune mise à jour n'est effectuée. Dans le cas de l'extension vCenter, le collecteur vérifie d'abord la validité des paramètres. Si les paramètres sont valides, l'extension se déconnecte du serveur vCenter et se reconnecte aux nouveaux paramètres.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Champ	Description
Nom	Nom unique pour cette extension de collecteur d'événements vCenter pour faciliter l'identification.
Description brève	Description de ce collecteur.
Extension	[Lecture seule] Le type de collecteur est automatiquement défini sur **vCenterExtension**.
Statut	Ce champ se remplit automatiquement avec l'état du collecteur. Ce champ est vide jusqu'à ce que le collecteur soit démarré. Après avoir envoyé une commande au collecteur, l'une des valeurs suivantes s'affiche : ◦ **A démarré** : le collecteur est en cours d'exécution. ◦ **Est arrêté** : le collecteur n'est pas en cours d'exécution.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	◦ **Hors-ligne** : le MID Server est en panne. ◦ **Erreur** : Le module de collection a échoué avec une erreur. **Remarque :** Le serveur MID continue de traiter les événements vCenter, même s'il est en pause. L'état du collecteur d'événements peut s'afficher comme **Démarré**.
Message d'erreur	Message décrivant toute erreur qui entraîne l'échec d'une commande, telle que **Start** ou **Stop**. Ce champ s'affiche uniquement lorsque la valeur du champ **État** est **Erreur**.
Exécuter sur	Emplacement d'exécution de cette collection. Les options possibles sont **Serveur MID spécifique** ou **Grappe de serveurs MID spécifique**.
Serveur MID	Nom du Serveur MID désigné si vous avez sélectionné **Serveur MID spécifique** dans le champ **Exécuter sur** . Nom de la grappe de Serveur MID désignée si vous avez sélectionné **Grappe de Serveur MID spécifique**. Si vous avez sélectionné l'option de grappe de Serveur MID, un algorithme détermine quel serveur de la grappe exécute le collecteur.
vCenter	Adresse IP ou nom d'hôte du serveur vCenter.
Exécution sur	[Lecture seule] Nom du Serveur MID sur lequel le module de collection est en cours d'exécution. Ce champ affiche le nom du MID Server même si ce dernier est en panne. Si le collecteur est arrêté par l'utilisateur, ce champ est vide.

Information associée

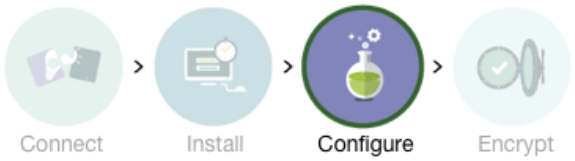
Détection VMware

Extension du collecteur des interruptions SNMP

Le collecteur des interruptions SNMP est une extension du Serveur MID qui écoute les interruptions SNMP à partir des périphériques de votre réseau.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

À la réception d'une interruption, le serveur MID l'envoie à l'instance pour traitement ultérieur par Gestion des événements. Si la gestion des événements n'est pas active, les interruptions ne sont pas traitées et sont ignorées par l'instance.

Pour que l'extension du collecteur des interruptions SNMP reçoive des interruptions des périphériques réseau, chaque périphérique doit désigner le MID Server qui exécute l'extension du collecteur des interruptions SNMP comme destinataire de l'interruption. Reportez-vous à la documentation de l'appareil réseau pour configurer votre matériel à cette fin. En règle générale, l'extension du collecteur des interruptions SNMP ne doit s'exécuter que sur un seul serveur MID par VLAN. Plusieurs destinataires de Serveur MID sur le même VLAN entraînent des doublons de données dans la CMDB. Si les périphériques réseau sont séparés par des VLAN, plusieurs MID Server peuvent être équipés de collecteurs d'interruptions.

Pour configurer plusieurs extensions de collecteur des interruptions SNMP, configurez chacune d'elles dans un enregistrement distinct, avec un nom unique et un Serveur MID désigné.

Configurer l'extension SNMP Trap Collector

Pour que l'extension du collecteur des interruptions SNMP reçoive des interruptions des périphériques réseau, chaque périphérique doit désigner le MID Server qui exécute l'extension du collecteur des interruptions SNMP comme destinataire de l'interruption.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Serveur MID** > **Extensions.** > **Écouteur d'interruption MID SNMP**
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez une extension existante.
3. Renseignez les champs de la table comme il convient.
4. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de champ	Description
Nom	Nom unique pour cette extension de collecteur des interruptions SNMP pour faciliter l'identification.
Description brève	Une description de l'extension du Serveur MID, si plus de description que le **nom** est nécessaire.
Extension	[Lecture seule] Le type d'extension est automatiquement défini sur **TrapExtension**.
Port UDP	Numéro de port que votre matériel réseau utilise lors de l'envoi d'une interruption au MID Server désigné. Les numéros de port 1024 et supérieurs sont recommandés. Les numéros de port 1023 et inférieurs peuvent être réservés par le système et entraîner des violations d'accès pour les MID Server qui ne s'exécutent pas avec des informations d'identification administratives.
Statut	[Lecture seule] État de l'extension du collecteur des interruptions. Ce champ est vide jusqu'à l'exécution de l'extension. Après son exécution, la valeur peut être : ◦ **Commencé:** L'extension est en cours d'exécution. ◦ **Arrêté:** L'extension n'est pas en cours d'exécution. ◦ **Hors-ligne :** le MID Server est en panne. ◦ **Erreur:** Échec de l'extension avec une erreur.
Exécuter sur	Emplacement d'exécution de cette extension : un **serveur MID spécifique** ou une **grappe de serveurs MID spécifique**. Le paramètre recommandé est **MID Server spécifique**. Il est généralement recommandé de configurer le matériel réseau de sorte à envoyer une adresse IP spécifique. Si l'écouteur se déplaçait vers un autre serveur MID de la grappe, l'interruption n'était pas reçue.
Serveur MID	Nom du Serveur MID désigné si vous avez sélectionné **Serveur MID spécifique** dans le champ **Exécuter sur** . Nom de la grappe de Serveur MID désignée si vous avez sélectionné **Grappe de Serveur MID spécifique** dans le champ **Exécuter sur** . Si vous avez sélectionné **Grappe de Serveur MID spécifique**,

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de champ	Description
	un algorithme ServiceNow détermine quel serveur de la grappe exécute l'extension.
Exécution sur	[Lecture seule] Nom du MID Server sur lequel l'extension est en cours d'exécution. Ce champ affiche le nom du MID Server même si ce dernier est en panne. Si l'extension est arrêtée par l'utilisateur, le champ est vide.

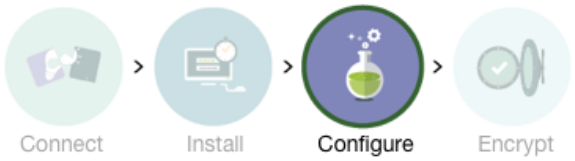
5. Dans **Liens connexes**, exécutez l'une des actions suivantes sur l'extension du collecteur des interruptions SNMP :

Lien connexe	Description
Début	Démarre l'extension si elle n'est pas en cours d'exécution. L'extension est démarrée sur le Serveur MID et le numéro de port configurés.
Arrêter	Arrête l'application en cours d'exécution sur le MID Server configuré. Aucune action n'est effectuée si l'extension n'est pas en cours d'exécution.
Redémarrer	Arrête, puis redémarre l'extension sur le Serveur MID et le numéro de port configurés.
Test	Vérifie que le Serveur MID configuré peut exécuter l'extension du collecteur des interruptions SNMP sur le port spécifié. L'exécution d'un test n'affecte aucune extension en cours d'exécution.
Mettre à jour les paramètres	Si vous apportez des modifications à la configuration de l'extension, utilisez cette option pour mettre à jour les paramètres de l'extension en cours d'exécution. Cette commande teste tout d'abord la validité des paramètres. Si les paramètres sont valides, l'extension se déconnecte et se reconnecte aux nouveaux paramètres.

Serveur MID Réservation de ressources

Cette fonctionnalité permet de réserver des ressources avant qu'une tâche ne soit affectée à un thread. Si les ressources dont la tâche a besoin ne sont pas disponibles, cette tâche attend dans la file d'attente Serveur MID de travail pendant que d'autres tâches sont affectées au thread.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Pour Découverte, les Serveur MID tâches sont les sondes ou les modèles qu'il exécute. Lorsque des sondes attendent d'être exécutées sur le Serveur MID, elles fournissent des besoins en ressources (processeur, mémoire, etc.) et, s'ils ne peuvent pas être satisfaits, la sonde attend dans la file d'attente de travail jusqu'à ce que les ressources soient disponibles.

Remarque : Serveur MID La réservation de ressources retarde l'exécution de la sonde jusqu'à ce que les ressources soient disponibles. Celle-ci repose sur des critères extrêmement souples. La Serveur MID fonctionnalité de réservation de ressources s'adresse aux utilisateurs avancés et ne doit pas être configurée tant qu'un problème n'est pas identifié. Cette configuration dépend entièrement des détails du problème.

L'utilisation de la Serveur MID réservation de ressources permet une meilleure utilisation des threads, car les threads ne sont pas affectés à une tâche qu'ils ne peuvent pas accomplir.

Fonctionnalités :

- Les réservations de ressources s'appliquent à un seul Serveur MID
- Les ressources peuvent dépendre du système ou Serveur MID des propriétés
- Les ressources peuvent dépendre des paramètres de sonde, ce qui vous permet de limiter le nombre de sondes et de schémas actifs par rapport à une adresse IP donnée
- Utilisation des ressources de rapports
- Extensible (le client définit ses propres ressources)
- Peut contenir des scripts

Avantages:

- Empêche les sondes PowerShell d'avoir un impact sur l'exécution d'autres sondes
- Permet de limiter l'impact Découverte sur un système cible
- Permet de limiter le nombre de « grandes » sondes exécutées par un Serveur MID en même temps
- Permet d'accélérer Découverte (afin de minimiser l'impact sur l'instance)

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser la Serveur MID réservation de ressources

Une ressource n'est qu'un nom et un nombre. Définissez le nom de la ressource, les sondes qui l'utilisent et le nombre de ressources que ces sondes doivent utiliser.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

- Assurez-vous que la propriété **mid.probe.wait.resources** est définie sur vrai pour activer Serveur MID la Serveur MID réservation de ressources. Pour modifier cette propriété, il faut redémarrer le Serveur MIDfichier .
- Choisir un nom de ressource. Tout ce qui se trouve entre { } dans le nom est remplacé par le paramètre de sonde portant ce nom. Ce nom est généralement utilisé pour les ressources par hôte, par exemple, ssh{source} signifie qu'une ressource distincte nommée « ssh » est disponible sur chaque hôte détecté. (« source » est le nom du paramètre de sonde qui contient l'adresse IP sondée.)
- Décidez comment spécifier le nombre de la ressource utilisée par les sondes ou les modèles.
  - Chaque sonde utilise un nombre constant de la ressource : créez une ressource de « valeur simple ».
  - Le nombre de ressources utilisées dépend d'une propriété système : créer une ressource « en expansion ».
  - Ce nombre dépend de plusieurs facteurs : Créez une ressource « scriptée ».
  - Expansion : tout ce qui se trouve dans { } est remplacé par le système ou Serveur MID la propriété portant ce nom. Les opérateurs logiques sont autorisés, par exemple, « {mid.windows.management_protocol} ».toLowerCase() == « winrm » ? 1:0
  - Scripté : le script est évalué. La valeur de retour est développée.

Procédure

1. Créez une ressource.
   a. Accédez à la **définition de découverte** > **Ressources limitées**> valeur **simple** et cliquez sur **Nouveau**.
   b. Entrez un nom de ressource.
   c. Saisissez le nombre de ressources utilisées et cliquez sur **Enregistrer**.
2. Définissez les sondes qui utilisent la ressource.
3. Accédez à l'onglet souhaité et sélectionnez-le dans la liste.
   - **Utilisé par** l'onglet Rubrique : inclut toutes les sondes associées à cette rubrique. Cliquez sur **Inverser la rubrique** pour inclure toutes les sondes n'appartenant pas à cette rubrique. Par exemple : SSHCommand avec Inverser la rubrique désigne toutes les sondes à l'exception de SSH. Les messages d'intervalle de mise à jour et de file d'attente sont toujours exclus.
   - **Utilisé par** l'onglet sondes : inclut une liste de sondes. Cliquez sur **Inverser la liste des sondes** pour inclure toutes les sondes sans sonde. Les moyennes de sonde de détection horizontale s'appliquent à tous les modèles.
   - **Utilisé par l'onglet Modèles** : inclut une liste de modèles. Vous pouvez également cliquer sur Inverser la liste de motifs.
4. Définissez la disponibilité sur le Serveur MID.
5. Accédez à la **définition de découverte** > **Ressources limitées** > **Ressources MID**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Ressource : il s'agit de la référence à la ressource.
- Disponible : Nombre disponible. Tout ce qui se trouve à l'intérieur des parenthèses est remplacé par le système ou Serveur MID la propriété.
- Serveur MID: Serveur MID pour l'appliquer. (Vide) signifie tout.

6. Définissez l'ordre des ressources.

a. Cliquez dans le champ **Ordre** de chaque ressource.

b. Saisissez le numéro.

c. Cliquez sur la coche pour enregistrer.

Remarque : Les ressources de moindre valeur doivent être d'ordre inférieur : ces ressources sont réservées et conservées jusqu'à ce que des ressources d'ordre supérieur puissent être obtenues. Par exemple, le nombre total de sessions PowerShell (la ressource est « PowerShell ») et le nombre de sessions simultanées vers n'importe quel hôte (la ressource est « PowerShell{host} ») sont limités. Par conséquent, la ressource PowerShell{host} doit avoir un ordre inférieur. Obtenir PowerShell en premier aurait un impact sur toutes les autres sondes PowerShell. L'obtention de « PowerShell{host} » en premier impacte uniquement les autres sondes PowerShell sur cet hôte.

7. Passez en revue l'état de ressource que vous avez configuré.

a. Exécutez une découverte.

b. Observez l'état de la ressource.

c. Cliquez sur **Obtenir l'état** de la ressource à partir de la page ou de l'affichage Serveur MID dans une charge utile d'entrée ECC.

Résultat de l'obtention de l'état de la ressource :

- PowerShell{source} a des entrées supplémentaires pour chaque {source} avec une allocation actuelle.
- « Réservé par » peut afficher plusieurs ressources si la sonde nécessite plusieurs ressources.

Résultat de la charge utile de l'entrée ECC :

- L'attribut resource_wait n'existe que si la sonde a dû attendre une ressource.
- La durée affichée est exprimée en millisecondes.
- La sonde peut avoir attendu plusieurs ressources, avec un temps d'attente différent pour chacune.

Fonctionnement Serveur MID de la réservation de ressources

En plus de la file d'attente de travail, le serveur MID contient une file d'attente en attente. Lors de la sélection d'une tâche à exécuter, la file d'attente est toujours vérifiée en premier. Si aucune tâche de la file d'attente ne peut s'exécuter, la file d'attente de travail est testée. Les sondes et les modèles dans la file d'attente réservent toutes les ressources nécessaires jusqu'à ce qu'ils puissent s'exécuter.

Les ressources disponibles sont proposées au premier modèle ou à la première sonde de la file d'attente. Il utilise l'une des ressources d'ordre le plus bas disponible. Une fois que le nombre requis de ressources d'ordre le plus bas a été obtenu, la sonde ou le modèle passe

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

aux ressources d'ordre inférieur suivant, et ainsi de suite. L'ordre permet à l'utilisateur de configurer les ressources qui sont plus ou moins importantes. Les ressources d'ordre le plus bas sont collectées en premier, car la conservation de ces ressources a moins d'impact sur l'exécution d'autres sondes et modèles.

Tables

mid_limited_resource

- Définit les ressources utilisées par une sonde ou un modèle.
- Étendu par mid_limited_resource_value, mid_limited_resource_expanded et mid_limited_resource_script contenant chacun un champ supplémentaire.
  - mid_limited_resource_value ajoute un champ unique nommé « valeur » à la table de base.
  - mid_limited_resource_expanding ajoute un champ nommé « développement ».
  - mid_limited_resource_script ajoute un champ nommé « script ».

mid_resource

- Définit les ressources disponibles sur un fichier Serveur MID.
- Les valeurs de cette table sont copiées dans ecc_agent_property.
- Une règle métier sur cette table crée les propriétés correspondantes Serveur MID .
- Il fait référence à une ressource et au numéro disponible. Si le nombre disponible est compris entre { }, il s'agit du nom d'une propriété système, Serveur MID d'une configuration ou Serveur MID d'une propriété (les trois emplacements sont cochés). {mid.powershell_api.session_pool.max_size} est la valeur de cette Serveur MID configuration qui définit la taille du pool de sessions PowerShell.

Base : table mid_limited_resource

Étiquette	Colonne	Type	Taille	Informations
Nom de la ressource	name	Chaîne	100	Nom non développé de la ressource
Actif	Actif	Booléen		Permet la désactivation temporaire
Inverser la rubrique	invert_topic	Booléen		
Inverser la liste de sondes	invert_probe_list	Booléen		
Inverser la liste de modèles	invert_pattern_list	Booléen		

Remarque : Il existe des tables m2m qui associent un enregistrement de mid_limited_resource à des rubriques, des sondes et des modèles. Les champs « invert_ » font passer la liste d'inclusion à exclusion.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Extensions : tables mid_limited_resource_value, mid_limited_resource_expanding et mid_limited_resource_script

Étiquette	Colonne	Type	Taille	Informations
Valeur	valide	Entier		
Développement	Expansion	Chaîne	1 000	Une version légèrement étendue du numéro de disponibilité car elle accepte les opérations logiques et ternaires, par exemple, « {mid.windows.management_pr » == « WinRM » ? 1 : 0. Si le protocole de gestion est WinRM, il est évalué à 1, sinon il est égal à 0.
Script	script	Chaîne	4 000	Le script est évalué. Si le résultat est une chaîne, il est développé

mid_resource table

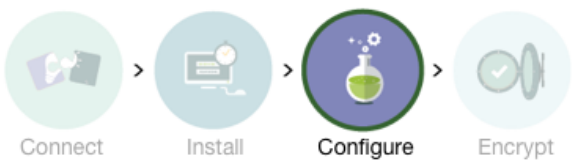
Étiquette	Colonne	Type	Taille	Informations
Actif	Actif	Booléen		Permet la désactivation temporaire
Disponible	Disponible	Chaîne	255	Numéro de cette ressource disponible sur Serveur MID
Serveur MID	ecc_egent	Référence		Référence à Serveur MID ou vide pour tout
Ordre	order	Entier		Ordre dans lequel les ressources sont allouées
Ressource	resource	Référence		Référence à la ressource

Production automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Serveur MID conteneurisé

Le serveur MID conteneurisé utilise une image Docker du serveur MID qui vous permet de déployer rapidement des serveurs MID à grande échelle. Les MID Servers sont déployés à l'aide d'outils d'orchestration tels qu'OpenShift ou Kubernetes. Les outils d'orchestration peuvent automatiser leur déploiement et leur maintenance, ajouter de nouveaux conteneurs à la demande ou remplacer automatiquement les conteneurs défaillants.



1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Pour utiliser des MID Servers conteneurisés, vous pouvez télécharger les recettes Docker pour Linux à partir de la page de téléchargement de MID Server. Utilisez les recettes pour créer les images Docker de la version actuelle. Les recettes sont zippées et signées. Certaines fonctionnalités ont été déconseillées pour la version de famille Washington DC. Pour plus d'informations, consultez [KB1559617] Fonctionnalités déconseillées du serveur MID conteneurisé dans la version Washington DC .

Configuration requise pour le MID Server conteneurisé :

- AlmaLinux est pris en charge.
- Les recettes ne peuvent pas être utilisées pour créer des images pour les versions précédentes de Serveur MID.
- La détection de NMAP et de CyberArk n'est pas prise en charge.
- D'autres applications telles qu'Orchestration et Integration Hub ne sont pas certifiées.

Une fois les images Docker disponibles, vous pouvez créer de nouveaux conteneurs de serveur MID et les configurer avec des paramètres de configuration transmis via des variables d'environnement ou des fichiers secrets. Les clés secrètes Docker, OpenShift et Kubernetes sont prises en charge. L'application Serveur MID à l'intérieur du conteneur est exécutée en tant que processus par un utilisateur non-administrateur.

Lorsqu'un enregistrement de Serveur MID conteneurisé est créé pour la première fois sur l'instance, un UUID aléatoire est créé et défini sur la colonne **container_id** . Au cours de la séquence de démarrage, cette valeur est remplacée par l'ID du conteneur réel. L'ID de

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

conteneur peut être utilisé pour différencier les MID Server conteneurisés des MID Server classiques. L'ID de conteneur des MID Server non conteneurisés a une valeur nulle ou vide.

Afin de nettoyer automatiquement les serveurs MID en panne sur l'instance, une tâche planifiée appelée Purger les serveurs MID conteneurisés orphelins est planifiée pour s'exécuter quotidiennement. Cette tâche supprime les MID Servers conteneurisés orphelins s'ils sont inactifs plus longtemps que la valeur définie par la propriété **max_retention_days** . La tâche crée également un problème de serveur MID d'avertissement chaque jour avant le jour de suppression, s'il y a un problème égal ou inférieur à la valeur de **warn_days** restants. Les valeurs par défaut **pour max_retention_days** et **warn_days** sont respectivement 30 et 7.

Mise à niveau automatique

La mise à niveau automatique fonctionne de la même façon pour les MID Servers conteneurisés que pour les MID Servers classiques. Toutefois, il est recommandé de désactiver la mise à niveau automatique pour les MID Servers conteneurisés. Chaque fois qu'une nouvelle image est nécessaire, créez une nouvelle image et déployez-la en mettant à jour le fichier YAML de déploiement, puis réappliquez-la.

La mise à niveau automatique du serveur MID conteneurisé est contrôlée par le paramètre **de configuration mid.container.autoupgrade.enabled** et est définie sur vrai par défaut. Le paramètre de configuration est en lecture seule, il ne peut donc pas être synchronisé à partir de l'instance.

Ajoutez le paramètre de configuration à un profil de serveur MID et utilisez-le avec les nouvelles demandes de déploiement. Les paramètres sont ensuite inclus dans le fichier YAML de déploiement lorsque la demande de déploiement est exportée, ou lorsqu'elle est ajoutée manuellement à un fichier YAML de déploiement existant et réappliquée.

Vérification de l'intégrité

Une règle HEALTHCHECK est implémentée pour vérifier l'état d'intégrité du serveur MID en fonction des pulsations toutes les 5 minutes. S'il n'y a pas eu d'activité cardiaque au cours des 30 dernières minutes, cela est considéré comme un échec. Après 3 échecs consécutifs, il devient défectueux dans la sortie de la commande docker ps.

Pour afficher plus de détails HealthCheck, exécutez la commande docker inspection suivante : `docker inspect --format='{{json . État.Santé}}' <container-id>`

Opérations de conteneur de base

Les opérations de base sont prises en charge côté conteneur. Par exemple, vous pouvez arrêter, démarrer ou redémarrer un conteneur en cours d'exécution à l'aide des commandes Docker.

<container_id> d'arrêt de Docker

Cette commande arrête le MID Server conteneurisé.

<container_id> de démarrage Docker

Cette commande démarre un serveur MID conteneurisé s'il est arrêté.

<container_id> de redémarrage Docker

Cette commande arrête un MID Server et le redémarre.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer une image Docker de Serveur MID

Créez une image Docker de Serveur MID avec les recettes fournies pour déployer un serveur MID conteneurisé. Le serveur MID conteneurisé utilise une image Docker du serveur MID qui vous permet de déployer rapidement des serveurs MID à grande échelle.

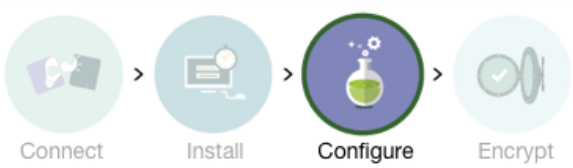
Déploiement et configuration automatique du MID Server conteneurisé

Avec la fonctionnalité de déploiement et d'auto-configuration, un administrateur d'agent peut entrer tous les paramètres de serveur MID requis dans un profil de serveur MID sur l'instance, puis soumettre une demande de déploiement à la grappe K8s. Une fois la demande traitée, les nouveaux MID Server sont automatiquement créés et configurés automatiquement. Ils sont prêts à l'emploi en quelques secondes. #Si le profil du serveur MID est modifié, les serveurs MID conteneurisés connexes peuvent également être mis à jour sur demande.

Créer une image Docker de Serveur MID pour Linux

Déployez des MID Servers conteneurisés sur Linux en créant une image Docker avec les recettes fournies. Le serveur MID conteneurisé utilise une image Docker du serveur MID qui vous permet de déployer rapidement des serveurs MID à grande échelle.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur



1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Conditions préalables :

L'hôte doit utiliser le moteur Docker et l'interface de ligne de commande (CLI) 20.10.4 ou une version ultérieure .

Mettez à jour la bibliothèque vers la version la plus récente disponible, ou au moins la version la plus élevée avec un correctif de sécurité. Si les problèmes identifiés font partie d'une dépendance transitive, recherchez une version de la bibliothèque dépendante qui inclut une version transitive plus récente. Si la dépendance transitive ne peut pas être mise à niveau en mettant à niveau la bibliothèque dépendante, envisagez d'exclure la dépendance et d'inclure directement une version sécurisée.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Vérifiez la disponibilité de docker en exécutant la commande docker version en tant qu'administrateur. Consultez la documentation de la commande de la version Docker pour plus d'informations.

Procédure

1. Téléchargez le fichier ZIP de la recette Linux Docker à partir de la page de téléchargement de Serveur MID et vérifiez sa signature.
   Pour plus d'informations sur la page de téléchargement du serveur MID et la vérification de la signature, consultez Télécharger des fichiers du serveur MID.
2. Décompressez le fichier ZIP dans un dossier.
3. Facultatif : Vous pouvez remplacer le répertoire actuel par le nouveau dossier.
4. Pour créer une image, exécutez la commande build : `> docker build <path-to-docker-recipe> [ --tag <docker-tag> ]`

   Pour plus d'informations sur la commande, consultez la documentation de la commande Docker build . Le chemin d'accès au fichier Docker peut être un chemin d'accès relatif ou le répertoire actuel si le fichier se trouve dans le répertoire de recettes Docker.

   La balise image par défaut est fournie prête à l'emploi dans le fichier .env avec le paramètre **DOCKER_TAG** . Vous pouvez exporter ce paramètre avant d'exécuter une commande docker en exécutant la commande : `> export $(grep DOCKER_TAG .env)` . Vous pouvez remplacer `<docker-tag>` par la valeur **DOCKER_TAG** dans toutes les commandes suivantes.

   La commande build prend les arguments de build suivants :

Propriété	Description
MID_INSTALLATION_URL	Le lien pour télécharger le Serveur MID fichier d'installation. Par défaut, il est défini sur le lien de téléchargement du fichier ZIP d'installation de Linux 64 bits fourni sur la page de Serveur MID téléchargement.
MID_INSTALLATION_FILE	Nom d'un fichier d'installation local Serveur MID . La valeur par défaut est vide. Si ce paramètre n'est pas vide, la recette utilise le fichier local au lieu d'être téléchargé à partir du serveur d'installation. Ce paramètre utilise uniquement le nom du fichier, et non le chemin d'accès complet. Avant la construction, le fichier local doit être copié dans le sous-dossier `asset/` du répertoire de recettes. Serveur MID Les versions antérieures ne Rome sont pas prises en charge. Par exemple : `> docker build <path-to-dockerfile> --build-arg MID_INSTALLATION_FILE=<mid.installation.file.nam --tag <docker-tag>`
MID_SIGNATURE_VERIFICATION	La signature du fichier d'installation Serveur MID doit être vérifiée. La valeur par défaut est TRUE. Si la valeur est TRUE, le processus

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	de compilation vérifie toujours la signature numérique du fichier d'installation, qu'il soit téléchargé à partir du Serveur MID serveur distant ou d'un fichier local. Sinon, la vérification de la signature est ignorée. Par exemple : `> build docker <chemin-vers-dockerfile> --build-arg MID_SIGNATURE_VERIFICATION=false --tag <docker-tag>`
USER_ID et GROUP_ID	Par défaut, lorsqu'il n'est pas spécifié, Docker crée un utilisateur avec l'ID d'utilisateur = 1001 et l'ID de Serveur MID groupe = 1001. Vous pouvez transmettre un ID d'utilisateur personnalisé et un ID de groupe dans le conteneur à l'aide des arguments USER_ID et GROUP_ID build. Docker crée un utilisateur pour le avec l'ID d'utilisateur et l'ID Serveur MID de groupe fournis. À l'intérieur de l'image du conteneur, tous les fichiers du Serveur MID dossier d'installation appartiennent à cet utilisateur et au groupe racine (id=0). Lorsque l'image est déployée sur la plateforme Kubernetes, cet Serveur MID utilisateur devient l'utilisateur du conteneur qui exécute le MID Server. Lorsque l'image est déployée sur une plate-forme OpenShift, OpenShift peut affecter un ID d'utilisateur non-administrateur arbitraire en tant qu'utilisateur conteneur qui exécute le Serveur MIDfichier . Toutefois, cet utilisateur appartient toujours au groupe racine. Dans les deux cas, l'utilisateur du conteneur a un accès complet aux Serveur MID fichiers. De cette façon, la même image peut être déployée aussi bien sur Kubernetes que sur OpenShift.

5. Facultatif : Une fois que l'image est générée avec succès, vous pouvez répertorier l'image générée avec la commande : `> docker image ls`

Que faire ensuite

Pour économiser de l'espace disque, s'il existe des images inutilisées ou intermédiaires, exécutez les commandes suivantes pour supprimer ces images pendantes :

```
$ docker rmi $(docker images --filter "dangling=true" -q --no-trunc)
```

Par exemple, avant de supprimer les images non résolues, la commande `docker image ls` peut afficher quelque chose de similaire à ce qui suit :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
REPOSITORY                                    TAG
               IMAGE ID       CREATED              SIZE
mid
 trackdiscocopper-10-09-2020_10-14-2021_2200   4542b6ab34af   21 seconds
 ago       1.01GB
<none>                                        <none>
               1cdae087a970   About a minute ago   1.38GB
```

Après avoir supprimé les images non résolues, la commande `docker image ls` affiche ce qui suit :

```
REPOSITORY                                    TAG
               IMAGE ID       CREATED              SIZE
mid
 trackdiscocopper-10-09-2020_10-14-2021_2200   4542b6ab34af   About a
 minute ago   1.01GB
```

Lancer le Serveur MID conteneurisé

Le serveur MID conteneurisé utilise une image Docker du serveur MID qui vous permet de déployer rapidement des serveurs MID à grande échelle. Les MID Servers sont déployés à l'aide d'outils d'orchestration tels que Docker Swarm.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Conditions préalables :

- Les hôtes Linux doivent utiliser l'architecture 64 bits de la distribution AlmaLinux, et la distribution AlmaLinux est recommandée.
- L'hôte doit utiliser le moteur Docker et l'interface de ligne de commande (CLI) 20.10.4 ou une version ultérieure .

> **Remarque :** Vérifiez la disponibilité de docker en exécutant la commande docker version en tant qu'administrateur. Consultez la documentation de la commande de la version Docker pour plus d'informations.

Procédure

1. Une fois l'image disponible, lancez le nouveau serveur MID à l'aide de la commande docker run et spécifiez un fichier env ou des options de variable env : `docker run --env-file <env_file_name_here> <docker_tag ou image_id>`

   > **Remarque :** Ne transmettez pas de données sensibles à l'aide de cette commande, car elles peuvent présenter des failles de sécurité. Pour transmettre des données sensibles, utilisez les procédures Transmettez des données sensibles à un serveur MID conteneurisé avec des secrets Docker et Transmettez des données sensibles à un MID Server conteneurisé avec des secrets Kubernetes.

   Pour plus d'informations, consultez les pages de documentation de Docker pour la commande docker image ls , la commande docker run et la spécification d'un fichier env ou d'options de variable env . Le fichier env est un simple fichier texte utilisant le format nom=valeur. Si une variable est spécifiée à la fois dans le fichier env et dans l'option `--env` , la variable définie dans la ligne de commande est prioritaire.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Bien que les demandes de déploiement soient la méthode recommandée pour lancer des MID Servers conteneurisés, elles peuvent également être configurées avec des variables environnementales. Lorsque le conteneur est démarré pour la première fois, le script d'initialisation prend les variables d'environnement et configure l'application de Serveur MID à l'aide des variables d'environnement suivantes :

MID_INSTANCE_URL

Cette variable définit le paramètre de configuration « url ».

MID_INSTANCE_USERNAME

Cette variable définit le paramètre de configuration « mid.instance.username ».

MID_INSTANCE_PASSWORD

Cette variable définit le paramètre de configuration « mid.instance.password ».

MID_SERVER_NAME

Cette variable définit le paramètre de configuration « nom ».

MID_PROXY_HOST

Cette variable définit le paramètre de configuration 'mid.proxy.host'. Cette variable n'est pas obligatoire et n'est nécessaire que lorsqu'un proxy est configuré.

MID_PROXY_PORT

Cette variable définit le paramètre de configuration « mid.proxy.port ».

MID_PROXY_USERNAME

Cette variable définit le paramètre de configuration « mid.proxy.username ».

MID_PROXY_PASSWORD

Cette variable définit le paramètre de configuration « mid.proxy.password ».

MID_SECRETS_FILE

Cette variable spécifie le nom de fichier secret complet qui contient des données sensibles telles que les mots de passe ou le certificat.

MID_MUTUAL_AUTH_PEM_FILE

Cette variable spécifie le nom de fichier complet du fichier de certificat client utilisé pour la configuration de la validation automatique.

2. Facultatif : Pour afficher une liste des conteneurs, exécutez la commande docker container ls : `docker container ls [-a]`

Transmettez des données sensibles à un serveur MID conteneurisé avec des secrets Docker

Vous pouvez configurer des MID Servers conteneurisés avec des paramètres de configuration transmis par le biais de variables d'environnement ou de fichiers secrets.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur de Docker Swarm

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez transmettre des données sensibles, telles que des mots de passe ou des certificats, dans un serveur MID conteneurisé à l'aide de Docker Secret . Configurez et démarrez Docker Swarm avant d'utiliser cette procédure.

Lors de la création de déploiements, assurez-vous que le nombre de répliques est limité à 1.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Placer les données sensibles dans `mid-secrets.properties`
2. Créez un secret Docker à l'aide de la commande docker secret create : `secret docker create mid-secrets mid-secrets.properties`

   Le premier `mid-secrets` représente le secret dans docker swarm, tandis que le second `paramètre mid-secrets.properties` représente le chemin d'accès au fichier pour lire le secret sur le système de fichiers de la machine hôte. Vous pouvez répertorier tous les secrets créés en exécutant la commande `docker secret ls`.

   Pour plus d'informations sur la commande docker secret, consultez la documentation sur le secret docker .
3. Mettez à jour la variable d'environnement **MID_SECRETS_FILE** avec le chemin d'accès au fichier secret à l'intérieur du conteneur.
   Le chemin d'accès par défaut pour les secrets de Docker Swarm sur Linux est `/run/secrets/mid-secrets.properties`.
4. Déployez le conteneur d'images du serveur MID dans l'essaim à l'aide de la commande docker service create : `docker service create --name mid-service --secret mid-secrets.properties --env-file mid.env <docker-tag or image-id>`

   Assurez-vous que `l'indicateur --secret` est fourni pour que le service de conteneur s'associe aux secrets spécifiés.

Transmettez des données sensibles à un serveur MID conteneurisé mutuellement authentifié avec des secrets Docker

Vous pouvez configurer des MID Servers conteneurisés avec des paramètres de configuration transmis par le biais de variables d'environnement ou de fichiers secrets.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Rôle requis : administrateur de Docker Swarm

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si l'authentification basée sur certificat est activée sur l'instance, le Serveur MID peut être configuré pour effectuer une validation automatique à l'aide d'un certificat client d'authentification réciproque (fichier PEM). Pour ce faire, il suffit de définir le chemin d'accès complet au fichier de certificat PEM à l'intérieur du conteneur à l'aide de la variable d'environnement *`MID_MUTUAL_AUTH_PEM_FILE`*. Par exemple, vous pouvez mettre à jour la variable *`sur MID_MUTUAL_AUTH_PEM_FILE= /run/secrets/certificate.pem`* dans le fichier `mid.env` .

Vous pouvez transmettre le fichier de certificat PEM dans un conteneur à l'aide du secret Docker ou Kubernetes . Voici un exemple de commande pour transmettre le fichier de certificat PEM dans un conteneur : `docker service create --name mid-service --secret mid-secrets.properties --secret <certificate-secret-name> --env-file mid.env <docker-tag or image-id>`

Le certificat PEM mutuel est installé sur le serveur MID lors de l'initialisation. Le Serveur MID se connecte ensuite à l'instance et procède à une validation automatique. Lorsque le MID Server se connecte à l'instance où l'authentification réciproque est activée, vous pouvezobserver certaines des entrées suivantes dans le journal de l'agent MID :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Certificat personnalisé installé dans le magasin de clés MID
- MID configuré pour utiliser l'authentification réciproque

Procédure

1. Préparez le lot PEM d'authentification réciproque.
2. Créez un secret docker à l'aide de la commande docker secret create : `docker secret create mutual-auth-secret <mutual-auth-pem-file-on-local-filesystem> .`

   Vous pouvez répertorier tous les secrets créés en exécutant la commande `docker secret ls`.
3. Mettez à jour la variable d'environnement **MID_MUTUAL_AUTH_PEM_FILE** avec le chemin d'accès au fichier secret à l'intérieur du conteneur.

   Le chemin d'accès par défaut pour les secrets de Docker Swarm sous Linux est `/run/secrets/<mutual-auth-pem-file-name>`.
4. Déployez le conteneur d'images du serveur MID dans l'essaim à l'aide de la commande docker service create : d`ocker service create --name mid-service --secret mutual-auth-secret --env-file mid.env <docker-tag or image-id>`

   Assurez-vous que le marqueur `--secret` est fourni pour que le service de conteneur s'associe aux secrets spécifiés.
5. Déployez le MID Server conteneurisé dans le pod avec le **deployment.yml** et exécutez la commande : `kubectl create -f deployment.yml`

Transmettez des données sensibles à un MID Server conteneurisé avec des secrets Kubernetes

Vous pouvez configurer des MID Servers conteneurisés avec des paramètres de configuration transmis par le biais de variables d'environnement ou de fichiers secrets.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur Kubernetest

Configurez et démarrez la grappe Kubernertes avant d'utiliser cette procédure. Pour en savoir plus sur les clés secrètes Kubernetes, consultez la documentation sur les clés secrètes Kubernertes .

> **Remarque :** Kubernetes ne fonctionne pas directement avec une image locale. Chargez l'image du Serveur MID dans un registre public ou configurez un registre local. Consultez les instructions officielles de Docker sur la création d'un registre Docker.

Lors de la création de déploiements, assurez-vous que le nombre de répliques est limité à 1.

Procédure

1. Placez les données sensibles dans mid-secrets.properties en conséquence.
2. Créez un secret Kubernetes avec la commande : `kubectl create secret generic mid-secret --from-file=mid-secrets.properties`
3. Facultatif : Vous pouvez répertorier tous les secrets créés en exécutant la commande : `kubectl get secrets`
4. Mettez à jour la variable d'environnement **MID_SECRETS_FILE** avec le chemin d'accès au fichier secret à l'intérieur du conteneur.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le chemin d'accès est défini dans le champ de données lors de la création d'un fichier de configuration pour un secret .

5. Créez un déploiement avec l'exemple de contenu YML suivant :

```
apiVersion: apps/v1
kind: Deployment
metadata:
  name: basic-example
spec:
  selector:
    matchLabels:
      app: MIDServerManagement
      provider: ServiceNow
  replicas: 1
  template:
    metadata:
      labels:
        app: MIDServerManagement
        provider: ServiceNow
    spec:
      containers:
        - name: basic-example-container
          imagePullPolicy: IfNotPresent
          image: "mid:imageTag"
          env:
            - name: MID_INSTANCE_URL
              value: " https://exampleinstance.service-now.com/"
            - name: MID_INSTANCE_USERNAME
              value: "mid_server_user_name”
            - name: MID_SECRETS_FILE
              value:
 "/opt/snc_mid_server/secrets/mid-secrets.properties“
            - name: MID_SERVER_NAME
              value: "Basic-Example-MID"
          volumeMounts:
            - mountPath: "/opt/snc_mid_server/secrets"
              name: "mid-mount-secret"
              readOnly: true
      volumes:
      - name: "mid-mount-secret"
        secret:
          secretName: "mid-secret"
```

Remarque : Il existe de nombreuses façons de créer un déploiement ou un pod.Pour plus d'informations, consultez les instructions de déploiement Kubernetes .

6. Déployez le serveur MID conteneurisé dans le pod avec le deployment.yml et exécutez la commande : `kubectl create -f deployment.yml`

Transmettez des données sensibles à un serveur MID conteneurisé mutuellement authentifié avec des secrets Kubernetes

Vous pouvez configurer des MID Servers conteneurisés avec des paramètres de configuration transmis par le biais de variables d'environnement ou de fichiers secrets.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur Kubernetest

Conditions préalables :

Si l'authentification basée sur certificat est activée sur l'instance, le Serveur MID peut être configuré pour effectuer une validation automatique à l'aide d'un certificat client d'authentification réciproque (fichier PEM). Pour ce faire, il suffit de définir le chemin d'accès complet au fichier de certificat PEM à l'intérieur du conteneur à l'aide de la variable d'environnement *MID_MUTUAL_AUTH_PEM_FILE*. Vous pouvez transmettre le fichier de certificat PEM dans un conteneur à l'aide du secret Kubernetes .

Le certificat PEM mutuel est installé sur le serveur MID lors de l'initialisation. Le Serveur MID se connecte ensuite à l'instance et procède à une validation automatique. Lorsque le MID Server se connecte à l'instance où l'authentification réciproque est activée, vous pouvezobserver certaines des entrées suivantes dans le journal de l'agent MID :

- Certificat personnalisé installé dans le magasin de clés MID
- MID configuré pour utiliser l'authentification réciproque

Procédure

1. Préparez le lot PEM d'authentification réciproque.
2. Créez un secret Kubernetes avec la commande : `kubectl create secret generic mutual-auth-secret --from-file=<mutual-auth-pem-file>`
3. Facultatif : Vous pouvez vérifier tous les secrets créés en exécutant la commande : `kubectl get secrets`
4. Mettez à jour la variable d'environnement **MID_MUTUAL_AUTH_PEM_FILE** avec le chemin d'accès au fichier secret à l'intérieur du conteneur.
5. Créez un déploiement avec l'exemple de contenu YML suivant :

```
6. apiVersion: apps/v1
7. kind: Deployment
8. metadata:
9.   name: mutual-auth-example
10. spec:
11.   selector:
12.     matchLabels:
13.       app: MIDServerManagement
14.       provider: ServiceNow
15.   replicas: 1
16.   template:
17.     metadata:
18.       labels:
19.         app: MIDServerManagement
20.         provider: ServiceNow
21.     spec:
22.       containers:
23.         - name: mutual-auth -container
24.           imagePullPolicy: IfNotPresent
25.           image: "mid:imageTag”
26.           env:
27.             - name: MID_INSTANCE_URL
28.               value: "https://exampleinstance.service-now.com/"
29.             - name: MID_INSTANCE_USERNAME
```

Traduction automatique

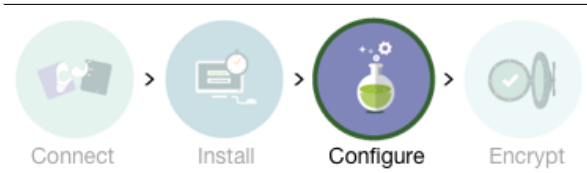
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
30.                value: "mid_server_user_name"
31.              - name: MID_SERVER_NAME
32.                value: "Mutual-Auth-Deployment-MID"
33.              - name: MID_MUTUAL_AUTH_PEM_FILE
34.                value:
 "/opt/snc_mid_server/mutual-auth/yourpemfile.pem"
35.            volumeMounts:
36.              - mountPath: "/opt/snc_mid_server/mutual-auth"
37.                name: "mid-mount-mutual-auth"
38.                readOnly: true
39.        volumes:
40.        - name: "mid-mount-mutual-auth"
41.          secret:
42.            secretName: "mid-mutual-auth-secret"
```

6. Déployez le MID Server conteneurisé dans le pod avec le **deployment.yml** et exécutez la commande : `kubectl create -f deployment.yml`

Déploiement et configuration automatique du MID Server conteneurisé

Un administrateur d'agent peut entrer un profil de serveur MID et créer une demande de déploiement sur l'instance. Il peut ensuite exporter la demande de déploiement vers un fichier YAML et l'utiliser pour déployer des MID Servers sur un cluster Kubernetes ou OpenShift.



1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Les serveurs MID conteneurisés utilisent une image Docker du serveur MID qui vous permet de déployer rapidement des serveurs MID. La documentation de Créer une image Docker de Serveur MID pour Linux fournit des étapes pour la préparation et le déploiement manuels. La configuration automatique du serveur MID conteneurisé suivante simplifie le processus et le rend évolutif.

Profil de Serveur MID

Un profil de serveur MID contient tous les paramètres nécessaires à la configuration d'un nouveau serveur MID, à l'exclusion des données sensibles telles que les mots de passe et les certificats. Les données sensibles doivent passer par des secrets créés sur la grappe K8s. L'utilisateur saisit uniquement les noms et emplacements secrets dans la demande de

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

déploiement. Un rôle **agent_admin** est requis pour créer ou modifier des profils. Les profils de Serveur MID sont stockés dans les tables suivantes :

- mid_server_profile
- mid_profile_config
- mid_profile_wrapper_config
- mid_profile_property
- mid_profile_application_m2m
- mid_profile_capability_m2m
- mid_profile_ip_range_m2m
- mid_profile_cluster_m2m

Lors du déploiement, les paramètres **mid_profile_config** et **mid_profile_wrapper_config** sont envoyés au cluster K8s. Ces paramètres renseignent les `config.xml` et `wrapper-override.conf` du nouveau MID Server. Les autres paramètres sont utilisés par l'auto-configuration sur l'instance. L'utilisateur peut accéder au profil du Serveur MID à partir du module **Profils du Serveur MID sur** l'instance.

Le nom du serveur MID n'est pas requis dans un profil, car un profil peut être utilisé pour déployer plusieurs serveurs MID. Au lieu de cela, l'utilisateur est invité à saisir des noms de Serveur MID dans le cadre d'une nouvelle demande de déploiement. Pour le **mid_profile_wrapper_config**, l'utilisateur peut entrer tous les paramètres qu'il souhaite voir dans `wrapper-override.conf`. Par exemple :

Nom	Valeur
wrapper.java.maxmemory	2048
wrapper.java.supplémentaire.3	-Djavax.net.debug=ssl :handshake

D'autres paramètres de profil peuvent être saisis de la même manière que sur un enregistrement de Serveur MID.

Demande de déploiement de Serveur MID

Après avoir créé un profil de MID Server, l'utilisateur peut effectuer une nouvelle demande de déploiement pour préparer le processus de déploiement. Une demande de déploiement peut être différente pour différents orchestrateurs de conteneur. Consultez Demande de déploiement de Serveur MID pour plus d'informations.

Exporter la demande de déploiement MID pour un déploiement manuel

L'utilisateur peut l'exporter vers un fichier YAML de déploiement K8s. L'utilisateur peut télécharger le fichier YAML sur le cluster K8s et déployer de nouveaux MID Servers avec la commande suivante : `kubectl apply -f <yaml_file>`

Préparation de l'image Docker

Pour préparer une image Docker, créez d'abord une image de serveur MID sur une grappe K8s, comme expliqué dans Créer une image Docker de serveur MID. Téléchargez l'image construite dans un registre d'images et extrayez l'image vers une image locale avec la commande : `docker pull registry/mid :<tag>`. Consultez Docker Registry Setup for Containerized MID Server II : Auto Configuration [KB1001380] pour plus d'informations sur les limitations de l'extraction d'une image directement à partir d'un registre distant.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Préparation Kubernetes

Voir aussi Comment créer et déployer des MID Servers conteneurisés dans Kubernetes à l'aide de StatefulSets [KB1325173].

Configuration du compte de service Kubernetes

Assurez-vous que le compte de service dispose du RBAC correctement configuré pour créer, supprimer et répertorier les autorisations pour les ressources. L'exemple de fichier YAML suivant utilise le compte de service par défaut :

```
apiVersion: rbac.authorization.k8s.io/v1
 kind: ClusterRoleBinding
 metadata:
    name: default-service-acccount-as-cluster-admin
 subjects:

  - kind: ServiceAccount
    # Reference to upper's `metadata.name`
    name: default
    # Reference to upper's `metadata.namespace`
    namespace: default
 roleRef:
    kind: ClusterRole
    name: cluster-admin
    apiGroup: rbac.authorization.k8s.io
```

Vous pouvez choisir un compte de service personnalisé et affecter un **ClusterRole** à ce compte de service et à cet espace de noms. L'espace de nom par défaut est **par défaut**. L'exemple de fichier YAML suivant utilise un espace de noms personnalisé, **mynamespace**.

```
apiVersion: rbac.authorization.k8s.io/v1
 kind: ClusterRoleBinding
 metadata:
    name: custom-serviceacccount-as-cluster-admin
 subjects:

  - kind: ServiceAccount
    # Reference to upper's `metadata.name`
    name: mycustomserviceaccount
    # Reference to upper's `metadata.namespace`
    namespace: mynamespace
 roleRef:
    kind: ClusterRole
    name: cluster-admin
    apiGroup: rbac.authorization.k8s.io
```

Configuration du secret Kubernetes

Les clés secrètes sont créées pour **les fichiers mid-secrets.properties** ou PEM pour l'authentification réciproque. Pour plus d'informations sur la création d'un secret, reportez-vous à la section Serveur MID conteneurisé.

Configuration automatique des nouveaux MID Servers conteneurisés

Lorsqu'un MID Server est connecté à l'instance pour la première fois, un enregistrement de MID Server est créé. L'enregistrement du serveur MID est renseigné avec l'ID du conteneur, l'ID du profil et le nom du déploiement. La règle métier **Auto-Configurer MID à partir du profil** est déclenchée lorsque le nouvel enregistrement de Serveur MID est mis à jour avec un ID de

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

profil dans le champ **profile_id** . La règle métier recherche les paramètres de profil associés à cet ID de profil et configure le nouveau serveur MID en conséquence.

Synchroniser le profil du serveur MID avec les serveurs MID existants

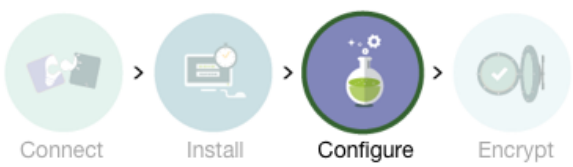
Le profil de serveur MID peut être désynchronisé avec les paramètres des serveurs MID existants si l'utilisateur met à jour le profil longtemps après que les serveurs MID connexes ont été configurés automatiquement. L'utilisateur peut synchroniser les paramètres du profil avec le serveur MID existant en sélectionnant **Synchroniser avec les serveurs MID sur** l'instance.

Demande de déploiement de Serveur MID

Après avoir créé un profil de MID Server, l'utilisateur peut effectuer une nouvelle demande de déploiement pour préparer le processus de déploiement. Une demande de déploiement peut être différente pour différents orchestrateurs de conteneur.

Avant de commencer

Rôle requis : agent_admin



1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'utilisateur peut accéder à la demande de déploiement du serveur MID à partir du module **d'application Demandes de déploiement MID**.

Actuellement, seul le déploiement K8s est pris en charge. La demande de déploiement K8s inclut une référence à un profil de serveur MID, des informations sur une image Docker de serveur MID, des clés secrètes K8s, des étiquettes de déploiement K8s et une liste de noms de serveur MID à affecter aux nouveaux serveurs MID.

Procédure

1. Entrez des informations sur l'image du conteneur.

   Dans cette section, vous spécifierez quelle image est utilisée avec cette demande de déploiement et d'où elle peut être extraite.

   Chemin d'accès et référentiel du registre d'images

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Entrez une adresse et un port de registre, ainsi qu'un nom de référentiel dans lequel l'image est stockée. La syntaxe est `my.registry.address :port/repositoryname`.

Balise d'image

Entrez une balise qui identifie l'image du conteneur.

2. Spécifiez les noms de Serveur MID.

Une demande de déploiement peut être effectuée pour créer plusieurs MID Server. Vous pouvez choisir d'entrer les noms de Serveur MID manuellement, sinon le système les génère automatiquement. Si vous saisissez les noms manuellement, chaque nom de serveur MID doit être unique.

3. Saisissez les informations sur le cluster Kubernetes.

Espace de noms K8s

Entrez un espace de noms K8s où se trouvent les nouveaux MID Servers. La valeur par défaut est **default**.

Compte de service K8s

Entrez un nom de compte de service K8s qui traite cette demande de déploiement. La valeur par défaut est **default**.

Nom des MID secrets

Entrez le nom d'un objet de secrets K8s qui contient des secrets de Serveur MID.

Chemin d'accès au fichier des MID secrets

Entrez le chemin d'accès absolu du fichier de secrets du serveur MID à l'intérieur du conteneur.

Nom des PEM secrets PEM d'authentification réciproque MID

Entrez le nom d'un objet secret K8s qui détient le certificat PEM d'authentification réciproque MID.

Fichier PEM d'authentification réciproque MID

Entrez le chemin absolu du fichier PEM d'authentification réciproque MID à l'intérieur du conteneur.

Étiquette de déploiement K8s

Entrez une étiquette de déploiement qui est une liste de paires clé/valeur. L'étiquette est attachée au déploiement de K8s. Une étiquette valide doit comporter 63 caractères maximum et peut être vide. À moins que l'étiquette ne soit vide, elle doit commencer et se terminer par un caractère alphanumérique et contenir uniquement des tirets, des traits de soulignement, des points et des caractères alphanumériques.

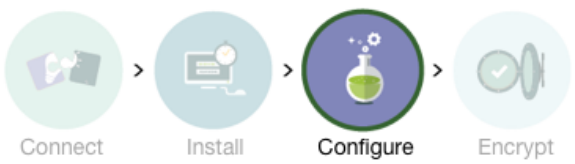
Que faire ensuite

Lorsqu'une demande est prête, l'utilisateur peut choisir **Exporter vers un fichier YAML** pour générer un fichier YAML de déploiement K8s et le joindre au même enregistrement. Une fois qu'une demande est traitée, l'enregistrement entier est configuré en lecture seule. Il existe une tâche planifiée qui supprime les demandes de déploiement de plus de 365 jours.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mise à l'échelle automatique du MID Server conteneurisé

Les MID Servers peuvent être déployés via StatefulSet avec n'importe quel nombre de répliques. Ils peuvent évoluer automatiquement en tirant parti de Kubernetes Horizontal Pod Autoscaler (HPA). La mise à l'échelle automatique de pod horizontal met à jour automatiquement une ressource de charge de travail (telle qu'un déploiement ou un StatefulSet) pour correspondre à la demande.



1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Kubernetes peut ajouter ou supprimer n'importe quel nombre de répliques de serveur MID avec état en fonction des besoins de la charge de travail. HPA ne prend en charge que les mesures de processeur et de mémoire. Les MID Server peuvent être déployés en tant qu'application avec état en fournissant les informations suivantes dans la section StatefulSet du formulaire de demande de déploiement :

- Nom
- Nom du service sans en-tête
- Réclamation de volume persistant (PVC)
- Paramètres, tels que la classe de stockage, les modes d'accès et la demande de stockage
- Demande/limite de ressources

Le PVC déclare le volume persistant souhaité où le MID Server stocke les config.xml, les fichiers de métadonnées et plusieurs de ses sous-dossiers.

Pendant les fluctuations de la charge de travail, un pod avec un conteneur de serveur MID en cours d'exécution peut être supprimé et remplacé par un nouveau. StatefulSet garantit que le même volume persistant est attaché au nouveau pod, ce qui permet au serveur MID de reprendre son état.

Les seuls sous-dossiers qui peuvent être montés sur le volume persistant sont ceux qui sont initialement vides avec une nouvelle installation de Serveur MID. Le fichier **config.xml** et les autres fichiers de métadonnées doivent être sauvegardés lorsque le pod est arrêté et restaurés au démarrage.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les demandes de déploiement exportées sous forme de fichiers YAML peuvent être utilisées pour créer une charge de travail StatefulSet et de nouveaux pods de serveur MID dans la grappe Kubernetes.

Lorsque vous apportez des modifications au fichier YAML de déploiement et que vous l'appliquez à nouveau, les pods existants du déploiement sont recréés. Avec le déploiement de StatefulSet, les fichiers de configuration sont restaurés à partir du dossier de sauvegarde. Le script d'initialisation doit détecter les changements d'environnement de déploiement et les appliquer aux fichiers de configuration avant le démarrage du serveur MID.

Activation de la mise à l'échelle automatique HPA

La mise à l'échelle automatique HPA peut être activée pour n'importe quelle charge de travail StatefulSet existante en créant un contrôleur HPA.

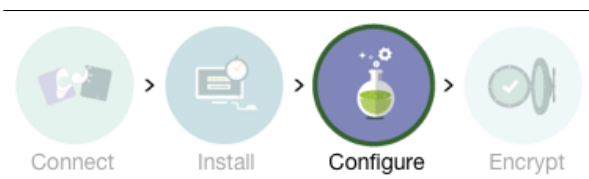
Lorsque vous créez une demande de déploiement, vous pouvez choisir HPA version 1 ou version 2.

Lors de la création d'une demande de déploiement sur l'instance avec une configuration HPA, appliquez le fichier YAML exporté et la mise à l'échelle automatique HPA commence à fonctionner immédiatement.

Configurer un serveur MID pour IPv6

Un Serveur MID configuré pour IPv6 peut se connecter et utiliser Découverte via ServiceNow IPv6 pour des adresses spécifiques.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur



1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un IPv6 Serveur MID pur n'a pas besoin d'être configuré pour IPv6. Il se connecte à IPv6 par défaut et l'enregistrement **ecc_agent** du MID Server est automatiquement rempli avec IPv6. Contactez le support pour vous assurer que votre instance est compatible avec IPv6.

Sur un hôte à double pile, la valeur par défaut est IPv4 Serveur MID . La procédure suivante configure une pile Serveur MID double pour utiliser IPv6. Les tables suivantes sont

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

automatiquement mises à jour lors de la mise à niveau vers Tokyo pour prendre en charge IPv4 et IPv6 :

- **ecc_agent**
- **ecc_agent_router**
- **ecc_agent_ip_address**
- **ecc_agent_command_audit_log**

Lors d'une utilisation Découverte via IPv6, les exigences suivantes s'appliquent :

Découverte Windows

Seul WinRM est pris en charge à partir de la Xanadu version. Les exigences pour WinRM sur IPv6 sont les mêmes que pour IPv4. WinRM doit être en cours d'exécution à la fois sur l'hôte et sur la Serveur MID cible, et la cible doit être configurée en tant qu'hôte de confiance sur cette Serveur MIDcible.

Détection Unix

Seul SNC SSH est pris en charge à partir de la Xanadu version. Aucune configuration supplémentaire n'est nécessaire pour utiliser SNC SSH sur IPv6. J2SSH et Maverick ne sont pas pris en charge mais, si leurs protocoles sont utilisés sur IPv6, la commande est exécutée sans garantir les résultats corrects. Dans ce cas, le message d'erreur suivant est signalé dans les journaux du serveur MID : `IPv6 n'est actuellement pas pris en charge pour le serveur MID utilisant Maverick (J2SSH), mais la commande sera exécutée.`

Procédure

1. Accédez à la couche de configuration de l'ordinateur virtuel Java dans `agent/conf/wrapper.override.conf`.
2. Ouvrez le fichier, puis décommentez et modifiez la ligne de code suivante sur vrai :

   ```
   #wrapper.java.additional.109=-Djava.net.preferIPv6Addresses=false
   ```

   Modifier la ligne précédente comme suit :

   ```
   wrapper.java.additional.109=-Djava.net.preferIPv6Addresses=true
   ```

3. Redémarrez le Serveur MIDfichier .
   Le Serveur MID est maintenant configuré pour se connecter à l'instance via IPv6.

   Remarque : Pour la double pile Serveurs MID, la modification de la couche n'affecte pas les données renseignées dans l'enregistrement **ecc_agent** , qui est IPv4 par défaut.

4. Pour mettre à jour l'enregistrement **ecc_agent** afin de préférer IPv6 à IPv4, spécifiez le paramètre de configuration suivant Serveur MID et définissez-le sur vrai : **mid.prefer_ipv6_addresses**.
5. Redémarrez le Serveur MIDfichier .
   La double pile Serveur MID remplit les champs pertinents de l'enregistrement **ecc_agent** avec des adresses IPv6. Les tables **ecc_agent_router** et **ecc_agent_ip_address** sont remplies avec des entrées IPv4 et IPv6 sur un hôte à double pile.

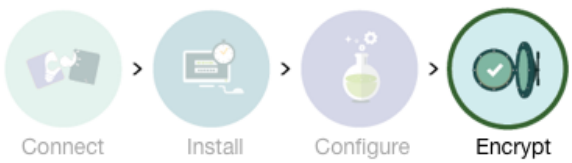
Sécurisation et chiffrement des données de Serveur MID

Après avoir configuré votre serveur MID, vous pouvez ajouter de la sécurité en chiffrant les valeurs des paramètres du serveur MID dans le fichier `config.xml` . Le chiffrement protège les données que le MID Server renvoie dans la file d'attente ECC. Parmi les autres options de

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Traduction automatique

sécurité disponibles, citons l'autorisation des demandes SOAP, la restriction de l'accès au fichier de configuration du serveur MID et l'établissement de connexions SSL (Secure Socket Layer).



1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Fonctionnement du chiffrement du mot de passe du Serveur MID

Les *username* et *password* sont initialement définis dans le fichier `config.xml` sur le MID Server. Lorsque le MID Server récupère les informations d'identification, il remplace automatiquement le mot de passe en texte clair par un mot de passe chiffré, à l'aide d'un algorithme de chiffrement AES256. Dans le cadre des efforts continus visant à améliorer la sécurité du MID Server, l'algorithme de chiffrement a été amélioré. Le serveur MID maintient également une clé de chiffrement qui est générée à chaque démarrage et reste en mémoire et non sur le disque dur. Lorsque les informations d'identification doivent être envoyées de l'instance au serveur MID, le processus suivant a lieu :

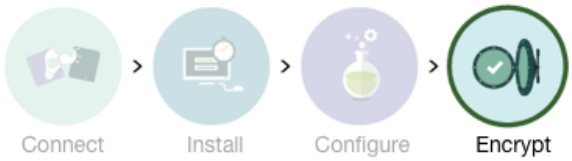
1. L'instance récupère les éléments chiffrés *password* et non chiffrés *username* à partir de la table de la base de données de l'instance.
2. L'instance déchiffre le contenu chiffré *password*, puis le chiffre à nouveau à l'aide de la clé de chiffrement du Serveur MID.
3. Les *username* et rechiffrés *password* sont envoyés au MID Server via la session TLS chiffrée déjà établie entre le MID Server et l'instance.
4. Le MID Server reçoit les informations d'identification et les déchiffre en *password* mémoire avant de les utiliser pour les opérations à distance. À aucun moment, le mot de passe des informations d'identification n'est stocké sur le disque dans un format non crypté.

Politiques de vérification des certificats de Serveur MID

MID Server utilise trois types de contrôles de sécurité pour sécuriser le trafic externe. Les contrôles de sécurité utilisent la validation des certificats TLS/SSL, la validation du nom d'hôte et la validation OCSP pour améliorer la sécurité. Contrôlez ces contrôles de sécurité avec la table des politiques de vérification des certificats de Serveur MID.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Validation du certificat TLS/SSL

La sécurité de chiffrement TLS/SSL utilise un chiffrement asymétrique, également appelé chiffrement à clé publique. Ce chiffrement utilise deux clés cryptographiques : la clé publique et la clé privée. La clé publique est utilisée pour le chiffrement des données et est visible publiquement. La clé privée est utilisée pour le déchiffrement des données et sa sécurité est essentielle pour en vérifier l'authenticité. Pour plus d'informations sur la préparation de votre réseau, consultez Serveur MID Politique de vérification des certificats TLS/SSL Informations sur la mise à niveau Quebec [KB0867397] .

Lors de la validation de certificat TLS/SSL, le MID Server tente de se connecter à un serveur Web sécurisé par un certificat TLS ou SSL. Le serveur Web envoie une copie de son certificat TLS/SSL au MID Server. Le MID Server vérifie l'authenticité du certificat et envoie un message au serveur Web. Le serveur Web répond par une acceptation signée numériquement pour le lancement d'une session cryptée TLS/SSL. Après quoi, le MID Server peut commencer une communication cryptée avec le serveur Web.

Validation du nom d'hôte

La vérification du nom d'hôte est une partie du protocole HTTPS qui implique une vérification de l'identité du serveur pour s'assurer que le client parle au bon serveur. Cette vérification empêche d'envoyer des informations à un serveur après avoir été redirigées par une attaque de l'homme du milieu.

La vérification consiste à vérifier que le `dnsName` du certificat envoyé par le serveur correspond à l'URL utilisée pour effectuer la demande. Selon la RFC 6125, la vérification du nom d'hôte doit être effectuée par rapport au champ dNSName subjectAlternativeName du certificat. Dans certaines implémentations héritées, la vérification est effectuée par rapport au champ commonName du certificat. Si les noms ne correspondent pas, la connexion est interrompue.

Remarque : La validation du nom d'hôte dérive le nom d'hôte du certificat validé présenté par le serveur. Par conséquent, la validation du certificat TLS est une condition préalable à la validation du nom d'hôte.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

OCSP (Online Certificate Status Protocol)

OCSP implique de contacter le serveur de l'autorité de certification distante et de vérifier le certificat avant que le MID Server ne communique davantage avec le serveur cible. Les certificats compromis peuvent constituer une faille de sécurité, en particulier s'ils ont la capacité de signer d'autres certificats. Si les certificats ont été cassés ou falsifiés, une autorité de certification peut informer un client des certificats qui ne sont pas valides et ne doivent pas être utilisés.

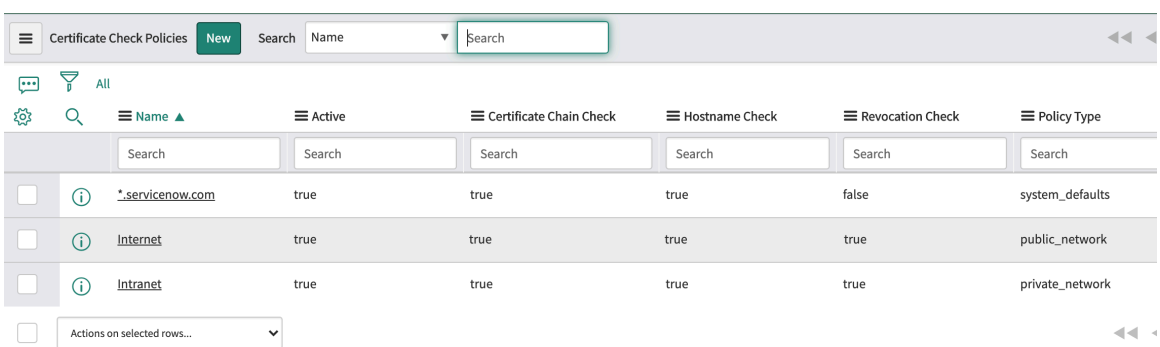
Un répondeur OCSP (un serveur généralement géré par l'émetteur du certificat) renvoie une réponse signée indiquant que le certificat est « bon », « révoqué » ou « inconnu ». S'il ne peut pas traiter la demande, il peut renvoyer un code d'erreur.

L'émetteur du certificat peut déléguer un autre pouvoir à titre d'intervenant du PCSO. Cela crée une chaîne de certificats qui doivent être vérifiés. Le certificat de l'intervenant doit être délivré par l'émetteur du certificat en question. Le certificat de l'intervenant doit inclure une certaine extension qui le marque comme un pouvoir de signature du PCCO.

Remarque : Les vérifications OCSP sont des appels HTTP secondaires effectués à un répondeur OCSP. L'appel principal peut interrompre la connexion en fonction de la réponse de l'intervenant OCSP.

Politique de sécurité du MID Server

Les politiques de sécurité du serveur MID contrôlent tout le trafic HTTPS provenant du serveur MID. Cela inclut les connexions HTTPS du serveur MID à un point de terminaison Internet, des URL ServiceNow, des points de terminaison intranet, ainsi que des points de terminaison dans le cloud.



Ces connexions peuvent être classées en 4 politiques de sécurité :

Politique de point de terminaison ServiceNow

Cette politique est la valeur système par défaut exclusive pour les URL ServiceNow. Sur la `config.xml` Serveur MID, il existe des propriétés d'amorce qui ne sont utilisées que pour établir la première connexion à l'instance et qui seront mises à jour avec la politique system_default.

Politique d'Internet

Ces politiques couvrent toutes les connexions HTTPS initiées à partir du Serveur MID vers n'importe quel point de terminaison sur Internet.

Politique intranet

Ces politiques couvrent les sous-réseaux IP réservés, tels que les réseaux auto-hébergés.

Politique remplacée

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez remplacer des points de terminaison ou des URL spécifiques par cette définition de stratégie. Les politiques remplacées prennent l'ordre de priorité le plus élevé au cours de l'exploitation.

Les deux tables sont modifiables pour inclure ou exclure des plages d'adresses IP et contrôler le type de vérifications de validation de certificat à effectuer. Activez tous les contrôles de validation de certificat pour maximiser la sécurité. Toutes les politiques et vérifications de la version Quebec sont activées par défaut pour les nouvelles installations.

Pour les clients de mise à niveau, les contrôles de validation de certificat sont désactivés par défaut dans la politique intranet. Pour améliorer la sécurité, configurez et activez la politique pour les points de terminaison du réseau interne.

Remarque : Les points de terminaison ou URL internes doivent posséder un certificat valide signé par l'autorité de certification pour une connexion réussie.

Pour les points de terminaison qui hébergent un certificat auto-signé, importez le certificat dans le magasin de confiance du serveur MID ou désactivez les vérifications de politique qui valident cet hôte. Pour plus d'informations sur l'ajout de certificats, reportez-vous à la section Ajouter des certificats SSL pour le serveur MID.

Après la mise à niveau vers Quebec, accédez à la table des politiques de vérification des certificats et apportez des modifications à la configuration des politiques si nécessaire. Une fois que le MID Server démarre et se connecte à l'instance, toute connexion HTTPS ultérieure provenant du MID Server commence à appliquer ces vérifications de certificat lors de l'exécution. Les connexions non sécurisées sont interrompues avec des messages d'erreur appropriés.

Utiliser la politique de sécurité de l'instance

Le paramètre de configuration du serveur MID **mid.ssl.use.instance.security.policy** détermine si le serveur MID utilise ses paramètres d'amorce plutôt que la politique de sécurité de l'instance. Par défaut, **mid.ssl.use.instance.security.policy** est défini sur faux dans le **config.xml** afin que les politiques d'amorce ne soient pas remplacées par celles de l'instance.

Ce paramètre par défaut peut éviter certains problèmes lors de la configuration du Serveur MID. Par exemple, si l'hôte n'est pas en mesure de joindre le répondeur OCSP, une nouvelle installation de Serveur MID n'est pas interrompue par la politique d'une instance exigeant une connexion OCSP.

Le paramètre **de configuration mid.ssl.use.instance.security.policy** peut être défini pour chaque Serveur MID. Lorsqu'elle est définie sur vrai, le serveur MID synchronise toutes les politiques avec l'instance et les paramètres de configuration d'amorce sont remplacés par la politique ***.servicenow.com** dans la table **de mid_cert_check_policy** d'instance. Les politiques finales mettent à jour la carte de politiques dans la mémoire du Serveur MID, ainsi que les **config.xml**.

Les paramètres par défaut du **config.xml** sont les suivants :

- `<parameter name="mid.ssl.bootstrap.default.check_cert_hostname » value="true"/>`
- `<parameter name="mid.ssl.bootstrap.default.check_cert_chain » value="true"/>`
- `<parameter name="mid.ssl.bootstrap.default.check_cert_revocation » value="false"/>`
- `<parameter name="mid.ssl.use.instance.security.policy » value="false"/>`

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

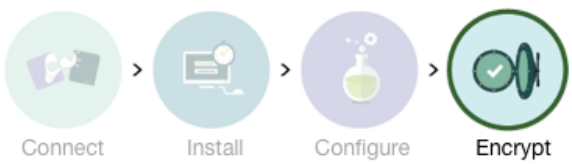
Les instances auto-hébergées ou sur site doivent ajouter le paramètre suivant pour **l'config.xml** : `< parameter name= »mid.ssl.bootstrap.default.target_endpoint » value="FQDN_OF_THE_INSTANCE"/>`

Chiffrer ou déchiffrer les valeurs des fichiers de configuration du Serveur MID

La valeur de n'importe quel paramètre du serveur MID dans le fichier `config.xml` peut être chiffrée. Les attributs de toutes les valeurs chiffrées sont gérés à partir du fichier de configuration, y compris l'attribut de sécurité du mot de passe de connexion.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur



1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Procédure

1. Accédez au répertoire de `l'agent` créé lors de l'installation du MID Server et ouvrez le fichier `config.xml` à l'aide d'un éditeur de texte tel que WordPad.
2. Localisez ou ajoutez le paramètre que vous souhaitez chiffrer.
   Par exemple, vous pouvez vouloir protéger les mots de passe de votre serveur proxy en configurant ce paramètre :

```
<parameter name="mid.proxy.password" value="securepassw0rd"/>
```

3. Ajoutez l'attribut **de chiffrement secure="true »**.

```
<parameter name="mid.proxy.password" secure="true"
 value="securepassw0rd"/>
```

4. Redémarrez le serveur MID.
5. Ouvrez le fichier `config.xml` .
   Le mot de passe chiffré apparaît comme suit :

```
<parameter name="mid.proxy.password" secure="true"
 value="encrypted:rhrfUNYRzZAI8/BkTtZmNA==/>
```

.

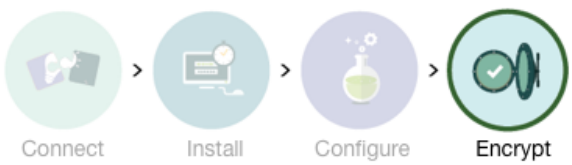
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Pour déchiffrer cette valeur ou toute autre valeur dans le fichier `config.xml` et afficher la valeur en texte clair :
   a. Arrêtez le MID Server.
   b. Définissez l'attribut **secure="true »** sur **faux**.
   c. Remplacez la valeur chiffrée par la valeur en texte clair.
   d. Redémarrez le serveur MID.

Sécurité des fichiers de configuration du Serveur MID

Les données sensibles de configuration du MID Server peuvent être protégées à l'aide de plusieurs schémas différents, y compris le chiffrement des données internes et externes et le stockage externe des données.



1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Le serveur MID fournit les options de sécurité intégrées suivantes pour le contenu du fichier **config.xml** :

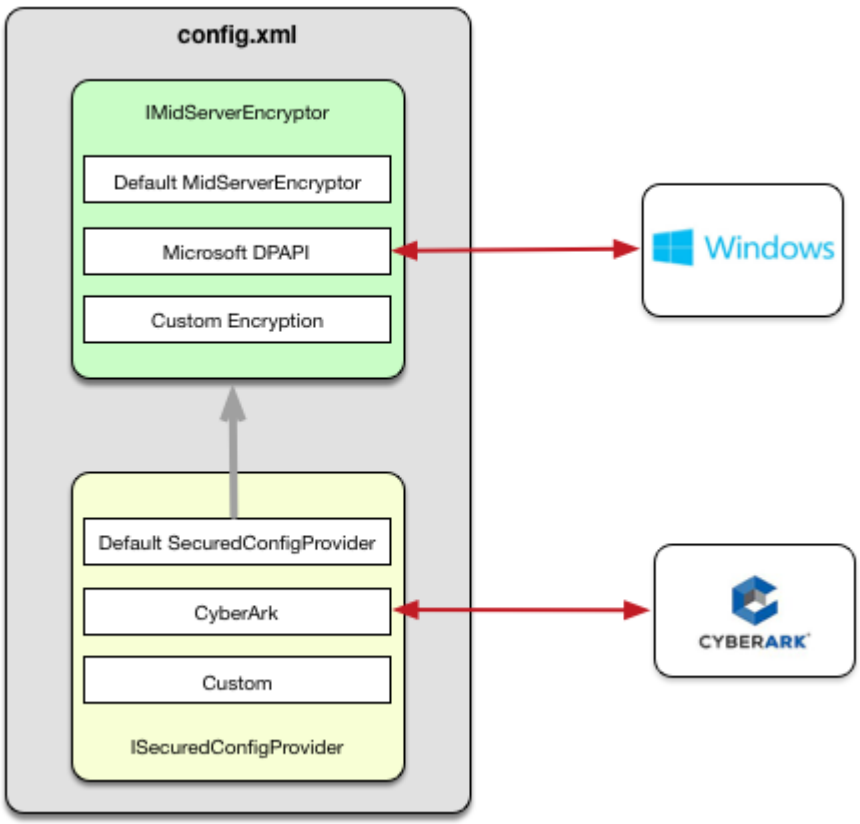
- **Fournisseur de sécurité par défaut** : Sécurise les données du fichier **config.xml** par chiffrement. Lorsque le MID Server est redémarré, toutes les données non chiffrées sont chiffrées et écrites dans le fichier **config.xml** . Le fournisseur de sécurité par défaut offre les options de chiffrement suivantes :
  - **Chiffreur par défaut** : processus par défaut de chiffrement des données dans le fichier **de config.xml** du Serveur MID. Consultez Chiffrer ou déchiffrer les valeurs des fichiers de configuration du Serveur MID pour en savoir plus.
  - **API de protection des données Windows (DPAPI)** : c'est le système d'exploitation qui effectue le chiffrement des données, et non le MID Server. Le cryptage DPAPI est basé sur le compte de l'utilisateur connecté. Lorsque ce schéma est utilisé, les données ne peuvent être déchiffrées que par le même compte utilisateur. Si le compte change, les données doivent être chiffrées à nouveau.
  - **Chiffrement personnalisé** : implémentez l'interface IMidServerEncrypter pour créer votre propre schéma de chiffrement personnalisé afin de gérer les données **config.xml** sensibles.
-

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **CyberArk** : La sécurité des données est assurée par la configuration d'intégration de CyberArk , qui déplace les données sensibles du fichier **config.xml** vers un coffre-fort sécurisé CyberArk. Cette solution ne crypte pas les données.
- **Stockage externe personnalisé** : implémentez l'interface ISecuredConfigProvider pour créer votre propre système de stockage externe personnalisé afin de gérer les données **config.xml** sensibles.

Contenu sécurisé et schémas de chiffrement



Chiffrer les données de configuration du Serveur MID avec DPAPI

L'API de protection des données Windows (DPAPI) chiffre les données sensibles du fichier **config.xml** , en fonction du compte d'utilisateur du Serveur MID.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le chiffrement DPAPI offre un autre niveau de sécurité pour les données telles que les informations d'identification, les adresses IP et les URL dans le fichier de **config.xml** du serveur MID. c'est le système d'exploitation qui effectue le chiffrement des données, et non le MID Server. Le cryptage DPAPI est basé sur le compte de l'utilisateur connecté. Lorsque ce schéma est utilisé, les données ne peuvent être déchiffrées que par le même compte utilisateur. Si le compte change, les données doivent être chiffrées à nouveau.

Procédure

1. Ouvrez le fichier **config.xml** dans un éditeur de texte.
   Ce fichier se trouve dans le dossier **/agent** de votre chemin d'installation de MID Server.
2. Activez ce paramètre et cette valeur :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
<parameter name="mid.secure_encrypter »
value="com.service_now.mid.services.config.WindowsDPAPIEncrypter"/>
```

3. Enregistrez le fichier de configuration.
4. Redémarrez le serveur MID.
   Toutes les valeurs en texte clair dans le fichier **config.xml** sont chiffrées par le système d'exploitation.
5. Suivez cette procédure si vous devez modifier le compte d'utilisateur du Serveur MID utilisé pour le chiffrement.

   a. Arrêtez le service MID Server.

   b. Ouvrez le fichier **config.xml** dans un éditeur de texte.
   Ce fichier se trouve dans le dossier **/agent** de votre chemin d'installation de MID Server.

   c. Saisissez à nouveau toutes les valeurs chiffrées en texte clair.

   d. Apportez les modifications au compte d'utilisateur du Serveur MID dans l'instance ServiceNow® .

   e. Redémarrez le service MID Server.
   Les données sont à nouveau chiffrées par le système d'exploitation, sur la base du nouveau compte d'utilisateur du Serveur MID.

Utiliser CyberArk comme fournisseur de configuration sécurisée

Vous pouvez utiliser un coffre-fort CyberArk pour sécuriser toutes les données sensibles du fichier de **config.xml** MID Server.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Avant de configurer CyberArk en tant que fournisseur de configuration sécurisée, assurez-vous que **JavaPasswordSDK.jar** est disponible dans le dossier `<mid_installation_folder>/agent/extlib` .

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

CyberArk est couramment utilisé pour sécuriser les informations d'identification dans son coffre-fort externe. Cependant, un paramètre MID Server dans le fichier **config.xml** vous permet de stocker d'autres types de données dans CyberArk.

Procédure

1. Ouvrez le fichier **config.xml** dans un éditeur de texte.
   Ce fichier se trouve dans le dossier **/agent** de votre chemin d'installation de MID Server.
2. Activez ce paramètre et cette valeur :
   ```
   <parameter name="mid.secure_config.provider »
   value="com.service_now.mid.services.config.CyberArkSecuredConfigProvider"/
   >
   ```
3. Configurez des données spécifiques à sécuriser dans le coffre-fort CyberArk.
   Utilisez l'exemple suivant comme guide.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sécurisez les informations d'identification du MID Server en définissant ce paramètre pour qu'il corresponde à **l'ID** et au **type** de ces données dans votre configuration d'intégration CyberArk .

```
<parameter name="mid.instance.username" secure="true" value="cyberark:
 id=<CyberArk ID>, type=<CyberArk type>"/>
<parameter name="mid.instance.password" secure="true" value="cyberark:
 id=<CyberArk ID>, type=<CyberArk type>"/>
```

b. Sécurisez l'URL de l'instance en configurant ce paramètre pour qu'il corresponde à **l'ID** et au **type** de ces données dans votre configuration CyberArk.
`<parameter name="url » secure="true » value="cyberark : id=`<CyberArk ID>`, type=`<CyberArk type>`"/>`

4. Enregistrez le fichier de configuration.
5. Redémarrez le serveur MID.

Changer les schémas de sécurité des fichiers de configuration du Serveur MID

Le serveur MID fournit plusieurs schémas pour sécuriser les données sensibles dans le fichier **config.xml** et vous permet de passer d'une option à l'autre en fonction de vos besoins de sécurité.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Arrêtez le service MID Server.
2. Ouvrez le fichier **config.xml** dans un éditeur de texte.
   Ce fichier se trouve dans le dossier **/agent** de votre chemin d'installation de MID Server.
3. Saisissez à nouveau toutes les valeurs chiffrées en texte clair.
4. Désactivez le schéma de sécurité précédent et configurez le serveur MID pour utiliser le nouveau fournisseur.
5. Redémarrez le service MID Server.
   Les données sont à nouveau sécurisées ou cryptées, en fonction du schéma de sécurité que vous avez sélectionné.

Interface ISecuredConfigProvider du Serveur MID

Utilisez les méthodes de cette interface pour créer des fournisseurs personnalisés qui gèrent les valeurs des paramètres sécurisés dans le fichier **de config.xml** du Serveur MID.

Remarque : Ces méthodes sont contenues dans le fichier **snc-automation-api.jar** , situé dans le dossier d'installation de MID Server.

initialiser

Cette méthode initialise le fournisseur avec des paramètres de configuration supplémentaires et ne renvoie pas de valeur.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple

```
void intialize(java.util.Properties properties,
               IMidServerEncrypter encrypter)
       throws java.lang.Exception
```

Paramètres

Paramètres	Description
Propriétés de	Propriétés d'initialisation.
chiffreur	Chiffreur à utiliser si le fournisseur est basé sur le chiffrement.

Exception :

`java.lang.Exception`

isParameterValueSecured (en anglais seulement)

Cette méthode vérifie si la valeur du paramètre a été sécurisée ou non. Cette méthode retourne une valeur **de type booléen** .

Exemple

```
booléen isParameterValueSecured(java.lang.String paramValue)
```

Paramètres

Paramètre	Description
paramValue	La valeur du paramètre.

Renvoie

Le paramètre renvoie **la valeur true** si la valeur du paramètre est sécurisée.

secureParameterValue

Cette méthode sécurise la valeur du paramètre si elle n'a pas été sécurisée. Cette méthode renvoie une valeur **de type chaîne** .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple

```
java.lang.String secureParameterValue(java.lang.String
 unsecuredParameterValue)
                                 throws java.lang.Exception
```

Paramètres

Paramètre	Description
unsecuredParameterValue	Valeur du paramètre non sécurisée.

Renvoie

Cette méthode renvoie la valeur du paramètre non sécurisé.

Exception :

`java.lang.Exception`

unsecuredParameterValue

Cette méthode renvoie la valeur non garantie du paramètre. Cette méthode renvoie une valeur **de type chaîne** .

Exemple

```
java.lang.String unsecuredParameterValue(java.lang.String parameterName)
                                  throws java.lang.Exception
```

Paramètres

Paramètre	Description
parameterName	Nom du paramètre.

Renvoie

Ce paramètre renvoie la valeur non garantie.

Exception :

`java.lang.Exception`

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Interface MID Server IMidServerEncrypter

Utilisez les méthodes de cette interface pour créer un chiffreur externe personnalisé pour le fichier **de config.xml** du Serveur MID.

Remarque : Ces méthodes sont contenues dans le fichier **snc-automation-api.jar** , situé dans le dossier d'installation de MID Server.

initialiser

Cette méthode initialise l'encrypteur avec des paramètres de configuration supplémentaires et ne renvoie pas de valeur.

Exemple

```
void intialize(java.util.Properties properties)
        throws java.lang.Exception
```

Paramètres

Paramètre	Description
Propriétés de	Propriétés d'initialisation.

Exception :

`java.lang.Exception`

chiffrer

Cette méthode chiffre les données non chiffrées et renvoie une valeur de type **byte[ ].**

Exemple

```
byte[] encrypt(byte[] unencryptedData)
        throws java.lang.Exception
```

Paramètres

Paramètre	Description
données non chiffrées	Les données ne sont pas chiffrées.

Renvoie

Données chiffrées

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exception :

`java.lang.Exception`

décrypter

Cette méthode déchiffre les données chiffrées et renvoie une valeur de type **octet[ ].**

Exemple

```
byte[] decrypt(byte[] encryptedData)
        throws java.lang.Exception
```

Paramètres

Paramètres	Description
données chiffrées	Les données déchiffrées.

Renvoie

Données déchiffrées.

Exception :

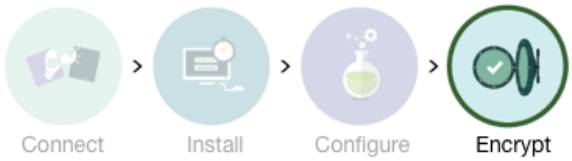
`java.lang.Exception`

Informations d'identification d'authentification de Serveur MID et demandes SOAP

Définissez les informations d'identification d'authentification de base pour mettre à jour les données d'invocation de service web. Pour plus de sécurité, vous pouvez appliquer l'authentification de base à chaque demande SOAP entrante sur le serveur MID.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Informations d'identification d'authentification de base et demandes SOAP

Vous pouvez appliquer une authentification de base à chaque demande. Le serveur MID n'est pas en mesure de communiquer via un serveur proxy si le serveur proxy ne prend en charge que l'authentification NTLM. Vous pouvez utiliser l'authentification de base auprès d'un serveur proxy ou créer une exception pour l'hôte du serveur MID.

La fourniture d'informations d'authentification de base, qu'elles soient requises ou non, présente un avantage supplémentaire. L'invocation de service Web crée ou met à jour des données à l'aide des informations d'identification fournies. Par exemple, lorsque vous créez un enregistrement d'incident, les champs journal affichent l'ID d'utilisateur de l'utilisateur authentifié de base au lieu de l'utilisateur invité par défaut. Ce comportement vous permet d'identifier les données ajoutées par un Serveur MID spécifique.

Vous pouvez définir des informations d'identification d'authentification de base pour les demandes SOAP. Chaque demande SOAP contient un en-tête d'autorisation tel que spécifié dans le protocole d'authentification de base .

Le paramètre d'application d'une sécurité stricte contrôle la manière dont l'instance utilise les informations d'identification que vous fournissez pour le Serveur MID. Lorsque le paramètre est activé, vous devez fournir un ID utilisateur pour accéder aux tables auxquelles le serveur MID essaie d'accéder. Lorsque le paramètre est désactivé, tout ID utilisateur valide permet au serveur MID d'accéder à toutes les tables.

Pour en savoir plus sur les propriétés qui affectent le traitement des demandes SOAP, consultez Authentification de base : demandes SOAP dans les paramètres de renforcement de la sécurité de l'instance.

Exiger l'autorisation de base pour les demandes SOAP entrantes

Appliquer l'authentification de base à chaque demande SOAP entrante sur le serveur MID.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Propriétés système** > **Services web**.
2. Cochez la case **Exiger une autorisation de base pour les demandes SOAP entrantes**.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.
4. Pour fournir des informations d'identification d'authentification de base pour un serveur MID, accédez à C :\Program Files\ServiceNow\<nom du serveur MID>\agent et modifiez le fichier `config.xml` comme suit :

   a. Recherchez l'élément *<parameter name="mid.instance.username" value=""/>* et entrez le nom d'utilisateur de l'administrateur de l'instance comme valeur.

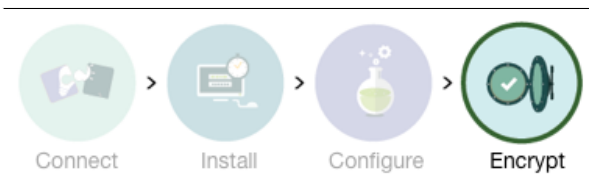
   Example
   Par exemple, vous pouvez entrer *<parameter name="mid.instance.username" value="admin"/>*.

   b. Recherchez l'élément *<parameter name="mid.instance.password" value=""/>* et entrez le mot de passe configuré pour cette instance en tant que valeur.

   Example
   Par exemple, vous pouvez entrer *<parameter name="mid.instance.password" value="abc123"/>*.

Magasin de clés unifié du Serveur MID

Le magasin de clés unifié du serveur MID permet à tous les produits du serveur MID d'utiliser des certificats et des paires de clés communs. Cette fonctionnalité permet aux applications d'utiliser le même canal de communication sécurisée avec le serveur MID que celui utilisé par le serveur MID pour se connecter à l'instance.



1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Au démarrage du serveur MID, le nom commun (CN) du certificat est inspecté pour déterminer si un certificat personnalisé a été installé. Si un certificat personnalisé est détecté, la création de la paire certificat/clé est ignorée et un attribut est défini sur l'enregistrement ecc_agent pour indiquer l'utilisation d'un certificat personnalisé.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsqu'un certificat personnalisé est utilisé, l'action **d'interface utilisateur Re-key** est désactivée sur l'instance pour le MID Server. Une nouvelle action d'interface utilisateur appelée **Supprimer la paire de clés personnalisée** est disponible pour revenir à l'utilisation d'un certificat auto-signé. L'utilisation de cette action entraîne la suppression du certificat personnalisé par le serveur MID et la génération d'un nouveau certificat auto-signé, similaire à l'option de renouvellement de saisie.

Lorsqu'un MID est mis à niveau, tous les certificats personnalisés qui ont été installés sont conservés.

Prise en charge des bundles PEM

Le magasin de clés unifié du serveur MID prend en charge le certificat de bundle PEM et les paires de clés.

Exemple de groupe PEM

```
-----BEGIN PRIVATE KEY-----

MIIEvQIBADANBgkqhkiG9w0BAQEFAASCBKcwggSjAgEAAoIBAQC0pj5O8QKFpHy9

...

oPdU+h0grs9SJp6rFx0PzDY=

-----END PRIVATE KEY-----

Bag Attributes

    friendlyName: <myCustomCert>

    localKeyID: 54 69 6D 65 20 31 35 39 35 33 35 34 32 30 38 30 35 31

subject=/C=US/ST=CA/L=Santa Clara/CN=epic1016883

issuer=/C=US/ST=CA/L=Santa Clara/CN=epic1016883

-----BEGIN CERTIFICATE-----

MIIDKzCCAhOgAwIBAgIEPqMQqDANBgkqhkiG9w0BAQsFADBGMQswCQYDVQQGEwJV

...

4g53RN+LqtJVeeQkZvIbZOfuSqypdVfudkS8dqxQALb8IuHUV7JOcBvOT79mSTs=

-----END CERTIFICATE-----
```

Installer des certificats personnalisés dans le magasin de clés unifié du Serveur MID

Installez des certificats personnalisés pour unifier les canaux de sécurité pour diverses applications.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Lors de l'installation du certificat sur un MID Server hébergé sous Linux, `install-certificate.sh` peut ne pas répondre si le nombre de pools d'entropie Linux est inférieur

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

à quelques centaines. Vérifiez le nombre d'entropie du générateur de nombres pseudo-aléatoires (PRNG) de Linux avec la commande suivante :

```
cat /proc/sys/kernel/random/entropy_avail
```

Si le nombre d'entropie est trop faible, vous pouvez installer un générateur d'entropie tel que RNGD ou Haveged. Pour plus d'informations sur l'installation de Haveged pour CentOS et Ubuntu, consultez Comment configurer une entropie supplémentaire pour les serveurs cloud à l'aide de Haveged .

Procédure

1. Si le MID Server est en cours d'exécution, arrêtez-le.

   Remarque :

   Si l'entrée de l'alias **DefaultSecurityKeyPairHandle** est en cours de modification, vous devez invalider le serveur MID avant de l'arrêter.

2. Créez un certificat de bundle PEM et une paire de clés en exécutant l'une des commandes suivantes dans le dossier d'installation du MID Server.
   - Générez des certificats auto-signés pour les cas d'utilisation non-MTLS avec la commande :

     ```
     openssl req -newkey rsa:2048 -nodes -keyout key.pem -x509 -days 365
      -out certificate.pem
     ```

   - Exportez le magasin de clés vers un groupe PEM à l'aide de la commande :

     ```
     openssl pkcs12 -in <myCustomCert>.p12 -nodes -out <myCustomCert>.pem
     ```

   - Obtenir uniquement les certificats au format PEM avec la commande :

     ```
     openssl pkcs12 -in <myCustomCert>.p12 -out <myCustomCert>.pem -clcerts
      -nokeys
     ```

   - Obtenez uniquement les clés au format PKCS#8 avec la commande :

     ```
     openssl pkcs12 -in <myCustomKey>.p12 -out <myPrivateKey>.key -nocerts
      -nodes
     ```

   - Installez le certificat, ou la chaîne de certificats, et la clé privée pour les hôtes Windows à l'aide de la commande :

     ```
     bin/scripts/manage-certificates.bat -a <alias> <file path to PEM
      bundle>
     ```

   - Installez le certificat, ou la chaîne de certificats, et la clé privée pour les hôtes Linux à l'aide de la commande :

     ```
     bin/scripts/manage-certificates.sh -a <alias> <file path to PEM
      bundle>
     ```

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

L'en-tête et le pied de page de la syntaxe PEM doivent être les suivants :

```
-----BEGIN CERTIFICATE-----
```

```
-----END CERTIFICATE-----
```

L'en-tête et le pied de page de la syntaxe PKCS#8 doivent être les suivants :

```
-----BEGIN PRIVATE KEY-----
```

```
-----END PRIVATE KEY-----
```

3. Démarrez le MID Server.
4. Validez le serveur MID avec l'instance.
5. Facultatif : Pour rétablir le serveur MID afin qu'il utilise un certificat auto-généré, sélectionnez le serveur MID dans l'instance et utilisez l'action d'interface utilisateur **Supprimer le certificat personnalisé**.

Remarque : Le serveur MID peut également être rétabli à l'aide de l'action **d'interface utilisateur Invalider** . L'invalidation d'un serveur MID supprime tous les certificats personnalisés installés et crée un certificat auto-signé pour le serveur MID.

Que faire ensuite

Le *manage-certificates* a les fonctions suivantes et les scripts doivent être exécutés à partir du dossier agent.

Activer l'authentification réciproque

Pour Windows, utilisez la commande : `bin/scripts/manage-certificates.bat -m`

Pour Linux, utilisez la commande : `./bin/scripts/manage-certificates.sh -m`

Supprimer l'authentification réciproque et restaurer l'authentification de base

Pour Windows, utilisez la commande : `bin/scripts/manage-certificates.bat -b <myUserName myPassword>`

Pour Linux, utilisez la commande : `./bin/scripts/manage-certificates.sh -b <myUserName myPassword>`

Ajouter de nouveaux certificats et chaînes de certificats avec un alias spécifié

Pour Windows, utilisez la commande : `bin/scripts/manage-certificates.bat -a <alias> <fileName>`

Pour Linux, utilisez la commande : `./bin/scripts/manage-certificates.sh -a <alias> <fileName>`

`L'alias` est un nom unique donné au certificat importé. Le MID Server nécessite un certificat personnalisé pour l'authentification réciproque, avec le nom d'alias par défaut `defaultsecuritykeypairhandle`. Pour configurer la communication MTLS entre le MID Server et l'instance, l'entrée de certificat doit être ajoutée au magasin de clés à l'aide du nom d'alias `defaultsecuritykeypairhandle`.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le `fileName` est un chemin d'accès de fichier qui peut contenir un certificat PEM, ou une chaîne de certificats, et une clé privée PCKS#8. Le chemin d'accès au fichier de groupe PEM peut contenir plusieurs certificats et une seule clé privée. L'en-tête et le pied de page de chaque certificat PEM doivent être les suivants :

```
-----BEGIN CERTIFICATE-----
```

```
-----END CERTIFICATE-----
```

L'en-tête et le pied de page de la syntaxe PKCS#8 doivent être les suivants :

```
-----BEGIN PRIVATE KEY-----
```

```
-----END PRIVATE KEY-----
```

Une exception est levée en cas d'échec de la validation de la chaîne de certificats. Si le fichier contient plusieurs certificats, ils doivent être classés : certificat feuille, certificats intermédiaires, puis certificats racines.

Afficher les détails du certificat pour l'alias spécifié

Pour Windows, utilisez la commande : `bin/scripts/manage-certificates.bat -g <alias>`

Pour Linux, utilisez la commande : `./bin/scripts/manage-certificates.sh -g <alias>`

Cette commande affiche des informations telles que le nom unique de l'objet, le nom de l'émetteur et la date d'expiration du certificat.

Répertorier tous les alias existants

Pour Windows, utilisez la commande : `bin/scripts/manage-certificates.bat -l`

Pour Linux, utilisez la commande : `./bin/scripts/manage-certificates.sh -l`

Cette commande répertorie tous les noms d'alias disponibles dans *agent_keystore*.

Supprimer les certificats à l'aide d'un alias

Pour Windows, utilisez la commande : `bin/scripts/manage-certificates.bat -d <alias>`

Pour Linux, utilisez la commande : `./bin/scripts/manage-certificates.sh -d <alias>`

Cette commande supprime l'alias et l'enregistrement du magasin de clés. L'entrée de l'alias *DefaultSecurityKeyPairHandle* peut être supprimée à l'aide de cette commande.

Supprimer toutes les entrées du magasin de clés

Pour Windows, utilisez la commande : `bin/scripts/manage-certificates.bat -r`

Pour Linux, utilisez la commande : `./bin/scripts/manage-certificates.sh -r`

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cette commande supprime les entrées existantes du magasin de clés, à l'exception de l'alias *DefaultSecurityKeyPairHandle*.

Information associée

Activer l'authentification réciproque du Serveur MID

Restaurer le magasin de clés du Serveur MID avec une sauvegarde

Si le magasin de clés est endommagé ou supprimé accidentellement, vous pouvez restaurer une sauvegarde du magasin de clés du serveur MID. Ceci est particulièrement utile pour les magasins de clés avec des paires de clés personnalisées, car sinon, la recréation de données de paires de clés personnalisées peut être difficile et prendre du temps.

Avant de commencer
Rôle requis : Agent admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
À partir de la version Tokyo, le MID Server effectue automatiquement une sauvegarde du fichier **agent_keystore** lorsqu'il est modifié. Les sauvegardes sont stockées dans **security_backup** sous le dossier de l'agent. Ils sont stockés en dehors du dossier de sécurité pour le protéger contre les suppressions accidentelles ou les corruptions du dossier de sécurité.

Dans le dossier de sauvegarde, il y a un fichier journal de sauvegarde dédié : **keystore_backup_audit_trail.log**. Ce journal conserve la trace des fichiers de sauvegarde et des activités de sauvegarde. Chaque entrée du journal de sauvegarde a un nom de fichier de sauvegarde avec un horodatage, un **keypairs.mid_id** correspondant et une liste d'alias de paires de clés dans la sauvegarde.

Remarque : À des fins de sécurité, le magasin de clés de sauvegarde doit avoir les mêmes attributs que le magasin de clés d'origine, tels que le propriétaire, le groupe et les autorisations. Ces attributs garantissent au MID Server la même protection au niveau du système de fichiers.

Les sauvegardes du magasin de clés peuvent être modifiées avec les propriétés du serveur MID **mid.keystore.max_backups**, **mid.keystore.max_live_backups** et **mid.keystore.backup_overwrite_timespan**. Consultez Propriétés du MID Server pour plus d'informations.

Procédure

1. Arrêtez Serveur MID.
2. Accédez au **security_backup** et affichez les **keystore_backup_audit_trail.log** pour choisir la sauvegarde à restaurer.
3. Copiez cette sauvegarde dans le fichier **agent_keystore** dans le dossier de sécurité. Vérifiez les autorisations du fichier pour vous assurer qu'il a le même propriétaire et les mêmes autorisations que l'original. **S'agent_keystore** existe déjà à cet emplacement, remplacez-le par la copie de sauvegarde.
4. Vérifiez **config.xml** pour vous assurer que le **keypairs.mid_id** correspond à celui du fichier journal d'audit.
5. Facultatif : Si les **keypairs.mid_id** ne correspondent pas, mettez à jour **config.xml** pour qu'ils correspondent.
6. Accédez à l'instance et invalidez le MID Server.
   Cela créera une **commande système delete_mid_keypair** dans le **ecc_queue**.

Traduction automatique

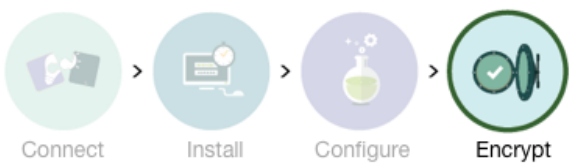
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Recherchez tous les messages **de sortie delete_mid_keypair** pour le serveur MID et marquez-les comme traités.
   L'objectif est de marquer le serveur MID comme invalidé sans déclencher la suppression de la paire de clés. À moins que les commandes système ne soient marquées comme traitées, Serveur MID supprime la paire de clés **defaultsecuritykeypairhandle** , qu'elle soit personnalisée ou générée automatiquement.
8. Redémarrez Serveur MID.
9. Accédez à l'instance et validez le Serveur MID.

Activer l'authentification réciproque du Serveur MID

Configurez le serveur MID pour utiliser un certificat client pour l'authentification à l'instance. Cela évite d'avoir à créer des informations d'identification d'authentification de base dans le magasin de clés pour la configuration du MID Server.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur



1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'authentification réciproque du Serveur MID supprime le nom d'utilisateur et le mot de passe du Serveur MID et fournit un certificat client pour l'authentification. Chaque fois qu'un serveur demande une authentification, ce certificat est envoyé à la place. Pour utiliser l'authentification réciproque, l'authentification basée sur certificat doit être activée. Reportez-vous à la section Configurer l'authentification basée sur certificat pour connaître la procédure.

Si un nouveau Serveur MID est créé avec l'authentification réciproque, il n'ajoute pas automatiquement des options. Un administrateur doit ajouter des options à son enregistrement sur l'instance. Toutefois, les MID Servers existants utilisant l'authentification de base avec des options sont préservés lors du passage à l'authentification réciproque.

Il n'est pas possible de recréer une clé ou de valider un Serveur MID via l'authentification réciproque en tant qu'action d'interface utilisateur sur l'instance.

Les certificats auto-signés ne sont pas pris en charge avec l'authentification réciproque. Les certificats signés en interne ne sont pris en charge que lorsqu'ils sont signés par une

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

autorité de certification privée. Les certificats signés commercialement sont pris en charge lorsqu'ils sont signés par une autorité de certification de confiance commune, telle que celles approuvées par les navigateurs et les systèmes d'exploitation.

Dans la version Quebec, un serveur MID utilisant l'application Analyse de l'intégrité des journaux ne peut pas être configuré avec authentification réciproque.

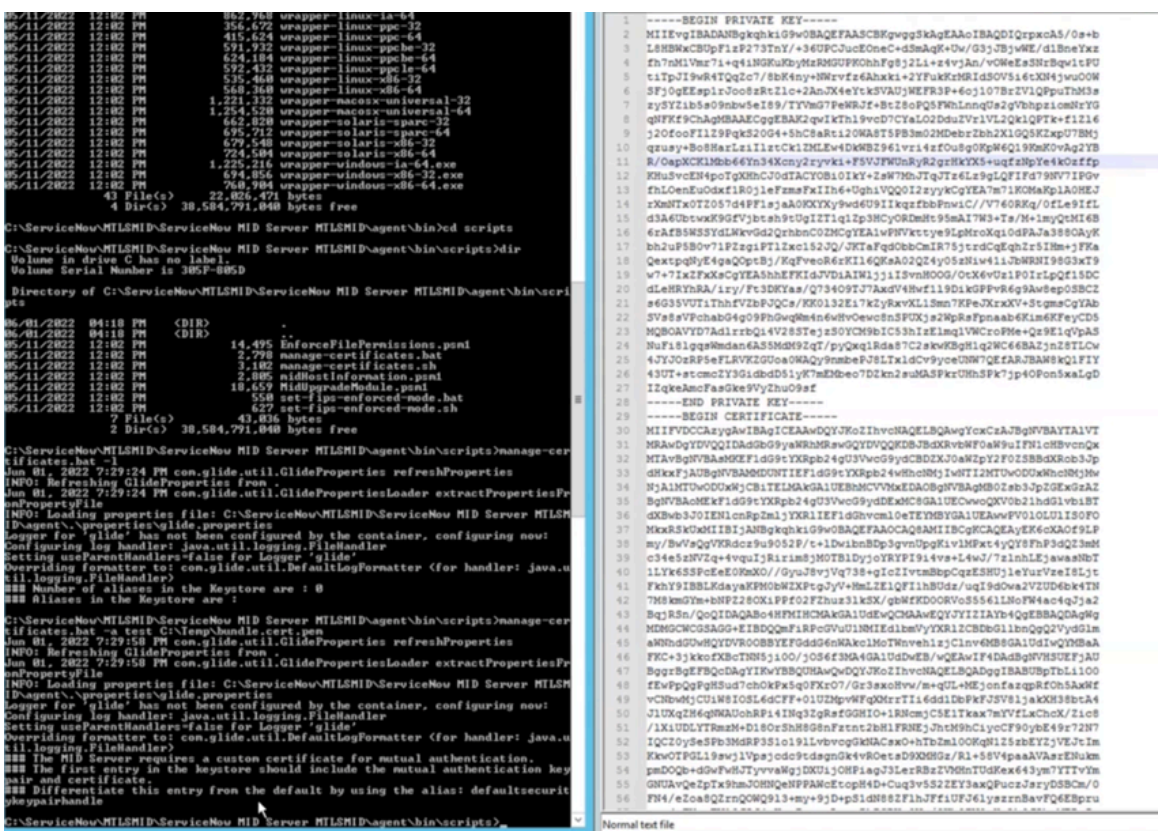
Procédure

1. Contactez le support ServiceNow pour demander l'authentification réciproque sur le serveur MID.
2. Obtenir un certificat et une clé privée auprès d'une autorité de certification respectée.

   L'authentification réciproque du serveur MID ne prend en charge que le format de bundle PEM et la clé privée au format PCKS#8. Le lot doit contenir à la fois la clé privée et le certificat. Ouvrez le certificat à l'aide d'un éditeur de texte et vérifiez s'il est au format texte. L'en-tête et le pied de page de la syntaxe PEM sont les suivants :

```
-----BEGIN CERTIFICATE-----
```

```
-----END CERTIFICATE-----
```



   Vous pouvez lire le contenu d'un certificat PEM à l'aide de la commande `openssl` sous Linux ou Windows comme suit : `openssl x509 -in cert.crt -text` . La clé privée doit être au format PKCS#8. L'en-tête et le pied de page de la syntaxe PKCS#8 sont les suivants :

```
-----BEGIN PRIVATE KEY-----
```

```
-----END PRIVATE KEY-----
```

   Vous pouvez vérifier le contenu d'une clé privée à l'aide de la commande `openssl` sous Linux ou Windows comme suit : `openssl rsa -in private.key -check`

Traduction automatique

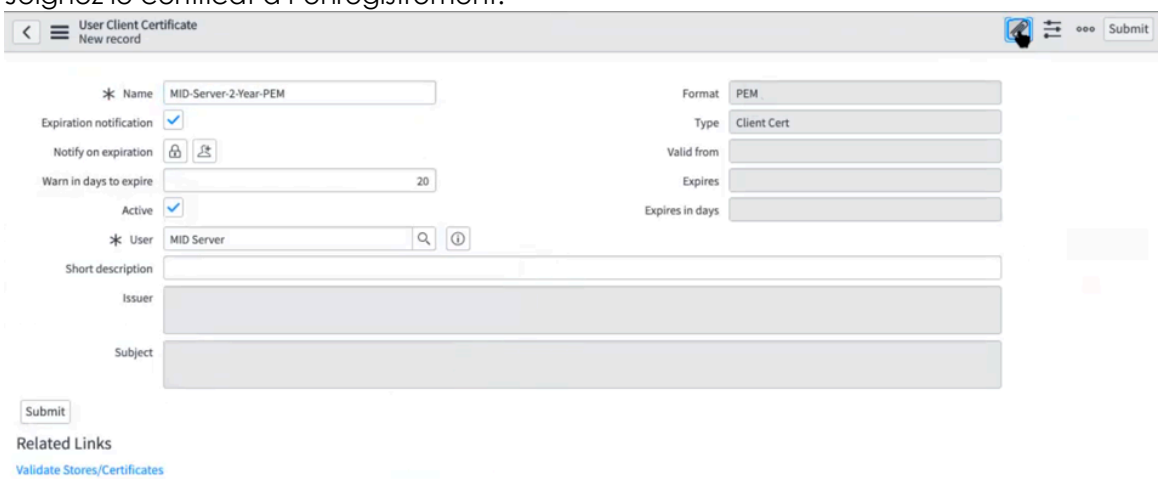
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Si votre certificat n'est pas au format PKCS#8, vous obtenez une erreur : `- main SEVERE *** ERROR *** Impossible de trouver une clé privée valide`

3. Sur l'instance, accédez à **sys_user_certificate.list**.
4. Créez un nouvel enregistrement.

   Remarque : L'enregistrement doit porter le nom du serveur MID et le **rôle d'utilisateur** doit être **Serveur MID**.

5. Joignez le certificat à l'enregistrement.



   Remarque : Assurez-vous que le fichier joint contient uniquement le certificat.

6. Facultatif : Si le MID Server est en cours d'exécution, arrêtez-le.
7. Sur l'ordinateur hôte du Serveur MID, exécutez les commandes suivantes pour installer et gérer le certificat et la clé privée.

   Exécutez le script à partir de la racine du répertoire de l'agent, car il nécessite les fichiers jar dans le chemin d'accès de la classe. Le répertoire de sécurité est ensuite créé dans le dossier racine de l'agent et est utilisé par Serveur MID. Par exemple : `bin/scripts/manage-certificates.bat -m.`

   Le *`manage-certificates`* a les fonctions suivantes et les scripts doivent être exécutés à partir du dossier agent.

   Activer l'authentification réciproque

   Pour Windows, utilisez la commande : `bin/scripts/manage-certificates.bat -m`

   Pour Linux, utilisez la commande : `./bin/scripts/manage-certificates.sh -m`

   Supprimer l'authentification réciproque et restaurer l'authentification de base

   Pour Windows, utilisez la commande : `bin/scripts/manage-certificates.bat -b <myUserName myPassword>`

   Pour Linux, utilisez la commande : `./bin/scripts/manage-certificates.sh -b <myUserName myPassword>`

   Ajouter de nouveaux certificats et chaînes de certificats avec un alias spécifié

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour Windows, utilisez la commande : `bin/scripts/manage-certificates.bat -a <alias> <fileName>`

Pour Linux, utilisez la commande : `./bin/scripts/manage-certificates.sh -a <alias> <fileName>`

`L'alias` est un nom unique donné au certificat importé. Le MID Server nécessite un certificat personnalisé pour l'authentification réciproque, avec le nom d'alias par défaut `defaultsecuritykeypairhandle`. Pour configurer la communication MTLS entre le MID Server et l'instance, l'entrée de certificat doit être ajoutée au magasin de clés à l'aide du nom d'alias `defaultsecuritykeypairhandle`.

Le `fileName` est un chemin d'accès de fichier qui peut contenir un certificat PEM, ou une chaîne de certificats, et une clé privée PCKS#8. Le chemin d'accès au fichier de groupe PEM peut contenir plusieurs certificats et une seule clé privée. L'en-tête et le pied de page de chaque certificat PEM doivent être les suivants :

```
-----BEGIN CERTIFICATE-----
```

```
-----END CERTIFICATE-----
```

L'en-tête et le pied de page de la syntaxe PKCS#8 doivent être les suivants :

```
-----BEGIN PRIVATE KEY-----
```

```
-----END PRIVATE KEY-----
```

Une exception est levée en cas d'échec de la validation de la chaîne de certificats. Si le fichier contient plusieurs certificats, ils doivent être classés : certificat feuille, certificats intermédiaires, puis certificats racines.

Afficher les détails du certificat pour l'alias spécifié

Pour Windows, utilisez la commande : `bin/scripts/manage-certificates.bat -g <alias>`

Pour Linux, utilisez la commande : `./bin/scripts/manage-certificates.sh -g <alias>`

Cette commande affiche des informations telles que le nom unique de l'objet, le nom de l'émetteur et la date d'expiration du certificat.

Répertorier tous les alias existants

Pour Windows, utilisez la commande : `bin/scripts/manage-certificates.bat -l`

Pour Linux, utilisez la commande : `./bin/scripts/manage-certificates.sh -l`

Cette commande répertorie tous les noms d'alias disponibles dans *agent_keystore*.

Supprimer les certificats à l'aide d'un alias

Pour Windows, utilisez la commande : `bin/scripts/manage-certificates.bat -d <alias>`

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour Linux, utilisez la commande : `./bin/scripts/manage-certificates.sh -d <alias>`

Cette commande supprime l'alias et l'enregistrement du magasin de clés. L'entrée de l'alias *DefaultSecurityKeyPairHandle* peut être supprimée à l'aide de cette commande.

Supprimer toutes les entrées du magasin de clés

Pour Windows, utilisez la commande : `bin/scripts/manage-certificates.bat -r`

Pour Linux, utilisez la commande : `./bin/scripts/manage-certificates.sh -r`

Cette commande supprime les entrées existantes du magasin de clés, à l'exception de l'alias *DefaultSecurityKeyPairHandle*.

8. Démarrez le MID Server.

Information associée

Installer des certificats personnalisés dans le magasin de clés unifié du Serveur MID

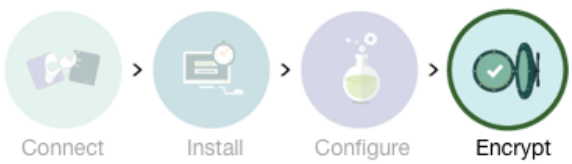
Magasin de clés unifié du Serveur MID

Serveur MID Intégration d'Azure Key Vault

L'intégration de MID Server au coffre-fort Azure permet à Orchestration, Discovery et Service Mapping de s'exécuter sans stocker d'informations d'identification sur l'instance.

Avant de commencer

Pour installer l'application requise sur l'instance, accédez à **Gestionnaire de module d'extension** > **Stockage et gestion des informations d'identification externes**.



1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Rôle requis : application de gestion et de stockage des informations d'identification externe
L'ID du périmètre est requis : com.sn_mid_extcredstrg

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lors de la configuration de l'accès au coffre-fort Azure Key, le serveur MID se trouve soit dans l'environnement Azure, soit sur un ordinateur virtuel externe. Cette procédure couvre la configuration d'Azure Key Vault pour un MID Server dans l'environnement Azure.

Pour plus d'informations sur les procédures Azure et Azure Key Vault spécifiques, consultez la documentation Azure Key Vault .

Procédure

1. Dans l'environnement cloud Azure, créez un ordinateur virtuel.
2. Accédez à la section Identité de cet ordinateur virtuel.
3. Activer l'identité affectée par le système.
   Une fois activée, vous avez la possibilité d'attribuer un rôle à cette identité.
4. Accédez au menu **Ajouter une affectation de rôle** .
5. Définissez le champ d'application de votre abonnement.
6. Ajoutez le rôle d'administrateur du coffre-fort à clé.
7. Définissez la ressource dans le coffre à clés que vous souhaitez intégrer au serveur MID.

Intégration d'Azure Key Vault pour les MID Servers d'ordinateurs virtuels externes

L'intégration de MID Server au coffre-fort Azure permet à Orchestration, Discovery et Service Mapping de s'exécuter sans stocker d'informations d'identification sur l'instance.

Avant de commencer

Rôle requis : l'application de gestion et de stockage des informations d'identification externe (ID de champ d'application :**com.sn_mid_extcredstrg**) est requise.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lors de la configuration de l'accès au coffre-fort Azure Key, le serveur MID se trouve soit dans l'environnement Azure, soit sur un ordinateur virtuel externe. Cette procédure couvre la configuration d'Azure Key Vault pour un MID Server qui se trouve sur un ordinateur virtuel externe.

Pour plus d'informations sur les procédures Azure et Azure Key Vault spécifiques, consultez la documentation Azure Key Vault .

Procédure

1. Dans le portail Azure, naviguez vers Inscriptions d'applications.
2. Créez une nouvelle application pour le MID Server.
3. Notez **l'ID du locataire** et l'ID **du client** , car ils seront utilisés ultérieurement.
4. Fournir une autorisation API pour Azure Key Vault à l'application.
5. Accédez aux **certificats et aux clés secrètes** de la nouvelle application.
6. Générez un nouveau secret client et notez-le.
   À ce stade, vous devriez disposer des **client_id**, **tenant_id** et **secret_key** pour l'enregistrement de l'application.
7. Ajoutez les paramètres suivants au **config.xml** du Serveur MID à l'aide des valeurs enregistrées.

```
<parameter name="ext.cred.azure.vault_name" secure="false"
 value="<azure_key_vault_name>"/> (optional)
```

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
<parameter name="ext.cred.azure.tenant_id" secure="true"
 value="<tenant_id_value>"/>
<parameter name="ext.cred.azure.client_id" secure="true"
 value="<client_id_value>"/>
<parameter name="ext.cred.azure.secret_key" secure="true"
 value="<secret_key_value>"/>
```

Informations d'identification prises en charge pour Azure Key Vault Integration

Le serveur MID prend en charge les informations d'identification spécifiées pour l'intégration dans le coffre Azure Key.

Liste d'informations d'identification

Informations d'identification SNMPV3

```
  {
    "type": "snmpv3",
    "user": "<user_value>",
    "authentication_key": "<authentication_key_value>",
    "privacy_protocol": "<privacy_protocol_value>",
    "privacy_key": "<privacy_key_value>",
    "authentication_protocol":
"<authentication_protocol_value>",
    "snmp_context": "<snmp_context_value>"
  }
```

Informations d'identification VMWare

```
  {
    "type": "vmware",
    "password": "<password_value>",
    "user": "<user_value>"
  }
```

Informations d'identification SSH

```
  {
    "type": "ssh",
    "password": "<password_value>",
    "user": "<user_value>"
  }
```

Informations d'identification Windows

```
  {
    "type": "windows",
    "password": "<password_value>",
    "user": "<user_value>",
    "domain": "<domain_value>" // If it is null or empty, user
name will become `.\user`
  }
```

Informations d'identification principales du service Azure

```
  {
    "type": "azure",
    "client_id": "<client_id_value>",
    "tenant_id": "<tenant_id_value>",
    "secret_key": "<secret_key_value>"
  }
```

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Informations d'identification de clé privée SSH

```
{
  "type": "ssh_private_key",
  "password": "<password_value>", // optional
  "user": "<user_value>",
  "ssh_certificate": "<ssh_certificate_value>",
  "ssh_private_key": "<ssh_private_key_value>",
  "ssh_passphrase": "<ssh_passphrase_value>" // optional
}
```

Informations d'identification AWS

```
{
  "type": "aws",
  "access_key": "<access_key_value>",
  "secret_key": "<secret_key_value>"
}
```

Informations d'identification de clé API

```
{
  "type": "api_key",
  "api_key": "<api_key_value>"
}
```

Informations d'identification applicatives

```
{
  "type": "<applcation_type>", // generated by JSON builder:
TODO
  "password": "<password_value>",
  "user": "<user_value>"
}
```

Informations d'identification de l'accord d'entreprise Azure

```
{
  "type": "ea_azure",
  "access_key": "<access_key_value>",
  "enrollment_number": "<enrollment_number>"
}
```

Informations d'identification Azure SAS

```
{
  "type": "azure_sas",
  "sas_key": "<sas_key_value>",
  "sas_key_name": "<sas_key_name_value>"
}
```

Informations d'identification pour l'authentification de base

```
{
  "type": "basic_auth",
  "password": "<password_value>",
  "user": "<user_value>"
}
```

Informations d'identification CIM

```
{
  "type": "cim",
```

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
  "password": "<password_value>",
  "user": "<user_value>"
}
```

Informations d'identification de Cloud Foundry

```
{
  "type": "sn_itom_pattern_pcf",
  "password": "<password_value>",
  "user": "<user_value>",
  "ssh_private_key": "<ssh_private_key_value>",
  "ssh_passphrase": "<ssh_passphrase_value>"
}
```

Informations d'identification API Google

```
{
  "type": "gcp",
  "email": "<email_value>",
  "secret_key": "<secret_key_value>"
}
```

Informations d'identification du keystore SSL

```
{
  "type": "keystore",
  "keystore_password": "<keystore_password_value>",
  "keystore_path": "<keystore_path_value>",
  "key_password": "<key_password_value>"
}
```

Informations d'identification JMS

```
{
  "type": "jms",
  "password": "<password_value>",
  "user": "<user_value>"
}
```

Informations d'identification de la communauté SNM

```
{
  "type": "snmp",
  "password": "<password_value>"
}
```

Informations d'identification SSL

```
{
  "type": "keystore",
  "user": "<user_value>",
  "password": "<password_value>",
  "additional_properties": "<additional_properties_value>",
  "key_password": "<key_password_value>",
  "keystore": "<keystore_value>",
  "keystore_password": "<keystore_password_value>",
  "keystore_type": "<keystore_type_value>",
  "ssl_provider_name": "<ssl_provider_name_value>",
  "security_protocol": "<security_protocol_value>",
  "truststore": "<truststore_value>",
  "truststore_password": "<truststore_password_value>",
```

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
  "truststore_type": "<truststore_type_value>"
}
```

Informations d'identification IBM

```
{
  "type": "ibm",
  "user": "<user_value>",
  "password": "<password_value>",
  "softlayer_user": "<softlayer_user_value>",
  "softlayer_key": "<softlayer_key_value>",
  "bluemix_key": "<bluemix_key_value>"
}
```

Prise en charge de Gov Cloud pour l'intégration d'Azure Key Vault

Vous devrez peut-être remplacer l'authentification et l'URL du coffre-fort lorsque vous travaillez dans des environnements cloud gouvernementaux. Les exemples suivants concernent les clouds du gouvernement américain.

Point de terminaison d'authentification :

Pour les clouds du gouvernement américain : https://login.microsoftonline.us/%s/oauth2/v2.0/token

Pour la prise en charge du cloud pour le gouvernement des États-Unis : `<paramter name="ext.cred.azure.vault_auth_endpoint » value="https://login.microsoftonline.us/%s/oauth2/v2.0/token"/>`

Périmètre :

Pour les clouds du gouvernement américain : https://vault.usgovcloudapi.net/.default

```
<paramter name="ext.cred.azure.endpoint_scope » value="https://
vault.usgovcloudapi.net/.default"/>
```

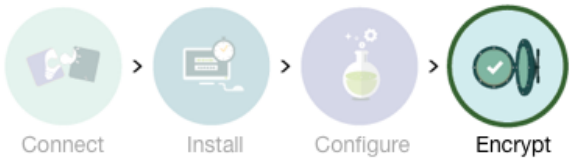
Pour les clouds gouvernementaux allemands : https://vault.microsoftazure.de/.default

Pour les clouds du gouvernement chinois : https://vault.azure.cn/.default

Serveur MID Journal d'audit de la commande

Le journal d'audit des commandes enregistre les commandes exécutées par le Serveur MID pour l'application Découverte . Passez en revue les commandes pour vérifier s'il y a des anomalies ou des erreurs.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

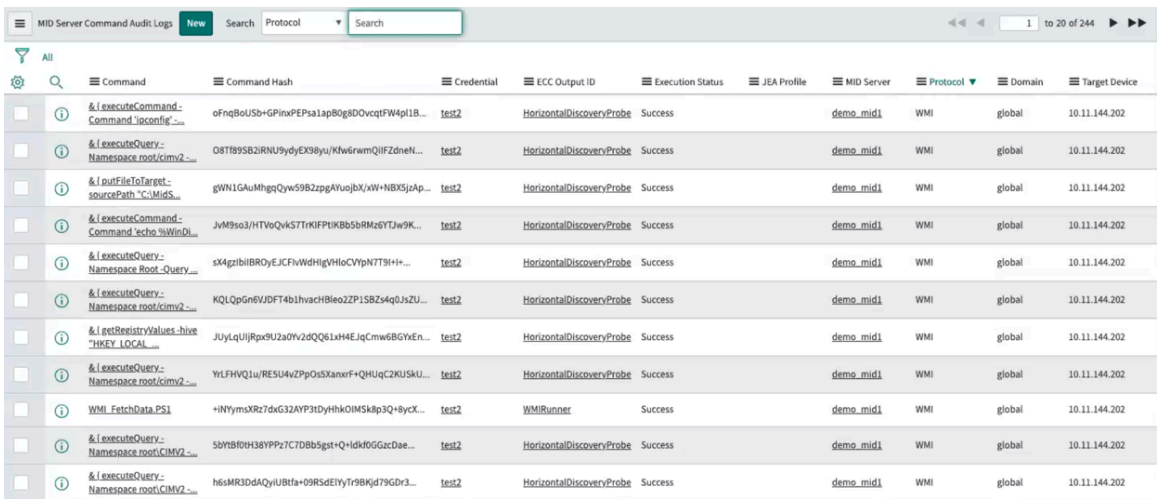


1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Le journal d'audit des commandes Serveur MID est un enregistrement des commandes exécutées Serveur MID lors de la détection. Par exemple, l'exécution d'un modèle peut exécuter plusieurs commandes distinctes. Le journal d'audit Serveur MID de commande prend en charge les commandes Powershell pour WMI et WinRM. Pour les commandes SSH, le journal d'audit prend en charge SSNC mais pas J2SSH. Au Québec, le journal d'audit des commandes ne prend en charge que l'enregistrement des commandes exécutées lors de la détection.

Activer le journal d'audit de commande

Le Serveur MID journal d'audit est activé avec la Serveur MID propriété *`mid.log.command_audit.enable`*, qui est définie sur false par défaut. Ajoutez la propriété dans la table des **propriétés du serveur MID** [ecc_agent_property_list.do]. Une fois activé, les journaux d'audit Serveur MID de commande sont accessibles dans l'instance en naviguant vers **Serveur MID** > **Journaux d'audit de commande** [ecc_agent_command_audit_log_list.do]. Pour afficher ou modifier cette table, l'utilisateur doit disposer du rôle **agent_security_admin**.



Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Données enregistrées dans les journaux d'audit de commande

Le Serveur MID journal d'audit de la commande enregistre le nom de la commande et le hachage de la commande. Si, par exemple, lors de la détection, une sonde n'exécute pas de commande, mais un script à la place, le nom du script est enregistré. Le hachage de la commande est calculé en fonction du contenu du script, quel que soit son nom. Par conséquent, la modification du nom n'affecte pas le hachage de la commande.

Lorsqu'une sonde, telle qu'une WMIRunner, exécute une commande comportant plusieurs champs WMI, WMI crée un script pour interroger ces champs. Le script est créé temporairement sur l'hôte Serveur MID dans le dossier temporaire. Une fois le script exécuté, il est supprimé du dossier temp. Le script reçoit un nom basé sur les champs et un nombre aléatoire. Cependant, la clé de hachage est toujours la même pour les mêmes contenus.

Le journal d'audit de commande indique que l'état d'exécution est une réussite ou un échec. L'entrée d'enregistrement est un succès si la commande a été exécutée ou un échec si elle n'a pas pu s'exécuter. Le journal d'audit de la commande ne tient pas compte du résultat de la commande en cours d'exécution. Par exemple, une commande qui s'exécute mais qui échoue à collecter des données est toujours répertoriée dans l'état d'exécution comme ayant réussi.

Discovery prend en charge les profils JEA pour WinRM. Le Serveur MID journal d'audit de commande enregistre le profil JEA de la commande Discovery, s'il est disponible. Pour plus d'informations sur les profils JEA, consultez Microsoft Just Enough Administration (JEA) pour Discovery .

Par défaut, la table effectue une rotation tous les sept jours. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Rotation des tables .

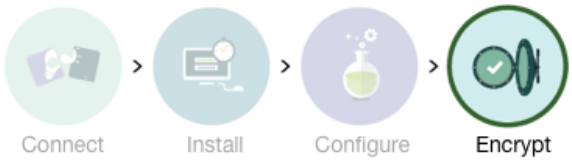
Renouvellement de saisie clé pour un serveur MID

Renouvellement de saisie d'un serveur MID pour générer une nouvelle clé privée. Les clés privées sont utilisées pour déchiffrer les informations d'identification d'automatisation, afin que les MID Servers puissent transmettre des informations en toute sécurité. Les paires de clés sont initialement générées lorsqu'un serveur MID est validé, et les serveurs MID doivent être renouvellement de saisie périodiquement pour répondre aux exigences de sécurité.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque le Serveur MID est de nouveau en ligne, le système valide automatiquement la nouvelle clé, et le Serveur MID reprend le traitement des tâches d'automatisation.
Les informations d'identification d'automatisation sont sécurisées en les chiffrant dans l'instance avec la clé publique de confiance du serveur MID avant leur transmission. Lorsque le MID Server est créé, il génère une paire de clés, composée d'une clé publique et d'une clé privée. Une fois le serveur MID validé, il peut utiliser la clé privée pour déchiffrer les informations d'identification d'automatisation. Vous devez de temps en temps renouvellement saisir le serveur MID pour répondre aux exigences de sécurité de votre organisation.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Serveur MID** > **Serveurs**.
2. Ouvrez le Serveur MID dont vous souhaitez faire pivoter les paires de clés.
3. Sous **Liens connexes**, cliquez à **nouveau saisir**.

Information associée

Valider le serveur MID

Ajouter des certificats SSL pour le serveur MID

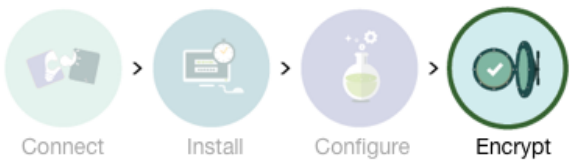
Configurez le Serveur MID pour qu'il se connecte à une source via SSL.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez ajouter des certificats au serveur MID pour communiquer via SSL/TLS de l'une des deux manières suivantes :

- Ajoutez des certificats directement au fichier JRE TrustStore groupé à l'aide de la procédure suivante.
- Spécifiez un autre fichier TrustStore que le serveur MID doit utiliser. Pour plus d'informations, consultez Spécifier un magasin de clés de confiance externe pour le serveur MID.

Passez en revue les deux méthodes pour évaluer celle qui répond le mieux à vos besoins.

Pendant la mise à niveau MID, le magasin de confiance groupé est remplacé. Le MID Server tente de migrer les certificats du magasin de clés de confiance existant vers le magasin entrant. Pour être migrés, les certificats doivent répondre aux critères suivants :

Quebec (rétroporté sur Orlando Patch 10 et Paris Patch 4)

- Certificats X.509 v3
- L'extension des contraintes de base est évaluée sur faux (ou n'est pas présente)

Rome (rétroporté sur Paris Patch 7 et Quebec Patch 2)

- Certificats X.509
- Tout certificat présent dans la source, mais pas dans le TrustStore de destination

Les certificats qui ne répondent pas aux critères sont remplacés. Vous pouvez également spécifier un fichier TrustStore externe qui n'est pas affecté par les mises à niveau de Serveur MID. Pour plus d'informations, voir Spécifier un magasin de clés de confiance externe pour le serveur MID

Dans les familles Rome et ultérieures, la stratégie de migration utilisée pendant la mise à niveau est configurable via le paramètre *mid.truststore.migration.strategy* de configuration du serveur MID . Il peut prendre les valeurs suivantes :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **migrate_delta** : la stratégie par défaut (décrite ci-dessus pour Rome)
- **migrate_non_ca** : une stratégie conforme à celle décrite ci-dessus pour la famille québécoise
- **do_not_migrate** : désactive la migration du TrustStore lors de la mise à niveau, bien qu'une sauvegarde du TrustStore d'origine soit effectuée en cas de remplacement

Au cours de ce processus de migration, une sauvegarde des TrustStores d'origine et de mise à niveau est effectuée et stockée dans le répertoire de travail de l'agent : `. . . \agent\work\truststore_migration\<time epoch seconds>\`. Le TrustStore d'origine est renommé `en cacerts_before` et le TrustStore de mise à niveau est renommé `en cacerts_from_upgrade`.

Procédure

1. Ouvrez une invite de commande et accédez au dossier contenant l'outil clavier JRE. Il s'agit de l'emplacement de l'environnement JRE que vous avez installé. Un exemple de chemin d'accès pourrait être : `C :\Program Files\Java\jre1.8.0_161\bin`
2. Importez un certificat dans le magasin de clés cacerts du MID Server à l'aide de cette commande :
   `keytool -import -alias <alias de certificat> -file « <chemin d'accès au certificat> » -keystore « <chemin d'accès au JRE>\lib\security\cacerts »`

   Par exemple, vous pouvez entrer : `keytool -import -alias MyCA -file « C :\myca.cer » -keystore « C :\Program Files\Java\jre1.8.0_161\lib\security\cacerts »`

   > **Remarque :** L'outil clavier vous invite à entrer un mot de passe de certificat. Si le certificat est destiné à une autorité de certification, l'outil clé demande également s'il faut faire confiance à l'autorité de certification. Pour ajouter un certificat à une instance, consultez Télécharger un certificat dans une instance .

3. Facultatif : Affichez la liste des certificats actuels en exécutant la commande :
   `keytool.exe -list -keystore « C :\MID Server\agent\jre\lib\security\cacerts »`

Spécifier un magasin de clés de confiance externe pour le serveur MID

La machine virtuelle Serveur MID peut utiliser un magasin de clés de confiance externe au répertoire d'installation de MID afin que les certificats ajoutés au magasin de clés de confiance ne soient pas écrasés lors d'une mise à niveau. Il est important que ce fichier TrustStore se trouve en dehors du répertoire d'installation MID, et l'emplacement du Truststore peut être spécifié en ajoutant des paramètres supplémentaires au fichier `wrapper-override.conf` du MID Server.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Dans l'hôte du Serveur MID, accédez au fichier `wrapper-override.conf` .
2. Spécifiez un TrustStore externe en ajoutant un paramètre personnalisé à la fin du fichier `wrapper-override.conf` de votre MID.
   Par exemple, sur un MID Windows avec un TrustStore externe trouvé à `C : \external_truststore\cacerts`, la fin du fichier apparaîtrait comme suit :

Traduction automatique

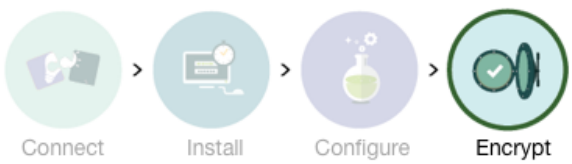
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
# Add additional custom parameters below

wrapper.java.additional.3=-Djavax.net.ssl.trustStore=C:\external_trusts
tore\cacerts

wrapper.java.additional.4=-Djavax.net.ssl.trustStorePassword=<truststor
e's password>
```

Remarque : Si vous avez spécifié d'autres paramètres supplémentaires dans ce fichier, l'identificateur numérique, dans ce cas 3 et 4, peut différer.

Algorithmes de chiffrement SSH de Serveur MID

Le serveur MID utilise des clients SSH pour effectuer de nombreuses actions de détection. Au cours de l'établissement de liaison SSH, le client et le serveur déterminent d'abord les algorithmes pris en charge par les deux parties, puis le client choisit l'algorithme de priorité la plus élevée. Pour l'algorithme de clé hôte, le client choisit l'algorithme de priorité la plus élevée pris en charge par les deux parties et qui correspond au type de clé.



1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Algorithmes SSH pris en charge par défaut par priorité

Algorithme d'échange de clés

1. ecdh-sha2-nistp256
2. ecdh-sha2-nistp384
3. ECDH-SHA2-NISTP521
4. diffie-hellman-group-exchange-sha256
5. diffie-hellman-group14-sha256
6. diffie-hellman-group16-sha512
7. diffie-hellman-group14-sha1
8. diffie-hellman-group1-sha1
9. diffie-hellman-group-exchange-sha1

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Algorithme de clé d'hôte (utilisé pour la signature de clé publique pendant l'authentification)

1. ssh-ed25519-cert-v01@openssh.com
2. rsa-sha2-512-cert-v01@openssh.com
3. rsa-sha2-256-cert-v01@openssh.com
4. SSH-ED25519
5. ecdsa-sha2-nistp256
6. ecdsa-sha2-nistp384
7. ECDSA-SHA2-NISTP521
8. RSA-SHA2-512
9. RSA-SHA2-256
10. ssh-rsa-cert-v01@openssh.com
11. SSH-RSA
12. ssh-dss

Algorithme de chiffrement

1. AES128-CTR
2. AES192-CTR
3. AES256-CTR
4. AES128-CBC (en anglais seulement)
5. AES192-CBC (en anglais seulement)
6. AES256-CBC (en anglais seulement)

Algorithme MAC

1. HMAC-SHA2-256
2. HMAC-SHA1
3. HMAC-SHA2-512
4. HMAC-SHA1-96
5. HMAC-MD5-96
6. HMAC-MD5

Personnaliser la liste de priorités des algorithmes SSH

Les priorités de l'algorithme SSH du Serveur MID peuvent être personnalisées en fonction des besoins de sécurité. Chaque algorithme est contrôlé par l'une des propriétés de Serveur MID suivantes.

Remarque : L'importation Glide sur l'instance utilise la liste d'algorithmes par défaut. Les quatre propriétés du serveur MID n'affectent pas l'importation Glide, car elle n'est pas exécutée sur le serveur MID. SNCSSH est utilisé pour l'importation Glide sur instance pour SFTP et SCP.

- Algorithmes d'échange de clés : **mid.ssh.algorithms.kex**
- Algorithmes de clé d'hôte : **mid.ssh.algorithms.host_key**

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Algorithmes de chiffrement : **mid.ssh.algorithms.cipher**

- Algorithmes MAC : **mid.ssh.algorithms.mac**

Les propriétés acceptent les listes séparées par des virgules avec des opérateurs. Le premier nom de la liste est la priorité la plus élevée, le nom de famille de la liste est la priorité la plus basse. L'ajout d'une liste séparée par des virgules sans aucun opérateur remplace la liste d'algorithmes par défaut. Les opérateurs suivants sont basés sur la syntaxe standard OpenSSH et modifient la liste de priorité de l'algorithme.

- L'opérateur **+** ajoute la liste d'algorithmes séparés par des virgules à la liste d'algorithmes par défaut.
- **L'opérateur -** supprime la liste d'algorithmes séparés par des virgules de la liste des algorithmes par défaut.
- L'opérateur **^** place la liste d'algorithmes séparés par des virgules au début de la liste d'algorithmes par défaut.

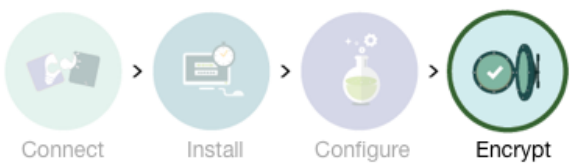
mid.ssh.algorithms.cipher	-aes128-ctr
mid.ssh.algorithms.host_key	+ssh-rsa
mid.ssh.algorithms.kex	diffie-hellman-group1-sha1, diffie-hellm...
mid.ssh.algorithms.mac	^hmac-md5

Joindre un fichier de script à un fichier synchronisé Serveur MID

Vous pouvez joindre un fichier de script à synchroniser avec un Serveur MID connecté. Windows La sécurité renforcée d'Internet Explorer bloque les fichiers téléchargés qu'elle juge potentiellement dangereux. Cependant, la synchronisation des fichiers permet d'éviter ce problème de sécurité.

Avant de commencer

Rôle requis : **admin**



1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La sécurité renforcée des Windows navigateurs, tels qu'Internet Explorer, bloque les fichiers téléchargés qu'elle juge potentiellement dangereux. Cela bloquerait les fichiers téléchargés pour une utilisation par le MID Server. Vous devrez débloquer chaque fichier manuellement via le navigateur.

Pour contourner ce problème, utilisez la synchronisation de fichiers. La synchronisation de fichiers nécessite que vous preniez de manière proactive des fichiers de script à partir de votre instance et que vous les enregistriez sur le serveur MID. Les fichiers sur l'instance et le MID Server restent synchronisés, mais il n'est plus nécessaire que le MID Server télécharge l'intégralité du fichier. La synchronisation de fichiers protège également l'écrasement des mises à jour que vous effectuez dans ces fichiers de script lors de la mise à niveau d'une instance.

Vous pouvez joindre plusieurs fichiers, mais le dernier fichier joint est synchronisé avec le serveur MID. Si vous supprimez la pièce jointe, le fichier de script devient inactif et le fichier synchronisé est supprimé du serveur MID.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Serveur MID** > **Fichiers de script**.
2. Ouvrez le fichier auquel vous souhaitez joindre le fichier de script ou cliquez sur **Nouveau** pour créer un nouveau fichier.
3. Sélectionnez **Utiliser la pièce jointe**, puis cliquez sur l'icône de trombone pour ajouter la pièce jointe.
   Lorsque **l'option Utiliser la pièce jointe** est cochée, un fichier de script joint remplace le script contenu dans le champ **Script** . Si cette case n'est pas cochée, le script du champ **Script** est utilisé à la place de la pièce jointe.

   Le nom de la pièce jointe du fichier de script doit correspondre au nom du fichier de script de Serveur MID, car l'enregistrement peut contenir d'autres pièces jointes.
4. Cliquez sur **Mettre à jour** pour lancer le processus de synchronisation.
   Assurez-vous que le nom de fichier correspond au nom de script. Si vous recevez le message d'erreur : `type de fichier non autorisé ou type MIME ne correspond pas au contenu du fichier`, demandez à votre administrateur de désactiver la validation du type MIME sur les pièces jointes. La propriété système **glide.security.file.mime_type.validation** contrôle ce paramètre.

Activer la synchronisation des fichiers de script pour Windows améliorer la sécurité

Windows La sécurité renforcée d'Internet Explorer bloque les fichiers téléchargés qu'elle juge potentiellement dangereux.

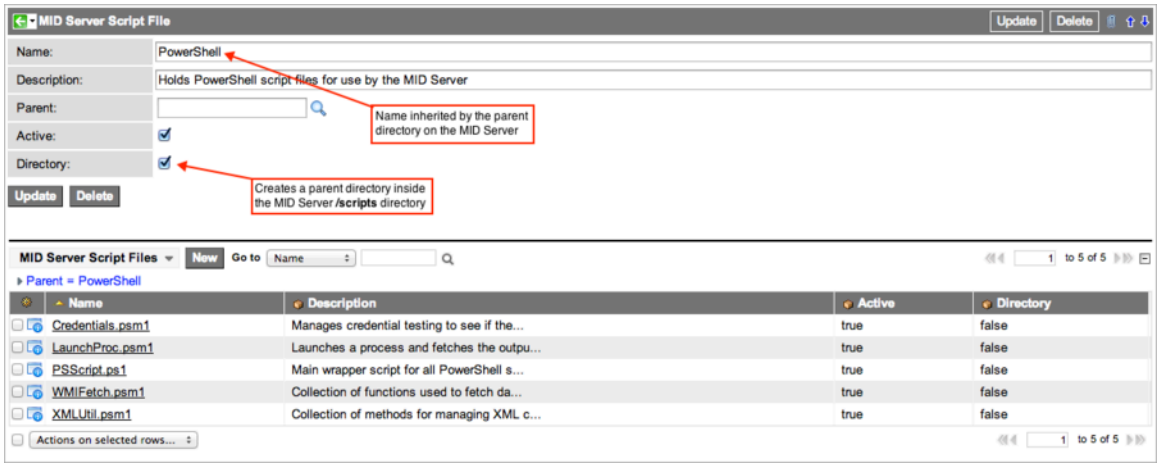
Les fichiers de script synchronisés avec le serveur MID sont stockés sur l'instance dans la table Fichier de script du serveur MID `[ecc_agent_script_file]`, à laquelle vous pouvez accéder dans le **Serveur MID** > **Fichiers de script** module.

Lorsque le MID Server se connecte pour la première fois à l'instance, celui-ci crée un répertoire appelé `\scripts` dans la racine du MID Server. L'instance crée ensuite un répertoire parent dans le chemin `d'accès \scripts\<nom parent>` à l'aide des définitions de la table ecc_agent_script_file. Enfin, l'instance crée elle-même les fichiers de script dans le répertoire parent à l'aide des enregistrements de la table ecc_agent_script_file.

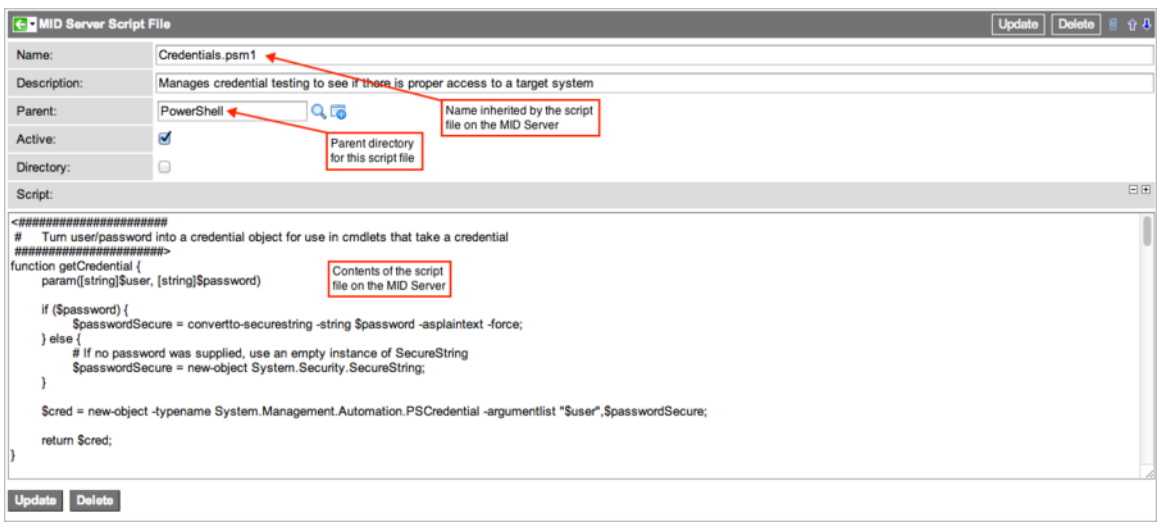
L'enregistrement du répertoire parent se présente comme suit :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



L'instance crée chaque fichier de script dans le répertoire parent sur le serveur MID en utilisant le *nom* d'enregistrement de la table ecc_agent_script_file comme nom de fichier et la charge utile du champ *Script* comme contenu de fichier. L'enregistrement d'un fichier de script ressemble à ceci :



La synchronisation du fichier de script continue de fonctionner comme si le script avait été ajouté manuellement au formulaire.

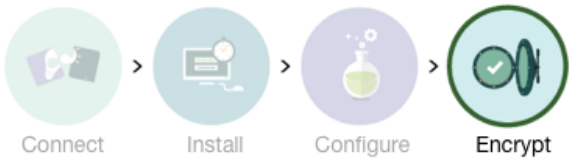
Reportez-vous à la section Joindre un fichier de script à un fichier synchronisé Serveur MID pour obtenir des instructions sur la façon de joindre un fichier de script.

Remarque : La table Fichier de script de serveur MID [ecc_agent_script_file] est séparée par domaine. Vous pouvez créer des versions de ces politiques que seul un MID Server du même domaine peut utiliser. Pour obtenir des instructions, consultez Configurer Séparation de domaine pour les MID Servers.

Mode FIPS appliqué du serveur MID

Le MID Server prend en charge l'environnement National Security Cloud (NSC) IL-5, qui nécessite que toute la cryptographie utilisée soit validée FIPS. Le serveur MID peut être exécuté en mode FIPS appliqué, où seuls les algorithmes de chiffrement validés par FIPS sont utilisés.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Les normes fédérales de traitement de l'information sont un groupe de normes compilées par le National Institute of Standards and Technology pour une utilisation dans les systèmes informatiques. Il existe de nombreuses publications de la FIPS, mais pour les besoins de cette discussion, nous nous référons spécifiquement à la norme FIPS 140-2 : Exigences de sécurité pour les modules cryptographiques . Les algorithmes cryptographiques peuvent passer par un processus de validation spécifié par le NIST. Dans le cadre de notre nouvel environnement infonuagique sécurisé, le MID Server utilisera des algorithmes qui auront été validés par un tel processus.

Seuls les MID Server de la famille de versions Rome ou ultérieure avec une version JRE 11.0.9+11 ou ultérieure peuvent être définis pour s'exécuter en mode FIPS appliqué.

Mode FIPS appliqué

Les algorithmes suivants ne sont pas disponibles pour être utilisés dans ces fonctions SSH par le MID Server en mode FIPS appliqué.

Échange de clés :

diffie-hellman-group1-sha1

Mac:

- HMAC-MD5
- HMAC-MD5-96

Les restrictions suivantes sont désormais en place pour une utilisation de SNMP par le MID Server en mode FIPS appliqué.

- SNMP v1 et v2 sont complètement désactivés.
- Pour SNMP v3, les utilisations de protocoles suivantes ne sont pas autorisées par le MID Server en mode FIPS appliqué :
  - protocole d'authentification : aucun ou MD5
  - protocole de confidentialité : aucun ou DES

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

D'autres fonctionnalités qui utilisent le serveur MID peuvent être impactées lorsqu'elles sont exécutées en mode FIPS appliqué. Veuillez vous référer à la documentation spécifique à cette fonctionnalité pour plus d'informations.

Activer le mode FIPS appliqué du serveur MID

Le serveur MID peut être exécuté en mode FIPS appliqué, où seuls les algorithmes de chiffrement validés par FIPS sont utilisés.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Déployez un nouveau serveur MID ou mettez à niveau les serveurs MID existants vers la version de famille Rome ou une version ultérieure.
2. Arrêtez le MID Server.
3. Exécutez le script groupé suivant fourni pour convertir le MID Server afin qu'il s'exécute en mode FIPS appliqué :
   - Pour les hôtes Windows : `> <répertoire d'installation MID>\agent\bin\scripts\set-fips-enforced-mode.bat sur`
   - Pour les hôtes Linux : `$ <répertoire d'installation MID>/agent/bin/scripts/set-fips-enforced-mode.sh on`

   La réussite sera enregistrée dans la console, y compris l'emplacement des fichiers modifiés et toutes les sauvegardes générées pendant le processus de conversion. En cas d'invocation par programmation, la réussite est indiquée par un code de retour 0.
4. Démarrez le MID Server.

Que faire ensuite
Le mode d'exécution du MID peut être confirmé via deux méthodes :

1. Vérifiez les journaux de l'agent après le démarrage et recherchez la ligne de journal suivante : `En cours d'exécution en mode FIPS appliqué`
2. Vérifiez la table ecc_agent sur l'instance et recherchez la valeur de la colonne **booléenne FIPS appliquée** .

Convertir manuellement le serveur MID en mode FIPS appliqué

Le serveur MID peut être exécuté en mode FIPS appliqué, où seuls des algorithmes de chiffrement validés par FIPS sont utilisés.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour convertir manuellement le serveur MID en mode FIPS appliqué lors de l'utilisation d'un environnement JRE externe, vous devez effectuer les étapes suivantes lorsque le serveur MID est arrêté :

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Convertissez le TrustStore de l'ERE en type BCFKS.
- Définissez le type de magasin de clés par défaut de l'environnement JRE sur BCFKS.
- Définissez le marqueur du mode FIPS appliqué dans le fichier de configuration du serveur MID.

Procédure

1. Convertissez le type de fichier cacerts de JRE en BCFKS à l'aide de l'outil Java Keytool avec une commande similaire à :
   `$ keytool -importkeystore -srckeystore` <source keystore path> `-srcstoretype` <source keystore type> `-srcstorepass changeit -destkeystore` <chemin d'accès au keystore de destination> `-deststoretype BCFKS -deststorepass changeit -provider org.bouncycastle.jcajce.provider.BouncyCastleFipsProvider -providerpath` <chemin d'accès au jar FIPS de BouncyCastle>

   Remarque : Rome et les installations MID ultérieures contiennent un bocal BouncyCastle adapté à cet effet. Il peut être consulté à l'adresse suivante : `.../agent/lib/bc-fips.jar`

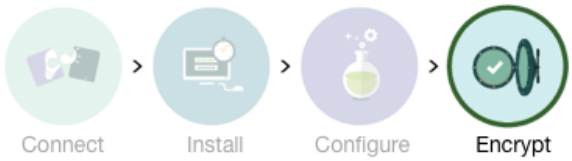
2. Le type de magasin de clés par défaut du JRE peut être défini dans le `fichier <répertoire d'installation JRE>\conf\security\java.security`.
3. Dans ce fichier, recherchez la ligne `keystore.type` et définissez sa valeur comme suit : `keystore.type=bcfks`
4. Dans le fichier `.../agent/conf/wrapper-override.conf` du serveur MID, décommentez la ligne FIPS et définissez sa valeur sur vrai.
   La ligne doit se lire comme suit : `wrapper.java.additional.106=-Dorg.bouncycastle.fips.approved_only=true`

Gouvernance du Serveur MID

Améliorez Serveur MID la sécurité en définissant un délai d'expiration automatique pour invalider et arrêter inactif Serveurs MID. Vous pouvez activer cette fonctionnalité et définir la période d'inactivité globalement et pour chaque Serveur MID.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Introduction

La gouvernance du serveur MID empêche l'utilisation des serveurs MID oubliés connectés aux instances ServiceNow si l'instance est compromise.La gouvernance du serveur MID conserve un enregistrement du dernier changement d'état du processus de validation/ invalidation du serveur MID.

Cette fonctionnalité n'est pas activée par défaut et est disponible prête à l'emploi dans le cadre du module d'extension Serveur MID. Une fois activée, l'authentification du Serveur MID expire après une période d'inactivité prédéterminée, sauf si elle est explicitement configurée pour ne jamais expirer.

Activer et configurer la gouvernance du Serveur MID

La gouvernance du Serveur MID est activée pour tous les serveurs MID en définissant la propriété système vrai/faux suivante : **mid.inactivity.timeout.enabled**. Cette propriété n'est pas définie par défaut. Le délai d'inactivité global est spécifié par la définition de la propriété système de nombre entier suivante : **mid.inactivity.timeout.days**. La propriété prend un entier qui spécifie le délai en jours. Le délai par défaut est de 30 jours s'il n'est pas spécifié.

Vous pouvez remplacer le délai d'expiration d'un Serveur MID particulier en spécifiant **mid.inactivity.timeout.days** comme paramètre de configuration sur ce Serveur MID. Une valeur de délai égale à 0 désactive la gouvernance du serveur MID sur ce serveur MID. Par conséquent, vous pouvez définir un délai d'expiration global et également modifier ou désactiver les délais d'expiration pour certains serveurs MID.

Vous n'avez pas besoin de redémarrer le serveur MID après avoir changé la configuration de gouvernance. La gouvernance fonctionne avec l'authentification de base ou l'authentification réciproque.

Suivi d'activité

Le Serveur MID analyse l'activité en suivant les messages de file d'attente ECC entrants et sortants. Une fois par heure, le MID Server signale la dernière activité à l'instance, qui est stockée dans l'enregistrement ecc_agent, et vérifie si le délai d'inactivité a été atteint. Si le

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

délai d'inactivité est atteint et que le MID Server est opérationnel, le MID Server est invalidé et s'arrête. Si le délai d'expiration est atteint alors que le serveur MID est en panne, une tâche sur l'instance détermine si le serveur MID est inactif et l'invalide sur l'instance.

Lorsque le délai d'invalidation automatique du serveur MID approche pour cause d'inactivité, la page du serveur MID affiche un message indiquant :

- Message d'information lorsqu'il reste 3 à 7 jours avant le délai d'inactivité.
- Message d'erreur lorsqu'il reste moins de 3 jours avant le délai d'inactivité.
- Une fois qu'un MID a été invalidé automatiquement, un message d'erreur s'affiche indiquant la date à laquelle le MID a été invalidé automatiquement.

Effacement de l'état invalidé automatiquement

Une fois qu'un serveur MID a été invalidé automatiquement, l'état invalidé automatiquement doit être effacé manuellement afin de rétablir le MID avec succès. Le serveur MID s'arrête immédiatement s'il est redémarré sans effacer cet état. En outre, un problème MID sera enregistré pour indiquer cette occurrence.

L'état invalidé automatiquement d'un serveur MID peut être effacé en sélectionnant l'action d'interface utilisateur **Effacer invalidé automatiquement** sur la page de l'instance de serveur MID. Après avoir invoqué cette action d'interface utilisateur, l'utilisateur doit démarrer son serveur MID et poursuivre le processus de validation habituel.

Champ d'objectif

L'objectif est un champ de texte que le client peut mettre à jour à tout moment pour indiquer l'utilisation prévue pour le MID Server. Ce champ est purement descriptif et n'a pas d'autres interactions.

Référence de Serveur MID

Les informations de référence de Serveur MID comprennent la configuration requise et d'autres informations dont vous avez besoin pour configurer un Serveur MID adapté à vos besoins spécifiques.

Configuration requise pour le Serveur MID

Utilisez cette configuration minimale requise pour allouer des ressources pour l'hébergement d'ordinateurs .Serveurs MID

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Serveur MID Systèmes pris en charge

Windows serveur

Pour détecter les serveurs Windows, exécuter Mappage des services des modèles ou exécuter Orchestration des commandes sur Windows des périphériques, le Serveur MID doit être installé sur un Windows serveur. Ils Serveur MID prennent en charge les systèmes d'exploitation suivants Windows , y compris les machines virtuelles et les systèmes 64 bits :

- Windows Serveur 2012
- Windows Serveur 2016
- Windows Serveur 2019
- Windows Serveur 2022

Linux

Le Serveur MID est pris en charge dans les versions suivantes pour les Linux machines virtuelles et les systèmes 64 bits :

- Linux Red Hat 6 et versions ultérieures
- Ubuntu 1404 (Ubuntu 14) et versions ultérieures
- CentOS 7 et versions ultérieures

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : ServiceNow ne prend plus en charge les nouvelles installations de serveurs MID 32 bits ou les mises à niveau vers la version Rome. Les nouvelles installations de MID Server sont bloquées via le programme d'installation RPM et MSI sur les systèmes d'exploitation suivants :

- CentOS 7
- Windows Server 2008
- Serveur Windows 2008 R2
- Windows 8
- Windows 10

Les MID Servers peuvent être installés manuellement sur n'importe quel système d'exploitation avec le fichier ZIP, mais Windows 10 n'est pas pris en charge. La mise à niveau automatique des serveurs MID vers Rome non prise en charge crée un enregistrement de problème dans Problèmes de serveur MID (ecc_agent_issue). Pour plus d'informations, consultez Changements de plateforme pris en charge pour Serveur MID [KB0863694].

Exigences de Security

Pour répondre aux normes de sécurité élevées, le effectue une validation de certificat x.509 sur le Serveur MID trafic HTTPS lors de la connexion à ServiceNow®. S'il existe une appliance réseau ou un proxy entre l'instance et l'instance Serveur MID , cette appliance doit présenter un certificat numérique signé par une autorité de certification approuvée. Si vous utilisez un certificat auto-signé ou un certificat signé par une autorité de certification interne, importez le certificat dans le magasin de données de Serveur MID confiance. Pour plus d'informations sur l'ajout de certificats SSL, reportez-vous à la section Ajouter des certificats SSL pour le serveur MID.

Exigences de connectivité OCSP

Le protocole d'état de certificat en ligne (OCSP) est le protocole utilisé pour déterminer l'état de révocation des certificats SSL/TLS. Lorsque les certificats sont échangés et validés, le MID Server doit déterminer si le certificat a été révoqué et n'est pas fiable.

OCSP utilise un client, tel qu'un MID Server, pour recevoir un certificat à partir d'un site Web HTTP. Le client envoie une demande à un répondeur OCSP : serveur géré par l'autorité de certification (CA) qui a délivré le certificat. La réponse du répondeur OCSP au client indique si le certificat est valide ou a été révoqué.

Pour se connecter, le MID Server nécessite l'accès à :

- *.service-now.com ou <instance_name>.serivce-now.com
- install.service-now.com
- ocsp.entrust.net (ou un autre CA OCSP)

Bien que les certificats SSL/TLS soient toujours émis avec une date d'expiration, dans certaines circonstances, un certificat doit être révoqué avant son expiration (par exemple, si sa clé privée associée a pu être compromise). Par conséquent, la validité actuelle du certificat d'un site Web doit toujours être vérifiée par les clients, quelle que soit la date d'expiration.

Les clients ne parviennent pas à établir une connexion lorsqu'ils ne peuvent pas vérifier l'état de révocation d'un certificat. Les pare-feu et les configurations de proxy peuvent bloquer les appels vers le serveur OCSP Entrust, empêchant ainsi le MID Server de fonctionner. Vous devrez peut-être modifier vos autorisations de pare-feu afin que le trafic OCSP passe

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

correctement. Pour plus d'informations et de résolutions, consultez l'article de la base de connaissances HI [KB1216223].

Prérequis PowerShell

Le Serveur MID nécessite la version minimale de PowerShell 3.0 et prend en charge les versions jusqu'à PowerShell 5.1. Consultez la documentation de Microsoft pour plus d'informations sur la configuration requise pour PowerShell. Pour trouver votre version actuelle de PowerShell à l'aide de l'instance, accédez à **ecc_agent_list.do**. À l'aide de l'icône d'engrenage **Mettre à jour la liste de personnalisation** , ajoutez la **version de PowerShell hôte** à la colonne sélectionnée. Triez ensuite la liste des serveurs MID en fonction de leur version PowerShell pour trouver les fichiers obsolètes Serveurs MID. Vous pouvez également trouver la version de PowerShell sur l'ordinateur hôte à l'aide de la commande **$Host.Version** dans la console PowerShell de l'hôte. La version de PowerShell est répertoriée sous le nom de PSVersion.

Prise en charge de la version Java

Java 11.0.17 est fourni avec le package d'installation Serveur MID et est installé sur l'hôte pour tous les nouveaux Serveurs MIDfichiers . Le programme d'installation configure automatiquement Java 11.0.17 pour qu'il s'exécute dans votre environnement. Aucune configuration supplémentaire n'est requise. Cette version prend en charge à la fois 64 bits Windows Serveurs MID et 64 bits Linux Serveurs MID. Ils Serveur MID nécessitent au minimum la version 11.0.8 de JRE et la version recommandée 11.0.17. Si vous utilisez une version antérieure à la version 11.0.8, vous pouvez rencontrer des problèmes liés au chiffrement.

Les tests ont montré que le Serveur MID fonctionne comme prévu avec Oracle Java 11 version 11.0.5. Si vous devez mettre à niveau le JRE vers une version différente, coordonnez-vous avec le représentant de compte approprié pour obtenir de l'aide.

Les MID Server mis à niveau peuvent utiliser différentes versions de Java en fonction de la version de leur système d'exploitation.

- Les serveurs MID mis à niveau à partir de versions antérieures utilisent OpenJDK fourni avec le programme d'installation du serveur MID. Cette version d'OpenJDK a été testée et certifiée pour une utilisation avec ces serveurs MID.
- Serveurs MID mis à niveau sur toute autre version du système d'exploitation met également à niveau automatiquement le JRE vers la version fournie avec le package d'installation.

Remarque : Les MID Server Linux nécessitent la version 2.17 de la propriété glibC. La bibliothèque doit être mise à jour pour JRE 11. Sur les systèmes Linux 64 bits, vous devez installer la bibliothèque GNU C 32 bits (glibc). La commande d'installation pour CentOS est : `yum install glibc.i686`

Serveur MID Prise en charge de la mise à niveau vers une version antérieure JRE

Si l'instance est rétrogradée depuis la ServiceNow® version Quebec, elle l'est Serveur MID également. Toutefois, l'environnement JRE ne peut pas être rétrogradé, sauf si l'instance est rétrogradée vers l'un des correctifs suivants.

- New York Correctif 12
- Orlando Correctif 9
- Paris Correctif 3

Si le Serveur MID est rétrogradé de Quebec vers un correctif différent de celui spécifié, suivez les instructions de la section Installer Java 11 sur les serveurs MID [KB0752451].

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Couche de service Java

Le Serveur MID programme d'installation inclut le logiciel Tanuki Java Service Wrapper, version 3.5.40.

Définition de la taille de la mémoire JVM

L'installation Serveur MID s'effectue avec 1 Go de mémoire JVM. Si la taille de mémoire suggérée pour votre produit est supérieure à 1 Go, reportez-vous Définir la taille de la mémoire JVM du Serveur MID à la procédure pour remplacer le paramètre par défaut.

Types de déploiements

La configuration requise pour votre instance est déterminée par les besoins des produits individuels que vous utilisez et qui nécessitent un .Serveur MID Certaines applications, telles que Health Log Analytics , disposent d'exigences système supplémentaires répertoriées dans leur documentation.

Déploiements standards

Les produits suivants sont considérés comme « standard » car ils Serveurs MID partagent les mêmes exigences minimales en matière d'espace disque et de mémoire :

- Découverte
- Gestion des événements
- Intégrations
- Orchestration
- Mappage des services

Les exigences minimales de la norme s'appliquent à la fois au déploiement d'un seul produit et à celui d'un produit combiné. Vous pouvez en déployer un seul Serveur MID pour plusieurs produits standard sans augmenter considérablement les besoins en disque ou en mémoire.

Déploiements de ressources élevées

Cloud Management Platform (CMP) et Operational Intelligence sont des processus intensifs et nécessitent plus de ressources que Serveur MID les produits standard. Installez Serveurs MID ces produits sur des hôtes dédiés qui ne prennent pas en charge Serveurs MID d'autres produits.

Exigences minimales recommandées Serveur MID

Serveur MID Les performances et les exigences du système sont déterminées par de multiples facteurs, y compris, mais sans s'y limiter :

- La taille de l'infrastructure du client et la fonction spécifique (aptitude) Serveur MID sont configurées pour fonctionner.
- Nombre de Serveurs MID installés sur l'hôte.
- Le nombre de threads par Serveur MID.
- Nombre et nature des autres applications en cours d'exécution sur Serveur MID l'hôte.
- Améliorations de l'architecture et du design au fil ServiceNow des versions. Par exemple, l'utilisation de PowerShell pour Windows Découverte Orlando ou la modification de la politique de nettoyage de la mémoire Java par défaut au Québec.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Par conséquent, il n'existe pas d'exigence de taille unique qui convienne à tous les Serveur MID déploiements. Les directives de dimensionnement documentées suivantes peuvent servir de point de départ pour les déploiements. Cependant, les clients doivent surveiller Serveur MID en permanence les performances et l'utilisation des ressources, puis les ajuster et les faire Serveurs MID évoluer en fonction des besoins.

Serveur MID Configuration minimale requise

La configuration minimale du processeur requise pour un Serveur MID est un processeur quad core avec une vitesse de 2+ GHz pour un Windows hôte Server 2012 R2 avec un seul Serveur MID déployé et avec une configuration standard de 25 threads simultanés.

Serveur MID Utilisation du processeur

La plupart des Serveur MID applications, telles que Découverte, sont conçues pour maximiser leurs performances, ce qui se traduit par une maximisation de l'utilisation des ressources pour le Serveur MID. Par conséquent, certains clients peuvent observer des segments d'utilisation du processeur très élevés, de l'ordre de 90 à 100 % lors de l'exécution Découverte de calendriers ou d'applications Serveur MID similaires.

Les segments d'utilisation très élevée du processeur ne devraient pas être une source d'inquiétude car ils s'alignent sur la conception architecturale de maximisation du débit et n'ont aucun impact négatif sur les performances de découverte. L'utilisation Serveur MID des ressources de l'hôte revient automatiquement à la normale une fois l'exécution Découverte arrêtée.

Les clients qui remarquent des segments fréquents et longs d'utilisation très élevée du processeur doivent éviter :

- Exécution de plusieurs sur le Serveur MID même hôte lorsque ceux-ci Serveurs MID sont censés traiter des charges de travail actives en même temps, telles que les chevauchements Découverte de calendriers.
- Partage de l'hôte Serveur MID avec d'autres applications.
- Configuration des alertes de performances, qui sont purement basées sur l'utilisation du processeur, sur Serveur MID l'hôte. Si nécessaire, ces alertes doivent être utilisées conjointement avec d'autres moniteurs de performances.

Configuration d'une surveillance des performances supplémentaire sur Serveur MID l'hôte

Bien que l'utilisation du processeur activée Serveur MID soit un bon indicateur de la charge sur l'hôte, elle ne donne qu'une visibilité limitée. Une surveillance supplémentaire avec la longueur de la file d'attente du processeur système sur Windows les systèmes d'exploitation et les moyennes de charge sur UNIX les systèmes d'exploitation est cruciale.

- Longueur de la **file d'attente du processeur (système d'exploitation Windows) :** nombre de threads qui sont prêts mais ne peuvent pas s'exécuter sur le processeur en raison d'un autre thread actif. Un goulot d'étranglement sur le processeur peut se produire lorsque le nombre de threads dans la file d'attente est supérieur à deux fois le nombre de cœurs de processeur sur une période continue.
- **Moyennes de charge (système d'exploitation Unix) :** charge système moyenne sur un serveur Linux pour une période définie. Il s'agit de la

Traduction automatique

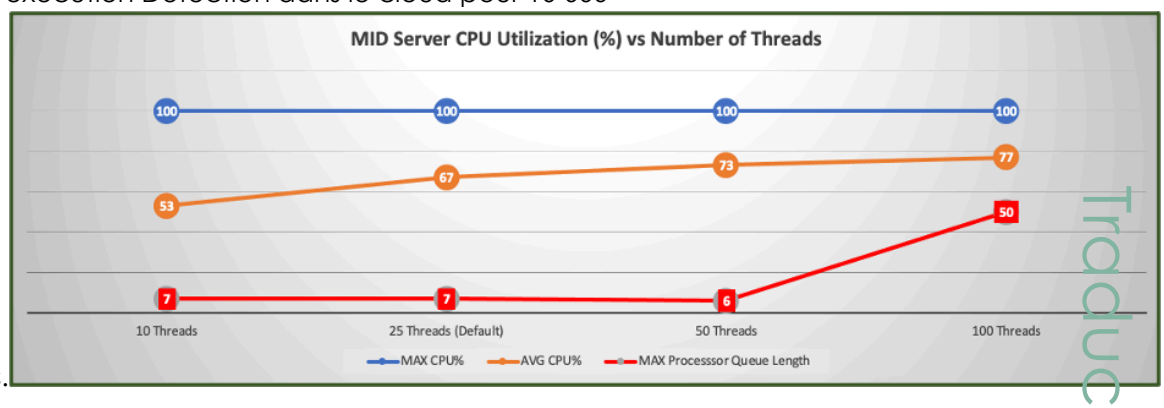
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

demande de processeur sur un serveur qui inclut la somme des threads en cours et en attente. En règle générale, la commande top ou uptime fournit la moyenne de charge du serveur avec la sortie.

Serveur MID Études de cas sur les performances des processeurs

Impact de la modification du nombre de threads MAX sur Serveur MID l'utilisation du processeur

D'après un benchmarking interne, voici des exemples de données pour Serveur MID l'utilisation du processeur lors de l'exécution Détection dans le cloud pour 10 000 serveurs.



Lors de ces tests, l'utilisation maximale du processeur s'est avérée 100 % indépendante du nombre de threads et du système d'exploitation. On a observé que l'utilisation moyenne du processeur était proportionnelle au nombre de threads. L'augmentation du nombre de threads n'a pas nécessairement entraîné une pression immédiate du processeur. L'augmentation du nombre de threads de 25 à 50 par défaut n'a pas créé de pression supplémentaire sur le processeur, comme le montre la longueur maximale de la file d'attente du processeur. Toutefois, l'augmentation de la valeur maximale des threads à 100 a entraîné une augmentation significative de la longueur de la file d'attente du processeur, ce qui indique une pression sur le processeur.

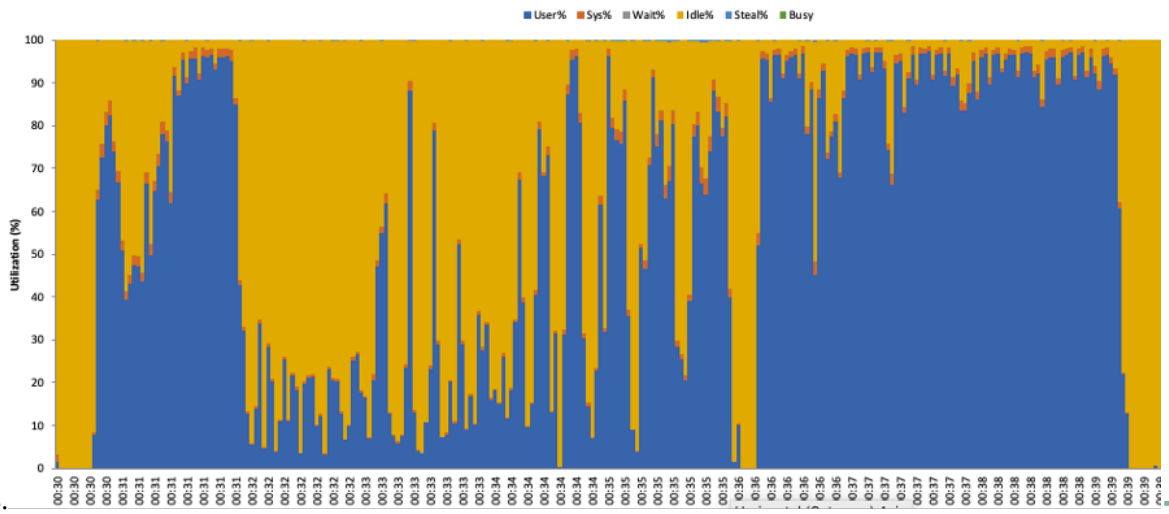
Impact du partage Serveur MID avec d'autres applications ou Serveurs MID sur l'utilisation du processeur

L'exécution de découverte est une opération gourmande en ressources processeur pour Serveur MID. Le déploiement d'autres applications ou Serveurs MID sur le même hôte crée une pression supplémentaire sur le processeur de l'hôte. Cette pression a un impact sur les performances des applications en cours d'exécution, y compris le Serveur MID. Les exemples suivants sont des exemples de points de données d'utilisation du processeur pour Serveur MID des modèles de charge différents :

Traduction automatique

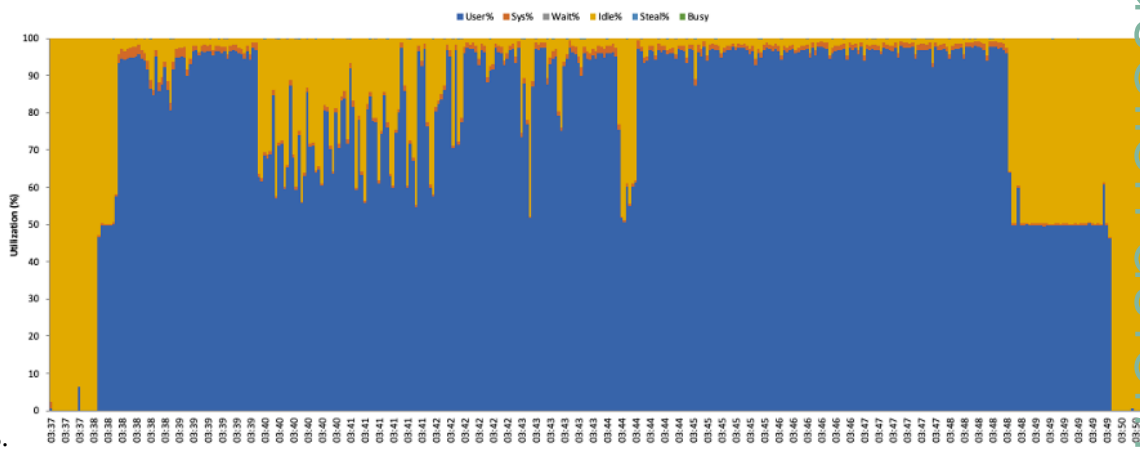
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Hôte dédié pour un seul MID Server : l'utilisation moyenne du processeur est de 48



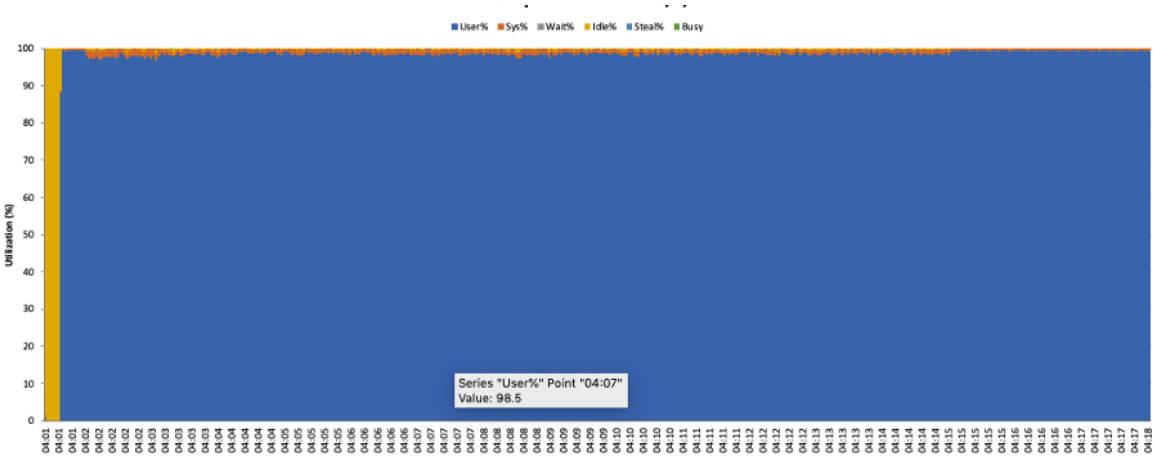
%.

Hôte partagé entre un MID Server et une autre application avec une charge modérée : l'utilisation moyenne du processeur est de



77%.

Hôte partagé entre un MID Server et une autre application à forte charge : l'utilisation moyenne du processeur est de 97%.



La mise à l'échelle Serveur MID et son impact sur Serveur MID l'utilisation des ressources du processeur

Lorsque les ressources du Serveur MID processeur sont fortement limitées, la mise à l'échelle de l'hôte, en ajoutant plus de processeurs, permet d'alléger

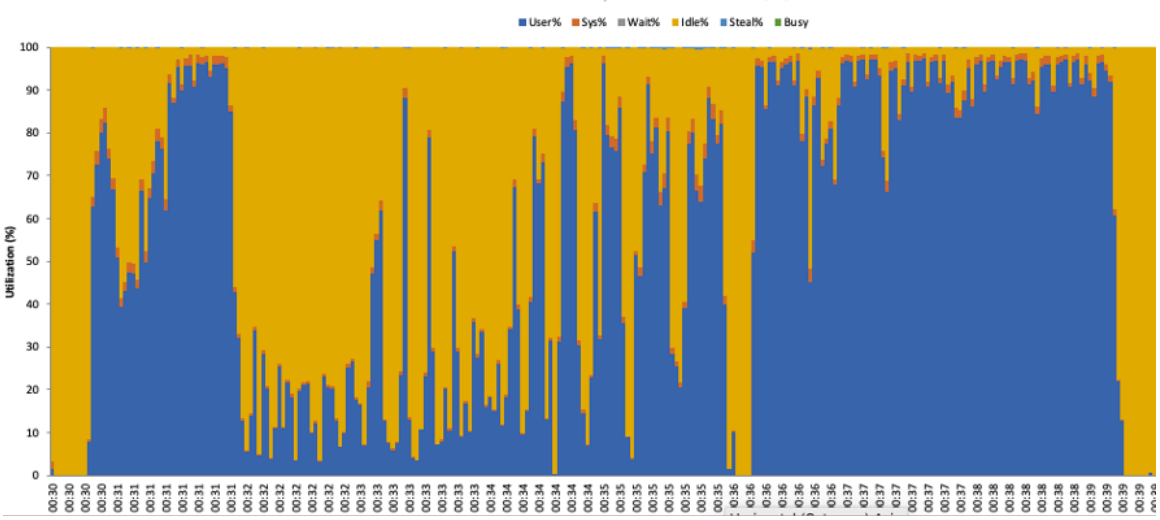
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

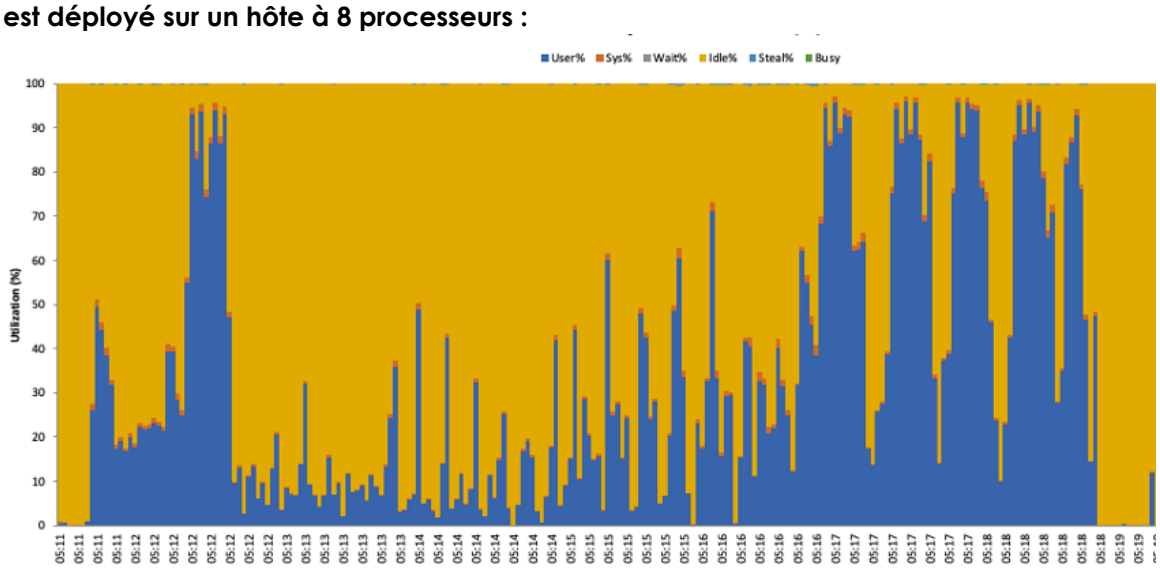
la Serveur MID pression sur les ressources. Cependant, cela n'élimine pas nécessairement les segments d'utilisation très élevée du processeur. Serveur MID Les applications telles que Découverte, qui sont conçues pour maximiser les performances, continueront d'utiliser les ressources CPU supplémentaires disponibles. Les exemples suivants sont des exemples de points de données d'utilisation du processeur pour un hôte à 4 processeurs Serveur MID et un hôte à 8 processeurs Serveur MID exécutant les mêmes Découverte calendriers :

Paramètre	4 Processeur	8 Processeur
% moyen du processeur	48%	28 %
% du processeur max.	98%	98%

Utilisation du processeur du serveur MID lorsqu'il est déployé sur un hôte à 4 processeurs :



Utilisation du processeur du serveur MID lorsqu'il est déployé sur un hôte à 8 processeurs :



Monitoring des performances

Pour vous assurer que les Serveur MID allocations de ressources sont suffisantes pour votre environnement, surveillez les performances pendant les périodes de pointe d'exécution du produit à partir du tableau de bord de Serveur MID.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mises à niveau de Serveur MID

Mettez à niveau les MID Servers manuellement ou automatiquement via l'instance. La mise à niveau automatique du serveur MID est déclenchée lorsque l'instance est mise à niveau et que le serveur MID n'a plus la même version. Le nouveau package de Serveur MID est téléchargé à partir de install.service-now.com, remplace l'ancien et le Serveur MID démarre avec la nouvelle version.

⚠ **Avertissement :** Le Serveur MID ne peut pas effectuer la mise à niveau automatique sur un hôte Windows si le service Expérience d'application Windows est désactivé. Pour plus d'informations sur l'erreur qui s'affiche et pour obtenir des instructions sur la réactivation de ce service, reportez-vous à la section KB0597552 .

Besoins de mise à niveau du Serveur MID

Accès au site de téléchargement du Serveur MID

L'ordinateur hôte du Serveur MID doit avoir accès au site de téléchargement ServiceNow au `install.service-now.com` pour effectuer automatiquement la mise à niveau. Si vous disposez d'un environnement ServiceNow auto-hébergé qui bloque l'accès au site de téléchargement, vous devez importer manuellement le package d'installation du Serveur MID dans vos hôtes du Serveur MID. Pour obtenir des instructions, consultez KB0760123 dans la base de connaissances auto-hébergée.

L'accès du MID Server à OCSP est bloqué

Les pare-feu et les configurations de proxy peuvent bloquer les appels vers le serveur OCSP Entrust, empêchant ainsi le MID Server de fonctionner. Vous devrez peut-être modifier vos autorisations de pare-feu afin que le trafic OCSP passe correctement. Pour plus d'informations et de résolutions, consultez l'article de la base de connaissances HI [KB1216223].

Compatibilité du système d'exploitation du Serveur MID

La mise à niveau des serveurs MID Windows ou Linux avec des systèmes d'exploitation 32 bits n'est pas prise en charge. Pour plus d'informations, consultez [KB0863694].

Le Serveur MID ne peut pas effectuer la mise à niveau sur un hôte Windows si le service Expérience d'application Windows est désactivé. Pour plus d'informations sur l'erreur qui s'affiche et pour obtenir des instructions sur la réactivation de ce service, reportez-vous à la section KB0597552 .

La mise à niveau du MID Server est bloquée par certains antivirus fonctionnant sur les hôtes Windows. Pour plus d'informations sur les erreurs et la liste de ces antivirus, consultez KB0870329 .

Toute mise à niveau de Serveur MID Linux dont le service est installé sous le système dans Madrid ou une version antérieure doit réinstaller le service après la mise à niveau. Si vous n'avez pas réinstallé manuellement le service lors des mises à niveau précédentes et que votre service Serveur MID est toujours installé sur Madrid ou des versions antérieures, pendant la mise à niveau, le Serveur MID réinstalle automatiquement le service. Pour réinstaller le service, le Serveur MID doit s'exécuter en tant qu'utilisateur administrateur. Si votre mise à niveau de Serveur MID doit réinstaller le service, assurez-vous que l'utilisateur du Serveur MID est administrateur ou vous pouvez réinstaller manuellement le service avant la mise à niveau. Pour plus d'informations sur la réinstallation manuelle du service, reportez-vous à la section KB0821436 .

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Quand le MID Server doit-il être mis à niveau ?

Tout serveur MID avec une version différente de la version de l'instance doit être mis à niveau. Les deux propriétés système suivantes contrôlent la version de tous les MID Server :

- **mid.buildstamp** : identifie la version du Serveur MID avec un identificateur basé sur la date de la version. Cette propriété utilise le format **mm-jj-aa-hhmm**. Le serveur MID recherche les informations de version toutes les heures. Si aucune version de remplacement n'est configurée, le serveur MID examine la propriété **mid.buildstamp** pour la version à utiliser. Cette propriété se réinitialise à la version par défaut (la version qui correspond à la version de votre instance) lorsque l'instance est redémarrée ou mise à niveau, de sorte que toutes les modifications apportées par l'utilisateur sont perdues à ce moment-là. Le système ajoute le nom de la version et les informations de correctif au format de date et d'heure.

  Avertissement : Cette propriété n'est pas visible par défaut et ne doit pas être configurée.

- **mid.version.override** : définit une condition de remplacement pour la version actuelle pour tous les serveurs MID de votre environnement. Cette action épingle les serveurs MID à une version unique et désactive la fonctionnalité de mise à niveau automatique. Cette propriété n'est pas visible dans le système de base et doit être ajoutée à la table Propriétés système [sys_properties] lorsqu'elle est définie. Pour plus d'informations, consultez Ajouter une propriété système .

Lorsque les MID Server vérifient la version toutes les heures, ils examinent d'abord la propriété **mid.version.override** . Si cette propriété est vide, les MID Server obtiennent leurs informations de version à partir de la propriété **mid.buildstamp** . Si une version de remplacement est configurée, les MID Server utilisent cette valeur et ignorent les informations de version dans la propriété **mid.buildstamp** . Cette valeur de remplacement est conservée lorsque l'instance est redémarrée et transmise aux serveurs MID. La valeur de la propriété **mid.version.override** est effacée lors d'une mise à niveau, ce qui oblige le serveur MID à se réinitialiser à la version dans la propriété **mid.buildstamp** .

En plus de **mid.version.override**, la version du serveur MID peut également être contrôlée avec le paramètre **de configuration mid.pinned.version** qui épingle le serveur MID à une version spécifique. Pour épingler un serveur MID, définissez le paramètre **mid.pinned.version** avec le nom de cette version dans le fichier **config.xml** de chaque serveur MID. Utilisez le format **<version>-mm-jj-aaaa**. Ce paramètre remplace le paramètre de propriété pour la version épinglée du Serveur MID. Pour obtenir des instructions, consultez Ajouter un paramètre de Serveur MID. La valeur définie dans ce paramètre n'est pas affectée par une mise à niveau.

Avertissement : Il n'est pas recommandé d'utiliser **mid.version.override** et **mid.pinned.version** . Les différentes versions sur le serveur MID et l'instance peuvent entraîner des problèmes de panne sur le serveur MID.

Méthodes de mise à niveau

Automatique

La mise à niveau automatique peut être déclenchée par l'instance ou par le serveur MID lui-même. Cette fonctionnalité est disponible par défaut. La mise à niveau automatique se produit :

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Lorsque l'instance est mise à niveau et que le serveur MID pour cette version est différent de la version actuellement sur le serveur MID. L'instance envoie la commande **système autoUpgrade**aux MID Server connectés.
- Toutes les heures, le serveur MID vérifie auprès de l'instance s'il existe une version différente disponible pour la mise à niveau. Vous ne pouvez pas modifier cette période.

Manuel

Démarrez manuellement la mise à niveau en cliquant sur un lien connexe sur l'enregistrement du Serveur MID. Utilisez cette méthode lorsque vous ne souhaitez pas attendre la prochaine mise à jour automatique toutes les heures ou si votre mise à niveau a échoué et que vous souhaitez forcer une mise à niveau. Reportez-vous à la section Mise à niveau manuelle du serveur MID pour obtenir des instructions.

Processus de mise à niveau

1. **Vérification préalable à la mise à niveau :**Avant de commencer le processus de mise à niveau du MID Server, celui-ci exécute un ensemble de tests pour s'assurer que l'ordinateur hôte répond aux exigences minimales. Toute erreur rencontrée au cours de ce test automatique empêche la mise à niveau de se produire tant que les problèmes ne sont pas résolus. Le test préalable à la mise à niveau est activé par défaut, mais il peut être désactivé en ajoutant et en définissant une propriété système. Consultez Vérification préalable à la mise à niveau du serveur MID pour plus d'informations.
2. **Téléchargez les packages :**Le MID Server télécharge les packages de mise à niveau à partir de install.service-now.com. Ces packages sont au format zip et sont téléchargés dans le dossier agent dans le **dossier package/entrant** .
3. **Vérification de signature numérique**

   Après avoir téléchargé chaque package, MID Server vérifie la signature numérique du package. Une exception est levée en cas d'échec de la vérification. L'erreur est enregistrée dans le journal de l'agent et dans la table des problèmes du Serveur MID.

   Si les packages sont téléchargés et remplacés manuellement, vous pouvez vérifier la signature manuellement. Pour vérifier manuellement la signature d'un package d'installation ou de mise à niveau, utilisez l'outil jarsigner qui est disponible gratuitement avec JDK. Voici la commande jarsigner pour lancer la vérification : `Jarsigner -verify -verbose -certs -strict <zip-file>`

   La sortie doit être similaire à l'exemple suivant :

```
- Signed by "CN=ServiceNow Inc., O=ServiceNow Inc., L=Santa Clara,
 ST=California, C=US"
Digest algorithm: SHA-256
Signature algorithm: SHA256withRSA, 2048-bit key
Timestamped by "CN=Symantec SHA256 TimeStamping Signer - G3,
 OU=Symantec Trust Network, O=Symantec Corporation, C=US" on Tue Nov 05
 19:55:37 UTC 2019
Timestamp digest algorithm: SHA-256
Timestamp signature algorithm: SHA256withRSA, 2048-bit key

jar verified.

The signer certificate will expire on 2021-08-09.
The timestamp will expire on 2029-03-22.
```


© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. **Extraction des fichiers zip :**Après avoir téléchargé tous les packages requis, le MID Server extrait les fichiers zip.
   - **Avant Rome** : les fichiers zip sont extraits dans un dossier sous le dossier temporaire défini par le système d'exploitation. Le nom du dossier est un nombre généré aléatoirement. Le dossier temporaire du système d'exploitation est spécifié par la propriété système **java.io.tmpdir**. Sur un hôte UNIX, la valeur de cette propriété est généralement `/tmp` ou `/var/tmp`.
   - **À partir de Rome** : le MID Server évite d'utiliser des dossiers temporaires définis par le système d'exploitation lors de la mise à niveau du MID Server. Les fichiers zip sont extraits dans un dossier du dossier **de travail/upgrade_temp** sous le dossier de l'agent. Le format du nom de dossier est un nombre généré de manière aléatoire. Si vous souhaitez passer au comportement précédent et utiliser un dossier temporaire défini par le système d'exploitation, vous pouvez ajouter **mid.upgrade.use_os_temp_folder**au fichier **config.xml** du serveur MID et le définir sur true. Pour changer le comportement de tous les serveurs MID, vous pouvez l'ajouter à la propriété du serveur MID [ecc_agent_property] si le champ Serveur MID était vide.

   Remarque : Si vous utilisez KB0747569 pour modifier**java.io.tmpdir**et que vous souhaitez le conserver pour les futures mises à niveau à partir de Rome, définissez **mid.upgrade.use_os_temp_folder**sur vrai après la mise à niveau vers Rome. Si **mid.upgrade.use_os_temp_folder** n'est pas définie sur vrai, **java.io.tmpdir** n'est pas appliqué pendant la mise à niveau du MID Server et le dossier sous `agent\work\upgrade_temp` sera utilisé.

5. **Remplacez les anciens packages par les packages mis à niveau :**Après le téléchargement et l'extraction des packages de mise à niveau, le MID Server remplace les anciens fichiers par les nouveaux fichiers et démarre avec la nouvelle version. Pour remplacer les packages, le MID Server démarre un processus nommé **Mise à niveau de la distribution de la plateforme ServiceNow** et s'arrête. La mise à niveau de la distribution de la plateforme ServiceNow attend que le MID Server se ferme correctement, puis remplace les fichiers requis comme suit :
   - **Avant Rome :**Le processus supprime tous les fichiers et dossiers des dossiers bin, lib et jre et copie les nouveaux fichiers dans ces dossiers.
   - **À partir de Rome :** Le processus remplace les fichiers dans les fichiers bin, lib et jre uniquement si la nouvelle version du fichier est différente de l'ancienne version. **La mise à niveau de la distribution de la plateforme ServiceNow** ne nettoie pas les fichiers de mise à niveau et les fichiers inchangés sont conservés.

   Si la réinstallation du service était requise dans le cadre de la mise à niveau du serveur MID, la mise à niveau de distribution de la plateforme ServiceNow réinstalle le service avant de démarrer le serveur MID. Pour plus d'informations, reportez-vous à KB0821436 .

   Remarque :

   Si la mise à niveau du serveur MID échoue à cette étape, le serveur MID reste indisponible. Certains antivirus bloquent le remplacement des fichiers à cette étape. Pour plus d'informations, reportez-vous à KB0870329 .

6. **Démarrez le MID Server :**Après avoir remplacé tous les fichiers requis par la nouvelle version, la mise à niveau de distribution de la plateforme ServiceNow démarre le serveur MID. Lorsque le MID Server arrive avec la nouvelle version, il nettoie tous les dossiers temporaires utilisés pour extraire les fichiers de mise à niveau.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mettre à niveau les messages du journal

Les messages du journal du Serveur MID sont disponibles dans les fichiers journaux suivants :

- Les messages du journal de vérification avant mise à niveau sont disponibles dans agent.log fichier sous le dossier agent/logs. Le message **Exécution de tests de validation préalables à la mise à niveau.** indique que la vérification préalable à la mise à niveau a commencé. Si tous les tests obligatoires sont réussis, le message **Tests de validation de pré-mise à niveau réussit. Poursuite du processus de mise à niveau.** Indique la fin de la vérification préalable à la mise à niveau.

- Les messages de journal pour le téléchargement des fichiers manquants sont également disponibles dans agent.log. Chaque téléchargement de package commence par **Téléchargement du package à PACKAGENAME.ZIP partir https://install.service-now.com/ message PACKAGEINFO** . La progression du téléchargement et la taille du fichier téléchargé sont surveillées dans le journal. Après le téléchargement de chaque package, le **package a été téléchargé avec succès à partir de https://install.service-now.com/ PACKAGEINFO** indique que le téléchargement a réussi.

- L'extraction des fichiers zip est la dernière étape disponible dans le **agent.log**. Le message **Mise à niveau du MID Server** indique le début de cette étape et le message **Extraction du package PACKAGE.ZIP vers EXTRACT_TMP_FOLDER s'affiche** pour chaque extraction de package. Lorsque tous les fichiers zip requis sont extraits avec succès, le serveur MID démarre le processus de mise à niveau de la distribution de la plateforme ServiceNow et le message **Arrêt du serveur MID. La mise à niveau** d'amorçage indique la fin de cette étape avant que Serveur MID ne tombe en panne.

Distribution de la plateforme ServiceNow Les journaux de mise à niveau incluent des messages de journal pour le démarrage du processus et pour le remplacement de fichiers pendant la mise à niveau du MID Server. Les messages du journal de mise à niveau sont placés entre les messages **DÉBUT DE LA CONNEXION PRINCIPALE DE MISE À NIVEAU** ********** et **FIN DE LA CONNEXION PRINCIPALE DE MISE À NIVEAU** **********. Distribution de la plateforme ServiceNow Les messages de journal de mise à niveau se trouvent dans les fichiers journaux suivants :

- Dans le fichier **glide-dist-upgrade.log** sous le dossier d'extraction temporaire. Ce fichier est disponible dans le dossier upgrade-wrapper/logs sous le dossier temp extract. Ce fichier journal inclut les messages du journal de processus et les messages du journal de mise à niveau.
- Dans le fichier **dist-upgrade.log** dans le dossier `agent\logs` . Ce fichier inclut uniquement la partie mise à niveau des messages du journal. S'il y a eu un problème avec le démarrage du processus, vous devez regarder **glide-dist-upgrade.log.**
- Dans **wrapper.log**sous `le dossier agent\logs` . Après le remplacement des fichiers, la mise à niveau de la distribution de la plateforme ServiceNow ajoute **glide-dist-upgrade.log** au fichier wrapper.log.

Mettre à jour la configuration de la couche avec upgrade-wrapper-override.conf

La configuration du wrapper pour `glide-dist-upgrade` peut être mise à jour à l'aide d'un fichier `upgrade-wrapper-override.conf` . Créez un fichier nommé `upgrade-wrapper-override.conf` dans le dossier `agent/conf` . Toutes les configurations dans le `fichier upgrade-wrapper-override.conf` sont utilisées pendant le processus de mise à niveau.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

En modifiant la configuration avec `upgrade-wrapper-override.conf`, les journaux de débogage peuvent être activés au niveau du wrapper `dist-upgrade` et les changements peuvent être testés.

Par exemple, le délai d'expiration par défaut peut ne pas être assez long pour certaines commandes de niveau JVM. Le délai d'expiration peut être augmenté avec `upgrade-wrapper-override.conf` pour la configuration `dist-upgrade` wrapper.

États du Serveur MID

Mise à niveau

L'état du serveur MID passe à Mise à niveau pendant l'exécution de la mise à niveau. L'état de mise à niveau est similaire à l'état de **pause** . Cela permet d'éviter les malentendus entre la nouvelle version de l'instance et la version précédente du serveur MID pendant la mise à niveau. Lorsque vous êtes dans l'état de mise à niveau, vous ne pouvez pas reprendre ou redémarrer le MID Server. Toutefois, vous pouvez effectuer les mêmes actions que lorsque le MID Server est en état de pause.

> **Remarque :** Si vous utilisez une instance Istanbul, mais que vous mettez à niveau un serveur MID antérieur à Istanbul vers Istanbul, ces états de mise à niveau ne sont pas disponibles. Ils ne sont disponibles que pour les MID Servers qui se trouvent déjà à Istanbul.

Échec de la mise à niveau

Si la mise à niveau a échoué à l'étape de vérification préalable à la mise à niveau ou à l'étape de téléchargement/extraction de packages, les échecs de mise à niveau sont traités différemment en fonction de la version que vous mettez à niveau.

- Mise à niveau vers une autre version majeure (par exemple, Istanbul vers la version complète suivante) : l'état passe à Échec de la **mise à niveau**.
- Mettre à niveau à partir d'une version mineure au sein d'une mise en production (comme le correctif Jakarta 1 vers le correctif 2) : le serveur MID continue d'utiliser la version qu'il exécute actuellement. Il n'effectue pas la mise à niveau et l'état finit par passer à **Actif**, en supposant que le MID Server fonctionnait déjà correctement.
- Si la mise à niveau a échoué lors de la dernière étape, le remplacement de l'ancienne version des packages par la nouvelle version des packages, le serveur MID reste **indisponible**.

Historique des mises à niveau du Serveur MID

Utilisez le module Historique des mises à niveau du Serveur MID pour résoudre les problèmes liés aux mises à niveau du Serveur MID. Le module contient un enregistrement de chaque mise à niveau d'instance. Ces enregistrements fournissent des détails d'état étape par étape pour le processus de mise à niveau de chaque MID Server. Si une erreur se produit, elle est notée à l'étape et un message est généré dynamiquement avec plus de détails. La tâche de nettoyage de table supprime automatiquement les problèmes qui n'ont pas été détectés pendant 30 jours, quel que soit leur état. Pour plus d'informations, consultez Historique des mises à niveau du Serveur MID.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Migration des certificats JRE TrustStore pendant les mises à jour JRE

Pour les mises à jour de JRE après la mise à niveau vers Quebec, le MID Server migre les certificats auto-signés existants dans le JRE TrustStore vers le TrustStore de la nouvelle version JRE. Lorsque ces certificats sont migrés, leurs alias sont précédés de la chaîne « snc_ ».

Pour qu'un certificat puisse être migré, il doit être :

- un certificat X509
- Norme de certification v3
- avoir l'extension de contrainte de base définie sur faux (c'est-à-dire qu'elle n'est pas émise par l'autorité de certification)

Le MID Server identifie quand une mise à niveau JRE est sur le point d'avoir lieu et commence le processus de migration. Avant la migration, le MID Server crée une sauvegarde du TrustStore d'origine comme solution de secours en cas de défaillance. En cas d'échec, le TrustStore de sauvegarde peut être restauré manuellement.

Vérification préalable à la mise à niveau du serveur MID

Avant une mise à niveau, le serveur MID exécute des tests pour identifier les problèmes qui pourraient entraîner l'échec du processus de mise à niveau ou entraîner une panne du serveur MID.

Chaque serveur MID contient un moniteur de mise à niveau automatique qui compare la version du serveur MID avec celle de l'instance pour déterminer si le serveur MID doit être mis à niveau. Si le moniteur AutoUpgrade détecte que la version du Serveur MID n'est pas à jour, le moniteur exécute des tests de validation de pré-mise à niveau pour ce Serveur MID. Si un problème est détecté, un message est consigné dans la table Problème du serveur MID [ecc_agent_issue] et la mise à niveau est bloquée. Le moniteur AutoUpgrade continue de s'exécuter toutes les heures, jusqu'à ce que tous les tests réussissent. En l'absence de problèmes bloquants, le MID Server télécharge le package de mise à niveau approprié et entame le processus de mise à niveau. La vérification préalable à la mise à niveau du Serveur MID s'exécute également pour les mises à niveau déclenchées par l'instance lors de la mise à niveau de l'instance, ainsi que pour les mises à niveau manuelles.

Tests préalables à la mise à niveau

La pré-mise à niveau exécute deux ensembles de tests : **les tests obligatoires**et les **tests d'alerte**. Tous les tests obligatoires doivent être réussis pour démarrer la mise à niveau de Serveur MID. Si un test obligatoire n'a pas été réussi, le test est enregistré dans le journal de l'agent et un problème actif de Serveur MID est créé dans la table Problème de Serveur MID [ecc_agent_issue]. Ces erreurs sont publiées avant la mise à niveau du serveur MID proprement dite et doivent être résolues pour pouvoir poursuivre la mise à niveau. Serveur MID arrête le processus de mise à niveau et modifie l'état en fonction de États du Serveur MID. Si aucun test d'alerte n'a été réussi, un message est ajouté au journal de l'agent et à la table des problèmes de Serveur MID, mais la vérification préalable à la mise à niveau se poursuit et la mise à niveau MID ne s'arrête pas.

Les tests de validation préalables à la mise à niveau vérifient les tests obligatoires suivants :

- Au moins 1 Go d'espace disponible
- Accès au site de téléchargement à l'adresse install.service-now.com
- Vérifier la signature numérique d'un exemple de fichier téléchargé
- Autorisation d'exécution, qui implique les éléments suivants :

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

  - Extraire un archiveur Zip vers un dossier temporaire
  - Copier le fichier du dossier temporaire vers le dossier de l'agent
  - Lire un fichier texte et valider le contenu
  - Supprimer le contenu de la vérification préalable à mise à niveau
- L'ordinateur hôte du Serveur MID n'est pas un système 32 bits
- Sur les MID Server Linux, la version glibC est au moins 2.17

Sur les serveurs MID Windows, la validation préalable à la mise à niveau exécute les tests d'alerte suivants :

- Tous les services de bloqueur de mise à niveau de Serveur MID en cours d'exécution sur la machine hôte
- État de l'expérience d'application sur l'ordinateur hôte
- Le MID Server doit s'exécuter en tant qu'utilisateur non-administrateur. Si le compte **d'utilisateur Connexion en tant qu'actuel** pour le serveur MID est **LocalSystem** ou s'il s'agit d'un utilisateur qui fait partie du groupe Administrateurs, la mise à niveau échoue et génère un journal d'erreurs.

Erreurs qui bloquent la mise à niveau

Ces messages décrivent l'échec d'un test obligatoire et sont publiés dans la table Problème de Serveur MID [ecc_agent_issue]. L'échec de l'un de ces tests bloque la mise à niveau.

Pas assez d'espace disque libre. Le système signale <n> octets libres

> Ce message s'affiche lorsque moins de 1 Go d'espace disque libre est détecté sur l'hôte du Serveur MID. Cette erreur est également écrite dans le journal de l'agent du Serveur MID.

Impossible de télécharger les mises à jour à partir du serveur d'installation

> Ce message indique que l'hôte du Serveur MID n'a pas l'autorisation de télécharger le package d'installation à partir de install.service-now.com ou que des problèmes réseau empêchent la connexion. Cette erreur est également écrite dans le journal de l'agent du Serveur MID.

Échec de la vérification de la signature : <message>

> Ce message indique qu'une exception de vérification s'est produite lorsque la vérification préalable à la mise à niveau tente de vérifier la signature numérique du fichier de vérification téléchargé.

Impossible de vérifier la signature numérique : <message>

> Ce message indique que le processus de signature de vérification a été interrompu par une exception.

Impossible d'extraire le contenu du zip de vérification préalable à la mise à niveau

> Ce message indique que le compte de service sur l'hôte du Serveur MID n'a pas l'autorisation d'extraire l'archive ZIP préalable à la mise à niveau vers le dossier temporaire.

Impossible de créer un dossier <mettre à niveau, vérifier le chemin d'accès du fichier>

> Ce message indique que le compte de service du Serveur MID n'a pas l'autorisation de créer le dossier upgradeCheck pour les fichiers de vérification de pré-mise à niveau dans le chemin d'accès de l'agent/package.

Impossible de vérifier les autorisations des fichiers : <message>

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ce message indique qu'une exception s'est produite lors de la vérification des autorisations de fichier, comme un fichier qui n'existe pas ou un échec de l'accès.

Le service Windows du Serveur MID ne s'exécute pas en tant que LocalSystem ou en tant qu'administrateur local

Ce message avertit que le service Windows ne s'exécute pas avec les autorisations souhaitées.

Échec de la mise à niveau : l'ordinateur hôte ne répond pas à la configuration minimale requise pour mettre à niveau le MID Server.

La mise à niveau MID n'est pas prise en charge sur l'hôte 32 bits. Veuillez vous référer à KB0863694 pour plus d'informations.

Échec de la mise à niveau : l'hôte ne répond pas à la configuration minimale requise pour mettre à niveau le MID Server. Veuillez vous référer à la documentation produit du serveur MID sur la bibliothèque GlibC pour plus d'informations

Cette erreur ne peut se produire que pour les MID Server Linux. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Prise en charge des versions Java .

Avertissements non bloquants

Ces avertissements sont affichés dans la table Problème de Serveur MID [ecc_agent_issue] et n'empêchent pas la mise à niveau d'un Serveur MID Windows :

Impossible d'analyser $logOnAsUser

Ce message avertit que la valeur Se connecter en tant qu'utilisateur pour le service Windows n'est dans aucun de ces formats attendus :

- user@domain.company.com
- Domaine\Utilisateur

Impossible de rechercher la connexion en tant que groupes de l'utilisateur

Lorsque l'instance tente de rechercher les appartenances à des groupes de l'utilisateur connecté, elle exécute la commande **net user <nom d'utilisateur>** . L'instance attend une certaine structure de sortie du service Windows à partir de cette commande et émet cet avertissement si la sortie attendue ne correspond pas à la sortie réelle.

Ces avertissements PowerShell sont écrits uniquement dans le journal de l'agent du Serveur MID. Étant donné que PowerShell n'est pas requis pour utiliser un serveur MID, ces problèmes de configuration n'empêchent pas la mise à niveau d'un serveur MID Windows. Cependant, ces avertissements peuvent indiquer des problèmes dans votre environnement qui nécessitent une attention particulière.

Ignorer les vérifications de mise à niveau PowerShell car PowerShell n'est pas utilisable

PowerShell 3.0 (au minimum) n'est pas installé ou powershell.exe n'est pas disponible pour l'utilisateur du service MID Server.

Ignorer le test Powershell : le dossier cible n'a pas été initialisé

Ignorer le test Powershell : impossible de détecter le nom du service

Le service CiscoAMP en cours d'exécution sur l'ordinateur hôte du Serveur MID est identifié comme un bloqueur de mise à niveau du Serveur MID

Pour plus d'informations, consultez KB0870329 .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'expérience d'application est désactivée sur l'hôte du Serveur MID, ce qui peut entraîner l'échec du processus de mise à niveau automatique et l'arrêt du Serveur MID. Activer le service sur l'hôte pour garantir la réussite de la mise à niveau automatique

Pour plus d'informations, reportez-vous à KB0597552 .

La mise à niveau se poursuit, mais le problème suivant s'est produit lors de la mise à niveau : <message d'exception>

Ce message indique qu'un problème s'est produit lors de l'exécution de la partie PowerShell des tests préalables à la mise à niveau.

Désactivation de la vérification préalable à la mise à niveau

Un paramètre de configuration de Serveur MID appelé **mid.upgrade.run_precheck** est défini sur **vrai** par défaut, ce qui permet l'exécution du test de pré-mise à niveau automatique. Pour désactiver ces tests pour un seul serveur MID, ajoutez ce paramètre au fichier config.xml de ce serveur MID et définissez-le sur **faux**. Pour désactiver ces tests pour tous les serveurs MID, ajoutez un nouvel enregistrement à la table de propriété [ecc_agent_property] du serveur MID appelé **mid.upgrade.run_precheck**. Définissez la valeur de cette propriété sur **faux** et laissez le champ **Serveur MID** vide.

Épingler un Serveur MID à une version spécifique

Vous pouvez épingler tous les MID Servers de votre environnement à une version spécifique en définissant une propriété système, ou configurer des versions spécifiques pour des MID Servers individuels.

Remarque : Dans la plupart des cas, n'épinglez pas le serveur MID à une version spécifique. L'épinglage du serveur MID peut le désynchroniser avec l'instance et entraîner une panne de fonctionnalité. Laissez l'instance déterminer la version du Serveur MID à utiliser.

Propriétés du contrôle de version

Les propriétés système suivantes contrôlent la version de tous les MID Server :

- **mid.buildstamp** : identifie la version du Serveur MID avec un identificateur basé sur la date de la version. Cette propriété utilise le format **mm-jj-aa-hhmm**. Le serveur MID recherche les informations de version toutes les heures. Si aucune version de remplacement n'est configurée, le serveur MID examine la propriété *mid.buildstamp* pour la version à utiliser. Cette propriété se réinitialise à la version par défaut (la version qui correspond à la version de votre instance) lorsque l'instance est redémarrée ou mise à niveau, de sorte que toutes les modifications apportées par l'utilisateur sont perdues à ce moment-là. Le système ajoute le nom de la version et les informations de correctif au format de date et d'heure.

  Avertissement : Cette propriété n'est pas visible par défaut et ne doit pas être configurée.

- **mid.version.override** : définit une condition de remplacement pour la version actuelle pour tous les serveurs MID de votre environnement. Cette action épingle les serveurs MID à une version unique et désactive la fonctionnalité de mise à niveau automatique. Cette propriété n'est pas visible dans le système de base et doit être ajoutée à la table Propriétés système [sys_properties] lorsqu'elle est définie. Pour plus d'informations, consultez Ajouter une propriété système .

  Lorsque les MID Server vérifient la version toutes les heures, ils examinent d'abord la propriété *mid.version.override* . Si cette propriété est vide, les MID Server obtiennent leurs informations de version à partir de la propriété *mid.buildstamp* . Si une version de remplacement est configurée, les MID Server utilisent cette valeur et ignorent les

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

informations de version dans la propriété *mid.buildstamp* . Cette valeur de remplacement est conservée lorsque l'instance est redémarrée et transmise aux serveurs MID.

Important : La valeur de la propriété **mid.version.override** est effacée lors d'une mise à niveau, ce qui oblige le serveur MID à se réinitialiser à la version dans la propriété *mid.buildstamp* .

Paramètre de configuration du contrôle de version

Pour épingler des serveurs MID spécifiques à une version souhaitée, définissez le paramètre **mid.pinned.version** avec le nom de cette version dans le fichier **config.xml** de chaque serveur MID. Utilisez le format **<version>-mm-jj-aaaa**. Ce paramètre remplace le paramètre de propriété pour la version épinglée du Serveur MID. La version du serveur MID est vérifiée toutes les 20 minutes ou chaque fois que le serveur MID redémarre, auquel cas la version épinglée est appliquée. Pour obtenir des instructions, consultez Ajouter un paramètre de Serveur MID.

Remarque : La valeur définie dans ce paramètre n'est pas affectée par une mise à niveau.

Mettre à niveau le MID Server manuellement

Vous pouvez mettre à niveau manuellement les serveurs MID à tout moment si vous ne souhaitez pas attendre la mise à niveau automatique.

Avant de commencer

Rôle requis : mid_server ou admin
Pour que la mise à niveau fonctionne, les MID Server doivent être dans l'état **Actif** et doivent être validés. Le serveur MID exécute automatiquement le test préalable à la mise à niveau avant la mise à niveau. Toutes les erreurs rencontrées au cours de ce test doivent être résolues pour que la mise à niveau puisse avoir lieu.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le Serveur MID est mis à niveau vers la version spécifiée par l'horodatage de build sur l'instance ou par la propriété de mise à niveau que vous spécifiez.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Découverte** > **Serveurs MID** ou **Orchestration** > **Configuration de Serveur MID** > **Serveurs MID**.
2. Ouvrez l'enregistrement du Serveur MID que vous souhaitez mettre à niveau.
3. Cliquez sur **Mettre à niveau le MID** sous **Liens connexes**.
4. Confirmez que vous souhaitez effectuer la mise à niveau.

Résolution des problèmes de Serveur MID

Résolvez les problèmes liés au serveur MID pour trouver des solutions. Surveillez le MID Server pour recevoir des alertes sur les problèmes au fur et à mesure qu'ils se produisent. Des procédures de dépannage existent pour résoudre des problèmes spécifiques avec le Serveur MID. La base de connaissances sur Hi contient plusieurs articles pour vous aider à résoudre les problèmes de Serveur MID.

Surveiller le MID Server

La surveillance d'un serveur MID implique la vérification des entrées dans les fichiers journaux, la confirmation de la connectivité réseau et la vérification de l'état du serveur MID.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si le MID Server se trouve sur un hôte Windows, accédez à la console des services Windows, localisez le nom de service qui correspond au nom qui apparaît dans le fichier `wrapper-override.conf` . Si le processus MID Server est le seul processus Java en cours d'exécution sur l'hôte, surveillez la mémoire utilisée par java.exe et signalez si la mémoire est inférieure à la mémoire configurée maximale définie dans le dossier `~\agent\conf \wrapper-override.conf` .

- Assurez-vous que le fichier `agent0.log.0.lck` s'affiche dans le dossier `~\agent\logs` pour confirmer que le MID Server exécute et consigne l'activité du système dans le fichier `agent0.log.0` .

- Recherchez dans les journaux suivants les erreurs d'avertissement, critiques et graves : `~ \agent\logs\agent0.log.0` `~\agent\logs\wrapper.txt` Voir Gérer le contenu de file d'attente ECC pour un MID Server pour voir comment ouvrir des entrées de journal à partir de l'instance.

- Tester la connectivité du serveur MID pour confirmer que l'hôte du Serveur MID est en mesure de communiquer avec l'instance. Résolvez tous les problèmes de connectivité réseau tels que les conflits avec les pare-feu, les listes de contrôle d'accès et les erreurs d'acheminement.

- À partir de l'instance de Serveur MID, accédez à la page **Serveurs MID** et vérifiez l'état du serveur MID. Pour plus d'informations, cliquez sur un **nom**.

- Configurez des notifications par e-mail, SMS et push pour vous alerter lorsque des problèmes se produisent avec les MID Server. La notification **d'arrêt du serveur MID** est activée par défaut. Consultez Notifications pour plus d'informations.

Enregistreur de vol Java

Java Flight Recorder (JFR) utilise un modèle de données articulé pour analyser l'utilisation de la mémoire interne et spécifique à l'application de la machine virtuelle Java (JVM) et les détails liés aux threads. Sur les hôtes avec Java 14 ou version ultérieure, la diffusion d'événements d'événement permet l'analyse d'événements JVM ou d'application spécifiques.

Les actions de fichier JFR **Démarrer l'enregistrement JFR**, **Arrêter l'enregistrement JFR** ou **Écrire un fichier JFR** sont accessibles sur l'instance dans les liens connexes du Serveur MID. En démarrant et en arrêtant l'enregistrement JFR, vous pouvez vider les données JFR sur le disque à la demande. Lorsque l'enregistrement JFR est activé, vous pouvez écrire dans le fichier JFR à partir de la page d'instance de Serveur MID.

Le fichier JFR est supprimé par un planificateur pour nettoyer les données après 24 heures. Ce comportement par défaut peut être remplacé en ajoutant le paramètre de configuration suivant dans le **config.xml** : `<parameter name="mid.jfr.data.clean.interval » value="<time in milisec>"/>`

Les événements JFR personnalisés peuvent être écrits dans un fichier JFR. Pour désactiver l'écriture d'événements, ajoutez le paramètre de configuration suivant au **config.xml** : `<parameter name="mid.jfr.record.aprobe » value="false"/>`

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédures de dépannage

Les procédures suivantes fournissent des informations sur la résolution de problèmes spécifiques avec le Serveur MID. Les articles de la base de connaissances couvrent également un large éventail de questions. Si vous rencontrez des problèmes qui ne sont pas couverts par ces procédures, recherchez des articles connexes dans la base de connaissances. Par exemple, si vous présentez des symptômes tels que la panne ou l'absence de réponse du serveur MID, ou la duplication de CI lors de la détection, consultez la KB0597571 pour obtenir des informations et des solutions recommandées.

Problèmes actifs du Serveur MID

L'instance ServiceNow® dispose d'une table dédiée qui publie les problèmes actifs avec les MID Servers et alerte les administrateurs lorsqu'un MID Server risque de dépasser ses ressources.

Problèmes d'informations d'identification post-clonage Serveur MID actifs

Le système fournit des processus automatiques pour détecter et vous notifier d'éventuels problèmes d'informations d'identification de Serveur MID après le clonage d'instance.

Alertes de seuil de ressource de Serveur MID

L'instance affiche des avertissements lorsqu'un Serveur MID dépasse ses seuils de ressources pour l'utilisation du processeur et de la mémoire JVM, ce qui permet aux utilisateurs de créer des notifications par e-mail ou des scripts personnalisés lorsqu'une violation se produit.

Problèmes de connectivité de l'utilisateur du Serveur MID

L'instance écrit les problèmes concernant les connexions utilisateur de Serveur MID et la connectivité réseau dans la table Problème de Serveur MID [ecc_agent_issue] et crée des événements que vous pouvez utiliser dans des scripts personnalisés ou pour envoyer des notifications par e-mail.

Interprétation de la sortie de débogage de l'utilisateur du Serveur MID

Le débogage de sortie du journal système est disponible sous forme de vue récapitulative ou détaillée pour les problèmes des utilisateurs de Serveur MID, mais doit être activé manuellement.

Historique de mise à niveau du Serveur MID

Utilisez ce module pour résoudre les erreurs qui se produisent pendant le processus de mise à niveau de Serveur MID. La table Historiques de mise à niveau du serveur MID contient un enregistrement de chaque mise à niveau d'instance. Le tableau Étapes de mise à niveau de Serveur MID affiche l'état de chaque Serveur MID et sa progression de mise à niveau, y compris les erreurs rencontrées.

Problèmes actifs du Serveur MID

L'instance ServiceNow® dispose d'une table dédiée qui publie les problèmes actifs avec les MID Servers et alerte les administrateurs lorsqu'un MID Server risque de dépasser ses ressources.

Le tableau Problème de serveur MID [ecc_agent_issue] affiche un certain nombre de problèmes courants qu'un serveur MID peut rencontrer à mesure qu'ils se produisent. Les processus de vérification des erreurs tentent d'identifier la cause la plus probable du problème. Des messages d'erreur informatifs nomment le serveur MID affecté et expliquent la cause possible du problème. La table ecc_agent_issue conserve ses enregistrements pendant 30 jours.

Traduction automatique

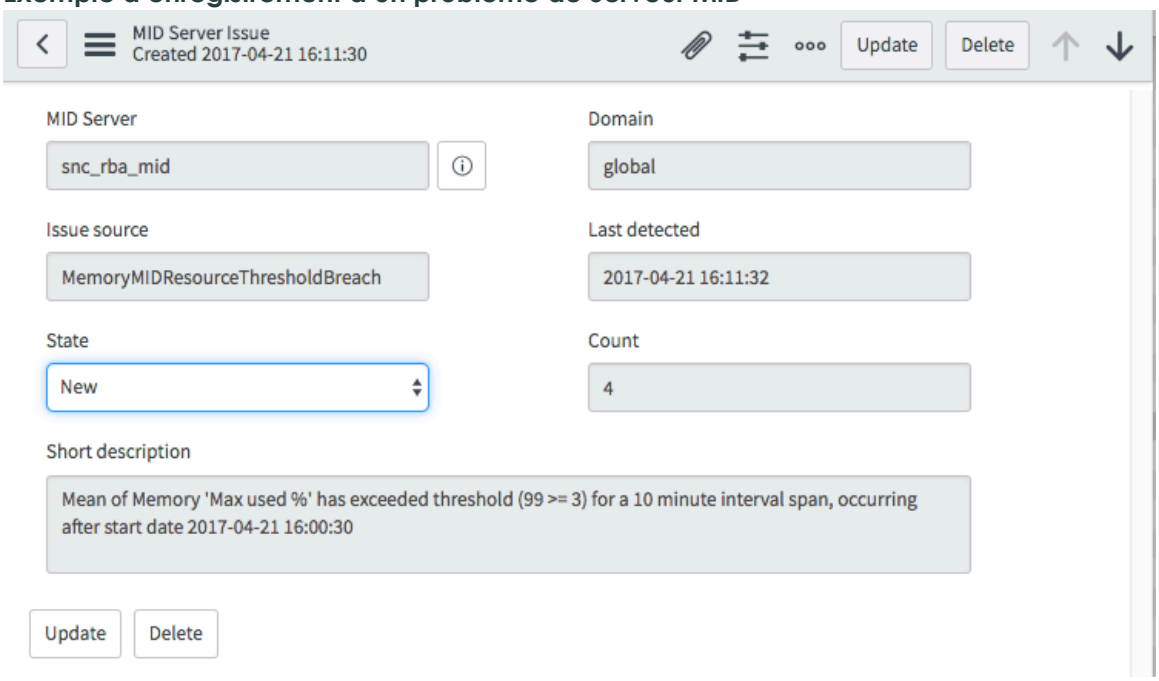
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour accéder aux enregistrements de cette table, accédez à **Serveur MID** > **Problèmes de serveur**.

Problèmes actifs pris en charge par le serveur MID :

- Informations d'identification utilisateur incorrectes après clonage d'instance.
- Environnement d'exécution Java (JRE) non pris en charge sur l'hôte du MID Server.
- Approche des seuils de ressources pour l'utilisation du processeur et de la mémoire JVM.
- Erreurs détectées lors des tests préalables à la mise à niveau.
- Échecs d'authentification et d'autorisation des utilisateurs.
- Interruptions de la connectivité réseau et erreurs de configuration des rôles.

Exemple d'enregistrement d'un problème de Serveur MID



Le serveur MID ne parvient pas à démarrer

Lorsqu'un MID Server nouvellement installé ne démarre pas ou s'arrête prématurément, une mauvaise configuration peut être à blâmer.

Noms de Serveur MID en double

Lorsque le service MID Server démarre, il vérifie qu'il s'agit du seul MID Server actif (non en panne) portant ce nom. Si le MID Server détecte un autre MID Server actif portant le même nom, le MID Server de départ attend 5 minutes et envoie une autre requête. Le MID Server répète cette requête 12 fois et consigne chaque tentative dans le journal de l'agent. Si l'adresse IP ou le répertoire de base d'un serveur MID existant est modifié, ce serveur MID est invalidé. Si le serveur MID détecte toujours un doublon après ce cycle, il crée un enregistrement dans la table Problème du serveur MID [ecc_agent_issue] et s'arrête.

Remarque : L'enregistrement dans la table Problèmes de MID Server [ecc_agent_issue] ne peut pas être résolu automatiquement par l'instance. Fermez cet enregistrement manuellement à des fins comptables. Marquez le problème comme **Résolu** ou supprimez-le.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

MID Server mis à niveau exécutant plusieurs services

À partir de la version New York, un fichier batch dans le package d'installation du Serveur MID garantit qu'un seul service Serveur MID Windows est configuré pour un chemin d'accès exécutable (dossier d'installation du Serveur MID). Les versions précédentes n'ont pas vérifié cette configuration. Les MID Server mis à niveau qui exécutent plusieurs services avec le même chemin d'accès exécutable ne peuvent pas démarrer. Si vous rencontrez ce problème, procédez comme suit pour reconfigurer le serveur MID afin qu'il n'utilise qu'un seul service :

1. Supprimez le service Windows indésirable en exécutant **sc.exe supprimez <**nom du service**>** de la ligne de commande.
2. Ouvrez le fichier `wrapper-override.conf` dans le dossier d'installation de MID Server.
3. Modifiez les paramètres **wrapper.name** et **wrapper.displayname** pour le nom de service que vous souhaitez conserver.
4. Redémarrez le serveur MID.

Problèmes d'informations d'identification post-clonage Serveur MID actifs

Le système fournit des processus automatiques pour détecter et vous notifier d'éventuels problèmes d'informations d'identification de Serveur MID après le clonage d'instance.

Lors d'un clone d'instance, la table Serveur MID [ecc_agent] n'est pas copiée à partir de l'instance source, mais la table Utilisateur [sys_user] est copiée. Par conséquent, les informations d'identification de l'utilisateur de Serveur MID source copiées dans l'instance cible peuvent ne pas correspondre à celles utilisées par l'ensemble existant de serveurs MID utilisé par la cible. Des informations d'identification incorrectes peuvent entraîner la panne de ces serveurs MID pour l'instance cible. Les processus de l'instance vous avertissent si un MID Server est en panne suite à des informations d'identification suspectées d'être incorrectes suite à un clone d'instance.

Table pour les problèmes d'informations d'identification post-clonage

La table Problème de serveur MID [ecc_agent_issue] stocke les problèmes de serveur MID actifs après un clone d'instance. Les enregistrements de cette table affichent l'état actuel d'un serveur MID, les heures d'évaluation et la **source du problème**. Pour les cas où un serveur MID d'une instance clonée est en panne en raison d'éventuelles informations d'identification incorrectes, la **source du problème** est **InstanceClone**. Les données de la table Problème de Serveur MID [ecc_agent_issue] sont affichées dans une liste connexe sur un enregistrement de Serveur MID. Les enregistrements de cette table sont supprimés s'ils n'ont pas été détectés pendant 30 jours. Les problèmes en cours réapparaissent au fur et à mesure qu'ils se produisent.

Script de nettoyage post-clonage et travaux planifiés

Un script de nettoyage appelé *`Mauvaises informations d'identification du serveur MID après le clone`* s'exécute sur l'instance cible après le clonage et appelle un include de script appelé *`BadMIDCredentialAfterClone`*. Cet include de script planifie l'exécution des travaux suivants sur la table Élément de calendrier [sys_trigger] :

- *`BadMIDCredentialAfterClone-1`* : s'exécute 15 minutes après l'exécution du clone.
- *`BadMIDCredentialAfterClone-2`* : s'exécute 75 minutes après l'exécution du clone.

Ces travaux sont consignés dans la table Problème de serveur MID [ecc_agent_issue] tous les serveurs MID qui existaient sur l'instance cible avant le clone et qui sont à l'état **Inactif** . Ces MID Server ne sont pas prêts pour un traitement normal et peuvent être indisponibles en

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

raison d'informations d'identification non valides résultant du processus de clonage. L'état des MID Servers ajoutés à l'instance cible après que le clone n'est pas évalué.

Remarque : Le journal du serveur MID indique que l'utilisateur du serveur MID associé à l'instance cible n'a pas pu être authentifié ou qu'il lui manquait le rôle approprié.

Une règle métier qui vérifie les informations d'identification incorrectes

La règle métier **Vérifier les informations d'identification MID incorrectes après clonage** surveille la table Serveur MID [ecc_agent] à la recherche de serveurs MID en transition de **Down** à **Up**. Si la règle métier détecte qu'un Serveur MID effectue cette transition, elle tente de trouver un Serveur MID correspondant dans la table Problème [ecc_agent_issue] du Serveur MID dont la source de problème est **InstanceClone** et dont l'état n'est pas **Résolu**. Si une correspondance est trouvée, la règle métier met à jour l'état du serveur MID dans la table [ecc_agent_issue] sur **Résolu**.

Résolution des problèmes de Serveur MID

Le message d'erreur dans la table Problème de serveur MID [ecc_agent_issue] nomme l'utilisateur du serveur MID affecté. Ce message s'affiche à chaque fois que la règle métier s'exécute et trouve un Serveur MID en panne en raison d'informations d'identification suspectées de `mauvaises :Serveur MID non opérationnel (état : en panne), peut-être dû à un clone récent. Vérifiez les informations d'identification de l'utilisateur connecté « local-midserver ».`

Essayez d'abord de résoudre le problème en comparant les informations d'identification de l'utilisateur avec les informations d'identification attendues par le serveur MID affecté. Si les informations d'identification sont incorrectes, corrigez le problème et vérifiez à nouveau l'état du serveur MID. Si les informations d'identification sont correctes, mais que le serveur MID reste indisponible, consultez la base de connaissances pour d'autres causes possibles.

Alertes de seuil de ressource de Serveur MID

L'instance affiche des avertissements lorsqu'un Serveur MID dépasse ses seuils de ressources pour l'utilisation du processeur et de la mémoire JVM, ce qui permet aux utilisateurs de créer des notifications par e-mail ou des scripts personnalisés lorsqu'une violation se produit.

La table Problème de serveur MID [ecc_agent_issue] avertit les utilisateurs lorsqu'un serveur MID dépasse les seuils configurés des ressources de mémoire et de processeur qui lui sont allouées. Ces avertissements sont publiés avant que le MID Server ne subisse une dégradation des performances ou une erreur de mémoire insuffisante, ce qui permet à l'administrateur d'augmenter les ressources et d'éviter les temps d'arrêt. Les administrateurs peuvent utiliser un événement enregistré pour envoyer une notification par e-mail aux destinataires sélectionnés, les informer de tout dépassement de seuil, ou pour créer un script personnalisé afin d'effectuer un autre type de travail. L'instance continue de mettre à jour la table Problème de Serveur MID [ecc_agent_issue] pour tenir à jour les problèmes non résolus.

Par défaut, les alertes de seuil de processeur et de mémoire sont désactivées et aucune alerte n'est publiée dans la table Problème de serveur MID [ecc_agent_issue]. Pour activer les deux types d'alerte, ajoutez ces propriétés à la table Propriétés système [sys_properties], puis définissez leurs valeurs sur **vrai** :

- **mid.threshold.resource.breach.enable.cpu.alerts**
- **mid.threshold.resource.breach.enable.memory.alerts**

Pour plus d'informations sur l'ajout de propriétés système à la plateforme, consultez Ajouter une propriété à l'aide de sys_properties.list .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Processus d'évaluation

Ce traitement se produit, que l'alerte soit activée ou non :

1. Toutes les 10 minutes, chaque MID Server transmet ses mesures de consommation de processeur et de mémoire à l'instance. L'instance insère les mesures de processeur dans le champ **% moyen d'utilisation du processeur** de la table Mesures scalaires d'agent ECC [ecc_agent_scalar_metric] et les mesures de mémoire dans le champ **% d'utilisation** max. de mémoire de la table Mesures de mémoire d'agent ECC [ecc_agent_memory_metric].
2. Après une insertion réussie, les règles métier suivantes s'exécutent sur chaque table, appelant un include de script qui appelle une fonction appropriée. Chaque fonction utilise une moyenne des jeux de mesures insérés dans les tables, en fonction des intervalles d'échantillonnage configurés.
   - **Mettre à jour la moyenne du processeur sur l'état du serveur MID :** appelle l'include *de script MIDResourceThresholdBreach.checkCpuUsage().*
   - **Mettre à jour la mémoire maximale sur le serveur MID État** : appelle l'include *de script MIDResourceThresholdBreach.checkMemoryUsage* .

   Chaque fonction utilise une moyenne des ensembles de mesures insérés dans les tables, en fonction des seuils et des intervalles d'échantillonnage configurés. L'instance examine d'abord chaque Serveur MID pour les paramètres de configuration qui définissent des valeurs de seuil personnalisées ou des intervalles d'échantillonnage pour ce Serveur MID. Si aucun paramètre de configuration n'est trouvé pour ces attributs, l'instance recherche des valeurs personnalisées à utiliser dans la table Propriétés système [sys_properties]. Si aucune propriété n'est trouvée, l'instance utilise les valeurs de seuil et d'intervalle par défaut du code.

   Remarque : Les pourcentages de seuil et les intervalles d'échantillonnage sont configurables. Consultez Configuration des seuils et des intervalles d'échantillonnage pour en savoir plus.

Processus d'alerte

Lorsque l'alerte concernant les seuils de processeur ou de mémoire est activée, ce traitement se produit :

1. Si la valeur de mesure moyenne agrégée est égale ou supérieure au seuil de pourcentage configuré, l'instance déclenche l'événement *mid.threshold.resource.breach* . Les administrateurs peuvent utiliser cet événement pour créer des notifications par e-mail pour les alertes de violation de seuil ou pour créer un script personnalisé.
2. L'instance insère un enregistrement de la violation dans la table Problème [ecc_agent_issue] de Serveur MID avec une valeur **d'étatNouveau** et un **décompte** de 1, puis publie un message contenant tous les détails pertinents de la violation. Un exemple de ce message est `Le % moyen d'utilisation du processeur a dépassé le seuil (96>=91) pendant un intervalle de 40 minutes, survenant après la date de début 2017-01-11 14:25:19`. Ce message s'affiche dans le champ **Brève description** du formulaire Problème de Serveur MID et dans l'événement. Vous pouvez copier n'importe quelle partie du message dans vos notifications par e-mail.

États des problèmes du Serveur MID

Lorsque l'administrateur examine pour la première fois un problème dans la table Problème [ecc_agent_issue] de Serveur MID, il peut modifier **l'état** du problème sur **Authentifié** pour indiquer que le problème est en cours de résolution. Chaque fois que l'instance détecte une violation, elle tente de faire correspondre la violation à un problème existant. Si un MID Server dispose déjà d'un enregistrement de problème pour cette violation à **l'étatNouveau**

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ou **Confirmé**, l'instance met à jour le champ **Dernier détecté** avec la date/l'heure actuelles et incrémente le champ **Nombre** dans l'enregistrement existant. Cela empêche la création d'enregistrements en double dans la table Problème de Serveur MID [ecc_agent_issue] et enregistre le nombre de fois après l'incident initial que la violation s'est reproduite. L'administrateur peut augmenter progressivement les ressources du serveur MID et observer l'effet sur le champ **Nombre** . Lorsque le compteur cesse d'incrémenter, l'administrateur sait que le MID Server dispose des ressources adéquates. Lorsque les ressources du serveur MID ont été ajustées de manière appropriée, l'administrateur définit **l'état** sur **Résolu**. Si un nouveau dépassement de seuil correspondant à un problème de serveur MID à **l'étatRésolu** est consigné, l'instance crée un nouvel enregistrement de problème.

Remarque : Tout enregistrement de la table Problème de serveur MID [ecc_agent_issue] qui n'a pas été mis à jour depuis 30 jours est supprimé, quel que soit son état.

Recommandations pour résoudre les problèmes de ressources

Les administrateurs ont la possibilité de résoudre les problèmes de ressources avec un serveur MID lorsqu'ils reçoivent une notification de l'événement. Suivez ces recommandations pour réduire la pression sur les ressources du serveur MID :

- **Mémoire JVM** :
  - Allouez plus de mémoire maximale au serveur MID. Pour plus d'informations, consultez Définir la taille de la mémoire JVM du Serveur MID.
  - Ajoutez des MID Servers supplémentaires pour partager la charge de travail. Pour plus d'informations, consultez Grappes de Serveur MID.
  - Réduisez la quantité de traitement simultané pour le MID Server. Cela inclut la segmentation des plages d'adresses IP en segments plus petits pour un calendrier de détection ou le chargement de segments de données plus petits dans une tâche d'importation.
- **Processeur** : réduisez l'activité sur l'hôte ou migrez le serveur MID vers un nouvel hôte disposant de plus de ressources disponibles.

Remarque : MID Server peut créer un pic d'utilisation des ressources pendant la détection, en particulier la détection sur un grand nombre de cibles ou l'exécution simultanée de plusieurs sessions Power Shell. L'utilisation des ressources de l'hôte du Serveur MID revient automatiquement à la normale après l'arrêt réussi de l'exécution de Découverte. Pour réduire l'utilisation du processeur, hébergez le serveur MID sur une machine dédiée. Si vous rencontrez des problèmes d'utilisation des ressources, assurez-vous qu'un seul serveur MID est exécuté sur chaque machine hôte dédiée. Si le MID Server est hébergé sur un cloud public, ajoutez des ressources de processeur supplémentaires et évitez le problème de voisinage bruyant. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Utilisation élevée du processeur sur l'hôte avec un ou plusieurs MID Server [KB0597639].

Tables utilisées pour l'évaluation du seuil de ressource

Table	Description
Problème de Serveur MID [ecc_agent_issue]	Stocke des données sur divers types de problèmes de Serveur MID, y compris les violations des seuils configurés de processeur et de mémoire. Les champs utilisés pour les violations de seuil de ressources sont les suivants :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
	• **count** : nombre de fois où un dépassement de seuil précédemment signalé se produit, si l'événement n'est pas marqué comme **Résolu**. • **last_detected** : date et heure actuelles de détection d'un dépassement de seuil. Ce champ est mis à jour chaque fois qu'une violation précédemment détectée est trouvée, si elle n'est pas marquée comme **Résolue**. • **message** : message descriptif résumant les conditions qui ont déclenché l'événement de franchissement de seuil. Ce message inclut le pourcentage réel de CPU et de mémoire calculé et les seuils configurés qui ont été dépassés. • **mid_server** : nom du Serveur MID subissant le dépassement du seuil de ressource. • **source** : source du problème à l'origine de la violation. Voici les sources possibles : ◦ **CpuMIDResourceThresholdBreach** : sources des problèmes de seuil du processeur. ◦ **MemoryMIDResourceThresholdBreach** : sources des problèmes de seuil de mémoire.
État du serveur MID [ecc_agent_status]	Stocke les pourcentages utilisés pour les ressources de processeur et de mémoire, moyennés sur des intervalles configurables pour chaque ressource. Les champs utilisés sont les suivants : • % moyen utilisation du processeur • % max. mémoire utilisée
Métrique scalaire d'agent ECC [ecc_agent_scalar_metric]	Stocke les données d'utilisation du processeur insérées par chaque serveur MID toutes les 10 minutes. Le champ de table utilisé par les alertes de seuil de ressource est **moyen**.
Mesure de la mémoire d'agent ECC [ecc_agent_memory_metric]	Stocke les données d'utilisation de la mémoire insérées par chaque serveur MID toutes les 10 minutes. Le champ de table utilisé par les alertes de seuil de ressource est **max_used_pct**.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règles métier qui vérifient les violations de seuil

Règle métier	Description
Mettre à jour la moyenne du processeur sur l'état du serveur MID	S'exécute après que le Serveur MID a inséré un enregistrement dans la table Métrique scalaire d'agent ECC [ecc_agent_scalar_metric]. Cette règle métier déclenche la fonction d'include de script `MIDResourceThresholdBreach` qui évalue les paramètres de seuil afin de déterminer si le Serveur MID a dépassé ses seuils de ressource de processeur configurés.
Mettre à jour la mémoire maximale sur l'état du serveur MID	S'exécute après que le Serveur MID a inséré un enregistrement dans la table Métrique de la mémoire d'agent ECC [ecc_agent_memory_metric]. Cette règle métier déclenche la fonction `de script include MIDResourceThresholdBreach` qui évalue les paramètres de seuil afin de déterminer si le serveur MID a dépassé ses seuils de ressource de mémoire configurés.

Configuration des seuils et des intervalles d'échantillonnage

Vous pouvez utiliser les pourcentages de seuil et les intervalles d'échantillonnage par défaut ou configurer des valeurs personnalisées à l'aide de l'une des méthodes suivantes :

- Ajoutez des propriétés système à l'instance et modifiez les valeurs par défaut pour tous les serveurs MID.
- Ajoutez des paramètres de configuration pour changer les valeurs de ressources par défaut pour chaque MID Server.

Les propriétés système et les paramètres de configuration utilisent les mêmes noms.

Paramètre de propriété/configuration	Description
mid.threshold.mean_cpu.aggregate_interval_spoints	Nombre d'unités de 10 minutes dans l'intervalle d'échantillonnage des données d'utilisation du processeur. L'intervalle par défaut est de 30 minutes (3 x 10 min.) **Par défaut** : 3
mid.threshold.mean_cpu,pour cent	Pourcentage d'utilisation des ressources de processeur totales qui déclenchent une alerte de violation de seuil. **Par défaut** : 95
mid.threshold.mean_max_memory.aggregate_interval_points	Nombre d'unités de 10 minutes dans l'intervalle pour l'échantillonnage des données d'utilisation de la mémoire. L'intervalle par défaut est de 30 minutes (3 x 10 min.)

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètre de propriété/configuration	Description
	Par défaut : 3
mid.threshold.mean_max_memory,pour cent	Pourcentage d'utilisation des ressources de mémoire totales qui déclenche une alerte de violation de seuil. **Par défaut** : 95

Génération de rapports de ressources de Serveur MID

Le tableau de bord de Serveur MID contient deux rapports qui vous donnent un aperçu de la consommation de ressources de mémoire CPU et JVM. Ces rapports montrent l'utilisation au cours des 30 jours précédents.

- **Pourcentage moy. d'utilisation du processeur** : la tendance de la moyenne quotidienne de l'utilisation du processeur permet d'illustrer la quantité de traitement du processeur consommée par l'hôte du serveur MID. Les MID Servers déployés sur le même hôte signaleront la même utilisation du processeur.
- **Pourcentage moy. de mémoire max. utilisée** : le pourcentage maximal utilisé (*max_used_pct*) est une mesure utile pour déterminer si le serveur MID dispose de suffisamment de ressources de mémoire. Cette mesure est un pourcentage de la mémoire maximale utilisée par rapport à la mémoire totale disponible. La tendance dans le temps fournit une visualisation de la quantité de mémoire requise par le serveur MID.

Problèmes de connectivité de l'utilisateur du Serveur MID

L'instance écrit les problèmes concernant les connexions utilisateur de Serveur MID et la connectivité réseau dans la table Problème de Serveur MID [ecc_agent_issue] et crée des événements que vous pouvez utiliser dans des scripts personnalisés ou pour envoyer des notifications par e-mail.

Les enregistrements dans la table Problème de serveur MID [ecc_agent_issue] peuvent fournir un aperçu de la raison pour laquelle votre utilisateur de Serveur MID ne peut pas se connecter ou pourquoi un Serveur MID ne peut pas se connecter à l'instance. Le système affiche les enregistrements des problèmes de connectivité dans cette table, qui incluent des messages d'erreur informatifs suggérant des causes possibles. Par défaut, une tâche planifiée appelée MIDUserConnectivity s'exécute toutes les quatre heures et lance l'include de script MIDUserConnectivity pour évaluer l'activité de connexion du serveur MID. Les enregistrements de la table Problème de Serveur MID [ecc_agent_issue] reflètent l'état des tentatives de connexion et de connectivité du Serveur MID au moment de l'exécution de la tâche planifiée.

Du point de vue de l'instance, le MID Server est **indisponible** lorsque :

- Échec de l'authentification utilisateur
- L'autorisation de l'utilisateur échoue.
- Des problèmes réseau empêchent le MID Server d'établir une connexion TCP/IP.

Remarque : Pour associer un utilisateur à un serveur MID, accédez au fichier `de nom du serveur servicenow/<mid>/agent/config.xml` et entrez les informations d'identification de l'utilisateur dans les paramètres **mid.instance.username** et **mid.instance.password** . Assurez-vous de redémarrer le serveur MID pour activer vos changements.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Comment les problèmes sont-ils journalisés ?

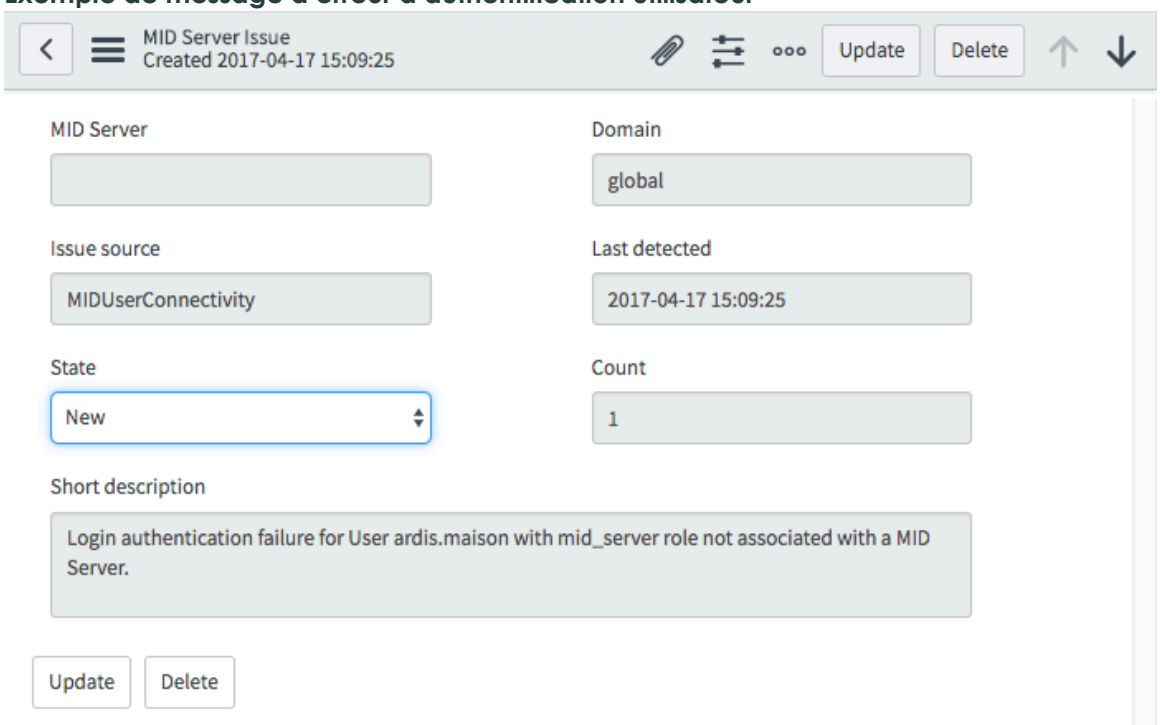
Les échecs d'authentification utilisateur et les problèmes d'autorisation sont consignés automatiquement dans le fichier journal de l'agent de Serveur MID. Le message pour les deux est le même : **l'utilisateur ne peut pas être authentifié ou les rôles appropriés sont manquants.** Si le problème est lié à l'autorisation, le fichier `de agent.log` affiche la liste des rôles manquants.

Lorsque le débogage est activé, les problèmes de Serveur MID sont consignés dans le journal système (syslog) et peuvent être affichés sous forme de résumé ou de détaillé . Vous pouvez également modifier l'intervalle d'échantillonnage de 4 heures par défaut à un intervalle plus court pour suivre vos efforts de rattrapage. Pour obtenir des instructions sur l'activation et la configuration du débogage pour les problèmes des utilisateurs de Serveur MID, reportez-vous à la section Tester les efforts de rattrapage pour les problèmes de connectivité de l'utilisateur du Serveur MID.

Données fournies

Lorsque l'instance rencontre des problèmes de connectivité utilisateur, elle ouvre un enregistrement dans la table Problème de serveur MID [ecc_agent_issue].

Exemple de message d'erreur d'authentification utilisateur



La table Problème de MID Server contient les champs suivants :

Champs des problèmes de Serveur MID

Champ	Description
Dernière détection	Date et heure de la dernière détection du problème.
Description brève	Contenu du message généré qui spécifie un problème possible avec l'utilisateur nommé ou le MID Server.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs des problèmes de Serveur MID (suite)

Champ	Description
Serveur MID	Vide dans la version Jakarta.
Source du problème	Le processus qui a permis d'identifier le problème. Pour tous les problèmes liés à la connectivité utilisateur du serveur MID, la source est `MIDUserConnectivity`.
État	État actuel du problème. Les états possibles sont les suivants : • **Nouveau** : état de début lorsque l'instance crée le problème. • **Confirmé** : état défini lors de la première examen du problème par l'administrateur. • **Résolu** : état de fin, défini par l'instance, indiquant que le problème a été résolu. Si la tâche planifiée ne rencontre pas le problème lors de son nouvel exécution, l'instance définit automatiquement cette valeur.
Domaine	Domaine associé au compte d'utilisateur du Serveur MID.
Nombre	Nombre de fois qu'un problème a été détecté. Chaque fois que la tâche planifiée s'exécute et rencontre le même problème, elle incrémente ce champ.

Échec de l'authentification utilisateur

Les informations d'identification utilisées par l'instance pour authentifier un utilisateur de Serveur MID sont configurées dans la table Paramètres de configuration du Serveur MID [ecc_agent_config]. Si l'utilisateur du Serveur MID tente de se connecter à l'instance avec des informations d'identification non valides, l'instance rejette la connexion et écrit l'événement **login.failed** dans la table Événements [sysevents] pour l'utilisateur. Les administrateurs peuvent utiliser cet événement dans un script personnalisé ou dans des notifications par e-mail en cas d'échec d'authentification.

Remarque : Si l'authentification utilisateur échoue, l'autorisation utilisateur n'est pas tentée.

Comptes d'utilisateurs associés à un serveur MID

L'un des messages suivants dans la table Problème de serveur MID [ecc_agent_issue] indique un échec de l'authentification pour les comptes d'utilisateurs associés à un serveur MID :

- **Échec de l'authentification de connexion pour l'utilisateur <**nom d'utilisateur**> associé à 1 MID Server en aval. Vérifiez le mot de passe sur le serveur MID.**
- **Échec de l'authentification de connexion pour l'utilisateur <**nom d'utilisateur**> associé à <**n**> MID Server en panne. Vérifiez le mot de passe sur les MID Servers.**

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les conditions nécessaires à l'affichage de ces messages sont les suivantes :

- Le champ **État** de la table Serveurs MID [ecc_agent] associée au serveur MID indique que le serveur MID est **en panne**.
- L'utilisateur identifié dans la table Paramètres de configuration du serveur MID [ecc_agent_config] est l'utilisateur qu'un ou plusieurs serveurs MID sont configurés pour utiliser pour l'authentification et l'autorisation lors de la connexion à l'instance. L'enregistrement de la table [ecc_agent_config] doit comporter les valeurs suivantes :
  - Champ Nom de paramètre [param_name] défini sur **mid.instance.username**.
  - Valeur du champ [value] définie sur le nom de l'utilisateur, correspondant au champ ID d'utilisateur [user_name] dans la table Utilisateurs [sys_user].
- La table Événements [sysevent] contient des publications montrant que la dernière tentative de connexion associée à l'utilisateur a échoué pendant la période planifiée. L'enregistrement créé dans la table [sysevent] contient les valeurs de champ suivantes :
  - Le champ Nom d'événement [name] est défini sur **login.failed**.
  - Le champ Parm1 [parm1] est défini sur le nom de l'utilisateur.

Remarque : Le champ Serveur MID [mid_server] de la table Problèmes de Serveur MID [ecc_agent_issue] est vide (=NULL).

Comptes d'utilisateurs avec le rôle MID Server non associés à un MID Server

Le message suivant s'affiche lorsqu'un utilisateur ayant le rôle mid_server qui n'est pas associé à un serveur MID ne parvient pas à s'authentifier : **Échec de l'authentification de connexion pour l'utilisateur <**nom d'utilisateur**> dont mid_server rôle n'est pas associé à un serveur MID.**

Les conditions nécessaires à l'affichage de ce message sont les suivantes :

- La table Rôles d'utilisateur [sys_user_has_role] contient un enregistrement reliant le sys_id associé à l'enregistrement utilisateur stocké dans la table [sys_user] et le sys_id associé à l'enregistrement de rôle mid_server stocké dans la table [sys_user_role].
- L'utilisateur n'est pas identifié dans la table Paramètres de configuration du serveur MID [ecc_agent_config] comme l'utilisateur qu'un ou plusieurs serveurs MID sont configurés pour utiliser pour l'authentification et l'autorisation lors de la connexion à l'instance.
- La table Événements [sysevent] contient des publications montrant que la dernière tentative de connexion associée à l'utilisateur a échoué pendant la période planifiée.
  - La table [sysevent] contient un enregistrement dont le champ Nom d'événement [name] est défini sur **login.failed**.
  - Le champ Parm1 [parm1] est défini sur le nom de l'utilisateur, correspondant au champ ID d'utilisateur [user_name] dans la table Utilisateurs [sys_user].

Remarque : Le champ Serveur MID [mid_server] de la table Problèmes de Serveur MID [ecc_agent_issue] est vide (=NULL).

Échec de l'autorisation de l'utilisateur

La vérification d'autorisation de l'utilisateur a lieu une fois que le MID Server s'est authentifié avec succès sur l'instance. Dans cette étape, le système s'assure que le compte d'utilisateur associé à un Serveur MID dispose des rôles minimum requis. Un service Web SOAP appelé *`MIDServerCheck`* effectue la vérification du rôle sur l'instance. Si l'utilisateur du Serveur MID dispose des rôles appropriés, la connexion est autorisée et un *`login`* événement est écrit dans la table Événements [sysevents]. Si l'utilisateur ne dispose pas des rôles appropriés,

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

l'instance écrit un événement **login.authorization.failed** dans la table Événements [sysevents]. Cet événement fournit une liste séparée par des virgules des rôles manquants de l'utilisateur. Les administrateurs peuvent utiliser cet événement dans des scripts personnalisés ou dans des notifications par e-mail en cas d'échec de l'autorisation.

L'autorisation peut échouer s'il manque à un utilisateur le rôle mid_server ou l'un des rôles SOAP importants, comme dans les cas suivants :

- Si l'utilisateur dispose du rôle soap_script, le service Web `SOAP MIDServerCheck` s'exécute pour rechercher les rôles de serveur MID appropriés. Si l'utilisateur n'a pas le rôle mid_server ou l'un des autres rôles SOAP, l'autorisation échoue et l'événement **login.authorization.failed** est créé.
- Si l'utilisateur ne dispose pas du rôle soap_script, il n'est pas autorisé à lancer le service Web `SOAP MIDServerCheck`, qui recherche tous les rôles de serveur MID requis. L'autorisation échoue, mais l'événement **login.authorization.failed** n'est pas créé. Lorsque cela se produit, l'instance affiche le message suivant : **La connectivité de l'utilisateur du Serveur MID <nom d'utilisateur> ne peut pas être détectée par l'instance**.

Utilisateurs associés à un ou plusieurs MID Server en panne

L'un des messages suivants dans la table Problème de serveur MID [ecc_agent_issue] indique un échec d'autorisation pour les comptes d'utilisateurs associés à un serveur MID en **panne** :

- **Échec de l'autorisation de connexion pour l'utilisateur <**nom d'utilisateur**> associé à 1 vers le bas du Serveur MID. Réaffectez mid_server rôle pour accorder tous les rôles requis.**
- **Échec de l'autorisation de connexion pour l'utilisateur <**nom d'utilisateur**> associé à <**n**> MID Server. Réaffectez mid_server rôle pour accorder tous les rôles requis.**

L'include de script **MIDUserConnectivity** identifie les utilisateurs actifs associés à un ou plusieurs MID Server en panne dont la dernière tentative de connexion au cours de la période de référence a échoué à l'obtention de l'autorisation utilisateur. Ce message est généré lorsque des échecs d'autorisation d'utilisateur sont détectés et signalés par le service Web scripté MIDServerCheck. Toutefois, les échecs d'autorisation d'utilisateur ne sont pas signalés pour les utilisateurs qui ne sont pas affectés au rôle soap_script. Si cela se produit, les problèmes avec l'utilisateur sont signalés par le message de connectivité réseau.

Ce message s'affiche dans la table Problème de serveur MID [ecc_agent_issue] lorsque :

- L'utilisateur peut avoir ou non le rôle mid_server.
- L'utilisateur est identifié dans la table Paramètres de configuration du serveur MID [ecc_agent_config] comme l'utilisateur qu'un ou plusieurs serveurs MID sont configurés pour utiliser pour l'authentification et l'autorisation lors de la connexion à l'instance.
- La table Événements [sysevent] contient des publications montrant que la dernière tentative de connexion associée à l'utilisateur a échoué pendant la période planifiée. La table [sysevent] contient un enregistrement avec les paramètres suivants :
  - Champ Nom d'événement [name] défini sur **login.authorization.failed**.
  - Champ Parm1 [parm1] défini sur le nom de l'utilisateur, correspondant au champ ID d'utilisateur [user_name] dans la table Utilisateurs [sys_user].

Remarque : Le champ Serveur MID [mid_server] de la table Problèmes de Serveur MID [ecc_agent_issue] est vide (=NULL).

Utilisateurs ayant le rôle approprié non associés à un Serveur MID

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le message suivant s'affiche lorsqu'un utilisateur ayant le rôle mid_server qui n'est pas associé à un serveur MID échoue à l'autorisation : **Échec de l'autorisation de connexion pour l'utilisateur <**nom d'utilisateur**> avec mid_server rôle non associé à un serveur MID.**

Ce message est généré lorsque des échecs d'autorisation d'utilisateur sont détectés dans lesquels le compte d'utilisateur, avec le rôle mid_server, n'est pas identifié comme un utilisateur de Serveur MID configuré dans la table [ecc_agent_config]. Il est possible que le compte utilisateur ait été associé à un serveur MID au moment de la panne.

Ce message s'affiche dans la table Problème de serveur MID [ecc_agent_issue] lorsque :

- L'utilisateur a le rôle mid_server. La table Rôles d'utilisateur [sys_user_has_role] comporte un enregistrement reliant les sys_id associées à l'enregistrement utilisateur stocké dans la table [sys_user] et l'sys_id associé à l'enregistrement de rôle mid_server stocké dans la table [sys_user_role].
- L'utilisateur n'est pas identifié dans la table Paramètres de configuration du serveur MID [ecc_agent_config] comme l'utilisateur qu'un ou plusieurs serveurs MID sont configurés pour utiliser pour l'authentification et l'autorisation lors de la connexion à l'instance.
- La table Événements [sysevent] contient des publications montrant que la dernière tentative de connexion associée à l'utilisateur a échoué pendant la période planifiée. La table [sysevent] contient un enregistrement avec les paramètres suivants :
  - Champ Nom d'événement [name] défini sur **login.authorization.failed**.
  - Champ Parm1 [parm1] défini sur le nom de l'utilisateur, correspondant au champ ID d'utilisateur [user_name] dans la table Utilisateurs [sys_user].

Remarque : Le champ Serveur MID [mid_server] de la table Problèmes de Serveur MID [ecc_agent_issue] est vide (=NULL).

Problèmes réseau

Un problème réseau peut empêcher le MID Server de se connecter au serveur TCP/IP de l'instance pour démarrer une session. Dans ce cas, l'instance marque le serveur MID comme **indisponible**, car elle n'a pas reçu la pulsation du serveur MID dans l'intervalle de 5 minutes prescrit.

Utilisateurs associés à des MID Server en panne qui n'ont pas encore tenté de se connecter

L'un des messages suivants dans le nom de la table Problème de serveur MID [ecc_agent_issue] : utilisateurs associés à des serveurs MID qui n'ont pas tenté de se connecter pendant la période de rapport :

- **L'utilisateur <**nom d'utilisateur**> est associé à un serveur MID vers le bas. Aucune tentative de connexion au cours de la période de référence.**
- **Utilisateur <**nom d'utilisateur**> est associé à <**n**> MID Server en panne. Aucune tentative de connexion au cours de la période de référence.**

L'include de script MIDUserConnectivity signale les utilisateurs actifs associés aux MID Servers inactifs lorsque la connectivité réseau ne peut pas être détectée par l'instance.

Ce message s'affiche dans la table Problème de serveur MID [ecc_agent_issue] lorsque :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- L'utilisateur peut avoir ou non le rôle mid_server.
- L'utilisateur est identifié dans la table Paramètres de configuration du serveur MID [ecc_agent_config] comme l'utilisateur qu'un ou plusieurs serveurs MID sont configurés pour utiliser pour l'authentification et l'autorisation lors de la connexion à l'instance.
- Aucune tentative de connexion, qu'elle ait échoué ou réussi, n'est enregistrée dans la table Événements [sysevent] pour l'utilisateur au cours de la période de reporting planifiée.

Remarque : Le champ Serveur MID [mid_server] de la table Problèmes de Serveur MID [ecc_agent_issue] est vide (=NULL).

Utilisateurs non associés à des MID Server qui n'ont pas encore tenté de se connecter

Le message suivant s'affiche lorsqu'un utilisateur ayant le rôle mid_server qui n'est pas associé à un serveur MID n'a pas tenté de se connecter pendant l'intervalle de génération de rapports configuré : **Utilisateur <**nom d'utilisateur**> avec mid_server rôle n'est pas associé à un serveur MID. Aucune tentative de connexion au cours de la période de référence.**

L'include de script MIDUserConnectivity signale les utilisateurs actifs dont le rôle mid_server n'est pas associé à un serveur MID et dont la connectivité ne peut pas être détectée par l'instance.

Ce message s'affiche dans la table Problème de serveur MID [ecc_agent_issue] lorsque :

- L'utilisateur a le rôle mid_server. La table Rôles d'utilisateur [sys_user_has_role] comporte un enregistrement reliant les sys_id associées à l'enregistrement utilisateur stocké dans la table [sys_user] et l'sys_id associé à l'enregistrement de rôle mid_server stocké dans la table [sys_user_role].
- L'utilisateur n'est pas identifié dans la table Paramètres de configuration du serveur MID [ecc_agent_config] comme l'utilisateur qu'un ou plusieurs serveurs MID sont configurés pour utiliser pour l'authentification et l'autorisation lors de la connexion à l'instance.
- Aucune tentative de connexion, qu'elle ait échoué ou réussi, n'est enregistrée dans la table Événements [sysevent] pour l'utilisateur au cours de la période de reporting planifiée.

Remarque : Le champ Serveur MID [mid_server] de la table Problèmes de Serveur MID [ecc_agent_issue] est vide (=NULL).

Problèmes de configuration

N'importe lequel des messages suivants, évoqué ci-dessus, peut indiquer un problème de configuration :

- **Échec de l'authentification de connexion pour l'utilisateur <**nom d'utilisateur**> dont mid_server rôle n'est pas associé à un Serveur MID.**
- **Échec de l'autorisation de connexion pour l'utilisateur <**nom d'utilisateur**> dont mid_server rôle n'est pas associé à un Serveur MID.**
- **Utilisateur <**nom d'utilisateur**> avec mid_server rôle n'est pas associé à un Serveur MID. Aucune tentative de connexion au cours de la période de référence.**

Voici quelques erreurs de configuration courantes :

- Un administrateur a omis d'associer l'enregistrement utilisateur à l'enregistrement de Serveur MID, comme indiqué dans la table Paramètres de configuration du Serveur MID [ecc_agent_config]. Cette table est en lecture seule et ne peut pas être mise à jour directement. Pour associer un utilisateur à un serveur MID, configurez le nom d'utilisateur et le mot de passe dans le fichier `config.xml` du serveur MID, puis redémarrez le serveur MID.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Au cours du processus de reconfiguration d'un serveur MID pour utiliser un autre compte pour la connexion TCP/IP, l'administrateur n'a pas encore supprimé le rôle mid_server du compte ou supprimé le compte.
- Un compte d'utilisateur polyvalent a été créé et a reçu un grand nombre de rôles, y compris le rôle mid_server, bien que ce compte n'ait jamais été destiné à être utilisé comme compte de serveur MID.

Utilisateur qui s'authentifie et autorise avec succès, mais qui n'a peut-être pas besoin de mid_server rôle

Le message suivant s'affiche lorsqu'un utilisateur ayant le rôle mid_server qui n'est pas associé à un Serveur MID se connecte avec succès : **Utilisateur <**nom d'utilisateur**> avec mid_server rôle connecté avec succès, mais pas associé à un Serveur MID. Le rôle mid_server doit être réservé à l'utilisation de Serveur MID uniquement.**

L'include de script MIDUserConnectivity signale les utilisateurs actifs ayant le rôle mid_server qui ne sont pas identifiés comme des utilisateurs de Serveur MID configuré et dont la dernière tentative de connexion a réussi pendant la période planifiée. Ce message suggère que les informations d'identification de l'utilisateur sont utilisées par un administrateur système ou un processus qui n'est pas en cours d'exécution sur un serveur MID. L'hypothèse ici est que le rôle mid_server ne doit être utilisé que pour les applications déployées sur un MID Server. La présence de ce message rappelle à l'administrateur système de supprimer les rôles de mid_server superflus des comptes d'utilisateurs qui n'en ont pas besoin.

Ce message s'affiche dans la table Problème de serveur MID [ecc_agent_issue] lorsque :

- L'utilisateur a le rôle mid_server.
- L'utilisateur n'est pas identifié dans la table Paramètres de configuration du serveur MID [ecc_agent_config] comme l'utilisateur qu'un ou plusieurs serveurs MID sont configurés pour utiliser pour l'authentification et l'autorisation lors de la connexion à l'instance.
- La table Événements [sysevent] contient des publications montrant que la dernière tentative de connexion associée à l'utilisateur a réussi pendant la période planifiée. La table [sysevent] contient un enregistrement avec les paramètres suivants :
  - Champ Nom d'événement [name] défini sur la **connexion**.
  - Champ Parm1 [parm1] défini sur le nom de l'utilisateur, correspondant au champ ID d'utilisateur [user_name] dans la table Utilisateurs [sys_user].

Remarque : Le champ Serveur MID [mid_server] de la table Problèmes de Serveur MID [ecc_agent_issue] est vide (=NULL).

Tester les efforts de rattrapage pour les problèmes de connectivité de l'utilisateur du Serveur MID

Après avoir tenté de résoudre un problème de connectivité de l'utilisateur qui apparaît dans la table Problème de serveur MID [ecc_agent_issue], vous pouvez tester vos efforts de rattrapage sans avoir à attendre la prochaine période de reporting planifiée en raccourcissant l'intervalle d'échantillonnage.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Reconfigurez l'intervalle d'échantillonnage à l'aide de cette procédure, puis examinez les résultats dans la table Problème de Serveur MID [ecc_agent_issue]. Vous pouvez définir n'importe quel intervalle de temps pour l'échantillon, mais vous devez définir une fenêtre d'au moins 5 minutes, car il s'agit de l'intervalle par défaut de l'intervalle de mise à jour du

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

serveur MID qui signale son état. La méthode recommandée pour configurer un intervalle d'échantillonnage plus court consiste à copier et modifier le code à partir de la tâche planifiée MIDUserConnectivity, puis à l'exécuter manuellement dans l'utilitaire de script en arrière-plan.

Avertissement : Évitez de modifier le script dans l'enregistrement de calendrier MIDUserConnectivity. Si vous apportez des modifications à cet enregistrement, il ne sera pas mis à jour lors de la mise à niveau de l'instance.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
2. Ouvrez la tâche planifiée MIDUserConnectivity.
3. Copiez cette ligne à partir du champ **Exécuter ce script** :
   ```
   MIDUserConnectivity(0).checkConnectivity(4 * (60 * 60 * 1000)) ;
   ```
   Ce code définit l'intervalle d'échantillonnage de 4 heures en millisecondes et désactive le débogage avec la valeur **MIDUserConnectivity(0).**
4. Accédez à la **Définition du système** > **Scripts - Arrière-plan**.
5. Collez le code de la tâche planifiée dans le champ **Exécuter le script** .
6. Définissez l'intervalle d'échantillonnage sur 5 minutes en modifiant le calcul du temps sur **(5 * 60 * 1000).**
   La commande modifiée ressemble à ceci :
   ```
   MIDUserConnectivity(0).checkConnectivity (5 * 60 *1000) ;
   ```
7. Cliquez sur **Exécuter le script**.
8. Ouvrez l'enregistrement du Serveur MID qui a rencontré le problème et sélectionnez la liste connexe **Problèmes de Serveur MID** .
   Le problème est mis à jour comme suit :
   - Si le problème persiste, la colonne **Nombre** est incrémentée et la colonne **Dernier détecté** affiche la date et l'heure actuelles.
   - Si le problème n'existe plus, le système passe à **l'état** sur **Résolu**.
9. Facultatif : Vous pouvez activer le débogage en sélectionnant un niveau, puis exécuter à nouveau le script pour afficher la répartition pour chaque condition évaluée.
   Utilisez ces paramètres pour sélectionner un niveau de débogage :
   - Pour une vue récapitulative, entrez **MIDUserConnectivity(1).**
   - Pour une vue détaillée, entrez **MIDUserConnectivity(2).**

   Pour en savoir plus sur le type d'informations de débogage fournies, reportez-vous à la section Interprétation de la sortie de débogage de l'utilisateur du Serveur MID.

Interprétation de la sortie de débogage de l'utilisateur du Serveur MID

Le débogage de sortie du journal système est disponible sous forme de vue récapitulative ou détaillée pour les problèmes des utilisateurs de Serveur MID, mais doit être activé manuellement.

Pour activer le débogage et afficher tous les problèmes de connectivité dans l'un des formats disponibles, vous devez exécuter une méthode manuellement sur votre instance. Pour obtenir des instructions sur l'activation du débogage, reportez-vous à la section Tester les efforts de rattrapage pour les problèmes de connectivité de l'utilisateur du Serveur MID. Pour plus d'informations sur chaque condition d'erreur et sur la façon dont

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

les enregistrements sont créés dans la table Problème de Serveur MID [ecc_agent_issue], reportez-vous à la section Problèmes de connectivité de l'utilisateur du Serveur MID.

Formats disponibles

Vous pouvez configurer l'instance pour générer un résumé simple du problème ou une sortie détaillée qui identifie les utilisateurs et les MID Server. Les résumés fournissent un aperçu rapide des conditions de problème, par nombre, tandis que la vue détaillée vous permet d'examiner les rôles, les associations de Serveur MID et l'activité de connexion par utilisateurs nommés.

Dans cet exemple récapitulatif de problème d'autorisation, l'instance évalue chaque condition et indique combien d'utilisateurs l'ont remplie. Vous pouvez voir qu'un serveur MID est en panne et que l'autorisation de l'un des deux utilisateurs configurés pour un serveur MID a échoué. Étant donné qu'il s'agit d'un résumé, ni le serveur MID ni les utilisateurs ne sont nommés.

Exemple de sortie de débogage de résumé

```
[0:00:00.014] Script completed in scope global: script

*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: jobSchedulerDateTime
  Java Object: com.glide.glideobject.GlideDateTime = 2017-02-21 17:35:08
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: jobSchedulerDateTime (current users display format and timezone)
  Java Object: java.lang.String = 2017-02-21 09:35:08
*** Script: MIDUserConnectivity: found (1) user(s) with the mid_server role defined
*** Script: MIDUserConnectivity: found (1) down MID Servers with a configured 'mid.instance.username' parameter
*** Script: MIDUserConnectivity: found (2) configured MID Server UserIds
*** Script: MIDUserConnectivity: found (0) user(s) with the MID Server role NOT also associated with a configured MID Server user
*** Script: MIDUserConnectivity: found (0) user(s) whose most recent login attempt during the reporting period failed
*** Script: MIDUserConnectivity: found (1) user(s) whose most recent login attempt during the reporting period failed due to user authorization
*** Script: MIDUserConnectivity: found (0) user(s) whose most recent login attempt during the reporting period succeeded
*** Script: MIDUserConnectivity: found (0) configured MID Server users where connectivity to the MID by the instance can not be detected
*** Script: MIDUserConnectivity: found (1) new message(s) skipped by the auto-resolver
*** Script: MIDUserConnectivity: processing completed
```

Échec de l'authentification

Lorsqu'un utilisateur de Serveur MID ne peut pas s'authentifier sur l'instance, le système affiche les messages d'erreur suivants dans la sortie détaillée :

- **Échec de l'authentification de connexion pour l'utilisateur <**nom d'utilisateur**> associé à 1 MID Server en aval. Vérifiez le mot de passe sur le serveur MID.**
- **Échec de l'authentification de connexion pour l'utilisateur <**nom d'utilisateur**> associé à <**n**> MID Server en panne. Vérifiez le mot de passe sur les MID Servers.**
- **Échec de l'authentification de connexion pour l'utilisateur <**nom d'utilisateur**> dont mid_server rôle n'est pas associé à un Serveur MID.**

Dans cet exemple, trois utilisateurs disposant du rôle mid_server, **midserver2**, **local-midserver** et **ardis.maison, n'ont** pas réussi à s'authentifier. Deux de ces utilisateurs étaient configurés pour les serveurs MID en **panne** et l'autre utilisateur n'était configuré pour aucun serveur MID. Chacun de ces utilisateurs présente un échec d'authentification et est nommé dans le message d'erreur approprié.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Journal de débogage détaillé pour l'échec de l'authentification

```
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: activeUserIDsWithMIDServerRole
  Array of 3 elements
    [0]: string = ardis.maison
    [1]: string = midserver2
    [2]: string = local-midserver
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: downMIDServerConfiguredUserIDs
  Array of 2 elements
    [0]: string = midserver2
    [1]: string = local-midserver
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDMIDServerMap
  Object
    ardis.maison: Object
      sys_domain: string = global
      mid_server: Array of 0 elements
    midserver2: Object
      sys_domain: string = global
      mid_server: Array of 1 elements
        [0]: string = 7faf7154fb023200fb70cd3b217069e9
    local-midserver: Object
      sys_domain: string = global
      mid_server: Array of 2 elements
        [0]: string = f0a86914fb423200fb70cd3b21706998
        [1]: string = laa2cf83c7213200fb709c569b976390
    laa2cf83c7213200fb709c569b976390: string = snc_rba_mid
    7faf7154fb023200fb70cd3b217069e9: string = MIDServerWinVM-10.11.145.205-2-Local
    f0a86914fb423200fb70cd3b21706998: string = xsnc_rba_mid
*** Script: Log Object: configuredMIDServerUserIDs
  Array of 2 elements
    [0]: string = midserver2
    [1]: string = local-midserver
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: activeUserIDsWithMIDServerRoleNotAssociatedWithConfiguredMIDServer
  Array of 1 elements
    [0]: string = ardis.maison
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDsWithIssues
  Array of 3 elements
    [0]: string = midserver2
    [1]: string = local-midserver
    [2]: string = ardis.maison
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDsMostRecentLoginAttemptFailed
  Array of 3 elements
    [0]: string = midserver2
    [1]: string = local-midserver
    [2]: string = ardis.maison
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDsMostRecentLoginAttemptAuthorizationFailed
  Array of 0 elements
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDsMostRecentLoginAttemptSuccessful
  Array of 0 elements
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDsWhereConnectivityToMidCanNotBeDetectedByInstance
  Array of 0 elements
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: doNotAutoResolveMessages
  Array of 3 elements
    [0]: string = Login authentication failure for User midserver2 associated with 1 down MID Server.  Check password on MID server.
    [1]: string = Login authentication failure for User local-midserver associated with 2 down MID Servers.  Check password on MID servers.
    [2]: string = Login authentication failure for User ardis.maison with mid_server role not associated with a MID Server.
*** Script: MIDUserConnectivity: processing completed
```

Users with mid_server role

Users configured for Down MID Servers

User accounts with mid_server role, including accounts associated with Down MID Servers

Users configured for MID Servers

User not associated with MID Server

Users assumed to have issues

Users with failed logins

Authentication issues involving these users

Carte d'ID de Serveur MID

La sortie de débogage répertorie tous les serveurs MID marqués comme **indisponibles** et les mappe à leurs comptes d'utilisateur par **l'sys_id** du serveur MID. Cette carte inclut tous les comptes utilisateurs qui ont le rôle mid_server, qu'ils soient associés ou non à un serveur MID. S'il n'y a pas de MID Server **en panne** , la carte n'est pas affichée dans la sortie de débogage.

La carte est présentée en trois sections :

- Comptes d'utilisateurs non associés à des MID Server.
- Comptes d'utilisateur associés à des MID Server **en panne** , identifiés par leur **sys_id**.
- Le **sys_id** de chaque MID Server **en panne** , identifié par son nom.

Carte d'ID de Serveur MID

```
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDMIDServerMap
  Object
    ardis.maison: Object
      sys_domain: string = global
      mid_server: Array of 0 elements
    midserver2: Object
      sys_domain: string = global
      mid_server: Array of 1 elements
        [0]: string = 7faf7154fb023200fb70cd3b217069e9
    local-midserver: Object
      sys_domain: string = global
      mid_server: Array of 2 elements
        [0]: string = f0a86914fb423200fb70cd3b21706998
        [1]: string = laa2cf83c7213200fb709c569b976390
    laa2cf83c7213200fb709c569b976390: string = snc_rba_mid
    7faf7154fb023200fb70cd3b217069e9: string = MIDServerWinVM-10.11.145.205-2-Local
    f0a86914fb423200fb70cd3b21706998: string = xsnc_rba_mid
```

User with mid_server role not associated with MID Server

User accounts with Down MID Servers, by sys_id

Down MID Servers identified by name

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Échec de l'autorisation

Si un utilisateur n'a pas l'un des rôles requis, l'instance génère les messages d'échec d'autorisation suivants :

- **Échec de l'autorisation de connexion pour l'utilisateur <**nom d'utilisateur**> associé à 1 vers le bas du Serveur MID. Réaffectez mid_server rôle pour accorder tous les rôles requis.**
- **Échec de l'autorisation de connexion pour l'utilisateur <**nom d'utilisateur**> associé à <**n**> MID Server. Réaffectez mid_server rôle pour accorder tous les rôles requis.**
- **Échec de l'autorisation de connexion pour l'utilisateur <**nom d'utilisateur**> dont mid_server rôle n'est pas associé à un Serveur MID.**

Dans cet exemple, l'autorisation de trois utilisateurs disposant du rôle mid_server, **midserver2**, **local-midserver** et **ardis.maison** a échoué. Un utilisateur n'est associé à aucun serveur MID, mais les deux autres utilisateurs le sont. Le système a enregistré un échec d'autorisation, ce qui indique qu'il manque au moins un rôle critique à l'utilisateur. Pour savoir quels rôles sont manquants, consultez la liste séparée par des virgules dans le champ **Parm2** de l'enregistrement **d'événement login.authorization.failed** . Cet enregistrement est la tentative de connexion la plus récente dans la table Événement [sysevent] pour le compte d'utilisateur au cours de la période de génération de rapports.

Journal de débogage détaillé pour l'échec de l'autorisation

```
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: activeUserIDsWithMIDServerRole
  Array of 3 elements
    [0]: string = ardis.maison
    [1]: string = midserver2                          <- Users with mid_server role
    [2]: string = local-midserver
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: downMIDServerConfiguredUserIDs
  Array of 2 elements
    [0]: string = midserver2                          <- Users associated with Down MID Servers
    [1]: string = local-midserver
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDMIDServerMap
  Object
    ardis.maison: Object
      sys_domain: string = global
      mid_server: Array of 0 elements
    midserver2: Object
      sys_domain: string = global
      mid_server: Array of 1 elements
        [0]: string = 7faf7154fb023200fb70cd3b217069e9
    local-midserver: Object
      sys_domain: string = global
      mid_server: Array of 2 elements
        [0]: string = f0a86914fb423200fb70cd3b21706998
        [1]: string = 1aa2cf83c7213200fb709c569b976390
    1aa2cf83c7213200fb709c569b976390: string = snc_rba_mid
    7faf7154fb023200fb70cd3b217069e9: string = MIDServerWinVM-10.11.145.205-2-Local
    f0a86914fb423200fb70cd3b21706998: string = xsnc_rba_mid
*** Script: Log Object: configuredMIDServerUserIDs
  Array of 2 elements
    [0]: string = midserver2                          <- Users configured for MID Servers
    [1]: string = local-midserver
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: activeUserIDsWithMIDServerRoleNotAssociatedWithConfiguredMIDServer
  Array of 1 elements
    [0]: string = ardis.maison                        <- User not associated with MID Server
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDsWithIssues
  Array of 3 elements
    [0]: string = midserver2
    [1]: string = local-midserver                     <- Users with issues
    [2]: string = ardis.maison
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDsMostRecentLoginAttemptFailed
  Array of 0 elements
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDsMostRecentLoginAttemptAuthorizationFailed
  Array of 3 elements
    [0]: string = midserver2
    [1]: string = local-midserver                     <- Users with failed authorization
    [2]: string = ardis.maison
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDsMostRecentLoginAttemptSuccessful
  Array of 0 elements
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDsWhereConnectivityToMidCanNotBeDetectedByInstance
  Array of 0 elements
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: doNotAutoResolveMessages
  Array of 3 elements
    [0]: string = Login authorization failure for User midserver2 associated with 1 down MID Server.  Re-assign mid_server role to grant all required roles.
    [1]: string = Login authorization failure for User local-midserver associated with 2 down MID Servers.  Re-assign mid_server role to grant all required roles.
    [2]: string = Login authorization failure for User ardis.maison with mid_server role not associated with a MID Server.
*** Script: MIDUserConnectivity: processing completed
```

Authorization issues involving these users

Problèmes réseau

Des problèmes de réseau peuvent exister pour les utilisateurs associés à des MID Server, mais qui n'ont pas essayé de se connecter au cours de la période de référence :

- **L'utilisateur <**nom d'utilisateur**> est associé à un serveur MID vers le bas. Aucune tentative de connexion au cours de la période de référence.**
- **Utilisateur <**nom d'utilisateur**> est associé à <**n**> MID Server en panne. Aucune tentative de connexion au cours de la période de référence.**

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Des problèmes de réseau peuvent également exister pour les utilisateurs qui ne sont PAS associés à des MID Server et qui n'ont pas tenté de se connecter au cours de la période de référence : **Utilisateur <**nom d'utilisateur**> avec mid_server rôle n'est pas associé à un MID Server. Aucune tentative de connexion au cours de la période de référence.**

Dans cet exemple, aucune tentative de connexion n'a été détectée pour **midserver2**, **local-midserver** et **ardis.maison**, qui ont tous le rôle mid_server. Deux de ces utilisateurs sont associés à des MID Servers **marqués comme étant définis**. L'autre utilisateur n'est associé à aucun Serveur MID. Aucun de ces utilisateurs n'a tenté de se connecter au système dans l'intervalle de génération de rapports configuré. Le système suppose que ces utilisateurs tenteraient de se connecter à moins que des problèmes de réseau ne les en empêchent.

Remarque : Par défaut, la période de prélèvement est de 4 heures. Toutefois, pendant le débogage ou le rattrapage, la période d'échantillonnage peut être réinitialisée à une valeur qui correspond à l'intervalle de pulsation du serveur MID de 5 minutes ou plus.

Journal de débogage détaillé pour les problèmes de connexion réseau

```
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: activeUserIDsWithMIDServerRole
  Array of 3 elements
    [0]: string = ardis.maison
    [1]: string = midserver2
    [2]: string = local-midserver
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: downMIDServerConfiguredUserIDs
  Array of 2 elements
    [0]: string = midserver2
    [1]: string = local-midserver
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDMIDServerMap
  Object
    ardis.maison: Object
      sys_domain: string = global
      mid_server: Array of 0 elements
    midserver2: Object
      sys_domain: string = global
      mid_server: Array of 1 elements
        [0]: string = 7faf7154fb023200fb70cd3b217069e9
    local-midserver: Object
      sys_domain: string = global
      mid_server: Array of 2 elements
        [0]: string = f0a86914fb423200fb70cd3b21706998
        [1]: string = 1aa2cf83c7213200fb709c569b976390
    1aa2cf83c7213200fb709c569b976390: string = snc_rba_mid
    7faf7154fb023200fb70cd3b217069e9: string = MIDServerWinVM-10.11.145.205-2-Local
    f0a86914fb423200fb70cd3b21706998: string = xsnc_rba_mid
*** Script: Log Object: configuredMIDServerUserIDs
  Array of 2 elements
    [0]: string = midserver2
    [1]: string = local-midserver
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: activeUserIDsWithMIDServerRoleNotAssociatedWithConfiguredMIDServer
  Array of 1 elements
    [0]: string = ardis.maison
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDsWithIssues
  Array of 3 elements
    [0]: string = midserver2
    [1]: string = local-midserver
    [2]: string = ardis.maison
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDsMostRecentLoginAttemptFailed
  Array of 0 elements
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDsMostRecentLoginAttemptAuthorizationFailed
  Array of 0 elements
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDsMostRecentLoginAttemptSuccessful
  Array of 0 elements
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDsWhereConnectivityToMidCanNotBeDetectedByInstance
  Array of 3 elements
    [0]: string = midserver2
    [1]: string = local-midserver
    [2]: string = ardis.maison
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: doNotAutoResolveMessages
  Array of 3 elements
    [0]: string = User midserver2 associated with 1 down MID Server.  No login attempts within reporting period.
    [1]: string = User local-midserver associated with 2 down MID Servers.  No login attempts within reporting period.
    [2]: string = User ardis.maison with mid_server role not associated with a MID Server.  No login attempts within reporting period.
*** Script: MIDUserConnectivity: processing completed
```


Problèmes de configuration

N'importe lequel des messages suivants peut indiquer un problème de configuration utilisateur :

- **Échec de l'authentification de connexion pour l'utilisateur <**nom d'utilisateur**> dont mid_server rôle n'est pas associé à un Serveur MID.**
- **Échec de l'autorisation de connexion pour l'utilisateur <**nom d'utilisateur**> dont mid_server rôle n'est pas associé à un Serveur MID.**

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Utilisateur <**nom d'utilisateur**> avec mid_server rôle connecté avec succès, mais non associé à un Serveur MID. Le rôle MID Server doit être réservé à l'utilisation de MID Server uniquement.**
- **Utilisateur <**nom d'utilisateur**> avec mid_server rôle n'est pas associé à un Serveur MID. Aucune tentative de connexion au cours de la période de référence.**

Dans cet exemple, un utilisateur ayant le rôle mid_server s'est connecté avec succès dans l'intervalle d'échantillonnage configuré. Toutefois, cet utilisateur n'est pas configuré pour un serveur MID et peut avoir le rôle par erreur.

Journal de débogage détaillé pour la connexion au compte d'utilisateur du Serveur MID

Historique de mise à niveau du Serveur MID

Utilisez ce module pour résoudre les erreurs qui se produisent pendant le processus de mise à niveau de Serveur MID. La table Historiques de mise à niveau du serveur MID contient un enregistrement de chaque mise à niveau d'instance. Le tableau Étapes de mise à niveau de Serveur MID affiche l'état de chaque Serveur MID et sa progression de mise à niveau, y compris les erreurs rencontrées.

Historiques des mises à niveau du Serveur MID

Les utilisateurs disposant du rôle d'administrateur ou d'agent-administrateur peuvent trouver des informations détaillées sur toute mise à niveau de Serveur MID dans le module Historique des mises à niveau de Serveur MID. Chaque fois qu'une instance est mise à niveau, tous les MID Servers à l'état Actif sont automatiquement mis à niveau. Le module Historique des mises à niveau utilise la table Historiques des mises à niveau du Serveur MID [ecc_agent_upgrade_history]. Ce tableau contient les informations suivantes :

- L'ancienne version d'instance.
- La nouvelle version.
- Nombre de MID Server mis à niveau avec succès.
- Nombre de MID Server avec mises à niveau en attente. Les MID Servers ont des mises à niveau en attente si la mise à niveau a échoué ou est en cours.

Étapes d'historiques des mises à niveau Serveur MID

Sélectionnez un enregistrement d'instance pour afficher plus de détails sur les MID Servers mis à niveau avec cette instance. Les listes connexes Mises à niveau en attente et Détails de mise à niveau complets utilisent la table Étapes de mise à niveau du Serveur MID [ecc_agent_upgrade_history_stage]. Les MID Servers épinglés à une version spécifique génèrent une entrée avec un historique de mise à niveau MID vide dans la table Étapes de mise à niveau du MID Server [ecc_agent_upgrade_history_stage].

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Historique des mises à niveau MID	Se réfère à un enregistrement correspondant dans la table [ecc_agent_upgrade_history].
Étape	Affiche la progression du Serveur MID à chaque étape du processus de mise à niveau.
État	Affiche l'état de chaque étape.
Message	Affiche des messages générés dynamiquement sur les étapes de mise à niveau, tels que le chemin d'accès au fichier pour télécharger des répertoires ou extraire des dossiers. Il affiche également des informations sur les erreurs rencontrées, même si ces erreurs ne bloquent pas la mise à niveau.

File d'attente ECC de Serveur MID

La file d'attente ECC (canal de communication externe) est un point de connexion entre une instance et le serveur MID. Les tâches que le MID Server doit exécuter sont enregistrées dans cette file d'attente jusqu'à ce que le MID Server soit prêt à les gérer.

1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Bus de message asynchrone

Le serveur MID s'abonne aux messages publiés par l'AMB (Asynchronous Message Bus), qui informe le serveur MID qu'il a des enregistrements de tâches en attente dans la file d'attente ECC. Si une tâche existe dans la file d'attente ECC pour ce serveur MID, le serveur MID définit l'état sur « En cours de traitement ». Lorsqu'il a terminé de travailler sur une tâche demandée, le MID Server envoie un rapport à la file d'attente ECC avec les résultats.

Le serveur MID ouvre une connexion permanente à l'instance via le client AMB et écoute sur le canal `AMB /mid/server/<mid_sys_id>` . Lorsqu'un enregistrement de sortie est inséré dans la table File d'attente [ecc_queue], un message AMB est envoyé au canal du serveur MID. Le serveur MID reçoit ce message et interroge immédiatement la table ecc_queue pour

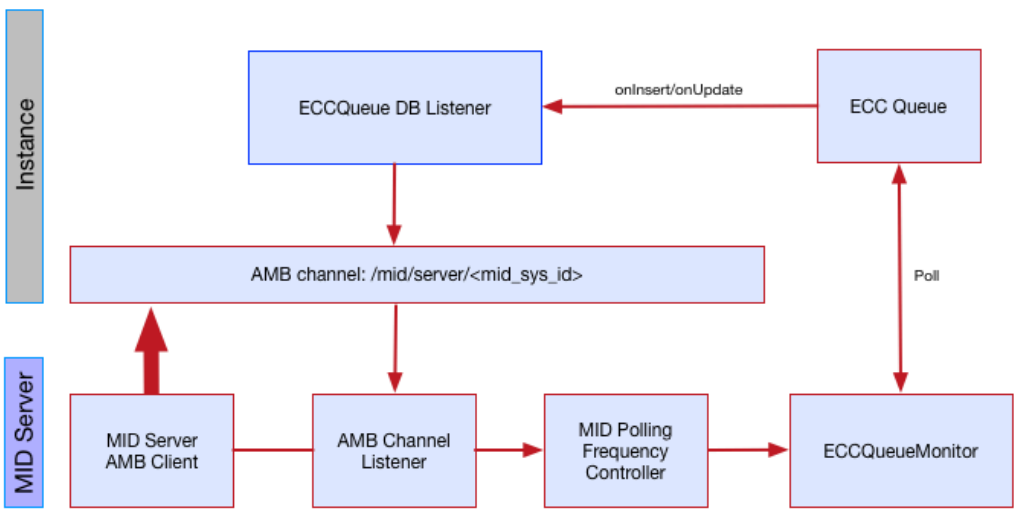
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

le travail, sauf si le serveur MID est occupé et que le niveau de priorité du message n'est pas interactif.

Le MID Server interroge la file d'attente ECC à l'intervalle régulier maximal défini dans le paramètre **de configuration mid.poll.time** (40 secondes par défaut), quelle que soit l'activité du message AMB. Si le MID est occupé et reçoit un message AMB avec un niveau de priorité autre qu'interactif, le temps d'interrogation de la file d'attente passe à **mid.poll.time.standard** (5 secondes par défaut). Cette interrogation de la file d'attente ECC à intervalles réguliers est effectuée en cas d'interruption de la connexion AMB.

Processus d'interrogation de file d'attente ECC pour Serveur MID



Traduction automatique

Remarque : Le client AMB sur le serveur MID ne fonctionne pas dans tous les environnements et peut devoir être désactivé pour éviter les problèmes de performances. Pour désactiver AMB dans votre environnement, définissez le paramètre **mid.disable_amb** sur **true**. Lorsque vous désactivez AMB, le serveur MID ne reçoit plus de notifications pour chaque nouvel enregistrement de sortie de file d'attente ECC. Pour plus d'informations, consultez **mid.poll.time** in Paramètres de Serveur MID .

Informations sur la file d'attente ECC

Vous pouvez accéder à la file d'attente ECC en empruntant l'un des chemins d'accès suivants :

- **Découverte** > **Résultats et artefacts** > **File d'attente ECC**
- **Découverte** > **Calendriers de découverte** > **{nom du calendrier}** > **{Enregistrement de l'état de découverte}**
- **ECC** > **File d'attente**
- **{Enregistrement du statut de découverte}** > **File d'attente ECC**

Une file d'attente ECC fournit les informations suivantes :

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur d'entrée
Agent	Nom du système externe d'où proviennent ou de destination les messages. Si le message provient ou est destiné à un MID Server, le nom de l'agent est sous la forme `mid.server.xxx`, où xxx est le nom d'un MID Server particulier.
Rubrique	Nom de la sonde exécutée par le MID Server. Si vous utilisez un modèle pour la détection, la sonde de modèle horizontal La sonde de modèle horizontal s'affiche.
Nom	Commande réelle exécutée par la sonde. Par exemple, si **la rubrique** est SSHCommand, le champ **Nom** contient la commande shell réelle à exécuter. Si vous utilisez un modèle pour la détection, le message suivant apparaît : **Pattern Launcher :** suivi du nom du pattern et du numéro multipage.
Source	Adresse IP par rapport à laquelle la détection doit être exécutée. Quelques sondes s'exécutent sur plusieurs adresses IP ; Dans ce cas, ce champ contient une description explicite.
Réponse à	Ce champ facultatif contient une référence (sys_id) au message de file d'attente ECC auquel ce message répond. La découverte fait un usage intensif de ce champ pour suivre la hiérarchie des messages qui résultent d'une découverte planifiée donnée. Cliquez sur l'icône d'enregistrement de la valeur dans ce champ pour ouvrir l'enregistrement de file d'attente ECC pour l'activité qui a engendré l'enregistrement de sonde ou de capteur actuel.
File d'attente	Un indicateur indiquant si ce message était est un message d'entrée ou un message de sortie.
État	État de l'enregistrement de file d'attente ECC actuel. Les états se mettent à jour automatiquement.
Traité	Heure à laquelle ce message a été traité.
Créé	Heure à laquelle ce message a été créé.
Séquence	Numéro de séquence unique de ce message. Cette valeur est automatiquement générée lorsqu'un enregistrement de file d'attente ECC est inséré. Son utilisation est déconseillée.
Message d'erreur	Un message d'erreur, si une erreur s'est produite pendant le traitement. Ce champ est masqué dans le formulaire standard, sauf en cas d'erreur.
Charge utile	Corps du message au format XML. Le XML retourné a une balise racine `de < résultats >` contenant une ou plusieurs balises `<résultat>` et une seule balise `<paramètres>` . Les paramètres ne sont qu'un écho de ceux envoyés au MID Server dans la sonde ; Ils varient d'une sonde à l'autre, mais en général, ils indiquent à la sonde les détails de ce qu'elle doit faire et comment elle doit se comporter. Les balises de résultats sont les plus intéressantes : elles contiennent les données réelles générées par la sonde.

Contrôles de file d'attente ECC

Le formulaire File d'attente ECC contient les liens connexes suivants :

Lien connexe	Description
Exécuter à nouveau	Exécute à nouveau la sonde. Vous pouvez réexécuter des sondes en cas d'échec de découverte ou d'autres résultats inattendus.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lien connexe	Description
Accéder à l'élément CMDB	Ouvrez l'enregistrement de CI du CI qui a été mis à jour lors de la détection.
Accéder au capteur	Ouvrez l'enregistrement du capteur associé.

Politique des nouveaux essais de file d'attente ECC

Le module d'extension suivant doit être activé pour pouvoir afficher les modules ECC Politique de nouvelle tentative en file d'attente et Activité de nouvelle tentative en file d'attente :

- Nom du module d'extension : ECC Queue Retry Policy
- Identifiant : com.glideapp.ecc_retry_policy

Gérer le contenu de file d'attente ECC pour un MID Server

La File d'attente ECC vous permet de créer des messages de file d'attente ECC, d'accéder aux entrées de journal du Serveur MID et de récupérer des statistiques à partir d'un enregistrement individuel du Serveur MID.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, mid_server

Procédure

1. Envoyez des commandes à distance via un MID Server à un périphérique d'hébergement directement à partir de la file d'attente ECC sans exécuter .Découverte

   a. Accédez à la file d'attente ECC et cliquez sur **Nouveau**.

   b. Créez un message avec les paramètres suivants :

   - **Agent** : nom du MID Server qui exécute la commande.
   - **Rubrique** : Commande
   - **Nom** : commande réelle que vous souhaitez traiter. Pour Windows, cela est exprimé dans une structure de ligne de commande DOS. Pour Linux, la structure peut être une entrée de ligne de commande bash.
   - **File d'attente** : sortie
   - **Charge utile** : avec les balises XML appropriées, vous pouvez spécifier la commande ici plutôt que dans le champ **Nom** . L'avantage est que la commande n'est pas limitée par la longueur du champ **Nom** de 120 caractères. Utilisez le format XML suivant pour la commande :

```
<parameters>
   <parameter name="name" value="ACTUAL_COMMAND_LINE"/>
</parameters>
```

2. Accédez aux entrées dans la file d'attente ECC qui affichent les journaux **agent0.log.0** et les journaux **wrapper.log** pour un serveur MID individuel.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Ouvrez un enregistrement de Serveur MID.

b. Sous **Liens connexes**, cliquez sur **Récupérer les journaux MID, les fichiers et le vidage de thread**.
Les enregistrements de file d'attente ECC apparaissent dans la liste à l'aide du filtre suivant :

- [Sujet] [est] [Commande système]
- [La source] [est] [grabLog]
- [Agent] [est] [votre MID Server]

Seules **les entrées agent0.log.0** et **wrapper.log** s'affichent. Ces logs sont également accessibles dans le chemin d'accès du fichier `~\agent\logs\` .

c. Pour ouvrir une entrée de journal, cliquez sur le lien sous la colonne **Créé** .

3. Accédez à la rubrique **queue.stats** pour obtenir des informations utiles sur chaque MID Server, telles que les données d'utilisation de la mémoire et du processeur.

a. Ouvrez un enregistrement de Serveur MID.

b. Sous **Liens connexes**, cliquez sur **MID Statistics**.
Les enregistrements de file d'attente ECC apparaissent dans la liste à l'aide du filtre suivant :

- [Sujet] [est] [queue.stats]
- [Agent] [est] [votre MID Server]

Tableau de bord du Serveur MID

Le tableau de bord du serveur MID est un emplacement central pour les utilisateurs du serveur MID pour surveiller les opérations en cours. Le tableau de bord se compose de rapports et de jauges qui affichent les informations de la table État du serveur MID.

1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Traduction automatique

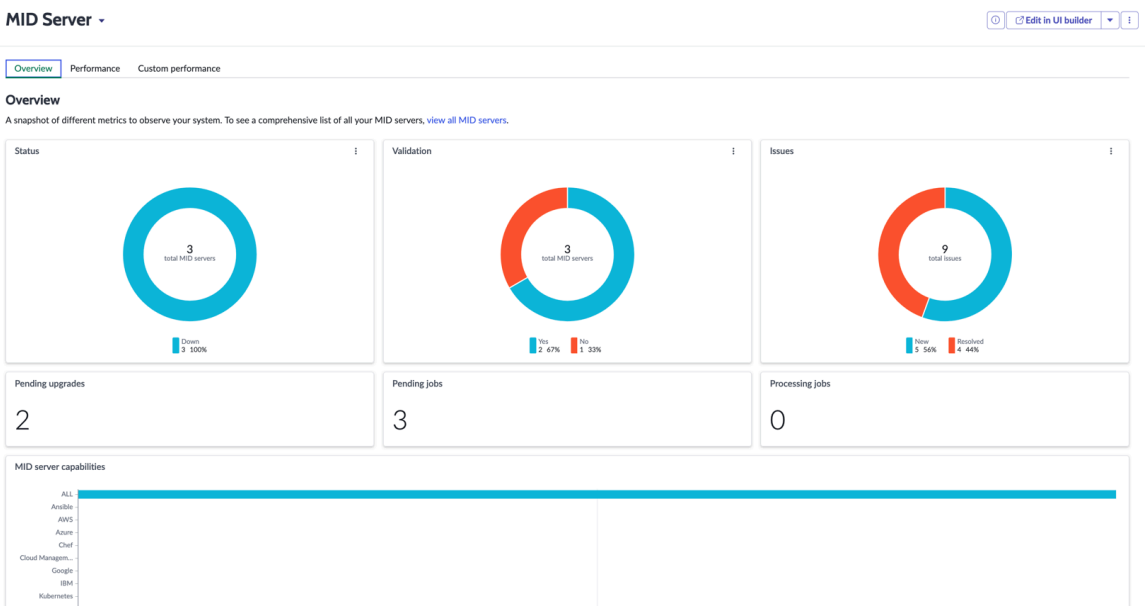
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le tableau de bord de Serveur MID est disponible à partir du **Serveur MID** > **Tableau de bord** module.

Après la mise à niveau vers l'espace de travail de l'administrateur de Discovery version 1.3.1 (Store d'août 2024), vous pouvez accéder à **Espaces de travail** > **Espace de travail de l'administrateur de Découverte** > **Aperçus** et utilisez le tableau de bord amélioré.

Serveur MID Onglet Vue d'ensemble

L'onglet Vue d'ensemble fournit des graphiques montrant l'état des MID Servers, y compris les problèmes de validation ou les mises à niveau et tâches en attente. L'onglet affiche également les MID Servers par option.



Onglet Performances du serveur MID

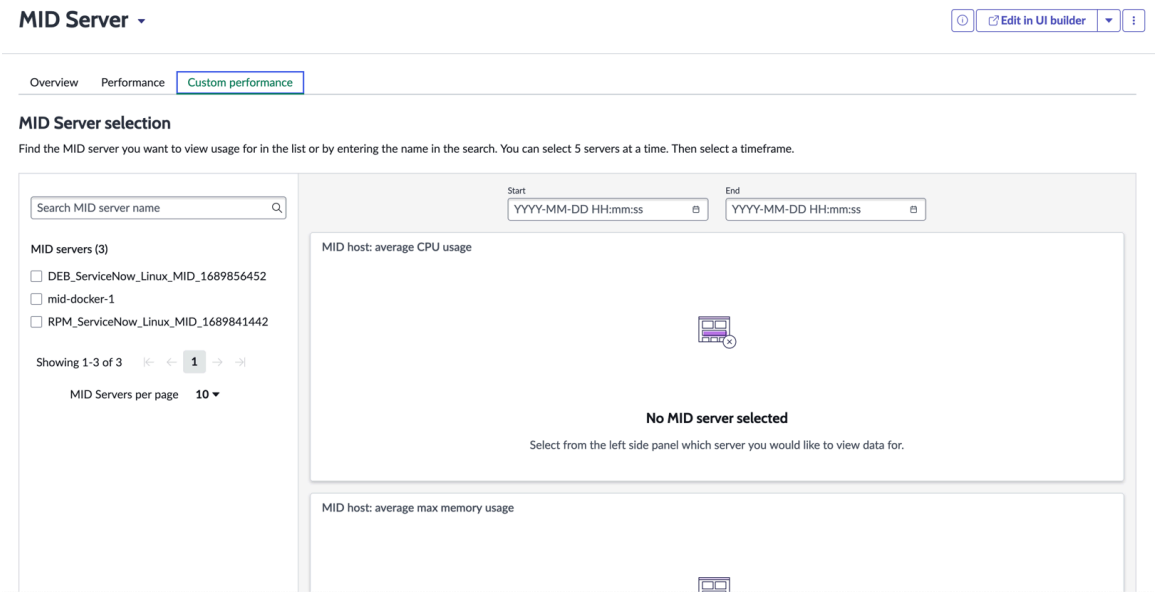
L'onglet Performance affiche des informations relatives à l'utilisation du processeur et de la mémoire du Serveur MID, y compris l'historique des événements de cycle de vie.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Performances personnalisées de Serveur MID

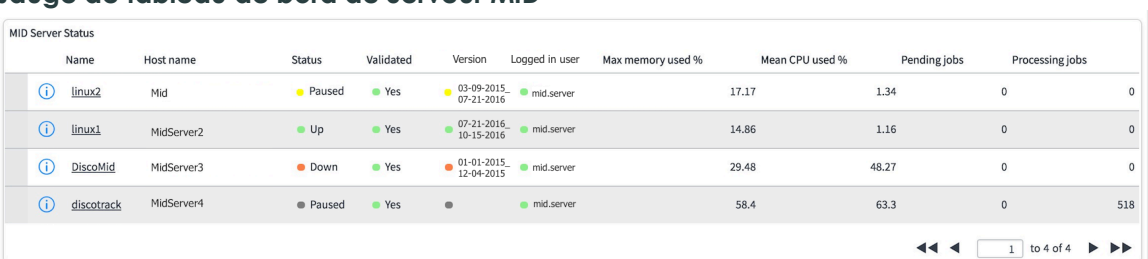
L'onglet Performance personnalisée permet aux utilisateurs de définir des critères de sélection de Serveur MID personnalisés pour afficher des Serveurs MID particuliers dans un délai donné.



Jauge d'état de Serveur MID

La jauge d'état du serveur MID sur le tableau de bord affiche des informations de base sur chaque serveur MID. Ces informations proviennent de la table État du serveur MID [ecc_agent_status].

Jauge de tableau de bord de Serveur MID



Si la version n'est pas compatible, l'état du serveur MID n'est pas **basculé** dans le tableau de bord du serveur MID. Ainsi, il peut toujours sembler traiter des commandes alors qu'il ne le fait pas en réalité. Vous devez vérifier la **version** du serveur MID sur le tableau de bord.

Consultez KB0535181 pour plus d'informations sur le dépannage de Serveur MID.

Les icônes de la colonne **Version** indiquent ce qui suit :

- **Rouge** : Incompatible. Le serveur MID et l'instance n'appartiennent pas à la même version. Vous devez mettre à niveau le serveur MID et vérifier qu'il n'est pas épinglé à une version antérieure à l'aide de la propriété mid.version.override . Le MID Server ne sera pas mis à niveau tant que le paramètre n'aura pas été effacé.
- **Jaune** : compatible, mais une mise à niveau est recommandée. Cela indique que la version du Serveur MID appartient à la même famille que l'instance, mais pas à la même version.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Vert** : Compatible. Aucune mise à niveau n'est nécessaire.
- **Gris** : Incompatible. L'instance ne peut pas détecter la version.

Colonne	Description
Nom	Le nom du MID Server.
Nom d'hôte	Nom du système qui héberge le Serveur MID.
Statut	L'état du MID Server.
Validés	Indique si le Serveur MID a été validé ou pas.
% max. mémoire utilisée	Le pourcentage le plus élevé d'utilisation de la mémoire sur le système qui héberge le MID Server, dans l'intervalle d'échantillonnage configuré. L'intervalle par défaut est de 30 minutes, mais cette valeur est configurable par l'utilisateur. Consultez Alertes de seuil de ressource de Serveur MID pour en savoir plus.
% moyen utilisation du processeur	Le pourcentage moyen d'utilisation du processeur sur le système qui héberge le MID Server, dans l'intervalle d'échantillonnage configuré. L'intervalle par défaut est de 30 minutes, mais cette valeur est configurable par l'utilisateur. Consultez Alertes de seuil de ressource de Serveur MID pour en savoir plus.
Tâches en attente	Nombre de tâches de file d'attente ECC en attente pour ce serveur MID.
Traitement des tâches	Nombre de tâches de file d'attente ECC en cours de traitement pour ce serveur MID.
Version	Version de Serveur MID. Une icône indique la validité du MID Server : • **Rouge** : Incompatible. Le serveur MID et l'instance n'appartiennent pas à la même version. Vous devez mettre à niveau le serveur MID et vérifier qu'il n'est pas épinglé à une version antérieure à l'aide de la propriété mid.version.override . Le MID Server ne sera pas mis à niveau tant que le paramètre n'aura pas été effacé. • **Jaune** : compatible, mais une mise à niveau est recommandée. Cela indique que la version du Serveur MID appartient à la même famille que l'instance, mais pas à la même version. • **Vert** : Compatible. Aucune mise à niveau n'est nécessaire. • **Gris** : Incompatible. L'instance ne peut pas détecter la version.
Utilisateur	Nom de connexion de l'utilisateur. Une icône indique la validité de l'utilisateur : • **Rouge** : Incompatible. L'utilisateur ne possède pas lerôle mid_server ou l'utilisateur ne correspond pas à la valeur du paramètre mid.instance.username (dans le fichier de configuration `config.xml`). Reconfigurez l'utilisateur du Serveur MID et vérifiez qu'il fonctionne. • **Vert** : Compatible. L'utilisateur a le rôle mid_server et correspond à l'utilisateur dans le fichier de configuration. **Remarque :** L'utilisateur peut également avoir n'importe lequel des rôles SOAP dont hérite le rôle mid_server .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du MID Server

Les propriétés contrôlent le comportement de tous les serveurs MID ou d'un serveur MID en particulier.

1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Les propriétés du serveur MID se trouvent dans la table des propriétés du serveur MID [ecc_agent_property] et peuvent être consultées en naviguant vers **Serveur MID** > **Propriétés**. Pour définir ces propriétés, vous devez les ajouter, si elles ne sont pas déjà présentes.

Propriétés du MID Server

alias_filtering_behavior

Définit le comportement des alias de découverte. Les comportements définissent le niveau de rigueur avec lequel le système applique l'utilisation d'alias d'informations d'identification dans les calendriers de détection.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : lâche

Les choix de comportement sont les suivants :

- **strict** : les alias définis pour les informations d'identification doivent correspondre aux alias configurés pour la sonde.
- **lâche** : les informations d'identification de la sonde sont utilisées si elles contiennent tous les alias spécifiés dans le calendrier.

com.glide.closure_max_rows_per_table

Définit le nombre maximal de lignes autorisées dans une table. Cette propriété n'est pas visible par défaut et doit être ajoutée.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 200 000

concurrent.dist.download

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définit le nombre de mises à niveau automatiques simultanées de Serveur MID autorisées par l'instance. La valeur par défaut de cette propriété est 2, ce qui permet au serveur MID d'utiliser 2 des 4 sémaphores disponibles sur l'instance pour la mise à niveau. Si votre instance possède plus de 4 sémaphores INT, vous pouvez augmenter la valeur de cette propriété pour autoriser davantage de mises à niveau simultanées.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 2

glide.stored_proc.data_type.validation

Arrête la validation des types de données dans les paramètres de procédure stockée. Utilisez cette propriété si vous utilisez Orchestration pour exécuter une procédure stockée sur des bases de données MySQL, Oracle DB et MS-SQL et que vous souhaitez éviter d'effectuer la validation du type de données. Redémarrez le service Serveur MID après avoir modifié la valeur de cette propriété.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux

mid.discovery.max_ci_count_per_page

Définit le nombre maximal de CI par page.

- Type : nombre entier (octets)
- Valeur par défaut : 500

Vous pouvez également configurer cela comme paramètre de configuration sur un serveur MID individuel.

mid.discovery.max_relation_count_per_page

Répartit la charge utile en fonction du nombre de relations qu'elle contient.

- Type : nombre entier

mid.discovery.max_total_items_size_per_page

Répartit la charge utile en fonction de la taille des éléments.

- Type : nombre entier

mid.aws.sts.assume_role.disable_credential_caching

Définissez cette propriété sur **vrai** pour empêcher la mise en cache des informations d'identification temporaires pour Détection dans le cloud. Pour plus d'informations, consultez Configuration de l'accès pour les comptes de services AWS Configuration de l'accès pour AWS comptes de services .

- Type : true | false
- Valeur par défaut : false

mid.aws.sts.assume_role.credential_ttl_minutes

Définissez le nombre de minutes pendant lesquelles vous souhaitez mettre en cache les informations d'identification temporaires Détection dans le cloud. Pour plus d'informations, consultez Configuration de l'accès pour les comptes de services AWS Configuration de l'accès pour AWS comptes de services .

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Type : nombre entier
- Par défaut : 60

mid.ca.certificate.api.request.retry.count

Indique combien de fois la requête d'importation de certificat retente après l'exécution de la limite des taux.

- Type : nombre entier
- Par défaut : 3

mid.ca.certificate.api.request.retry.interval

Utilisé pour retarder l'importation du certificat à partir des autorités de certification lorsque la limite de taux s'est produite.

- Type : nombre entier
- Par défaut : 30 000

mid.cloud.discovery.bypass.proxy

Ce paramètre de configuration accepte une liste séparée par des virgules d'adresses DNS/IP des serveurs proxy. Les serveurs proxy répertoriés sont contournés pendant la détection dans le cloud. Pour contourner les proxys sur plusieurs fournisseurs de services cloud (tels qu'AWS ou Azure), un serveur MID distinct doit être configuré pour chaque fournisseur. Sinon, la configuration du proxy du serveur MID est suivie normalement.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : aucune

mid.discovery.file_transfer_protocol

Utilisé pour déterminer la méthode de transfert de fichier utilisée pour les sondes ou les modèles.

- Type : Choix (SCP ou SFTP)
- Par défaut : SCP

mid.discovery.max_pattern_payload_size

Définit la taille maximale de la charge utile globale pour la charge utile des résultats provenant de modèles.

- Type : nombre entier (octets)
- Valeur par défaut : 50000000

Vous pouvez également configurer cela comme paramètre de configuration sur un serveur MID individuel.

mid.discovery.max_payload_size

Spécifie la longueur maximale de chaîne des Découverte résultats que le Serveur MID envoie à l'instance. Si les résultats de sonde dépassent la Découverte limite, le MID Server les rejette et renvoie un message d'avertissement.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour les sondes, cela s'applique uniquement aux sondes pour lesquelles le champ *Utilisé par la découverte* est *vrai*. Pour les modèles, cela s'applique à la sonde de modèle horizontal .

Définissez la valeur sur n'importe quel nombre négatif pour désactiver la limite de charge utile et autoriser l'envoi de charges utiles de toute taille à l'instance. Par exemple, -1.

- Type : nombre entier (octets)
- Valeur par défaut : 5000000

Vous pouvez également configurer cela comme paramètre de configuration sur un serveur MID individuel.

mid.discovery.multiprobe.skip_others_on_error

Empêche les sondes d'une multisonde d'itérer via les informations d'identification disponibles lorsqu'une autre sonde membre a déjà échoué ou a expiré. Si cette propriété est définie sur **faux**, chaque sonde de la multisonde tente de se connecter à la cible avec les mêmes informations d'identification non valides. Cette condition entraîne des temps d'exécution de sonde plus longs sur le MID Server.

Cette propriété n'est pas visible par défaut et doit être ajoutée à la table de sys_properties pour modifier la valeur.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

mid.eccq.max_payload_size

Spécifie la longueur maximale de chaîne d'une charge utile que le Serveur MID envoie à l'instance. Le MID Server vérifie la taille de la charge utile avant de l'envoyer à l'instance. Si la taille de la charge utile dépasse la limite, le MID Server l'ignore et renvoie un message d'erreur dans la charge utile.

- Type : nombre entier (octets)
- Valeur par défaut : 20000000

Vous pouvez également configurer cela comme paramètre de configuration sur un serveur MID individuel.

mid.install_server.base_uri

La modification de cette propriété système nécessite des privilèges de maintenance. Le serveur MID utilise la valeur fournie comme URL de base lorsqu'il effectue des demandes de fichiers de mise à jour.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : https://install.service-now.com

mid.jdbc.datastream.max.taille.enregistrement.

Spécifie la taille maximale de l'enregistrement en Ko.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 64
- Valeur maximale : 128

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

mid.jdbc.datastream.fail.when.attachement.limit.exceeded

Spécifie si les données jusqu'à 4 Go (quatre pièces jointes, chacune d'une taille de 1 Go) peuvent être extraites à partir du SGBDR. Par défaut, un flux ou une action échoue avec une erreur, lorsqu'il y a des données de plus de 4 Go à récupérer. Définissez la valeur sur `faux` pour récupérer des données de taille 4 Go sans erreur.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : true

mid.keystore.max_backups

Spécifie le nombre maximal de sauvegardes à partir d'opérations manuelles de magasin de clés via le script **manage_certificate** . S'il est égal à 0 ou négatif, aucune sauvegarde n'est effectuée.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 3

mid.keystore.max_live_backups

Spécifie le nombre maximal de sauvegardes actives à partir de l'exécution du MID Server. S'il est égal à 0 ou négatif, aucune sauvegarde n'est effectuée.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 2

mid.keystore.backup_overwrite_timespan

Spécifie le nombre de secondes à partir de l'heure de sauvegarde actuelle pour déterminer si la copie de sauvegarde la plus récente de cet intervalle de temps doit être remplacée par la nouvelle au lieu de créer une nouvelle sauvegarde et donc de supprimer la sauvegarde la plus ancienne, si le nombre de sauvegardes dépasse la limite maximale.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 60

mid.log.command_audit.enable

Active le journal d'audit de la commande Serveur MID.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : faux

mid.powershell.target_base_dir

Spécifie l'emplacement du dossier de base cible utilisé pour la détection à l'aide de WMI. Si un autre partage réseau est monté sur la cible de chaque fenêtre, le dossier peut être modifié en mettant à jour cette propriété.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : admin$\temp

mid.probe.collect_debug_info

Une propriété facultative pour collecter des informations de débogage.
Si cette propriété est définie sur vrai, la sonde collecte les informations de débogage d'informations d'identification lors de son exécution et place ces

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

informations dans la charge utile du message d'entrée ECC. Cela n'affecte pas le fonctionnement de Découverte.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux

mid.probe.use_legacy_forward_dns

Active la sonde DNSNameResolver héritée et désactive la sonde DNSNameResolver par défaut. Consultez Sondes utilisées par Orchestration pour plus d'informations.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux

mid.probe.use_legacy_reverse_dns

Active la sonde DNS héritée et désactive la sonde DNS par défaut. Si vous rencontrez des problèmes avec les fonctionnalités de la sonde DNS par défaut, utilisez cette propriété pour les désactiver. Les caractéristiques de la sonde DNS par défaut incluent sa légèreté et sa rapidité en raison de son exécution en parallèle, tandis que la sonde héritée est limitée par le MID Server car elle s'exécute en série. La sonde par défaut utilise la recherche DNS par le système d'exploitation hôte du MID Server pour utiliser le cache DNS maintenu par le système d'exploitation, ce qui n'est pas le cas de la sonde héritée. Par conséquent, après l'échec d'une recherche DNS par la sonde par défaut dans les systèmes Windows, le système d'exploitation essaie également d'effectuer une recherche par nom NETBIOS.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux

mid.process_flow.log_listener.max_taille

Définit la taille maximale en octets de mémoire disponible pour enregistrer les messages de journal pour Concepteur de flux les actions exécutées sur un Serveur MID. Le Serveur MID stocke jusqu'à la limite en mémoire et supprime les messages de journal supplémentaires, puis renvoie les messages à l'instance avec le plan d'exécution.

- Type : nombre entier (octets)
- Valeur par défaut : 10485760

mid.property.jdbc_operations

Indique à JDBCOrchestrationProbe quelles opérations JDBC il est autorisé à exécuter. Modifiez cette valeur de propriété pour permettre aux activités d'orchestration JDBC d'effectuer plus d'opérations. Toutes les opérations sont séparées par des virgules. Sélectionnez un serveur MID dans le champ de **serveur MID** pour définir des opérations spécifiques pour ce serveur MID ou laissez le champ vide pour appliquer la liste des opérations à tous les serveurs MID. Cette propriété nécessite le module d'extension Orchestration.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : sélectionner, mettre à jour, insérer, supprimer, afficher, créer, décrire, commencer, si, fin, non, existe

mid.property.jms.command.allowed_factory_names

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste d'instanciateurs de connexions JMS (Java Messaging Service) séparés par des virgules dont le serveur MID a besoin pour une activité ou une action JMS personnalisée. Cette propriété nécessite le module d'extension Orchestration.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : connectionFactory, queueConnectionFactory, topicConnectionFactory

mid.property.ssh.use_snc

Permet l'utilisation du client SNCSSH pour Discovery et Orchestration. Remplacez cette propriété par **false** pour utiliser J2SSH. Cette propriété s'applique à tous les MID Servers connectés à l'instance.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

mid.property.powershell.use_base64_password

Si les informations d'identification sont définies pour être spécifiques à certains serveurs MID, la propriété peut également être définie sur ces mêmes serveurs MID. Si vous laissez le champ MID Servers vide, tous les MID Servers s'appliqueront à tous les MID Servers.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux

mid.sa.prefer_powershell

Permet à Serveur MID d'utiliser l'exécution de commandes à distance PowerShell.

Remarque : Il n'est pas recommandé de changer cette propriété, car elle est en cours de déconseillage.

- Type : vrai | Faux
- Valeur par défaut : true

mid.sa.ssh.use_sncssh

Active/désactive SSH entre les modes non interactif et interactif. True correspond au mode non interactif et permet aux sondes d'ouvrir des sessions avec l'appareil sans attendre une invite. Faux correspond au mode interactif, qui nécessite des sessions interactives avec l'appareil pour les appareils réseau et les serveurs.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

mid.servicewatch.max_connexions_concurrentes

Définit le nombre maximal de tâches simultanées envoyées à un hôte individuel par un seul MID Server.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 7

mid.shazzam.regulator.interval_ms

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définit l'intervalle, en millisecondes, pendant lequel Shazzam peut lancer des paquets.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 1

mid.shazzam.regulator.packets_per_interval

Définit le nombre de paquets que Shazzam peut lancer dans l'intervalle de temps spécifié par la propriété mid.shazzam.regulator.interval_ms.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 1

mid.shazzam.threads

Spécifie le nombre de threads simultanés que Shazzam utilise. Définir ce paramètre ou le paramètre mid.shazzam.max_scanners_per_thread sur 0 désactive l'optimisation multithread Shazzam.

- Type : entier
- Valeur par défaut : 5

mid.shazzam.max_scanners_per_thread

Spécifie le nombre d'analyseurs simultanés traités par chaque thread Shazzam. Définir ce paramètre ou le paramètre mid.shazzam.threads sur 0 désactive l'optimisation Shazzam.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 100

mid.sm.discolog.max_log_size

Limite la longueur des instructions de journal dans le journal de découverte horizontale. Si les résultats sont tronqués, les **résultats** de la commande indiquent : « Le résultat est plus grand que les caractères [valeur] et a été tronqué par l'enregistreur. »

- Type : nombre entier (caractères)
- Valeur par défaut : 1 000

mid.sm.discolog.max_taille_objet

Limite la longueur de l'objet dans le journal de découverte horizontal. Les objets de l'instruction log sont tronqués au nombre de caractères défini par la valeur de cette propriété. Cette propriété affecte uniquement la taille des caractères de l'objet dans le journal de découverte horizontal. Le message suivant s'affiche si un objet est limité par cette propriété : « La taille maximale de l'objet a atteint la limite maximale de [valeur]. Pour ajuster cela, utilisez la propriété mid mid.sm.discolog.max_object_size.

- Type : nombre entier (caractères)
- Valeur par défaut : 5000

mid.snmp.use_getbulk

Spécifie s'il faut utiliser GETBULK pour recevoir une grande quantité de données par lots. Cela permet de configurer globalement tous les serveurs MID.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

GETBULK peut également être défini au niveau de la sonde ou pour un MID Server individuel. Les paramètres sont répertoriés par ordre de priorité :

- Paramètre de la sonde SNMP
- Paramètre de configuration du MID Server
- Propriétés du MID Server

mid.ssh.algorithms.kex

Modifie la liste de priorité de l'algorithme SSH d'échange de clés. La propriété accepte les listes séparées par des virgules avec des opérateurs. Le premier nom de la liste est la priorité la plus élevée, le nom de famille de la liste est la priorité la plus basse. L'ajout d'une liste séparée par des virgules sans aucun opérateur remplace la liste d'algorithmes par défaut. Pour plus d'informations, consultez Algorithmes de chiffrement SSH de Serveur MID.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : ecdh-sha2-nistp256,ecdh-sha2-nistp384,ecdh-sha2-nistp521,diffie-hellman-group-exchange-sha256,diffie-hellman-group14-sha256,diffie-hellman-group16-sha512,diffie-hellman-group14-sha1,diffie-hellman-group1-sha1,diffie-hellman-group-exchange-sha1

mid.ssh.algorithms.host_key

Modifie la liste de priorité de l'algorithme SSH de clé d'hôte. Les propriétés acceptent les listes séparées par des virgules avec des opérateurs. Le premier nom de la liste est la priorité la plus élevée, le nom de famille de la liste est la priorité la plus basse. L'ajout d'une liste séparée par des virgules sans aucun opérateur remplace la liste d'algorithmes par défaut. Pour plus d'informations, consultez Algorithmes de chiffrement SSH de Serveur MID.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : ecdsa-sha2-nistp256,ecdsa-sha2-nistp384,ecdsa-sha2-nistp521,rsa-sha2-256,rsa-sha2-512,ssh-rsa,ssh-dss

mid.ssh.algorithms.cipher

Modifie la liste de priorité de l'algorithme de chiffrement SSH. Les propriétés acceptent les listes séparées par des virgules avec des opérateurs. Le premier nom de la liste est la priorité la plus élevée, le nom de famille de la liste est la priorité la plus basse. L'ajout d'une liste séparée par des virgules sans aucun opérateur remplace la liste d'algorithmes par défaut. Pour plus d'informations, consultez Algorithmes de chiffrement SSH de Serveur MID.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : aes128-ctr,aes192-ctr,aes256-ctr,3des-ctr,aes128-cbc,aes192-cbc,aes256-cbc,3des-cbc

mid.ssh.algorithms.mac

Modifie la liste de priorité de l'algorithme MAC SSH. Les propriétés acceptent les listes séparées par des virgules avec des opérateurs. Le premier nom de la liste est la priorité la plus élevée, le nom de famille de la liste est la priorité la plus basse. L'ajout d'une liste séparée par des virgules sans aucun opérateur

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

remplace la liste d'algorithmes par défaut. Pour plus d'informations, consultez Algorithmes de chiffrement SSH de Serveur MID.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : hmac-sha2-256,hmac-sha1,hmac-sha2-512,hmac-sha1-96,mac-md5-96,hmac-md5

shazzam.chunk_size

Nombre maximal d'adresses IP que Shazzam peut analyser en parallèle. Cette propriété contrôle principalement la consommation de ports sortants.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 100

mid.use_net_tools

Active ou désactive l'utilisation des commandes net-tools lors de la détection des périphériques fonctionnant sur le système d'exploitation Linux . À partir de Quebec, Visibilité ITOM prend en charge les commandes iproute2 pour la détection. Par défaut, Visibilité ITOM les modèles de détection utilisent d'abord des commandes net-tools, et ce n'est qu'ensuite, en guise de solution de secours, qu'ils peuvent utiliser des commandes iproute2. Si tous les périphériques et applications basés sur Linux de votre réseau informatique utilisent des commandes iproute2, désactivez les commandes net-tools pour rendre le processus de détection plus efficace.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

mid.servicewatch.use_full_linux_netstat_path

Contrôle si la commande est exécutée *`netstat`* avec son chemin d'installation complet. Cette commande répertorie les ports ouverts sur Linux les serveurs pendant la phase de détection de processus de la détection descendante.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

mid.servicewatch.num_paths_linux_netstat_to_check

Définissez le nombre maximal de chemins d'installation à utiliser lors de la détection des Linux serveurs. Cette propriété est pertinente lorsque vous exécutez la détection de haut en bas sur Linux des serveurs comportant plusieurs chemins d'installation netstat et que la *`mid.servicewatch.use_full_linux_netstat_path`* propriété est définie sur true.

La détection de haut en bas tente d'exécuter la commande à l'aide *`netstat`* de chacun de ces chemins d'installation. Le résultat de la première exécution réussie est utilisé pour déterminer la liste des ports ouverts.

- Type : vrai | entier
- Valeur par défaut : 5

mid.servicewatch.use_full_linux_ss_path

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Contrôle si la commande est exécutée *ss* avec son chemin d'installation complet. Cette commande répertorie les ports ouverts sur Linux les serveurs pendant la phase de détection de processus de la détection descendante.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux

mid.servicewatch.num_paths_linux_ss_to_check

Définissez le nombre maximal de chemins d'installation à utiliser lors de la détection des Linux serveurs. Cette propriété est pertinente lorsque vous exécutez la détection de haut en bas sur Linux des serveurs avec plusieurs chemins d'installation SS et que la *mid.servicewatch.use_full_linux_netstat_path* propriété est définie sur true.

La détection de haut en bas tente d'exécuter la commande à l'aide *ss* de chacun de ces chemins d'installation. Le résultat de la première exécution réussie est utilisé pour déterminer la liste des ports ouverts.

- Type : vrai | entier
- Valeur par défaut : 5

Créer une propriété de Serveur MID

Utilisez une propriété de serveur MID pour contrôler le comportement de tous les serveurs MID ou d'un serveur MID en particulier.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous définissez les propriétés du serveur MID pour remplacer les paramètres du serveur MID. Configurez les propriétés de Serveur MID dans le module d'extension Serveur MID. Ne configurez pas les propriétés du serveur MID dans le fichier **glide.properties** qui se trouve dans le dossier propriétés de l'agent. Le fichier **glide.properties** est écrasé lors du processus de mise à niveau.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Serveur MID** > **Propriétés**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs comme il convient (voir la table).

Champs de propriétés de Serveur MID

Champ	Description
Nom	Saisissez le nom de la propriété.
Valeur	Vous pouvez entrer la valeur que vous souhaitez donner à la propriété. **Remarque :** Si vous modifiez les opérations JDBC via les propriétés mid.property.jdbc_operations, vous pouvez entrer des verbes tels que BEGIN, END, IF ou des instructions de bloc PL/SQL courantes. Cela vous aidera à exécuter des instructions CREATE ou ALT. Vous devrez peut-être redémarrer le MID Server avant d'exécuter certaines des instructions.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Serveur MID	Laissez ce champ vide pour définir une propriété de serveur MID qui affecte tous les serveurs MID. Pour définir une propriété de serveur MID pour un serveur MID particulier, sélectionnez le serveur MID.

4. Après avoir défini des propriétés de serveur MID, redémarrez le serveur MID pour vous assurer que les propriétés sont synchronisées avec l'instance.

Paramètres de Serveur MID

Les paramètres contrôlent le comportement d'un MID Server particulier et ont une priorité inférieure par rapport aux propriétés du MID Server.

1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Pour ajouter un paramètre à un MID Server, reportez-vous à la section Ajouter un paramètre de Serveur MID.

Important : Les modifications apportées aux paramètres ne prennent effet qu'au démarrage (ou au redémarrage) du serveur MID.

Remarque : La valeur de n'importe quel Serveur MID paramètre du fichier config.xml peut être chiffrée. Consultez Chiffrer ou déchiffrer les valeurs des fichiers de configuration du Serveur MID pour plus d'informations.

Paramètres requis

Remarque : L'utilisation de caractères spéciaux dans un fichier de configuration XML nécessite de les coder.

URL

Spécifie l'URL de l'instance associée. Normalement, l'URL est similaire à https://instance.service-now.com, où vous remplacez l'instance par le nom de l'instance. Si vous hébergez votre propre instance, utilisez l'URL définie par votre organisation.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : aucune

mid_sys_id

Enregistre l'identificateur unique de l'enregistrement de Serveur MID. Ce paramètre doit être vide lors de la configuration initiale d'un Serveur MID. Ne changez pas la valeur.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : défini automatiquement (GUID)

name

Utilisez ce paramètre pour fournir un nom significatif pour vous. Si vous ne fournissez pas ce paramètre, le serveur MID utilise la valeur par défaut. Un ensemble de règles métier synchronise le nom dans le fichier de configuration avec le nom dans l'enregistrement du Serveur MID. Les règles métier garantissent que la modification du nom à un emplacement modifie également le nom à l'autre emplacement.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : YOUR_MIDSERVER_NAME_GOES_HERE

mid.instance.username ou glide.glidesoap.username

Si l'authentification est activée sur l'instance ServiceNow , comme c'est le cas par défaut, définissez ce paramètre pour définir le nom d'utilisateur que le Serveur MID doit utiliser pour se connecter à l'instance. Cet utilisateur doit avoir le rôle mid_server sur l'instance ServiceNow afin d'accéder aux tables et aux champs nécessaires. Vous pouvez utiliser ce paramètre pour définir des noms d'utilisateur avec des caractères spéciaux.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : aucune

mid.instance.password ou glide.glidesoap.password

Si l'authentification est activée sur votre instance ServiceNow, comme c'est le cas par défaut, définissez ce paramètre pour définir le mot de passe que le Serveur MID doit utiliser pour se connecter à l'instance. Vous pouvez utiliser ce paramètre pour définir des mots de passe avec des caractères spéciaux.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : aucune

Paramètres CIM

mid.cim.batch.size

Spécifie le nombre maximal de messages envoyés à la fois à un serveur CIM.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 1

mid.cim.request.interval

Spécifie le nombre de millisecondes à attendre entre les demandes adressées au même gestionnaire d'objets de modèle d'information commun (CIMOM).

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 0

mid.cim.hôte.connexion.limite

Spécifie le nombre maximal de connexions simultanées à chaque CIMOM. Une valeur de zéro désactive les connexions simultanées.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 0

Paramètres de connexion

glide.mid.rapides.réponses

Indique au serveur MID d'essayer d'envoyer des messages à l'instance dès qu'ils sont prêts. Normalement, les MID Server terminent les messages envoyés à l'instance ServiceNow en série (c'est-à-dire un message à la fois). Étant donné que de nombreuses sondes peuvent être exécutées en parallèle, plusieurs messages peuvent être transmis simultanément à l'instance. Définir ce paramètre sur **vrai** peut réduire le temps entre l'achèvement d'une sonde et l'arrivée de sa réponse à l'instance. Cependant, les multiples messages simultanés consomment des ressources, ce qui diminue la réactivité globale de l'instance. En cas de problèmes de communication, la valeur de ce paramètre peut également provoquer un embouteillage sur le MID Server, car les threads normalement utilisés pour l'exécution de sondes peuvent être consommés lors de l'envoi de messages. En règle générale, laissez ce paramètre en dehors de votre configuration. Le définir comme **vrai** n'a de sens que dans des circonstances très particulières.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux

glide.mid.max.expéditeur.queue.taille

Impose une limite supérieure à la taille autorisée de la file d'attente. Le serveur MID commence à supprimer les messages en file d'attente si cette limite est dépassée. Lorsque le MID Server génère des messages vers l'instance ServiceNow plus rapidement qu'il ne peut les envoyer, il les met temporairement en file d'attente sur le système de fichiers de l'hôte du MID Server. Cette file d'attente est normalement assez petite et est complètement vidée dès que le traitement du serveur MID ralentit pendant une courte période. Toutefois, cette file d'attente peut prendre de l'ampleur lorsqu'il y a des problèmes de communication entre le serveur MID et l'instance, et en particulier si une intégration est en cours d'exécution sur le serveur MID.

Le paramètre est de la forme {number}{multiplier}, où {number} est n'importe quel nombre décimal positif, y compris les nombres non entiers, et le multiplicateur facultatif est n'importe quelle orthographe d'octets, de kilo-octets, de méga-octets, de gigaoctets ou de téraoctets (seul le premier caractère est testé et le test n'est pas sensible à la casse). Le multiplicateur par défaut est en octets. L'espace blanc est largement toléré. Les chaînes suivantes représentent toutes des paramètres valides : « 1000000000 », « 0.5m », « 5 GB », « 7.67gigas », « 145.69392 meg » et « 1.1 terra ».

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : 0,5 Go

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

instance.date.format

Spécifie le format que l'instance utilise pour les dates et les heures. Le principal impact de la définition de ce paramètre est de permettre au serveur MID d'actualiser correctement ses heures de début et de fin sur l'enregistrement du serveur MID dans ServiceNow. Le format de cette chaîne date/heure est identique à celui utilisé par la classe Java SimpleDateFormat.

- Type : chaîne (format de date)
- Valeur par défaut : aaaa-MM-jj HH :mm :ss

mid.disable_amb

Désactive les notifications AMB (Asynchronous Message Bus) pour les nouveaux messages de sortie de file d'attente ECC. Pour plus d'informations, consultez la section Bus de messages asynchrone dansBus de message asynchrone. Lorsque AMB est activé, le serveur MID utilise un intervalle d'interrogation par défaut différent de celui lorsque AMB est désactivé. Consultez le paramètre **mid.poll.time** pour plus de détails. Si vous définissez un intervalle d'interrogation avec le paramètre **mid.poll.time** , le serveur MID utilise cette valeur, que le client AMB soit activé ou non.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux

mid.https.truststore.password

Définit le mot de passe trustStore requis pour les connexions HTTPS avec le client Asynchronous Message Bus (AMB).

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : aucune

mid.https.truststore.path

Chemin d'accès au trustStore à utiliser par le MID Server pour les transactions TLS (client AMB (Asynchronous Message Bus)). Ajoutez ce paramètre uniquement si vous souhaitez modifier le chemin d'accès par défaut.

- Type : chaîne
- Par défaut : chemin d'accès au trustStore JRE groupé avec le MID Server

mid.instance.skip_basic_auth

Permet au MID Server de se connecter à une instance en utilisant des cookies au lieu des informations d'identification d'authentification de base. Lorsqu'elle est définie sur **vrai**, elle utilise d'abord des cookies. Toutefois, en cas d'échec de la connexion, le serveur MID essaiera de se connecter à nouveau à l'aide des informations d'identification d'authentification de base.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

mid.jmx.enabled

Active un serveur JMX sur le MID Server, ce qui expose certaines informations de gestion aux consoles JMX. L'implémentation de JMX nécessite une configuration supplémentaire de l'environnement d'exécution Java. Définir ce paramètre sur **vrai** n'est recommandé que pour les personnes ayant une connaissance

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

approfondie de l'architecture de sécurité Java et ayant un besoin spécifique pour JMX.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux

heure.sondage.mid

Définit l'intervalle d'interrogation par défaut du Serveur MID (en secondes). L'intervalle d'interrogation est la durée pendant laquelle le serveur MID attend avant de vérifier la file d'attente ECC pour le travail quand le serveur MID n'est pas occupé. Pour plus d'informations, consultez la section Bus de messages asynchrone dans.

Lorsque **mid.disable.amb** est défini sur false (le paramètre par défaut), consultez la section Bus de messages asynchrones dans Bus de message asynchrone pour plus d'informations sur l'utilisation **de mid.poll.time** .

Lorsque **mid.disable.amb** est défini sur true, l'interrogation a lieu à un intervalle **mid.poll.time** fixe, mais l'interrogation passe à l'utilisation **de mid.poll.time.standard** (5 secondes par défaut) lorsque le serveur MID est occupé.

- Type : nombre entier (secondes)
- Valeur par défaut : 40 lorsque **mid.disable.amb** est faux, ou **5 lorsque mid.disable.amb** est vrai.

mid.sonde.attendre.ressources

Indique si l'exécution de la sonde est retardée jusqu'à ce que les ressources soient disponibles. Utilisé pour activer la réservation de ressources de Serveur MID.

Remarque : Nécessite le redémarrage du Serveur MID.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

mid.property.long_runner

Identifie le nom d'un include de script qui gère les commandes de longue durée.

Remarque : Cette propriété est applicable jusqu'à la Rome version uniquement. Si votre instance est d'une version ultérieure, vous devez configurer la propriété système, *glide.eccprobe.longrunner.class*.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : LongRunner

threads.interactive.max

Définit le nombre maximal de threads d'agent interactif qui peuvent s'exécuter simultanément dans le pool de threads interactifs. Reportez-vous à la section Définition de l'utilisation des threads de MID Server.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 10

threads.expedited.max

Définit le nombre maximal de threads de travail accélérés qui peuvent s'exécuter simultanément dans le pool de threads accélérés. Reportez-vous à la section Définition de l'utilisation des threads de MID Server.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 20

threads.max

Définit le nombre maximal de threads d'agent standard qui peuvent s'exécuter simultanément dans le pool de threads standard. Ce paramètre fournit un contrôle direct sur les ressources de processeur consommées par le MID Server sur l'ordinateur qui l'héberge. Reportez-vous à la section Définition de l'utilisation des threads de MID Server.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 25

Important : Vous pouvez définir le paramètre threads.max jusqu'à 200, cependant, le système d'exploitation peut exiger sa modification. Par exemple, les MID Servers basés sur Windows exécutant Discovery utilisent Powershell, qui nécessite beaucoup de ressources. Dans ce cas, vous pourriez épuiser la puissance du processeur de l'ordinateur hôte avec seulement 50 threads.

Paramètres d'informations d'identification

mid.aws.instance_profile_name

Nom du rôle AWS IAM configuré sur l'instance EC2. Lorsqu'il est configuré, le serveur MID utilise les informations d'identification temporaires accordées à ce rôle par le profil d'instance AWS pour détecter les ressources dans le cloud.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : aucune (l'utilisateur doit fournir une valeur non vide)

mid.informations d'identification.fournisseur

Spécifie le nom de classe Java du fournisseur d'informations d'identification.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : com.service_now.mid.creds.standard.StandardCredentialsProvider

mid.secure_credentials.key_pairs.provider

Classe que le MID Server utilise pour générer des paires de clés sécurisées.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : com.service_now.mid.keypairs.provider.standard.StandardKeyPairsProvider

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres de débogage

débogage.connexion

[Déconseillé] Spécifie s'il faut activer la journalisation des événements et des messages de Serveur MID (envoyés et reçus). Normalement, ce paramètre n'est utilisé que par les développeurs, mais il est parfois utile lors du dépannage d'un problème. N'oubliez pas que la définition de ce paramètre sur **true** entraîne une journalisation intensive sur le MID Server, qui peut utiliser un espace disque considérable.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux

Ce paramètre a été remplacé par le *mid.log.level* paramètre.

déboguer

[Déconseillé] Spécifie s'il faut activer la journalisation du débogage sur le serveur MID. Normalement, ce paramètre n'est utilisé que par les développeurs, mais il est parfois utile lors du dépannage d'un problème. N'oubliez pas que la définition de ce paramètre sur **true** entraîne une journalisation intensive sur le MID Server, qui peut utiliser un espace disque considérable.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux

Ce paramètre a été remplacé par le *mid.log.level* paramètre.

fichier.sonde.modèle.debug

Spécifie s'il faut déboguer les modèles de sonde de fichier.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : false

mid.cim.debug

Spécifie s'il faut activer la journalisation de débogage pour CIM, WBEM, SLP ou SMI-S.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux

mid.ssh.debug

Active les informations de débogage SSH dans le fichier journal. Ce paramètre est utilisé selon que le client SSH ServiceNow est activé ou non.

Lorsque le ServiceNow client SSH est activé, le paramètre fonctionne comme suit :

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : faux

Les valeurs de chaîne suivantes sont valides pour le client SSH ServiceNow :

- vrai : active les informations de débogage SSH dans le fichier journal.
- faux : désactive les informations de débogage SSH dans le fichier journal.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- <Adresses IP> : spécifiez les plages IP pour activer les informations de débogage SSH dans le fichier journal. Vous pouvez saisir les adresses IP aux formats suivants :
  - Une plage d'adresses IP définie par une barre oblique et le nombre de bits dans le sous-réseau. Par exemple, la chaîne 10.10.10.0/24 analyse les adresses IP 24 bits de la plage comprise entre 10.10.10.0 et 10.10.10.254.
  - Une plage d'adresses IP définie par un tiret. Par exemple, la chaîne 10.10.11.0-10.10.11.165 analyse les adresses IP de la plage comprise entre 10.10.11.0 et 10.10.11.165.
  - Une liste d'adresses IP spécifiques, séparée par des virgules. Par exemple, la chaîne 10.10.11.200,10.10.11.235 analyse les adresses IP 10.10.11.200 et 10.10.11.235.
- différé : consigne les informations de débogage SSH en mémoire, sauf en cas d'erreur ou d'avertissement. Si une erreur ou un avertissement se produit, la plateforme publie les informations de débogage dans le fichier journal. Ainsi, seule la partie du fichier journal relative à l'erreur ou à l'avertissement est enregistrée. Si aucune erreur ou aucun avertissement n'est détecté, la plateforme supprime les données de journal inutilisées de la mémoire lorsque la session se ferme. Chaque session stocke jusqu'à 1 000 messages de journal. Si la session dépasse 1 000 messages de journal, le journal différé ignore le message de journal le plus ancien pour faire place au message de journal le plus récent.

Lorsque le ServiceNow client SSH est désactivé, le paramètre active ou désactive les informations de débogage SSH dans le fichier journal :

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux

Remarque : Le paramètre **MID Server mid.ssh.debug** affecte uniquement SNCSSH et J2SSH. Pour activer la journalisation du débogage du client Maverick, définissez le paramètre de configuration du serveur MID **mid.log.level** sur `débogage, com.maverick=debug`.

mid.log.level

Spécifie le niveau de journalisation du MID Server. Les valeurs possibles sont les suivantes :

- déboguer
- infos
- avertir
- erreur

Remarque : Les valeurs ne sont pas sensibles à la casse.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : info

mid.http.idle_connection_monitor.debug

Active la journalisation du débogage pour le moniteur de connexion inactif.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux

Paramètres DNS

mid.dns_scan.régulateur.intervalle_ms

Spécifie l'intervalle entre les analyses DNS en millisecondes.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 10

mid.dns_scan.régulateur.paquets_par_intervalle

Spécifie le nombre de paquets de régulateur par analyse DNS.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 1

mid.dns_scan.default_name_servers

Spécifie les noms d'hôte ou les adresses IP des serveurs de noms par défaut.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : aucune

mid.dns_scan.default_name_servers

Spécifie les noms d'hôte ou les adresses IP des serveurs de noms par défaut.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : aucune

mid.dns_scan.serveurs_nom_additionnel

Spécifie les noms d'hôte ou les adresses IP de tous les serveurs de noms supplémentaires.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : aucune

mid.dns_scan.load_balancing_enable

Indique s'il faut activer l'équilibrage de charge des serveurs de noms.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux

mid.probe.use_legacy_forward_dns

Active la sonde DNSNameResolver héritée et désactive la sonde DNSNameResolver par défaut. Consultez Sondes utilisées par Orchestration pour plus d'informations.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux

mid.probe.use_legacy_reverse_dns

Active la sonde DNS héritée et désactive la sonde DNS par défaut. Si vous rencontrez des problèmes avec les fonctionnalités de la sonde DNS par défaut,

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

utilisez ce paramètre pour désactiver ces fonctionnalités. Les caractéristiques de la sonde DNS par défaut incluent sa légèreté et sa rapidité en raison de son exécution en parallèle, tandis que la sonde héritée est limitée par le MID Server car elle s'exécute en série. La sonde par défaut utilise la recherche DNS par le système d'exploitation hôte du MID Server pour utiliser le cache DNS maintenu par le système d'exploitation, ce qui n'est pas le cas de la sonde héritée. Par conséquent, après l'échec d'une recherche DNS par la sonde par défaut dans les systèmes Windows, le système d'exploitation essaie également d'effectuer une recherche par nom NETBIOS.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux

Paramètres de Gestion des événements

mid.probe.event.bulk_size

Spécifie la taille maximale d'une charge utile d'événement, en Mo.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 120

mid.probe.event.wait_time

Période d'attente sur une file d'attente vide pour l'envoi d'événements.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 1 000

mid.sonde.event.send.enabled

Active ou désactive l'envoi d'événements.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

mid.probe.event.queue.max_size

Spécifie la taille maximale autorisée pour la file d'attente d'événements avant que les événements entrants ne soient rejetés.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 100 000

mid.probe.event.max.retry_time

Nombre maximal de secondes pendant lesquelles le MID retente l'envoi d'événements.

- Type : nombre entier
- Par défaut : 1 800

mid.probe.event.queue.use_bulk

Spécifie si les événements sont envoyés au serveur individuellement ou en bloc. Si ce paramètre est **vrai** , les événements sont envoyés au serveur en bloc.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

mid.probe.event.suppress.whitespaces

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Autorisent les sauts de ligne dans les champs de description pour les événements multilignes. Appliquez ce paramètre à chaque Serveur MID utilisé avec des instances de connecteur d'événement. Les choix possibles sont les suivants :

tous

Ce paramètre supprime tous les espaces.

leave_as_is

Ce paramètre conserve tous les espaces blancs.

keep_newline

Ce paramètre ne conserve que new_line et supprime tous les autres espaces blancs.

- Type : chaîne
- Par défaut : tous

mid.em.metric.metric_to_ci_map_limit

Spécifie le nombre maximal de mesures actives autorisées par carte de CI.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 200 000

mid.em.metric_binding_timeout_seconds

Spécifie le nombre de secondes à attendre avant de renvoyer des événements non gérés

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 300

mid.em.metric_binding_timeout_max_seconds

Spécifie le nombre maximal de secondes à attendre avant de renvoyer des événements non gérés.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 10800

mid.em.metric_max_elapsed_time_before_refresh

Spécifie le nombre maximal de secondes avant l'actualisation en mémoire du cache du type de source de mesure.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 60

mid.em.matric_max_sql_string_length_for_types

Spécifie la longueur maximale de la chaîne (composée de types) utilisée pour une commande SQL

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 30 000

mid.em.statistics_report_perioon_sec

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Spécifie la période, en secondes, entre les rapports statistiques envoyés à l'instance. Utilisez **0** pour désactiver la génération de rapports. Ce paramètre nécessite un redémarrage.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 60

mid.em.metric_connector_max_run_time_seconds

Spécifie le nombre maximal de secondes pour collecter des mesures dans chaque cycle.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 300

mid.em.metric_connector_history_min

Spécifie le nombre de minutes nécessaires pour revenir en arrière dans l'historique afin de récupérer les mesures.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 180

mid.em.metric_event_logging

Spécifie le niveau de journalisation des mesures et des événements. Les choix possibles sont les suivants :

- aucun
- tous
- Événements
- metrics
- mesures :<filtre>
- événements :<filtre>

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : aucune

mid.em.metric_connector_late_arrivals_delay

Spécifie le nombre de secondes à retarder lors de la collecte des mesures.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 30

Paramètres de connexion FTP

mid.ftp.max_taille_pool

Spécifie la taille maximale du pool de connexions FTP, en mégaoctets.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 25

mid.ftp.max_per_target

Spécifie le nombre maximal de connexions FTP par cible.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 5

mid.ftp.max_conn_idle_time

Spécifie la durée maximale, en millisecondes, pendant laquelle une connexion FTP peut rester inactive dans le pool.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 300 000

mid.filesystem.max.ls

Spécifie le nombre maximal de fichiers qui peuvent être renvoyés dans la commande filesystem list directory.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 10 000

Paramètres de journalisation

disable_monitors

Spécifie si le MID Server doit désactiver la recherche active de moniteurs sur l'instance.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

mid.show.queries

Indique au MID Server s'il doit consigner les détails de chaque requête qu'il transmet à l'instance ServiceNow. En règle générale, ce paramètre n'est utilisé que par les développeurs, mais il est parfois utile lors du dépannage d'un problème. N'oubliez pas que la définition de ce paramètre sur **true** entraîne une journalisation intensive sur le MID Server, qui peut utiliser un espace disque considérable.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux

désactiver.remote.logging

Empêche le Serveur MID de consigner des informations dans le journal du Serveur MID sur l'instance. Dans tous les cas, relativement peu d'informations sont journalisées sur l'instance, mais la définition de ce paramètre sur **vrai** élimine toute connexion à l'instance.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux

Désactiver.État

Empêche le MID Server d'envoyer un rapport d'état à l'instance toutes les 10 minutes.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux

mid.file_cleaner.désactivé

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les fichiers et les dossiers vides dans les dossiers suivants peuvent être supprimés par ce nettoyeur de fichiers MID. Les derniers accès aux fichiers remontent à plus de 30 jours sont supprimés. Il fonctionne au démarrage, puis toutes les 24 heures par la suite. Vous pouvez forcer l'exécution du nettoyeur de fichiers en redémarrant le service MID Server.

Dossiers/fichiers nettoyés :

- `\agent\import`
- `\agent\export` : utilisé par la fonctionnalité Exporter un jeu de données.
- `\agent\work\monitors\ECCSender\output_error` : utilisé pour les charges utiles d'entrée ECC qui ne peuvent pas être insérées pour quelque raison que ce soit
- `\agent\work\monitors\ECCSender\output_oversize` permet d'enregistrer des copies des charges utiles qui ne sont pas envoyées à l'instance car elles sont supérieures à la limite définie par **mid.eccq.max_payload_size**, qui est par défaut de 2 000 000 octets
- `\agent\logs`- en particulier les vidages JFR

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux

Paramètres du protocole mTLS

Ajoutez ces paramètres au fichier `config.xml` dans le répertoire `/agent` , dans le répertoire d'installation Serveur MID .

MID.HTTPCLIENT.protocol.monprotocole.chemin

Spécifie le chemin d'accès au magasin de clés. Le chemin peut être absolu ou relatif. Dans le nom du paramètre, assurez-vous de remplacer **myprotocol** par le nom de votre protocole.

Type : chaîne.

MID.httpclient.protocol.monprotocole.port

Spécifie le numéro de port du protocole. Dans le nom du paramètre, assurez-vous de remplacer **myprotocol** par le nom de votre protocole.

Type : chaîne.

mid.httpclient.protocol.myprotocol.password

Spécifie le mot de passe des informations d'identification mTLS. Dans le nom du paramètre, assurez-vous de remplacer **myprotocol** par le nom de votre protocole. Ajoutez l'attribut *`secure="true"`* de chiffrement pour chiffrer le mot de passe à l'aide du chiffrement standard Serveur MID .

Type : chaîne.

Paramètres du modèle

mid.parsing.max_field_size

Définit la longueur maximale de caractères des chaînes stockées en tant que variables temporaires lors de l'exécution des modèles. Les chaînes plus longues que la valeur de ce paramètre sont tronquées pour être égales à la valeur.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisez le paramètre pour augmenter la limite lors de l'analyse de chaînes plus longues.

> ⚠ **Avertissement :** Le dépassement des limites maximales de taille de champ de l'implémentation de la base de données SQL entraîne des erreurs.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 1 024

mid.sa.discovery.pattern_string_attributes.deduplicate

Réduit la consommation de mémoire pour les attributs de contexte d'exécution de modèle en éliminant les chaînes en double.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

Paramètres du serveur proxy

mid.instance.use_proxy ou mid.proxy.use_proxy

Si votre serveur MID doit passer par un proxy Web pour accéder à l'instance ServiceNow , définissez ce paramètre sur **vrai** pour demander au serveur MID d'utiliser le proxy. Vous devez également définir l'hôte et le port du serveur proxy, ainsi que le nom d'utilisateur et le mot de passe.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux

mid.proxy.host

Si votre serveur MID doit passer par un proxy Web pour accéder à l'instance ServiceNow , définissez ce paramètre pour définir l'hôte du proxy.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : aucune

MID.proxy.mot de passe

Si votre serveur MID doit passer par un proxy Web pour accéder à l'instance ServiceNow et que votre proxy nécessite un mot de passe, définissez ce paramètre pour définir ce mot de passe.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : aucune

port.proxy.mid

Si votre serveur MID doit passer par un proxy Web pour accéder à l'instance ServiceNow , définissez ce paramètre pour définir le port du proxy.

- Type : nombre entier (0-65535)
- Valeur par défaut : 80

nom d'utilisateur.proxy.mid

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si le serveur MID doit passer par un proxy Web pour accéder à l'instance ServiceNow et que le proxy nécessite un nom d'utilisateur, définissez ce paramètre pour définir ce nom d'utilisateur.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : aucune

Paramètres de remplacement du délai d'expiration de la demande

mid.sa.cloud.request_timeout

Définit le délai d'expiration, en millisecondes, des demandes dans le cloud. Ce paramètre remplace la propriété système **glide.http.timeout** , qui spécifie le nombre maximal de millisecondes à attendre avant qu'une transaction REST sortante n'expire.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 30 000

mid.http_classy.request_timeout

Définit le délai d'expiration, en millisecondes, des demandes de classification HTTP avec la sonde HTTP - classifier. Ce paramètre remplace la propriété système **glide.http.timeout** , qui spécifie le nombre maximal de millisecondes à attendre avant qu'une transaction sortante n'expire.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 30 000

Paramètres de sécurité

mid.windows_host.file_permissions.allow_list

Définit une liste d'inclusion pour l'application des autorisations de fichiers Windows afin d'améliorer la sécurité. Le paramètre prend une chaîne de noms de groupe, de noms d'utilisateur et de SID séparés par des virgules. Les noms de groupe et d'utilisateur doivent respecter les exigences de dénomination du compte SAM. Les comptes de domaine peuvent être spécifiés à l'aide du SID.

- Type : chaîne (noms de groupe et d'utilisateur séparés par des virgules)
- Valeur par défaut : Aucun

mid.windows_host.file_permissions.enforce

Permet au MID Server d'utiliser l'application des autorisations de fichier Windows pour améliorer la sécurité. La définition de ce paramètre sur **faux** empêche le serveur MID de mettre à jour la liste d'inclusion des autorisations de fichier, mais ne rétablit pas les autorisations de fichier.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

Paramètres Shazzam

mid.shazzam.regulator.interval_ms

Définit l'intervalle, en millisecondes, pendant lequel Shazzam peut lancer des paquets. Ce paramètre fonctionne avec le *mid.shazzam.regulator.packets_per_interval* paramètre permettant de définir le nombre de paquets autorisés dans cet intervalle. Par défaut, Shazzam lance un paquet par milliseconde.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 1

mid.shazzam.regulator.packets_per_interval

Définit le nombre de paquets que Shazzam peut lancer dans l'intervalle de temps configuré. Ce paramètre fonctionne avec le *mid.shazzam.regulator.interval_ms* paramètre, qui définit cet intervalle. Par défaut, Shazzam lance un paquet par milliseconde.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 1

mid.shazzam.chunk_size

Spécifie le nombre maximal d'adresses IP que Shazzam analyse en parallèle. Ce paramètre contrôle principalement la consommation de ports sortants.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 100

mid.shazzam.threads

Spécifie le nombre de threads simultanés que Shazzam utilise. Définir ce paramètre ou le paramètre mid.shazzam.max_scanners_per_thread sur 0 désactive l'optimisation multithread Shazzam.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 5

mid.shazzam.max_scanners_per_thread

Spécifie le nombre d'analyseurs simultanés traités par chaque thread Shazzam. Définir ce paramètre ou le paramètre mid.shazzam.threads sur 0 désactive l'optimisation multithread de Shazzam.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 500

Paramètres de configuration SNMP

mid.snmp.enable_auto_public

Spécifie s'il faut utiliser automatiquement la chaîne de communauté publique SNMP si aucune autre information d'identification SNMP n'a réussi.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

mid.snmp.request.timeout

Spécifie la valeur du délai d'expiration de la première demande OID, en millisecondes. Pour les demandes suivantes (par exemple, les OID de table), le *mid.snmp.session.timeout configuration* paramètre (voir ci-dessous) prend effet.

Remarque : Vous pouvez remplacer ce paramètre par le *timeout* paramètre de sonde SNMP.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 1 500

mid.snmp.session.timeout

Spécifie la valeur du délai d'expiration de la demande OID suivante, en millisecondes. La communication SNMP est sans état et n'a pas de session ou de connexion au sens normal du terme. Le système considère qu'une réponse positive à la première demande OID est un signe qu'il doit s'attendre à des réponses rapides aux demandes suivantes. Bien que la valeur par défaut soit courte, il peut être utile d'augmenter cette valeur de paramètre à la même valeur que celle utilisée pour *`mid.snmp.request.timeout`*.

Remarque : Vous pouvez remplacer ce paramètre par le *`establish_session_timeout`* paramètre de sonde SNMP.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 500

mid.snmp.use_getbulk

Spécifie s'il faut utiliser GETBULK pour recevoir une grande quantité de données par lots. Il peut être utilisé pour configurer un Serveur MID individuel.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

GETBULK peut également être défini au niveau de la sonde ou globalement pour tous les serveurs MID. Les paramètres sont répertoriés par ordre de priorité :

- Paramètre de la sonde SNMP
- Paramètre de configuration du MID Server
- Propriétés du MID Server

mid.snmp.use_snmp4j

Utilisez la bibliothèque Snmp4j pour la communication SNMP. Il s'agit d'une exigence stricte pour SNMPv3. Ce paramètre ne doit être défini sur **faux** que sur la base des conseils de Service et assistance client.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

mid.snmp.use_snmp_v1_v2c

Utilisez la bibliothèque Snmp4j pour la communication SNMP. Il s'agit d'une exigence stricte pour SNMPv3. Ce paramètre ne doit être défini sur **faux** que sur la base des conseils de Service et assistance client.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

mid.snmp.use_snmp_v3

Tentative de communication à l'aide de la version du protocole SNMPv3. Nécessite la configuration des informations d'identification SNMPv3.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

Paramètres de découverte SSH

Par défaut, le Serveur MID est configuré pour rechercher les commandes SSH dans les chemins d'accès suivants et les chemins par défaut de l'utilisateur connecté :

- /usr/sbin
- /usr/bin
- /bin
- /sbin

mid.connection_cache

Spécifie si les connexions doivent être mises en cache. Définissez la valeur **sur faux** pour désactiver la mise en cache de la connexion. Ce paramètre s'applique uniquement aux connexions SSH.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

mid.ssh.set_path

Indique s'il faut définir la variable d'environnement PATH pour les commandes SSH.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

mid.ssh.local

Spécifie s'il faut exécuter des commandes pour l'ordinateur hôte du Serveur MID (localhost) via SSH plutôt qu'à partir d'une console. Cela permet aux commandes de longue durée de s'exécuter correctement. Ce paramètre s'applique uniquement au client SSH hérité.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux

mid.ssh_connections_per_host

Contrôle le nombre de sondes simultanées que le MID Server peut exécuter sur un hôte donné. La réduction du nombre de connexions simultanées peut ralentir Découverte.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut :

  7 pour le ServiceNow client

  3 pour l'ancien client SSH.

mid.ssh.sudo_preserve_environment

Indique s'il est nécessaire d'utiliser sudo pour préserver l'environnement pour SSH.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux

mid.ssh.terminal.width

Contrôle le nombre maximal de caractères par ligne lors de la gestion de sudo -l dans le terminal. Si la valeur est trop faible, la sortie peut être divisée en plusieurs lignes et affecter l'analyseur. Définissez la valeur sur une taille suffisante pour gérer les sorties selon les besoins.

- Type : int
- Valeur par défaut : 255

mid.ssh.path_override

Remplace les chemins d'accès par défaut définis avant d'exécuter une commande. Saisissez un ou plusieurs chemins de remplacement délimités par deux points (:). Le chemin d'accès par défaut est le suivant : /usr/sbin: /usr/bin: / bin: /sbin.

- Type : chaîne (liste de répertoires séparés par deux points)
- Valeur par défaut : Aucun

Le ServiceNow client SSH accepte les préfixes suivants devant la valeur path_overide.

- *append*: ajoute le chemin d'accès de remplacement à la fin du chemin d'accès de l'hôte. Il s'agit du comportement par défaut.
- *replace*: remplace le chemin d'accès de l'hôte par la valeur path_overide.
- *prepend*: ajoute le chemin d'accès de remplacement au début du chemin d'accès de l'hôte.

mid.ssh.use_snc

Active le client SSH (SNCSSH) sur les ServiceNow MID Servers individuels. SNCSSH est une ServiceNow implémentation d'un client SSH et est actif par défaut pour tous les serveurs MID sur les nouvelles instances, via une propriété de serveur MID. L'activation du ServiceNow client SSH désactive le client J2SSH hérité.

Important : Il n'est pas recommandé de mélanger les types de clients SSH pour les MID Servers connectés à la même instance.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux

mid.ssh.max_retries

Spécifie le nombre maximal de nouvelles tentatives d'une opération SSH après un délai d'expiration. Le système se met en veille pendant deux secondes entre chaque tentative de connexion. Par défaut, le Serveur MID ne retente qu'une seule fois. Définissez le paramètre sur *0* pour désactiver les nouvelles tentatives.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 1

mid.ssh.alt_rm

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définit une autre commande SSH remove file.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : aucune

mid.ssh.initial_delay_ms

Retarde l'envoi de toute commande de sonde SSH à un serveur après la connexion à la cible pendant la durée spécifiée, en millisecondes. Ce paramètre s'applique uniquement au client SSH hérité.

- Type : nombre entier (millisecondes)
- Valeur par défaut : 0

mid.ssh.suppress_history

Supprime la génération du fichier d'historique SSH. Ce paramètre s'applique uniquement au client SSH hérité.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux

mid.ssh.socket_timeout

Spécifie la valeur de délai d'expiration du socket SSH pour éviter les problèmes créés par un délai d'expiration de socket. Certains appareils, tels que les systèmes dotés de contrôleurs intégrés tels que les onduleurs et les PDU, pour lesquels SSH est activé nécessitent plus de temps pour répondre à une demande d'authentification. La valeur par défaut de 2 minutes garantit que ces demandes n'expirent pas prématurément.

- Type : nombre entier (millisecondes)
- Valeur par défaut : 120 000 (2 minutes)

mid.ssh.channel_timeout

Spécifie la durée pendant laquelle le Serveur MID attend l'activité sur le socket SSH avant de fermer la connexion. S'il n'y a eu aucune activité sur le socket SSH pour la valeur de délai spécifiée, le serveur MID ferme la connexion. Certains appareils, tels que les systèmes dotés de contrôleurs intégrés tels que les onduleurs et les PDU, sur lesquels SSH est activé peuvent nécessiter plus de temps pour répondre à une demande d'authentification.

- Type : nombre entier (millisecondes)
- Valeur par défaut : 120 000 (2 minutes)

mid.ssh.session_timeout

Spécifie la durée pendant laquelle une session mise en cache reste en mémoire après la dernière utilisation. Des valeurs trop petites ont tendance à diminuer les performances. Ce paramètre s'applique uniquement au ServiceNow client SSH.

- Type : nombre entier (millisecondes)
- Valeur par défaut : 300 000 (5 minutes)

mid.ssh.command_timeout_ms

Durée du délai d'expiration, en millisecondes, pour l'exécution d'une commande SSH.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Type : nombre entier (millisecondes)
- Valeur par défaut : 300 000 (5 minutes)

mid.ssh.use_keyboard_interactive

Utilise le mode d'authentification interactive du clavier dans les démons SSH sur lesquels il est activé.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux

> ⚠ **Avertissement :** Un problème peut entraîner l'échec de la détection dans Mac OS X Sierra et versions ultérieures avec l'ordre d'authentification des modes **mot de passe** et **clavier-interactif**. Pour plus d'informations sur ce problème et sur la configuration requise pour une authentification SSH appropriée, consultez KB0623600 .

mid.ssh.dh_group_length_min

Spécifie la longueur minimale du groupe en bits utilisé pour générer une clé « secret partagé » dans l'échange de clés Diffie-Hillman. Plus la clé est grande, plus la connexion SSH est sécurisée, mais au détriment des performances.

- Type : nombre entier (bits)
- Valeur par défaut : 1 024

mid.ssh.dh_group_length_max

Spécifie la longueur maximale de groupe en bits utilisée pour générer une clé « secret partagé » dans l'échange de clés Diffie-Hillman. Plus la clé est grande, plus la connexion SSH est sécurisée, mais au détriment des performances.

- Type : nombre entier (bits)
- Valeur par défaut : 8192

mid.ssh.shells_supported

Définit les shells compatibles avec bourne pris en charge par le MID Server. Cette valeur est une liste séparée par des virgules des shells pris en charge, tels que **ksh**, **dsh**, **bash** et **sh**.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : ksh,bash,sh

mid.ssh.discard_lrc_error

Ignorer la sortie d'erreur de commande à exécution longue, émulant le comportement hérité.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : j2ssh - vrai, sncssh - faux

mid.ssh.pool_thread_ratio

Taux de la capacité du pool de sessions SSH par rapport au nombre de threads (threads.max) configuré du serveur MID, exprimé en pourcentage. Le nombre de sessions de capacité de pool autorisées est défini dans ce paramètre. Quelle que soit la valeur définie dans ce paramètre, le système ne permet jamais à la capacité du pool de descendre en dessous de 25 sessions.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 150

mid.ssh.disable_privilege_check

Ce paramètre n'a aucun effet si la cible utilise une commande privilégiée autre que sudo. Pour plus d'informations, consultez Commandes privilégiées du Serveur MID.

Le reste de cette section ne s'applique qu'aux cibles qui exécutent sudo. Lorsque ce paramètre est défini sur **vrai**, le serveur MID suppose que l'utilisateur configuré dans les informations d'identification a le privilège d'exécuter la commande donnée à l'aide de sudo. Le MID Server suppose que l'utilisateur cible peut exécuter n'importe quelle chaîne de commande après Sudo sur la cible. Lorsque ce paramètre est défini sur **faux**, le MID Server exécute « sudo -l » sur la cible pour vérifier que la commande qui suit sudo a l'autorisation de s'exécuter sur la cible. Quelle que soit la valeur de ce paramètre, le MID Server valide toujours que sudo peut être exécuté seul sur la cible.

Certaines versions n'affichent pas ce paramètre dans la liste déroulante Paramètres de configuration MID. Dans ce cas, vous pouvez éventuellement ajouter ce paramètre dans les propriétés MID.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux

Mettre à niveau les paramètres

mid.pinned.version

Nom de la version à laquelle ce Serveur MID est épinglé.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : mid buildstamp

> **Remarque :** Pour afficher le buildstamp MID pour votre instance, **tapez stats.do** dans le filtre de navigation. Un exemple du format buildstamp est **london-06-27-2018__patch3-10-24-2018_11-11-2018_0542**.

mid.upgrade.use_proxy

Si votre serveur MID doit passer par un proxy Web pour accéder à l'URL de mise à niveau, définissez ce paramètre sur **vrai** pour demander au serveur MID d'utiliser le proxy. Vous devez également définir l'hôte et le port du serveur proxy. Si le nom d'utilisateur et le mot de passe du proxy d'instance sont définis, ils sont également utilisés pour le proxy de mise à niveau.

> **Remarque :** Ce paramètre n'est pas destiné à contrôler les détails du proxy configuré avec **les paramètres glide.mid.autoupgrade.proxy*** .

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

glide.mid.autoupgrade.proxy_host ou glide.glidesoap.proxy_host

Si votre serveur MID doit passer par un proxy Web pour accéder à l'URL de mise à niveau, définissez l'hôte du proxy ici.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Type : chaîne (URL)
- Valeur par défaut : aucune

glide.mid.autoupgrade.proxy_port ou glide.glidesoap.proxy_port

Si votre MID Server doit passer par un proxy Web pour accéder à l'URL de mise à niveau, définissez le port du proxy ici.

- Type : nombre entier (0-65535)
- Valeur par défaut : 80

glide.mid.autoupgrade.proxy_user

Si votre serveur MID doit passer par un proxy Web pour accéder à l'URL de mise à niveau, définissez le nom d'utilisateur du proxy ici.

- Type : chaîne (URL)
- Valeur par défaut : aucune

glide.mid.autoupgrade.proxy_password

Si votre serveur MID doit passer par un proxy Web pour accéder à l'URL de mise à niveau, définissez le mot de passe du proxy ici.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : aucune

Paramètres de découverte Windows

mid.powershell_api.session_pool.max_size

Spécifie le nombre maximal de sessions autorisées dans le pool de sessions.

Remarque : Vous devez redémarrer le MID Server pour définir ou modifier ce paramètre.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 25

mid.powershell_api.session_pool.target.max_size

Spécifie le nombre maximal de sessions autorisées dans le pool par hôte cible.

Remarque : Vous devez redémarrer le MID Server pour définir ou modifier ce paramètre.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 2

mid.sa.prefer_powershell

Permet à Serveur MID d'utiliser l'exécution de commandes à distance PowerShell.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

mid.powershell_api.winrm.use_ssl

Nécessite l'utilisation de certificats SSL pour les connexions HTTPS à l'aide de WinRM.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux

mid.powershell_api.winrm.additional_pssesion_options

Contrôle les options avancées pour une PSSession. Pour obtenir plus d'informations sur les options PSSession avancées, consultez https://docs.microsoft.com/en-us/powershell/module/microsoft.powershell.core/new-pssessionoption?view=powershell-6 .

mid.powershell_api.winrm.remote_https_port

Configure le port pour la connexion aux serveurs Windows à l'aide de PowerShell sur HTTPS.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 5 986

mid.powershell_api.winrm.remote_port

Configure le port pour la connexion aux serveurs Windows à l'aide de PowerShell sur HTTP.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 5 985

mid.powershell_api.winrm.skip_ssl_cert_check

Ignore la vérification du certificat SSL lors de l'utilisation de WinRM pour les connexions HTTPS.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux

mid.powershell_api.winrm.skip_ssl_cert_check_options

Ignore les vérifications de certificat SSL spécifiques lors de l'utilisation de WinRM pour les connexions HTTPS. Configurez le Serveur MID pour qu'il ignore les vérifications pour les certificats d'une autorité de certification (CA), du nom commun (CN) qui identifie l'hôte associé au certificat, et pour les certificats révoqués.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : -SkipCACheck -SkipCNCheck -SkipRevocationCheck

mid.powershell.use_credentials

Détermine les informations d'identification à utiliser pour Découverte avec PowerShell. Si la valeur est définie sur **true**, Serveur MID exécute les sondes avec les informations d'identification Windows de la table des informations d'identification. Pour exécuter des sondes avec les informations d'identification de l'utilisateur pour le service Serveur MID, définissez ce paramètre sur **false**.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : vrai

mid.powershell.path

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Permet à un administrateur de pointer vers un PowerShell spécifique sur un Serveur MID lorsque plusieurs PowerShell sont installés. Indiquez le chemin vers le dossier contenant l\'exécutable PowerShell, par exemple , `C:\mypowershell` ou `C:\mypowershell\`. ServiceNow ajoute automatiquement la chaîne powershell.exe au chemin d'accès. Configurez ce paramètre lorsqu'un PowerShell 32 bits et un autre 64 bits sont actifs sur le même Serveur MID et qu'il devient nécessaire de lancer le PowerShell adapté au contexte. 64 bits Windows utilise la redirection du système de fichiers et le Serveur MID s'exécute en tant qu'application 32 bits. Si vous essayez de spécifier un chemin dans %WinDir% \System32, Windows redirige automatiquement vers %WinDir%\SysWOW64. Pour éviter la redirection, spécifiez le chemin d'accès comme %WinDir%\Sysnative. Par exemple, au lieu de C:\WINDOWS\system32\WindowsPowerShell\v1.0\, spécifiez C:\WINDOWS\sysnative\WindowsPowerShell\v1.0\.

Remarque : Sur une version 64 bits de Windows XP, un correctif Microsoft peut être requis pour pouvoir le faire.

Pour détecter les applications en cours d'exécution sur un ordinateur Windows 64 bits, le Serveur MID doit s'exécuter sur un ordinateur hôte Windows 64 bits.

- Type : chaîne (chemin d'accès)
- Valeur par défaut : aucune

mid.powershell.enforce_utf8

Activez ce paramètre pour forcer les commandes sur un système Windows cible à renvoyer une sortie encodée UTF-8. Si vous le désactivez, le système cible peut utiliser son codage par défaut. Ce paramètre n'est valide que lorsque PowerShell est activé.

La définition de cette valeur sur **faux** peut entraîner des valeurs incorrectes dans la CMDB lorsque des caractères non ASCII sont renvoyés par une sonde.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : vrai

mid.powershell.local_mid_service_credential_fallback

Permet de revenir automatiquement aux informations d'identification Serveur MID de service en cas d'échec de toutes les autres informations d'identification.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

mid.powershell_api.idle_session_timeout

Spécifie la valeur du délai d'expiration des sessions PowerShell inactives, en secondes.

Remarque : Vous devez redémarrer le Serveur MID pour définir ou modifier ce paramètre.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 60

mid.powershell.command.parameter_passing

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activez ce paramètre pour autoriser le passage de paramètres PowerShell à partir de la ligne de commande.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux

mid.powershell.command.script.parameter_passing

Activez ce paramètre pour autoriser le passage de scripts PowerShell à partir de la ligne de commande.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

mid.windows.management_protocol

Permet aux administrateurs de sélectionner le protocole de gestion Windows utilisé pour la classification des appareils et des processus. Les options comprennent : WMI et WinRM.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : WMI

mid.windows.probe_timeout

Définit l'intervalle de délai d'expiration de toutes les sondes Windows sur un MID Server spécifique. Cette valeur est remplacée par les valeurs configurées pour chaque sonde avec le paramètre de sonde wmi_timeout.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 300

mid.powershell.jea.append_username

Spécifie si le nom d'utilisateur de l'utilisateur actuel sera ajouté au point de terminaison JEA.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux

mid.powershell.jea.endpoint

Nom de configuration JEA (point de terminaison) sur les serveurs distants auxquels le MID Server se connectera. Définir sur JEA_DISCO_BASIC.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : « »

Ajouter un paramètre de Serveur MID

Utilisez un paramètre de serveur MID pour contrôler le comportement d'un serveur MID particulier.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Traduction automatique

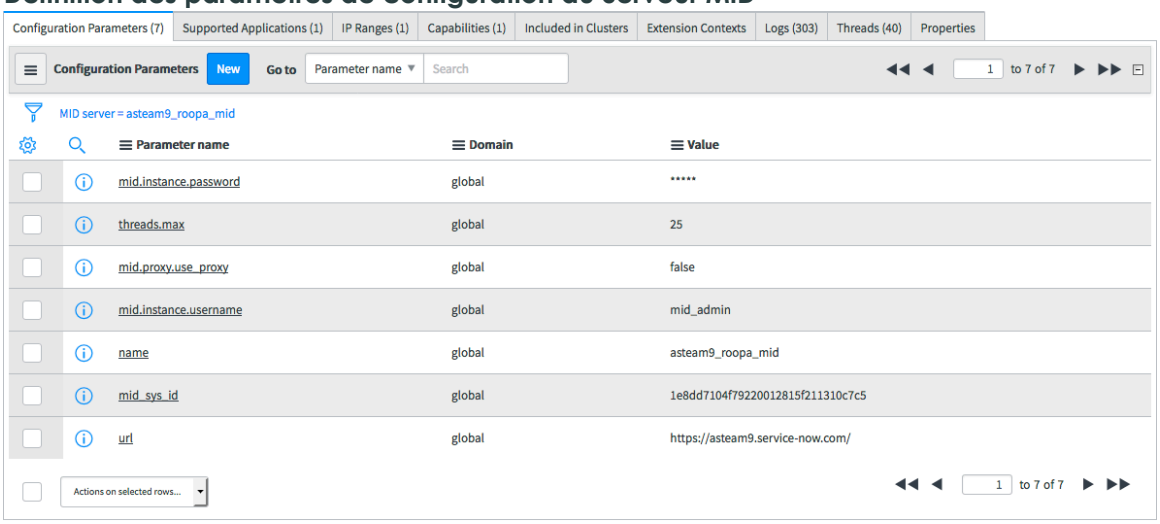
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Serveur MID** > **Serveurs**.
2. Dans la liste des MID Servers, sélectionnez un MID Server à configurer.
3. Sélectionnez la liste connexe **Paramètres de configuration** .

   Tous les paramètres actuellement présents dans le fichier de configuration du MID Server s'affichent. S'il y a des mots de passe, ils sont affichés en astérisque pour des raisons de sécurité. Reportez-vous Paramètres de Serveur MID à la section pour obtenir la liste des paramètres disponibles.

Définition des paramètres de configuration du Serveur MID



4. Pour ajouter des paramètres, cliquez sur **Nouveau**, puis remplissez le formulaire.
   Une fois le formulaire soumis, le fichier de configuration de ce serveur MID est modifié pour inclure le nouveau paramètre. Les modifications apportées aux paramètres existants sont également reflétées dans le fichier de configuration du Serveur MID. Les modifications apportées au fichier de configuration du serveur MID n'ont pas lieu immédiatement, mais lors du prochain redémarrage du serveur MID. Le formulaire de Serveur MID contient un lien connexe pour redémarrer le Serveur MID.

   Remarque : ServiceNow vous empêche d'enregistrer les changements, tels que la modification ou la suppression de paramètres, qui entraîneraient la perte de communication entre le serveur MID et l'instance. Par exemple, vous ne pouvez pas modifier le paramètre url. Toute modification de ces paramètres protégés doit être effectuée directement dans le fichier `config.xml` pour ce serveur MID.

5. Facultatif : Définissez les paramètres dans le fichier `config.xml` .
   La configuration du serveur MID est contrôlée par un fichier XML appelé `config.xml`. Ce fichier se trouve dans le répertoire `/agent` , dans le répertoire d'installation du MID Server. Vous pouvez modifier ce fichier directement pour apporter des modifications de configuration aux paramètres protégés. De nombreux changements de configuration, tels que ceux qui n'interrompent pas la communication entre le serveur MID et l'instance ServiceNow , peuvent également être effectués à partir de l'instance.

   La structure du fichier `config.xml` est simplement constituée d'une balise de paramètres externe et d'une série de balises de paramètres internes. Chaque balise de paramètre a des attributs de nom et `de valeur` .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour modifier la valeur d'un paramètre, modifiez l'attribut de valeur.
- Pour ajouter un paramètre, ajoutez une autre balise de paramètre avec son nom et sa valeur.
- Pour supprimer un paramètre, supprimez l'intégralité de la balise de paramètre.

L'ordre des paramètres dans le fichier n'a pas d'importance. Notez les sections de commentaires vertes dans l'exemple. Utilisez ces éléments pour ajouter des commentaires utiles au fichier de configuration.

Remarque : Lors de la configuration du serveur MID en vue de son utilisation avec un serveur proxy, veillez à supprimer les balises de commentaire autour des sections proxy que vous configurez.

Fichier config.xml Serveur MID

```
<parameters>
  <!-- MID Server Configuration -->
  <parameter name="url" value="https://example.service-now.com"/>
  <parameter name="refresh_rate" value="65"/>
  <parameter name="name" value="Super Duper MID Server #1"/>
  <parameter name="mid_sys_id" value=""/>
  <!-- MID Server Threads -->
  <parameter name="threads.max" value="25"/>
  <!-- MID Server proxy configuration -->
  <parameter name="mid.proxy.host" value=""/>
  <parameter name="mid.proxy.port" value=""/>
  <parameter name="mid.proxy.username" value=""/>
  <parameter name="mid.proxy.password" value=""/>
  <!--
          MID Server to instance configuration options

            mid.instance.use_proxy
                - when talking to instance, should we use the proxy config?

            mid.instance.username
            mid.instance.password
                - supply username and password if instance has basic authentication enabled

  -->
  <parameter name="mid.instance.use_proxy" value="true"/>
  <parameter name="mid.instance.username" value=""/>
  <parameter name="mid.instance.password" value=""/>
  <!--
          MID Server upgrade options

            mid.upgrade.use_proxy
               - when talking to upgrade server, should we use the proxy config?

            mid.upgrade.branch
               - define a branch our MID Server is pinned to

  -->
  <parameter name="mid.upgrade.use_proxy" value="true"/>
  <parameter name="mid.upgrade.branch" value=""/>
</parameters>
```

Remarque : Le fichier d'exemple ici provient d'un navigateur Firefox. Les éditeurs de texte conventionnels, tels que le Bloc-notes, WordPad ou TextEdit, n'affichent pas les couleurs et les polices variables.

Paramètres et priorité de configuration du Serveur MID

Les paramètres du serveur MID résident dans plusieurs tables et le serveur MID les hiérarchise selon un ordre défini. MIDConfigParameter doit être défini avec les générateurs de style de type corrects.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Priorité des paramètres du Serveur MID

Les paramètres du serveur MID peuvent résider à la fois dans la table des paramètres de configuration et dans les tables des propriétés. Les MID Servers classent les paramètres par ordre de priorité dans l'ordre suivant :

1. Paramètre de configuration MID
2. Propriété MID (MID spécifique)
3. Propriété MID (globale)

Prévention d'enregistrement non valide

Évitez de créer des enregistrements en double dans la table Propriétés MID, car ils peuvent transformer des enregistrements non valides. Les propriétés en double portent le même nom et sont affectées au même serveur MID.

De même, évitez de créer des paramètres de configuration globaux, car ils ne sont pas pris en charge. Les paramètres de configuration globaux sont des paramètres de configuration sans Serveur MID affecté. Si un paramètre doit être appliqué à tous les serveurs MID, utilisez une propriété MID globale.

Nettoyeur de fichiers pour Serveur MID

Un thread de surveillance s'exécute dans le MID Server pour nettoyer les anciens fichiers, pour maintenir la taille et la quantité de fichiers dans le dossier d'installation gérables et pour éviter les problèmes de performances avec les MID Servers.

Les fichiers et les dossiers vides dans les dossiers suivants peuvent être supprimés par ce nettoyeur de fichiers MID. Les derniers accès aux fichiers remontent à plus de 30 jours sont supprimés.

Il fonctionne au démarrage, puis toutes les 24 heures par la suite. Vous pouvez forcer l'exécution du nettoyeur de fichiers en redémarrant le service MID Server.

Dossiers/fichiers nettoyés :

- \agent\import
- \agent\export : utilisé par la fonctionnalité Exporter un jeu de données.
- \agent\work\monitors\ECCSender\output_error : utilisé depuis San Diego pour les charges utiles d'entrée ECC qui ne peuvent pas être insérées pour quelque raison que ce soit (voir PRB1521761/KB0995569).
- \agent\work\monitors\ECCSender\output_oversize : utilisé depuis Eureka/Fuji pour enregistrer des copies des charges utiles qui ne sont pas envoyées à l'instance car elles sont supérieures à la limite définie par mid.eccq.max_payload_size, qui est par défaut de 2 000 000 octets (voir PRB598334)
- \agent\logs - en particulier les vidages JFR (version Utah)

Connexion

Le journal de l'agent de Serveur MID indique que ce moniteur démarre et s'arrête avec le Serveur MID.

```
2022-10-21T13:08:58.330+0200 INFO (MIDServer) [Main:265] Initializing MID
 Server
2022-10-21T13:10:36.527+0200 INFO (StartupSequencer) [Monitors:307]
 Enabling monitor: FileCleanerMonitor
```

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
...
2022-10-24T09:29:35.193+0200 INFO (MIDServer) [MIDServerState:160] MID
 Server stopping
2022-10-24T09:29:38.591+0200 INFO (MIDServer) [Instance:928] interrupting
 thread FileCleanerMonitor.21600
```

Pour savoir exactement quand il s'exécute, activez le débogage avec le paramètre mid.log.level=debug

```
2022-11-17T02:49:13.201-0800 DEBUG (FileCleanerMonitor.21600)
 [AFileCleaner:103] Scanning directory to delete files:
 C:\...\agent\import
2022-11-17T02:49:13.201-0800 DEBUG (FileCleanerMonitor.21600)
 [AFileCleaner:103] Scanning directory to delete files:
 C:\...\agent\export
2022-11-17T02:49:13.201-0800 DEBUG (FileCleanerMonitor.21600)
 [AFileCleaner:103] Scanning directory to delete files:
 C:\...\agent\work\monitors\ECCSender\output_error
2022-11-17T02:49:13.201-0800 DEBUG (FileCleanerMonitor.21600)
 [AFileCleaner:103] Scanning directory to delete files:
 C:\...\agent\work\monitors\ECCSender\output_oversize
2022-11-17T02:49:13.201-0800 DEBUG (FileCleanerMonitor.21600)
 [AFileCleaner:103] Scanning directory to delete files: C:\...\agent\logs
```

Il n'y a pas de journalisation pour les suppressions individuelles de fichiers/dossiers.

Désactivation du nettoyeur de fichiers MID

Ensembles de données à exporter écrit des fichiers dans l'agent/les dossiers d'exportation du Serveur MID. L'idée est alors qu'une implémentation personnalisée côté client récupère ces fichiers et les déplace ailleurs, de sorte que ces fichiers n'ont besoin de rester dans le répertoire d'installation de l'application MID Server que pendant une courte période.

Le nettoyeur de fichiers MID peut être complètement désactivé pour tous les dossiers, en ajoutant le paramètre de configuration du serveur MID mid.file_cleaner.disabled=true. Lorsque le paramètre n'est pas présent, ce qui est l'état prêt à l'emploi, la valeur par défaut est false et le nettoyeur de fichiers s'exécute.

Dans le formulaire de Serveur MID, cliquez sur Nouveau dans la liste connexe « Paramètres de configuration », sélectionnez mid.file_cleaner.disabled et entrez la valeur « vrai ».

Celui-ci peut également être ajouté manuellement au fichier config.xml : `<parameter name="mid.file_cleaner.disabled » value="true"/>`. Consultez Paramètres de Serveur MID pour plus d'informations.

Enregistrements protégés et caractères réservés du Serveur MID

Certains enregistrements de Serveur MID ne peuvent pas être modifiés. Certains caractères spéciaux sont prédéfinis dans XML et ne peuvent pas être utilisés dans les mots de passe.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Enregistrements de Serveur MID qui ne peuvent pas être modifiés

Ces enregistrements ne peuvent pas être modifiés ou supprimés.

Table	Enregistrement
Page publique [sys_public]	InstanceInfo (en anglais seulement)
Service Web scripté [sys_web_service]	• InstanceInfo (en anglais seulement) • GetMIDInfo • MIDAssignedPackages • MIDFieldForFileProvider • MIDFileSyncSnapshot • MIDServerCheck • MIDServerFileProvider

Utilisation de caractères spéciaux dans un fichier XML

La spécification XML définit cinq entités prédéfinies qui représentent des caractères spéciaux et exige que tous les processeurs XML les respectent. Si ces caractères sont utilisés dans un mot de passe, vous obtiendrez des résultats inattendus.

Les caractères suivants représentent les cinq entités prédéfinies :

- »
- &
- '
- <
- >

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous utilisez les caractères d'entité prédéfinis dans un fichier XML, tel que le fichier de configuration du serveur MID, vous devez les coder. Pour encoder des entités prédéfinies dans un document XML :

- Remplacer **«** par **»**
- remplacer **&** par **&**
- **Remplacer «** par **»**
- **Remplacer <** par **<**
- **Remplacer >** par **>**

Par exemple, pour spécifier le mot de passe `test&` dans le fichier de config.xml du Serveur MID :

```
<parameter encrypt="true" name="mid.instance.password" value="test&"/>
```

Commandes privilégiées du Serveur MID

Pour détecter certaines informations sur un serveur hôte, le MID Server doit exécuter des commandes SSH avec des privilèges plus élevés. La plateforme fournit des commandes privilégiées par défaut que le MID Server doit utiliser et la possibilité d'ajouter des commandes supplémentaires au système.

1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Un exemple d'informations qui nécessitent des privilèges élevés est les informations sur les disques de stockage sur un serveur hôte, récupérées à l'aide de la commande *`fdisk -l`*. Si votre système ne peut pas utiliser les commandes sudo, vous devez configurer les hôtes de votre réseau pour qu'ils utilisent l'une des autres commandes privilégiées. Vous pouvez configurer différentes commandes privilégiées pour différents hôtes. Toutefois, Découverte il ne prend en charge qu'une seule commande privilégiée par hôte.

Important : Vous pouvez modifier les commandes privilégiées prises en charge, mais ne les supprimez pas.

Pour obtenir la liste des commandes SSH possibles nécessitant des privilèges root, consultez Informations d'identification SSH.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exigences de commande d'escalade privilégiée SSH

Commande	Description
sudo	• L'hôte doit prendre en charge la commande *sudo -S -p <mot de passe>* et renvoyer la liste correcte des commandes SSH autorisées. • Les informations d'identification fournies pour Détection doivent pouvoir exécuter la commande *sudo -S -p <mot de passe> <commandes>*.
pbrun	• L'hôte doit prendre en charge la commande *pbrun -v* et renvoyer la version correcte de PowerBroker. • Les informations d'identification fournies pour Détection doivent pouvoir exécuter *des <commandes> pbrun*. • Discovery ne prend pas en charge d'autres options **pbrun** , telles qu'une invite de mot de passe. • L'instance doit être en mesure d'atteindre l'hôte cible via SSH.
pfexec	• L'hôte doit prendre en charge la commande *pfexec id-a* et renvoyer l'ID correct. • Les informations d'identification fournies pour Détection doivent pouvoir exécuter *des <commandes> pfexec*. • Discovery ne prend pas en charge d'autres options **pfexec** , telles qu'une invite de mot de passe.
dzdo	• L'hôte doit prendre en charge la *commande -v dzdo* et renvoyer le chemin d'accès à dzdo dans la sortie standard. • Les informations d'identification fournies doivent Découverte pouvoir exécuter dzdo <commands>. • Discovery ne prend pas en charge *d'autres options dzdo* – mais Découverte prend en charge l'authentification par mot de passe pour dzdo.

Commandes de longue durée avec sudo

Configurez J2SSH et ServiceNow SSH pour éviter l'échec des commandes de longue durée utilisant sudo lorsque le serveur MID se déconnecte.

ServiceNow SSH permet aux sondes d'exécuter Sudo sur des commandes individuelles ou sur un script entier de longue durée. Ceci est également pris en charge pour les *pbrunpfexec* commandes privilégiées.

Sudo pour les commandes individuelles

Vous pouvez exécuter Sudo par rapport à des commandes individuelles au sein d'une sonde, mais uniquement si toutes les configurations sudoer suivantes sont exécutées sur la cible :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- L'option `!requiretty` est requise.
- Autorisez l'exécution des commandes individuelles par l'utilisateur dans les informations d'identification fournies avec `NOPASSWD` configuré.
- La cible spécifie un appel sudo individuel dans la commande ou les scripts référencés. Par exemple, définissez sudo comme « `sudo fdisk -I` » ou « `${sudo :fdisk -I}` » plutôt que « `must_sudo` » pour l'ensemble du script.

Remarque : L'exécution de sudo sur des commandes individuelles avec ServiceNow SSH produit des entrées détaillées et utiles dans les journaux sudo sur l'ordinateur cible.

Exécution de sudo sur un script entier

Si l'une des exigences de configuration sudoer requises pour les commandes individuelles n'est pas en place, Détection applique Sudo aux sondes initiale et complète, et n'exécute pas Sudo à distance à l'intérieur de la commande. Cette condition peut être forcée en définissant **must_sudo** sur la sonde et en éliminant toute commande sudo dans la sonde.

Cette approche empêche les commandes de longue durée d'échouer lorsque la sonde se déconnecte, mais ne peut pas spécifier de commandes individuelles dans la configuration sudoers.

Connexion

Les journaux de l'exécution de ServiceNow l'activité sudo SSH sur un script entier présentent des entrées cryptiques, telles que `/tmp/.run.aef13123fe124123`, qui empêchent les administrateurs de contrôler les commandes autorisées et de connaître la commande exacte qui a été exécutée. L'exécution de Sudo sur des commandes individuelles produit des entrées de journal plus détaillées, telles que `/sbin/fdisk -l`.

Ajouter une nouvelle commande privilégiée à utiliser par le serveur MID

Ajoutez une nouvelle commande privilégiée à la table Commande privilégiée [privileged_command] disponible pour vos MID Servers.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important : Ne supprimez aucune des commandes prises en charge.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Serveur MID** > **Commande privilégiée** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez ces champs :
   - **Commande** : nom de la commande privilégiée.
   - **Invite de mot de passe** : invite de mot de passe affichée à l'utilisateur pour cette commande privilégiée, ou une expression régulière qui correspond à cette invite de mot de passe. Si ce champ est vide, aucun mot de passe n'est requis pour cette commande privilégiée et aucune invite n'est affichée. Les commandes SUDO ne nécessitent pas d'invite de mot de passe.
3. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer le serveur MID pour utiliser des commandes privilégiées spécifiques

Vous pouvez configurer le serveur MID pour utiliser des commandes spécifiques dans un ordre défini.

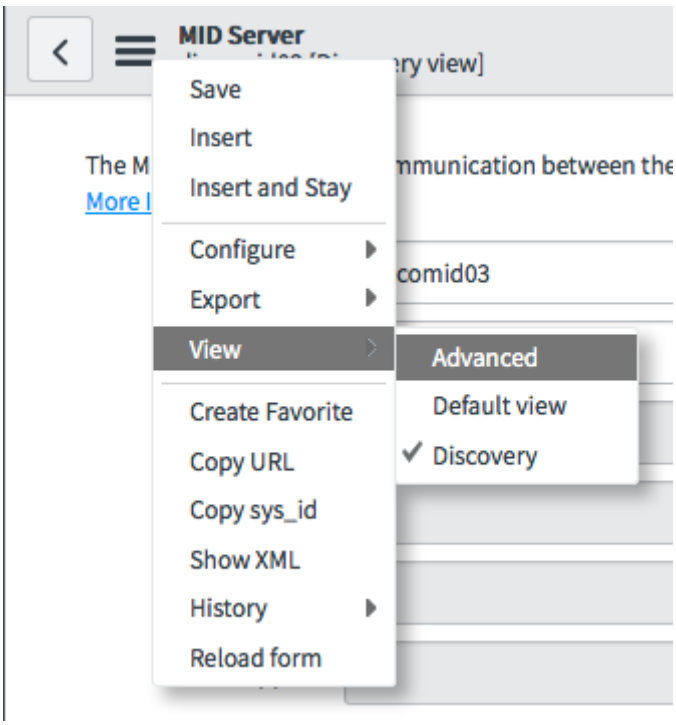
Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la liste des MID Servers en utilisant l'un des chemins suivants :
   - **Serveur MID** > **Serveurs**
   - **Découverte** > **Serveurs MID**
   - **Orchestration** > **Serveurs MID**
2. Sélectionnez le Serveur MID que vous voulez configurer.
3. Cliquez sur l'icône de menu dans la barre d'en-tête et sélectionnez **Vue** > **Avancés** dans le menu contextuel.

Sélection de la vue Avancé



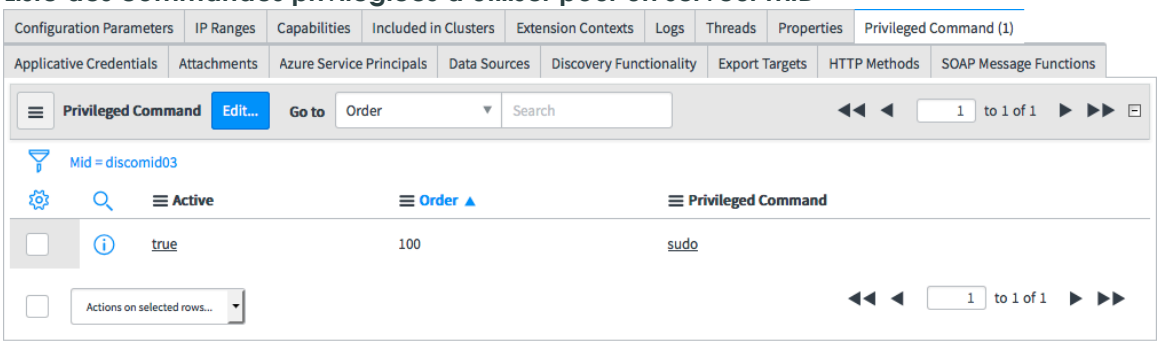
4. Dans la liste **connexe à Commande privilégiée** , cliquez sur **Modifier**.
5. Sélectionnez la commande que vous souhaitez que ce serveur MID utilise et cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'ordre par défaut des commandes privilégiées est 100, mais vous pouvez modifier l'ordre si nécessaire. La commande privilégiée dont le numéro d'ordre est le plus petit est essayée en premier.

Liste des commandes privilégiées à utiliser pour un serveur MID



Créer une commande privilégiée de profil pbrun

Vous pouvez créer une configuration spéciale pour la commande privilégiée afin de lui *pbrun* permettre de s'exécuter en tant que profil.

Avant de commencer

Rôle requis : discovery_admin, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

De toutes les commandes privilégiées, seule la *pbrun* commande peut être configurée pour s'exécuter en tant que profil, et une seule de ces configurations spéciales *pbrun* peut fonctionner sur un MID Server.

Important : Modifiez l'enregistrement existant *pbrun* à cette fin. Le système ignore toutes les commandes supplémentaires que vous créez pour *pbrun*.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Serveur MID** > **Commande privilégiée**.
2. Sélectionnez **pbrun** dans la liste.
3. Dans l'enregistrement Commande privilégiée, modifiez la valeur du champ **Commande** pour utiliser le format *pbrun -u <profile>*.
   Par exemple, vous pouvez définir *pbrun -u admin* comme une commande à exécuter avec un profil d'administrateur.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Revenir à Configuration des MID Servers.

Méthodes MIDSystem

Les variables MIDSystem (désignées par le nom de variable ms.) fournissent diverses méthodes pour obtenir des informations sur le MID Server.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Résumé de la méthode	Description
log(message de chaîne)	Consigne le message donné avec un préfixe standard pour indiquer que le message a été généré par JavaScript.
getConfigParameter(nom du paramètre de chaîne)	Renvoie la valeur du paramètre de configuration nommé.
include(Chaîne, script include)	Incluez l'include de script Serveur MID portant le nom donné dans le contexte actuel.
getName()	Renvoie le nom du MID Server.
getSysID()	Renvoie les sys_id du MID Server.
toJavaScript(objet)	Convertit l'objet Java donné en objet JavaScript équivalent.

Cet exemple écrit un message dans le journal :

```
ms.log('Tentative de connexion avec l'utilisateur : ' +
this.getParameter('user')) ;
```

Démarrer, arrêter et redémarrer manuellement un serveur MID

Si vous ne l'avez pas démarré Serveur MID à la fin de la procédure d'installation, vous pouvez démarrer manuellement le serveur MID.

Avant de commencer

Rôle requis : utilisateur du compte de service MID Server ou compte administrateur Windows

Cette procédure s'adresse uniquement aux utilisateurs qui installent le serveur MID à l'aide du fichier ZIP. Le programme d'installation de Windows MID Server termine l'installation automatiquement.

Procédure

1. Ouvrez le répertoire de l'agent dans le répertoire que vous avez créé pour les Serveur MID fichiers d'installation.
   Par exemple, le chemin d'accès peut être `C :\ServiceNow\MID Server1\agent`.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Démarrez le MID Server en exécutant le fichier `start.bat` .
3. Pour arrêter le MID Server, exécutez le fichier `stop.bat` .
4. Pour redémarrer un MID Server arrêté, procédez comme suit :
   - Si le MID Server est arrêté, exécutez le fichier `start.bat` .
   - Si le MID Server est en cours d'exécution, exécutez le fichier `restart.bat` .

Intervalle du serveur MID

L'instance vérifie une réponse toutes les 5 minutes sur le serveur MID à l'aide d'un système synthétique de surveillance des transactions.

---

1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Recherche d'une pulsation

ServiceNow envoient une transaction synthétique via la sonde de pulsation à chaque MID Server toutes les 5 minutes. La sonde de pulsation fonctionne exactement comme une sonde normale et est envoyée en écrivant un enregistrement de sortie dans la file d'attente ECC. Un Serveur MID récupère l'enregistrement lorsqu'il interroge la file d'attente ECC pour un travail. Le MID Server traite la sonde comme n'importe quelle autre sonde et répond à l'instance. Si l'instance ne détecte pas de réponse d'un serveur MID, elle marque ce serveur MID **comme étant en panne**. Si le Serveur MID répond, l'instance considère que le Serveur MID fonctionne et communique correctement avec l'instance.

Remarque : Assurez-vous que votre MID Server peut communiquer sur **le port 443**. Voir Configurer la connectivité réseau du Serveur MID et Configuration requise pour le Serveur MID pour plus d'informations.

Événements système

Lorsqu'un MID Server passe d'un état à un autre, l'un des événements suivants est déclenché :

- *mid_server.up* : le serveur MID passe de l'état **En panne**, **En pause** ou **Mise à niveau** à l'état *Actif*.
- *mid_server.down* : le MID Server passe d'un état *de Haut* à un état *de Down*.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

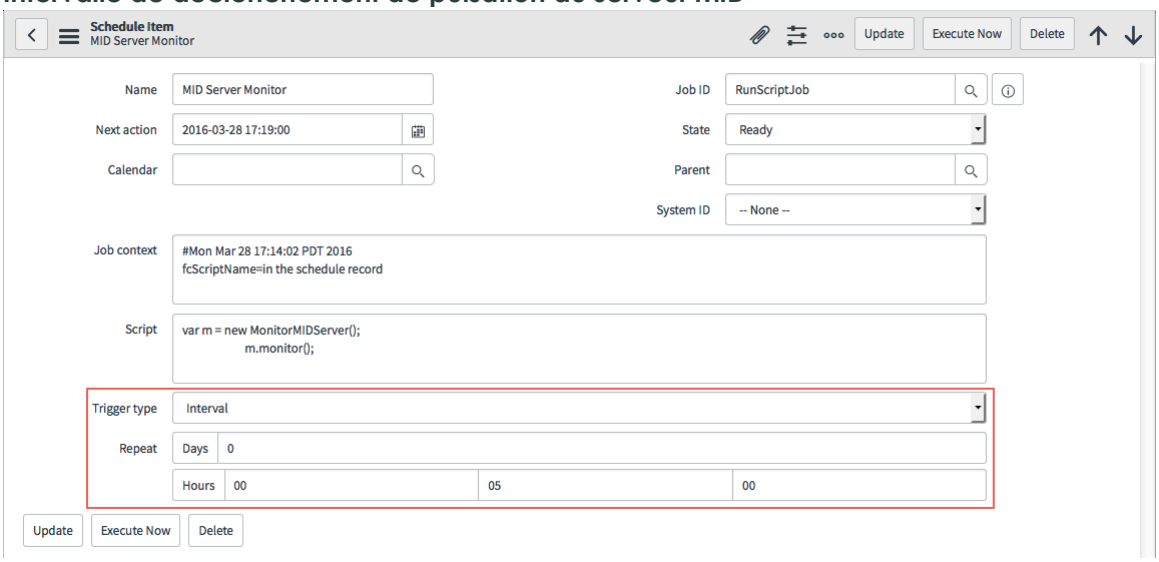
- *mid_server.paused* : le serveur MID est en pause.
- *mid_server.mise à niveau* : Le serveur MID est automatiquement mis à niveau, car l'instance est en cours de mise à niveau.

Vous pouvez utiliser ces événements pour envoyer des notifications ou déclencher les actions que vous spécifiez dans les scripts.

Tâche planifiée

Pour modifier l'intervalle de déclenchement de la sonde de pulsation, accédez à **Planificateur système** > **Travaux planifiés** > **Travaux planifiés**. Ouvrez l'enregistrement du **moniteur du Serveur MID** et modifiez l'intervalle.

Intervalle de déclenchement de pulsation du serveur MID



Définir la taille de la mémoire JVM du Serveur MID

Le serveur MID démarre avec une allocation de mémoire JVM par défaut, mais vous pouvez modifier ce paramètre dans le fichier de configuration.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans le système de base ServiceNow , la mémoire JVM du serveur MID est définie sur 1024 Mo, qui est configurée dans le fichier `\agent\conf\wrapper-override.conf` dans le répertoire d'installation du serveur MID. Ce paramètre peut ne pas convenir à la façon dont votre organisation utilise le MID Server. Si vous voulez que le MID Server travaille plus dur, allouez-lui plus de ressources. Si le serveur MID est situé dans une petite succursale et qu'il fonctionne dans un environnement où l'allocation de mémoire est partagée entre un serveur d'impression, un serveur de messagerie ou un serveur proxy Web, il peut être nécessaire de réduire l'allocation.

Remarque : Pour obtenir la liste complète des exigences minimales pour Serveur MID, reportez-vous à la section Configuration requise pour le Serveur MID.

Procédure

1. Ouvrez le fichier `\ServiceNow\<nom du serveur MID>\agent\conf\wrapper-override.conf` dans un éditeur de texte.
   Pour plus d'informations sur ce fichier, reportez-vous à la section Installation de plusieurs serveurs MID sur un seul système.
2. Localisez les lignes suivantes dans le fichier :

```
# OPTIONAL: Maximum Java Heap Size (in MB)
wrapper.java.maxmemory=1024
```

3. Modifiez l'allocation de mémoire.
4. Supprimez la balise de commentaire (#) du paramètre d'allocation de mémoire.
5. Enregistrez le fichier.
6. Redémarrez le service MID Server.

Mettre en pause le MID Server

Mettez en pause le Serveur MID pour l'empêcher temporairement d'interroger la file d'attente ECC pour le travail ou de renvoyer les résultats de Détection à l'instance.

Avant de commencer

Rôle requis : agent_admin

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous ne pouvez mettre en pause que les MID Server validés. Vous souhaiterez peut-être mettre en pause le MID Server lorsque votre infrastructure réseau subit des modifications. Cela empêche les applications telles que Discovery de générer des erreurs pendant une fenêtre de maintenance particulière.

Un MID Server en pause continue de traiter les commandes qu'il avait déjà récupérées avant d'être mis en pause. Lorsque vous redémarrez le serveur MID, le serveur MID commence à récupérer de nouvelles commandes à traiter.

Remarque : La Découverte continue d'affecter des tâches aux MID Servers qui sont **en pause**. Les MID Server en **panne** ne sont pas affectés à des tâches.

Procédure

1. Ouvrez l'enregistrement du Serveur MID.
2. Sélectionnez un serveur MID en cours d'exécution qui a été validé.
3. Dans le formulaire de Serveur MID, sélectionnez **Mettre en pause le MID** Server sous **Liens connexes**.
   L'état du serveur MID devient **En pause**.

Un MID Server en pause

Name	Version	Host name	Status	Validated
MidServer1	Version	MidServer1hostname.com	Paused	Yes

4. Pour reprendre le traitement du serveur MID, sélectionnez **Reprendre le MID Server** sous **Liens connexes**.

Pause du MID Server

Le MID Server peut être mis en **pause** pour l'empêcher temporairement d'interroger la file d'attente ECC pour le travail ou de renvoyer les résultats de Discovery à l'instance.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Contrairement à l'arrêt du serveur MID à partir de la ligne de commande du serveur Windows ou Linux sur l'ordinateur du serveur MID, vous pouvez mettre en pause le serveur MID à partir de l'instance. La fonctionnalité de pause du serveur MID est disponible à partir de la version Istanbul.

Remarque : Vous ne pouvez mettre en pause que les MID Server validés.

Vous pouvez toujours effectuer ces actions lorsque le serveur MID est en pause :

- Accédez aux journaux du Serveur MID et supprimez les entrées de journal.
- Affichez les statistiques du MID Server. Lorsque le MID Server est en **pause** , il arrête de générer des statistiques. Mais vous pouvez toujours afficher les statistiques générées avant de mettre en pause le MID Server.
- Récupérez le vidage des threads du Serveur MID.
- Effectuez et enregistrez les changements de configuration et les changements de propriétés sur le serveur. Les modifications prennent effet dès que le serveur MID est relancé.
- Effacer la file d'attente ECC.

La pulsation du MID Server continue de fonctionner lorsque le MID Server est en **état de pause** . Si le serveur MID est mis à niveau alors qu'il est dans l'état **Pause** , l'état du serveur MID passe automatiquement à **Actif** après une mise à niveau réussie. Il ne revient pas à l'état **de pause** .

Lors de la sélection d'un serveur MID, les serveurs MID en pause peuvent toujours être sélectionnés, mais sont prioritaires en dessous des serveurs MID qui ne sont pas en pause.

Événements qui se produisent pendant la pause du serveur MID

Les collecteurs d'événements **vCenter** et **SNMP** continuent d'exécuter et de traiter les événements lorsque vous mettez en pause le MID Server. Ces événements ne font pas partie de la communication synchrone normale entre le serveur MID et l'instance que vous voyez dans la file d'attente ECC. Les événements sont toujours relayés à l'instance et peuvent même déclencher des actions sur les enregistrements de l'instance, comme une mise à jour de CI. Par exemple, si vCenter détecte qu'un ordinateur virtuel tombe en panne ou est supprimé, un événement vCenter modifie l'état de l'enregistrement CI correspondant pour cet ordinateur virtuel.

Pour éviter le traitement de ces événements, arrêtez l'exécution des extensions. Pour en savoir plus, consultez :

- Configurer et exécuter l'extension du collecteur d'événements vCenter
- Configurer l'extension SNMP Trap Collector

Tables distantes

Connectez-les Now Platform à des sources tierces ou à une autre instance, afin de pouvoir récupérer des données externes et éventuellement les mettre en cache dans la mémoire. Vous pouvez afficher des données externes dans des listes ou des formulaires et les traiter avec des scripts Glide standard. Vous pouvez également regrouper, trier, agréger et filtrer les données comme vous le feriez pour les tables internes standard.

Composants de tables distantes

Utilisez les composants suivants pour créer un cadre de travail de données externe :

Tables distantes

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous créez des tables distantes pour décrire le schéma des données que vous souhaitez récupérer à partir d'une source externe.

La définition de la table se trouve dans le Now Platform, mais ses lignes, ou enregistrements externes, vivent dans la mémoire. Vous créez une table distante de la même manière que vous créeriez une table interne standard. Vous définissez des colonnes et des contrôles et leur attribuez l'accès à l'application, comme vous le feriez pour une table interne. Contrairement à une table interne, une table distante n'obtient pas ses enregistrements à partir de la Now Platform base de données. Il obtient ses enregistrements lors de l'exécution d'un script associé sur une source de données externe.

Pour en savoir plus sur la création de tables distantes, reportez-vous à Créer une table distante.

Définitions de script

Vous créez et associez une définition de script à une table distante. Les données externes que vous avez récupérées à l'aide du script peuvent être mises en cache dans la mémoire. Vous pouvez également indiquer comment ces données sont mises en cache et combien de temps elles sont mises en cache dans la mémoire. Chaque fois que vous actualisez une liste contenant les données externes d'une table distante, le script associé s'exécute à nouveau.

Pour en savoir plus sur les définitions de script et leur association à une table distante, reportez-vous Créer une définition de script pour une table distanteà .

Fonctionnement des tables distantes

À l'aide d'une table distante, vous pouvez récupérer les données à partir de sources externes ou d'une autre instance avec des services REST ou SOAP. Les données externes sont stockées dans la mémoire en mode lecture seule, ce qui les rend temporaires, ou transitoires, au sein du Now Platform. Vous pouvez ensuite afficher et manipuler les données externes sans les importer ni les stocker.

Vous affichez les données externes dans des listes ou des formulaires de la même manière que les données stockées en interne. Vous pouvez manipuler ces données à l'aide d'enregistrements Glide standard, de règles métier, d'API distantes, de scripts, de champs de référence de table, de services et d'outils de développement dans le Now Platform.

Important : Si la taille des données récupérées à partir de la source externe est petite, utilisez la limite de 1 000 lignes par défaut dans une table distante pour réduire les temps de requête. Vous pouvez utiliser la fonctionnalité Capacité étendue si la taille des données récupérées est importante et peut être moins performante.

Cycle de vie des données externes au sein de Now Platform

Les données que vous récupérez à partir d'une source externe ont une durée finie, ou cycle de vie, dans le Now Platform.

- Lorsque vous exécutez un script associé à une table distante, les données récupérées restent en mémoire aussi longtemps que la liste ou le formulaire s'affiche. Une fois que vous avez fermé la liste ou le formulaire, ces données externes sont purgées de la mémoire. La prochaine fois que vous utiliserez ou afficherez les données externes de cette table distante, la mémoire sera de nouveau remplie à partir du système externe.
- Toutefois, si vous avez défini des paramètres de mise en cache pour le script, les données externes restent mises en cache dans la mémoire pendant la durée de mise en cache spécifiée.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Par exemple, si vous indiquez que les données externes doivent être mises en cache pendant 300 secondes, elles restent mises en cache dans la mémoire pendant 5 minutes. Une fois ce délai expiré, les données mises en cache sont purgées de la mémoire. La prochaine fois que vous utiliserez ou afficherez les données externes de cette table distante, le cache sera actualisé à partir du système externe.

Applications pratiques pour les tables distantes

Configurez et utilisez des tables distantes dans votre entreprise lorsque :

- Vous souhaitez récupérer des données externes pour une utilisation temporaire sans les stocker dans le Now Platformfichier . Par exemple, vous pouvez créer une table distante qui extrait les données météorologiques qui apparaissent sur une page d'accueil lorsqu'un utilisateur se connecte. Vous devez ensuite créer une définition de script associée qui récupère ces données à partir d'une source météorologique tierce basée sur l'emplacement de l'utilisateur.
- Vous souhaitez récupérer les détails du client qui sont stockés dans une application Customer Relationship Management (CRM) externe pour affichage dans Gestion du service clientèle des fonctions telles que Espace de travail d'agent.

  Remarque : Pour en savoir plus sur la récupération de données pour Gestion du service clientèle, consultez Intégration de données tierces pour CSM .

- Vous souhaitez récupérer et afficher les données du personnel à partir d'applications de gestion du capital humain (HCM) telles que Workday ou SAP SuccessFactors pour les utiliser dans des Prestation de services RH fonctions.

Post-filtrage et tri

Lorsque vous exécutez un script de table distante, il applique les conditions de requête de post-filtrage et de tri après avoir ajouté des lignes à une table. Ces conditions appliquées prennent en charge toutes les autres requêtes requises que le script ne gère pas. Lorsque vous appliquez le post-filtrage et le tri, les requêtes de table distante fonctionnent comme des requêtes de table internes standard.

Lorsque vous créez des scripts de tables distantes, vous gérez généralement les requêtes les plus fréquentes et les plus étendues dans le script. Les requêtes et le tri post-filtrage peuvent prendre beaucoup de temps et peuvent avoir une incidence négative sur les performances de votre instance. Utilisez plutôt un petit ensemble de données afin qu'il ne prenne pas beaucoup de temps pour effectuer le post-filtrage et le tri.

En fonction de vos cas d'utilisation, déterminez si vous devez essayer une requête plus restreinte dans l'appel externe ou une requête plus étendue. Étant donné que l'exécution du filtrage et du tri internes sur de grands ensembles de résultats peut s'avérer coûteuse, utilisez une requête plus restreinte lorsque les données ne nécessitent pas de filtrage supplémentaire. Utilisez une requête plus étendue lorsqu'une requête plus générale renverrait un petit jeu de résultats et nécessiterait un filtrage et un tri supplémentaires.

Différences entre les tables distantes et Hub d'intégration

Choisissez d'utiliser une table distante ou Hub d'intégration de traiter des données externes.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Lorsque vous souhaitez mettre temporairement en cache des données externes, utilisez des tables distantes.
- Si vous souhaitez des options d'importation et de transformation plus avancées, notamment Studio de workflow, ou si vous souhaitez développer des intégrations personnalisées, utilisez le Hub d'intégration.

Remarque : Si vous créez une table distante qui utilise les données d'une source externe qui se trouve en dehors de , Now Platformvous devez disposer d'une Hub d'intégration autorisation d'abonnement. Pour en savoir plus sur , consultez Concentrateur d'intégration Hub d'intégration.

Activer le module d'extension Tables distantes

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez activer le module d'extension Tables distantes (com.glide.script.vtable). Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'option Tables distantes active ces modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà actifs.

Modules d'extension pour tables distantes

Module d'extension	Description
Tables distantes [com.glide.script.vtable]	Prend en charge les tables distantes et les définitions de script associées qui peuvent être utilisées pour récupérer et, éventuellement, mettre en cache des données provenant de sources externes.
Transformation Service [com.glide.transform]	Prend en charge l'utilisation des API de transformation associées aux tables distantes.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque : Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : `L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.`

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Liste des modules d'extension (Xanadu)

Créer une table distante

Créez une table distante pour afficher les données que vous avez récupérées à partir d'une source externe.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous désignez une table comme table distante, gardez à l'esprit les points suivants :

- Vous pouvez créer une table distante à l'aide de ce formulaire ou du formulaire standard Créer des tables auquel vous accédez à partir de **Définition du système** > **Tables**.

  Remarque : Pour en savoir plus sur la création de tables dans une instance, consultez Créer une table .

- Avant de créer une table distante, vous devez avoir une bonne compréhension des sources de données externes.

  Par exemple, si vous souhaitez récupérer des données CRM pour les utiliser dans Gestion du service clientèle, vous devez comprendre comment les données sont structurées dans la source CRM externe.

- Contrairement aux tables internes standard, vous ne pouvez pas étendre une table distante à partir d'une autre table.
- Une table distante a besoin d'une clé primaire externe pour relier ses données temporaires aux données stockées dans la source externe. Lorsque vous désignez une table comme distante, seul un champ sys_id est généré automatiquement et apparaît dans la section Colonnes, qu'elle utilise comme clé primaire à utiliser dans les enregistrements Glide. Toutes les valeurs clés primaires de table externe sont converties en valeurs de chaîne. Les champs CRUD (Créer, Lire, Mettre à jour, Supprimer) ne sont pas générés pour une table distante, comme c'est le cas pour les tables internes standard.

Procédure

1. Accédez à la **Définition du système** > **Tables distantes** > **Tables**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

   Remarque : Vous créez une table distante de la même manière qu'une table normale, mais vous la désignez comme table distante. Les contrôles suivants diffèrent par leur mode de fonctionnement et ce que vous y entrez lorsque vous créez une table distante :

Contrôle	Description
Nom	Nom de table, qui est automatiquement renseigné en fonction de l'étiquette de table et d'un préfixe comme suit :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Contrôle	Description
	◦ Pour une table distante dans une application incluse dans le périmètre, le nom est précédé d'un identificateur d'espace de noms et de la chaîne `st_` pour indiquer qu'elle est distante et qu'elle fait partie d'une application. ◦ Pour une table distante dans l'application globale, le nom est précédé d'une chaîne `u_st_`. Vous ne pouvez pas modifier le préfixe. Toutefois, vous pouvez modifier le reste du nom de la table. Le nom ne peut contenir que des caractères ASCII alphanumériques en minuscules et des traits de soulignement (_).
Étend la table	Option qui n'est pas disponible si vous sélectionnez l'option **Table distante** pour indiquer que cette table est distante. Il n'apparaît plus, car vous ne pouvez pas étendre les tables distantes à partir d'autres tables.
Table distante	Option permettant de désigner cette table comme table distante. Une table distante est une table à laquelle vous pouvez associer une définition de script pour la récupération de données à partir d'une source de données externe. Contrairement à une table interne standard, les données ne proviennent pas d'enregistrements de l'instance actuelle. Pour en savoir plus sur les tables distantes, reportez-vous à Tables distantes.

4. Dans la section Colonnes, utilisez la liste **incorporée Colonnes de table** pour ajouter des colonnes à la table distante comme vous le faites lorsque vous créez des colonnes pour une table interne standard.
5. Dans la section Contrôles, définissez des options supplémentaires de table distante comme vous le faites lorsque vous définissez des options de table supplémentaires pour une table normale.
6. Dans la section Accès à l'application, définissez la protection du champ d'application pour la table distante comme vous le faites lorsque vous définissez des options de table supplémentaires pour une table normale.
   Pour plus d'informations, consultez Paramètres d'accès à l'application .
7. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
Une table distante est créée dans l'instance.

Créer une définition de script pour une table distante

Définissez et associez un script à une table distante afin de pouvoir récupérer des données à partir d'une source externe. L'récupère Now Platform et met en cache les données de la table distante en exécutant le script par rapport à une source de données externe afin que vous puissiez les afficher ou les modifier. Vous pouvez également indiquer comment ces données externes sont mises en cache et combien de temps elles sont mises en cache dans la mémoire jusqu'à ce que le script doive s'exécuter à nouveau.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous créez des définitions de script pour les tables distantes comme vous le faites pour d'autres scripts. Pour en savoir plus sur la saisie, la modification et le débogage de scripts, reportez-vous à la rubrique Éditeur de syntaxe JavaScript .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Tables distantes** > **Définition**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

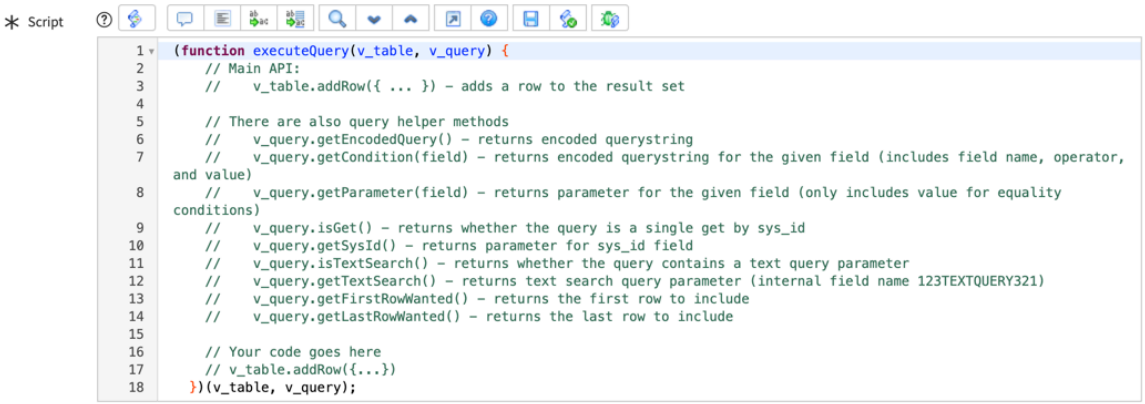
Contrôle	Description
Nom	Nom du script que vous créez pour l'associer à la table distante sélectionnée.
Table	Nom de la table distante à laquelle vous souhaitez associer le script que vous créez. ◦ Pour une table distante dans une application incluse dans le périmètre, le nom est précédé d'un identificateur d'espace de noms et de la chaîne `st_` pour indiquer qu'elle est distante et qu'elle fait partie d'une application. ◦ Pour une table distante dans l'application globale, le nom est précédé d'une chaîne `u_st_`.
Application	Application associée à cette table distante. Si vous travaillez sur une application ou créez une table distante à partir d'un enregistrement d'application, le champ est défini par défaut sur cette application. Dans le cas contraire, le champ est **défini** par défaut sur Global. Tous les enregistrements créés à partir de l'enregistrement de table, tels que les modules et les règles de sécurité, sont affectés à cette application par défaut.
Actifs	Option permettant d'activer le script que vous associez à la table distante. Vous pouvez avoir plusieurs définitions de script inactives pour une table distante, mais vous ne pouvez avoir qu'une seule définition de script active.
Avancé	Option permettant d'accéder à la section Mise en cache pour désigner le mode de fonctionnement de la mise en cache de la mémoire dans cette Now Platform table distante. **Remarque :** Seuls les utilisateurs avancés doivent définir les paramètres de mise en cache pour une table distante.

4. Dans la section Script, ajoutez votre syntaxe JavaScript au modèle squelette :

Remarque : La section Script s'affiche uniquement lorsque le champ Flux est vide.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque : Pour en savoir plus sur la saisie, la modification et le débogage de scripts, reportez-vous à la rubrique Éditeur de syntaxe JavaScript .

5. Dans la section Mise en cache, indiquez comment ces données sont mises en cache et combien de temps elles sont mises en cache dans la mémoire du Now Platform:

Champ	Description
Cache TTL	Temps de vie du cache, exprimé en secondes, pendant lequel les données externes sont mises en cache dans la mémoire pour cette définition de script de table distante. Par exemple, saisissez `300` pour mettre en cache les données dans la mémoire pendant 5 minutes. La valeur maximale que vous pouvez saisir est de 60 minutes (3600 secondes).
Capacité accrue	Option permettant de sélectionner la capacité améliorée pour prendre en charge plus de 1 000 lignes dans une table distante. **Remarque :** Si la taille des données récupérées à partir de la source externe est petite, utilisez la limite de 1 000 lignes par défaut dans une table distante pour réduire les temps de requête. Vous pouvez utiliser la fonctionnalité Capacité étendue si la taille des données récupérées est importante et peut être moins performante.

Remarque : Par défaut, les données externes sont mises en cache dans la mémoire par l'utilisateur.

6. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
Lorsque vous activez une définition de script, vous l'associez à la table distante afin de pouvoir récupérer et mettre en cache les données externes.

Information associée

v_query – Champ d'application, global

v_table – Champ d'application, global

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple 1 : Récupération de tous les enregistrements d'incidents à partir d'une source externe

Il s'agit d'exemples de définitions de script que vous pouvez créer pour la récupération et la mise en cache de données provenant de sources externes à votre instance actuelle. Dans ce premier exemple, nous créons un script pour charger tous les enregistrements d'incidents à partir d'une source externe.

Pour plus d'informations sur l'API de table distante, consultez :

- v_table()
- v_query()

```
/**
 * Using `v_query`, add the rows to `v_table`
 */
(function executeQuery(v_table, v_query) {
 fetchAllIncidents(v_table, v_query);
 /**
  * fetch all incidents records from the remote instance
  */
 function fetchAllIncidents(v_table, v_query) {
  // Uses RestMessage with name 'Remote Instance Incidents' and function
 'All Incidents'
  // Create a RestMessage first which calls an external REST service
  try {
   var restMessage = new sn_ws.RESTMessageV2('Remote Instance Incidents',
 'All Incidents');
   var response = restMessage.execute();
   var responseBody = response.getBody();

   // if REST call ends up in an error, set the last error message which
 shows up
   // at the bottom of the list view
   if (response.haveError()) {
    v_query.setLastErrorMessage(response.getErrorMessage());
    // can use gs.error() or gs.addErrorMessage() while debugging
    // gs.debug() messages visible in session debugger
    // gs.debug(response.getErrorMessage());
    return;
   }
  } catch (ex) {
   v_query.setLastErrorMessage(ex.message);
   // gs.debug(ex.message);
   return;
  }
  var transformerDefinition = getTransformerDefinition();
  var transformer = new sn_tfrm.Transformer(transformerDefinition,
 responseBody);
  // transformer parses the responseBody and extracts rows
  while (transformer.transform()) {
   // row is field-value map e.g. { active:"true", number: "INC0000001"}
   var row = transformer.getRow();
   // you may do any additional transformations to the row like
 GlideDuration, GlideDataTime etc. For example,
   // row.duration = new GlideDuration(row.duration);
   // finally add the row to the remote table
```

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
    v_table.addRow(row);
   }
  }
  /**
   * returns a sn_tfrm.TransformerDefinition, which defines the mapping of
  the table fields and elements in the response body
   */
  function getTransformerDefinition() {
   // create a rule list to map a field to its element path
   var ruleList = new sn_tfrm.TransformerRuleList()
    .fromJSON() // the response body is a JSON
    // 'active' field maps to path '$.active'
    .addRule("active", "$.active")
    .addRule("caller_id", "$.caller_id.value")
    .addRule("number", "$.number")
    .addRule("short_description", "$.short_description")
    .addRule("sys_id", "$.sys_id")
    .addRule("updates", "$.sys_mod_count");
   var recordPath = "$.result";
   return new sn_tfrm.TransformerDefinition(ruleList, recordPath);
  }

})(v_table, v_query);
```

Les extraits de code suivants sont à noter dans ce script :

```
function fetchAllIncidents(v_table, v_query) {
   // Uses RestMessage with name 'Remote Instance Incidents' and function
  'All Incidents'
   // Create a RestMessage first which calls an external REST service
   try {
    var restMessage = new sn_ws.RESTMessageV2('Remote Instance Incidents',
  'All Incidents');
    var response = restMessage.execute();
    var responseBody = response.getBody();

    // if REST call ends up in an error, set the last error message which
  shows up
    // at the bottom of the list view
    if (response.haveError()) {
     v_query.setLastErrorMessage(response.getErrorMessage());
     // can use gs.error() or gs.addErrorMessage() while debugging
     // gs.debug() messages visible in session debugger
     // gs.debug(response.getErrorMessage());
     return;
    }
   } catch (ex) {
    v_query.setLastErrorMessage(ex.message);
    // gs.debug(ex.message);
    return;
   }
```

Vous pouvez créer un RestMessage et l'utiliser directement dans le script. Dans cet exemple, il utilise une API RESTMessageV2 avec le nom `Remote Instance Incidents` et la fonction `All Incidents`, qui obtient toutes les données d'incident. Une fois qu'une réponse est renvoyée par le serveur, un message d'erreur apparaît si des problèmes sont rencontrés lors de la récupération des données.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Pour en savoir plus sur l'utilisation de RESTMessageV2 et sur la définition d'un message direct, reportez-vous à l'exemple RESTMessageV2 - Scoped, Global and Direct RESTMessageV2 .

Si aucun problème n'est rencontré lors de la récupération des données, il obtient le corps des données pour les enregistrements.

```
 var transformerDefinition = getTransformerDefinition();
 var transformer = new sn_tfrm.Transformer(transformerDefinition,
responseBody);
 // transformer parses the responseBody and extracts rows
 while (transformer.transform()) {
  // row is field-value map e.g. { active:"true", number: "INC0000001"}
  var row = transformer.getRow();
  // you may do any additional transformations to the row like
GlideDuration, GlideDataTime etc. For example,
  // row.duration = new GlideDuration(row.duration);
  // finally add the row to the remote table
  v_table.addRow(row);
```

Il utilise ensuite l'API Transformer pour effectuer toutes les transformations de données requises, extrait les lignes, puis ajoute une ligne pour chaque enregistrement à la table distante.

```
/**
  * returns a sn_tfrm.TransformerDefinition, which defines the mapping of
 the table fields and elements in the response body
  */
 function getTransformerDefinition() {
  // create a rule list to map a field to its element path
  var ruleList = new sn_tfrm.TransformerRuleList()
   .fromJSON() // the response body is a JSON
   // 'active' field maps to path '$.active'
   .addRule("active", "$.active")
   .addRule("caller_id", "$.caller_id.value")
   .addRule("number", "$.number")
   .addRule("short_description", "$.short_description")
   .addRule("sys_id", "$.sys_id")
   .addRule("updates", "$.sys_mod_count");
  var recordPath = "$.result";
  return new sn_tfrm.TransformerDefinition(ruleList, recordPath);
 }

})(v_table, v_query);
```

`getTransformerDefinition` définit le schéma de l'enregistrement dans le corps de la réponse de l'API externe. Il mappe chacun des champs du script de table à un élément de l'enregistrement externe. Tous les éléments de données externes en dehors de ce mappage ne sont pas pris en charge ou récupérés.

Remarque : Vous devez mapper un sys_id de la définition du transformateur à un élément des données externes. Dans ce cas, le sys_id est mappé au sys_id d'incident externe. La longueur maximale du sys_id est de 32 caractères. Vous effectuez ce mappage sys_id afin que les formulaires qui utilisent les données externes puissent fonctionner correctement.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Débogage de définitions de scripts de tables distantes

API TransformerDefinition - Inclus, global

API TransformerRuleList - Inclus, global

API TransformerScripted : champ d'application, global

Exemple 2 : Récupération d'enregistrements spécifiques à partir d'une source tierce

Dans cet exemple, nous créons un script pour récupérer des types spécifiques d'enregistrements d'incidents à partir d'une source tierce.

Pour plus d'informations sur l'API de table distante, consultez :

- v_table()
- v_query()

```
/**
 * Using `v_query`, add the rows to `v_table`
 */
(function executeQuery(v_table, v_query) {
 if (v_query.isGet()) {
  bySysId(v_table, v_query, v_query.getSysId());
 }
 else if (v_query.getParameter("caller_id")) {
  byCallerId(v_table, v_query, v_query.getParameter("caller_id"));
 }
 else {
  fetchAllIncidents(v_table, v_query);
 }
 /**
  * fetch all incidents records from the remote instance
  */
 function fetchAllIncidents(v_table, v_query) {
  // Uses RestMessage with name 'Remote Instance Incidents' and function
 'All Incidents'
  // Create a RestMessage first which calls an external REST service
  var restMessage = new sn_ws.RESTMessageV2('Remote Instance Incidents',
 'All Incidents');
  loadData(v_table, v_query, restMessage);
 }
 /**
  * fetches a specific record from the remote instance with Sys Id being
 `sys_id`
  */
 function bySysId(v_table, v_query, sys_id) {
  // Uses RestMessage with name 'Remote Instance Incidents' and function
 'By SysId'
  var restMessage = new sn_ws.RESTMessageV2('Remote Instance Incidents',
 'By SysId');
  // sets variable 'sys_id'
  restMessage.setStringParameterNoEscape("sys_id", sys_id);
  loadData(v_table, v_query, restMessage);
 }
 /**
  * fetches records from the remote instance with Caller (caller_id)
 being `caller_id`
```

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
 */
function byCallerId(v_table, v_query, caller_id) {
 var restMessage = new sn_ws.RESTMessageV2('Remote Instance Incidents',
'By CallerId');
 restMessage.setStringParameterNoEscape("caller_id", caller_id);
 loadData(v_table, v_query, restMessage);
}
/**
 * Adds rows to `v_table` using `restMessage`
 */
function loadData(v_table, v_query, restMessage) {
 try {
  var response = restMessage.execute();
  var responseBody = response.getBody();

  // if REST call ends up in an error, set the last error message which
shows up
  // at the bottom of the list view
  if (response.haveError()) {
   v_query.setLastErrorMessage(response.getErrorMessage());
   // can use gs.error() or gs.addErrorMessage() while debugging
   // gs.debug() messages visible in session debugger
   // gs.debug(response.getErrorMessage());
   return;
  }
 } catch (ex) {
  v_query.setLastErrorMessage(ex.message);
  // gs.debug(ex.message);
  return;
 }
 var transformerDefinition = getTransformerDefinition();
 var transformer = new sn_tfrm.Transformer(transformerDefinition,
responseBody);
 // transformer parses the responseBody and extracts rows
 while (transformer.transform()) {
  // row is field-value map e.g. { active:"true", number: "INC0000001"}
  var row = transformer.getRow();
  // you may do any additional transformations to the row like
GlideDuration, GlideDataTime etc. For example,
  // row.duration = new GlideDuration(row.duration);
  // finally add the row to the remote table
  v_table.addRow(row);
 }
}
/**
 * returns a sn_tfrm.TransformerDefinition, which defines the mapping of
the table fields and elements in the response body
 */
function getTransformerDefinition() {
 // create a rule list to map a field to its element path
 var ruleList = new sn_tfrm.TransformerRuleList()
  .fromJSON() // the response body is a JSON
  // 'active' field maps to path '$.active'
  .addRule("active", "$.active")
  .addRule("caller_id", "$.caller_id.value")
  .addRule("number", "$.number")
  .addRule("short_description", "$.short_description")
```

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
    .addRule("sys_id", "$.sys_id")
    .addRule("updates", "$.sys_mod_count");
   var recordPath = "$.result";
   return new sn_tfrm.TransformerDefinition(ruleList, recordPath);
  }
})(v_table, v_query);
```

Les extraits de code suivants sont à noter dans ce script :

```
function fetchAllIncidents(v_table, v_query) {
   // Uses RestMessage with name 'Remote Instance Incidents' and function
  'All Incidents'
   // Create a RestMessage first which calls an external REST service
   var restMessage = new sn_ws.RESTMessageV2('Remote Instance Incidents',
  'All Incidents');
   loadData(v_table, v_query, restMessage);
  }
```

Vous pouvez créer un RestMessage et l'utiliser directement dans le script. Dans cet exemple, il utilise une API RESTMessageV2 avec le nom `Remote Instance Incidents` et la fonction `All Incidents`, qui obtient toutes les données d'incident. Une fois qu'une réponse est renvoyée par le serveur, un message d'erreur apparaît si des problèmes sont rencontrés lors de la récupération des données.

```
 function bySysId(v_table, v_query, sys_id) {
   // Uses RestMessage with name 'Remote Instance Incidents' and function
  'By SysId'
   var restMessage = new sn_ws.RESTMessageV2('Remote Instance Incidents',
  'By SysId');
   // sets variable 'sys_id'
   restMessage.setStringParameterNoEscape("sys_id", sys_id);
   loadData(v_table, v_query, restMessage);
  }
```

Lorsque vous interrogez un enregistrement spécifique à l'aide `de GlideRecord.get(« <sys_id> »), alors v_query.isGet()'` est `'vrai'`. Il récupère l'enregistrement spécifique auprès du service externe.

```
function byCallerId(v_table, v_query, caller_id) {
   var restMessage = new sn_ws.RESTMessageV2('Remote Instance Incidents',
  'By CallerId');
   restMessage.setStringParameterNoEscape("caller_id", caller_id);
   loadData(v_table, v_query, restMessage);
  }
```

Vous pouvez également gérer d'autres conditions de requête spécifiques dans le script, telles que l'utilisation `de caller_id` dans l'extrait de code précédent. Le reste de ce script fonctionne de la même manière que l'exemple 1.

```
 function getTransformerDefinition() {
   // create a rule list to map a field to its element path
   var ruleList = new sn_tfrm.TransformerRuleList()
    .fromJSON() // the response body is a JSON
    // 'active' field maps to path '$.active'
    .addRule("active", "$.active")
    .addRule("caller_id", "$.caller_id.value")
    .addRule("number", "$.number")
    .addRule("short_description", "$.short_description")
```


© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
    .addRule("sys_id", "$.sys_id")
    .addRule("updates", "$.sys_mod_count");
  var recordPath = "$.result";
  return new sn_tfrm.TransformerDefinition(ruleList, recordPath);
 }
})(v_table, v_query);
```

Si aucun problème n'est rencontré lors de la récupération des données, il obtient le corps des données pour les enregistrements. Il utilise ensuite l'API Transformer pour effectuer toutes les transformations de données requises, extrait les lignes, puis ajoute une ligne pour chaque enregistrement à la table distante.

`getTransformerDefinition` définit le schéma de l'enregistrement dans le corps de la réponse de l'API externe. Il mappe chacun des champs du script de table à un élément de l'enregistrement externe. Les éléments de données externes en dehors de ce mappage ne sont pas disponibles dans la table distante.

Créer une définition de flux pour une table distante

Créez et créez un flux pour une table distante afin de pouvoir récupérer des données à partir d'une source externe.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Tables distantes** > **Définition**.
   Une liste de toutes les définitions de tables distantes s'affiche.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour créer une définition de flux.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Contrôle	Description
Nom	Nom du script que vous créez pour l'associer à la table distante sélectionnée.
Table	Nom de la table distante à laquelle vous souhaitez associer le script que vous créez. ◦ Pour une table distante dans une application incluse dans le périmètre, le nom est précédé d'un identificateur d'espace de noms et de la chaîne *st_* pour indiquer qu'elle est distante et qu'elle fait partie d'une application. ◦ Pour une table distante dans l'application globale, le nom est précédé d'une chaîne *u_st_*.
Flux	Option permettant de créer et de définir votre propre flux en tirant parti des fonctions existantes. Configurez le mappage du flux et liez-le à la table distante requise. Lorsque la table distante est interrogée, le flux est déclenché et les données sont récupérées. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Définition du flux .

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Contrôle	Description
	Remarque : La section Script ne s'affiche pas lorsque le champ **Flux** contient une entrée.
Application	Application associée à cette table distante. Si vous travaillez sur une application ou créez une table distante à partir d'un enregistrement d'application, le champ est défini par défaut sur cette application. Dans le cas contraire, le champ est **défini** par défaut sur Global. Tous les enregistrements créés à partir de l'enregistrement de table, tels que les modules et les règles de sécurité, sont affectés à cette application par défaut.
Actifs	Option permettant d'activer le script que vous associez à la table distante. Vous pouvez avoir plusieurs définitions de script inactives pour une table distante, mais vous ne pouvez avoir qu'une seule définition de script active.
Avancé	Option permettant d'accéder à la section Mise en cache pour désigner le mode de fonctionnement de la mise en cache de la mémoire dans cette Now Platform table distante. **Remarque :** Seuls les utilisateurs avancés doivent définir les paramètres de mise en cache pour une table distante.

4. Dans la section Mise en cache, indiquez comment ces données sont mises en cache et combien de temps elles sont mises en cache dans la mémoire du Now Platform:

Champ	Description
Cache TTL	Temps de vie du cache, exprimé en secondes, pendant lequel les données externes sont mises en cache dans la mémoire pour cette définition de script de table distante. Par exemple, saisissez `300` pour mettre en cache les données dans la mémoire pendant 5 minutes. La valeur maximale que vous pouvez saisir est de 60 minutes (3600 secondes).
Capacité accrue	Option permettant de sélectionner la capacité améliorée pour prendre en charge plus de 1 000 lignes dans une table distante. **Remarque :** Si la taille des données récupérées à partir de la source externe est petite, utilisez la limite de 1 000 lignes par défaut dans une table distante pour réduire les temps de requête. Vous pouvez utiliser la fonctionnalité Capacité étendue si la taille des données récupérées est importante et peut être moins performante.

Remarque : Par défaut, les données externes sont mises en cache dans la mémoire par l'utilisateur.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Définir une logique de flux

Définissez les déclencheurs et les actions pour définir une logique de flux de table distante.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Sélectionnez le champ **Flux** sur le formulaire des définitions de flux.
   La boîte de dialogue Propriétés du flux s'affiche.
2. Définissez le **déclencheur** et liez la table distante requise.
   Pour le déclencheur défini, les pastilles de flux sont créées dans le panneau de navigation de droite.
3. Définissez les éléments d'action dans la section Créer un enregistrement de table distante.

   a. Définissez l'action sur Créer un enregistrement de table distante.

   b. Glissez-déplacez la pilule de l'ID de requête à partir du volet de navigation de droite.

   > **Remarque :** L'ID de requête est l'ID de la requête qui a déclenché l'exécution du flux. Il s'agit d'une étape obligatoire pour transmettre l'ID de requête à l'action Créer un enregistrement de table distante pour associer le déclencheur à l'action.

   c. Sélectionnez **Terminé** pour enregistrer l'action.

4. Facultatif : Ajoutez des conditions à la logique de flux si vous souhaitez créer un chemin de flux différent.

   a. Renseignez le champ Étiquette de la condition.

   b. Définissez la condition en faisant glisser et en déplaçant la pilule Paramètre de requête à partir du panneau de navigation de droite.

   c. Sélectionnez l'icône Ajouter une fonction en regard de la pastille Paramètre de requête pour ajouter des spécificités.
   La boîte de dialogue Rechercher des fonctions de transformation s'affiche.

   d. Accédez à **Utilitaires** et sélectionnez la fonction suivante en fonction du type de paramètre de requête.
   Par exemple, si la condition est définie sur rechercher un nom, vous pouvez accéder à **Utilités** > **Obtenir l'élément à partir du nom/des valeurs**. Renseignez les détails de la **clé** et sélectionnez **Appliquer**. Le champ **Clé** doit spécifier le paramètre que vous recherchez.

   > **Remarque :** Assurez-vous que la **clé** est identique au nom de colonne et non au nom de l'étiquette.

5. Facultatif : Ajoutez un journal à la logique de flux.
   a. Sélectionnez Journal en tant **qu'action** et sélectionnez un **niveau**.
   b. Définissez le champ Message en faisant glisser et en déplaçant la pilule Paramètre de requête à partir du volet de navigation de droite.
   c. Sélectionnez **Terminé** pour créer des journaux pour la condition définie.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Débogage de définitions de scripts de tables distantes

Vous pouvez activer le débogage de session pour les définitions de script de table distante. Pour activer la journalisation de la définition de script dans un journal de débogage de session, définissez la *glide.script.vtable.log.debug* propriété sur **vrai**.

Lorsque vous créez des définitions de script de table distante, vous pouvez utiliser la commande `gs.debug()` pour ajouter des journaux de débogage visibles dans le débogueur de session. Le débogueur de session contient également des journaux de débogage avec des balises [RemoteTable], chacune contenant les informations suivantes :

- Définition de la requête
- Nombre de lignes chargées dans la table distante
- Nombre de lignes d'agrégat `(si GlideAggregate)`

L'utilisation prolongée de la propriété peut affecter les *glide.script.vtable.log.debug* performances. Il est donc préférable de définir sa valeur sur **false** lorsque vous terminez une session de débogage.

Remarque : Si vous n'êtes pas sur le nœud d'application qui a traité votre script de table distante, vous risquez de ne pas voir les instructions de journal résultantes. Dans ce cas, contactez le support technique.

Utilisez l'API *v_query.setLastErrorMessage(message)* pour définir le dernier message d'erreur qui s'affiche en bas de la vue de liste. Dans le script, vous pouvez récupérer ce message à l'aide de l'API *glideRecord.getLastErrorMessage().* Pour en savoir plus sur ces API, reportez-vous à la section Texte à afficher .

Information associée

Propriétés système disponibles

Débogueur de script et journalisation de session

Séparation de domaine et tables distantes

Séparation de domaine n'est pas pris en charge dans les tables distantes. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Aucun

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

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

Vue d'ensemble

Domain Separation permet d'isoler totalement des données pour des utilisateurs spécifiques au domaine.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Comment fonctionne Séparation de domaine avec les tables distantes

Lorsque vous créez des tables internes standard, vous pouvez ajouter un champ sys_domain, ce qui entraîne une séparation de domaine des données stockées dans la table. Cette fonctionnalité n'est pas prise en charge lorsque vous créez des tables distantes en mode natif, ce qui entraîne l'absence de séparation de domaine pour les lignes qui sont ajoutées à une table distante.

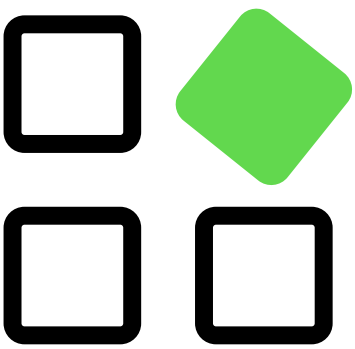
Toutefois, les définitions de script que vous créez et associez à une table distante peuvent être séparées par domaine (données). Lorsque vous créez le script, vous pouvez inclure des API DomainSupport qui assurent la prise en charge de Séparation de domaine. Si la définition de script est séparée par domaine, seuls les utilisateurs appartenant au domaine désigné peuvent afficher les données dans la table distante.

Information associée

- Créer une définition de script pour une table distante
- Séparation de domaine

Gérer les options de contenu

Gérez tous les aspects nécessaires de la gestion des documents et des bases de connaissances pour votre entreprise avec plusieurs ServiceNow produits.

Services documentaires	Gestion des connaissances	**Modèles de réponses**
		
Créez, maintenez et mettez à jour vos documents avec cette suite de produits disponibles pour votre instance.	Créez et partagez des articles de la base de connaissances, et fournissez des informations pour l'auto-assistance et le dépannage de l'utilisateur.	Utilisez le texte réutilisable pour afficher des messages de réponse de messagerie instantanée standard aux demandeurs dans la Messagerie instantanée d'agent.

Services documentaires

Occupez-vous de toute votre documentation grâce à ServiceNow® Services documentaires. Bénéficiez d'un espace de stockage et d'un suivi pour de grandes quantités de documents avec Document Management. Examinez des fichiers d'une taille maximale de 50 Mo sans les télécharger à l'aide de Visionneuse de documents. L'accès aux documents

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

électroniques est facilement contrôlé grâce à Managed Documents, avec des paramètres utilisateur réglables. Intégrez des fournisseurs tiers pour la gestion des documents, y compris Microsoft OneDrive, Microsoft Azure AD, et plus encore.

Gestion des connaissances

Tenez vos utilisateurs informés grâce à des bases de connaissances conçues pour s'adapter à votre ServiceNow instance. Le Gestion des connaissances module d'extension permet le partage d'articles pour la résolution de tâches, l'auto-assistance, le dépannage et toute autre information pertinente pour votre entreprise. Créez et gérez des articles, contrôlez l'accès pour la lecture, la contribution et les commentaires, et déléguez des rôles administratifs selon les besoins pour plusieurs groupes et workflows distincts.

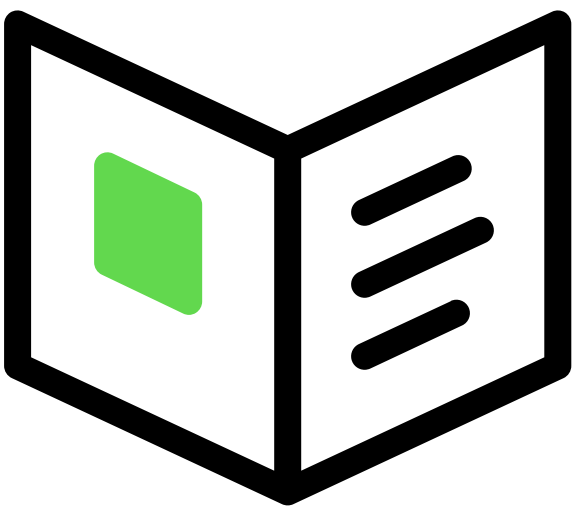
Modèles de réponses

Résolvez les tickets ou les problèmes de support plus rapidement et plus efficacement grâce aux modèles de réponse, qui sont des extraits de texte réutilisables. Utilisez des modèles de réponses dans Messagerie instantanée d'agent les sessions pour fournir des messages rapides et cohérents à vos utilisateurs.

Services documentaires

Services documentaires fournit un large éventail de services liés à la gestion, à la création, à la maintenance et à la conversion des documents, et à l'intégration à des applications tierces telles que Microsoft SharePoint.

Gestion des documents



Gérez efficacement un grand nombre de documents

Visionneuse de documents

Afficher les documents directement dans le Now Platform®

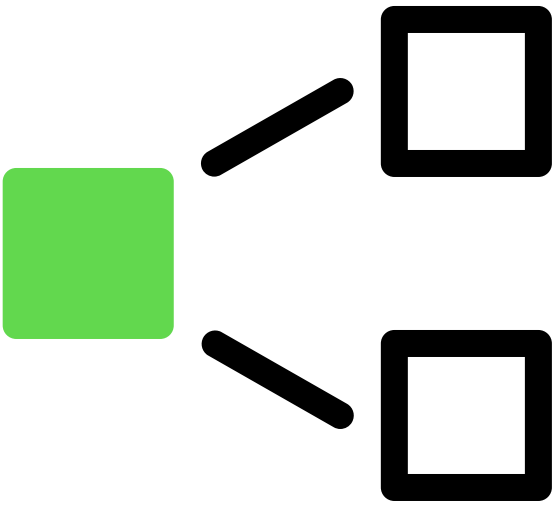
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Documents gérés

Contrôler les documents au sein de votre instance

Cadre de travail des services documentaires de plusieurs fournisseurs



Intégrer des fournisseurs à votre ServiceNow instance

Traduction automatique

Gestion des documents

Gérez efficacement un grand nombre de documents. Document Management fournit un espace de stockage et un système de suivi pour charger, récupérer et supprimer facilement des documents.

Visionneuse de documents

Affichez les documents directement dans la Now Platform® plutôt que d'avoir à les télécharger. Visionneuse de documents prend en charge l'affichage de différents types de fichiers dans la plateforme. La taille maximale d'un fichier de document est de 50 Mo. Activez la Visionneuse de documents et les tables que vous souhaitez utiliser avec elle au niveau de l'instance.

Documents gérés

Contrôlez les documents électroniques au sein de votre instance. Les documents peuvent être déplacés dans le cycle des documents gérés une fois que les paramètres ont été définis par l'administrateur et que le module d'extension Document de connaissances a été installé.

Cadre de travail des services documentaires de plusieurs fournisseurs

Intégrez les fournisseurs à votre instance ServiceNow pour stocker et charger des fichiers, ajouter des versions et télécharger des informations avec des fournisseurs de documents.

- Effectuer une mise à niveau vers Xanadu
- Formation pour les développeurs
- Séparation de domaine et Document Management

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Applications de génération de documents

- API PDFGenerationAPI
- API Document
- API DocumentListService
- API DocumentService

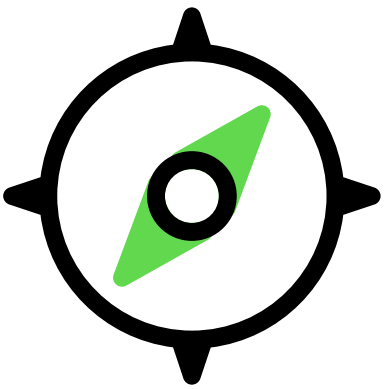
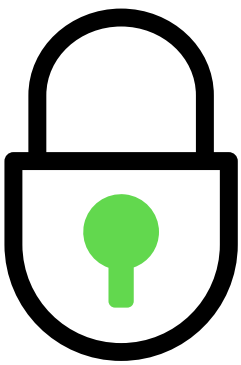
Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions ou y répondre dans la communauté de la plateforme
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Gestion des documents

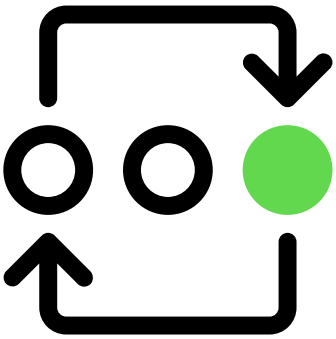
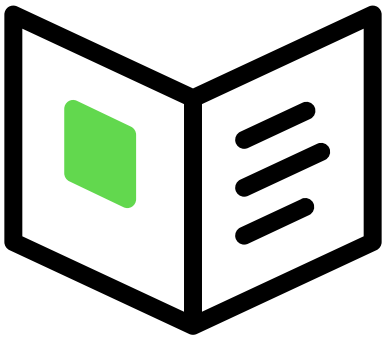
Les Document Management applications permettent de gérer efficacement un grand nombre de documents. L'application Gestion des documents vous permet de créer, partager, charger, suivre et gérer des documents tout au long du cycle de vie du workflow.

Premiers pas

Explorer	Activer	Accès
		
Explorer Document Management	Activer Document Management	Accès Document Management

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser	Référence	
		
Utiliser Document Management	Référence Document Management	

Dépannage et demande d'aide

- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Explorer la gestion des documents

Avec l'application ServiceNow® Document Management , vous pouvez gérer efficacement un grand nombre de documents. Téléchargez, récupérez, partagez et supprimez facilement des documents.

Vue d'ensemble de Document Management

Avec l'application Document Management , vous pouvez créer, télécharger, suivre et gérer des documents tout au long du cycle de vie du flux de travail.

Utilisez le référentiel de documents pour télécharger, récupérer, partager, supprimer et signer facilement des documents. Les documents peuvent également être liés à d'autres enregistrements du système.

Document Management avantages

Avantage	Fonctionnalité
Classer les documents pour l'organisation. Partagez des documents pour collaborer avec des utilisateurs internes et externes.	Référentiel de documents
Sécurisez vos documents en limitant l'accès à ceux-ci. Partagez des documents avec des utilisateurs et des groupes d'utilisateurs sélectionnés disposant des autorisations Lecteur, Rédacteur et Propriétaire.	Sécurité et accès aux documents
Gérer les versions des documents. Les versions peuvent être un fichier ou une URL.	Versions de documents

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avantage	Fonctionnalité
Liez un enregistrement de document à d'autres enregistrements, qui peuvent être n'importe quelle autre table ou enregistrement de la plateforme.	Références documentaires
En la liant à d'autres enregistrements sur la plateforme.	Liaison de documents à un enregistrement parent
Créez des listes de documents et ajoutez plusieurs documents à une seule liste.	Listes Document Management
Incluez des documents dans les flux d'activité pour inclure et suivre les mises à jour des documents joints à n'importe quel enregistrement.	Documenter les pièces jointes dans un flux d'activité
Envoyez les documents pour examen et approbation avant publication.	Processus d'approbation et de publication du document
Signez numériquement des documents PDF à l'aide de votre carte de vérification d'identité personnelle (PIV) ou de votre carte d'accès commun (CAC).	Signature numérique pour les documents PDF à l'aide de cartes à puce CAC ou PIV
Intégrez Document Management des fournisseurs de cloud externes pour la modification, le partage et la collaboration sur des documents.	Intégration de Gestion des documents avec des fournisseurs de contenu externes
Biffer les données sensibles des documents.	Biffer les données sensibles des documents

Module d'extension Document Management

Avec le ServiceNow® Document Management plugin (**com.snc.platform_document_management**), vous pouvez créer des documents, gérer efficacement un grand nombre de documents et suivre chaque version. Le module d'extension est indépendant, ne dépend pas des modules d'extension existants et a été construit sur le cadre **de travail sys_attachment** existant.

Vue d'ensemble

Il existe des Document Management rôles que l'administrateur système peut affecter pour gérer le cycle de vie des documents. L'administrateur système installe le module d'extension, puis affecte un ou plusieurs de ces rôles aux utilisateurs.

L'administrateur système installe le module d'extension Document Management (**com.snc.platform_document_management**).

L'application contient quatre modules :

- Documents
- Références
- Listes
- Entrées de liste

Activer Document Management

Activez le module d'extension Document Management .

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Document Management :

- Rôles
- Tables

Pour plus d'informations, reportez-vous àla section Composants installés avec Gestion des documents.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Recherchez le module d'extension Document Management (com.snc.platform_document_management) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque : Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : `L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.`

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Sécurité et accès aux documents

Les autorisations d'accès aux documents pour les utilisateurs et les groupes vous assurent la sécurité de vos documents.

Accès du propriétaire aux documents

Par défaut, le propriétaire du document dispose de tous les privilèges sur le document et peut effectuer les opérations suivantes :

- Mettre à jour les paramètres du document
- Télécharger les versions des documents
- Créer des références de document
- Partager un document avec d'autres utilisateurs
- Supprimer un document

Remarque :

Si le propriétaire du document change, le nouveau propriétaire obtient tous les droits sur le document et l'ancien propriétaire perd l'accès. Si l'ancien propriétaire souhaite conserver l'accès au document, le document doit être partagé au lieu de transférer l'accès du propriétaire.

Paramètres d'accès au document

Vous pouvez accéder aux documents via trois paramètres différents.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres d'accès au document

Accès	Description
Par enregistrements référencés	Lorsqu'un document est référencé vers un enregistrement parent, tout utilisateur ayant accès à l'enregistrement parent a accès au document.
Accès administrateur	Tous les utilisateurs d'un document disposant d'un accès administrateur peuvent accéder au document.
Autorisations partagées	Permet de partager un document avec d'autres utilisateurs en tant que lecteur, rédacteur ou propriétaire à différents niveaux d'autorisation tels que : • Autorisations utilisateur • Autorisations de groupe • Autorisations des rôles • Autorisations des critères d'utilisateur

Partage des autorisations et des rôles

Les utilisateurs peuvent accorder des autorisations à d'autres utilisateurs en fonction de leur propre accès au document. Les niveaux d'autorisation sont les suivants :

- Propriétaire
- Auteur
- Lecteur

Pour partager des documents avec d'autres utilisateurs et groupes, vous devez disposer d'un accès en écriture à l'enregistrement du document et des rôles à partager à différents niveaux.

Partage des autorisations et des rôles

Autorisations de partage	Autorisations utilisateur requises	Rôle requis
Autorisations utilisateur	Tous les utilisateurs, même s'ils n'ont pas de rôle affecté	Aucun rôle requis. Tous les utilisateurs peuvent partager des documents avec d'autres utilisateurs
Autorisations de groupe	Les auteurs et les propriétaires peuvent attribuer l'accès en fonction de leurs autorisations d'accès	dm_user_group_read
Autorisations des rôles	Les auteurs et les propriétaires peuvent attribuer l'accès en fonction	dm_user_role_read

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Partage des autorisations et des rôles (suite)

Autorisations de partage	Autorisations utilisateur requises	Rôle requis
	de leurs autorisations d'accès	
Autorisations des critères d'utilisateur	Les auteurs et les propriétaires peuvent attribuer l'accès en fonction de leurs autorisations d'accès	dm_user_criteria_read

Partager des documents avec des utilisateurs

Attribuez des autorisations de lecture, d'écriture ou de propriétaire aux utilisateurs pour leur permettre de lire, de télécharger, de mettre à jour ou de supprimer des documents.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'autorisation utilisateur est attribuée à tous les utilisateurs, même s'ils n'ont pas de rôle affecté.

Procédure
1. Accédez à la **Documents** > **Documents**.
2. Ouvrez l'enregistrement du document.
3. Cochez la case **Autorisations de partage** .
4. Sélectionnez l'onglet **Autorisations utilisateur** .
5. Sélectionnez **Nouveau** et sélectionnez le niveau d'autorisation dans la liste déroulante.
6. Sélectionnez l'enregistrement de l'utilisateur auquel vous souhaitez affecter une autorisation.
7. Cliquez sur **Envoyer**.

Partager des documents avec des groupes

En tant qu'auteur ou propriétaire, affectez l'accès à des groupes d'utilisateurs en fonction de vos autorisations d'accès.

Avant de commencer
Rôle requis : dm_user_group_read

Procédure
1. Accédez à la **Documents** > **Documents**.
2. Ouvrez l'enregistrement du document.
3. Cochez la case **Autorisations de partage** .
4. Sélectionnez l'onglet **Autorisations de groupe** .
5. Sélectionnez **Nouveau** et sélectionnez le niveau d'autorisation dans la liste déroulante.
6. Sélectionnez le groupe d'utilisateurs auquel vous souhaitez affecter une autorisation.
7. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Partager des documents avec des rôles

En tant qu'auteur ou propriétaire, attribuez l'accès et les autorisations en fonction des rôles d'utilisateur.

Avant de commencer

Rôle requis : dm_user_role_read

Procédure

1. Accédez à la **Documents** > **Documents**.
2. Ouvrez l'enregistrement de document requis.
3. Cochez la case **Autorisations de partage** .
4. Sélectionnez l'onglet **Autorisations de rôle** .
5. Sélectionnez **Nouveau** et sélectionnez le niveau d'autorisation dans la liste déroulante.
6. Sélectionnez le rôle d'utilisateur auquel vous souhaitez attribuer une autorisation.
7. Cliquez sur **Envoyer**.

Partager des documents avec des critères d'utilisateur

En tant qu'auteur ou propriétaire, affectez l'accès à un document en fonction des autorisations des critères d'utilisateur.

Avant de commencer

Rôle requis : dm_user_criteria_read

Procédure

1. Accédez à la **Documents** > **Documents**.
2. Ouvrez l'enregistrement du document.
3. Cochez la case **Autorisations de partage** .
4. Sélectionnez l'onglet **Autorisations des critères d'utilisateur** .
5. Sélectionnez **Nouveau** et sélectionnez le niveau d'autorisation dans la liste déroulante.
6. Sélectionnez les critères d'utilisateur auxquels vous souhaitez attribuer une autorisation.
7. Cliquez sur **Envoyer**.

Utilisation de la gestion des documents

Utilisez Document Management pour charger, récupérer, partager, publier et supprimer facilement des documents.

Référentiel de documents

Dans l'application Document Management , vous pouvez créer, afficher, mettre à jour, partager des documents dans le référentiel de documents. Lorsque de nouveaux documents sont créés, ils sont placés dans un enregistrement avec des métadonnées telles que le nom, la description, le type, etc. L'enregistrement contient toutes les versions du document afin que vous puissiez suivre et mettre à jour les documents.

Vous pouvez accéder au document en ouvrant l'une de ses versions. Un document peut contenir de nombreuses versions. L'enregistrement de document contient des références aux documents et ne contient pas de fichiers de documents réels.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque vous souhaitez ajouter un document à un enregistrement, chargez-le en tant que pièce jointe. Chaque fois que vous mettez à jour le document, vous pouvez créer une nouvelle version. Vous pouvez également fournir le lien vers un document dans le champ URL. Vous pouvez inclure le workflow d'examen et d'approbation avant de publier un document.

Vous pouvez générer et partager le lien du document avec les utilisateurs autorisés pour collaboration ou pour inclure le lien sur n'importe quelle page. La version par défaut du document partagé aura un accès public et pourra être consultée par toute personne à l'intérieur ou à l'extérieur de l'organisation.

Créer un enregistrement de document

Créez des enregistrements de documents et incluez des versions par défaut pour les documents.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Documents** > **Documents**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champs de l'enregistrement Nouveau document

Champ	Description
Nom	Nom du document.
Propriétaire	Nom du propriétaire du document.
Réviseurs	Nom des réviseurs, le cas échéant.
Modèle	Option permettant de déterminer si le document est un modèle.
Département	Nom du département qui a créé le document.
Type	Type de document basé sur le contenu : ligne directrice, politique, procédure ou contrat.
Classification	Classification du document : public, restreint ou confidentiel.
Audience	Audience du document, interne ou externe. **Remarque :** Le champ **Audience** est masqué dans la vue par défaut.
État	État dans lequel se trouve le document : Brouillon, Soumettre, Examiner ou Terminer.
Description	Une brève description du document.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Version par défaut	Version du document utilisée pour le téléchargement du document. Par défaut, la dernière version est la version par défaut.

4. Sélectionnez le paramètre d'accès.
5. Sélectionnez **Soumettre**.

Versions de documents

Dans l'application, les documents s'affichent ServiceNow® Document Management en tant que versions dans l'enregistrement. Vous affichez ces versions sous la forme d'une liste connexe dans l'enregistrement du document. Un document peut avoir plusieurs versions.

Le terme « document » désigne l'enregistrement de conteneur qui contient des informations sur le document telles que son nom, sa description, son type et d'autres métadonnées. Bien que l'enregistrement du document ne contienne pas le fichier de document lui-même, il contient des versions que vous pouvez ouvrir, mettre à jour et suivre.

Utilisez l'icône Pièce jointe (icône pour ajouter des documents à un enregistrement.

Vous pouvez également fournir le lien vers un document dans le champ URL. Vous accédez ensuite aux documents réels en sélectionnant les versions dans la liste connexe.

Examen et approbation de la version du document

Tous les utilisateurs approbateurs et réviseurs ont un accès en lecture aux documents qu'ils sont en train d'approuver.

Un document peut avoir un ou plusieurs réviseurs et aucun approbateur, et vice versa. Les utilisateurs disposant des rôles administrateur et platform_document_management_admin ont la possibilité de créer des règles d'approbation et d'examen.

Les propriétaires de documents ont la possibilité de :

- Lancez le workflow d'approbation et d'examen pour une version de document.
- Publiez la version approuvée.
- Consultez le flux d'activité du workflow d'approbation et de révision.
- Suivre **l'état** de la version du document.

Pour plusieurs versions de document, la dernière version révisée et approuvée est publiée et les versions précédentes sont mises hors service.

Créer une version de document

Créez une version de document pour chaque document.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Documents** > **Documents** et cliquez sur l'enregistrement de document.
2. Faites défiler vers le bas jusqu'à l'onglet **Versions** .
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Sélectionnez le type de fichier que vous souhaitez charger et ajoutez toutes les informations relatives au fichier sous **Notes**.
   - Pour charger un fichier, sélectionnez **Pièce jointe**, sélectionnez l'icône de fichier, puis sélectionnez le fichier.
   - Pour créer un lien vers un document, sélectionnez **URL** et fournissez le lien.
5. Sélectionnez **Soumettre**.
6. Pour soumettre la version à des fins d'examen et d'approbation, revenez en arrière et sélectionnez la version, puis sélectionnez **Soumettre la version**.

Télécharger un document

Télécharger une version du document joint en fonction de la version par défaut sélectionnée.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Remarque : Pour télécharger un document, le type de fichier de version doit être une pièce jointe et non une URL.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Documents** > **Documents**.
2. Sélectionnez l'enregistrement.
3. Sélectionnez l'onglet **Documents** .
4. Sélectionnez les documents que vous souhaitez télécharger.
5. Dans le menu déroulant **Actions sur les lignes sélectionnées** , sélectionnez **Télécharger le document**.

Partager un lien vers un document

Créez un lien partagé avec accès public pour partager et télécharger un document en vue d'une collaboration.

Avant de commencer
Rôle requis : propriétaire ou rédacteur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le bouton **Partager le document** n'est visible que lorsque le document a une version par défaut valide.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Documents** > **Documents**.
2. Sélectionnez l'enregistrement dont vous souhaitez partager le lien vers le document.
3. Dans l'enregistrement, sélectionnez **Partager le document**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Pour Validité du lien, sélectionnez **Permanent** pour conserver le lien de façon permanente, ou sélectionnez **Faire expirer le lien et** sélectionnez la date d'expiration du lien.
5. Sélectionnez l'icône Copier le lien (pour copier et partager le lien du document afin de télécharger le document.
6. Sélectionnez **Terminé**.

Modifier l'accès à un lien partagé

Modifiez l'accès au lien partagé du document pour rendre le lien inactif ou changer la date d'expiration.

Avant de commencer

Assurez-vous que la table Permaliens est ajoutée à la liste connexe.

Rôle requis : propriétaire ou rédacteur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Documents** > **Documents**.
2. Faites défiler vers le bas jusqu'à l'onglet **Permaliens des documents** .
3. Pour le document :
   - Pour rendre le lien inactif, dans la colonne Actif, sélectionnez **faux**.
   - Pour ajouter ou modifier la date d'expiration, sélectionnez la date dans la colonne Expiration.

Supprimer un lien vers un document

Supprimez un lien partagé pour supprimer l'accès d'un utilisateur existant au document.

Avant de commencer

Rôle requis : propriétaire ou rédacteur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Documents** > **Documents**.
2. Sélectionnez l'enregistrement pour lequel vous souhaitez partager le lien.
3. Dans l'enregistrement, sélectionnez **Partager le document**.
4. Sélectionnez l'icône Supprimer (icône pour supprimer le lien partagé.
5. Dans la boîte de dialogue, sélectionnez **Supprimer** pour confirmer.

Supprimer les documents

Supprimez les documents dans le référentiel de documents.

Avant de commencer

Rôle requis : admin avec accès administrateur

ou

Autorisation d'accès : propriétaire

ou

Utilisateur : propriétaire

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Documents** > **Documents**.
2. Supprimez un ou plusieurs documents.
   - Pour supprimer un seul document, ouvrez l'enregistrement de document et sélectionnez **Supprimer**.
   - Pour supprimer plusieurs documents, sélectionnez les entrées d'enregistrement de document et, dans le menu déroulant Actions sur les lignes sélectionnées, sélectionnez **Supprimer**.

Processus d'approbation et de publication du document

Un réviseur approuve ou rejette le document. Un document peut avoir plusieurs réviseurs. Au cours du processus d'approbation, l'approbateur approuve ou rejette le document. Un document passe par le processus d'approbation après le processus de revue. Un document est publié à l'issue du processus d'examen et d'approbation.

Un document peut avoir un ou plusieurs réviseurs et aucun approbateur, et vice versa. Vous devez avoir le rôle platform_document_management_admin ou administrateur pour créer des règles d'approbation et d'examen.

Les utilisateurs autorisés à créer des documents peuvent effectuer les actions suivantes :

- Ajouter des approbateurs et des réviseurs à un document.
- Lancez le workflow d'approbation et de révision pour une version de document.
- Publiez la version approuvée.
- Consultez le flux d'activité du workflow d'approbation et de révision.

Tous les approbateurs et réviseurs ont un accès en lecture aux documents qu'ils approuvent.

Règle de révision d'approbation de document

La règle d'approbation et de révision de document est créée en fonction des conditions définies dans le générateur de conditions pour déterminer quels documents utilisent la règle d'approbation. Une fois la règle d'approbation enregistrée, les réviseurs et les approbateurs sont ajoutés si les conditions du champ Condition sont remplies.

Remarque : Le réviseur et l'approbateur de document ajoutés directement à partir de l'enregistrement de document ne sont pas ajoutés à la règle d'approbation et de révision de document.

Examen du document

Si le réviseur rejette le document, l'auteur et le propriétaire en sont informés et la révision est annulée. L'auteur, le propriétaire et le réviseur doivent discuter des modifications à apporter au document. Si le réviseur approuve le document, l'auteur et le propriétaire sont informés que la révision a abouti et le document peut passer à l'étape d'approbation. Si plusieurs réviseurs sont affectés à un document, le premier réviseur à agir dicte ce qu'il advient du document. Par exemple, il y a deux examinateurs, A et B.

Si le réviseur A agit en premier et rejette le document, le processus de révision s'arrête et l'état de la révision est défini sur Annulé. Le réviseur B reçoit un e-mail de notification indiquant que la révision a été rejetée et que son statut est passé à N'est plus nécessaire. Si le réviseur A agit en premier et approuve le document, le processus de révision s'arrête et le document peut passer à l'étape d'approbation. Le statut du réviseur B est changé en N'est plus nécessaire.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Approbation de document

Une fois que le document a été révisé, soumettez-le pour approbation. Si le document n'a pas d'approbateur, le processus d'approbation est omis.

Si l'approbateur final approuve le document, l'auteur et le propriétaire en sont informés. Une fois l'approbation finale réussie, l'étape du document passe à Prêt pour publication dans la liste des versions du document.

S'il y a plusieurs approbateurs, le processus d'approbation fonctionne en séquence, et plusieurs approbateurs peuvent être affectés à une seule séquence. Par exemple :

- Séquence 1 : Approbateurs A et B
- Séquence 2 : Approbateurs C et D
- Séquence 3 : Approbateur E

Les séquences se déroulent dans l'ordre chronologique croissant, les approbateurs A et B reçoivent la demande d'approbation en premier (les approbateurs C, D et E ne font pas encore partie du processus). À l'instar du processus d'examen, le premier approbateur à agir dans une séquence dicte ce qu'il advient du document. Si l'approbateur A agit en premier et rejette le document, le processus d'approbation s'arrête et l'état est défini sur Annulé. L'état de l'approbateur B devient N'est plus nécessaire. Si l'approbateur A agit en premier et approuve le document, le processus s'arrête et le statut de l'approbateur B devient N'est plus nécessaire. Le document passe ensuite à la séquence d'approbation 2. Une fois qu'au moins un approbateur de chaque séquence a approuvé le document, l'auteur et le propriétaire sont informés que le document a été approuvé.

Publier un document

Une fois qu'un document a été créé et modifié, la révision peut être soumise pour un examen préliminaire et une approbation finale. Après approbation finale, le document peut être publié.

Si le processus d'approbation et de publication est répété, la révision publiée est mise hors service lorsque la nouvelle révision est publiée. Tous les workflows s'exécutant sur les révisions précédentes sont annulés lorsque le document est publié.

Créer une règle de révision d'approbation de document

Créez une règle de révision d'approbation de document pour le processus d'examen et d'approbation de document.

Avant de commencer

Rôle requis : platform_document_management_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Documents** > **Règles d'approbation et de révision**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de règle de révision d'approbation

Champ	Description
Nom	Un identificateur unique pour la règle d'approbation.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Description	Brève description de la règle d'approbation.
Conditions du document	Générateur de conditions qui détermine les documents qui utilisent cette règle d'approbation.
Actif	Active la règle.

3. Sélectionnez **Soumettre**.

Ajouter un réviseur

Ajoutez un ou plusieurs réviseurs à la règle d'approbation et de révision de document pour l'examen des documents.

Avant de commencer
Rôle requis : platform_document_management_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La procédure décrite dans cette tâche s'applique aux enregistrements nouvellement créés. Pour les enregistrements existants, accédez à l'enregistrement du document, sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (icône ☰) et sélectionnez **Actualiser les approbateurs et les réviseurs** pour correspondre aux règles et ajouter des réviseurs.

Remarque : Les réviseurs de documents peuvent être ajoutés directement via l'enregistrement du document, mais ils ne sont pas ajoutés à la règle d'approbation et de révision de document.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Documents** > **Règles d'approbation et de révision**.
2. Accédez à la règle à laquelle vous souhaitez ajouter un réviseur ou des approbateurs.
3. Sélectionnez l'onglet **Réviseurs** .
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Dans le champ **Réviseur** , saisissez le nom du réviseur.
6. Sélectionnez **Soumettre**.
7. Répétez les étapes 3 à 6 pour ajouter plusieurs réviseurs.

Ajouter un approbateur

Ajoutez un ou plusieurs approbateurs à la règle d'approbation et d'examen des documents pour l'approbation des documents.

Avant de commencer
Rôle requis : platform_document_management_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La procédure décrite dans cette tâche s'applique aux enregistrements nouvellement créés. Pour les enregistrements existants, accédez à l'enregistrement du document, sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (☰ et sélectionnez **Actualiser les approbateurs et les réviseurs** pour correspondre aux règles et ajouter des approbateurs.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Le réviseur et l'approbateur du document peuvent être ajoutés directement via l'enregistrement du document, mais ils ne sont pas ajoutés à la règle d'approbation et de révision du document.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Documents** > **Règles d'approbation et de révision**.
2. Accédez à la règle à laquelle vous souhaitez ajouter un réviseur ou des approbateurs.
3. Sélectionnez l'onglet **Approbateurs** .
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Dans le champ **Approbateurs** , saisissez le nom du réviseur.
6. Dans le champ **Séquence** , entrez la séquence de l'approbateur.

   Remarque : Le document est envoyé aux approbateurs dans l'ordre croissant en fonction du numéro de séquence saisi. Si deux approbateurs ont le même numéro de séquence, l'approbation d'un seul approbateur est nécessaire pour passer à l'approbateur suivant dans la séquence ou pour publier le document s'il n'y a pas d'approbateur dans la séquence.

7. Sélectionnez **Soumettre**.
8. Répétez les étapes 3 à 7 pour ajouter plusieurs approbateurs.

Envoyer une version du document pour examen et approbation

Envoyez une version du document pour examen et approbation avant de publier le document.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Documents** > **Documents**.
2. Sélectionnez l'enregistrement de document.
3. Sélectionnez la version, puis sélectionnez **Soumettre la version**.

Approuver ou rejeter une version du document

Approuvez ou rejetez une version du document une fois le processus de révision terminé.

Avant de commencer

Rôle requis : approver_user

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Libre-service** > **Mes approbations**.
2. Sélectionnez le document demandé pour approbation.
3. Sélectionnez **Approuver** pour approuver la version du document ou sélectionnez **Rejeter** pour rejeter la version du document.

Approuver ou rejeter une version du document par e-mail

Approuvez ou rejetez une demande de version de document directement à partir de votre adresse e-mail.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : approver_user

Procédure

1. Ouvrez l'e-mail de demande d'approbation.
2. Sélectionner **Cliquer ici pour approuver** pour approuver la version du document ou **sélectionner Cliquer ici pour rejeter** pour rejeter la version du document.

Publier un document

Publier une révision de document qui a été approuvée.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une fois qu'un document a été créé et modifié, une version peut être soumise pour examen préliminaire et approbation finale. Après l'approbation finale, le document peut être publié. La version publiée devient la version par défaut du document.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Documents** > **Documents**.
2. Sélectionnez l'enregistrement de document.
3. Faites défiler l'écran vers le bas jusqu'à l'onglet **Versions** .
4. Sélectionnez la version du document qui a été approuvée.
5. Sélectionnez **Publier la version**.

Signature numérique pour les documents PDF à l'aide de cartes à puce CAC ou PIV

Utilisez les signatures numériques pour rendre l'expérience de signature de documents transparente et éliminer les interventions manuelles à l'aide de votre carte à puce Vérification de l'identité personnelle (PIV) ou Carte d'accès commun (CAC).

Cartes CAC ou PIV

La carte d'accès commune (CAC) et la vérification de l'identité personnelle (PIV) sont des cartes à puce utilisées pour l'identification générale et l'authentification de l'accès des utilisateurs. Le CAC et le PIV détiennent un certificat numérique unique et des informations sur l'utilisateur telles qu'une photographie, un numéro d'identification personnel (NIP) et une signature permettant d'identifier chaque utilisateur.

Signer des documents PDF

ServiceNow vous permet d'intégrer Adobeet de configurer et d'utiliser des cartes à puce PIV ou CAC en tant qu'authentificateur pour la signature numérique de documents PDF. Cette intégration offre la possibilité d'utiliser des cartes PIV ou CAC pour protéger les actifs critiques et précieux.

L'application Adobe Acrobat Reader de bureau vous permet de signer numériquement un PDF avec des cartes à puce CAC ou PIV.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Vous devez procéder comme suit pour signer numériquement un PDF avec des cartes à puce CAC ou PIV :

- Installez-le Adobe Acrobat Reader sur votre bureau.
- Configurez votre Google Chrome navigateur OR Mozilla Firefox pour ouvrir les fichiers PDF téléchargés dans Adobe Acrobat Reader.

Modèle de document pour signature numérique

La signature numérique des documents est configurée avec un modèle de document. Vous devez définir des modèles de documents et des workflows de signature pour la signature électronique à l'aide de cartes à puce afin de générer et d'envoyer des documents remplis automatiquement à signer par différents participants.

Pour configurer la signature numérique pour les cartes à puce CAC ou PIV, les opérations suivantes doivent être effectuées :

- Permet Modèles de documents de créer et de charger un document PDF
- Configurer les certificats dans la table sys_ca_certificate
- Configurer un certificat de carte dans la table sys_user_certificate
- Examiner la *com.snc.pdfsigning.validation.method* propriété
- Signer et réviser le document PDF

Installer l'intégration du modèle de document avec les signatures numériques à l'aide d'une carte à puce

Vous pouvez installer l'intégration du modèle de document avec les signatures numériques à l'aide de l'application Cartes à puce (com.sn.dt-digital-signature-smart-card-integration) si vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow .

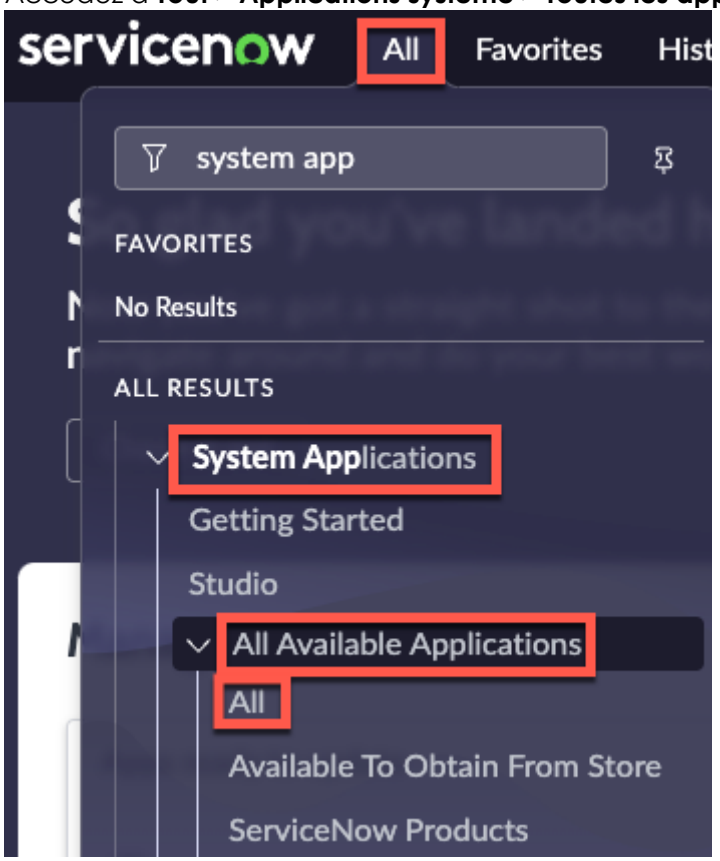
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.



2. Recherchez l'intégration du modèle de document avec les signatures numériques à l'aide de l'application Cartes à puce (com.sn.dt-digital-signature-smart-card-integration) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

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

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.

3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. Sélectionnez **Installer**.

Configurer un modèle de document pour signer des documents à l'aide d'une carte à puce CAC ou PIV

Configurez un modèle de document pour PDF à l'aide d'une carte d'accès commune (CAC) ou d'une carte de vérification d'identité personnelle (PIV). Configurez des certificats pour automatiser et simplifier le processus de remplissage, d'examen et de signature d'un document en ligne.

Avant de commencer

Adobe Acrobat Reader doit être installé sur votre bureau.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'application Modèles de documents doit être installée. Pour plus d'informations, consultez Configurer Modèles de documents .

Rôle requis : sn_doc.admin, sn_doc.reader ou admin

Procédure

1. Créez un modèle de document.
   a. Configurer un modèle de document PDF .

      Remarque : Le champ **Type de signature** doit être **Cartes à puce de signature numérique**.

   b. Mapper les champs pour le modèle de document PDF

   c. Sélectionnez **Modifier l'aperçu du document** pour définir l'étiquette et l'emplacement du bouton permettant d'envoyer la signature.

   d. Créer des participants pour le modèle de document PDF .

   e. Pour mapper des modèles à des participants, accédez à l'onglet **Mappage de modèle** , sélectionnez le nom du champ, puis ajoutez le nom du participant, puis pour mapper des champs, sélectionnez le champ dans le menu déroulant **Champ de mappage** .

      Remarque : Les champs de texte peuvent avoir des valeurs pré-remplies mappées, et les types de champ de signature numérique doivent être mappés aux participants.

   f. Sélectionnez **Mettre à jour**.

   g. Sélectionnez **Publier**.

2. Configurer l'authentification basée sur certificat .
3. Configurez les paramètres de votre navigateur pour ouvrir automatiquement les documents PDF téléchargés au format Adobe Acrobat Reader.

   Pour Google Chrome, reportez-vous à Paramètre de téléchargement PDF pour Google Chrome .

   Pour Mozilla Firefox et Apple Safari, reportez-vous à la section Configurer le navigateur pour qu'il utilise le plug-in Adobe PDF afin d'ouvrir des fichiers PDF en ligne .
4. Configurez Adobe Acrobat Reader pour ajouter votre emplacement de téléchargement en tant qu'emplacement privilégié.
   a. Dans Adobe Acrobat Reader, accédez à **Préférences** > **Sécurité (améliorée)**.
   b. Sélectionnez **Ajouter un chemin d'accès de dossier** et ajoutez votre emplacement de téléchargement comme emplacement privilégié.
   c. Sélectionnez **OK**.

Que faire ensuite

Signez des modèles de documents PDF à l'aide d'une carte à puce CAC ou PIV

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Valeur de la propriété pour la signature numérique à l'aide de cartes à puce CAC ou PIV

Spécifiez la méthode qui sera utilisée pour identifier et valider l'utilisateur qui a signé le PDF à l'aide de la *com.snc.pdfsigning.validation.method* propriété.

La valeur *com.snc.pdfsigning.validation.method* de la propriété permet d'identifier et de valider l'utilisateur qui a signé le PDF. L'identification de l'utilisateur est nécessaire pour valider si l'utilisateur correct a signé le PDF. L'équipe informatique d'un client peut définir le mode de validation d'un fichier PDF en fonction de ses politiques et des certificats émis.

Valeur de la propriété et action

Valeur	Action
common_name	Utilise le champ Nom commun (CN) dans l'objet du certificat pour vérifier si un certificat existe dans la table sys_user_certificate associé à un utilisateur.
E-mail	Utilise les ID d'e-mail du certificat pour localiser un utilisateur dans ServiceNow avec un ID d'e-mail correspondant.
N'importe lequel (valeur par défaut)	Utilise les deux méthodes de validation ci-dessus pour résoudre un utilisateur.
ignorer	Aucune validation d'utilisateur n'est effectuée sur les champs de signature.

Signez des modèles de documents PDF à l'aide d'une carte à puce CAC ou PIV

Utilisez le modèle de document PDF pour initier la signature numérique, examiner et générer un document PDF rempli à l'aide d'une carte d'accès commune (CAC) ou d'une carte de vérification de l'identification personnelle (PIV).

Avant de commencer

Adobe Acrobat Reader doit être installé sur votre bureau.

Un modèle de document doit être configuré pour signer les documents. Pour plus d'informations, consultez Configurer un modèle de document pour signer des documents à l'aide d'une carte à puce CAC ou PIV.

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Lancez le processus de signature de document PDF avec une implémentation personnalisée à l'aide d'un script.
   Pour plus d'informations, consultez Utilisation de modèles de documents : cas d'utilisation générique .

   Remarque : Les tickets RH peuvent ignorer cette étape, car l'implémentation personnalisée à l'aide de scripts concerne les tickets liés à des applications non RH.

2. Signez le document PDF dans Portail de services.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour naviguer dans le Centre des employés, accédez à **Tout** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
- Pour naviguer dans Mes tâches de document, accédez à**Libre-service** > **Mes tâches de document**.

3. Sélectionnez la tâche de document qui vous est affectée.
4. Examinez le document PDF et sélectionnez **Signer le document** pour signer le document ou **Rejeter** pour rejeter le document.
   Le document signé s'ouvre en tant que document PDF au format Adobe Acrobat Reader.
5. Accédez à l'emplacement de l'enseigne pour cliquer et sélectionner le certificat mappé ou le fichier d'identification numérique.
6. Saisissez le mot de passe du fichier d'identification numérique, sélectionnez **Signer**, puis enregistrez la copie signée.
7. Dans le document PDF, sélectionnez Envoyer pour envoyer le document PDF signé.
   Le document signé est téléchargé dans la tâche de document pour vérification.
8. Accédez à **Mes tâches documentaires** et sélectionnez le document, examinez et sélectionnez **Valider le document pour valider** le document ou sélectionnez **Rejeter** pour rejeter le document.
   La signature est capturée et authentifiée avec succès après validation du document.

Réviser le document signé numériquement

Examinez le document PDF signé numériquement pour l'approuver ou le rejeter.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à vos tâches de document via Centre des employés ou via Mes tâches de document.
   - Pour naviguer dans le Centre des employés, accédez à **Tout** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
   - Pour naviguer dans Mes tâches de document, accédez à**Libre-service** > **Mes tâches de document**.
2. Sélectionnez la tâche de modèle de document qui vous est affectée et examinez le document.
3. Pour approuver ou rejeter le document, effectuez l'une des opérations suivantes.
   - Pour approuver le document, sélectionnez **Approuver**.
   - Pour rejeter le document, sélectionnez **Rejeter** et indiquez la raison du rejet.

Références documentaires

Les références sont utilisées pour lier un enregistrement de document à d'autres enregistrements, qui peuvent être n'importe quelle autre table ou enregistrement sur la plateforme.

Une référence est un lien ou un mappage entre un document et un enregistrement cible ou parent.

Vous pouvez ajouter des références directement et afficher toutes les références de document dans d'autres enregistrements de la plateforme en accédant à **Documents** > **Références**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez créer et lier des références de document directement à partir de références ou de l'enregistrement de document.

Créer des références de document à partir d'un enregistrement de document

Liez l'enregistrement de document à d'autres enregistrements dans n'importe quelle autre table ou enregistrement.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Documents** > **Documents**.
2. Sélectionnez le document.
3. Dans l'onglet **Références documentaires** , sélectionnez **Nouveau**.
   Dans la boîte de dialogue, le champ **Document** reflète le document que vous avez sélectionné.
4. Dans le champ **Enregistrement cible** , sélectionnez l'icône Rechercher des documents à l'aide d'une liste .
5. Dans la boîte de dialogue Sélectionner le document, pour le champ **Nom de table** , sélectionnez la table de l'enregistrement auquel vous souhaitez lier le document.
6. Dans le champ **Document** , sélectionnez l'icône Rechercher à l'aide d'une liste (icône) et sélectionnez l'enregistrement auquel vous liez le document.
7. Sélectionnez **OK**.
8. Sélectionnez **Soumettre**.

Créer une référence de document à partir des références

Lier les références du document à n'importe quel enregistrement directement à partir de la liste Références. Vous pouvez facilement voir tous les documents liés aux tables et aux enregistrements cibles.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Documents** > **Documents** > **Références**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Sélectionnez le document.
4. Dans le champ **Enregistrement cible** , sélectionnez l'icône Rechercher des documents à l'aide d'une liste .
5. Dans la boîte de dialogue Sélectionner le document, pour le champ **Nom de table** , sélectionnez la table de l'enregistrement auquel vous souhaitez lier le document.
6. Dans le champ **Document** , sélectionnez l'icône Rechercher à l'aide d'une liste (icône) et sélectionnez l'enregistrement auquel vous liez le document.
7. Sélectionnez **OK**.
8. Sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Supprimer une référence de document de l'enregistrement de document

Supprimer et dissocier une référence de document d'un enregistrement de document.

Avant de commencer

Rôle requis : admin avec accès administrateur

ou

Autorisation d'accès : propriétaire

ou

Utilisateur : propriétaire

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque : Cette action dissocie le document, mais ne le supprime pas.

Procédure

1. Accédez à la **Documents** > **Documents**.
2. Sélectionnez le document.
3. Dans l'onglet **Références documentaires** , sélectionnez les documents que vous souhaitez dissocier.
4. Dans le menu déroulant **Actions sur les lignes sélectionnées** , sélectionnez **Supprimer**.

Liaison de documents à un enregistrement parent

Les documents peuvent être liés à des enregistrements appelés « enregistrements parents ». Vous pouvez créer une version de document et la référencer via un enregistrement parent. Vous pouvez également afficher, modifier, télécharger ou supprimer des références de document dans l'enregistrement parent.

Remarque :

Les termes « autre document » et « dossier parent » sont utilisés de façon interchangeable et désignent tous les documents auxquels les documents sont liés.

Vous pouvez utiliser des références pour lier un enregistrement de document à n'importe quelle autre table ou enregistrement de la plateforme.

Activer l'affichage des documents connexes dans un enregistrement parent

Ajoutez la liste connexe Documents à l'enregistrement pour pouvoir lier et afficher les documents liés à l'enregistrement.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à l'enregistrement (par exemple, Incident, Interaction, etc.).
2. Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (icône), puis sélectionnez **Configurer** > **Listes connexes** .
3. Déplacez **les documents** de la liste Disponible vers la liste Sélectionné.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
La liste connexe Documents est ajoutée aux listes connexes disponibles dans l'enregistrement.

Créer un enregistrement de document dans un enregistrement parent

Ajoutez des documents à un enregistrement parent afin qu'ils puissent être téléchargés, partagés ou visualisés directement à partir de l'enregistrement.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à l'enregistrement (par exemple, Incident).
2. Sélectionnez l'onglet **Documents** .
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Champs de l'enregistrement Nouveau document

Champ	Description
Nom	Nom du document.
Propriétaire	Nom du propriétaire du document.
Réviseurs	Nom des réviseurs.
Modèle	Option permettant de déterminer si le document est un modèle.
Département	Nom du département.
Type	Type de document basé sur le contenu, par exemple, ligne directrice, politique, procédure ou contrat.
Classification	Classification du document (publique, restreinte ou confidentielle).
Audience	Audience du document, interne ou externe.
État	État dans lequel se trouve le document : Brouillon, Soumettre, Examiner ou Terminer.
Description	Une brève description du document.
Version par défaut	Version du document utilisée pour le téléchargement du document. Par défaut, la dernière version est la version par défaut.

5. Sélectionnez les paramètres d'accès.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Charger une version de document dans un enregistrement parent

Chargez une version de document pour chaque document de l'enregistrement parent.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à l'enregistrement (par exemple, Incident).
2. Sélectionnez l'onglet **Documents** .
3. Cliquez avec le bouton droit sur le nom du document.
4. Sélectionnez **Télécharger la version**.
5. Sélectionnez le type de fichier que vous souhaitez charger et ajoutez toutes les informations relatives au fichier sous **Notes**.
   - Pour charger un fichier, sélectionnez **Pièce jointe**, sélectionnez l'icône de fichier, puis sélectionnez le fichier.
   - Pour créer un lien vers un document, sélectionnez **URL** et fournissez le lien.
6. Sélectionnez **OK**.

Information associée

Créer une version de document

Télécharger un document à partir de son enregistrement parent

Téléchargez des documents liés à un enregistrement parent directement à partir de l'enregistrement.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque : Pour télécharger un document, le type de fichier de version doit être une pièce jointe et non une URL.

Procédure

1. Accédez à l'enregistrement requis (par exemple, Incident).
2. Sélectionnez l'onglet **Documents** .
3. Sélectionnez les documents que vous souhaitez télécharger.
4. Dans le menu déroulant **Actions sur les lignes sélectionnées** , sélectionnez **Télécharger le document**.

Lier des documents existants à un enregistrement parent

Liez les documents qui se trouvent dans votre référentiel à un enregistrement parent.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Vous devez disposer des autorisations suffisantes pour accéder au document.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à l'enregistrement requis (par exemple, Incident).
2. Sélectionnez l'onglet **Documents** .
3. Sélectionnez **Modifier**.
4. Sélectionnez les documents que vous souhaitez lier.
5. Dans le menu déroulant **Actions sur les lignes sélectionnées** , sélectionnez **Lier les documents**.

Supprimer le lien d'un document d'un enregistrement parent

Supprimez et dissociez des documents d'un enregistrement parent lorsqu'ils ne sont plus pertinents.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque : Cette action dissocie le document de l'enregistrement parent, mais ne le supprime pas du référentiel.

Procédure

1. Accédez à l'enregistrement (par exemple, Incident).
2. Sélectionnez l'onglet **Documents** .
3. Sélectionnez les documents que vous souhaitez dissocier.
4. Dans le menu déroulant **Actions sur les lignes sélectionnées** , sélectionnez **Supprimer**.

Supprimer un document d'un enregistrement parent

Supprimez des documents directement à partir d'un enregistrement parent.

Avant de commencer

Rôle requis : admin avec accès administrateur

ou

Autorisation d'accès : propriétaire

ou

Utilisateur : propriétaire

Procédure

1. Accédez à l'enregistrement requis (par exemple, Incident).
2. Sélectionnez l'onglet **Documents** .
3. Sélectionnez et ouvrez les documents que vous souhaitez supprimer.
4. Sélectionnez **Supprimer**.

Listes Document Management

Les listes sont une collection de documents modèles que vous pouvez utiliser pour créer des documents liés à d'autres enregistrements cibles. Seuls les utilisateurs disposant du rôle administrateur peuvent accéder aux listes.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

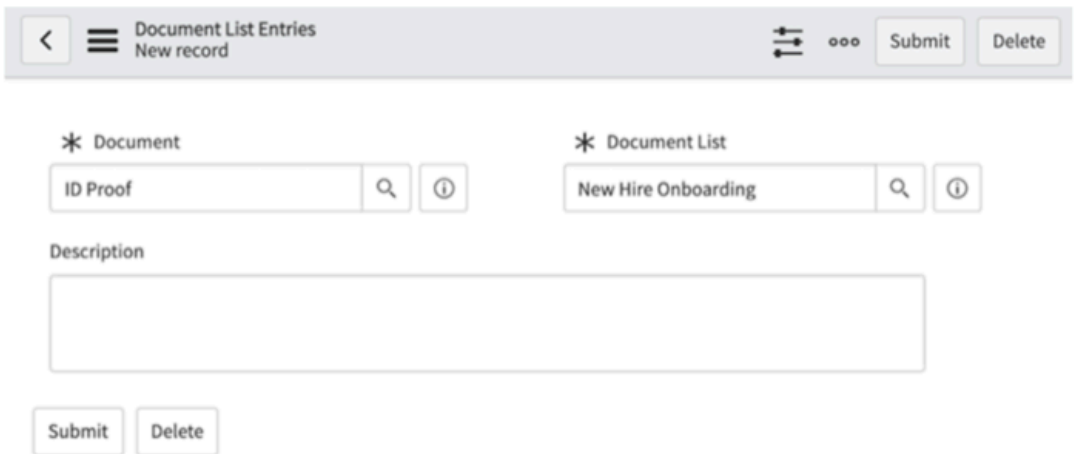
Listes de documents

Un utilisateur disposant du rôle administrateur peut créer des listes de documents et ajouter plusieurs documents à une seule liste. Seuls les utilisateurs disposant du rôle administrateur peuvent accéder aux listes.

Example: Intégration de nouveaux employés

Lors de l'intégration des nouveaux employés, les employés doivent charger plusieurs documents tels que des pièces d'identité, des certificats de formation, etc. Votre organisation peut créer des documents en tant que modèles et les regrouper sous une liste. Ensuite, lorsque vous référencez cette liste à un enregistrement cible, tous les documents de modèle sous la liste sont créés et liés à l'enregistrement cible.

Entrées de la liste de documents

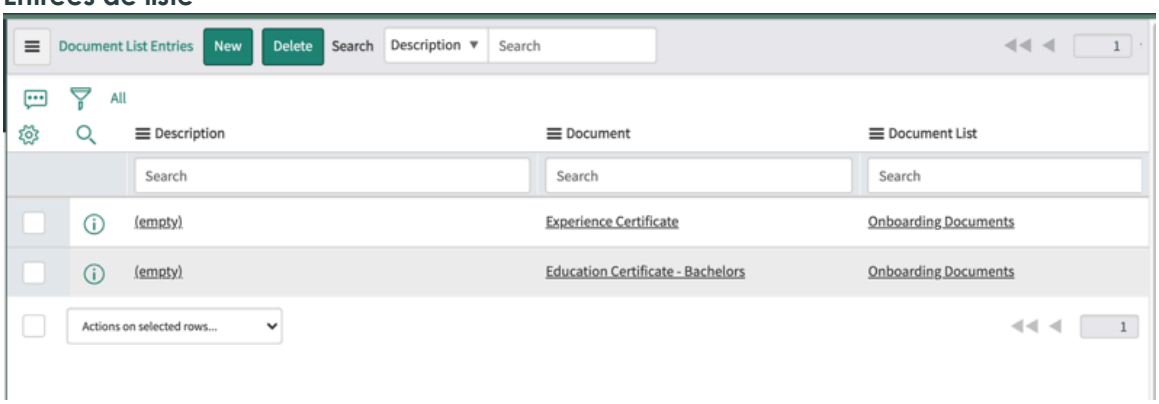


Entrées de liste

Les entrées de listes correspondent à un mappage d'un document modèle avec une liste de documents. Seuls les documents de modèle peuvent être liés à une liste, par exemple lorsque l'option **Modèle** des documents est sélectionnée dans l'enregistrement de document. La liste connexe Entrées de la liste de documents affiche les entrées de la liste.

Remarque : Les utilisateurs ne peuvent lier que les documents auxquels ils ont accès.

Entrées de liste



Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Regrouper les modèles de documents dans une liste pour créer et lier des documents à un enregistrement cible

Ajouter un modèle de document à une liste de documents

Regrouper les modèles de documents dans une liste pour créer et lier des documents à un enregistrement cible

Regroupez les modèles de documents dans une liste pour permettre à tous les documents de modèle de la liste d'être automatiquement créés et liés à l'enregistrement cible lorsque la liste est référencée.

Avant de commencer
Rôle requis : platform_document_management_admin

Procédure

1. Accédez à la **Documents** > **Documents** > **Listes**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Fournir un nom et une description de la liste.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Que faire ensuite
Créer un modèle de document

Information associée

Ajouter un modèle de document à une liste de documents

Ajouter un modèle de document à une liste de documents

Ajoutez un modèle de document à une liste de documents qui regroupe les modèles de documents pour créer des enregistrements parents et les lier à ceux-ci.

Avant de commencer
Rôle requis : platform_document_management_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Remarque : Seuls les modèles de documents peuvent être liés à une liste.

Procédure

1. Accédez à la **Documents** > **Documents** > **Entrées de liste**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champs d'entrée de liste

Champ	Description
Document	Nom du modèle de document.
Liste de documents	Nom de la liste.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Description	Une brève description de l'entrée de liste de documents.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer des documents à l'aide de listes de documents pour un enregistrement de table cible

Vous pouvez créer et référencer des documents sur un enregistrement de table cible via l'API *DocumentListService*.

Avant de commencer
Consultez la rubrique API DocumentListService

Rôle requis : administrateur

Remarque : Vous ne pouvez pas créer de documents par le biais de listes de documents avec l'interface utilisateur (UI). Cela doit se faire avec des API.

Documenter les pièces jointes dans un flux d'activité

Incluez des documents dans les flux d'activité pour inclure et suivre les mises à jour des documents joints à n'importe quel enregistrement.

Vous pouvez inclure et suivre des documents joints dans les champs de journal de flux d'activité, tels que les notes de travail ou les commentaires qui affichent des enregistrements de tâches.

Pour ajouter et joindre des documents au flux d'activité d'un enregistrement, vous devez effectuer les tâches suivantes :

- Activer les actions de document dans le flux d'activité
- Activer les documents de l'enregistrement
- Ajouter des documents à l'enregistrement

Inclure des actions de document dans un flux d'activité

Incluez des actions documentaires dans un flux d'activité pour afficher et suivre les mises à jour des documents joints dans un enregistrement.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour ajouter et joindre des documents au flux d'activité d'un enregistrement, vous devez effectuer les tâches suivantes :

- Activer les actions de document dans le flux d'activité
- Activer les documents de l'enregistrement
- Ajouter des documents à l'enregistrement

Procédure

1. Entrez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation.
2. Sélectionnez la propriété **glide.documents.journal.enabled** .
3. Sur le formulaire, définissez le champ **Valeur** sur **vrai**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez **Mettre à jour**.
5. Sélectionnez les **glide.documents.attach.fields**.
6. Sur le formulaire, dans le champ **Valeur** , ajoutez le nom de champ que vous souhaitez que l'enregistrement reflète.
   Par exemple, vous pouvez saisir work_notes pour le champ **Notes de travail** .

   Utilisez une virgule pour ajouter plusieurs noms de champs.

   Remarque : Les mises à jour de documents sont transmises par push uniquement si les noms de champs existent.

7. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Biffer les données sensibles des documents

Masquez manuellement le contenu ou les données sensibles de vos documents PDF. La rédaction des données est disponible dans les espaces de travail configurables.

Caviardage des données

Seuls les documents à l'état Publié ou Brouillon peuvent être caviardés de données.

Les données sensibles peuvent être expurgées en recherchant un mot-clé ou en sélectionnant et en dessinant sur n'importe quelle zone du PDF qui doit être masquée. L'option de recherche et de rédaction ne s'applique qu'au texte et non aux images.

Remarque :

- Les paragraphes ou les mots-clés divisés en plusieurs lignes consécutives ne peuvent pas être biffés ensemble lors de l'utilisation de l'option de recherche et de biffure d'un mot-clé ou d'une phrase.
- Dans certains cas, la recherche et le caviardage peuvent ne pas masquer les caractères spéciaux qui sont préfixés ou suffixés avec le texte, tels que « manual : » ou « .PDF ».
- Dans certains cas, lors d'un biffage manuel, le texte ou les marques de biffure peuvent chevaucher d'autres sections du PDF. Ce chevauchement peut entraîner la suppression du texte d'origine et son remplacement par un espace blanc.
- La rédaction des données n'est pas possible si le PDF inclut des images non analysables, comme celles au format JBIG2.

Biffer les données des documents

Biffez les données sensibles des documents PDF en recherchant des mots-clés ou en sélectionnant du texte.

Avant de commencer

La liste connexe Documents doit être configurée pour l'espace de travail.

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à l'enregistrement requis (par exemple, Incident).
2. Sélectionnez l'onglet **Documents** .
3. Sélectionner le document et la version.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez et ouvrez le document PDF joint.
5. Sélectionnez l'icône de pour activer la rédaction des données.
6. Saisissez un mot-clé sous **Rechercher un mot-clé à biffer** et sélectionnez l'icône de recherche.

   Remarque :

   La recherche et la rédaction manuelles des données ne s'appliquent qu'au texte et non au texte dans les images ou tout autre dessin au trait.

   Si le caviardage échoue, vérifiez s'il y a un problème avec le format PDF, biffez manuellement en mettant le texte en surbrillance.

7. Pour sélectionner et dessiner sur une zone afin d'expurger les données, sélectionnez **Dessiner et biffer**.
8. Pour annuler, sélectionnez .
9. Sélectionnez **Appliquer le caviardage**.
10. Sélectionnez **Enregistrer les modifications**.
11. Pour annuler, sélectionnez dans le volet Biffer le document.

Intégration de Gestion des documents avec des fournisseurs de contenu externes

Intégrez Document Management des fournisseurs de cloud externes pour la modification, le partage et la collaboration sur des documents pour Interface utilisateur principale.

Intégration dans le cloud externe

Modifiez, partagez et collaborez sur des documents dans :

- Microsoft OneDrive
- Microsoft SharePoint
- Google Drive

Joindre un document provenant d'un fournisseur externe

Joindre des documents à partir d'un cloud externe comme Microsoft OneDrive, Microsoft SharePoint, ou Google Drive à Document Management.

Avant de commencer

Activer le cadre de travail de plusieurs fournisseurs Services documentaires

Pour Microsoft OneDrive :

- Configurer Microsoft OneDrive pour Services documentaires
- S'inscrire Microsoft OneDrive en tant que fournisseur OAuth pour Services documentaires

Pour Google Drive, Configurer le Services documentaires cadre de travail pour Google Drive.

Configurer l'autorisation pour les rôles ou les groupes en sélectionnant le **mp_document_admin** dans la liste des documents.

Rôle requis : mp_document_admin

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Documents** > **Documents**.
2. Sélectionner un enregistrement existant ou Créer un enregistrement de document.
3. Cochez la case **Se connecter avec un fournisseur externe** .
4. Sélectionnez **Joindre à partir du fournisseur**.
5. Sélectionnez le fournisseur externe.

   - Pour Microsoft OneDrive, entrez le chemin d'accès du dossier et le nom du fichier.

     Pour obtenir le chemin du dossier, accédez au fichier et Microsoft OneDrive vérifiez le chemin du dossier.

   - Pour Google Drive, entrez le nom du fichier et l'URL du fichier.

     Pour obtenir le nom du fichier, accédez au fichier dans Google Drive, cliquez avec le bouton droit et sélectionnez **Partager** > **Partager** > **Copier le lien**.
6. Facultatif : Si vous souhaitez uniquement lier l'URL, cochez **la case Lier uniquement l'URL du fichier externe au document** .
7. Sélectionnez **Joindre**.

   Remarque : Seule la dernière version du fournisseur est jointe.

   Une nouvelle version est créée. Sélectionnez l'onglet **Versions** pour afficher les versions et le document joint.
8. Sélectionnez l'onglet **Paramètres du fournisseur externe** pour afficher les détails du fournisseur et l'URL du fichier externe.
9. Sélectionnez **Ouvrir l'URL du cloud** en haut pour ouvrir le document dans le cloud externe.

Charger vers un fournisseur externe

Téléchargez des documents à partir d'un Document Management cloud externe tel que Microsoft OneDrive, Microsoft SharePoint, ou Google Drive.

Avant de commencer

Activer le cadre de travail de plusieurs fournisseurs Services documentaires

Pour Microsoft OneDrive :

- Configurer Microsoft OneDrive pour Services documentaires
- S'inscrire Microsoft OneDrive en tant que fournisseur OAuth pour Services documentaires

Pour Google Drive, Configurer le Services documentaires cadre de travail pour Google Drive.

Configurer l'autorisation pour les rôles ou les groupes en sélectionnant le **mp_document_admin** dans la liste des documents.

Rôle requis : mp_document_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Documents** > **Documents**.
2. Sélectionner un enregistrement existant ou Créer un enregistrement de document.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans le cas d'un enregistrement nouvellement créé, Créer une version du document.
4. Cochez la case **Se connecter avec un fournisseur externe** .
5. Sélectionnez **Charger vers le fournisseur**.
6. Sélectionnez le fournisseur externe et saisissez le chemin d'accès du dossier.
7. Sélectionnez **Charger**.

   Remarque : Seule la dernière version est téléchargée.

8. Sélectionnez l'onglet **Paramètres du fournisseur externe** pour afficher les détails du fournisseur et l'URL du fichier externe.
9. Sélectionnez **Ouvrir l'URL du cloud** en haut pour ouvrir le document dans le cloud externe.

Synchroniser les versions

Synchronisez les versions de documents d'un fournisseur externe vers Document Management et vice versa.

Avant de commencer

Les versions peuvent être synchronisées plusieurs fois, mais une nouvelle version Document Management ne peut pas être téléchargée vers un fournisseur externe.

Configurer l'autorisation pour les rôles ou les groupes en sélectionnant le **mp_document_admin** dans la liste des documents.

Rôle requis : mp_document_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Documents** > **Documents**.
2. Pour synchroniser les documents, sélectionnez l'onglet **Versions** , puis sélectionnez **Synchroniser à partir du fournisseur**.
3. Sélectionnez **Synchroniser maintenant**.
   Si le document en ligne externe a été mis à jour, une nouvelle version est créée sous l'onglet **Versions** .
4. Sélectionnez l'onglet **Paramètres du fournisseur externe** pour afficher les détails du fournisseur et l'URL du fichier externe.
5. Sélectionnez **Ouvrir l'URL du cloud** en haut pour ouvrir le document dans le cloud externe.

Références

Les sections suivantes décrivent les composants et rôles installés pour Document Management, ainsi que Séparation de domaine et les informations de navigateur prises en charge.

Composants installés avec Document Management

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Document Management, y compris les tables et les rôles d'utilisateur.

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur	Permet d'accéder de manière Créer, Lire, Mettre à jour et Supprimer au document et à sestables connexes. Les utilisateurs administrateurs ont accès aux modules Liste et Entrées de liste.	platform_document_management_admin

Partage des rôles d'autorisation

Nom de rôle	Description
dm_sharing_levels_user	Ce rôle contient les rôles suivants : • dm_user_role_read • dm_user_group_read • dm_user_criteria_read Permet de partager des documents à tous les niveaux (critères de groupe, de rôle et d'utilisateur).
dm_user_role_read	Fournit un accès en lecture à la table des rôles d'utilisateur et la possibilité de partager des documents en fonction des rôles d'utilisateur.
dm_user_group_read	Fournit un accès en lecture à la table des groupes d'utilisateurs et la possibilité de partager des documents en fonction des groupes d'utilisateurs.
dm_user_criteria_read	Fournit un accès en lecture à la table des critères d'utilisateur et la possibilité de partager des documents en fonction des critères d'utilisateur.

Tables installées

Table	Description
ds_document	Stocke les enregistrements de documents contenant des métadonnées de documents.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
ds_document_version	Stocke les versions de documents contenant le fichier de document réel ou l'URL du fichier.
ds_document_references	Stocke des références entre les enregistrements de documents et d'autres enregistrements. **Remarque :** Les enregistrements peuvent provenir de n'importe quelle autre table et enregistrement de la plateforme Prend en charge une relation plusieurs-à-plusieurs entre les documents et les enregistrements cibles.
ds_document_lists	Stocke les listes de documents, qui sont une collection de documents modèles utilisés pour créer et lier des documents à d'autres enregistrements.
ds_document_list_entry	Stocke les mappages entre les documents de modèle et les listes de documents.
ds_document_user_can_access_mtom	Stocke les autorisations fournies aux utilisateurs pour accéder aux documents en tant que lecteur, rédacteur ou propriétaire.
ds_document_ug_can_access_mtom	Stocke les autorisations fournies aux groupes d'utilisateurs pour accéder aux documents en tant que lecteur, rédacteur ou propriétaire.
ds_document_ur_can_access_mtom	Stocke les autorisations fournies aux rôles d'utilisateur pour accéder aux documents en tant que lecteur, rédacteur ou propriétaire.
ds_document_uc_can_access_mtom	Stocke les autorisations fournies aux critères d'utilisateur pour accéder aux documents en tant que lecteur, rédacteur ou propriétaire.
ds_document_permalink	Stocke le permalien et la date d'expiration du document.

Remarque : Les tables Documents [ds_document] et Versions [ds_document_version] peuvent être étendues.

Document Management rôles

Document Management est installé avec ces rôles.

Pour en savoir plus sur la gestion des abonnements, consultez Gestion des abonnements par utilisateur dans Gestion des abonnements et contactez votre représentant de compte.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Administrateur [platform_document_management_admin]

Permet d'accéder aux fonctions Créer, Lire, Mettre à jour et Supprimer le document. Les utilisateurs administrateurs ont accès aux modules Liste et Entrées de liste.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- dm_sharing_levels_user
- dm_user_role_read
- dm_user_group_read
- dm_user_criteria_read

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

Remarque : Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Séparation de domaine et Document Management

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

Niveau de prise en charge : Standard

- Inclut la prise en charge de niveau **Basique**.
- Logique métier : le fournisseur de service (SP) crée ou modifie des processus par client. Les cas d'utilisation reflètent l'utilisation appropriée de l'application par plusieurs clients SP dans une seule instance.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer la logique métier et les paramètres de données du produit minimum viable (MVP) par locataire comme prévu pour l'application spécifique.

Exemple de cas d'utilisation : un administrateur doit être en mesure de donner les commentaires appropriés lorsqu'un enregistrement se ferme pour un locataire, mais pas pour un autre.

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

Vue d'ensemble

Document Management fournit une approche de niveau d'accès pour contrôler l'accès au document et assurer la sécurité des utilisateurs.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Document Management

Lorsque les domaines sont séparés dans Document Management, les utilisateurs peuvent voir et gérer des documents et accorder des privilèges d'accès uniquement dans leur propre domaine (locataire).

Un utilisateur du domaine parent a accès aux documents du domaine enfant.

Lorsqu'un utilisateur crée un document, une liste de documents ou des entrées de documents, son domaine est identique à celui de l'utilisateur.

Lorsque le propriétaire du document change, le domaine des versions, références et enregistrements d'autorisation associés est mis à jour avec le domaine du document parent.

Cas d'utilisation

- **Documents**

  Les documents ne peuvent être modifiés ou accessibles que dans leur domaine. L'accès à un document peut devenir nul si un utilisateur appartient à un domaine différent du domaine du document.

  - Les utilisateurs du domaine global peuvent accéder aux documents de tous les domaines lorsque l'accès en lecture leur est accordé.
  - Les utilisateurs d'un domaine non global ne peuvent accéder aux documents que dans le même domaine et le même domaine global lorsque l'accès au document est accordé à l'utilisateur.

- **Table Versions, références et autorisations**
  - Les utilisateurs peuvent accéder aux enregistrements de versions, de références et de tables d'autorisations uniquement s'ils ont accès au document parent.
  - Si un utilisateur a accès à l'enregistrement cible dans la table de références, l'accès au document parent n'est accordé que si l'accès hérité est activé pour le document et que l'utilisateur se trouve dans le même domaine que le document parent.

- **Liste et entrées de liste**

  La liste et les entrées de liste ont un domaine pointant vers le domaine de l'utilisateur actuel et peuvent être consultées par les utilisateurs disposant des droits d'administration du document.

Problèmes connus

Si un document contient des références, si le propriétaire du document est modifié et n'a pas accès à l'enregistrement cible de l'une des références, l'enregistrement de référence peut ne pas être visible par le nouveau propriétaire.

Par exemple, si le propriétaire du document, l'utilisateur A (domaine : D1) est remplacé par l'utilisateur B (domaine : D2) et que l'utilisateur B n'a pas accès à l'enregistrement cible de la table de référence, l'utilisateur B peut ne pas voir l'enregistrement de référence.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Visionneuse de documents

Visionneuse de documents vous permet d'afficher les documents directement dans le fichier Now Platform plutôt que d'avoir à les télécharger.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Visionneuse de documents prend en charge l'affichage de différents types de fichiers dans la plate-forme, y compris un fichier PDF codé en caractères UTF-8. La taille maximale d'un fichier de document est de 50 Mo. Pour l'utiliser Visionneuse de documents, activez-le au niveau de l'instance et pour les tables pour lesquelles vous souhaitez l'utiliser.

Remarque : Visionneuse de documents prend également en charge les instances FedRAMP.

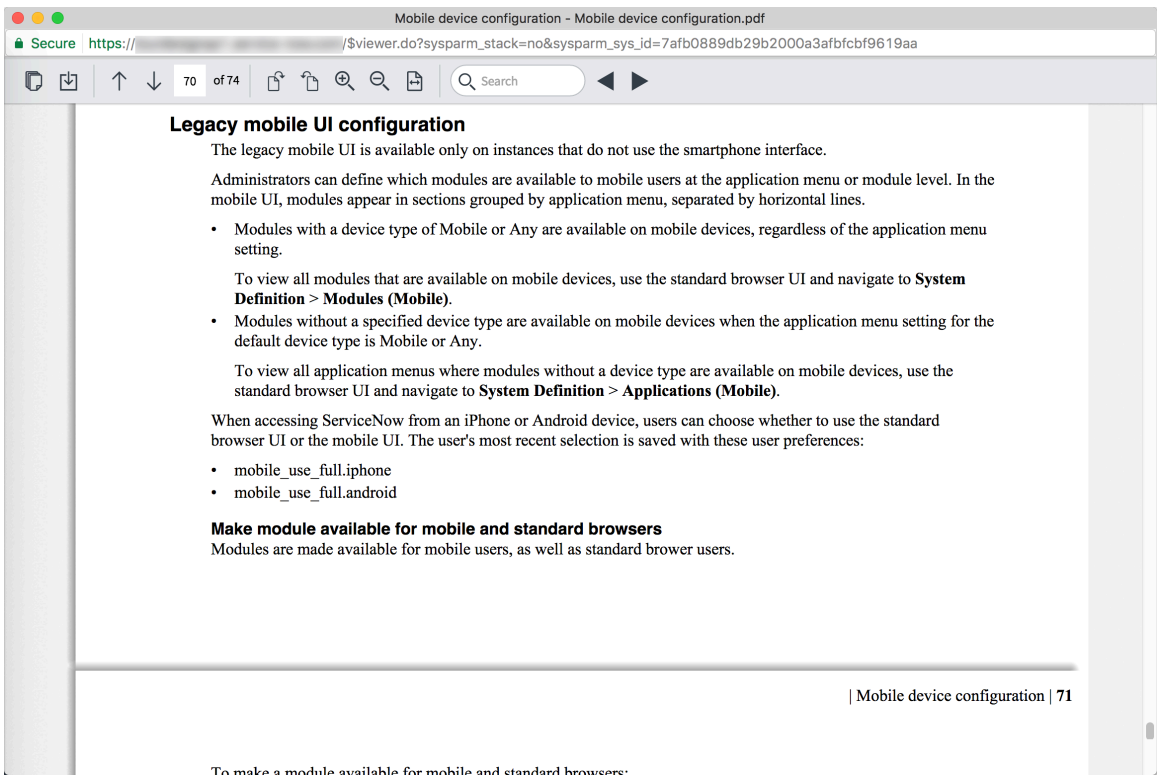
Vous pouvez afficher les types de fichiers suivants :

- MS Word (.doc) et (.docx)
- MS PowerPoint (.ppt) et (pptx)
- MS Excel (.xls) et (.xlsx)
- PDF
- PNG
- JPEG

Remarque : L'option de rotation ne fonctionne pas pour les images.

D'autres types de documents, par exemple .zip ou .exe fichiers, sont téléchargés automatiquement sans nécessiter de Visionneuse de documents.

Vue PDF dans Visionneuse de documents



Remarque :

Vous ne pouvez télécharger que les pièces jointes PDF figurant dans le document.

Le tableau suivant décrit les icônes utilisées dans la visionneuse de documents.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Icônes dans la visionneuse de documents

Icône	Description
	Basculez la barre latérale pour afficher un aperçu de toutes les pages du document.
	Téléchargez la pièce jointe.
	Page vers le haut ou vers le bas à l'aide des boutons fléchés. Vous pouvez également faire défiler ou utiliser les touches fléchées de votre clavier.
	Faites pivoter la page vers la droite.
	Faites pivoter la page vers la gauche.
	Effectuez un zoom avant ou arrière sur le document.
	Agrandissez la page sur toute la largeur de la visionneuse de documents.
	Recherchez des mots-clés dans le document. Utilisez les flèches pour basculer vers le résultat de recherche suivant.

Information associée

Afficher les pièces jointes avec la visionneuse de documents

Activer Visionneuse de documents

Activer Visionneuse de documents

Activez la visionneuse de documents pour afficher les documents directement plutôt que de les télécharger pour les afficher dans leurs applications natives.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La visionneuse de documents est activée par défaut. Activez-le au niveau de l'instance, puis activez-le au niveau de la table des tables dans lesquelles vous souhaitez l'utiliser. Assurez-vous que le **com.snc.documentviewer.enable_document_viewer** de propriété système est défini sur vrai ou créez-le s'il n'existe pas déjà. Pour désactiver la visionneuse de documents, créez manuellement la **com.snc.documentviewer.enable_document_viewer** de propriété système et définissez-la sur faux.

Procédure

1. Activer Visionneuse de documents au niveau de l'instance
   a. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
   b. Saisissez `ServiceNow Document Viewer` ou `com.snc.documentviewer` dans le champ Rechercher.
   c. Sélectionnez **Installer**.
2. Activez-le Visionneuse de documents pour les tables dans lesquelles vous souhaitez l'utiliser.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Accédez à la **Définition du système** > **Dictionnaire**.

b. Recherchez la table, ouvrez l'enregistrement avec le champ type **Collection**.

c. Saisissez `Utiliser la visionneuse de documents` dans le champ **Attribut** .

d. Entrez `vrai` dans le champ **Valeur** .
La visionneuse de documents est activée au niveau de la table. Répétez cette procédure pour chaque table pour laquelle vous souhaitez activer Visionneuse de documents.

Information associée

Désactiver Visionneuse de documents

Modules d'extension de Visionneuse de documents

Avec Visionneuse de documents, vous pouvez visualiser les documents directement dans la ServiceNow plateforme plutôt que d'avoir à les télécharger. Deux nouveaux modules d'extension améliorent l'expérience et offrent plus d'options pour l'affichage des documents. Vous pouvez collaborer avec d'autres personnes, copier, supprimer, restaurer et afficher l'historique des versions directement dans une ServiceNow instance.

Vue d'ensemble

Dans les versions précédentes ServiceNow , tous les documents ne pouvaient pas être partagés et utilisés pour la collaboration d'équipe. Avec les nouveaux modules d'extension pour la plateforme Visionneuse de documents, vous pouvez désormais :

- Collaborer (modifier, partager) avec des documents et Microsoft OneDrive copier des documents dans votre ServiceNow instance.
- Chargez un document de politique créé dans votre ServiceNow instance en tant que Microsoft 365 document dans Microsoft 365 SharePoint.
- Joindre des liens partagés à un enregistrement. Cliquez sur le lien pour ouvrir le document dans Microsoft 365 SharePoint.
  - Le lien peut être partagé avec un collègue, qui peut afficher et modifier le document en temps réel.
  - La version actuelle est également visible dans l'instance ServiceNow .
- Utilisez des outils de collaboration tels que Microsoft 365 la révision et la co-création de documents.

Modules d'extension

Pour utiliser cette fonctionnalité, installez les modules d'extension suivants :

- Microsoft OneDrive Rayon
- Microsoft OneDrive Spoke du service documentaire
- Microsoft Azure Spoke AD pour Hub d'intégration
- Cadre de travail des services documentaires de plusieurs fournisseurs

Voir Liste des modules d'extension (Rome) pour une liste complète des modules d'extension ServiceNow .

Après l'installation, vous pouvez utiliser les flux secondaires du système de base ou les personnaliser. Configurez les flux secondaires dans la table Actions de document. Une fois

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

configurés, ils peuvent être invoqués en tant qu'actions d'interface utilisateur à partir des vues de listes ou via des API de script include.

Microsoft OneDrive Module d'extension d'intégration

Collaborez et Microsoft OneDrive effectuez des actions de copie, de suppression, de restauration et de version sur des documents directement dans une ServiceNow instance. Cette intégration est bidirectionnelle (s'exécute dans les deux sens) : les modifications sont reflétées dans les deux et Microsoft OneDrive dans l'instance.

Spoke Microsoft Azure AD **pour Centre d'intégration**

Le spoke Microsoft Azure AD pour Hub d'intégration fournit des actions qu'un analyste de processus peut utiliser lors de la conception des flux. Ces actions leur permettent d'automatiser la gestion des utilisateurs, des groupes de sécurité et des groupes de bureaux. La gestion des utilisateurs inclut l'application de licences qui entraînent la mise en service des utilisateurs dans Office 365.

Module d'extension Multi Provider Document Service Framework (module d'extension Glide)

Le module d'extension contient le modèle de données nécessaire pour l'intégration avec des fournisseurs de services documentaires tiers.

Remarque : Pour activer un module d'extension :

1. Accédez à la **Définition du système** > **Module d'extension**.
2. Entrez le nom du module d'extension dans le champ Rechercher.
3. Sélectionnez **Installer**.

Tables

mp_provider_details

- Nom des détails du fournisseur
- Nom du fournisseur
- Attributs

mp_document_version

- Version
- Document
- Version modifiée par
- Dernière modification de la version

mp_document_activity

- Nom de document
- sys_id du document
- Version du document sys_id
- Document Action
- Détail du fournisseur
- Notes

mp_documents

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Nom de document
- Détails du fournisseur
- Pièce jointe
- URL
- Description

mp_document_action

- document_action_name
- provider_detail
- flux secondaire
- provider_permission

mp_permission_configuration

- Entity_type
- Entity_id
- Attributs
- Provider_group_id
- Provider_group_name
- autorisation

mp_provider_permission

- autorisation
- fournisseur
- Attributs
- description

mp_collaborator

- collaborator_attributes
- collaborator_email
- collaborator_id
- collaborator_name
- Provider_detail
- utilisateur

Information associée

Visionneuse de documents

Activer les fonctionnalités d'accessibilité pour la conversion DOCX en PDF

Activez la propriété système pour activer les *com.snc.document.conversion.accessibility_enabled* fonctionnalités d'accessibilité pour la conversion DOCX en PDF.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_properties.list`.
2. Ouvrez la *`com.snc.document.conversion.accessibility_enabled`* propriété système.
3. Dans le champ Valeur, mettez à jour la valeur sur `vrai`.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Afficher les pièces jointes avec la visionneuse de documents

Affichez les documents au sein de la plate-forme en utilisant Visionneuse de documents plutôt que d'avoir à les télécharger dans votre propre système de fichiers.

Avant de commencer

Assurez-vous que cette option Visionneuse de documents est activée pour la table contenant l'enregistrement. Pour plus d'informations, voir Activer la visionneuse de documents.

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Visionneuse de documents prend en charge l'affichage en ligne de certains types de documents au sein de la plateforme.

Procédure

1. Accédez à un enregistrement (incident, formulaire, liste, etc.) avec une pièce jointe.
2. Cliquez sur Afficher en regard du nom de la pièce jointe.

   Visionneuse de documents affiche le document.

   Si le document ne s'affiche pas, Visionneuse de documents il ne prend pas en charge l'affichage en ligne dans votre situation et un message vous demande de télécharger le document. Les raisons possibles sont les suivantes :

   - Le document chargé est chiffré sur la plateforme ou sur le bord.
   - La taille du fichier dépasse la valeur maximale autorisée de 50 Mo.
   - Le document est protégé par un mot de passe, mais il ne s'agit pas d'un fichier PDF.

   Cliquez sur **Télécharger le document** pour afficher le document dans l'application externe pertinente.

Information associée

Activer Visionneuse de documents

Désactiver Visionneuse de documents

Désactivez-la au Visionneuse de documents niveau de l'instance pour la désactiver ou au niveau de la table pour des tables spécifiques au sein de l'instance.

Avant de commencer

Assurez-vous que la propriété Ajouter un système (com.snc.documentviewer.enable_document_viewer) existe dans votre instance.

Rôle requis : administrateur

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

Désactivez-la au Visionneuse de documents niveau de l'instance ou pour des tables spécifiques.

Option	Description
Désactiver la visionneuse de documents au niveau de l'instance	**a.** Recherchez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation. **b.** Définissez la valeur de propriété système *com.snc.documentviewer.enable_document_viewer* sur **faux**. **c.** Cliquez sur **Mettre à jour**.
Désactiver la visionneuse de documents au niveau de la table	**a.** Accédez à **Définition du système→ Dictionnaire**. **b.** Ouvrez la table et cliquez sur **Nouveau** sous l'onglet **Attributs** . **c.** Recherchez `Use Document Viewer (Utiliser la visionneuse de documents )` dans le champ **Attribute (Attribut**). **d.** Saisissez `faux` dans le champ **Valeur** . **e.** Cliquez sur **Envoyer**.

Information associée

Activer Visionneuse de documents

Documents gérés

Utilisez l'application ServiceNow® Documents gérés pour contrôler les documents électroniques au sein de votre instance.

Une fois que les paramètres ont été définis par l'administrateur et que le module d'extension Knowledge Document a été installé, les documents peuvent être déplacés dans le cycle des documents gérés.

Fonctionnalités de Managed Documents

Managed Documents est une solution légère, basée sur ITIL, pour la création et la gestion de documents électroniques au sein de votre instance.

Cette application ajoute une couche de contrôle autour de n'importe quel document en fournissant des options de flux de travail, de stockage, de sécurité et de catégorisation. Il peut être utilisé pour une variété de documents internes, tels que les politiques et procédures, la documentation de conformité et les articles de la base de connaissances. Parce qu'il est intégré à l'instance, Managed Documents offre une alternative transparente aux systèmes tiers.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalités

Fonctionnalité	Description
Arrivée/ Départ	Suivez les révisions, l'historique des approbations et les notifications automatisées pour les approbateurs et les réviseurs. Utile pour les auteurs de conformité et de risque, les rédacteurs de politiques et de procédures et les administrateurs de contrats.
Catégorisation	Classez les documents à des fins d'organisation et de recherche.
Contrôle d'accès	Partagez des documents avec les utilisateurs sélectionnés.
Contrôle de la révision	Suivez les changements apportés aux documents.
Signature numérique pour approbation	Intégration avec le module d'extension Approbation avec signature électronique.
Workflow	Prise en charge d'un examen et d'une approbation cohérents du contenu.
Sécurité	Utilisez un paramètre de sécurité élevée.

Concepts des documents gérés

Les concepts suivants expliquent les documents gérés : document géré, collecte de documents, révisions de documents et paramètres de documents.

Concepts

Concept	Description
Document géré	La table **Document [dms_document]** contient les documents contrôlés par le processus de documents gérés.
Collecte de documents	La table **Collecte de documents [dms_collection]** permet de regrouper les documents connexes.
Revues de documents	Étant donné que les documents gérés doivent avoir des enregistrements clairs des versions individuelles d'un document, les révisions (y compris le fichier) sont jointes à l'enregistrement du document primaire via une liste connexe. Les révisions de documents sont contrôlées pour conserver un schéma de dénomination standard et des numéros de version cohérents. Une fois qu'une révision de document est prête, elle peut être soumise pour révision.
Paramètres de document	**Important :** Les paramètres ne contrôlent pas la sécurité des applications ou des documents. Les paramètres organisent uniquement les documents, ils n'affectent pas les personnes qui peuvent accéder aux documents. Pour accorder l'accès à l'application Documents gérés, vous pouvez affecter un rôle. Pour accorder l'accès à un document spécifique, définissez des autorisations d'utilisateur et de groupe. Chaque document peut être associé à des paramètres prédéfinis. Les paramètres peuvent aider à regrouper les documents.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

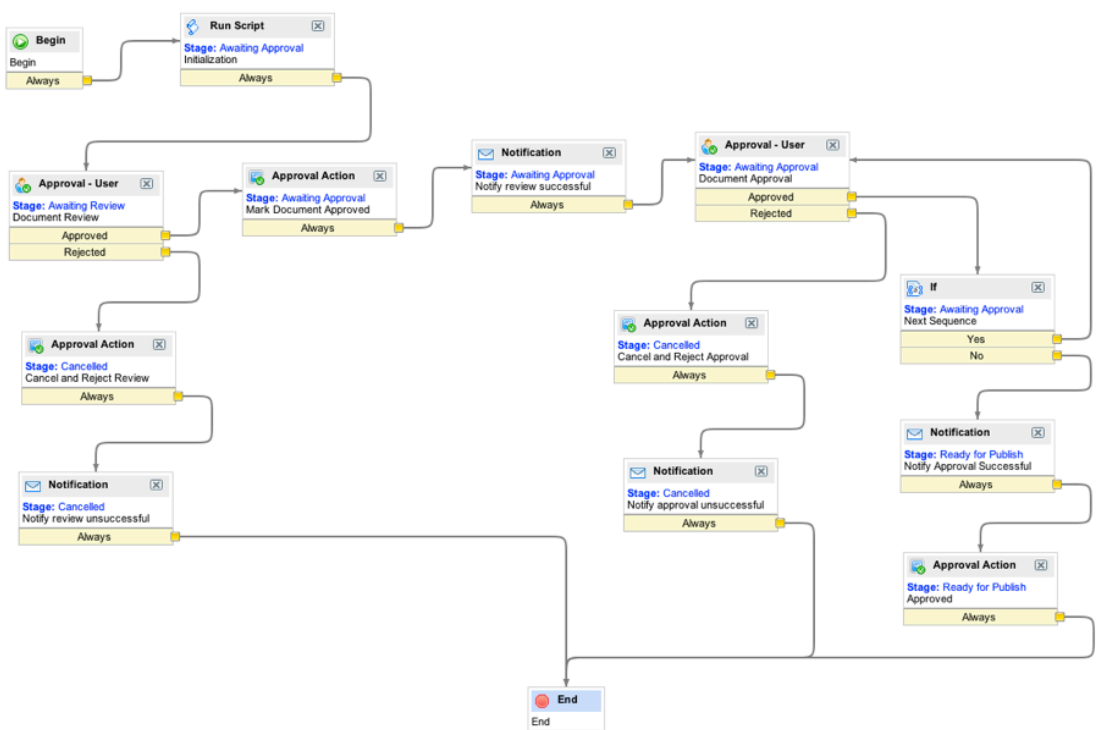
Concepts (suite)

Concept	Description
	• Type : Définit le type de document contrôlé. Les documents de même type utilisent les mêmes contrôles. • Classification : définit le niveau de restriction du document, par exemple public, restreint ou confidentiel. • Audience : définit les groupes ayant accès au document, qu'ils soient internes ou externes. • Formats de nom : définit le format des noms de documents, en veillant à ce que les documents du même type aient le même schéma de noms assemblé à partir de composants de nom. • Composants de nom : définit les valeurs de document utilisées dans les formats de nom. • Règles d'approbation : définit les approbations que le document doit avoir avant de pouvoir être publié.

Définition du workflow du document

Dans le système de base, tous les documents gérés utilisent le workflow **Documents gérés** une fois la case **Actif** cochée.

Workflow de document



Les paramètres de document définis dans le workflow sont souvent utilisés comme conditions pour déclencher des workflows plus spécifiques, tels que des workflows spécifiques à un type ou des workflows spécifiques à une classification. Si différents types de documents doivent suivre des workflows différents, utilisez l'éditeur de workflow graphique pour créer de nouveaux workflows.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définition des paramètres du document

Avant d'utiliser l'application Documents gérés, l'utilisateur disposant du rôle `document_management_admin` doit définir les paramètres qui définissent les types de documents à gérer via l'application. Documents gérés fournit des options de paramètres de base et personnalisées.

Définition des paramètres du document

Les paramètres de document suivants doivent être définis :

- **Type :** identifie l'objectif du document. Le type détermine également le format de document par défaut et le format de nom.
- **Classification :** indique le niveau de sécurité attribué au document et détermine qui peut consulter ou modifier le document.
- **Public :** spécifie les lecteurs visés du document.
- **Format** de nom : spécifie le format de nom à utiliser lorsqu'une révision de document est ajoutée.
- **Composants de nom :** ce sont des identificateurs individuels utilisés à l'intérieur d'un format de nom. Les composants de nom définissent un chemin de référence (souvent par remontée pas à pas) qui contient la valeur spécifique au document.
- **Règles d'approbation :** déterminent quels approbateurs sont ajoutés aux documents (en plus des **réviseurs** spécifiés sur l'enregistrement du document).

Définition des types

Pour définir un nouveau type, accédez à **Documents gérés** > **Administration** > **Type** et cliquez sur **Nouveau**.

Champ	Description
Nom	Nom unique pour le type.
Code	Code court pour le type. Référencé en tant que composant de nom pour le format de nom.
Étiquette	Étiquette à afficher dans la liste **de choix Type** .
Format de nom	Le format de nom que les documents de ce type utiliseront.
Ordre	Nombre indiquant l'ordre du type dans la liste de choix.

Les types suivants sont disponibles dans le système de base.

Nom	Code	Étiquette	Format de nom	Ordre
-- Aucun --	null	-- Aucun --	null	1
policy	POL	Politique	Politique par défaut	2
directive	Interface graphique	Directive	Par défaut	3
procédure	PROC	Procédure	Par défaut	4
contrat	DUPER	Contrat	Par défaut	5

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Pour les documents ayant un **type** de **contrat**, une liste connexe de **contrats** apparaît sur l'enregistrement du document, répertoriant tous les contrats auxquels le document est associé.

Définition des règles d'approbation

Pour définir une nouvelle règle d'approbation, accédez à **Documents gérés** > **Administration** > **Règles d'approbation** et cliquez sur **Nouveau**.

Champ	Description
Nom	Un identificateur unique pour la règle d'approbation.
Actif	Case à cocher indiquant si cette règle d'approbation est utilisée.
Condition	Générateur de conditions qui détermine les documents qui utilisent cette règle d'approbation.
Description	Brève description de la règle d'approbation.

Une fois la règle d'approbation enregistrée, la liste connexe des **approbateurs** définit quels approbateurs sont ajoutés si les conditions du champ **Condition** sont remplies.

Les règles d'approbation suivantes sont disponibles dans le système de base.

Nom	Condition
Politique interne	type=Politique ^ audience=Interne
Politique de développement	type=Politique ^ département=Développement

Information associée

Définition des paramètres du document

Définition des audiences

Pour définir une nouvelle audience, accédez à **Documents gérés** > **Administration** > **Audience** et cliquez sur **Nouveau**.

Champ	Description
Nom de l'audience	Un nom unique pour l'audience.
Code d'audience	Un code court pour le public. Référencé en tant que composant de nom pour le format de nom.
Étiquette	Étiquette à afficher dans la liste de choix de **l'audience** .
Ordre	Nombre indiquant l'ordre de cette audience dans la liste de choix.

Les audiences suivantes sont disponibles dans le système de base.

Audience	Code d'audience	Étiquette	Ordre
interne	INT	Interne	1
externe	POSTE	Externe	2

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Définition des paramètres du document

Définition des classifications

Définissez une nouvelle classification sur le formulaire de classification.

Accédez à la **Documents gérés** > **Administration** > **Classification** et cliquez sur **Nouveau**.

Champ	Description
Nom	Nom unique pour la classification.
Code	Code court pour la classification. Référencé en tant que composant de nom pour le format de nom.
Étiquette	Étiquette à afficher dans la liste de choix de **classification** .
Ordre	Numéro indiquant l'ordre de cette classification dans la liste de choix.

Les classifications suivantes sont disponibles dans le système de base.

Nom	Code	Étiquette	Ordre
publique	P	Public	1
restreint	R	Restreint	2
Confidentiel	C	Confidentiel	3

Définition des composants de nom

Les composants de nom définissent les valeurs de document utilisées dans le format de nom.

Par exemple, le composant `de nom document.audience.code` passe par point de l'enregistrement de document au **code** d'audience.

Pour définir un nouveau composant de nom, accédez à **Documents gérés** > **Administration** > **Composants** et cliquez sur **Nouveau**.

Champ	Description
Nom	Un identificateur unique pour le composant de nom.
Description brève	Description brève de la valeur du composant de nom.
Valeur	Chemin d'accès au champ contenant la valeur utilisée pour le format de nom. Défini par rapport à un enregistrement de révision actuel. Par exemple : • Entrez une `révision` pour utiliser le champ **Numéro** de révision sur l'enregistrement de révision. • Entrez `document.name` utiliser le champ **Nom** sur le document référencé de la révision. • Entrez `document.audience.code` pour utiliser le champ **Code** pour l'audience référencée par le document.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Cette approche de remontée pas à pas permet d'obtenir n'importe quelle valeur liée à la révision dans le format de nom.

Remarque : Le composant **de révision** est un composant spécial remplacé par le numéro de révision approprié (plutôt que d'interroger une valeur liée à l'enregistrement actuel). La révision est soit incrémentée automatiquement, soit utilise le numéro de révision le plus récent, en fonction du paramètre défini sur le formulaire de document.

Les composants suivants sont définis dans le système de base.

Nom	Description brève	Valeur
Code d'audience	Affiche le code affecté à l'audience du document.	document.audience.code
Code de classification	Affiche le code de classification.	document.classification.code
Nom de document	Affiche le nom du document.	document.name
Révision	Affiche la révision du document.	révision
Code de type	Affiche le code affecté au type de document.	document.type.code

Définition des formats de nom

Le format de nom génère automatiquement un nom pour une révision de document en organisant les composants de nom dans un code standard pour qu'ils correspondent aux conventions de dénomination.

Par exemple, un format de nom avec le **code de type** des composants de nom, le **nom du document**, le numéro de révision et le **séparateur-**, serait formaté comme suit :

```
TYPECODE-Nom-RevNumber.format de fichier
```

Dans cet exemple, une politique (code POL) nommée `IT Off-Boarding Policy`, avec le numéro de révision **1.0**, et chargée en tant que fichier **.docx** porterait le nom :

```
Policy-1.0.docx de séparation POL-IT
```

Pour définir un nouveau format de nom, accédez à **Documents gérés** > **Administration** > **Formats de nom** et cliquez sur **Nouveau**.

Champ	Description
Nom	Nom unique pour le format de nom.
Séparateur	Un séparateur à placer entre chacun des composants. Les traits d'union (-) et les traits de soulignement (_) sont couramment utilisés. L'utilisation de caractères alphanumériques peut créer un format de nom déroutant.
Description	Description du format de nom.

Utilisez la liste connexe pour ajouter des composants de nom. Utilisez le champ **Ordre** pour définir l'ordre dans lequel les composants de nom sont utilisés.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les formats de nom suivants sont définis dans le système de base.

Nom	Séparateur	Description
Par défaut	_	Format par défaut. Nom et révision du document séparés par un trait de soulignement.
Politique par défaut	_	Le format pour le type de document de politique.
Documentation de développement	(pas de séparateur)	Le format pour le type de documentation du logiciel.
Sources de développement	(pas de séparateur)	Le format du type de développement et de code source.
Amélioration de l'intranet	(pas de séparateur)	Format des documents décrivant l'utilisation de l'intranet.

Séparation de domaine et documents gérés

Séparation de domaine n'est pas pris en charge dans Documents gérés. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Aucun

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

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

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Module d'extension Documents gérés

Cette page décrit les applications et modules, la structure de table de base de données, les scripts et les rôles.

Structure de table de base de données

Les tables suivantes sont ajoutées :

Tables

Nom d'affichage (nom de table)	Description
Document [dms_document]	Les détails du document.
Révision [dms_revision]	Le document se révise.
Audience [dms_audience]	Les lecteurs de documents prévus.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables (suite)

Nom d'affichage (nom de table)	Description
Classifications [classification]	Niveau de restriction de document, par exemple public ou confidentiel. (Ne définit pas l'accès au document. La sécurité des documents est définie dans les autorisations utilisateur et groupe.)
Tapez [dms_type]	L'objectif du document.
Composant [dms_component]	Les composants des formats de nom. Le champ de valeur est une expression de remontée pas à pas qui est évaluée. Une exception est faite pour la révision, car elle n'existe pas lorsque le nom de la révision est généré.
Format de nom [dms_name_format]	La composition des composants pour générer des noms de révision.
Séquence d'approbation [approval_sequence]	Les séquences d'approbation que les utilisateurs doivent suivre.
Règle d'approbation [dms_approval_rule]	Les critères auxquels les enregistrements de la table dms_document doivent correspondre. Utilisé pour ajouter automatiquement des approbateurs à un document.
Collecte [dms_collection]	Les groupes de documents créés par l'utilisateur.

Scripts

Règles métier qui sont ajoutées à sys_script

Règle	Description
Mettre à jour le document	Modifie l'état d'un document en fonction de ses révisions.
Ajouter des approbateurs	Renseigne la liste des approbateurs dans le document.

Includes de script qui seront ajoutés à sys_script_include

Include de script	Description
Gestion des documents	Contient les logiques principales du module d'extension Documents gérés.
Base de données de gestion des documents	Contient des méthodes pour effectuer des opérations CRUD sur la base de données.
Sécurité de la gestion des documents	Aide à gérer la sécurité du système de documents gérés.
Gestion des documentsAjax	Met à jour les détails de la révision temporaire créée lors de l'ouverture du formulaire de révision/d'archivage.
DocumentAttachmentAjax	Renomme un fichier en pièce jointe.
DocumentRevisionWorkflowHelper (en anglais seulement)	Permet d'effectuer des opérations de workflow de base sur une révision.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Includes de script qui seront ajoutés à sys_script_include (suite)

Include de script	Description
DocumentManagementApprovalMatcher (en anglais seulement)	Permet d'obtenir les approbateurs d'utilisateurs et de groupes pour un document qui correspond aux règles d'approbation.
DocumentApproverHelper	Contient des logiques pour gérer les approbateurs de documents.
DocumentManagementUtils	Méthodes utiles.
DocumentReferenceQualifiers	Méthodes statiques qui renvoient des qualificatifs de référence.

Script client qui est ajouté à sys_script_client

Règle	Description
Changement de type de document	Met à jour le champ de format de nom dans la section des paramètres de révision du document. Chaque type a un format de nom par défaut.

Rôles

Ce module d'extension introduit deux nouveaux rôles :

Rôles

Rôle	Description
document_management_user	Ce rôle permet à un utilisateur d'accéder au module d'extension Managed Documents, de créer des documents et de rechercher des documents. Les réviseurs et approbateurs de documents doivent avoir le rôle document_management_user pour accéder au module d'extension Managed Document. (Veuillez noter que les réviseurs et les approbateurs peuvent également accéder à une révision de document à partir d'un enregistrement d'approbation.)
document_management_admin	Ce rôle permet à un utilisateur de modifier les paramètres administratifs du module d'extension Documents gérés.

Remarque : Chaque document dispose d'autorisations individuelles, de sorte que même si un utilisateur se voit attribuer le rôle de document_management_user et possède les autorisations nécessaires à l'application, il ne peut afficher que les documents auxquels il a accès.

Installer le module d'extension Documents gérés

Le module d'extension Documents gérés peut être activé par les utilisateurs disposant du rôle administrateur.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Application système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez le module d'extension Documents gérés (com.snc.document_management) et sélectionnez **Activer/Mettre à niveau**.

   Si le module d'extension dépend d'autres modules d'extension, ceux-ci et leur état d'activation sont répertoriés.

3. Facultatif : Cochez la case **Charger les données de démonstration** .

   (Optional) Certains modules d'extension incluent des données de démonstration, c'est-à-dire des exemples d'enregistrements conçus pour illustrer les fonctionnalités du module d'extension pour des cas d'utilisation courants. Le chargement des données de démonstration est une bonne politique lors de la première activation du module d'extension sur une instance de développement ou de test. Vous pouvez charger les données de démonstration une fois le module d'extension activé en répétant ce processus et en cochant la case.

4. Sélectionnez **Activer**.

Module d'extension Knowledge Document

Le module d'extension Document de la base de connaissances étend le module d'extension Documents gérés en fournissant la fonctionnalité permettant aux documents gérés d'être publiés dans la base de connaissances.

Installé avec le module d'extension Document de la base de connaissances

Ces éléments sont installés avec le module d'extension Knowledge Document.

Dépendances

Le module d'extension Document de la base de connaissances dépend du module d'extension Documents gérés. L'activation du document de la base de connaissances active les documents gérés.

Tables

Tables

Nom d'affichage [table_name]	Description
Enregistrements de la base de connaissances [m2m_document_knowledge]	Table plusieurs-à-plusieurs stockant la relation entre un document et un article de la base de connaissances.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Actions d'interface utilisateur

Actions d'interface utilisateur

Action d'interface utilisateur	Description
Lien à la base de connaissances	Crée ou met à jour un article de la base de connaissances lié au document actuel, selon qu'un article de la base de connaissances existe déjà ou non.

Scripts

Includes de script

Include de script	Description
Document de connaissances	Contient la logique principale du module d'extension Document de la base de connaissances.
Base de données KnowledgeDocumentDB	Classe qui obtient, insère et met à jour des données pour le module d'extension Document de la base de connaissances.

Lier des documents à des articles de la base de connaissances

Gérez un document et accédez à la dernière version du document à partir d'un article en liant le document à un article de la base de connaissances.

Avant de commencer

Votre administrateur doit avoir activé les modules d'extension suivants :

- Module d'extension Knowledge Document (com.snc.knowledge_document)
- Module d'extension Gestion des connaissances Advanced (com.snc.knowledge_advanced)

Le document est déjà téléchargé et publié. Pour plus d'informations, consultez Charger un document et Publier une révision approuvée.

Vous devez disposer d'un accès contributeur à la base de connaissances dans laquelle l'article lié au document est stocké.

Si un article de la base de connaissances est déjà lié au document, vous devez avoir un accès de contribution à l'article.

Rôle requis : document_management_user et connaissances

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez lier la version initiale ou révisée d'un document à un article de la base de connaissances. Le document apparaît en tant que pièce jointe à l'article lié. La révision d'un document ne met pas automatiquement à jour le document joint à l'article de la base de connaissances associé. Par conséquent, chaque fois que vous révisez un document, vous devez à nouveau lier le document révisé à l'article de la base de connaissances.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

En tant que propriétaire d'un document ou administrateur, vous pouvez lier le document à un article publié. Si l'article est extrait par un autre utilisateur, vous ne pouvez pas lier le document à l'article associé, sauf si l'article est publié.

Un document géré ne peut être lié qu'à un seul article.

Procédure

1. Accédez à la **Documents gérés** > **Documents** > **Tout**.
2. Cliquez sur le document.
3. Dans la liste connexe Paramètres de la base de connaissances, renseignez les champs.

Paramètres de la base de connaissances

Champ	Description
Comportement	Processus exécuté lorsque le lien **connexe Lien vers la base de connaissances** est cliqué. Un comportement est l'un des types suivants : ◦ **Toujours créer un enregistrement** : un nouvel article de la base de connaissances est créé et lié à la dernière révision publiée du document en tant que pièce jointe. ◦ **Mettre à jour l'enregistrement existant** : l'article de la base de connaissances lié est mis à jour avec la dernière révision publiée du document en tant que pièce jointe. Si aucun article de la base de connaissances n'existe pour le document, un nouvel article de la base de connaissances est créé. **Remarque :** Une fois que vous avez sélectionné un paramètre de comportement pour un document, vous ne pouvez pas le modifier ultérieurement lors de la révision du document.
Base de connaissances	Base de connaissances dans laquelle l'article de la base de connaissances est stocké. Vous ne pouvez associer un article de la base de connaissances qu'à une seule base de connaissances. Si vous utilisez un modèle d'article, vous pouvez modifier cette valeur uniquement si le modèle est disponible dans l'autre base de connaissances.
Type	Modèle d'article pour créer un article de la base de connaissances à l'aide de champs et de valeurs définis. **Remarque :** lorsqu'un article de la base de connaissances est créé, le champ **Type** passe en lecture seule.
Date de fin de validité	Date d'expiration de l'article. Ajoute des informations valides à la date de fin dans le même champ de l'article de la base de connaissances.
Description brève	Quelques mots ou une courte phrase décrivant l'article de la base de connaissances. Ajoute la brève description au même champ dans l'article de la base de connaissances.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Cliquez sur le lien **connexe Lien vers la base de connaissances** .
5. Facultatif : Dans le message d'information qui s'affiche, cliquez sur le lien du message pour afficher l'article de la base de connaissances.

Résultats
Le document chargé est ajouté en tant que pièce jointe à un article de la base de connaissances. L'article de la base de connaissances est créé ou mis à jour avec le document en fonction de la valeur du champ **Comportement** spécifiée dans la liste connexe des paramètres de la base de connaissances.

Créer un document

Une fois que les paramètres Documents gérés ont été définis par l'administrateur, les documents peuvent être créés, demandés, extraits, modifiés, enregistrés, copiés et, si nécessaire, restaurés à une version antérieure.

Une fois que les documents ont été ajoutés à l'application Documents gérés, ils peuvent être regroupés en collections de documents.

Approbation de document

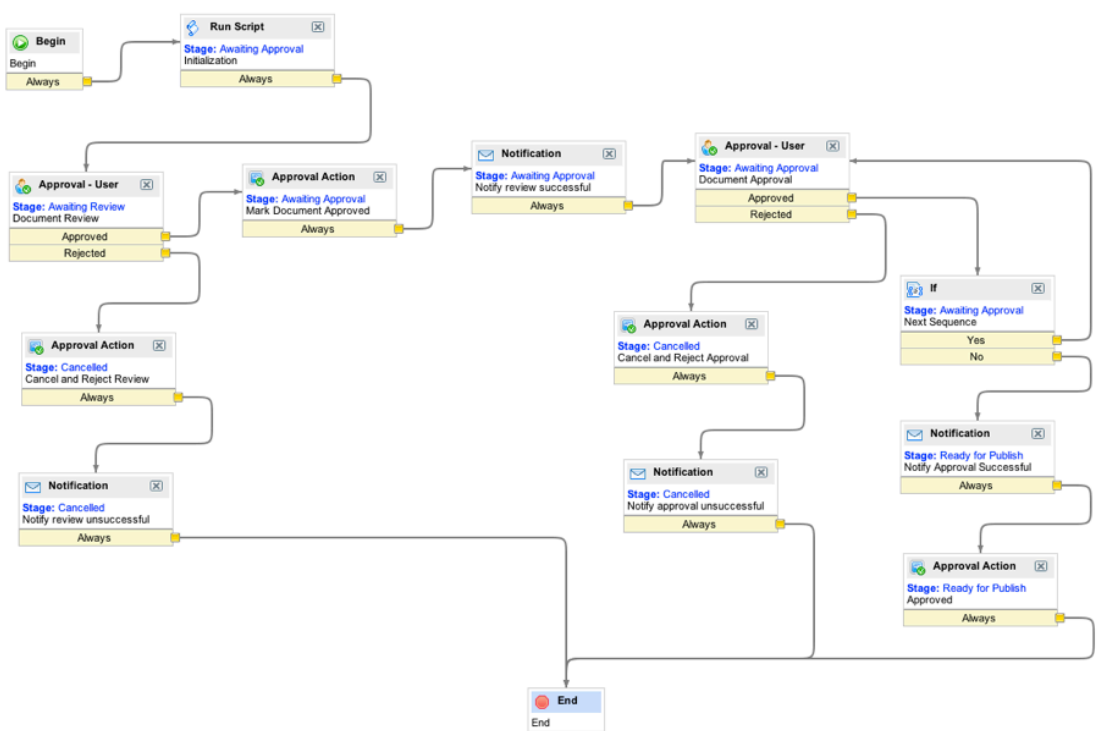
Au cours du processus d'approbation, l'approbateur approuve ou rejette le document. Un document passe par le processus d'approbation après le processus de revue.

Workflow d'approbation

Une fois que le document a été révisé, soumettez-le pour approbation. Si le document n'a pas d'approbateur, le processus d'approbation est omis.

Lorsque le document est *actif*, le workflow *Gestion des documents par défaut* est utilisé pour gérer les approbations :

Workflow par défaut de Gestion des documents



Si l'approbateur rejette le document, l'auteur et le propriétaire en sont informés et l'examen du document est annulé. L'auteur, le propriétaire et l'approbateur doivent discuter des

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

modifications à apporter au document. Lorsque le document est prêt, une nouvelle révision peut être lancée.

Si l'approbateur final approuve le document, l'auteur et le propriétaire en sont informés. Une fois l'approbation finale réussie, l'étape du document passe à *Prêt pour* publication dans la liste des révisions de documents :

Gestion des documents Résultat du workflow par défaut

Modification du processus pour plusieurs approbateurs

S'il y a plusieurs approbateurs, le processus d'approbation fonctionne en séquence et plusieurs approbateurs peuvent être affectés à une seule séquence. Par exemple :

- Séquence 1 : approbateurs A et B
- Séquence 2 : approbateurs C et D
- Séquence 3 : approbateur E

Étant donné que les séquences se déroulent dans l'ordre chronologique croissant, les approbateurs A et B reçoivent d'abord la demande d'approbation (les approbateurs C, D et E ne font pas encore partie du processus). À l'instar du processus d'examen, le premier approbateur à agir dans une séquence dicte ce qu'il advient du document. Si l'approbateur A agit en premier et rejette le document, le processus d'approbation s'arrête et l'état est défini sur Annulé. L'état de l'approbateur B devient N'est plus nécessaire. Si l'approbateur A agit en premier et approuve le document, le processus s'arrête et le statut de l'approbateur B devient N'est plus nécessaire. Ensuite, le document passe à la séquence d'approbation 2. Une fois qu'au moins un approbateur de chaque séquence a approuvé le document, l'auteur et le propriétaire sont informés que le document a été approuvé.

Processus d'examen

Au cours du processus d'examen, le réviseur approuve ou rejette le document. Il arrive parfois qu'un document ait plusieurs réviseurs.

Si le réviseur rejette le document, l'auteur et le propriétaire en sont informés et la révision est annulée. L'auteur, le propriétaire et le réviseur doivent discuter des modifications à apporter au document. Si le réviseur approuve le document, l'auteur et le propriétaire sont informés que la révision a réussi et le document peut passer à l'étape d'approbation.

Si plusieurs réviseurs sont affectés à un document, le premier réviseur à agir dicte ce qu'il advient du document. Par exemple, il y a deux examinateurs, A et B. Si le réviseur A agit en premier et rejette le document, le processus de révision s'arrête et l'état de la révision est défini sur Annulé. Le réviseur B reçoit un e-mail de notification indiquant que la révision a été rejetée et que son statut passe à N'est plus nécessaire. Si le réviseur A agit en premier et approuve le document, le processus de révision s'arrête et le document peut passer à l'étape d'approbation. Le statut du réviseur B est changé en N'est plus nécessaire.

Activer la signature électronique pour approbation

Activation de la signature électronique pour approbation. Les signatures électroniques sont utiles si vous devez obtenir une signature numérique à des fins de conformité ou d'audit.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

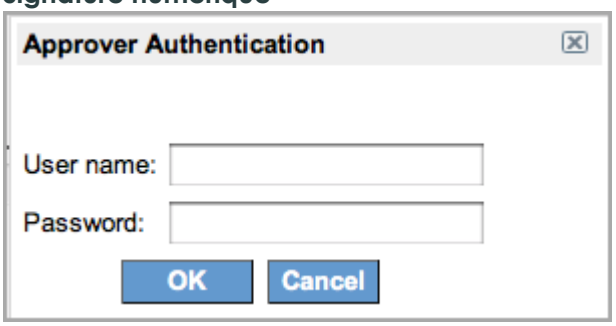
Vous pouvez activer le module d'extension Approbation avec signature électronique pour exiger que les utilisateurs saisissent un nom d'utilisateur et un mot de passe lors de la révision et de l'approbation de documents.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La signature numérique n'est ni suivie ni stockée dans l'enregistrement du document. Les utilisateurs n'ont qu'à saisir un nom d'utilisateur et un mot de passe après avoir cliqué sur le bouton **Approuver** ou **Rejeter** .

Signature numérique

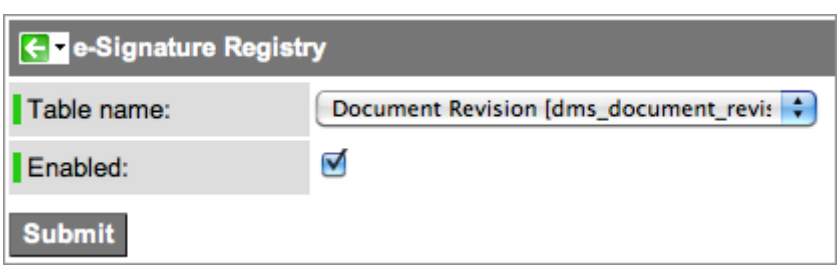


Après avoir activé le module d'extension Approbation avec signature électronique, assurez-vous qu'une ligne dans la table Registre de signatures électroniques est créée pour la table dms_document_revision.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Registre de signatures électroniques**.
2. Vérifiez si *dms_document_revision* est déjà répertorié et si **Activé** est défini sur *vrai*.
3. Si elle ne figure pas dans la liste, cliquez sur **Nouveau**.
4. Dans **Nom de la table**, sélectionnez *Révision de document*.
5. Sélectionnez *Activé*.

Example



6. Cliquez sur **Envoyer**.

Publier une révision approuvée

Publier une révision de document qui a été approuvée.

Avant de commencer

Rôle requis : document_management_admin

ou

Rôle requis : document_management_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une fois qu'un document a été créé et modifié, une révision spécifique peut être soumise pour examen préliminaire et approbation finale. Après approbation finale, le document peut être publié.

Publiez la révision approuvée à partir de la liste Révisions de documents.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : La publication de documents dans la base de connaissances nécessite le module d'extension Document de la base de connaissances.

Procédure

1. Accédez à l'enregistrement du document.
2. Dans la liste des révisions de documents, cliquez sur la révision marquée comme **Prête à être publiée**.
3. Cliquez sur **Publier la révision** pour afficher la boîte de dialogue **Publier** .

   Le numéro de révision correspond au dernier numéro de révision. Si votre norme consiste à modifier le numéro de révision lors de la publication du document, par exemple en incrémentant le numéro de version à 1.1 ou 1.0.1, la modification peut être effectuée manuellement dans cette boîte de dialogue.
4. Cliquez sur **Publier**.

   La révision publiée est mise en surbrillance en vert et l'état des révisions précédentes passe automatiquement à *Mis* hors service :

   Remarque : Si le processus d'approbation et de publication est répété, la révision publiée est mise hors service lorsque la nouvelle révision est publiée. Tous les workflows s'exécutant sur les révisions précédentes sont annulés lorsque le document est publié.

Soumettre une révision pour examen de brouillon

Soumettre un brouillon de document pour révision.

Avant de commencer

Rôle requis : document_management_admin

ou

Rôle requis : document_management_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une fois qu'un document a été créé et modifié, une révision spécifique peut être soumise pour examen préliminaire et approbation finale. Après approbation finale, le document peut être publié.

Lorsqu'un brouillon du document est prêt, soumettez-le pour révision. Si le document n'a pas de réviseurs identifiés dans le champ Réviseurs de l'enregistrement du document, le processus de révision est omis.

Procédure

1. Accédez à l'enregistrement du document.
2. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur la révision appropriée.
3. Sélectionnez **Soumettre la révision**.

   L'étape de révision est définie sur *Revue en attente*.

   Le nom et les paramètres du document passent en lecture seule. L'état du document est défini sur *Actif*.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer ou demander un nouveau document

Une fois qu'un administrateur a défini les paramètres de l'application Documents gérés, vous pouvez créer ou demander de nouveaux documents.

Avant de commencer

Rôle requis : document_management_admin

ou

Rôle requis : document_management_user

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Documents gérés** > **Créer**.
2. Renseignez les champs suivants :

Nouveaux champs de document

Champ	Valeur d'entrée
Numéro	Numéro d'identification du document. Généré automatiquement à l'aide de la maintenance des numéros.
Nom	Nom du document. Notez que le nom du document est combiné avec d'autres composants de nommage (tels que définis par le format de nom) pour créer les noms de chaque révision de document.
Demandés par	La personne qui demande que le document soit créé ou mis à jour.
Propriétaire	L'approbateur de la demande de document. Également responsable de la définition de la date d'achèvement avec les demandeurs et les auteurs.
Réviseurs	L'utilisateur ou les utilisateurs qui examinent le document et fournissent des commentaires aux propriétaires et aux auteurs.
Département	Département responsable du document.
Type	L'objectif du document. Il s'agit d'une liste de choix dérivée des paramètres de type.
Classification	Classification des documents, basée sur la sécurité, l'audience et la confidentialité. Il s'agit d'une liste de choix dérivée des paramètres de classification. **Remarque :** Cela n'entraîne aucune fonctionnalité.
Audience	Les lecteurs de documents, qu'ils soient externes ou internes. Il s'agit d'une liste de choix dérivée des paramètres d'audience. **Remarque :** Cela n'entraîne aucune fonctionnalité.
État	État actuel du document dans le processus d'édition et de publication.
Extraits par	Utilisateur qui a actuellement extrait le document.
Description	Une brève description du document.
Paramètres de revue	

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur d'entrée
Format de nom	Format du nom de chaque révision individuelle du document. Pour plus d'informations, consultez Format de nom.
Format de révision	Choix entre le format de révision à deux chiffres (0.x) ou à trois chiffres (0.0.x).
Incrémentation automatique de la révision	Si cette option est sélectionnée, le numéro de révision s'incrémente automatiquement à chaque fois que le document est révisé.

La liste connexe *des autorisations utilisateur* détermine quels utilisateurs ont le droit d'afficher le document et d'y contribuer :

Autorisations utilisateur

Champ	Valeur d'entrée
Utilisateur	Référence à un utilisateur qui a le droit de lire un document, mais pas de contribuer à celui-ci.
Type	Liste de choix décrivant la façon dont l'utilisateur peut interagir avec le document. Les options sont les suivantes : ◦ Lecteur : l'utilisateur peut lire les versions du document. ◦ Éditeur - L'utilisateur peut télécharger de nouvelles versions. ◦ Propriétaire : l'utilisateur peut modifier le document.

La liste connexe *des autorisations de groupe* détermine quels groupes ont le droit d'afficher le document et d'y contribuer :

Autorisations de groupe

Champ	Valeur d'entrée
Groupe	Référence à un groupe d'utilisateurs autorisés à lire le document et à y contribuer.
Type	Liste de choix décrivant comment les membres du groupe peuvent interagir avec le document. Les options sont les suivantes : ◦ Lecteur : les membres du groupe peuvent lire les versions du document. ◦ Éditeur : les membres du groupe peuvent charger de nouvelles versions. ◦ Propriétaire : les membres du groupe peuvent modifier le document.

Spécifier un approbateur

Vous pouvez spécifier des approbateurs pour un enregistrement de document après l'avoir enregistré.

Avant de commencer

Rôle requis : document_management_admin

ou

Rôle requis : document_management_user

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez avoir un ou plusieurs approbateurs. Par exemple, définissez plusieurs approbateurs pour qu'une personne effectue un contrôle de la qualité du document et qu'une autre personne serve d'approbateur final. Un numéro est attribué aux approbateurs. L'approbateur dont le numéro le plus bas (généralement le numéro un) est toujours le premier, suivi de tous les autres approbateurs dans l'ordre chronologique croissant. Plusieurs approbateurs peuvent avoir le même numéro de séquence. Par exemple, deux approbateurs peuvent effectuer un contrôle qualité et se voir attribuer le numéro de séquence 1. Ensuite, deux personnes peuvent être des approbateurs finaux et se voir attribuer le numéro de séquence 2.

Procédure

1. Accédez à l'enregistrement du document.
2. Sélectionnez l'icône et sélectionnez **Ajouter un approbateur**.
3. Ajoutez un nom d'utilisateur.
4. Sélectionnez un numéro de séquence dans la liste déroulante.
   Les nombres les plus bas approuvent avant les nombres plus élevés. Par exemple, l'approbateur numéro un approuve avant le numéro deux.
5. Cliquez sur **Ajouter un utilisateur**.
6. Répétez les étapes 2 à 5 pour ajouter d'autres approbateurs.

Enregistrer un document

Enregistrez le document après l'avoir révisé afin que d'autres utilisateurs puissent le retirer.

Avant de commencer

Rôle requis : document_management_admin

ou

Rôle requis : document_management_user

Procédure

1. Accédez à l'enregistrement du document.
2. Sélectionnez le lien connexe **Télécharger/Enregistrer la révision** .
3. Cliquez sur **Parcourir** et accédez au fichier révisé.
4. Cliquer sur **Ouvrir**.
5. Vérifiez le nom et le numéro de révision.
6. Cliquez sur **OK**.

Copier un document

Un document peut être dupliqué à tout moment. Ceci est utile si vous avez un document existant que vous souhaitez utiliser comme base pour un nouveau document.

Avant de commencer

Rôle requis : document_management_admin

ou

Rôle requis : document_management_user

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à l'enregistrement du document.
2. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur la barre d'en-tête et sélectionnez **Copier le document**.

   Un message d'information contenant un lien vers le nouveau document s'affiche :
3. Cliquez sur **OK**.

Résultats

Le nouveau document est renommé et comprend le mot « Copier ».

Remarque : Seule la dernière révision est copiée.

Désactiver un document

Pour modifier l'état du document sur *Inactif*, désactivez-le. Cette option est utile lorsque des modifications apportées à un document ont été mises en suspens. Un document inactif peut être rouvert à tout moment.

Avant de commencer

Rôle requis : document_management_admin

ou

Rôle requis : document_management_user

Procédure

1. Accédez à l'enregistrement du document.
2. Cliquez avec le bouton droit sur la barre d'en-tête et sélectionnez **Désactiver le document**.

Remarque : Pour activer un document, cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête, puis cliquez sur **Rouvrir le document**.

Rouvrir un document désactivé

Un document qui a été désactivé peut être rouvert.

Avant de commencer

Rôle requis : document_management_admin

ou

Rôle requis : document_management_user

Procédure

1. Accédez à l'enregistrement du document.
2. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur la barre d'en-tête et sélectionnez **Rouvrir le document**.

Restaurer un document

Un document peut être restauré à une révision antérieure à tout moment. Avant de revenir à une révision antérieure, assurez-vous que le document n'est pas retiré et que vous disposez des autorisations d'éditeur ou de propriétaire pour le document.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : document_management_admin

ou

Rôle requis : document_management_user

Procédure

1. Accédez à l'enregistrement du document.
2. Dans la liste Révisions de documents, cliquez sur la révision à laquelle vous souhaitez restaurer.
3. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur la barre d'en-tête et sélectionnez **Restaurer**.
   La boîte de dialogue Restaurer à la révision s'affiche. Le nom et le numéro de révision sont nouveaux. La note spécifie la révision à laquelle vous êtes restauré.
4. Modifiez les informations de la boîte de dialogue Restaurer à la révision si nécessaire.
5. Cliquez sur **OK**.
   La révision la plus récente est maintenant la révision que vous avez sélectionnée pour la restauration.

Annuler un document

Changez l'état du document sur *Annulé* lorsqu'aucune autre modification ne sera apportée au document.

Avant de commencer
Rôle requis : document_management_admin

ou

Rôle requis : document_management_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lors de l'annulation d'un document, il n'y a pas de message de confirmation, alors assurez-vous que vous souhaitez annuler le document.

Procédure

1. Accédez à l'enregistrement du document.
2. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur la barre d'en-tête et sélectionnez **Annuler le document**.

   Un message d'information confirme l'annulation :

   L'état est défini sur **Annulé**.

Extraire un document

Les documents de l'application Documents gérés ne peuvent être révisés que par un seul utilisateur à la fois. Consultez le document pour le réviser.

Avant de commencer
Rôle requis : document_management_admin

ou

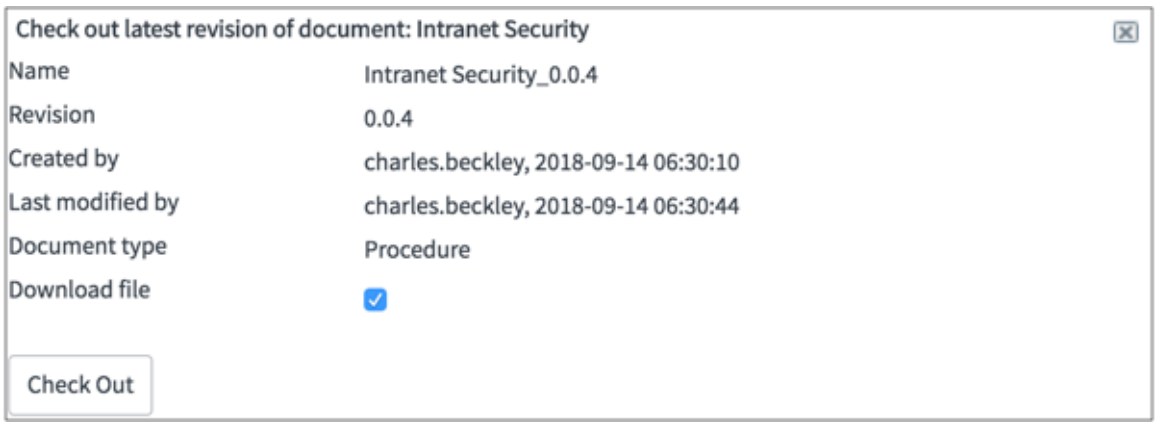
Rôle requis : document_management_user

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à l'enregistrement du document.
2. Sélectionnez le lien connexe **Extraire le document** .
3. Sélectionnez **Télécharger le fichier** pour télécharger la version actuelle du document lorsqu'il sera retiré.



4. Cliquez sur **Extraire**.

   Après avoir retiré un document, vous pouvez le modifier et y apporter les modifications nécessaires.

Créer une collection de documents

Une collection de documents est un ensemble de documents individuels. Une fois que les documents ont été téléchargés dans Managed Documents, organisez les documents en les regroupant en collections.

Avant de commencer

Rôle requis : document_management_admin

ou

Rôle requis : document_management_user

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Documents gérés** > **Document** > **Mes collectes**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Saisissez un *Nom*.
4. Facultatif : Saisissez une *description*.
5. Cliquez sur **Envoyer**.
6. Cliquez sur le nom de la collection que vous avez créée.
7. Cliquez sur **Modifier**.
8. Sur la gauche, double-cliquez sur un document disponible ou sélectionnez un document et cliquez sur **Ajouter**.
9. Cliquez sur **Enregistrer**.
   La page Collection de documents s'affiche et les documents individuels de la collection sont répertoriés.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Charger un document

Chargez un document dans un enregistrement enregistré. Vous pouvez charger des fichiers texte, des feuilles de calcul, des présentations, des fichiers PDF, etc.

Avant de commencer

Rôle requis : document_management_admin

ou

Rôle requis : document_management_user

Procédure

1. Accédez à l'enregistrement du document.
2. Cliquez sur le lien connexe **Télécharger/Enregistrer la révision** .
3. Cliquez sur **Choisir un fichier** et accédez au fichier.
4. Cliquer sur **Ouvrir**.
5. Vérifiez le nom et le numéro de révision.
6. Cliquez sur **OK**.

   Une fois le document initial téléchargé, des révisions ultérieures peuvent être créées en extrayant le document.

Créer un enregistrement de document géré

Configurez les propriétés et les politiques d'un document géré.

Avant de commencer

Rôle requis : document_management_admin

ou

Rôle requis : document_management_user

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Documents gérés** > **Créer**.
2. Dans le champ **Nom** , saisissez `Politique`.
3. Dans le champ **Demandé par** , ajoutez votre nom.
4. Dans le champ **Propriétaire** , ajoutez votre nom.
5. Dans le champ **Réviseur** , ajoutez votre nom.
6. Dans le champ **Type** , sélectionnez **Politique**.
7. Dans le champ **Classification** , sélectionnez **Confidentiel**.
8. Dans le champ **Audience** , sélectionnez **Interne**.
9. Sous **Paramètres de révision**, sélectionnez l'option **Révision par incrémentation automatique** .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Example

10. Cliquez sur **Envoyer**.

Enregistrer un document après avoir apporté des modifications

Après avoir apporté des modifications à un document, archivez le document révisé dans Documents gérés.

Avant de commencer

Rôle requis : document_management_admin

ou

Rôle requis : document_management_user

Procédure

1. Ouvrez l'enregistrement du document.
2. Cliquez sur le lien connexe **Télécharger/Enregistrer la révision** .
3. Cliquez sur **Choisir un fichier**, sélectionnez le fichier révisé, puis cliquez sur **Ouvrir**.
4. Vérifiez que le **nom** et le **numéro de révision** contiennent le numéro mis à jour.
5. Assurez-vous que l'option **Enregistrer** est sélectionnée.
6. Cliquez sur **OK**.
   La liste des révisions de documents est mise à jour pour contenir la révision la plus récente.

Consulter un document pour apporter des modifications

Une fois qu'un document est ajouté à un enregistrement de document géré, extrayez le fichier pour y apporter des modifications. L'archivage des documents à l'entrée et à la sortie permet de conserver une trace des modifications apportées au document et de s'assurer qu'une seule personne à la fois modifie le document.

Avant de commencer

Rôle requis : document_management_admin

ou

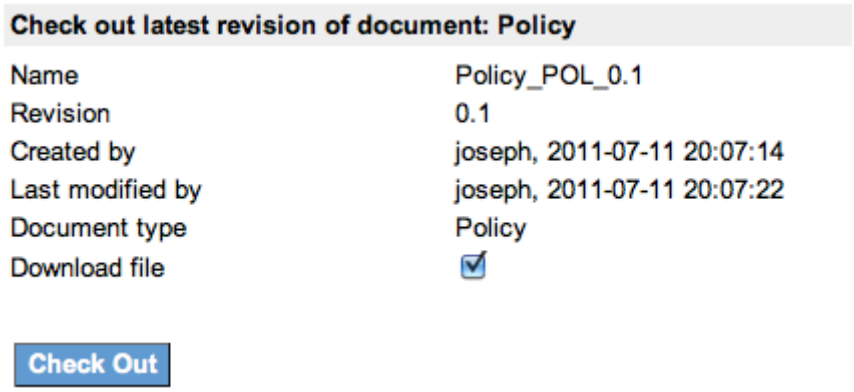
Rôle requis : document_management_user

Procédure

1. Ouvrez l'enregistrement du document.
2. Sélectionnez le lien connexe **Extraire le document** .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Sélectionnez **Télécharger le fichier**.
4. Cliquez sur **Extraire**.
5. Ouvrez le fichier et apportez une petite modification.
6. Enregistrez le document avec le même nom, mais avec un nouveau numéro de révision. Par exemple, `Policy_POL_02.txt`.

Publier un document dans Managed Documents

Une fois le document révisé et approuvé, publiez-le dans Documents gérés.

Avant de commencer

Rôle requis : document_management_admin

ou

Rôle requis : document_management_user

Procédure

1. Ouvrez l'enregistrement du document.
2. Dans la liste Révisions de documents, cliquez sur le nom de la révision qui a été approuvée et qui est répertoriée à l'étape Prêt pour la publication.
3. Dans la barre d'en-tête, cliquez sur **Publier la révision**.
4. Dans la boîte de dialogue Publier la révision, vérifiez que le nom et le numéro de révision sont **corrects**, puis cliquez sur Publier.
   Dans la liste Révisions de documents, la révision que vous venez de publier est maintenant à l'état Publié.

Envoyer un document pour examen et approbation

Lorsqu'un document est prêt, envoyez-le pour examen et approbation. Si un réviseur ou un approbateur n'est pas identifié dans l'enregistrement du document, le document passe directement à l'étape de publication.

Avant de commencer

Rôle requis : document_management_admin

ou

Rôle requis : document_management_user

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Dans la liste Révisions de documents, cliquez avec le bouton droit sur le document révisé et sélectionnez **Soumettre la révision**.
   Étant donné que vous vous êtes identifié comme réviseur, vous recevez un e-mail d'approbation de la demande.
2. Dans l'e-mail, cliquez sur le lien en regard de **Cliquez ici pour afficher la demande d'approbation**.
3. Facultatif : Affichez le document en cliquant sur le nom de la pièce jointe sous **Révision de document**.
4. Cliquez sur **Approuver**.
   La page Approbations affiche et répertorie le document que vous venez d'approuver.
5. Ouvrez l'enregistrement du document.
6. Dans la liste Révisions de documents, la révision que vous avez approuvée est maintenant à l'étape Prête à être publiée.

Charger un document en tant que pièce jointe

Après avoir créé un enregistrement de document, ajoutez-le à l'enregistrement en tant que pièce jointe.

Avant de commencer

Rôle requis : document_management_admin

ou

Rôle requis : document_management_user

Procédure

1. Ouvrez l'enregistrement du document.
2. Sélectionnez le lien connexe **Télécharger/Enregistrer la révision** .
3. Cliquez sur **Choisir un fichier**.
4. Sélectionnez un document simple, tel qu'un fichier texte, puis cliquez sur **Ouvrir**.
5. Vérifiez que le nom est `bien Policy_POL_0.1`.
6. Cliquez sur **OK**.

   Le document est répertorié sous Révisions de documents.

Cadre de travail de plusieurs fournisseurs Services documentaires

Permettez à votre équipe de collaborer en temps réel et d'ajouter des versions, de stocker, de copier, de supprimer, de restaurer et de charger des documents en intégrant des fournisseurs de documents à votre ServiceNow instance.

Activer le cadre de travail de plusieurs fournisseurs Services documentaires

Vous pouvez activer le module d'extension Multi Provider Document Services Framework (com.snc.multiprovider_documents) si Services documentaires vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec le cadre de travail Services documentaires multifournisseurs :

- Module d'extension
- Rôles
- Tables

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher le module d'extensionMulti Provider Document Services Framework (com.snc.multiprovider_documents).

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque : Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : `L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.`

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Installé avec le cadre de travail Services documentaires multifournisseurs

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Multi Provider Document Services Framework , y compris les tables et les rôles d'utilisateur.

Rôles installés

Rôles installés avec le cadre de travail multifournisseur

Rôle	Description
Administrateur mp_document_admin	Configure plusieurs fournisseurs, des actions de documents distants et les flux secondaires correspondants.
Utilisateur du document mp_document_user	Crée, met à jour et supprime les documents gérés pour les fournisseurs

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées

Tables installées avec le cadre de travail multifournisseur

Table	Description
Document de fournisseurs multiples mp_document	Les documents liés au fournisseur tiers.
Version de document de fournisseurs multiples mp_document_version	Les versions associées aux documents.
Activité documentaire de fournisseurs multiples mp_document_activity	Consigne l'activité pour la table des documents et des versions de documents et peut être utilisé pour dépanner les actions entreprises sur les documents et les versions.
Collaborateurs de fournisseurs multiples mp_collaborators	Les utilisateurs tiers qui collaborent sur l'instance ServiceNow .
Détail de plusieurs fournisseurs mp_provider_detail	Détails des fournisseurs de trente tiers qui ont été configurés.
Action de document de fournisseurs multiples mp_document_action	Actions associées à chaque flux secondaire.
Autorisation de plusieurs fournisseurs mp_provider_permission	Autorisations autorisées par le fournisseur.
Configuration des autorisations de fournisseurs multiples mp_permission_configuration	Mappage de rôle/groupe aux autorisations fournies par la table de mp_permission pour chaque fournisseur.

Cadre de travail services documentaires multifournisseurs Rôles de cadre de travail

Cadre de travail services documentaires multifournisseurs Framework est installé avec ces rôles.

Pour en savoir plus sur la gestion des abonnements, consultez Gestion des abonnements par utilisateur dans Gestion des abonnements et contactez votre représentant de compte.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Administrateur [mp_document_admin]

Configurez plusieurs fournisseurs, l'action de document distant et les flux secondaires correspondants.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

Remarque : Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Utilisateur [mp_document_user]

Créez, mettez à jour et supprimez des documents gérés pour les fournisseurs.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

Aucun.

Microsoft OneDrive intégration avec Services documentaires

Utilisez cette fonction Microsoft OneDrive pour copier, supprimer, restaurer et obtenir des actions de version sur des documents directement dans votre ServiceNow instance.

Avantages de l'intégration Microsoft OneDrive

Augmentez la collaboration en l'intégrant Microsoft OneDrive à votre ServiceNow instance.

Avec Microsoft OneDrive l'intégration, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Modifiez, partagez et copiez des documents depuis Microsoft OneDrive votre ServiceNow instance.
- Modifiez, partagez et copiez des documents d'une ServiceNow instance vers Microsoft OneDrive.
- Transmettre par push un document créé dans votre ServiceNow instance à Microsoft SharePoint.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Joindre un lien partagé à un enregistrement.
- Partagez des liens pour collaborer et modifier des documents en temps réel.
- Récupérez la version actuelle du document.
- Collaborez avec Microsoft 365 pour la révision, l'approbation ou la co-création de documents.
- Migrer des documents vers Microsoft SharePoint votre ServiceNow instance.

Informations sur l'activation

Pour l'intégrer Microsoft OneDrive à Services documentaires, installez le module d'extension Multi Provider Document Services Framework (com.snc.multiprovider_documents). Pour plus d'informations, consultez Activer le cadre de travail de plusieurs fournisseurs Services documentaires.

Vous devez également installer le Services documentaires framework pour Microsoft OneDrive.

Services documentaires Cadre de travail pour Microsoft OneDrive

Intégrez le Services documentaires cadre de travail à Microsoft OneDrive.

Demander des applications dans l'App Store

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

Abonnement à Hub d'intégration

Ce spoke requiert un abonnement au Centre d'intégration. Pour plus d'informations, consultez Calendriers juridiques - Vue d'ensemble du Centre d'intégration .

Version de spoke

Spoke Microsoft OneDrive pour le cadre de travail Services documentaires v 1.2.2 est la dernière version.

Versions prises en charge

Ce spoke a été conçu pour Microsoft OneDrive Spoke for Services documentaires Framework V1.1, mais peut être compatible avec les versions ultérieures.

Fonctionnalités principales

Microsoft OneDrive Spoke pour Services documentaires Framework permet à un concepteur de flux d'effectuer les opérations suivantes :

- Télécharger des documents dans Microsoft OneDrive
- Collaborer
- Gérer les versions
- Télécharger les documents

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dépendances des spokes

Si vous rencontrez des difficultés pour installer l'application, assurez-vous que les modules d'extension dépendants suivants sont installés :

- Objet complexe (com.glide.cobject)
- Pack d'utilitaires de spoke IHUB (com.snc.ihub_spoke_util_pack)
- Cadre de travail de plusieurs fournisseurs Services documentaires (com.snc.multiprovider_documents)
- Synchronisation des répertoires distants (com.snc.remote_directory_sync)
- Concepteur de flux ServiceNow : entrées dynamiques (com.glide.hub.dynamic_inputs)
- ServiceNow IntegrationHub Action Step - REST (com.glide.hub.action_step.rest)
- ServiceNow IntegrationHub Runtime (com.glide.hub.integration.runtime)

Remarque : Certains de ces modules d'extension sont des fonctionnalités sous licence et nécessitent des licences appropriées s'ils sont utilisés en dehors de l'implémentation des spokes.

Flux secondaires du spoke

Le Microsoft OneDrive spoke pour Services documentaires le cadre de travail fournit des exemples de flux secondaires pour illustrer l'automatisation des Services documentaires tâches. Pour personnaliser un exemple de flux secondaire, copiez-le dans un nouveau périmètre de l'application. Les tableaux suivants répertorient les échantillons de flux secondaires disponibles pour V1 et V2.

Remarque : Seuls les flux secondaires V2 prennent en charge le Microsoft SharePoint site.

Flux secondaires V1

Flux secondaire	Description
Ajouter un collaborateur au groupe	Ajoute le CollaboratorID fourni en tant que membre ou propriétaire spécifié par type.
Collaborer avec le document	Associe un document à un groupe ou à un utilisateur sur Microsoft OneDrive.
Collaborer avec un document avec le type de destinataire	Associe un document à un type de destinataire spécifié
Connecter un document à partir de OneDrive à l'aide du chemin d'accès	Connecte le Microsoft OneDrive document.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux secondaires V1 (suite)

Flux secondaire	Description
Copier la version du document OneDrive	Copie le document avec la version spécifiée vers Microsoft OneDrive une pièce jointe de l'instance ServiceNow .
Créer un document	Copie le document dans Microsoft OneDrive, crée un enregistrement dans la table Document multifournisseur [mp_document] et ajoute une version dans la table Version de document multifournisseur [mp_document_version].
Créer un groupe	Crée un groupe tel que spécifié dans Microsoft OneDrive la table Configuration des autorisations de fournisseurs multiples [mp_permission_configuration] et la met à jour.
Supprimer le document	Supprime le document et Microsoft OneDrive ses enregistrements correspondants dans les tables Version de document multifournisseur [mp_document_version].
Supprimer la version du document	Supprime la version spécifiée du document dans Microsoft OneDrive et l'instance ServiceNow et supprime un enregistrement dans la table Version de document multifournisseur [mp_document_version].
Obtenir toute la version du document	Récupère toutes les versions de documents de la table des versions de Microsoft OneDrive documents multifournisseurs [mp_document_version] et crée et met à jour des enregistrements dans ces dernières.
Obtenir un document à partir de OneDrive	Copie le document de vers le nom de Microsoft OneDrive document spécifié. Il crée également un enregistrement dans la table Document multifournisseur [mp_document] et dans toutes les versions de documents de la table Version de document multifournisseur [mp_document_version].
Restaurer la version du document	Restaurer le document à la version dans Microsoft OneDrive.
Synchroniser les collaborateurs	Synchronise tous les Microsoft Azure utilisateurs dans la table Collaborateurs multifournisseurs [mp_collaborators]. Si l'utilisateur est supprimé ou mis à jour, l'enregistrement de l'utilisateur dans la table Collaborateurs fournisseurs multiples [mp_collaborators] est vérifié. Si elle est présente, l'enregistrement est supprimé ou mis à jour. Si l'utilisateur vient d'être ajouté, il crée une entrée dans la table Collaborateurs multi-fournisseurs [mp_collaborators] sous Documents multi-fournisseurs. **Remarque :** La tâche planifiée portant le nom **Synchroniser les collaborateurs** déclenche le flux secondaire pour synchroniser les collaborateurs. Vous pouvez choisir parmi les options Exécuter un script disponibles. L'option par défaut est **Sur demande**. La tâche est exécutée en fonction du calendrier défini et les collaborateurs sont synchronisés en conséquence. Pour plus d'informations, consultez Exécuter automatiquement un script que vous choisissez .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux secondaires V1 (suite)

Flux secondaire	Description
Supprimer l'enregistrement du collaborateur	Supprime l'enregistrement de collaborateur spécifié de la table Collaborateurs multi fournisseurs [mp_collaborators].
Mettre à jour le contenu du document	Met à jour le document spécifié avec la pièce jointe Microsoft OneDrive fournie qui correspond à l'ID du document. Le nom de la pièce jointe doit correspondre au nom du document dans Microsoft OneDrive.
Charger un fichier volumineux	Charge une pièce jointe dans Microsoft OneDrive. La taille maximale du fichier ne peut pas dépasser 60 Mo.
Obtenir la dernière URL	Obtient la dernière URL d'un document dans le Microsoft OneDrivefichier .
Reconnecter le document à partir de Microsoft OneDrive	Rese connecte à un document au format Microsoft OneDrive. **Remarque :** Avant d'utiliser le flux secondaire, assurez-vous que la connexion et les informations d'identification correspondantes Microsoft OneDrive sont créées et que le jeton d'autorisation Microsoft OneDrive est disponible.

Flux secondaires V2

Flux secondaire	Description
Obtenir la dernière URL du document V2	Obtient la dernière URL pour l'ID du Microsoft OneDrive document référencé.
Mettre à jour le contenu du document V2	Met à jour le document spécifié avec le contenu de pièce jointe fourni correspondant à Microsoft OneDrive l'ID de document de la table sys_id de documents de fournisseurs multiples. Le nom de la pièce jointe doit correspondre au nom du document dans Microsoft OneDrive.
Collaborer avec le document V2	Associe un document à un type de destinataire spécifié.
Connecter un document à partir de OneDrive à l'aide du chemin d'accès V2	Connecte le Microsoft OneDrive document qui peut également être suivi sous Documents multi-fournisseurs.
Copier le document OneDrive version V2	Copie le document avec la version spécifiée vers Microsoft OneDrive une pièce jointe de l'instance ServiceNow .
Créer un document V2	Copie le document et Microsoft OneDrive crée un enregistrement dans la table Document multi-fournisseurs [mp_document] et dans la table Version de document multi-fournisseurs [mp_document_version] pour les documents multi-fournisseurs.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux secondaires V2 (suite)

Flux secondaire	Description
Supprimer le document V2	Supprime le document et Microsoft OneDrive ses enregistrements correspondants dans les tables Document multifournisseur [mp_document] et Version de document multifournisseur [mp_document_version].
Supprimer la version V2 du document	Supprime la version particulière du document dans les deuxMicrosoft OneDrive et supprime un enregistrement dans la table Version de document multi-fournisseurs [mp_document_version] sous Documents multi-fournisseurs.
Obtenir toutes les versions de documents V2	Récupère toutes les versions de documents et crée ou met à jour des enregistrements dans la table Version de Microsoft OneDrive document multifournisseur [mp_document_version] sous Documents multi-fournisseurs. Ce flux secondaire prend en charge des documents provenant de différentes sources, pris en charge par Microsoft OneDrive.
Obtenir un document à partir de OneDrive V2	Copie le document de vers le nom de Microsoft OneDrive document spécifié. Il crée également un enregistrement dans la table Document de fournisseurs multiples [mp_document] et toutes ses versions dans la table Version de document de fournisseurs multiples [mp_document_version] sous Documents de fournisseurs multiples.
Reconnecter le document à partir de Microsoft OneDrive V2	Rese connecte à un document dans le Microsoft OneDrivefichier . **Remarque :** Avant d'utiliser le flux secondaire, assurez-vous que la connexion et les informations d'identification correspondantes Microsoft OneDrive sont créées et que le jeton d'autorisation Microsoft OneDrive est disponible.
Restaurer la version V2 du document	Restaure le document à la version fournie dans le Microsoft OneDrivefichier .
Synchroniser les collaborateurs V2	Synchronise tous les Microsoft Azure utilisateurs dans la table Collaborateurs [mp_collaborators] sous Documents multi-fournisseurs.
Charger un fichier volumineux V2	Charge une pièce jointe dans Microsoft OneDrive. La taille maximale du fichier ne peut pas dépasser 60 Mo.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux secondaires V2 (suite)

Flux secondaire	Description
Supprimer la collaboration de document	Supprime la collaboration sur un Microsoft OneDrive document.
Mettre à jour la collaboration documentaire	Met à jour la collaboration sur un Microsoft OneDrive document.

Remarque : Les flux secondaires V2 fonctionnent uniquement pour les documents joints à la plateforme à l'aide des flux secondaires Créer un document V2 ou Connecter un document V2.

.

Spoke Actions

Le Microsoft OneDrive spoke pour Services documentaires cadre de travail fournit des exemples d'actions pour automatiser les tâches lorsque des Services documentaires événements se produisent dans ServiceNow. Le tableau suivant répertorie les exemples d'actions disponibles.

Action	Description
Supprimer l'enregistrement du collaborateur	Supprime l'enregistrement de collaborateur spécifié de la table Collaborateurs multi fournisseurs [mp_collaborators].
Supprimer le document	Supprime l'enregistrement du document de la table Document multifournisseur [mp_document].
Supprimer le document et les versions	Supprime le document spécifié et toutes ses versions de la table Version de document multifournisseur [mp_document_version].
Supprimer la version du document	Supprime les versions spécifiées d'un document de la table Version de document multifournisseur [mp_document_version].
Supprimer toutes les versions du document	Supprime toutes les versions d'un document spécifié.
Rechercher l'existence de l'enregistrement cible	Vérifie l'existence d'un enregistrement cible dans la table cible spécifiée.
Rechercher des fichiers et dossiers	Récupère la liste des fichiers et des dossiers sous l'ID de dossier donné pour la source et l'ID source sélectionnés. Si aucune source n'est sélectionnée, le contenu du dossier racine est répertorié par défaut.
Rechercher des sites en fonction du flux de chaîne de requête	Répertorie tous les sites répondant à la chaîne de requête spécifiée.
Mettre à jour le jeton delta	Met à jour la propriété *deltaToken* système avec le jeton delta spécifié.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exigences en matière d'alias de connexion et d'informations d'identification

Hub d'intégration utilise des alias pour gérer les informations de connexion et d'identification. L'utilisation d'un alias élimine la nécessité de configurer plusieurs informations d'identification et profils d'informations de connexion lors de l'utilisation d'environnements multiples. Si les informations de connexion ou d'identification changent, il n'est pas nécessaire de mettre à jour les actions qui utilisent la connexion. Pour en savoir plus, consultez Connexions et informations d'identification .

Pour en savoir plus sur la configuration du spoke, consultez Configurer un Microsoft spoke OneDrive .

Configurer Microsoft OneDrive pour Services documentaires

Intégrez l'instance et Microsoft OneDrive for Services documentairesServiceNow en créant une application OAuth personnalisée dans Services documentaires pour authentifier ServiceNow les demandes.

Avant de commencer

- Demander un Hub d'intégration abonnement.
- Configurer et connecter Microsoft Azure AD les spokes, consultez et Microsoft OneDrive Rayon Configurer le Microsoft spoke Entra ID .

Microsoft OneDrive Exigences:

- Microsoft OneDrive compte
- Compte Microsoft Azure
- Microsoft OneDrive Informations d'identification de l'administrateur de locataire

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Suivez ces étapes à partir de votre compte Azure Developer. Consultez la documentation du produit Azure pour obtenir des instructions sur la création et la configuration d'applications personnalisées.

Procédure

1. Connectez-vous au portail d'inscription avec les Microsoft Azure informations d'identification de votre organisation.
   Pour plus d'informations, consultez la Microsoft documentation sur le portail d'inscription des applications Microsoft Azure .
2. Enregistrer une nouvelle application personnalisée.
   a. Fournissez le nom de l'application et le type de compte pris en charge.
   b. Sélectionnez **Enregistrer**.
   c. Entrez l'URL de redirection au format suivant : `https://<instance>.service-now.com/oauth_redirect.do`.
   Une vue d'ensemble des informations de base de l'application s'affiche.
3. Copiez l'ID de l'application dans un fichier texte.
   Vous utiliserez cet ID et le secret client généré lors de l'étape suivante pour enregistrer l'application en tant que fournisseur OAuth tiers sur votre ServiceNow instance. L'ID de l'application est l'ID client lorsque vous connectez l'application à votre ServiceNow instance.
4. Ajoutez un secret client.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans Microsoft Azure, accédez à **Gérer** > **Certificats et secrets**.

b. Fournissez une description et une date d'expiration.

c. Sélectionnez **Ajouter**.

5. Activez les autorisations que l'application doit prendre en charge.
Pour plus d'informations, consultez la documentation de référence des autorisations Microsoft Graph .

a. Dans Microsoft Azure, accédez à **Gérer** > **Autorisations d'API**.

b. Cliquez sur la vignette Microsoft Graph.

c. Sélectionnez les autorisations déléguées ou d'application que l'application prend en charge.

Les autorisations déléguées permettent à l'application d'accéder à l'API en tant qu'utilisateur connecté.

Les autorisations d'application permettent à l'application de s'exécuter en tant que service ou démon en arrière-plan sans utilisateur connecté.

Vous devez mentionner ces autorisations d'API dans l'onglet **Périmètres de l'entité OAuth lors de** la configuration du registre d'application .

d. Assurez-vous que les autorisations d'API requises sont fournies pour votre application personnalisée.

Nom	Périmètre OAuth
Fichiers.Lecture	Fichiers.Lecture
Fichiers.Lecture.Tout	Fichiers.Lecture.Tout
offline_access	offline_access
Fichiers.Lecture-écriture	Fichiers.Lecture-écriture
Fichiers.Lecture-écriture.Tout	Fichiers.Lecture-écriture.Tout
Journal d'audit.Lecture.Tout	Journal d'audit.Lecture.Tout
Répertoire.AccèsCommeUtilisateur.Tout	Répertoire.AccèsCommeUtilisateur.Tout
Répertoire.Lecture.Tout	Répertoire.Lecture.Tout
Utilisateur.Lecture	Utilisateur.Lecture

e. Sélectionnez **Ajouter des autorisations**.

Que faire ensuite

S'inscrire Microsoft OneDrive en tant que fournisseur OAuth pour Services documentaires

S'inscrire Microsoft OneDrive en tant que fournisseur OAuth pour Services documentaires

Utilisez les informations générées pendant Microsoft OneDrive la configuration du compte pour vous inscrire Microsoft OneDrive en tant que fournisseur OAuth et permettre à l'instance de demander des jetons OAuth 2.0.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **OAuth système** > **Registre d'application**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans **l'écran intitulé Quel type d'application OAuth**, sélectionnez **Se connecter à un fournisseur OAuth tiers**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire des registres d'application

Champ	Valeur requise
Nom	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de façon unique.
ID client	ID de l'application OneDrive que vous avez créée dans Microsoft Azure.
Secret client	Le secret client que vous avez généré lors de la création de l'application dans Microsoft Azure.
Type d'accord par défaut	Cette valeur doit être **Code d'autorisation**.
URL d'autorisation	`https://login.microsoftonline.com/common/oauth2/v2.0/authorize` Notez que vous devez déverrouiller ce champ, puis le verrouiller à nouveau.
URL de jeton	`https://login.microsoftonline.com/common/oauth2/v2.0/token` Notez que vous devez déverrouiller ce champ, puis le verrouiller à nouveau.
URL de redirection	`https://<instance>.service-now.com/oauth_redirect.do` Notez que vous devez déverrouiller ce champ, puis le verrouiller à nouveau.

5. Faites un clic droit dans l'en-tête du formulaire et sélectionnez **Enregistrer**.
   Un enregistrement de profil d'entité OAuth est créé.
6. Dans la liste connexe Périmètres des entités OAuth, ajoutez des champs d'application pour qu'ils correspondent aux autorisations que vous avez définies lors de la configuration de l'application Microsoft OneDrive .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez **Insérer une nouvelle ligne**.

b. Entrez le nom et le périmètre OAuth de l'autorisation, qui sont identiques pour les Services documentaires deux valeurs.
   - Fichiers.Lecture
   - Fichiers.Lecture.Tout
   - offline_access
   - Fichiers.Lecture-écriture
   - Fichiers.Lecture-écriture.Tout

7. Faites un clic droit dans l'en-tête du formulaire et sélectionnez **Enregistrer**.
8. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats
Le système valide les informations d'identification OAuth.

Google Drive intégration avec Services documentaires

Utilisez cette fonction Google Drive pour gérer et synchroniser vos documents, et obtenir des actions de version sur les documents directement dans votre ServiceNow instance. Vous pouvez également collaborer sur des documents et gérer les pièces jointes hébergées dans Google Drive.

Avantages de l'intégration Google Drive

Augmentez la collaboration en l'intégrant Google Drive à votre ServiceNow instance.

Avec l'intégration Google Drive , vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Modifiez, partagez, copiez et supprimez des documents de Google Drive votre ServiceNow instance.
- Modifiez, partagez, copiez et supprimez des documents d'une ServiceNow instance vers Google Drive.
- Récupérez la version actuelle du document.
- Collaborez pour la révision, l'approbation ou la co-création de documents.
- Intégrer Google Drive à pour créer, mettre à jour et collaborer sur des documents au sein de la plateforme

Informations sur l'activation

Pour l'intégrer Google Drive à Services documentaires, installez le module d'extension Multi Provider Document Services Framework (com.snc.multiprovider_documents). Pour plus d'informations, consultez Activer le cadre de travail de plusieurs fournisseurs Services documentaires.

Services documentaires Cadre de travail pour Google Drive

Intégrez le Services documentaires fichier à Google Drive.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demander des applications dans l'App Store

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

Abonnement à Hub d'intégration

Ce spoke requiert un abonnement au Centre d'intégration. Pour plus d'informations, consultez Calendriers juridiques - Vue d'ensemble du Centre d'intégration .

Versions prises en charge

Ce spoke a été conçu pour Services documentaires Framework V1.0, mais peut être compatible avec Utah et les versions ultérieures.

Fonctionnalités principales

Services documentaires Cadre de travail pour Google Drive permet à un concepteur de flux de :

- Charger le document dans Google Drive
- Collaborer
- Gérer les versions
- Télécharger les documents

Exigences relatives au spoke

- Google Drive Rayon
- Google Directory Spoke
- Google Docs Spoke

Dépendances des spokes

Si vous rencontrez des difficultés pour installer l'application, vérifiez que les modules d'extension dépendants suivants sont installés :

- Pack d'utilitaires de spoke IHUB (com.snc.ihub_spoke_util_pack)
- Cadre de travail de plusieurs fournisseurs Services documentaires (com.snc.multiprovider_documents)
- Synchronisation des répertoires distants (com.snc.remote_directory_sync)
- Concepteur de flux ServiceNow : entrées dynamiques (com.glide.hub.dynamic_inputs)
- ServiceNow IntegrationHub Action Step - REST (com.glide.hub.action_step.rest)
- ServiceNow IntegrationHub Runtime (com.glide.hub.integration.runtime)

Remarque : Certains de ces modules d'extension sont des fonctionnalités sous licence et nécessitent des licences appropriées s'ils sont utilisés en dehors de l'implémentation des spokes.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux secondaires du spoke

Le Services documentaires cadre de travail de Google Drive fournit des exemples de flux secondaires pour illustrer l'automatisation des Google Drive tâches. Pour personnaliser un exemple de flux secondaire, copiez-le dans un nouveau périmètre de l'application. Les exemples de flux secondaires disponibles sont les suivants :

Flux secondaire	Description
Créer un document	Copie le document et Google Drive crée un enregistrement dans la table Documents avec l'ID de dossier et la version créée dans la table Version sous Documents multi-fournisseurs.
Créer un document V1	Copie le document et Google Drive crée un enregistrement dans la table Documents avec l'URL du dossier partageable et la version créée dans la table Version sous Cadre de travail services documentaires multifournisseurs Documents.
Créer un groupe	Crée un groupe comme spécifié et Google Drivemet à jourla table Configurations des autorisations sous Documents multi-fournisseurs.
Ajouter un collaborateur au groupe	Selon un ID de groupe provenant de Google Drive, ce flux secondaire ajoute le collaborateur donné tel que spécifié par rôle.
Collaborer avec le document	Ajoute une autorisation à un utilisateur, un groupe ou un domaine donné ou à tout le monde, pour un fichier. Cette autorisation est basée sur un type d'autorisation et un rôle. Elle définit la façon dont la collaboration est configurée dans Google Drive. Si **Utilisateur** ou **Groupe** est sélectionné, l'adresse e-mail est requise pour les utilisateurs et les groupes concernés. Si **Domaine** est sélectionné, le nom de domaine pour lequel créer l'autorisation est requis. Si **Tout le monde** est sélectionné, alors tous les utilisateurs ont l'autorisation d'accéder au fichier ou au dossier.
Connecter le document à partir de Google Drive l'ID	Connecte le Google Drive document à l'aide de l'ID et peut être suivi sous Cadre de travail services documentaires multifournisseurs Documents
Connecter un document à partir de Google Drive V1	Connectezle Google Drive document à l'aide de l'URL partageable du document et peut être suivi sous Cadre de travail services documentaires multifournisseurs documents.
Copier Google Drive la version du document	Copie le document avec la version donnée à partir de Google Drive vers une pièce jointe au format ServiceNow.
Supprimer le document	Supprime le document et ses enregistrements correspondants dans Google Drive les tables Documents et Versions.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux secondaire	Description
Supprimer la version du document	Supprime le document et Google Drive ses enregistrements correspondants dans les tables de documents et de versions.
Obtenir toutes les versions des documents	Obtient toutes les versions de Google Drive documents et crée ou met à jour des enregistrements dans la table Versions sous Documents multi-fournisseurs.
Obtenir le document à partir de Google Drive	Copie le document de Google Drive vers le nom du document référencé en créant un enregistrement dans la table de documents et toutes ses versions dans la table Versions sous Documents multi-fournisseurs.
Obtenir la dernière URL du document	Construit l'URL d'affichage Web et l'URL de modification Web pour le fichier sans vérifier si le fichier existe réellement dans Google Drive. Les API consommatrices sont nécessaires pour vérifier si le fichier est présent ou non.
Obtenir la version la plus ancienne du document	Renvoie la version la plus ancienne du document.
Reconnecter le document à partir de Google Drive	Reconnecte le Google Drive document qui peut être suivi sous Documents multi-fournisseurs.
Synchroniser le collaborateur	Synchronise tous les Google Drive utilisateurs d'un domaine avec la table Collaborateurs sous Documents multi-fournisseurs.
Mettre à jour le contenu du document	Met à jour le document avec le contenu joint correspondant à Google Drive l'ID de document de la table Documents de fournisseurs multiples sys_id.

Actions du spoke

Le Services documentaires cadre de travail de Google Drive fournit des actions pour automatiser les Services documentaires tâches lorsque des événements se produisent dans votre ServiceNow instance. Les actions disponibles sont les suivantes :

Action	Description
Supprimer le document et les versions	Supprime le document spécifié ainsi que ses versions présentes dans le tableau des documents et des versions de Multi Provider.
Rechercher des fichiers et dossiers par incrémentation	Renvoie une liste de fichiers et de Google Drive dossiers sous l'ID du dossier donné.
Rechercher le flux de fichiers et de dossiers	Récupère la liste des fichiers et des dossiers dans le dossier donné.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Action	Description
Copier la révision du fichier en tant que pièce jointe	Copie l'ID de révision donné pour un ID de fichier dans n'importe quel enregistrement au format ServiceNow.
Supprimer la version du document	Supprime les versions spécifiées d'un document de la table des versions de documents de plusieurs fournisseurs.
Rechercher l'existence de l'enregistrement cible	Vérifie si l'enregistrement cible existe dans la table cible indiquée.
Copier le fichier de document dans la pièce jointe	Copie le Google fichier document enServiceNow tant que pièce jointe.
Copier la révision du document en tant que pièce jointe	Copie l'ID de révision donné pour un ID de Google fichier de document dans n'importe quel enregistrement au format ServiceNow.
Obtenir des informations sur le type de fichier	Renvoie le type de fichier et les informations pour le type MIME d'entrée.

Exigences en matière d'alias de connexion et d'informations d'identification

Hub d'intégration utilise des alias pour gérer les informations de connexion et d'identification, ainsi que les informations d'identification OAuth. L'utilisation d'un alias élimine la nécessité de configurer plusieurs informations d'identification et profils d'informations de connexion lors de l'utilisation d'environnements multiples. Si les informations de connexion ou d'identification changent, il n'est pas nécessaire de mettre à jour les actions qui utilisent la connexion.

Pour en savoir plus sur la configuration du spoke, consultez Configurer le Services documentaires cadre de travail pour Google Drive.

Configurer le Services documentaires cadre de travail pour Google Drive

Intégrez une ServiceNow instance et Spoke Google Drive for en Google Drive utilisant Google Drive les informations d'identification pour authentifier ServiceNow les demandes.

Avant de commencer

Demander un Hub d'intégration abonnement. Pour plus d'informations, consultez Calendriers juridiques - Vue d'ensemble du Centre d'intégration .

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Configurez et connectez Google Drive le spoke.
   Pour plus d'informations, consultez Configurer le Google Drive spoke .
2. Configurez et connectez Google Directory Spoke.
   Pour plus d'informations, consultez Google Directory Spoke .
3. Configurez et connectez Google Doc Spoke.
   Pour plus d'informations, consultez Google Docs Spoke .
4. Activer Services documentaires pour Google Drive le spoke.
   Pour plus d'informations, consultez Services documentaires Cadre de travail pour Google Drive.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer les détails du fournisseur

Créez les détails du fournisseur pour les documents multi-fournisseurs.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Document de fournisseurs multiples** > **Administrateur** > **Configurations des autorisations**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans le champ Attributs, entrez le nom et la valeur.
4. Dans le champ Nom des détails du fournisseur, saisissez le nom.
5. Sélectionnez le nom du fournisseur dans la liste déroulante.
6. Sélectionnez **Soumettre**.

> **Remarque :** Une fois les détails du fournisseur créés, il crée automatiquement les actions du document et les autorisations du fournisseur.

Créer des actions de document

Créez des actions documentaires pour les documents de fournisseurs multiples.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Document de fournisseurs multiples** > **Administrateur** > **Actions de documents**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Saisissez le nom de l'action de document.
4. Sélectionnez l'autorisation du fournisseur, le flux secondaire et les détails du fournisseur.
5. Dans le champ Description, saisissez la description.
6. Sélectionnez **Soumettre**.

Créer des autorisations de fournisseur

Créez des autorisations de fournisseur pour les documents à fournisseurs multiples.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Document de fournisseurs multiples** > **Administrateur** > **Configurations des autorisations**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nouveaux champs d'autorisations de fournisseur

Champ	Description
Autorisations	Nom du document.
Description	Une brève description de l'autorisation du fournisseur.
Détails des fournisseurs	Sélectionnez les détails du fournisseur.
Attributs	Nom et valeur de l'attribut.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Configurer les autorisations

Configurez l'autorisation pour les rôles et les groupes pour les documents multi-fournisseurs.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Document de fournisseurs multiples** > **Administrateur** > **Configurations des autorisations**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Sélectionnez le type d'entité.
4. Sélectionnez l'ID d'entité en sélectionnant l'icône de recherche.
5. Allez dans le champ Documents, sélectionnez le rôle dans la liste de documents.
6. Sélectionnez **OK**.
7. Entrez le nom et la valeur des attributs du groupe de fournisseurs.
8. Dans le champ Autorisations, sélectionnez les autorisations que vous souhaitez accorder.
9. Sélectionnez **Soumettre**.

Gestion des connaissances

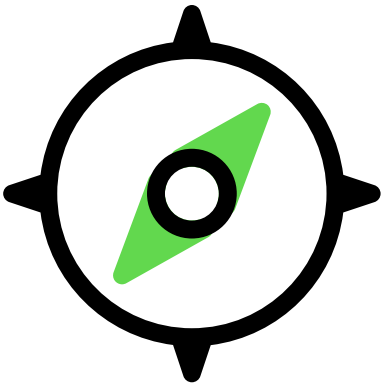
L'application ServiceNow® Gestion des connaissances (KM) permet le partage d'informations dans des bases de connaissances. Ces bases de connaissances contiennent des articles qui fournissent aux utilisateurs des informations, par exemple sur l'auto-assistance, le dépannage et la résolution des tâches.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

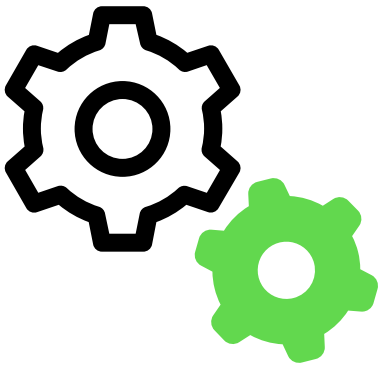
Premiers pas

Explorer



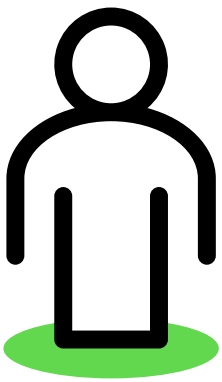
Explorer Gestion des connaissances

Configurer



Planifier et configurer votre Gestion des connaissances implémentation

Utiliser Gestion des connaissances

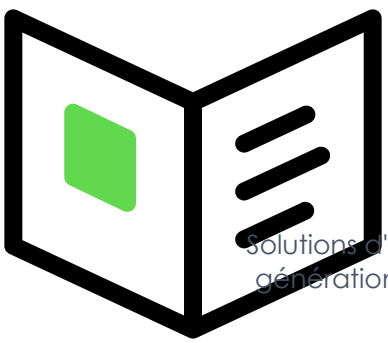


Rechercher et trouver des informations sur l'auto-assistance, le dépannage et la résolution des tâches

Créer et gérer des articles

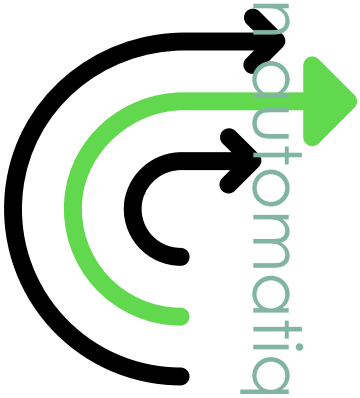
Créer et gérer les articles de la base de connaissances

Référence de Gestion des connaissances



Informations supplémentaires pour configurer et administrer Gestion des connaissances

Solutions d'analyse et de génération de rapports



Solutions Analyse de la plateforme et Reporting et des tableaux de bord Aperçu de la demande pour améliorer vos processus et pratiques d'affaires

Traduction automatique

Dépannage et demande d'aide

- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Explorer Gestion des connaissances

Apprenez-en plus sur Gestion des connaissances un exemple de workflow et examinez les avantages qu'il peut apporter aux différents utilisateurs de votre organisation.

Vue d'ensemble de Gestion des connaissances

Gestion des connaissances prend en charge les processus de création, de catégorisation, de révision et d'approbation des articles. Les utilisateurs peuvent rechercher et parcourir des articles ainsi que fournir des commentaires.

Pour prendre en charge plusieurs groupes, les bases de connaissances peuvent être affectées à des gestionnaires individuels. Des workflows distincts peuvent être utilisés pour la publication et la mise hors service d'articles, et des contrôles d'accès distincts peuvent être utilisés pour contrôler la lecture et la contribution.

Workflow Gestion des connaissances

Cette infographie montre un exemple de workflow de bout en bout de la façon dont les différents utilisateurs d'une organisation collaborent pour créer, partager, utiliser et gérer des articles.

Gestion des connaissances

Dans ce workflow :

1. L'utilisateur de la base de connaissances a besoin d'un article de la base de connaissances nouveau ou mis à jour et le demande.
2. Le contributeur de la base de connaissances crée ou met à jour un article, puis le soumet pour révision.
3. Le gestionnaire de la base de connaissances examine l'article et le publie ou le renvoie au contributeur de la base de connaissances pour révision.
4. L'utilisateur de la base de connaissances lit et partage l'article. En parallèle, un gestionnaire de connaissances examine en permanence les articles pour déterminer leur pertinence.
5. Le gestionnaire de connaissances marque les articles qui ne sont plus nécessaires pour le retrait.
6. Un gestionnaire de la base de connaissances examine et approuve ou rejette le retrait de l'article.

Gestion des connaissances avantages

Nouvelle table

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Créer une structure cohérente pour les articles de la base de connaissances	Modèles d'articles de la base de connaissances	Responsable des connaissances
Créer plusieurs bases de connaissances pour différents groupes au sein de votre organisation	Bases de connaissances	Administrateur et gestionnaire de la base de connaissances

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nouvelle table (suite)

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Créer une structure de catégories pour chaque base de connaissances avec un nombre quelconque de niveaux	Catégories des articles de la base de connaissances	Responsable des connaissances
Définir les autorisations par base de connaissances	Critères d'utilisateur, Bases de connaissances incluses dans le périmètre	Administrateur et gestionnaire de la base de connaissances
Intégrer et rechercher des sources de connaissances externes	Fonctionnalité d'intégration de contenu externe et Indexation et recherche de contenu externe dans Recherche IA	Administrateur
Créer des articles de la base de connaissances à l'aide de l'IA générative	Now Assist dans Gestion des connaissances	Contributeur de la base de connaissances
Importer des documents Word dans des articles de la base de connaissances et/ou créer des connaissances dans Word	Gestion des connaissances - Complément pour Microsoft Word, importation de documents Word	Contributeur de la base de connaissances
S'abonner aux articles pertinents	Abonnements à la base de connaissances	Utilisateur de la base de connaissances
Fournir des commentaires et évaluer les articles	Commentaires et évaluations	Utilisateur de la base de connaissances
Maintenir une haute qualité de contenu et permettre une amélioration constante	Indice de qualité de l'article (IQA)	Administrateur des connaissances (crée l'AQI), coach des connaissances ou expert du domaine (effectue les révisions des AQI)
Identifiez les lacunes en connaissances et améliorez le contenu de votre base de connaissances	Aperçus de demandes de connaissances	Gestionnaire des connaissances ou expert du domaine
Déterminer l'utilisation du contenu de la base de connaissances et confirmer que les processus et procédures appropriés sont suivis pour la création de contenu	Gestion des connaissances Solutions Analyse de la plateforme et Reporting	Responsable des connaissances

Générateur de plans de site pour le Knowledge portail

L'application ServiceNow® Générateur de plans de site vous permet de définir efficacement et de générer automatiquement des sitemaps XML.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Générateur de plans de site configuration requise pour le Knowledge portail

Le plan du site est généré à partir d'un script ou d'un XML statique. La validation des sitemaps n'est pas gérée automatiquement. Vérifiez donc lors de la création d'un sitemap que son contenu répond aux exigences suivantes :

- Inclut uniquement la base de connaissances configurée pour le Knowledge portail
- Inclut uniquement Knowledge les pages du portail avec un accès utilisateur non authentifié
- Exclut les Knowledge URL du portail qui ne sont pas publiquement accessibles
- Exclut les pages qui répondent avec une redirection 301
- Articles de la base de connaissances exclus, mis hors service et expirés

Pour plus d'informations sur les exigences du plan de site pour l'optimisation des moteurs de recherche (SEO), consultez Créer et soumettre un plan de site dans la Google documentation.

I18N - Internationalisation des connaissances

Les fonctionnalités facultatives d'internationalisation des connaissances permettent aux utilisateurs de la base de connaissances de consulter des articles dans plusieurs langues.

À partir de la version San Diego, le module d'extension I18N : Knowledge Management Internationalization v2 (com.glideapp.knowledge.i18n2) est installé lorsqu'un module linguistique est activé. Dans les versions antérieures à San Diego, ce module d'extension était installé avec le module d'extension Internationalisation (com.glide.i18n).

L'internationalisation des connaissances permet à l'équipe de gestion des connaissances de créer des articles de la base de connaissances spécifiques à une langue et de conserver les traductions d'un même article liées les unes aux autres afin qu'elles soient faciles à gérer. Les utilisateurs peuvent consulter et rechercher dans leur propre langue tout en affichant des articles dans d'autres langues si nécessaire.

Définir une langue personnalisée pour l'article

À partir de la version San Diego, les utilisateurs disposant de privilèges élevés peuvent ajouter une langue personnalisée en ajoutant des entrées de langue dans la table Choix [sys_choice] pour afficher l'article sélectionné dans plusieurs langues. Sur la page de l'article, la liste **Langues** affiche toutes les langues pour lesquelles la traduction de l'article est disponible.

Définir la langue de recherche pour les articles

Vous pouvez définir la langue par défaut pour la recherche d'articles sur une langue différente de la langue connectée en spécifiant la langue comme valeur de la *glide.knowman.search.default_language* propriété système. Par exemple, si Français est la langue connectée et que vous souhaitez définir l'anglais comme langue par défaut pour les articles recherchés, spécifiez l'anglais dans la propriété système. Vous pouvez également passer au français dans l'interface utilisateur pour voir les articles en français. Si la propriété système n'est pas définie, la langue de connexion de l'utilisateur est définie comme langue de l'article par défaut. Pour plus d'informations, consultez Autres propriétés de la base de connaissances.

Pour activer la recherche dans différentes langues simultanément, accédez à **Administration de base de connaissances** > **Recherche dans la base de connaissances** > **Propriétés** > **Activer la recherche multi-langage** et cochez la case **Oui** . Pour plus d'informations sur

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

l'exécution simultanée d'une recherche dans toutes les langues disponibles, reportez-vous à la section Rechercher à l'aide de Gestion des connaissances v3.

Remarque : Si la propriété système est inactive, vous pouvez effectuer une recherche dans une langue à la fois. Si la propriété est activée, vous pouvez rechercher plusieurs langues simultanément.

glide.knowman.search.default_language

Bases de connaissances incluses dans le périmètre

Pour protéger les bases de connaissances contenant des articles sensibles, utilisez une base de connaissances incluse dans le périmètre. Même les administrateurs système et les administrateurs de la base de connaissances ne peuvent pas administrer les bases de connaissances incluses dans le périmètre, sauf autorisation explicite par le biais de critères d'utilisateur.

Par exemple, supposons que vous ayez un article de la base de connaissances contenant des informations sensibles sur la paie qui ne doivent être consultées que par le service des salaires et non par un administrateur système ou un administrateur de la base de connaissances. Vous pouvez créer un article de la base de connaissances avec les informations sensibles dans une base de connaissances incluse dans le périmètre de l'application Ressources humaines : Core.

Seuls les utilisateurs ayant le rôle administrateur d'une application et le rôle knowledge_admin peuvent administrer une base de connaissances incluse dans le périmètre. Vous contrôlez l'accès aux bases de connaissances d'une application pour laquelle l'administration d'application est activée, par exemple RH, via les ACL des tables de connaissances de l'application au lieu d'ACL globales. Pour définir l'accès à une base de connaissances incluse dans le périmètre, spécifiez les critères d'utilisateur appropriés pour les utilisateurs, y compris les administrateurs système et les administrateurs de la base de connaissances.

Remarque : Pour que les tables principales du champ d'application dérivent le champ d'application et exécutent des ACL incluses dans le champ d'application, vous devez définir la *glide.enforce_security_scope.<scope_name>* propriété système sur true.

Vous ne pouvez pas modifier le périmètre des bases de connaissances existantes. Ils restent dans le champ d'application mondial. Toutefois, vous pouvez créer une base de connaissances incluse dans le périmètre pour protéger les articles sensibles de la base de connaissances.

Pour créer une base de connaissances incluse dans le périmètre pour une application, en plus du rôle knowledge_admin ou administrateur, vous devez avoir accès à l'affichage et à la sélection de cette application dans le sélecteur d'application (voir Sélecteur d'application). Par exemple, avant de créer une base de connaissances dans l'application Ressources humaines : Core, vous devez sélectionner l'application Ressources humaines : Core dans le sélecteur d'application, puis créer la base de connaissances. Ensuite, lorsque vous créez une base de connaissances, sur le formulaire Base de connaissances, le périmètre de l'application de la base de connaissances est défini dans le champ **Application** .

Information associée

- Créer une base de connaissances
- Sélectionner une application à partir du sélecteur d'application
- Administration d'application
- Contrôler l'accès au niveau de la base de connaissances via les critères d'utilisateur

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Solutions d'apprentissage machine pour Gestion des connaissances

L'apprentissage machine dans Gestion des connaissances permet d'améliorer la gouvernance des connaissances et la qualité de votre base de connaissances.

L'apprentissage automatique dans Gestion des connaissances présente les avantages suivants :

- Améliore la qualité de votre base de connaissances en évitant les articles en double et rend la base de connaissances plus conforme à KCS (Knowledge Centred Service).
- Suggère des articles connexes pour vous aider à résoudre un problème ou à résoudre une question.
- Identifie les lacunes en connaissances et améliore le contenu de votre base de connaissances à l'aide de la fonctionnalité Aperçus de demandes de connaissances.

Intelligence prédictive pour Gestion des connaissances

L'option Intelligence prédictive for Gestion des connaissances utilise des algorithmes d'apprentissage machine pour fournir diverses Gestion des connaissances options, telles que des articles similaires et des aperçus de demande de connaissances.

Définitions de solution de Intelligence prédictive pour Gestion des connaissances

Les définitions de solutions pour Intelligence prédictiveGestion des connaissances l'aptitude sont disponibles dans le module d'extension Intelligence prédictive pour Gestion des connaissances (com.snc.knowledge_ml). Pour en savoir plus sur le module d'extension, reportez-vous à la section Modules d'extension supplémentaires pour Gestion des connaissances.

Définition et type de solution

Définition de la solution	Type de solution	Description
Articles similaires à la base de connaissances **Remarque :** Cette définition de solution est disponible en tant que modèle sur les instances où les modules d'extension Intelligence prédictive pour Recherche contextuelle (com.snc.contextual_search_ml) et Intelligence prédictive pour Gestion des connaissances (com.snc.knowledge_ml) sont activés.	Similarité	Suggère des articles connexes en fonction de la description brève des articles. Vous pouvez afficher les résultats dans les emplacements suivants : • La section Résultats de recherche dans la base de connaissances du formulaire Connaissances lors de la création d'un article dans le Gestion des connaissances Portail de services. Si la section Résultats de recherche dans la base de connaissances n'est pas affichée dans le formulaire Connaissances, vous devrez peut-être configurer le formulaire pour ajouter le champ

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définition et type de solution (suite)

Définition de la solution	Type de solution	Description
		Résultats de la recherche contextuelle . Pour plus d'informations, voir Configuration de la mise en page du formulaire . • Section Articles associés sur la page d'affichage des articles de la base de connaissances dans le portail de services Gestion des connaissances et Now Mobile leurs applications. • Entrée Assistant d'agentEspace de travail d'agent lorsque l'option **Articles similaires (ML)** est sélectionnée.
Aperçu de la demande : les grappes de tickets ont besoin de connaissances	Mise en grappe	Remplit les collections de tickets du service clientèle fermés et résolus sur le tableau de bord Aperçu de la demande pour les tickets.
Aperçu de la demande : les clusters d'incidents nécessitent des connaissances	Mise en grappe	Remplit les collections d'incidents fermés et résolus sur le tableau de bord Aperçu de la demande pour les incidents.
Aperçu de la demande : tickets et connaissances similaires	Similarité	Compare la similarité des incidents avec les bases de connaissances et identifie les tickets similaires du service clientèle fermés et résolus comme des lacunes en connaissances des candidats.
Aperçus de la demande : incidents et connaissances similaires	Similarité	Compare la similarité des incidents avec les bases de connaissances et identifie les incidents similaires fermés et résolus en tant que lacunes en connaissances des candidats.

Information associée

Former la solution de similarité pour Gestion des connaissances afin de trouver des articles connexes

Créer un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Aperçus de demandes de connaissances

Aperçu de la demande pour le tableau de bord des tickets

Modèles d'articles de la base de connaissances

Les modèles d'article comportent des champs prédéfinis structurés dans un ordre spécifique. Ces modèles permettent de créer une structure cohérente pour les articles de la base de connaissances.

En tant qu'administrateur de la base de connaissances (un utilisateur ayant knowledge_admin rôle), vous pouvez créer des modèles d'article, ajouter ou personnaliser des champs dans un modèle, activer ou désactiver un modèle.

En tant qu'administrateur de sécurité (un utilisateur disposant security_admin rôle), vous pouvez configurer la sécurité au niveau du champ dans n'importe quel modèle pour le rendre visible par des utilisateurs spécifiques.

En tant qu'auteur, vous pouvez créer des articles à l'aide de modèles d'article prédéfinis ou de tout modèle d'article nouvellement créé.

Modèles prédéfinis d'articles de la base de connaissances

Utilisez le modèle standard ou l'un des modèles prédéfinis d'article Comment faire, Qu'est-ce que c'est, FAQ ou KCS (Guider).

Remarque :

Lorsque vous effectuez une mise à niveau Gestion des connaissances vers Kingston ou des versions ultérieures, tous les articles existants de la version antérieure utilisent automatiquement le modèle standard de la version mise à niveau. Par exemple, si vous effectuez une mise à niveau Gestion des connaissances de Jakarta vers Kingston, tous les articles existants utilisent le modèle standard disponible dans la version Kingston.

Tous les modèles prédéfinis sont désactivés par défaut. Si vous n'activez pas de modèle, les articles utilisent automatiquement le modèle standard. En tant qu'administrateur de la base de connaissances, vous pouvez activer un modèle en accédant à **Base de connaissances** > **Administration** > **Modèles d'article**. Ensuite, dans la liste des modèles d'article, définissez le champ **Actif** sur vrai pour un ou plusieurs modèles que vous souhaitez activer.

La table ci-dessous répertorie les champs disponibles dans chaque modèle et le nom de la table de modèle.

Modèles prédéfinis d'articles de la base de connaissances

Nom du modèle	Champs de modèle	Mappé vers la table	Balise de description SEO
FAQ	• Question • Réponse	FAQ [kb_template_faq]	Question
Procédure	• Introduction • Instructions	Procédure [kb_template_how_to]	Introduction

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles prédéfinis d'articles de la base de connaissances (suite)

Nom du modèle	Champs de modèle	Mappé vers la table	Balise de description SEO
Ce dont il s'agit	• Introduction • Explication	Qu'est-ce que [kb_template_what_is]	Introduction
Article KCS (Knowledge Centered Support)	• Problème • Environnement • Cause • Résolution	Article du KCS [kb_template_kcs_article]	Problème
Standard	Texte	kb_knowledge	Texte

Activation des modèles d'articles de la base de connaissances

La fonctionnalité Modèles d'articles de la base de connaissances est activée avec le module d'extension Gestion des connaissances avancée (com.snc.knowledge_advanced). Pour plus de détails, voir Activer le module d'extension Gestion des connaissances Advanced.

Désactivation des modèles d'articles de la base de connaissances

Vous ne pouvez pas supprimer un modèle d'article, car les modèles d'article ont une table enfant associée. La suppression d'un modèle nécessite également la suppression de la table enfant. En raison des limitations sur l'abandon des tables, les modèles d'article et les colonnes de modèle ne peuvent pas être supprimés. Au lieu de cela, vous pouvez désactiver la fonctionnalité Modèles d'articles de la base de connaissances en désactivant la case à cocher **Actif** sur le formulaire Modèle d'article.

Remarque : Le modèle Standard est disponible par défaut et ne peut pas être désactivé.

Blocs de connaissances

Simplifiez la création de connaissances pour les rédacteurs et la consommation de connaissances pour les lecteurs disposant de blocs de connaissances. Les blocs de connaissances sont des éléments de contenu réutilisables, sécurisés par des critères d'utilisateur, que vous pouvez ajouter à des articles dans une base de connaissances. Les critères utilisateur déterminent les utilisateurs qui sont autorisés ou non à lire le contenu du bloc dans un article ou une recherche, ce qui permet aux utilisateurs de visualiser plus facilement le contenu pertinent.

Les blocs de connaissances ne sont disponibles que pour une utilisation dans Now Platform .

Utiliser les blocs de connaissances

Pour utiliser des blocs de connaissances, un administrateur ou un responsable des connaissances doit activer la fonctionnalité de blocs de connaissances pour chaque base de connaissances dans laquelle les blocs seront utilisés.

Activer les blocs de connaissances pour chaque base de connaissances

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les contributeurs de la base de connaissances peuvent créer des blocs de connaissances et les insérer dans des articles d'une base de connaissances :

Remarque : Les blocs de connaissances ne sont pas pris en charge dans les articles de type wiki. Par défaut, le bloc de connaissances n'affiche pas les fichiers qui lui sont joints. Cependant, vous pouvez voir que des images et du texte sont visibles sur les bases de connaissances créées à partir de fichiers de bloc.

- Créer un bloc de connaissances
- Ajouter des blocs de connaissances à un article de la base de connaissances
- Prévisualiser un article de la base de connaissances avec les blocs de connaissances par utilisateur ou par date

Le contenu d'un bloc de connaissances peut être lu ou non dans un article ou une recherche basée sur des critères d'utilisateur définis au niveau de la base de connaissances et du bloc de connaissances. Pour plus d'informations, consultez Sélectionner des critères d'utilisateur pour un bloc de connaissances .

Example: Calendrier des jours fériés avec contenu de bloc de connaissances spécifique à l'emplacement

Vous faites partie d'une organisation RH d'entreprise qui maintient une base de connaissances d'entreprise. Vous voulez créer un calendrier des jours fériés afin que les employés sachent quels jours de l'année sont des congés pour l'entreprise. Étant donné que l'entreprise est déployée dans plusieurs emplacements et que les dates de jours fériés varient en fonction de l'endroit où l'employé est situé, il existe plusieurs façons de créer l'article de la base de connaissances.

Vous pouvez notamment créer un article de la base de connaissances pour chaque emplacement, avec un article pour l'emplacement A, l'emplacement B, et ainsi de suite.

- Avantages : consommation simplifiée. Les employés ont un seul article à rechercher et à lire.
- Inconvénients : plus de travail pour les RH. Les HR ont plusieurs articles à gérer et à mettre à jour pour chaque emplacement où l'entreprise dispose d'employés.

Vous pouvez aussi créer un article de la base de connaissances unique qui comprend des sections pour chaque emplacement.

- Avantages : création simplifiée. Les RH disposent d'un seul article à gérer et à mettre à jour.
- Inconvénients : plus de travail pour les employés. L'employé doit faire défiler et ignorer le contenu inutile pour trouver la section de l'article qui le concerne.

Avec des blocs de connaissances, vous pouvez créer un seul article de la base de connaissances avec un contenu de bloc spécifique à l'emplacement sécurisé par des critères d'utilisateur. Cette approche contribue à réduire la charge de travail des RH et des employés. En tant qu'agent RH, vous disposez d'un seul article à gérer et à mettre à jour. Les employés ont un seul article à rechercher et à lire, les critères d'utilisateur s'assurant qu'ils n'accèdent qu'à du contenu pertinent.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous utilisez un visualiseur d'articles de recherche ou de connaissances personnalisé

Si vous utilisez un visualiseur d'articles de recherche ou de connaissances personnalisé avec votre application, vous devez l'intégrer à l'API de connaissances ou de blocs de connaissances appropriée. (L'intégration n'est nécessaire que si vous utilisez un visualiseur d'articles de recherche ou de connaissances personnalisé.)

Intégration d'une recherche personnalisée ou d'une visionneuse d'articles de la base de connaissances aux blocs de connaissances

Informations sur l'activation

Pour utiliser des blocs de connaissances dans votre application, vous devez activer les blocs de connaissances. Pour plus d'informations sur les composants installés avec la fonctionnalité, reportez-vous à la rubrique Composants installés avec des blocs de connaissances.

Remarque : L'activation des blocs de connaissances active automatiquement Knowledge Management Advanced, qui offre des fonctionnalités avancées telles que la gestion des versions des articles. Les blocs de connaissances peuvent être utilisés avec ou sans la fonctionnalité de gestion des versions d'article. Pour désactiver cette fonctionnalité, reportez-vous à la rubrique Désactiver la fonctionnalité de gestion des versions d'article.

Abonnements à la base de connaissances

Abonnez-vous aux bases de connaissances et aux articles de la base de connaissances pour recevoir des notifications par e-mail sur les nouveaux articles et les révisions ou commentaires d'articles.

- Abonné à une base de connaissances :
  - Les propriétaires de bases de connaissances sont automatiquement abonnés à tous les articles des bases de connaissances qu'ils possèdent. Ils reçoivent des notifications par e-mail lorsque de nouveaux articles sont créés ou révisés (publiés) dans la base de connaissances.
  - Les utilisateurs qui s'abonnent à une base de connaissances reçoivent des notifications par e-mail lorsque de nouveaux articles sont créés dans la base de connaissances ou si les articles existants sont révisés (publiés).
- Abonné à un article de la base de connaissances :
  - Les auteurs de la base de connaissances sont automatiquement abonnés aux articles qu'ils créent. Ils reçoivent des notifications par e-mail lorsque les articles qu'ils ont créés sont vérifiés ou révisés (publiés) par d'autres auteurs, et si les articles reçoivent des commentaires d'utilisateurs.
  - Les utilisateurs qui s'abonnent à un article reçoivent des notifications par e-mail lorsque l'article est révisé (publié).

Les utilisateurs peuvent définir leurs préférences de notification de la base de connaissances à l'aide des **paramètres système**. Pour plus d'informations, consultez Gestion des notifications par e-mail dans Gestion des connaissances et Définir les préférences de notification de la base de connaissances.

La fonctionnalité d'abonnement à la base de connaissances est disponible pour l'interface utilisateur Gestion des connaissances v3 et le portail de services Gestion des connaissances.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si la fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée, les notifications suivantes sont également envoyées :

- Un article a été extrait
- Un article est révisé
- Une nouvelle version d'un article est publiée

Informations sur l'activation

La fonctionnalité d'abonnements à la base de connaissances nécessite le module d'extension Gestion des connaissances avancée (com.snc.knowledge_advanced). Pour plus d'informations, consultez Configurer les abonnements à la base de connaissances.

Information associée

Numéros de versions des articles de la base de connaissances

Gestion des versions d'article

Aperçus de demandes de connaissances

Identifiez les lacunes en connaissances et améliorez le contenu de votre base de connaissances à l'aide de la fonctionnalité Aperçus de la demande de connaissances.

La fonctionnalité Aperçus de demandes de connaissances automatise la détection des lacunes en connaissances dans vos bases de connaissances. Les écarts de connaissances sont des rubriques sur lesquelles les bases de connaissances manquent d'articles de la base de connaissances.

Combler les lacunes en connaissances présente les avantages suivants :

- Améliorer l'efficacité du libre-service : les utilisateurs du libre-service obtiennent des informations plus pertinentes pour la recherche, le dépannage et les requêtes de type « comment faire ».
- Augmenter les résolutions de tickets ou d'incidents : le fait de disposer d'informations pertinentes vous permet d'éviter de futures tickets.
- Résolution de tickets améliorée : les agents peuvent trouver des articles de la base de connaissances plus pertinents pour résoudre des tickets, des incidents, des problèmes, etc.

Informations sur l'activation

La fonctionnalité d'aperçus de demandes de connaissances nécessite le module d'extension Intelligence prédictive pour Gestion des connaissances (com.snc.knowledge_ml). Pour plus d'informations, consultez Intelligence prédictive pour Gestion des connaissances et Modules d'extension supplémentaires pour Gestion des connaissances.

Tableaux de bord des aperçus de la demande

Vous pouvez utiliser un tableau de bord d'aperçu de la demande pour vos tâches afin d'analyser les écarts de connaissances des candidats et de créer des tâches de commentaires sur les écarts de connaissances. Par défaut, la fonctionnalité Connaissances Aperçu de la demande inclut **Aperçu de la demande pour les incidents**, **Aperçu de la demande pour les tickets** et **Aperçu de la demande : tickets RH similaires et** tableaux de bord Connaissances pour les incidents, les tickets du service clientèle et les tickets RH, respectivement. Pour d'autres tâches, vous pouvez créer un tableau de bord. Pour accéder à un tableau de bord d'aperçu de la demande, vous devez avoir un accès en

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

lecture aux tâches et le rôle sn_km_ml.knowledge_curation_user. Pour plus d'informations, consultez Analyser les écarts de connaissances à partir d'un tableau de bord d'aperçu de la demande et créer des tâches de commentaires sur les écarts de connaissances.

Information associée

- Aperçu de la demande pour le tableau de bord des tickets
- Aperçu de la demande pour le tableau de bord des incidents
- Aperçu de la demande pour le tableau de bord des tickets RH

Analytique en libre-service

Le Analytique en libre-service cadre de travail vous permet de recueillir des informations sur les activités des utilisateurs et les résultats de déviation liés à ces activités.

Affichez l'efficacité des canaux en libre-service à l'aide de rapports et de tableaux de bord basés sur les données générées par le Analytique en libre-service cadre de travail. Ces Analytique en libre-service données sont utilisées par le tableau de bord d'analyse en libre-service pour le service clientèle. Vous pouvez également utiliser le Analytique en libre-service cadre de travail dans les tableaux de bord d'autres applications qui utilisent le cadre de travail des abonnements et des flux d'activités. Pour plus d'informations, consultez Tableau de bord d'analyse en libre-service pour le service clientèle .

L'analyse des mesures de réorientation en libre-service présente les avantages suivants :

- Mesurez l'efficacité du libre-service grâce à des KPI en libre-service.
- Quantifiez les engagements en libre-service réussis afin de prendre des mesures correctives.
- Définissez des KPI en libre-service personnalisés et adaptés à votre organisation.

Informations sur l'activation

Le Analytique en libre-service cadre de travail nécessite le module d'extension Self-Service Analytics Core (com.snc.self_service_analytics_core). Pour plus d'informations, consultez Activer l'analyse en libre-service.

Remarque : Les données des canaux Communautés et Agent virtuel sont générées lorsque les modules d'extension Communautés (com.sn_communities) et Glide Agent virtuel (com.glide.cs.chatbot) sont activés respectivement.

Information associée

- Concepts de l'analytique en libre-service
- Solutions Analyse de la plateforme et Reporting pour l'analyse en libre-service pour le service clientèle

Concepts de l'analytique en libre-service

Vous pouvez quantifier l'efficacité de votre libre-service en mesurant les écarts de tickets.

Le Analytique en libre-service cadre de travail vous permet de mesurer la déviation des tickets en définissant les modèles d'activité des utilisateurs pour un résultat de déviation. Une déviation de ticket se produit lorsque vous êtes en mesure de fournir une résolution à l'aide de l'un des canaux en libre-service, tels que Connaissances, Communautés, Catalogue et Agent virtuel, à un utilisateur qui avait l'intention de créer un ticket et, par conséquent, aucun ticket n'est créé.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Par défaut, le Analytique en libre-service cadre de travail est utilisé par le tableau de bord d'analyse en libre-service pour le service clientèle. Le cadre de travail peut également être utilisé dans les tableaux de bord d'autres applications qui utilisent le cadre de travail des abonnements et des flux d'activités.

Le système inclut des configurations prédéfinies pour les composants de cadre Analytique en libre-service de travail associés aux consommateurs et aux contacts des clients. Vous pouvez également configurer ces composants pour d'autres entités utilisateur.

Composants d'analyse en libre-service

L'analyse en libre-service est basée sur le modèle d'activité associé à un résultat de déviation. Il se compose des principaux composants suivants :

- Modèle d'activité (voir Composants de modèles d'activités)
- Résultat de la déviation (reportez-vous Composants des résultats de réorientationà)

Composants de modèles d'activités

Modèle d'activité

Combinaison d'un élément de modèle, d'un groupe d'éléments de modèle ou des deux pour une entité utilisateur telle que des consommateurs ou des contacts client qui est liée à un résultat. Chaque élément de modèle ou groupe d'éléments de modèle est implémenté en tant qu'expression régulière.

Exemple : le modèle d'activité Contacts : Ticket : Confirmé La déviation est une combinaison de groupes d'éléments de modèle Libre-service : actions utiles et libre-service : éventuellement nombreux.

Résultat de la déviation

Un modèle d'activité peut conduire à un résultat de déviation. Consultez Composants des résultats de réorientation.

Activité primaire

Activité finale qui détermine le résultat associé à un modèle d'activité selon qu'elle se produit ou non.

Exemple : pour l'activité primaire Le client a créé un ticket Si le système ne trouve pas de correspondance (c'est-à-dire qu'un ticket n'a pas été créé), le résultat Déviation confirmée est associé au modèle d'activité Contacts : ticket : déviation confirmée.

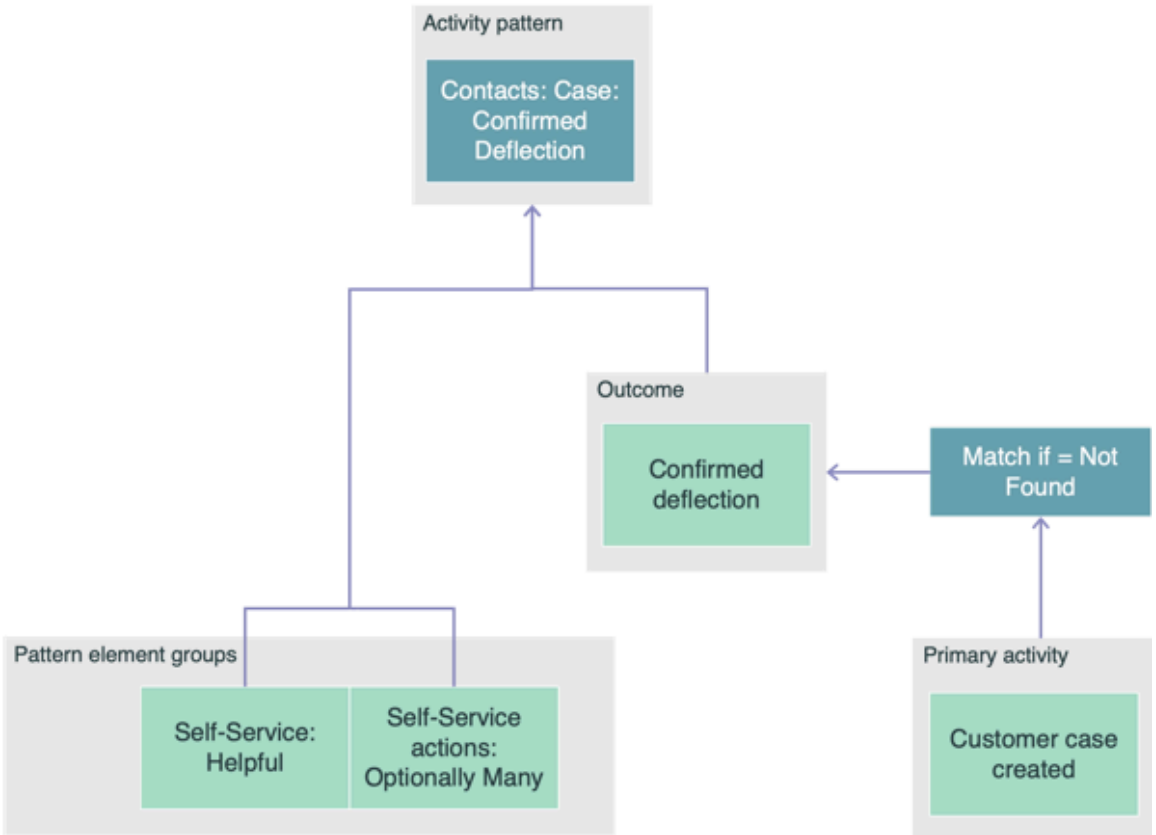
Groupe d'éléments de modèle

Combinaison logique de deux éléments de modèle, d'un groupe d'éléments de modèle ou des deux et du nombre de fois où la combinaison se produit. Pour plus d'informations, consultez Composants de groupes d'éléments de modèle.

La figure suivante illustre les composants du modèle d'activité Contacts : Ticket : Déviation confirmée.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

Composants de groupes d'éléments de modèle

Groupe d'éléments de modèle

Combinaison logique de deux éléments de modèle, d'un groupe d'éléments de modèle ou des deux et du nombre de fois où la combinaison se produit. Chaque groupe d'éléments de modèle est implémenté en tant qu'expressions régulières.

L'occurrence du résultat de combinaison logique est l'un des types suivants :

- Une fois
- Éventuellement une seule fois
- Éventuellement plusieurs fois
- Au moins une fois
- Plage

Exemple 1 : dans la table suivante, le groupe d'éléments de modèle Engagements de connaissances une fois est vrai lorsqu'il ne se produit qu'une seule fois et que l'article consulté une fois est vrai ou l'article marqué une fois avec des commentaires positifs est vrai.

Exemple de groupe d'éléments de modèle 1

Groupe d'éléments de modèle	Premier élément	Deuxième élément	Opérateur	Occurrence
Engagements de connaissances uniques	Article consulté	Article marqué avec une évaluation positive une fois	Ou	Une fois

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de groupe d'éléments de modèle 1 (suite)

Groupe d'éléments de modèle	Premier élément	Deuxième élément	Opérateur	Occurrence
	une seule fois			

Exemple 2 : dans la table suivante, le groupe de modèles Engagements en libre-service (facultatif) nombreux est vrai lorsque les engagements n'ont pas eu lieu ou se sont produits plusieurs fois et que les engagements Connaissances ou Catalogue une fois sont vrai ou les engagements Communautés ou Agent virtuel une fois sont vrais.

Exemple de groupe d'éléments de modèle 2

Groupe d'éléments de modèle	Premier élément	Deuxième élément	Opérateur	Occurrence
Engagements de connaissances ou de catalogue en une seule fois	Engagements de connaissances uniques	Engagements du catalogue en une seule fois	Ou	Une fois
Communautés ou engagements Virtual Agent en une seule fois	Communautés une fois	Engagements de Virtual Agent en une seule fois	Ou	Une fois
Engagements en libre-service, éventuellement nombreux	Engagements de connaissances ou de catalogue en une seule fois	Communautés ou engagements Virtual Agent en une seule fois	Ou	Éventuellement plusieurs fois

Élément de modèle

Désigne un type d'activité unique et le nombre de fois qu'il se produit. Chaque élément de modèle est implémenté en tant qu'expressions régulières.

Exemple : l'élément de modèle Article consulté une fois indique que l'activité Consulté un article de la base de connaissances doit se produire une fois.

Type d'activité

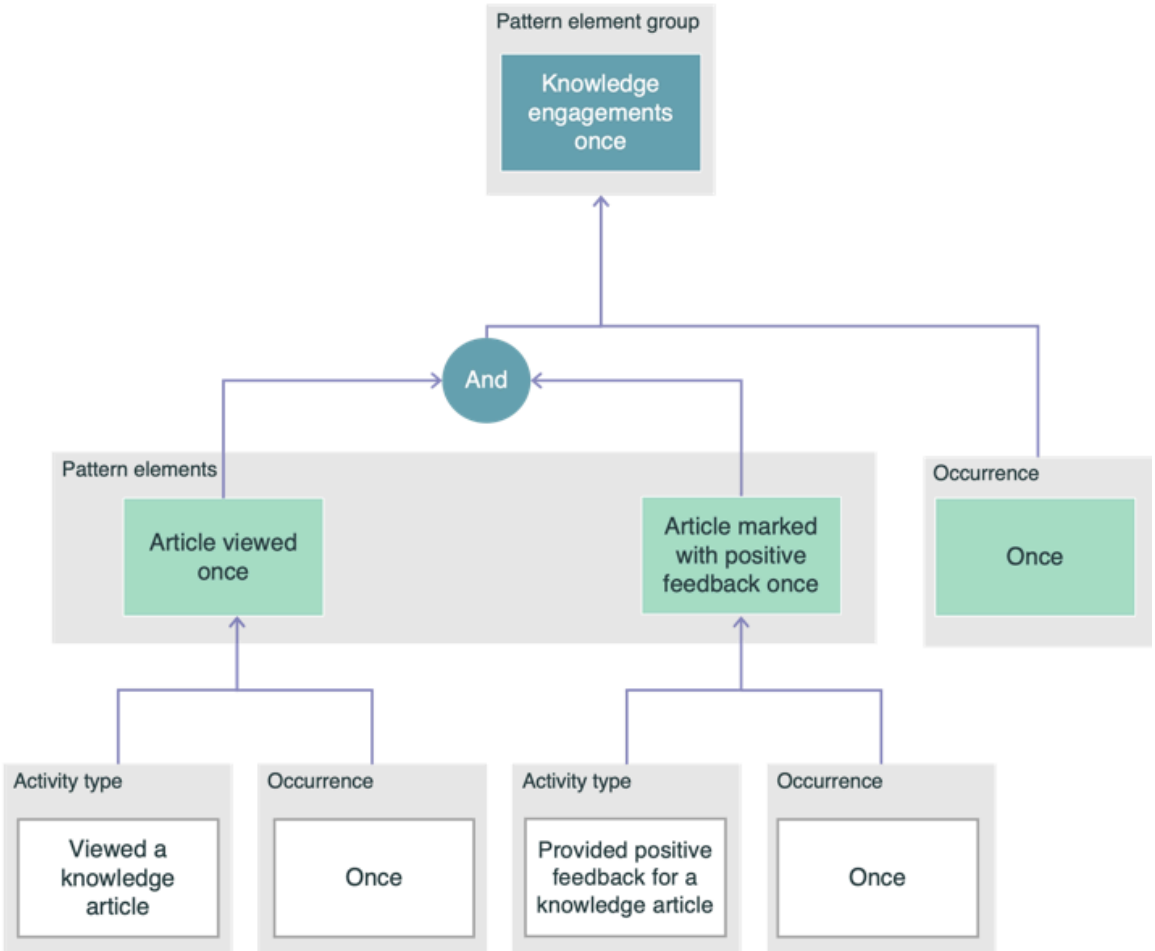
Action qu'un utilisateur (consommateur ou contact client) effectue.

Exemple : le type d'activité Article de la base de connaissances consulté se produit lorsqu'un utilisateur consulte un article de la base de connaissances.

La figure suivante illustre les composants du groupe d'éléments de modèle Engagements de connaissances uniques.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Composants de contexte d'activité

Contexte de l'activité

Un ensemble de groupes d'activités qu'un utilisateur peut effectuer, tels que Catalogue, Connaissances, Ticket, Communautés et Agent virtuel.

Exemple : le contexte de l'activité Contact est un ensemble de groupes d'activités Catalogue, Connaissances, Ticket, Communautés et Agent virtuel associés au contact client.

Groupe d'activités

Un regroupement logique de types d'activités exécutées sur le même type d'objet tel qu'un article de la base de connaissances, une réponse de la communauté ou un ticket du service clientèle.

Exemple : le groupe d'activités Connaissances est un regroupement logique des activités A consulté l'article de la base de connaissances et Marqué l'article comme utile effectué sur un article de la base de connaissances.

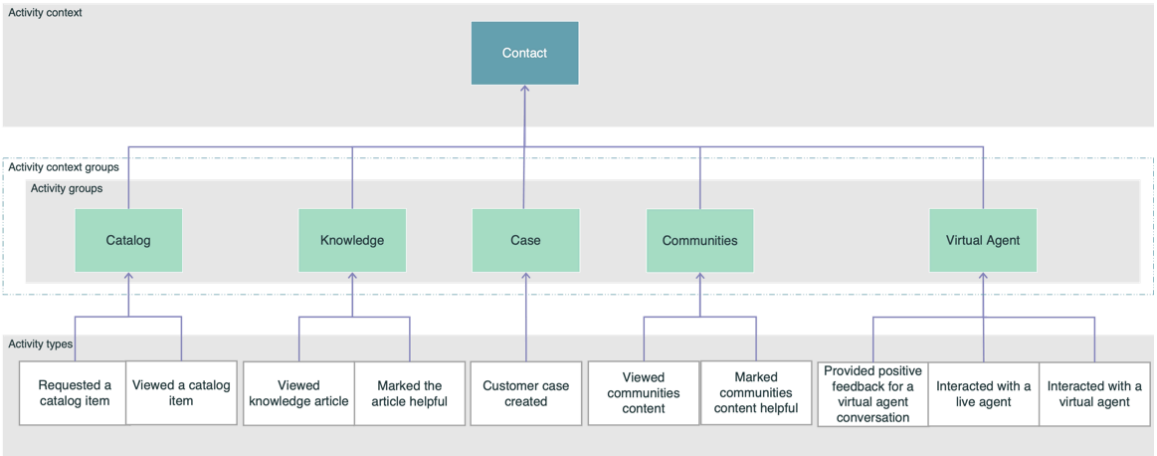
Groupe de contexte de l'activité

Groupe d'activités qui a été ajouté à un contexte.

La figure suivante illustre les composantes du contexte d'activité Contact.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Composants des résultats de réorientation

Résultat de la déviation

Dans le contexte de la réorientation, un modèle d'activité peut conduire à l'un des trois résultats suivants :

Déviation confirmée

Le contenu en libre-service a définitivement empêché la création d'un ticket.

Déviation potentielle

Le contenu en libre-service a été consulté et aucun ticket n'a été créé, mais il n'est pas clair si le contenu est le facteur qui a empêché la création du ticket.

Aucune déviation

Un ticket a été créé après l'affichage du contenu en libre-service.

Configuration de la déviation

Associe une fenêtre (durée) à un contexte d'activité. La fenêtre définit la durée d'attente d'un système pour qu'un ticket corresponde à un modèle de déviation.

Exemple : pour suivre l'activité de création de ticket pour un consommateur dans une journée, définissez la fenêtre sur 1 jour.

- Si le consommateur a créé un ticket dans cette fenêtre, le modèle de déviation correspondant est Aucune déviation.
- Si le consommateur n'a pas créé de ticket dans cette fenêtre, le modèle de déviation correspondant est une déviation potentielle.
- Si le consommateur n'a pas créé de ticket et que la dernière activité reçoit un commentaire positif pour tout contenu de canal en libre-service contenu dans cette fenêtre, le modèle de déviation correspondant est une déviation confirmée.

Mesures de déviations

Table transactionnelle qui stocke le résultat des modèles correspondants. Par défaut, la tâche planifiée pour l'analyse en libre-service capture les données et stocke les données générées dans la table Mesure de déviation [ssa_deflection_metric].

Modèle de déviation

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Associe la configuration de la déviation à un modèle d'activité. Un modèle de déviation est implémenté sous forme de table.

Information associée

Configurer l'analyse en libre-service

Gestion de la traduction

Les articles de la base de connaissances sont rédigés et publiés dans de nombreuses langues. La traduction de ces articles dans d'autres langues que celle dans laquelle ils ont été rédigés nécessite la création de tâches de traduction. Gestion de la traduction vous permet de gérer ces tâches de traduction.

La fonction de gestion de la traduction active les activités de traduction suivantes :

- Traduisez manuellement les articles de la base de connaissances publiés qui ne sont pas traduits ou utilisez l'option de traduction automatique pour les traduire automatiquement.
- Créez automatiquement des tâches de traduction pour les langues spécifiées.
- Configurez des règles d'affectation et affectez automatiquement des tâches pour une langue, une base de connaissances ou une catégorie à un traducteur ou à un groupe de traducteurs.

Pour en savoir plus sur l'activation de la gestion de la traduction, reportez-vous à la section Activer la gestion de la traduction.

L'activation de la *glide.knowman.translation.enable_translation_task* propriété ajoute les options de menu suivantes au sous-menu Gestion de la traduction sous le menu Connaissances :

- **Toutes les tâches ouvertes**
- **Mes tâches affectées**
- **Mappage de traducteur**

Vous pouvez choisir une langue par défaut lorsque vous vous connectez à une instance. Les langues disponibles sont basées sur les modules d'extension de langue d'internationalisation que vous avez installés.

Information associée

Traduire un article de la base de connaissances à partir d'une tâche de traduction

I18N - Internationalisation des connaissances

Activer le module d'extension Knowledge Management Internationalization

Configuration de service centré sur les connaissances

Le service centré sur les connaissances (KCS) est une méthode de création et d'amélioration continue de la base de connaissances basée sur l'expérience des agents ou les modèles observés par réutilisation de la base de connaissances.

ServiceNow Gestion des connaissances est un produit vérifié KCS (V6). En tant que produit Gestion des connaissances vérifié KCS (V6), il fournit des fonctionnalités visant à améliorer la base de connaissances, telles que les examens de la qualité des articles, la capture des connaissances en contexte et la gestion des commentaires.

Consultez la page suivante sur le ServiceNow Community pour plus d'informations sur la prise en Gestion des connaissances main de KCS : Mise en route de la gestion des connaissances .

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indice de qualité des articles pour Knowledge Management

Évaluez la qualité des articles de la base de connaissances à l'aide de l'indice de qualité de l'article (AQI). L'AQI permet de maintenir une qualité constante des articles de la base de connaissances associés à une base de connaissances où les articles sont rédigés par différents auteurs.

À l'aide de la fonctionnalité AQI, un administrateur de la base de connaissances (un utilisateur disposant knowledge_admin rôle) crée une liste de vérification et ajoute un ensemble de questions vrai ou faux à la liste de vérification pour évaluer la qualité des articles de la base de connaissances. Pour chaque question, le knowledge_administrator attribue une pondération en fonction de son importance pour la mesure de la qualité, puis joint la liste de vérification à une base de connaissances.

Un réviseur de la base de connaissances (un utilisateur ayant knowledge_coach et knowledge_domain_expert rôle) effectue une révision d'AQI (indice de qualité des articles) sur les articles de la base de connaissances joints à la base de connaissances en répondant aux questions vrai ou faux de la liste de vérification. La qualité de l'article est ensuite notée en fonction du poids cumulé de toutes les réponses définies sur vrai dans la liste de vérification.

Le score AQI moyen est affiché dans l'onglet Qualité du contenu du tableau de bord (voir Tableau de bord Gestion desGestion des connaissances connaissances).

Activation de l'indice de qualité de l'article

La fonctionnalité d'indice de qualité des articles est activée avec le module d'extension Gestion des connaissances avancée (com.snc.knowledge_advanced). Pour en savoir plus, Activer le module d'extension Gestion des connaissances Advancedreportez-vous à la section .

Gestion des versions d'article

Utilisez la fonctionnalité de gestion des versions d'article de Gestion des connaissances pour créer et gérer plusieurs versions d'un article de la base de connaissances.

Les contributeurs de la base de connaissances peuvent créer une nouvelle version d'un article de la base de connaissances à partir d'une version publiée existante. Cette version existante peut être soit la dernière version publiée, soit une version obsolète plus ancienne. Toutes les modifications sont stockées dans la nouvelle version de l'article et les informations de l'article existant restent les mêmes.

Si vous importez des articles de la base de connaissances publiés à partir d'une ServiceNow instance qui ne prend pas en charge la gestion des versions d'article, vous devez exécuter le script correctif `Initialiser les versions sur les articles` pour activer la sortie et la modification des articles.

Avec la fonctionnalité de gestion des versions d'article, un utilisateur de la base de connaissances peut :

- Consultez un article publié et créez une autre version.

  Remarque : Seuls un auteur (qui extrait un article pour le réviser), un propriétaire de base de connaissances et un utilisateur disposant knowledge_admin rôle peuvent modifier un article à l'état de brouillon.

- Sélectionnez une version déjà publiée (obsolète) d'un article et mettez-la à jour.
- Rappelez-vous un article qui est en cours d'examen ou dont la publication est prévue.
- Mettre hors service la dernière version publiée d'un article.

Traduction automatique

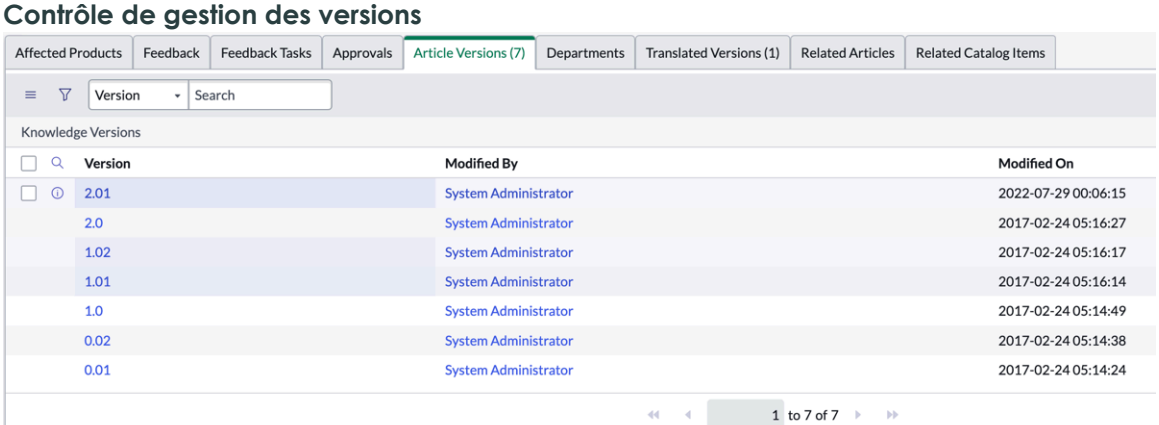
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Seuls un auteur (qui extrait un article pour le réviser), un propriétaire de base de connaissances et un utilisateur disposant knowledge_admin rôle peuvent modifier un article à l'état de brouillon.

Il existe deux types de révisions d'articles : majeures et mineures. Les révisions mineures comprennent les mises à jour d'un article qui n'a pas encore été publié. Les révisions majeures incluent les mises à jour d'un article qui a été publié et qui est disponible pour les clients. Pour suivre les différentes révisions, la fonctionnalité de gestion des versions des articles introduit la numérotation des versions.

Avec la fonctionnalité de gestion des versions d'article, le numéro de l'article de la base de connaissances inclut également le numéro de version. Toutes les références aux articles de la base de connaissances utilisent ce format numérique. Par exemple, KB0010003 v2.0. Pour accéder à toutes les versions de l'article de la base de connaissances, naviguez vers **Tout** > **Base de connaissances** > **Articles** > **Tout** et ouvrez l'article avec plusieurs versions. Dans la liste connexe, vous pouvez accéder à toutes les versions.

Contrôle de gestion des versions



Informations sur l'activation

La fonctionnalité de gestion des versions d'article nécessite que le module d'extension Gestion des connaissances avancée (com.snc.knowledge_advanced) soit activé et que la *glide.knowman.versioning.enabled* propriété soit définie sur vrai (valeur par défaut). Pour plus d'informations, consultez Activer le module d'extension Gestion des connaissances Advanced et Propriétés de gestion des versions d'article.

Information associée

FAQ sur la gestion des connaissances

Groupes de propriété

Configurez les groupes de propriété et associez-les à des articles de la base de connaissances pour garantir la qualité des articles, gérer les approbations et accélérer la résolution des commentaires.

Pour faciliter la maintenance des articles de la base de connaissances, vous pouvez affecter un groupe de propriété à un article de la base de connaissances et transférer la propriété d'un article d'une seule personne à un groupe. Un groupe de propriété se compose d'un groupe de membres et d'un gestionnaire qui sont responsables des articles de la base de connaissances. Les responsabilités comprennent : approuver les articles de la base de connaissances, effectuer des vérifications d'AQI pour garantir la qualité des articles et gérer les tâches de commentaires pour les articles de la base de connaissances.

Lorsqu'un article de la base de connaissances est affecté à un groupe de propriété :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Seuls les membres du groupe de propriété ont accès à l'article, même s'ils n'ont pas accès à la base de connaissances de l'article. Ils peuvent modifier, approuver, publier et mettre hors service l'article de la base de connaissances auquel ils sont associés.
- Les utilisateurs qui ne sont pas membres du groupe de propriété et qui ne sont pas auteurs ou éditeurs ne peuvent pas contribuer à l'article, même s'ils **ont accès** à la base de connaissances de l'article.

Quand Créer un article de la base de connaissances à partir d'un incident dans Espace de travail d'agent pour ITSM ou pour modifier un article de la base de connaissances, vous devrez peut-être configurer le formulaire Connaissances pour ajouter le champ **Groupe de propriété** .

Informations sur l'activation

Pour activer l'utilisation de groupes de propriété, activez la *glide.knowman.ownership_group.enabled* propriété. Cette propriété est disponible lorsque le module d'extension Gestion des connaissances avancée (com.snc.knowledge_advanced) est activé. Par défaut, la propriété est désactivée.

Remarque : Si vous utilisez des groupes de propriété, essayez de ne pas désactiver la *glide.knowman.ownership_group.enabled* propriété ultérieurement. Si vous devez désactiver la propriété ultérieurement, assurez-vous de réaffecter manuellement tous les articles de la base de connaissances associés à un groupe de propriété, de fermer toutes les approbations d'article envoyées aux groupes de propriété et de résoudre toutes les tâches de commentaires ouvertes affectées aux groupes de propriété.

Contribuer à l'accès aux articles publiés

Si un groupe de propriété est associé à un article de la base de connaissances, l'auteur ou le réviseur de l'article ne peut pas contribuer à l'article après sa publication. Vous pouvez remplacer ce comportement en activant la *glide.knowman.ownership_group.override* propriété. Lorsque la propriété est définie sur `true`, les auteurs ou les réviseurs des articles de la base de connaissances associés aux groupes de propriété conservent l'accès avec contribution à leurs articles publiés. Par défaut, cette propriété est définie sur false.

Approbation des articles auto-créés pour les membres du groupe de propriété

Avec un groupe de propriété associé à un article de la base de connaissances, les membres du groupe de propriété peuvent approuver la publication des articles qu'ils ont créés eux-mêmes. Vous pouvez remplacer ce comportement en désactivant la *glide.knowman.ownership_group.allow_self_approval* propriété. par défaut, cette propriété est définie sur true. Lorsque la propriété est définie sur `false`, les membres du groupe de propriété ne peuvent pas approuver les articles de la base de connaissances auto-créés.

Information associée

Propriétés du Gestion des connaissances

Automatisation de la gestion des commentaires pour améliorer le contenu

Gérez des volumes importants de commentaires d'articles en activant la génération de tâches pour les commentaires négatifs. Lorsqu'un article est évalué comme étant de mauvaise qualité ou inutile, une tâche de commentaire est générée.

Si un groupe de propriété est affecté à l'article, la tâche de commentaire est affectée au gestionnaire du groupe de propriété. Les gestionnaires de groupe de propriété peuvent

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

réaffecter des tâches à un autre membre du groupe, ou les membres du groupe peuvent s'affecter une tâche de commentaire.

Si aucun groupe de propriété n'est affecté à l'article, la tâche de commentaire est affectée à l'auteur ou au réviseur de l'article.

Le délégataire de la tâche peut mettre à jour l'article, créer un nouvel article, demander des commentaires supplémentaires ou réaffecter la tâche et reçoit une notification une fois le commentaire mis à jour ou résolu.

Remarque : La fonctionnalité de commentaires activables est disponible dans le portail de services Gestion des connaissances et Espace de travail d'agent. Pour utiliser la fonctionnalité de commentaires exploitables dans d'autres portails de services, vous pouvez activer la carte de routage des pages de **vue d'article de la base de connaissances** .

À partir de New York, la carte d'acheminement des pages de **vue d'article de la base de connaissances** est activée par défaut. Les clients existants qui utilisent des versions antérieures à New York peuvent activer la carte d'acheminement des pages de **vue d'article de la base de connaissances** . Pour plus d'informations, consultez Activer la page d'affichage d'article de la base de connaissances lors de la mise à niveau .

Configurer Gestion des connaissances

Planifiez et configurez votre implémentation Gestion des connaissances.

Vue d'ensemble de la configuration

Consultez la page suivante sur le pour plus d'informations sur la ServiceNow Community configuration : Mise en Gestion des connaissancesroute de Gestion des connaissances .

Vous pouvez également utiliser des Gestion des connaissances fonctionnalités dans un site Web créé sur Adobe Experience Manager (AEM). Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Intégration à Adobe Experience Manager .

Utilisation de la configuration guidée pour implémenter Gestion des connaissances

La configuration guidée fournit une séquence de tâches qui vous aide à configurer Gestion des connaissances sur votre instance. Pour ouvrir la configuration guidée pour Gestion des connaissances, accédez à **Base de connaissances** > **Administration** > **Configuration guidée**. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Utilisation de la configuration guidée .

Activer le module d'extension Gestion des connaissances Advanced

Activez le module d'extension Gestion des connaissances Advanced (com.snc.knowledge_advanced) pour activer les fonctionnalités avancées pour Gestion des connaissances.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le module d'extension Advanced inclut le Gestion des connaissances code de fonctionnalité et les données de démonstration.

Le Gestion des connaissances module d'extension Programme d'installation avancé (com.snc.knowledge_advanced.installer) permet d'activer le module d'extension Gestion des connaissances Avancé.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

À partir de la version, le module d'extension Gestion des connaissances Advanced est automatiquement activé pour les Xanadu nouveaux clients.

Remarque : Le Gestion des connaissances module d'extension Advanced n'est pas automatiquement activé avec l'application Gestion des connaissances v3.

Le module d'extension Gestion des connaissances Programme d'installation avancé effectue deux étapes de validation avant l'activation.

- Détermine s'il existe des bases de connaissances v2 actives Gestion des connaissances .
- Détermine s'il existe un index de base de données unique dans le champ **Numéro** . Si une contrainte unique a été ajoutée au champ **Nombre** , l'activation du module d'extension échoue. Suivez les instructions répertoriées dans KB0634959 pour effectuer des actions correctives afin de résoudre le problème.

  Vous devez accéder à HI pour pouvoir afficher les articles de la base de connaissances.

Remarque :

À partir de la version Washington DC, la page d'accueil de Gestion des connaissances v3 (com.snc.knowledge3) ne sera plus disponible dans la future version Y. Elle est remplacée par Gestion des connaissances Portail de services (com.snc.knowledge_serviceportal), qui est actif par défaut pour les clients disposant de Madrid et de versions ultérieures. Pour plus d'informations sur la nouvelle expérience, consultez la rubrique Fonctionnalités de la page d'accueil du portail de services Gestion des connaissances.

Le Gestion des connaissances module d'extension Advanced active les fonctionnalités suivantes :

- Gestion des versions d'article : permet de gérer plusieurs versions d'un article de la base de connaissances. Pour plus d'informations, consultez Gestion des versions d'article.

  Remarque : Migrez complètement vers Gestion des connaissances v3 pour utiliser la gestion des versions d'article.

- Abonnements à des articles : active la gestion d'une base de connaissances et d'abonnements à des articles de la base de connaissances. Pour plus d'informations, consultez Abonnements à la base de connaissances.

  Remarque : Le Gestion des connaissances module d'extension Advanced active le module d'extension Subscriptions and Activity Feed Framework (com.snc.activity_subscriptions).

- Indice de qualité de l'article : permet de maintenir une qualité constante des articles de la base de connaissances au sein d'une base de connaissances où les articles sont rédigés par différents auteurs. Pour plus d'informations, consultez Indice de qualité des articles pour Knowledge Management.
- Modèles d'article : permet de créer des modèles d'article pour une structure cohérente des articles de la base de connaissances. Pour plus d'informations, consultez Modèles d'articles de la base de connaissances.
- Groupe de propriété : permet de créer des groupes de propriété pour les articles de la base de connaissances. Pour plus d'informations, consultez Groupes de propriété.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Création d'un article contextuel : active la création d'un article de la base de connaissances à partir d'un ticket du service clientèle. Pour plus d'informations, consultez Activer la création d'article à partir d'un ticket du service client.
- Gestion de la traduction : active la gestion des tâches de traduction créées pour les articles de la base de connaissances publiés. Pour plus d'informations, consultez Gestion de la traduction.

Les données de démonstration sont incluses dans le module d'extension Gestion des connaissances avancée. Si l'étape de validation effectuée par le module d'extension Programme d'installation de Gestion des connaissances avancée se termine avec succès, le module d'extension Gestion des connaissances avancée est activé automatiquement. Toutefois, les données de démonstration ne sont pas incluses dans cette activation. Pour charger les données de démonstration, accédez à la page du module d'extension Gestion des connaissances avancée, sélectionnez le lien connexe Charger uniquement les **données de démonstration** , puis sélectionnez **OK**.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque : Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : `L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.`

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Guide de configuration de Gestion des connaissances pour les administrateurs

Pour que les utilisateurs de votre organisation puissent commencer à créer des bases de connaissances et des articles de la base de connaissances, vous devez configurer Gestion des connaissances. Travailler avec les parties prenantes pour définir les exigences en matière de configuration Gestion des connaissances efficace afin de répondre aux besoins des utilisateurs.

Besoins

Rôle requis : admin.

Avant de commencer

Rencontrez les personnes concernées

Partie prenante	Responsabilités
Responsable des connaissances	Définit et supervise les processus de gestion des connaissances pour les opérations quotidiennes liées à la publication et à l'utilisation de contenu.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Partie prenante	Responsabilités
Administrateur de la base de connaissances	Configure les paramètres avancés pour des fonctionnalités spécifiques de Gestion des connaissances
Coach de connaissances	Permet aux utilisateurs de respecter les normes de contenu.
Expert du domaine de la base de connaissances	Fournit une expertise en matière de connaissances du domaine.
Auteur de la version	Contributeur à une version particulière d'un article.
Créateurs et réviseurs de contenu	Créez, examinez et mettez à jour des articles dans les bases de connaissances.
Gestionnaires de communauté	Concentrez-vous sur la création et la conservation de contenu social.
Supérieurs hiérarchiques	Gérer les équipes qui créent et utilisent des articles de la base de connaissances

Avec les personnes concernées, déterminez les exigences suivantes

- Qui sont les consommateurs du contenu des bases de connaissances ?
- Qui sont les rédacteurs, éditeurs et gestionnaires des articles de la base de connaissances ?
- Quels sont les workflows requis pour publier et à mettre hors service des articles ?
- Quels sont les comportements uniques requis pour votre implémentation de Knowledge Management ? Par exemple, les pièces jointes doivent-elles apparaître dans les résultats de recherche ?
- Voulez-vous traduire des articles de la base de connaissances dans d'autres langues ?

Comment procéder

Affecter des rôles de la base de connaissances à des utilisateurs et à des groupes

Déterminez lesquels Gestion des connaissances rôles sont appropriés pour chaque utilisateur, puis affectez ces rôles .

Créez des workflows de connaissances personnalisés.

Si les workflows par défaut pour la publication et la mise hors service d'articles de la base de connaissances ne conviennent pas à vos bases de connaissances, créez des workflows personnalisés pour ces bases de connaissances.

Configurer les propriétés des connaissances

Si les propriétés de connaissances par défaut ne répondent pas aux exigences des utilisateurs, reconfigurez les propriétés si nécessaire.

Activer la prise en charge pour d'autres langues que l'anglais

Si d'autres langues que l'anglais doivent être prises en charge, activez les modules d'extension Knowledge Management Internationalization .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Coordonner avec les gestionnaires de connaissances pour la configuration de la base de connaissances

Faites savoir aux gestionnaires et aux administrateurs qu'ils peuvent commencer à configurer leurs bases de connaissances. Pour en savoir plus, reportez-vous à la Guide de configuration de la base de connaissances pour les administrateurs et les gestionnaires de bases de connaissancessection .

Étapes suivantes

En fonction de tout autre besoin des bases de connaissances, vous pouvez être invité à participer à des tâches supplémentaires, telles que la configuration des pages de destination de la base de connaissances.

Utilisation de la configuration guidée pour implémenter Gestion des connaissances

La configuration guidée de Gestion des connaissances fournit une séquence de tâches qui vous aide à configurer Gestion des connaissances sur votre instance. Pour ouvrir Gestion des connaissances la configuration guidée, accédez à **Base de connaissances** > **Administration** > **Configuration guidée**.

Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'interface de configuration guidée, consultez la rubrique Utilisation de la configuration guidée .

Guide de configuration de la base de connaissances pour les administrateurs et les gestionnaires de bases de connaissances

Une fois la configuration de base Gestion des connaissances terminée, vous pouvez configurer une base de connaissances pour que les utilisateurs créent et publient des articles de la base de connaissances.

Créez plusieurs bases de connaissances pour différents groupes au sein de votre organisation afin de partager des informations au sein de ces groupes et entre eux. Créez des bases de connaissances incluses dans le périmètre pour permettre uniquement aux administrateurs d'application d'administrer les bases de connaissances et limiter l'accès non autorisé aux données spécifiques à l'application.

Les administrateurs créent des bases de connaissances et les affectent à des gestionnaires individuels responsables du contrôle du comportement et du schéma d'organisation de chaque base de connaissances.

Chaque base de connaissances contient des articles de la base de connaissances qui fournissent des informations aux utilisateurs, telles que la politique, les notes de version ou les instructions pour une tâche. Chaque base de connaissances peut également utiliser un workflow distinct pour la publication et la mise hors service d'articles.

Besoins

Rôle requis : knowledge_administrator, knowledge_manager ou admin.

Avant de commencer

Déterminez les besoins suivants pour chaque base de connaissances que vous souhaitez configurer :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Faut-il créer une base de connaissances incluse dans le périmètre ? Pour plus d'informations, consultez Bases de connaissances incluses dans le périmètre.
- Qui sont les gestionnaires de la base de connaissances en charge de l'approbation des articles ?
- Qui sont les utilisateurs et contributeurs de cette base de connaissances ? L'accès de ces utilisateurs est défini par des critères d'utilisateur.
- Quelles sont les catégories à utiliser pour classer les articles ? Les utilisateurs pourront-ils créer des catégories ?
- Les utilisateurs de la base de connaissances pourront-ils créer du nouveau contenu ?

Comment procéder

Configurer la base de connaissances

1. Créez la base de connaissances.
2. Configurez les utilisateurs qui peuvent lire, créer ou modifier des articles de la base de connaissances en sélectionnant des critères d'utilisateur pour la base de connaissances.
3. Définissez le processus d'approbation des articles à l'aide de workflows.
4. Définissez les catégories de connaissances nécessaires pour organiser les articles de la base de connaissances.
5. Si vous souhaitez une page d'accueil de la base de connaissances personnalisée, demandez à votre ServiceNow administrateur de la créer.

Étapes suivantes

Faites savoir aux utilisateurs de votre organisation qu'ils peuvent commencer à créer et à rechercher des articles dans la base de connaissances. Pour en savoir plus, reportez-vous à la Guide Gestion des connaissances pour les utilisateurssection .

Si vous disposez du rôle knowledge_manager, vous pouvez effectuer de nombreuses autres tâches pour gérer la base de connaissances. Vous pouvez épingler des articles afin qu'ils figurent en bonne place dans les résultats de recherche et sur les pages de destination. Vous pouvez également affecter d'autres utilisateurs en tant que gestionnaires d'une base de connaissances. Pour plus de détails, voir Tâches de configuration pour les gestionnaires des connaissances.

Activer les enregistrements de configuration et de définition du plan du site pour le Knowledge portail

Incluez des articles de la base de connaissances dans votre plan du site en activant les enregistrements de configuration et de définition du plan du site.

Avant de commencer

- Activer le générateur de plans du site
- Vérifiez qu'un utilisateur non authentifié peut accéder à l'article de la base de connaissances en tant qu'utilisateur invité.
- Vérifiez que l'option Public est sélectionnée dans le formulaire Vue d'article Knowledge .

Rôle requis : administrateur

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À partir de la Xanadu mise en production, la Générateur de plans de site configuration est disponible avec le système de base et est inactive par défaut.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Générateur de plans de site** > **Configuration du plan du site**.
2. Dans la table Configurations du plan du site UX [sys_ux_seo_sitemap_config], sélectionnez l'enregistrement sitemap_config_KB.
3. Activer la génération de sitemaps.
   a. Sur le formulaire, cochez la case **Actif** .
   b. Dans la liste connexe Définition de configuration du plan du site, double-cliquez sur le champ **Type** et sélectionnez l'option **vrai** dans la liste.
   c. Sélectionnez l'icône Enregistrer ( ).
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

Tous les sitemaps actifs se régénèrent une fois par jour et incluent le contenu de n'importe laquelle de leurs définitions sitemap actives.

Activer le module d'extension Knowledge Management Internationalization

Pour activer la traduction des articles de la base de connaissances, vous devez activer plusieurs modules d'extension.

- Module d'extension I18N : Gestion des connaissances internationalisation v2 (com.glideapp.knowledge.i18n2). Pour plus d'informations, consultez Activer un module d'extension .
- Modules d'extension d'internationalisation pour chaque langue appropriée. Pour plus d'informations, consultez Activer une langue .

Remarque :

- L'activation des modules d'extension Internationalization pour les langues disponibles active automatiquement le module d'extension I18N : Internationalization (com.glide.i18n) qui active à la place le module d'extension I18N : Knowledge Management Internationalization Plugin v2 (com.glideapp.knowledge.i18n2).
- À partir de la San Diego version, vous pouvez demander ServiceNow au personnel de personnaliser votre table Langues [sys_language]. Vous pouvez traduire des articles de la base de connaissances dans n'importe quelle combinaison de langue et de région configurée dans la table. Ces combinaisons doivent être conformes à la norme BCP-47 de l'Internet Engineering Task Force (IETF). Pour plus d'informations, consultez La sous-balise de région .

Composants installés

Le module d'extension I18N : Gestion des connaissances internationalisation Plugin v2 (com.glideapp.knowledge.i18n2) installe les composants suivants :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Une relation nommée *Versions traduites* qui crée une liste connexe sur le formulaire Connaissances affichant d'autres articles qui ont le même article parent.
- Une règle métier nommée *requête de connaissances* qui filtre automatiquement le portail de la base de connaissances et les résultats de recherche en fonction de la langue sélectionnée par l'utilisateur.
- Une macro d'interface utilisateur nommée *kb languages*.
- Deux champs, nommés *Langue* et *Parent*, dans la table Connaissances [kb_knowledge] et le formulaire Connaissances.

Changements apportés au formulaire de connaissances

Le module d'extension I18N : Gestion des connaissances internationalisation Plugin v2 (com.glideapp.knowledge.i18n2) ajoute les champs suivants au formulaire Connaissances :

- **Langue** : langue dans laquelle vous créez l'article de la base de connaissances. La liste est renseignée en fonction des langues activées pour la base de connaissances sélectionnée.
- **Parent** : le numéro d'article qui représente l'article de langue de base. Ce paramètre permet de conserver les traductions d'un même article liées les unes aux autres. Envisagez de choisir systématiquement la même langue pour l'article parent.

> **Remarque :** Le champ **Parent** suit les traductions des articles.

De plus, la liste connexe des versions traduites est automatiquement ajoutée au formulaire Connaissances après l'enregistrement d'un article.

Activer les blocs de connaissances

Vous pouvez activer les blocs de connaissances [com.snc.knowledge_blocks] si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les blocs de connaissances activent ces modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà actifs.

Modules d'extension pour blocs de connaissances

Module d'extension	Description
Gestion des connaissances avancée [com.snc.knowledge_advanced]	Active les fonctionnalités avancées pour Gestion des connaissances, telles que la gestion des versions d'article. Pour obtenir la liste complète des fonctionnalités, consultez Activer le module d'extension Gestion des connaissances avancée. **Remarque :** Les blocs de connaissances peuvent être utilisés avec ou sans la fonctionnalité de gestion des versions d'article. Pour désactiver cette fonctionnalité, voir Désactiver la fonctionnalité de gestion des versions d'article.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque : Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : `L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.`

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Activer les blocs de connaissances pour chaque base de connaissances

Activez la fonctionnalité de blocs de connaissances pour chaque base de connaissances dans laquelle vous prévoyez d'utiliser les blocs. Une fois activé, vous pouvez créer des blocs de connaissances à ajouter aux articles de la base de connaissances dans une base de connaissances.

Avant de commencer

Assurez-vous que le module d'extension des blocs de connaissances [com.snc.knowledge_blocks] est activé.

Rôle requis : knowledge_admin ou knowledge_manager

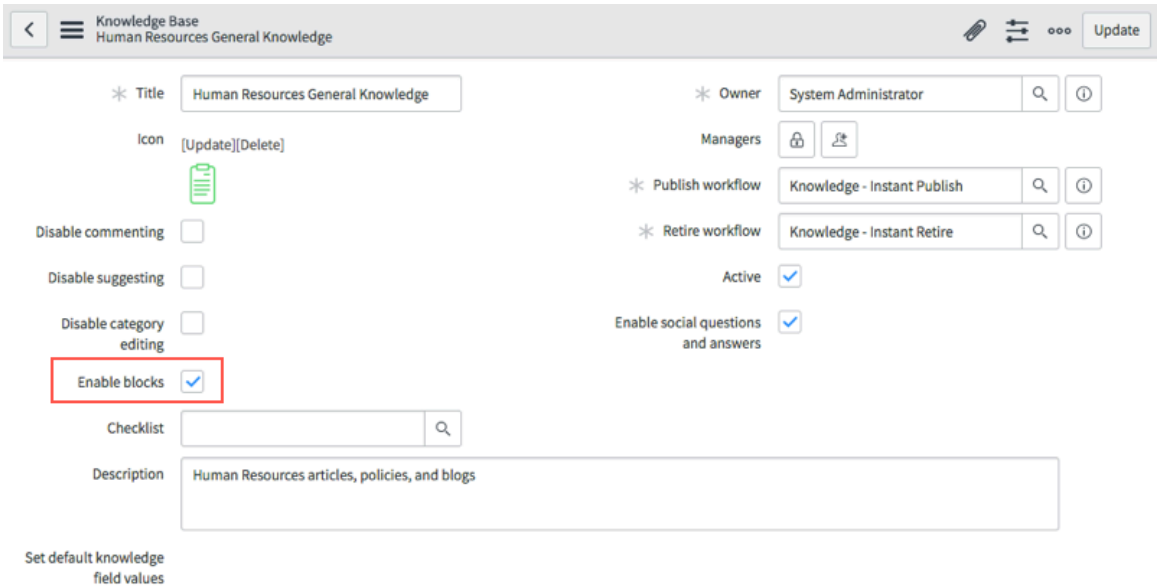
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Base de connaissances** > **Administration** > **Bases de connaissances**.
2. Ouvrez l'enregistrement de la base de connaissances.
3. Dans le formulaire de la base de connaissances, activez la case à cocher **Activer les blocs** .

   Remarque : Si la case à cocher **Activer les blocs** n'est pas visible, vous pouvez ajouter le champ au formulaire en cliquant avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire et en accédant à **Configurer** > **Mise en page**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Remarque : Si vous décidez de désactiver ultérieurement la fonctionnalité des blocs de connaissances, tous les blocs de connaissances de la base de connaissances doivent être supprimés avant de pouvoir effacer la case.

Que faire ensuite

Créez des blocs de connaissances à utiliser dans la base de connaissances activée.

Configurer la gestion de la traduction

Configurez la gestion de la traduction pour créer des tâches de traduction.

Activer la gestion de la traduction

Vous pouvez activer les modules d'extension Gestion des connaissances Advanced (com.snc.knowledge_advanced) et I18N : Knowledge Management Internationalization Plugin v2 (com.glideapp.knowledge.i18n2) pour la gestion de la traduction si vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

- La gestion de la traduction nécessite les modules d'extension suivants. Assurez-vous que ces modules d'extension sont activés avant d'installer la gestion de la traduction.

  Modules d'extension ServiceNow requis

  Module d'extension Gestion des connaissances avancée [com.snc.knowledge_advanced]

  I18N : Module d'extension Knowledge Management Internationalization v2 [com.glideapp.knowledge.i18n2]

  Le module d'extension d'internationalisation pour les langues que vous souhaitez rendre disponibles. Il est automatiquement activé une fois que l'un des modules d'extension de langue est activé.

La gestion de la traduction nécessite également l'activation de la *glide.knowman.translation.enable_translation_task* propriété pour ajouter des options de tâche de traduction au sous-menu Gestion de la traduction sous le menu Connaissances.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque : Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : `L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.`

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Ajouter un paramètre personnalisé Infrastructure de localisation pour activer les traductions en bloc

Ajoutez un paramètre personnalisé Infrastructure de localisation pour traduire manuellement plusieurs articles de la base de connaissances.

Avant de commencer

- Activer le module d'extension Gestion des connaissances Advanced.
- Activez Localization Framework .
- Activez une langue .
- La traduction en bloc est disponible avec la version de base Xanadu . Si vous effectuez une mise à niveau à partir d'une version précédente, vous devez configurer les paramètres suivants :
  - Activez cette option Infrastructure de localisation en définissant la *glide.knowman.translation.enable_lf_article_translation* propriété système sur vrai.
  - Définissez la *glide.knowman.translation.enable_translation_task* propriété système sur false.
  - Définissez la propriété système *glide.knowman.translation.enable_localization_framework* sur vrai.

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Infrastructure de localisation** > **Paramètres**.
2. Dans la liste Paramètres, sélectionnez **Nouveau**.
3. Donnez un nom au paramètre.
4. Sélectionnez **Connaissances** dans la liste **Artefact** .
5. Sélectionnez les langues dans lesquelles vous souhaitez que les articles soient traduits.
6. Sélectionnez l'onglet **Préférences du workflow** .
7. Sélectionnez **Traduction > Publier** dans la liste **Workflow** .

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Sélectionnez l'onglet **Préférences de projet** .
9. Activer la création de projets de localisation de traductions en masse.
   - Pour activer la création manuelle, sélectionnez **Activer les projets**. Pour plus d'informations, consultez Créer des projets de traduction .
   - Pour activer la création automatique des projets de localisation, sélectionnez **Activer les projets** et **Activer la création automatique**.

     Si la création automatique est activée, les éléments demandés de localisation (LRITM) sélectionnés sont automatiquement regroupés dans un seul projet de localisation.
10. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Demander des traductions en bloc pour plusieurs articles de la base de connaissances.

Ajouter un paramètre personnalisé Infrastructure de localisation pour activer la traduction automatique

Ajoutez un paramètre personnalisé Infrastructure de localisation pour activer la traduction automatique pour les traductions en bloc d'articles de la base de connaissances.

Avant de commencer

- Activer le module d'extension Gestion des connaissances Advanced.
- Activez Localization Framework .
- Activez une langue .
- La traduction en bloc est disponible avec la version de base Xanadu . Si vous effectuez une mise à niveau à partir d'une version précédente, vous devez configurer les paramètres suivants :
  - Activez cette option Infrastructure de localisation en définissant la *glide.knowman.translation.enable_lf_article_translation* propriété système sur vrai.
  - Définissez la *glide.knowman.translation.enable_translation_task* propriété système sur false.
  - Définissez la propriété système *glide.knowman.translation.enable_localization_framework* sur vrai.

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Infrastructure de localisation** > **Paramètres**.
2. Dans la liste Paramètres, sélectionnez **Nouveau**.
3. Donnez un nom au paramètre.
4. Sélectionnez **Connaissances** dans la liste **Artefact** .
5. Sélectionnez les langues dans lesquelles vous souhaitez que les articles soient traduits.
6. Dans l'onglet **Préférences de traduction** , cochez la case **Activer la traduction automatique** pour activer la traduction automatique dans les articles de la base de connaissances.
7. Sélectionnez le traducteur souhaité dans le champ **Traducteur** .
8. Sélectionnez l'onglet **Préférences du workflow** .

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Sélectionner **Traduction automatique** > **Publier automatiquement** dans la liste Workflow.
10. Sélectionnez l'onglet **Préférences de projet** .
11. Activer la création de projets de localisation de traductions en masse.
    - Pour activer la création manuelle, sélectionnez **Activer les projets**. Pour plus d'informations, consultez Créer des projets de traduction .
    - Pour activer la création automatique des projets de localisation, sélectionnez **Activer les projets** et **Activer la création automatique**.

      Si la création automatique est activée, les éléments demandés de localisation (LRITM) sélectionnés sont automatiquement regroupés dans un seul projet de localisation.
12. Sélectionnez le groupe qui inclut le rôle localization_manager dans le champ **Groupe de gestionnaires de localisation** .
    Le champ **Groupe de gestionnaires de localisation** s'affiche uniquement lorsque les options **Activer les projets** et Activer la **création automatique** sont sélectionnées.
13. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Traduire des articles de la base de connaissances à l'aide de Traduction dynamique

Activer les options KCS de Gestion des connaissances

Vous pouvez activer le module d'extension Gestion des connaissances KCS Capabilities (com.snc.knowledge_kcs_capabilities) pour activer l'utilisation de certains rôles KCS et états d'article KCS.

Avant de commencer

Rôle requis : admin.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque : Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : `L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.`

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Activer les langues pour une base de connaissances

Sélectionnez les langues que vous souhaitez activer au niveau de la base de connaissances. Les utilisateurs peuvent ensuite créer des articles uniquement pour les langues sélectionnées.

Avant de commencer

Rôle requis : knowledge_admin ou admin

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Base de connaissances** > **Administration** > **Bases de connaissances**.
2. Sélectionnez une base de connaissances existante.
3. Cliquez sur l'icône de verrou pour déverrouiller le champ **Langues** dans le formulaire de la base de connaissances.

   Remarque : Vous devrez peut-être configurer le formulaire de la base de connaissances pour inclure le champ **Langues** . Cliquez sur l'icône du menu contextuel du formulaire (menu) et accédez à **Configurer** > **Mise en page**. Utilisez la zone de liste double pour ajouter le champ Langues.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurez Knowledge Management Service Portal

Le portail de services Gestion des connaissances permet aux utilisateurs d'effectuer les mêmes opérations que celles disponibles avec le module d'extension Gestion des connaissances V3. À partir du portail, les utilisateurs peuvent consulter les bases de connaissances et les articles, rechercher des informations, trier et filtrer les résultats de recherche et fournir des commentaires.

- Pour les nouveaux clients sous la version Madrid et les versions ultérieures, le module d'extension Knowledge Management Service Portal (com.snc.knowledge_serviceportal) est actif par défaut.
- Pour les clients existants qui utilisent des versions antérieures à la version Madrid, activez le module d'extension, si nécessaire.
- Configurez les propriétés du portail de services Gestion des connaissances, y compris la propriété qui dirige les utilisateurs vers la page d'accueil Gestion des connaissances dans le Gestion des connaissances Portail de services.

- Accédez à la **Portail de services** > **Portails** et cliquez sur **Portail de la base de connaissances** (le Portail de services Gestion des connaissances s'appelle Portail de la base de connaissances). Consultez Service Portal pour plus d'informations sur la création d'une interface personnalisée.
- Les administrateurs système peuvent configurer des pages de portail et configurer des widgets pour rechercher, trier et filtrer les informations de la base de connaissances. Pour configurer les options d'instance de widget et configurer les fonctionnalités de recherche, de tri et de filtrage, consultez Widgets du portail de services Gestion des connaissances
- Pour ajouter des bases de connaissances au Portail de services de la base de connaissances, procédez comme suit.

  1. Accédez à la **Portail de services** > **Portails**, puis cliquez sur **Portail de services**.
  2. Cliquez sur la liste connexe **Bases de connaissances** .
  3. Cliquez sur **Modifier** pour mapper une ou plusieurs bases de connaissances au portail.

     Remarque : Si aucune base de connaissances n'est ajoutée, toutes les bases de connaissances sont disponibles dans le portail.

     Si les bases de connaissances sont mappées, seules ces bases de connaissances sont disponibles dans le portail. Tous les résultats de recherche et tous les widgets affichent uniquement les résultats des bases de connaissances mappées.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalités de conformité de la Section 508

Les utilisateurs peuvent afficher et interagir avec la page d'affichage de l'article Gestion des connaissances à l'aide des Gestion des connaissances Portail de services fonctionnalités de conformité Section 508. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Activation des fonctionnalités d'accessibilité .

Information associée

FAQ sur la gestion des connaissances

Permettre aux utilisateurs externes ou publics d'afficher les articles de la base de connaissances à partir du portail de services Gestion des connaissances

Permettez aux utilisateurs externes ou publics d'afficher les articles de la base de connaissances sur le portail de services Gestion des connaissances.

Avant de commencer

Le module d'extension Portail de services Gestion des connaissances (com.snc.knowledge_serviceportal) doit être activé.
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous utilisez Gestion des connaissances dans l'application Gestion du service client (CSM) , vous pouvez automatiquement rendre publics les articles de la base de connaissances en activant et en exécutant le script de correctif *Rendre publiques les pages du portail de services KM* après avoir installé le module d'extension Gestion du service clientèle (com.sn_customerservice).

Si vous utilisez Gestion des connaissances en tant qu'application autonome, effectuez les étapes de cette procédure.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Pages**.
2. Dans la liste Pages, recherchez et sélectionnez **kb_home**.

   Remarque : Si le périmètre de l'application n'est pas défini sur Gestion des connaissances : Portail de services, vous ne pouvez pas modifier le formulaire et un message d'avertissement s'affiche. Pour rendre le formulaire modifiable, cliquez sur le mot **ici** à la fin du message.

3. Permettez aux utilisateurs publics ou externes d'afficher les articles de la base de connaissances à partir du portail de services Gestion des connaissances.

Action	Description
Rendre les pages du portail de services de la base de connaissances visibles par les utilisateurs publics	**a.** Dans le formulaire Page, cochez la case **Public** . **b.** Cliquez sur **Mettre à jour**.
Rendre les pages du portail de services de la base de connaissances visibles aux utilisateurs externes	**a.** Dans le formulaire Page, dans le champ **Rôles**, cliquez sur l'icône Modifier les rôles d'utilisateur **b.** Sur le formulaire Rôles, déplacez **snc_external** des rôles disponibles dans

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Action	Description
	la colonne **Disponible** vers la colonne **Sélectionné** . **c.** Cliquez sur Terminé dans le formulaire **Rôles**. **d.** Dans le formulaire Page, cliquez sur **Mettre à jour**.

4. Répétez les étapes 2 et 3 pour les pages **kb_article_view** et **kb_search** .
5. Gérez l'accès aux articles pour les pages du portail de services Gestion des connaissances.

Action	Description
Permettre au public d'accéder à la base de connaissances.	Une fois que vous avez défini la page sur public comme décrit à l'étape 3, assurez-vous que les critères d'utilisateur Impossible de lire et Peut lire ne sont pas définis et que la *glide.knowman.block_access_with_no_user_criteria* propriété est définie sur faux pour les bases de connaissances auxquelles vous souhaitez donner accès aux utilisateurs publics.
Activez l'accès à la base de connaissances pour les utilisateurs externes.	Après avoir ajouté le rôle snc_external à la page, comme décrit à l'étape 3, assurez-vous que les utilisateurs externes disposent d'un accès en lecture aux bases de connaissances auxquelles vous souhaitez donner accès.

Pour en savoir plus sur l'accès aux bases de connaissances, reportez-vous à la section Gestion de l'accès aux bases de connaissances et aux articles de la base de connaissances.

Widgets du portail de services Gestion des connaissances

Le portail de services Gestion des connaissances utilise un certain nombre de widgets pour activer les recherches, afficher les résultats de recherche et afficher des articles, des articles connexes et des éléments connexes.

Dans le Gestion des connaissances Portail de services, la page d'accueil, la Gestion des connaissances page des résultats de recherche et la page de vue d'article respectent les propriétés système de Gestion des connaissances V3. Si elles sont configurées, les options d'instance de widget peuvent remplacer les propriétés système.

Remarque :

À partir de la version Washington DC, la page d'accueil de Gestion des connaissances v3 (com.snc.knowledge3) ne sera plus disponible dans la future version Y. Elle est remplacée par Gestion des connaissances Portail de services (com.snc.knowledge_serviceportal), qui est actif par défaut pour les clients disposant de Madrid et de versions ultérieures. Pour plus d'informations sur la nouvelle expérience, consultez la rubrique Fonctionnalités de la page d'accueil du portail de services Gestion des connaissances.

Les utilisateurs disposant du rôle knowledge_admin ou administrateur peuvent configurer les options d'instance de widget utilisées sur les pages du portail de services Gestion des

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

connaissances. Utilisez le menu Ctrl + clic droit pour accéder aux options d'instance de widget et configurer une instance de widget. Pour plus d'informations, consultez Configurer les options d'instance de widget .

Remarque : Avant de configurer les options d'instance de widget, passez au périmètre Gestion des connaissances - Portail de services.

Widgets de page d'accueil :

- Recherche de la page d'accueil de la base de connaissances

  Personnalisez les fonctionnalités de recherche pour la page d'accueil.

- Parcours des bases de connaissances

  Affiche les vignettes de la base de connaissances sur la page d'accueil.

- Articles proposés avec connaissances

  Affiche une liste des articles proposés sur la page d'accueil.

- Articles les plus utiles de la base de connaissances

  Affiche une liste des articles les plus utiles sur la page d'accueil.

- Articles de base de connaissances les plus vus

  Affiche une liste des articles les plus consultés sur la page d'accueil.

Widgets de la page des résultats de recherche :

- Fil d'Ariane de connaissances

  Affiche un chemin de navigation vers la page actuelle et une zone de recherche permettant aux utilisateurs d'effectuer des recherches dans la base de connaissances.

- Recherche dans la base de connaissances
- en-tête de facette des connaissances

  Affiche le titre des facettes de filtre.

- Facette des champs de la base de connaissances

  Affichez les résultats de recherche filtrés par base de connaissances, catégorie de connaissances et auteur.

- Facette des balises de connaissances

  Affichez les résultats de recherche filtrés par balises d'article.

- Facette des ressources de connaissances

  Affichez les résultats de recherche filtrés par ressource d'article.

- Facette de requête de connaissances

  Affichez les résultats de recherche filtrés par évaluation d'article, nombre de vues d'article et dernière modification.

- Trier les résultats de connaissances

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Affiche les résultats de recherche filtrés par options de tri pour les résultats renvoyés.

- Filtre sélectionné de connaissances

  Affiche les filtres de facette sélectionnés et vous permet d'effacer les sélections.

- Résultat de connaissances

  Affiche les résultats de recherche filtrés en fonction des résultats renvoyés.

Widgets de la page de vue d'article :

- Fil d'Ariane de connaissances

  Affiche le chemin de navigation vers la page actuelle.

- Contenu des articles de connaissances

  Personnalisez les informations que les utilisateurs peuvent afficher et les actions qu'ils peuvent effectuer dans la page de vue d'article.

- Article de connaissances utile

  Permet aux utilisateurs de marquer l'article comme utile.

- Commentaires sur les articles de connaissances

  Permet aux utilisateurs d'ajouter des commentaires pour l'article.

- Pièces jointes aux connaissances

  Affiche les pièces jointes d'article si le champ **Afficher la pièce jointe** de l'article est activé.

  Remarque : Vous devez ajouter le widget de pièces jointes de connaissances à n'importe quelle page en plus du widget de contenu de l'article de la base de connaissances. Après la mise à niveau, si ce widget n'est pas ajouté automatiquement, vous devez l'ajouter manuellement.

- Élément de catalogue lié

  Affiche une liste des éléments de catalogue mappés à l'article. Le widget s'affiche uniquement lorsque les éléments de catalogue connexes sont disponibles pour l'article sélectionné.

- Articles liés à la base de connaissances

  Affiche une liste d'articles connexes avec des informations similaires à l'article sélectionné. Les articles associés sont mappés manuellement, prévus automatiquement ou les deux. Les articles mappés manuellement apparaissent en premier dans le widget. Le widget s'affiche uniquement lorsque les articles associés sont disponibles pour l'article sélectionné.

- Produits affectés

  Affiche les produits associés aux articles de la base de connaissances disponibles dans la liste **connexe Produits affectés** de l'article. Le widget s'affiche uniquement lorsque les produits concernés sont disponibles pour l'article sélectionné.

- Tâches les plus récentes

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Affiche les tâches jointes aux articles disponibles dans la liste connexe **Tâches jointes** pour cet article. Le widget s'affiche uniquement lorsque les tâches connexes sont disponibles pour l'article sélectionné.

- Plus utile

  Affiche une liste des articles de la base de connaissances que les utilisateurs ont trouvés les plus utiles.

Activer le module d'extension du portail de services Gestion des connaissances

Le module d'extension Gestion des connaissances - Portail de services (com.snc.knowledge_serviceportal) est actif par défaut pour les clients disposant de Madrid et des versions ultérieures. Les clients existants qui utilisent des versions antérieures à Madrid peuvent activer le module d'extension, si nécessaire.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Ce module d'extension nécessite les modules d'extension suivants :

- Gestion des connaissances V3 (com.snc.knowledge3)
- Portail de services pour la gestion des services d'entreprise (com.glide.service-portal.esm)

Remarque :

À partir de la version Washington DC, la page d'accueil de Gestion des connaissances v3 (com.snc.knowledge3) ne sera plus disponible dans la future version Y. Elle est remplacée par Gestion des connaissances Portail de services (com.snc.knowledge_serviceportal), qui est actif par défaut pour les clients disposant de Madrid et de versions ultérieures. Pour plus d'informations sur la nouvelle expérience, consultez la rubrique Fonctionnalités de la page d'accueil du portail de services Gestion des connaissances.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque : Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : `L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.`

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les options d'instance du widget de recherche

Configurez les options d'instance de widget pour les widgets de recherche sur la page d'accueil et la page des résultats de recherche du Portail de services Gestion des connaissances.

Avant de commencer

Rôle requis : sp_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La page d'accueil utilise le widget de recherche de la page d'accueil de la base de connaissances et la page des résultats de recherche utilise le widget de recherche de la base de connaissances. Utilisez les options de l'instance de widget pour personnaliser la fonction de recherche de ces pages.

Procédure

1. Accédez à la page d'accueil ou à la page des résultats de recherche du Portail de services Gestion des connaissances.
2. Ctrl + clic droit sur la barre de recherche.
3. Cliquez sur **Options d'instance**.
4. Configurez les paramètres des widgets de recherche.

Options d'instance	Page(s)	Description
Titre	Page d'accueil du portail de services Gestion des connaissances	Titre du widget de recherche. La valeur par défaut de la page d'accueil est Bienvenue dans la base de connaissances.
Rechercher un espace réservé	Page d'accueil du portail de services Gestion des connaissances	Texte par défaut qui s'affiche dans la barre de recherche.
Couleur d'amorce	Page des résultats de recherche	La couleur du widget de recherche.
Taille d'amorce	Page des résultats de recherche	La taille du widget de recherche.
Autoriser la recherche vide	Page des résultats de recherche	Autorisez les recherches dans les bases de connaissances vides. La valeur par défaut pour la page d'accueil utilise la propriété système. La valeur par défaut de la page des résultats de recherche est Oui.
Autoriser la recherche instantanée en appuyant sur une touche	Page des résultats de recherche	Active les résultats de recherche instantanés lorsque vous tapez un terme de recherche. La valeur par défaut pour la page des résultats de recherche utilise la propriété système.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options d'instance	Page(s)	Description
Temps d'attente (ms) entre les recherches, si la recherche instantanée est activée	Page des résultats de recherche	Durée, en millisecondes, à attendre entre les recherches si la fonctionnalité de recherche instantanée est activée. Le temps d'attente par défaut est de 500 ms.
Autres paramètres d'URL pour la recherche	Page des résultats de recherche	Autres paramètres qui apparaissent dans l'URL des résultats de recherche. Par défaut, ces paramètres incluent le mot clé et la requête.
Autres paramètres d'URL pour la langue	Page des résultats de recherche	D'autres paramètres s'affichent dans l'URL pour indiquer la langue sélectionnée.
Nombre minimum de caractères pour la recherche	Les deux	Nombre minimal de caractères requis pour générer une recherche.
Glyphe	Les deux	Une icône qui apparaît dans la barre de recherche.
CSS	Les deux	Configurations personnalisées qui déterminent l'apparence des éléments dans le widget. Pour plus d'informations, consultez Introduction à Service Portal SCSS .

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Configurer les options d'instance de widget de vignette de la base de connaissances

Configurez les options d'instance de widget pour les widgets de vignette de la base de connaissances sur la page d'accueil du portail de services Gestion des connaissances.

Avant de commencer
Rôle requis : sp_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La page d'accueil utilise le widget Parcourir les bases de connaissances pour afficher les vignettes de la base de connaissances.

Procédure

1. Accédez à la page d'accueil du portail de services Gestion des connaissances.

2. Ctrl + clic droit sur une vignette de la base de connaissances.

3. Cliquez sur **Options d'instance**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Configurez les paramètres souhaités pour les widgets de vignettes de la base de connaissances.

Options d'instance	Description
Titre	Le titre qui s'affiche au-dessus des vignettes de la base de connaissances. La valeur par défaut est **Explorer nos bases de connaissances**.
Couleur d'amorce	La couleur du widget.
CSS	Configurations personnalisées qui déterminent l'apparence des éléments dans le widget. Pour plus d'informations, consultez Introduction à Service Portal SCSS .
Trier par	Ordre dans lequel les vignettes de la base de connaissances s'affichent sur la page d'accueil. Utilisez n'importe quel champ de la table Connaissances. Si ce champ est vide, les tuiles sont affichées par ordre alphabétique. Parmi les autres options disponibles, citons article_count.
Inverser l'ordre	Cochez cette case pour afficher les vignettes de la base de connaissances dans l'ordre inverse.
Étiquette de la question de publication	L'étiquette du bouton utilisé pour publier une question. La valeur par défaut est **Poser une question**.
Créer une étiquette d'article	L'étiquette du bouton utilisé pour créer un article. La valeur par défaut est **Créer un article**.
URL de publication de la question	Les paramètres qui apparaissent dans l'URL lors de la publication d'une question.
Créer l'URL d'un article	Les paramètres qui apparaissent dans l'URL lors de la création d'un article.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Configurer les options d'instance de widget de la page d'accueil

Configurez les options d'instance de widget pour les widgets utilisés pour afficher les articles populaires sur la page d'accueil du portail de services Gestion des connaissances.

Avant de commencer
Rôle requis : sp_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La page d'accueil affiche les liens vers les articles présentés, les plus consultés et les plus utiles à l'aide de plusieurs widgets. Les articles présentés sont affichés en fonction des mots-clés associés aux articles. Pour plus d'informations sur l'affichage des articles dans la section Contenu proposé, consultez Épingler un article de la base de connaissances. Les articles les

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

plus consultés et les plus utiles sont affichés en fonction du nombre de vues et d'utilisations le plus élevé des articles.

Procédure

1. Accédez à la page d'accueil du portail de services Gestion des connaissances.
2. Ctrl + clic droit sur l'un des widgets.
3. Cliquez sur **Options d'instance**.
4. Configurez les paramètres souhaités pour le widget.

Options d'instance	Description
Titre	Le titre du widget.
Couleur d'amorce	La couleur du widget.
Glyphe	Une icône qui apparaît dans le widget.
CSS	Configurations personnalisées qui déterminent l'apparence des éléments dans le widget. Pour plus d'informations, consultez Introduction à Service Portal SCSS .
Table	La table qui contient le **champ Source** utilisé pour fournir les options de widget Articles en vedette, les plus consultés et les plus utiles. La table par défaut est Connaissances (kb_knowledge).
Champ d'affichage	Le titre affiché pour chaque article de la liste. Par défaut, il s'agit de la brève description de l'article.
Champs secondaires	Informations supplémentaires affichées pour chaque article dans la liste sous le titre. Par défaut, ces informations incluent l'auteur, le nombre de vues, la date à laquelle l'article a été modifié pour la dernière fois et l'évaluation de l'article.
Nombre maximal d'enregistrements à afficher	Nombre maximal d'articles à inclure dans la liste.
Afficher même si vide	Cochez cette case pour afficher le widget même si la liste ne contient aucun article.
Afficher l'étiquette des champs secondaires	Cochez cette case pour afficher les étiquettes de champ des informations supplémentaires affichées pour chaque article.
Base de connaissances	Pour limiter les articles qui apparaissent dans cette liste à une base de connaissances spécifique, sélectionnez la base de connaissances dans la liste des bases de connaissances.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les options d'instance du widget de tri

Configurez les options d'instance de widget pour le widget de tri des connaissances sur la page des résultats de recherche du Portail de services Gestion des connaissances.

Avant de commencer
Rôle requis : sp_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La page des résultats de recherche utilise le widget de tri des résultats de connaissances pour fournir des options de tri pour la liste de résultats renvoyée. Utilisez les options de l'instance de widget pour personnaliser les options de tri.

Procédure
1. Accédez à la page des résultats de recherche du Portail de services Gestion des connaissances.
2. Ctrl + clic droit sur les options de tri en haut de la liste des résultats.
3. Cliquez sur **Options d'instance**.
4. Configurez les paramètres souhaités pour le widget de tri.

Options d'instance	Description
Couleur d'amorce	La couleur du widget de recherche.
CSS	Configurations personnalisées qui déterminent l'apparence des éléments dans le widget. Pour plus d'informations, consultez Introduction à Service Portal SCSS .
Masquer Pertinence	Supprime l'option de tri par pertinence.
Table	Table qui contient les champs utilisés pour trier la liste des éléments de la base de connaissances. La table par défaut est **Connaissances**.
Champs de tri	Champs utilisés pour trier la liste des éléments de connaissances.
Étiquettes de champs de tri	Les étiquettes des champs qui apparaissent dans les options de tri. La valeur par défaut est **Views :desc,Newest :desc,Alphabetical**. L'ordre de tri des étiquettes de champs de tri est croissant. Pour utiliser un ordre décroissant, notez **:d esc**.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Configurer les options d'instance de widget de liste d'articles

Configurez les options d'instance de widget pour les listes d'articles sur la page d'accueil du portail de services Gestion des connaissances.

Avant de commencer
Rôle requis : sp_admin ou admin

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La page d'accueil utilise le widget Liste d'articles pour afficher différentes listes d'articles, notamment En vedette, Les plus utiles et Les plus consultés.

Procédure

1. Accédez à la page d'accueil du portail de services Gestion des connaissances.
2. Ctrl + clic droit sur l'un des en-têtes de liste d'articles.
3. Cliquez sur **Options d'instance**.
4. Configurez les paramètres souhaités pour le widget de liste d'articles.

Options d'instance	Description
Titre	Le titre de la liste d'articles.
Couleur d'amorce	La couleur du widget.
Glyphe	Une icône qui apparaît dans le widget.
CSS	Configurations personnalisées qui déterminent l'apparence des éléments dans le widget. Pour plus d'informations, consultez Introduction à Service Portal SCSS .
Table	Table qui stocke les articles de la liste.
Champ d'affichage	Le titre affiché pour chaque article de la liste. Par défaut, il s'agit de la brève description de l'article.
Champs secondaires	Informations supplémentaires affichées pour chaque article dans la liste sous le titre. Par défaut, ces informations incluent l'auteur, le nombre de vues, la date à laquelle l'article a été modifié pour la dernière fois et l'évaluation de l'article.
Nombre maximal d'enregistrements à afficher	Nombre maximal d'articles à inclure dans la liste.
Afficher même si vide	Cochez cette case pour afficher la liste des articles même si elle ne contient aucun article.
Afficher l'étiquette des champs secondaires	Cochez cette case pour afficher les étiquettes de champ des informations supplémentaires affichées pour chaque article.
Base de connaissances	Pour limiter les articles qui apparaissent dans cette liste à une base de connaissances spécifique, sélectionnez la base de connaissances dans la liste des bases de connaissances.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les options d'instance de widget de liste de résultats de recherche

Configurez les options d'instance de widget pour le widget de liste de résultats sur la page des résultats de recherche du Portail de services Gestion des connaissances.

Avant de commencer

Rôle requis : sp_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La page des résultats de recherche utilise le widget Résultat de recherche dans la base de connaissances pour fournir des options d'affichage de la liste de résultats renvoyée. Utilisez les options de l'instance de widget pour personnaliser les options d'affichage.

Procédure

1. Accédez à la page des résultats de recherche du Portail de services Gestion des connaissances.
2. Ctrl + clic droit sur la liste des résultats de recherche renvoyés.
3. Cliquez sur **Options d'instance**.
4. Configurez les paramètres souhaités pour le widget de liste de résultats.

Options d'instance	Description
Glyphe	Une icône qui apparaît dans la barre de recherche.
CSS	Configurations personnalisées qui déterminent l'apparence des éléments dans le widget. Pour plus d'informations, consultez Introduction à Service Portal SCSS .
Afficher le score de pertinence	Indique la pertinence de chaque résultat de recherche en fonction du terme de recherche. Le paramètre par défaut utilise la propriété système.
Fil d'Ariane : masquer les catégories	Masque la catégorie dans le fil d'Ariane qui apparaît sous la description brève de l'article dans la liste de résultats. Le paramètre par défaut utilise la propriété système.
Fil d'Ariane : séparateur de la base de connaissances	Caractère utilisé comme séparateur entre la base de connaissances et la catégorie dans le fil d'Ariane.
Fil d'Ariane : séparateur de catégorie	Caractère utilisé comme séparateur entre les catégories dans le fil d'Ariane.
Ordre de tri par défaut	Ordre de tri par défaut de la liste des résultats renvoyés. L'ordre de tri par défaut est **sys_view_count :desc**, qui trie les résultats par le nombre de vues par ordre décroissant.
Comment afficher les pièces jointes dans les résultats de recherche dans la base de connaissances	Comment les pièces jointes sont affichées dans la liste des résultats renvoyés. La

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options d'instance	Description
	valeur par défaut utilise la propriété système.
Étiquette pour afficher le lien des articles épinglés	Le texte utilisé pour le lien vers les articles épinglés.
Table	Table qui stocke les informations renvoyées dans les résultats de la recherche.
Champs secondaires de la base de connaissances	Champs qui affichent des informations supplémentaires pour chaque article dans les résultats de recherche.
Afficher l'étiquette des champs secondaires	Cochez cette case pour afficher les étiquettes de champ des informations supplémentaires affichées pour chaque résultat.
Type de pagination	Contrôle la façon dont les résultats de recherche d'articles de la base de connaissances supplémentaires sont affichés. ◦ **Pagination standard :** affiche les résultats de la recherche sur plusieurs pages. ◦ **Défilement infini :** affiche les résultats de la recherche lors du défilement. Le type de pagination par défaut est défini sur **Défilement infini**.
N° maximum d'articles affichés par page avec pagination standard	Nombre maximal d'éléments inclus dans une page lorsque la liste des résultats de recherche est affichée à l'aide de la pagination standard.
N° maximum d'articles affichés après la première extraction lors d'un défilement infini	Nombre maximal d'éléments inclus lorsque la liste des résultats de recherche est affichée pour la première fois à l'aide d'un défilement infini.
N° maximum d'articles affichés lors des extractions suivantes lors d'un défilement infini	Nombre maximal d'éléments inclus lorsque la liste des résultats de recherche se met à jour à mesure que l'utilisateur fait défiler vers le bas.
Non. de liens dans la barre de pagination	Le nombre de liens affichés dans la barre de pagination.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Configurer les options d'instance de widget de facette de filtre

Configurez les options d'instance de widget pour les widgets de facette de filtre sur la Gestion des connaissances page des résultats de recherche du Portail de services.

Avant de commencer

Rôle requis : sp_admin ou admin

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La page d'accueil utilise plusieurs widgets pour filtrer les éléments dans la liste des résultats de recherche. Il existe deux types de widgets de facette :

- Facettes de champs simples basées sur les champs de la table de connaissances
- Facettes de requête avancée basées sur les requêtes personnalisées de la table de connaissances

Utilisez les options de l'instance de widget pour personnaliser ces widgets de facette :

- Facette des champs des connaissances (pour le filtrage par base de connaissances, catégorie de connaissances et auteur)
- Facette des balises de connaissances (pour le filtrage par balise)
- Facette des ressources de connaissances (pour le filtrage par ressource, comme les articles)
- Facette des requêtes de connaissances (pour le filtrage par évaluation, date de dernière modification et nombre de vues)

> **Remarque :** Les facettes de requête s'affichent lorsqu'au moins une facette de champ de la base de connaissances est ajoutée à la page.

Utilisez le widget de langue de la base de connaissances par défaut pour inclure des filtres de langue dans la page des résultats de recherche dans la base de connaissances. Pour ajouter un widget de langue personnalisé, vous devez désactiver le widget de langue de la base de connaissances sur la page des résultats de recherche dans la base de connaissances.

Procédure

1. Accédez à la page des résultats de recherche du Portail de services Gestion des connaissances.
2. Ctrl + clic droit sur un widget de facette de filtre.
3. Cliquez sur **Options d'instance**.
4. Configurez les paramètres souhaités pour le type de widget de facette sélectionné.

Options d'instance	Description
Titre	Titre du widget de facette de filtre.
Glyphe	Icône qui apparaît à gauche du titre.
Ordre	Ordre dans lequel les widgets de facette de filtre apparaissent sur le côté gauche de la page des résultats de recherche. S'ils sont vides, les widgets de facette de filtre sont triés par ordre alphabétique.
Couleur d'amorce	Couleur de l'en-tête du widget de facette de filtre.
CSS	Configurations personnalisées qui déterminent l'apparence des éléments dans le widget. Pour plus d'informations, consultez Introduction à Service Portal SCSS .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options d'instance	Description
Table source	Table contenant le **champ Source** utilisé pour fournir les options de widget de facette de filtre. La table par défaut est Connaissances (kb_knowledge).
Champ source	Champ de la **table source** qui fournit les options de widget de facette de filtre. Les types de champs pouvant être utilisés comme champ source comprennent la chaîne, la liste Glide, le nombre entier, la référence et le booléen.
Identificateur de facette	Nom unique de la facette de requête personnalisée qui peut être utilisée dans le code de script.
Modèle de facette	Modèle qui détermine le type d'interaction des facettes. Modèles de widgets de facette des champs de connaissances : ◦ **Sélection unique** : les utilisateurs ne peuvent sélectionner qu'un seul filtre à partir de ce widget. ◦ **Sélection multiple** : les utilisateurs peuvent sélectionner plus d'un filtre à partir de ce widget. ◦ **Sélection déroulante** : les utilisateurs peuvent sélectionner plus d'un filtre à partir d'un menu déroulant. Modèles de widgets de facette de requête de connaissances ◦ **Requête simple** : affiche une étiquette pour chaque valeur de facette. ◦ **Évaluation** : affiche les étoiles d'évaluation.
Modèle personnalisé	Modèle personnalisé qui détermine l'interaction des facettes et la sélection de valeur.
Options de facette	Requête personnalisée au format JSON pour l'étiquette, l'ID, la commande et la requête pour chaque valeur de facette. Inclut la table, la valeur (requête codée) et la valeur d'affichage (requête codée).
Trier par	Ordre des options de filtre dans le widget de facette. L'ordre par défaut est **l'étiquette**, qui trie les options par ordre alphabétique. Pour les champs de référence, vous pouvez également indiquer un ordre à partir de la table de champs de référence.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options d'instance	Description
Résultats minimum pour afficher la barre de recherche du filtre	Nombre minimum de résultats requis pour afficher une barre de recherche en haut du widget de facette de filtre.
Résultats minimum pour afficher la barre de défilement	Nombre minimum de résultats requis pour afficher une barre de défilement dans le widget de facette de filtre.
Longueur maximale du champ de chaîne	Longueur maximale du champ. Seuls les champs dont la longueur est inférieure à cette valeur peuvent être ajoutés en tant que facette de filtre.
Autres paramètres d'URL	Noms des paramètres d'URL utilisés pour initialiser cette facette de filtre, s'ils sont utilisés dans l'URL en tant que paramètre de recherche.
Extraire les valeurs maximales	Option permettant d'extraire les valeurs de filtre de tous les articles de la base de connaissances dans les résultats de recherche. La sélection de l'option **Extraire les valeurs maximales** peut avoir un impact sur le temps de chargement des résultats de recherche. Si cette option est désactivée, le temps de chargement s'améliore en fonction de la valeur de la *glide.knowman.search.facet_depth* propriété. Si la *glide.knowman.search.apply_acls* propriété est définie sur true, une valeur de filtre peut apparaître dans une facette de filtre même s'il n'y a pas de résultats de recherche pour cette valeur de filtre. Par exemple, une base de connaissances sans articles peut apparaître comme une valeur dans la facette du filtre de base de connaissances.
Afficher la valeur vide	Si cette option est activée, elle affiche une option de facette de filtre vide que les utilisateurs peuvent sélectionner pour filtrer les articles qui n'ont pas cet ensemble de champs. Par exemple, si un article n'a pas de catégorie affectée, cliquer sur l'option vide répertorie tous les articles sans catégorie affectée.
Afficher uniquement les valeurs de la facette Résultats correspondants	Crée un widget de facette de filtre dynamique qui affiche uniquement les valeurs de filtre qui correspondent aux

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options d'instance	Description
	résultats de la recherche au lieu d'afficher toutes les valeurs. Si vous désactivez cette option d'instance, le temps nécessaire au chargement des données de la facette de filtre est réduit.
Afficher la hiérarchie des catégories (valide pour kb_category uniquement)	Si cette option est activée, les catégories avec leur liste hiérarchique jusqu'au quatrième niveau. Lorsque vous activez cette option, vous ne pouvez sélectionner qu'une seule catégorie à la fois. Tous les articles qui sont inclus dans les sous-catégories au-delà du quatrième niveau apparaissent également dans le quatrième niveau de la catégorie. Les résultats de recherche filtrés sur une catégorie parente sélectionnée incluent les articles de cette catégorie et toutes les catégories enfants associées.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options d'instance	Description
	Remarque : ◦ Si le nombre d'articles de la base de connaissances renvoyés dans les résultats de recherche est supérieur à la profondeur de la facette de recherche, toutes les catégories sont affichées dans cette facette. Par conséquent, certaines catégories affichées dans cette facette peuvent ne pas être associées à des articles de la base de connaissances dans les résultats de recherche. Par défaut, la profondeur de la facette est définie sur 300 et configurée par un administrateur dans la *glide.knowman.search.facet_depth* propriété. ◦ Pour configurer les widgets de la page Résultats de recherche dans la base de connaissances en ajoutant d'autres filtres. Plus précisément, si des filtres sur la langue doivent être appliqués, ils doivent utiliser le widget de langue de la base de connaissances OOB. Le widget de facette de champ peut être configuré à l'aide du champ de langue dans les options d'instance pour un comportement similaire, mais dans ce cas, l'instance de widget de langue de la base de connaissances OOB doit être désactivée sur la page des résultats de recherche dans la base de connaissances.

Traduction automatique

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Information associée

Propriétés du Gestion des connaissances

Configurer une action de l'utilisateur pour la page de vue d'article

Configurez une action utilisateur pour la page de vue d'article Gestion des connaissances dans le Gestion des connaissances Portail de services.

Avant de commencer

Rôle requis : sp_admin ou admin

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La page d'affichage d'article utilise le widget Contenu de l'article de la base de connaissances pour fournir des actions à l'utilisateur. Utilisez les options de l'instance de widget pour personnaliser ces actions.

Assurez-vous que le périmètre de l'application sur Now Platform est défini sur Portail de services Gestion des connaissances.

Les actions utilisateur disponibles pour la page de vue d'article apparaissent dans un menu après avoir cliqué sur l'icône de ⋯) dans l'en-tête de l'article. Ces actions permettent aux utilisateurs de signaler un article, de modifier un article ou de créer un incident pour un article.

Procédure

1. Accédez à la page d'affichage d'article du portail de services Gestion des connaissances.
2. Ctrl + clic droit sur l'en-tête de l'article.
3. Cliquez sur **Options d'instance**.
4. Configurez les paramètres souhaités pour le widget Contenu de l'article de la base de connaissances.

Options d'instance	Description
Couleur d'amorce	Couleur de l'en-tête du widget.
CSS	Configurations personnalisées qui déterminent l'apparence des éléments dans le widget. Pour plus d'informations, consultez Introduction à Service Portal SCSS .
Masquer toutes les actions	Masque les actions de l'utilisateur dans l'en-tête de l'article, y compris le bouton **S'abonner/Se désabonner** et l'icône de débordement.
Afficher les informations sur la version	Affiche les informations de version de l'article sélectionné. Nécessite le module d'extension Gestion des connaissances avancée (com.snc.knowledge_advanced).
Afficher l'action Créer un incident	Affiche l'action **utilisateur Créer un incident** lorsqu'un utilisateur clique sur l'icône de débordement dans l'en-tête de l'article.
Créer un incident Étiquette de l'action	L'étiquette de l'action de l'utilisateur qui apparaît dans le menu de l'icône de débordement. La valeur par défaut est **Créer un incident**.
Créer un incident URL d'action	URL cible pour l'action de l'utilisateur **Créer un incident** . Si aucune URL n'est spécifiée, le système utilise l'URL dans la

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options d'instance	Description
	glide.knowman.create_incident_link propriété système.
Rediriger vers le dernier article	Redirige la page d'affichage de l'article vers la dernière version accessible de l'article, le cas échéant. Désactivez l'option **Afficher les informations** sur la version pour masquer les informations de version sur la page d'affichage de l'article, car tout lien de version redirigera uniquement vers la dernière version.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Configurer les options d'instance de widget utiles de l'article

Configurez les options d'instance de widget Article de la base de connaissances utiles pour la page d'affichage d'article Gestion des connaissances dans le Gestion des connaissances Portail de services.

Avant de commencer
Rôle requis : sp_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La page d'affichage d'article utilise le widget Utile de l'article de la base de connaissances pour permettre aux utilisateurs de fournir des commentaires sur l'utilité de l'article, d'afficher un message de confirmation après la réception d'un commentaire et d'afficher le pourcentage d'utilisateurs qui ont trouvé l'article utile. Utilisez les options de l'instance de widget pour personnaliser ces actions.

Procédure

1. Accédez à la page d'affichage de l'article Gestion des connaissances dans le Gestion des connaissances Portail de services.
2. Ctrl + clic droit **Utile ?**
3. Cliquez sur **Options d'instance**.
4. Configurez les paramètres souhaités pour le widget Article de la base de connaissances utile.

Options d'instance	Description
Couleur d'amorce	Couleur de l'en-tête du widget.
CSS	Configurations personnalisées qui déterminent l'apparence des éléments dans le widget. Pour plus d'informations, consultez Introduction à Service Portal SCSS .
Afficher les informations de pourcentage utiles	Case à cocher pour activer l'affichage du pourcentage d'utilisateurs qui ont trouvé cet article utile.
Étiquette de l'action utile	Étiquette indiquant que cet article est utile ou non.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options d'instance	Description
Message de commentaire	Texte qui s'affiche lorsque l'utilisateur marque l'article comme utile ou non.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Configurer les options d'instance de commentaires d'article

Configurez les options d'instance du widget Commentaires d'article de la base de connaissances pour la page d'affichage d'article Gestion des connaissances dans le Gestion des connaissances Portail de services.

Avant de commencer
Rôle requis : sp_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La page d'affichage de l'article utilise le widget Commentaires de l'article de la base de connaissances pour permettre aux utilisateurs d'évaluer un article, d'ajouter un commentaire ou d'afficher les commentaires existants pour l'article. Utilisez les options de l'instance de widget pour personnaliser ces actions.

Procédure
1. Accédez à la page d'affichage de l'article Gestion des connaissances dans le Gestion des connaissances Portail de services.
2. Ctrl + clic droit sur la section des commentaires.
3. Cliquez sur **Options d'instance**.
4. Configurez les paramètres souhaités pour le widget Commentaires des articles de la base de connaissances.

Options d'instance	Description
Couleur d'amorce	Couleur de l'en-tête du widget.
CSS	Configurations personnalisées qui déterminent l'apparence des éléments dans le widget. Pour plus d'informations, consultez Introduction à Service Portal SCSS .
Autres options	
Afficher les commentaires des utilisateurs	Affiche le champ permettant aux utilisateurs de saisir des commentaires. Options disponibles : ◦ Oui : affiche le champ qui permet aux utilisateurs de saisir des commentaires pour l'article. ◦ Non : masque le champ qui permet aux utilisateurs de saisir des commentaires pour l'article.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options d'instance	Description
	◦ Utiliser la propriété système : afficher ou masquer le champ de commentaires à l'aide des propriétés de la vue de l'article.
Ajouter une étiquette de commentaire	Étiquette du champ permettant d'ajouter des commentaires.
Nombre maximal de pièces jointes pouvant être jointes à un commentaire	Nombre maximal de pièces jointes pouvant être jointes à un commentaire inclus pour un article de la base de connaissances.
Taille de fichier maximale en Mo pour les pièces jointes pouvant être jointes à un commentaire	Taille de fichier maximale en Mo d'une pièce jointe pouvant être jointe à un commentaire inclus pour un article de la base de connaissances.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Configurer les options d'instance de widget de l'élément de catalogue connexe

Configurez les options d'instance de widget Élément de catalogue connexe pour la page vue de l'article Gestion des connaissances dans le Gestion des connaissances Portail de services. Ces options se rapportent à la liste des éléments de catalogue mappés à un article.

Avant de commencer
Rôle requis : sp_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La page d'affichage d'article de la base de connaissances affiche la section Éléments connexes lorsqu'un article possède des éléments de catalogue connexes. Utilisez les options de l'instance de widget pour personnaliser la section Éléments connexes sur la page de vue d'article.

Procédure

1. Accédez à la page d'accueil Gestion des connaissances dans le Gestion des connaissances Portail de services en ajoutant `/kb` à la fin de l'URL de votre instance.

   Remarque : Votre administrateur a peut-être modifié cette navigation par défaut.

2. Recherchez et cliquez sur l'article dont vous souhaitez modifier les options d'instance pour le widget Élément de catalogue connexe.
3. Appuyez sur Ctrl et cliquez avec le bouton droit sur la section Éléments connexes.
4. Cliquez sur **Options d'instance**.
5. Configurez les paramètres du widget Élément de catalogue connexe.

Options d'instance	Description
Table source	Table source contenant des éléments de catalogue connexes. La table source spécifiée dans le système de base est Éléments de catalogue liés (kb_2_sc).

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options d'instance	Description
Colonne source	Champ de la table source faisant référence à l'enregistrement source. La colonne source spécifiée dans le système de base est Article de la base de connaissances (kb_knowledge).
Titre	Titre qui apparaît dans l'en-tête du widget. Le titre par défaut est Éléments connexes.
Nombre max.	Nombre maximum d'éléments de catalogue à inclure dans la section Éléments connexes de la page de vue d'article. Le nombre maximal spécifié dans le système de base est 5.
Utiliser toute la largeur	Option permettant d'afficher le widget dans une grille de 12 colonnes à 100 % de la largeur disponible. Si vous décochez la case, le widget s'affiche à 75 % de la largeur disponible.
Colonne cible	Champ de la table source faisant référence à l'enregistrement cible. La colonne cible spécifiée dans le système de base est l'élément de catalogue (sc_cat_item).
ID source	Paramètre d'URL contenant l'identificateur d'enregistrement unique (sys_id) de l'enregistrement source. Pour la page de vue d'article, le paramètre d'URL contenant l'ID source est sys_kb_id.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Information associée

Mapper les éléments de catalogue associés à un article

Configurer les options d'instance de widget pour les articles liés à la base de connaissances

Configurez les options d'instance du widget Articles liés à la base de connaissances pour la page d'affichage d'article Gestion des connaissances dans le Gestion des connaissances Portail de services. Ces options se rapportent à la liste des articles associés mappés à un article.

Avant de commencer

Rôle requis : sp_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La page d'affichage d'article de la base de connaissances affiche la section Articles connexes lorsqu'un article possède des articles connexes. Utilisez les options de l'instance de widget pour personnaliser la section Articles connexes sur la page de vue d'article.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la page d'accueil Gestion des connaissances dans le Gestion des connaissances Portail de services en ajoutant `/kb` à la fin de l'URL de votre instance.

   Remarque : Vous pouvez modifier la navigation par défaut en configurant la propriété *sn_km_portal.glide.knowman.serviceportal.portal_url*.

2. Cliquez pour ouvrir l'article dont vous souhaitez modifier les options d'instance pour le widget Articles liés à la base de connaissances.
3. Sur la page de l'article, appuyez sur Ctrl + clic droit et sélectionnez **Page dans Designer**.
4. Dans la page Concepteur de portail de services, cliquez sur l'icône Modifier ( ) sur le widget **Articles liés** à la base de connaissances pour ajouter les articles connexes.

   Remarque : Vous pouvez également ajouter le widget **Articles liés à la base de connaissances** à l'aide du champ de recherche **Widgets** et glisser-déposer le widget dans le champ vide.

5. Configurez les paramètres du widget Articles liés à la base de connaissances.

Options d'instance	Description
Titre	Titre qui apparaît dans l'en-tête du widget. Le titre par défaut est Articles connexes.
Couleur d'amorce	Combinaison de couleurs de l'en-tête du widget. Sélectionnez une couleur pour votre widget dans une liste de couleurs d'amorce courantes.
Glyphe	Icône qui apparaît en regard de chaque élément de liste affiché dans le widget. Pour ignorer ce champ, sélectionnez le glyphe vide.
CSS	Configurations personnalisées qui déterminent l'apparence des éléments dans le widget. Pour plus d'informations, consultez Introduction à Service Portal SCSS .
Utiliser toute la largeur	Option permettant d'afficher le widget dans une grille de 12 colonnes à 100 % de la largeur disponible. Si vous décochez la case, le widget s'affiche à 75 % de la largeur disponible.
Table	Table qui contient les articles de la base de connaissances associés aux **champs d'affichage** et **aux champs secondaires**. Par défaut, il s'agit de la table Connaissances (kb_knowledge).
Champ d'affichage	Le titre affiché pour chaque article dans la liste des articles connexes. Le champ d'affichage spécifié dans le système de base est la description brève de l'article.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options d'instance	Description
Champs secondaires	Informations supplémentaires affichées pour chaque article dans la liste sous le titre. Les champs secondaires spécifiés dans le système de base sont auteur, nombre de vues, date de dernière modification de l'article et évaluation de l'article.
Nombre maximal d'enregistrements à afficher	Le nombre maximal d'articles à inclure dans la section Articles associés de la page d'affichage d'article. Le nombre maximal spécifié dans le système de base est 5.
Afficher même si vide	Option permettant d'afficher le widget même si aucun article ne figure dans la liste.
Afficher l'étiquette des champs secondaires	Options d'affichage des étiquettes de champ pour les informations supplémentaires affichées pour chaque article.
Base de connaissances	Pour limiter les articles qui apparaissent dans cette liste à une base de connaissances spécifique, sélectionnez la base de connaissances dans la liste des bases de connaissances.
Table source	Table source contenant des articles associés. La table source spécifiée dans le système de base est Connaissances (kb_2_kb).
Colonne source	Champ de la table source faisant référence à l'enregistrement source. La colonne source spécifiée dans le système de base est Article de la base de connaissances (kb_knowledge).
Colonne cible	Champ de la table source faisant référence à l'enregistrement cible. La colonne cible spécifiée dans le système de base est Article de la base de connaissances (kb_knowledge).
ID source	Paramètre d'URL contenant l'identificateur d'enregistrement unique (sys_id) de l'enregistrement source. Pour la page de vue d'article, le paramètre d'URL contenant l'ID source est sys_kb_id.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Information associée

Mapper des articles associés

Propriétés du Portail de services Gestion des connaissances

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rechercher à l'aide du portail de services Gestion des connaissances

Saisissez un ou plusieurs mots dans la barre de recherche de la page d'accueil du Gestion des connaissances portail de services pour afficher tous les résultats de la recherche.

Les résultats de recherche incluent des éléments dans lesquels la description brève, le contenu ou les fichiers joints incluent le terme recherché. Par défaut, les résultats de recherche dans la base de connaissances incluent les articles, les articles épinglés et les Q&A sociales.

Vous pouvez également filtrer les résultats de la recherche.

Activer la recherche multi-langues

La facette de recherche multilingue est disponible lorsque plusieurs langues prises en charge sont activées. Toutes les langues disponibles sont affichées dans la facette et vous pouvez sélectionner les langues dans lesquelles vous souhaitez que vos résultats de recherche apparaissent. Votre sélection est conservée par session, mais pas entre les connexions.

1. Pour activer différentes langues, activez le module d'extension I18N : Gestion des connaissances Internationalization Plugin v2 (com.glideapp.knowledge.i18n2) ou activez l'un des modules d'extension Internationalization pour la langue dont vous avez besoin.

   Remarque : L'activation des modules d'extension Internationalization pour l'une des langues disponibles active automatiquement le module d'extension I18N : Gestion des connaissances Internationalization Plugin v2.

2. Accédez à la **Base de connaissances** > **Administration** > **Propriétés de la recherche dans la base de connaissances** > **Activer la recherche multi-langage**.
3. Cochez la case **Oui** pour activer la fonctionnalité.

   Remarque : Si cette propriété n'est pas activée, vous ne pouvez rechercher qu'une seule langue à la fois.

Rechercher la fonctionnalité de correction automatique

L'outil de recherche de la page d'accueil Gestion des connaissances du portail de services comprend également une fonctionnalité de correction automatique. Lorsque cette option est activée, les utilisateurs peuvent corriger automatiquement une erreur de frappe dans un terme de recherche en cliquant sur l'une des suggestions.

Lorsqu'un terme de recherche contient une faute d'orthographe, l'outil de recherche affiche la page des résultats de recherche et inclut un ou plusieurs termes suggérés en haut de la page sous l'en-tête **Voulez-vous dire**. Si vous cliquez sur l'une de ces suggestions, tous les résultats de recherche correspondant au terme sélectionné s'affichent.

Les utilisateurs ayant le rôle d'administrateur système peuvent activer cette fonctionnalité.

1. Accédez à la **Propriétés système** > **Recherche de texte**.
2. Définissez les propriétés suivantes sur **vrai** :
   - Suggérez une autre orthographe pour la recherche par connaissances ou globale (glide.ts.dym.enable_spell_correct).
   - Suggérez des recherches connexes pour la recherche dans la base de connaissances ou la recherche globale (glide.ts.dym.enable_chain_suggest).
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'intégration Gestion des connaissances de fonctionnalités à Portail de services

Pour créer une expérience utilisateur cohérente pour Gestion des connaissances, intégrez-la Gestion des connaissances Portail de services à votre interface utilisateur Portail de services.

Il Gestion des connaissances Portail de services comprend les fonctionnalités suivantes :

- Plusieurs bases de connaissances
- Une Gestion des connaissances page d'affichage d'article avec des options de commentaire
- Page Gestion des connaissances de résultats de recherche avec des options pour filtrer et trier les résultats de recherche
- Un certain nombre de widgets permettant d'activer les recherches, d'afficher les résultats de recherche, d'afficher les articles de la base de connaissances, etc

Par défaut, tous les articles de la Portail de services base de connaissances sont redirigés vers la page d'affichage d'article Gestion des connaissances à l'aide de la carte d'acheminement de page **d'affichage d'article de la** base de connaissances. En cas de mise à niveau à partir d'une version précédente, un administrateur système peut activer la carte d'acheminement de la page **d'affichage d'article** de la base de connaissances pour tirer parti des fonctionnalités de la page d'affichage d'article Gestion des connaissances . Pour plus d'informations, consultez Activer la page d'affichage d'article de la base de connaissances lors de la mise à niveau .

Remarque : La Gestion des connaissances Portail de services recherche Zing ne prend en charge que la recherche et non la recherche IA.

Les administrateurs système effectuent les tâches suivantes pour intégrer les Gestion des connaissances Portail de services fonctionnalités à :Portail de services

- Intégrer le Gestion des connaissances page d'accueil avec l'attribut Portail de services Page d'accueil.
- Intégrer le Gestion des connaissances page de résultats de recherche avec l'icône Portail de services Page des résultats de recherche.
- Ajouter le Gestion des connaissances Portail de services widgets permettant d'accéder rapidement aux articles de la base de connaissances à partir du Portail de services Page d'accueil (Facultatif).

Remarque : Ces configurations s'appliquent aux pages du système de base dans le Portail de services uniquement.

Information associée

Pages du portail de services

Fonctionnalités de la page d'accueil du portail de services Gestion des connaissances

Utilisation de la recherche dans le Portail de services Gestion des connaissances

Fonctionnalités de la page de vue d'article du portail de services Gestion des connaissances

Intégrer la page d'accueil Gestion des connaissances à la page d'accueil Portail de services

Utilisez une carte de routage des pages pour accéder à la page d'accueil améliorée Gestion des connaissances à partir de la page d'accueil Portail de services .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Le module d'extension Gestion des connaissances - Portail de services (com.snc.knowledge_serviceportal) est activé.

Remarque : Ce module d'extension est activé par défaut pour les clients sous Madrid et les versions ultérieures. Les clients existants qui utilisent des versions antérieures à Madrid doivent activer le module d'extension pour effectuer cette tâche de configuration. Pour plus d'informations, consultez Activer le module d'extension du portail de services Gestion des connaissances.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La page d'accueil Gestion des connaissances affiche les articles de la base de connaissances organisés par base de connaissances et par catégorie, le contenu proposé et les articles populaires. Vous utilisez une carte de routage des pages pour accéder à la page d'accueil Gestion des connaissances à partir de la page d'accueil Portail de services .

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Cartes de routage des pages**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Carte de routage des pages.

Formulaire Carte d'acheminement des pages

Champ	Valeur
Portail de services	Portail de services
Routage à partir de	kb_view2
Routage vers	kb_home
Actif	Sélectionné

Remarque : Sur le formulaire Carte d'acheminement des pages, vous pouvez renseigner les champs **Description brève** et **Ordre** comme il convient.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
Vous pouvez maintenant ouvrir la page d'accueil Gestion des connaissances à partir de la page d'accueil Portail de services en cliquant sur le lien de connaissances ou le lien d'icône de base de connaissances.

Intégrer la page des Gestion des connaissances résultats de recherche à la page des résultats de Portail de services recherche

Utilisez un widget personnalisé de recherche dans la base de connaissances pour accéder à la page des résultats de recherche améliorés Gestion des connaissances à partir de la Portail de services page des résultats de recherche.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La Gestion des connaissances page des résultats de recherche dans comprend Gestion des connaissances Portail de services des options de filtrage et de tri des résultats de recherche,

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ainsi qu'un certain nombre de widgets permettant d'activer les recherches, d'afficher les résultats de recherche, d'afficher des articles, etc. Dans cette procédure, pour accéder à la Gestion des connaissances page des résultats de recherche à partir de la page des Portail de services résultats de recherche, vous créez un widget de recherche dans la base de connaissances personnalisé nommé Rechercher dans et vous l'ajoutez à la page des résultats de recherche Portail de services .

Procédure

1. Créez un widget personnalisé de recherche dans la base de connaissances nommé Rechercher à l'intérieur.

   a. Accédez à la **Portail de services** > **Configuration du Portail de services**.

   b. Sur la page Portail de services, cliquez sur **Éditeur de widget**.

   c. Cliquez sur **Créer un widget**.

   d. Dans la boîte de dialogue Ajouter un widget, entrez `Rechercher dans` le champ **Nom du widget**.
   Le champ **ID du widget** est automatiquement renseigné en fonction du nom du widget.

   e. Cliquez sur **Envoyer**.

   Le modèle HTML du widget, le script client et le script serveur s'affichent dans l'éditeur de widget.

   f. Dans l'éditeur de widget, saisissez les valeurs de champ suivantes pour remplacer tout texte existant.

   - Dans le champ **Modèle HTML** , saisissez le code suivant pour ajouter un lien vers la Gestion des connaissances page des résultats de recherche dans le widget Rechercher dans à partir du Portail de services.

```
<div role="list" class="list-group">
  <span class="list-group-item active">${Search Within}</span>
  <a role="link" class="list-group-item"
 ng-href="{{data.url}}">${Knowledge}</a>
</div>
```

   - Dans le champ **Script serveur** , entrez le code suivant pour définir les paramètres d'URL pour la page de Gestion des connaissances résultats de recherche :

```
(function(){
 var q = encodeURIComponent($sp.getParameter('q'));
 var kb = $sp.getValue('kb_knowledge_base') || "";
 data.url = '/sp?id=kb_search';
 if(q)
  data.url += "&keyword="+q;
 if(kb)
  data.url += "&kb_knowledge_base="+kb;
})();
```

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Pour en savoir plus sur ces champs, consultez le Guide du développeur de widget .

g. Cliquez sur **Enregistrer**.

2. Ajoutez le widget personnalisé de recherche dans la base de connaissances à la page des Portail de services résultats de recherche.

a. Accédez à la **Portail de services** > **Configuration du Portail de services**.

b. Cliquez sur **Designer**.

c. Dans le champ **Filtrer par titre ou ID** , saisissez `sp_search`, l'ID de la page de résultats de recherche Portail de services , puis sélectionnez **Rechercher**.

d. Dans le champ **Widget de filtre** , recherchez le widget Rechercher dans et faites-le glisser vers le conteneur dans lequel vous souhaitez que le widget apparaisse sur la page des résultats de Portail de services recherche.

Conseil : Pour vérifier l'emplacement et l'apparence du widget Rechercher dans qui vient d'être ajouté sur la page des Portail de services résultats de recherche, cliquez sur l'onglet **Aperçu** .

Le widget de recherche Recherche dans la base de connaissances est ajouté à la page des Portail de services résultats de recherche. Cliquez sur **Connaissances** dans le widget et recherchez un mot clé pour accéder à la page des Gestion des connaissances résultats de recherche dans le Gestion des connaissances Portail de services.

Ajouter des widgets pour accéder aux articles de la base de connaissances à partir de la page d'accueil Portail de services

Ajoutez les Gestion des connaissances Portail de services widgets Articles proposés, Articles les plus utiles et Articles les mieux notés à la page d'accueil Portail de services pour accéder rapidement aux articles de la base de connaissances.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour en savoir plus sur les widgets, reportez-vous Gestion des connaissances Portail de services à la section Widgets du portail de services Gestion des connaissances.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Configuration du Portail de services**.

2. Cliquez sur **Designer**.

3. Sélectionnez la page d'accueil Portail de services .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Dans le champ **Filtrer par titre ou ID**, `saisissez index`, ID de la Portail de services page d'accueil, puis sélectionnez **Portail de services**.
5. Dans le champ **Filtrer le widget** , recherchez les widgets suivants Gestion des connaissances Portail de services , puis faites-les glisser vers le conteneur dans lequel vous souhaitez qu'ils apparaissent sur la page d'accueil Portail de services .

Nom du widget	Nom d'affichage du widget
Articles proposés avec connaissances	Articles proposés
Articles MostUseful de connaissances	Articles les plus utiles
Articles les plus vus de la base de connaissance	Articles les plus consultés

Conseil : Pour vérifier l'emplacement et l'apparence des widgets ajoutés sur le Portail de services, cliquez sur l'onglet **Aperçu** .

Résultats
Cliquez sur un lien d'article de la base de connaissances à partir de l'un des widgets ajoutés sur la page d'accueil Portail de services pour ouvrir la page d'affichage de l'article Gestion des connaissances dans le Gestion des connaissances Portail de services.

Configurer des balises SEO personnalisées pour les URL canoniques et les articles de la base de connaissances localisés

Découvrez les articles de la base de connaissances pertinents via les moteurs de recherche en ajoutant des balises SEO personnalisées pour les URL canoniques et *`hreflang`* les balises à la page d'affichage de l'article de la base de connaissances.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Mettez à jour l'include de script *`SPSEOHeaderTagsArticleView`* pour ajouter des URL et *`hreflang`* des balises canoniques à la page d'affichage de l'article de la base de connaissances. Vous pouvez également ajouter des balises d'en-tête personnalisées à la page d'affichage de l'article de la base de connaissances en implémentant la fonction *`generateCustomTagsForSEO`*.

Remarque : Les balises META sont ajoutées à la vue de l'article de la base de connaissances [kb_article_view] uniquement lorsqu'elles sont consultées par les agents utilisateur mentionnés dans *`glide.knowman.serviceportal.seo_user_agent`* la propriété système. Pour en savoir plus, consultez Créer et modifier une page à l'aide du Service Portal Designer .

Pour plus d'informations sur le comportement par défaut des URL et *`hreflang`* des balises canoniques pour la page d'affichage des articles de la base de connaissances, reportez-vous à la section SEO pour les URL canoniques et les versions localisées des articles de la base de connaissances.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Définitions système** > **Includes de script**.
2. Recherchez `SPSEOHeaderTagsArticleView`.
3. Dans la colonne **Nom** , cliquez sur le lien **SPSEOHeaderTagsArticleView** .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Dans le formulaire Script Include, modifiez les fonctions des articles de la base de connaissances.

Fonction	Implémentation
Renvoyer une URL canonique pour un article de la base de connaissances	Modifiez la fonction *generateCanonicalURL* pour renvoyer l'URL canonique complète d'un article de la base de connaissances sous forme de chaîne. Par exemple, utilisez le format d'URL suivant pour un article de la base de connaissances dans le portail de service client : « `https://<nom d'instance>.servicenow-com/csp ?id=kb_article_view&sysparm_article=<article number>` »
Retourner une *hreflang* balise pour les versions traduites d'un article de la base de connaissances	Modifiez la fonction *generateHrefLangArray* pour retourner un *hreflang* tableau pour la langue actuelle et les traductions disponibles pour un article de la base de connaissances. Par exemple, utilisez le format suivant pour un article de la base de connaissances traduit en français dans le portail du service client : `[{locale :'fr', href : 'https://<instance name>.servicenow-com/csp ?id=kb_article_view&sysparm_article=<article number>'}]`
Renvoyer un en-tête personnalisé pour un article de la base de connaissances	Modifiez la fonction *generateCustomTagsForSEO* pour renvoyer toutes les balises d'en-tête personnalisées sous forme de tableau de chaînes utilisées pour la page d'affichage de l'article de la base de connaissances. Par exemple, utilisez le format suivant pour une balise personnalisée pour un article de la base de connaissances : `['<meta custom-tag="" property="og:title" content="Service Portal">']`
Renvoyer un contenu HTML optimisé pour le référencement pour les bots SEO	Modifiez la fonction *generateSEOTags* pour renvoyer le contenu HTML optimisé pour le référencement dans *items.customSEOHTML*.

Pour plus d'informations sur la configuration des includes de script, consultez Includes de script .

5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Activer et configurer Recherche IA pour Gestion des connaissances Portail de services

Activer et définir l'expérience dans Gestion des connaissances Portail de services.Recherche IA

Avant de commencer
Rôle requis : sp_admin ou admin

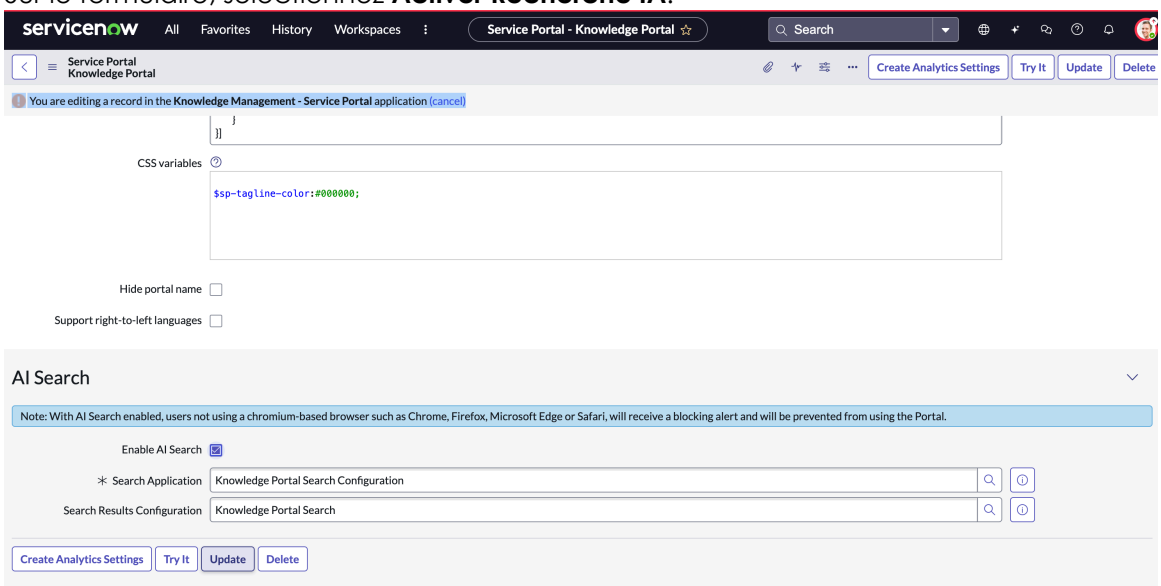
Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Tous les clients, nouveaux et existants, doivent l'activer Recherche IA manuellement dans le Knowledge portail. Si vous laissez Recherche IA l'élément inactif, le portail utilise la recherche Zing par défaut.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Portail de services** > **Portails** et ouvrez l'enregistrement du portail de la **base de connaissances** .
2. Sur le formulaire, sélectionnez **Activer Recherche IA**.



3. Dans le champ **Application de recherche** , sélectionnez la configuration de recherche du portail de la base de connaissances à utiliser pour le portail.
   Une configuration de l'application de recherche définit les paramètres d'expérience de recherche, tels que le moteur de recherche, la limite de résultats de la recherche et la limite de suggestions.
4. Dans le champ **Configuration des résultats de la recherche** , sélectionnez la recherche du portail de la base de connaissances à activer pour le portail.
   Une configuration des résultats de recherche définit la façon dont les résultats de recherche sont affichés.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Important :

a. Recherche IA ne prend pas en charge les blocs de connaissances.

b. **Le nombre de vues** et les facettes **d'évaluation** disponibles dans la recherche Zing ne sont pas disponibles pour Recherche IA.

c. Lorsque vous effectuez une recherche par Base de connaissances, le terme de recherche dans les résultats de la recherche affiche trois astérisques, car il est obligatoire d'avoir un terme de recherche avec Recherche IA.

Résultats

Recherche IA est activé dans l'ensemble du portail de la base de connaissances. Les clients peuvent l'utiliser Recherche IA à partir de la barre de recherche sur le portail.

Créer une base de connaissances

Créez une base de connaissances pour mettre en place une plateforme en libre-service sur lequel les utilisateurs peuvent stocker, partager et gérer du contenu. Configurez les bases de connaissances en catégories de produits ou de services et gérez l'accès des utilisateurs en fonction des autorisations. Personnalisez les workflows pour la publication et la mise hors service d'articles dans la base de connaissances.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Comprendre les exigences relatives à la configuration d'une base de connaissances.

Rôle requis : knowledge_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Base de connaissances** > **Administration** > **Bases de connaissances**.
2. Dans la liste Bases de connaissances, cliquez sur **Nouveau**.
3. Sur le formulaire de la base de connaissances, renseignez les champs suivants comme il convient :

Formulaire de la base de connaissances

Champ	Description
Titre	Nom unique de la base de connaissances.
Validité de l'article	Nombre de jours de validité des articles par défaut après leur date de création. **Remarque :** Le champ **Validité de l'article** est configuré pour définir la date **de fin de validité** d'un article. La date **de fin de validité** correspond à la date d'expiration de cet article de la base de connaissances. Lorsque vous créez un article dans une base de connaissances, la valeur de date dans le champ **Date de fin de validité** de l'article est calculée comme suit : Créé (sys_created_on) + Validité de l'article (en jours). Un auteur ou un éditeur d'article peut choisir de conserver ou de modifier la date **de fin de validité** (voir Créer un article de la base de connaissances). Si le champ **Validité de l'article** est vide, la date dans le champ **Date de fin de validité** est définie sur le 1er janvier 2100.
Icône	Image fournissant une référence visuelle pour décrire la base de connaissances. Cette image s'affiche en regard de tous les articles de cette base de connaissances dans la page des résultats de recherche d'articles.
Désactiver l'ajout de commentaire	Option permettant de désactiver les commentaires. Si cette option est sélectionnée, les utilisateurs ne peuvent pas commenter les articles de la base de connaissances.
Désactiver l'ajout de suggestion	Option permettant de désactiver les suggestions de modification. Si cette option est sélectionnée, les utilisateurs ne peuvent

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	pas suggérer de modifications des articles de la base de connaissances.
Désactiver l'édition de catégories	Option permettant de désactiver la modification des catégories de connaissances. Si cette option est sélectionnée, seuls les gestionnaires de la base de connaissances peuvent ajouter ou modifier des catégories de connaissances pour la base de connaissances.
Désactiver l'évaluation	Option permettant de désactiver l'évaluation des articles de la base de connaissances. Si cette option est sélectionnée, les utilisateurs ne peuvent pas évaluer l'article dans la base de connaissances.
Désactiver Marquer comme utile	Option permettant de désactiver le marquage comme utile. Si cette option est sélectionnée, l'utilisateur ne peut marquer aucun article comme utile dans la base de connaissances.
Activer les blocs	Option permettant d'activer la fonctionnalité des blocs de connaissances. Si cette option est sélectionnée, vous pouvez créer des blocs de connaissances à ajouter aux articles de la base de connaissances.
Liste de vérification	Liste de vérification pour évaluer la qualité des articles de la base de connaissances.
Application	Périmètre d'application de la base de connaissances. **Remarque :** Ce champ est automatiquement défini sur l'application sélectionnée dans le sélecteur d'application. Pour en savoir plus sur une base de connaissances incluse dans le périmètre, reportez-vous à la section Bases de connaissances incluses dans le périmètre.
Propriétaire	Utilisateur responsable de la base de connaissances. Un propriétaire de base de connaissances peut affecter d'autres rôles à la base de connaissances.
Gestionnaires	Utilisateurs qui exécutent des fonctions administratives dans la base de connaissances.
Publier le workflow	Le workflow pour la publication des articles dans la base de connaissances.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	◦ **Connaissances : publication instantanée :** publie des articles dans la base de connaissances sans nécessiter d'approbation. ◦ **Connaissances : approbation de publication :** demande l'approbation du responsable de la base de connaissances avant de passer les articles à l'état Publié.
Mettre hors service le workflow	Workflow pour la mise hors service des articles de la base de connaissances. ◦ **Connaissances : mise hors service instantanée :** met hors service les articles de la base de connaissances sans nécessiter d'approbation. ◦ **Connaissances : approbation de mise hors service :** demande l'approbation du gestionnaire de la base de connaissances avant de déplacer les articles vers l'état de mise hors service.
Actif	Option pour indiquer que la base de connaissances est active. Si elle n'est pas sélectionnée, seuls les utilisateurs ayant le rôle administrateur ou les administrateurs de la base de connaissances peuvent créer, rechercher ou afficher ses articles.
Description	Une brève description pour décrire la base de connaissances.
Définir les valeurs par défaut des champs de la base de connaissances	Paramètres de configuration par défaut de la base de connaissances.
Produits connexes	Liste des produits associés au contenu de la base de connaissances.
Création automatique de tâches de traduction	Option permettant d'activer la création automatique de tâches de traduction après la publication d'un article. Si cette option est sélectionnée, lorsqu'un article de la base de connaissances est publié dans cette base de connaissances, les tâches de traduction sont automatiquement créées pour les langues configurées. Ce champ s'affiche uniquement lorsque la fonctionnalité et *glide.knowman.translation.enable_translation_tas* la propriété de gestion de la traduction sont activées. Pour plus d'informations, consultez Gestion de la traduction et Propriétés du Gestion des connaissances.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Langues	Langues activées pour les articles de la base de connaissances dans cette base de connaissances. Si votre système dispose d'autres langues, utilisez cette option pour sélectionner uniquement les langues dans lesquelles vous souhaitez traduire les articles de la base de connaissances de cette base de connaissances. Vous pourrez ajouter d'autres langues ultérieurement. Toutefois, vous pouvez supprimer des langues uniquement lorsqu'aucun article de la base de connaissances n'existe dans cette langue. Ce champ s'affiche uniquement lorsque la fonctionnalité et *glide.knowman.translation.enable_translation_tas* la propriété de gestion de la traduction sont activées. Pour plus d'informations, consultez Gestion de la traduction et Propriétés du Gestion des connaissances.

4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
5. Dans la section de liste connexe, affichez ou configurez les éléments suivants connexes à la base de connaissances :

Nom	Description
Base de connaissances	Liste des articles de la base de connaissances stockés dans cette base de connaissances.
Peut lire	Liste des critères d'utilisateur qui accordent l'accès en lecture et permettent aux utilisateurs qui correspondent aux critères de lire les articles dans une base de connaissances. **Remarque :** Il est recommandé d'affecter les critères d'utilisateur appropriés pour sécuriser l'accès en lecture. Consultez la section Sélectionner des critères d'utilisateur pour une base de connaissances.
Autorisation de contribuer	Liste des critères d'utilisateur qui accordent l'accès en contribution et permettent aux utilisateurs qui correspondent aux critères de créer et de modifier les articles dans une base de connaissances.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Description
	Remarque : Il est recommandé d'affecter les critères d'utilisateur appropriés pour sécuriser l'accès en contribution. Consultez la section Sélectionner des critères d'utilisateur pour une base de connaissances.
Modèles d'article	Si vous avez activé le module d'extension Gestion des connaissances avancée (com.snc.knowledge_advanced), la liste connexe **Modèles d'article** s'affiche. Si la liste connexe contient des modèles d'article, les articles de cette base de connaissances ne peuvent être créés qu'à l'aide de l'un des modèles d'article répertoriés. Si la liste connexe **Modèles d'article** est vide, les articles peuvent être créés à l'aide de n'importe quel modèle d'article. Cliquez sur **Modifier** pour mapper les modèles d'articles à la base de connaissances. **Remarque :** Les administrateurs, les administrateurs de la base de connaissances et les gestionnaires de la base de connaissances peuvent modifier les modèles d'articles pour la base de connaissances.
Contenu proposé	Liste des articles de la base de connaissances qui apparaissent dans la section **Contenu proposé** de la page d'accueil en fonction de la recherche par mot clé définie pour chaque article.
Catégories des bases de connaissances	Liste des catégories des bases de connaissances associées à cette base de connaissances. **Remarque :** Si la catégorie est marquée comme inactive, vous ne pouvez pas y associer d'articles. Toutefois, elle n'a aucune incidence sur les articles existants de cette catégorie.

6. Cliquez sur **Envoyer**.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

- Contrôler l'accès au niveau de la base de connaissances via les critères d'utilisateur
- Rôles explicites
- Workflows de la base de connaissances
- Propriétés du Gestion des connaissances
- Créer une page d'accueil de la base de connaissances personnalisée
- I18N - Internationalisation des connaissances

Configurer les bases de connaissances pour un portail

Sélectionnez les bases de connaissances qui s'affichent dans un portail pour afficher les articles de la base de connaissances associés. Si aucune base de connaissances n'est configurée, les utilisateurs peuvent afficher les articles de toutes les bases de connaissances du portail.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Portails**.
2. Sélectionnez le portail pour lequel vous souhaitez activer la recherche des bases de connaissances souhaitées.
3. Dans la liste connexe Bases de connaissances, cliquez sur **Modifier**.
4. Dans le formulaire Modifier les membres, déplacez les bases de connaissances souhaitées des éléments disponibles dans la colonne **Collection** vers la colonne **Liste des bases de connaissances** .
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Information associée

- Créer une base de connaissances

Configurer les abonnements à la base de connaissances

Configurez les abonnements à la base de connaissances en activant le module d'extension Gestion des connaissances avancée et en définissant les propriétés de l'abonnement.

Avant de commencer

Assurez-vous que le module d'extension Gestion des connaissances avancée (com.snc.knowledge_advanced) est activé.

Remarque : Le module d'extension Gestion des connaissances avancée active le module d'extension Cadre de travail pour les abonnements et les flux d'activités (com.snc.activity_subscriptions).

Rôle requis : knowledge_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Base de connaissances** > **Administration** > **Propriétés**.
2. Dans la section **Propriétés de l'abonnement au gestionnaire des clés** , configurez les propriétés suivantes.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
Activer la fonctionnalité d'abonnement au gestionnaire de clés [glide.knowman.enable_km_subscription]	Active ou désactive la fonctionnalité d'abonnements à la base de connaissances Gestion des connaissances.
Liste de rôles (séparés par des virgules) qui peuvent avoir une fonctionnalité d'abonnement [glide.knowman.enable_km_subscription.rôles]	Liste séparée par des virgules des rôles qui peuvent utiliser la fonctionnalité d'abonnements à la base de connaissances et s'abonner à des bases de connaissances et à des articles.
Liste des états de workflow (séparés par des virgules) qui peuvent avoir une fonctionnalité d'abonnement [glide.knowman.enable_km_subscription.workflow.state]	Liste séparée par des virgules des états d'article pour lesquels la fonctionnalité d'abonnement à la base de connaissances est disponible. Les états par défaut sont **Brouillon**, **Révision** et **Publié**.

3. Sélectionnez **Enregistrer**.

Tâches de configuration pour les gestionnaires des connaissances

Le fait de disposer de plusieurs bases de connaissances permet à une organisation de répartir les responsabilités de gestion entre plusieurs utilisateurs, appelés gestionnaires des connaissances.

En tant que gestionnaire des connaissances, vous pouvez affecter d'autres responsables, définir des structures de catégories, configurer les utilisateurs qui peuvent lire les articles et y contribuer, déplacer et épingler des articles, et modifier la plupart des champs du formulaire de base de connaissances. Vous pouvez également approuver la publication ou la suppression d'articles de la base de connaissances dans ces bases de connaissances.

Le gestionnaire primaire d'une base de connaissances est le propriétaire de cette base de connaissances. Chaque base de connaissances doit avoir un propriétaire. Il peut y avoir un nombre illimité de gestionnaires supplémentaires pour chaque base de connaissances. Le propriétaire et tous les gestionnaires d'une base de connaissances reçoivent automatiquement le rôle knowledge_manager. Si la base de connaissances est désactivée ultérieurement, le rôle knowledge_manager n'est pas automatiquement supprimé pour ces utilisateurs.

Ajouter un article de la base de connaissances au contenu proposé

Ajoutez un article de la base de connaissances à afficher dans la section Contenu proposé de la page d'accueil de la base de connaissances et en haut de la page des résultats de recherche dans la base de connaissances.

Avant de commencer

Rôle requis : knowledge_manager, knowledge_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'ajout d'un article au contenu proposé nécessite d'associer un article à des mots-clés spécifiques. Vous pouvez rechercher un mot clé dans le portail de services Connaissances ou la page des résultats de recherche pour afficher les articles dans la section Contenu proposé ou en haut de la liste des résultats de recherche dans la base de connaissances.

Remarque : Les articles ajoutés à la section Contenu proposé n'apparaissent pas dans les résultats de la recherche globale et dans les conversations d'Agent virtuel.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour afficher les articles dans la section Contenu proposé, ajoutez un mot clé par défaut dans le champ **Valeur** de la propriété **glide.knowman.default_keyword** et ajoutez le même mot clé à tous les articles que vous souhaitez afficher dans cette section.
- Pour afficher les articles en haut de la liste des résultats de recherche dans la base de connaissances, ajoutez une liste de mots clés à chaque article que vous souhaitez afficher en haut de la liste (cela ne s'applique pas à la recherche IA).

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Base de connaissances** > **Bases de connaissances**.
2. Sélectionnez une base de connaissances.
3. Dans le formulaire Connaissances, cliquez sur la liste connexe Contenu proposé.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Dans le formulaire Mot-clé Connaissances, dans le champ Connaissances, recherchez et sélectionnez l'article.
6. Dans le champ Mots-clés, cliquez sur l'icône de déverrouillage des mots-clés (
7. Sélectionnez l'icône de recherche ( ) pour ouvrir la liste des **mots-clés** de la base de connaissances.
8. Sélectionnez le mot clé à ajouter pour cet article.

   Remarque : Si vous créez un nouveau mot-clé, il doit comporter un seul mot et ne peut pas contenir d'espace.

9. Sélectionnez l'icône de déverrouillage des mots-clés (pour ajouter les mots-clés à l'article.
10. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

Le contenu proposé sur le portail de services de la base de connaissances affiche l'article.

Définir une catégorie d'articles de la base de connaissances

Chaque base de connaissances dispose d'une hiérarchie de catégories qui organise les articles.

Avant de commencer

Rôle requis : knowledge_admin, knowledge_manager, **accès CanContribute** à la base de connaissances

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Définissez une hiérarchie pour les catégories en créant des relations parent-enfant. Chaque hiérarchie se compose d'une catégorie de niveau supérieur et d'une structure de sous-catégories, également appelées catégories enfants. La hiérarchie des catégories est enregistrée dans le champ **Catégorie complète** de la table Catégorie de connaissances [kb_category].

Vous pouvez créer et modifier des catégories séparément pour chaque base de connaissances.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Base de connaissances** > **Administration** > **Bases de connaissances**.
2. Sélectionnez une base de connaissances que vous gérez.
3. Créez une catégorie de niveau supérieur.
   a. Dans la liste connexe des catégories de connaissances, cliquez sur **Nouveau**.
   b. Renseignez les champs du formulaire Catégorie de la base de connaissances.

Formulaire Catégorie de connaissances

Champ	Description
Étiquette	Libellé de la catégorie. L'étiquette apparaît comme nom de la catégorie.
Valeur	Valeur de la catégorie que vous utilisez lorsque vous faites référence à la catégorie dans les scripts.
ID parent	Composant de niveau supérieur associé à la catégorie. Ce champ est automatiquement défini sur l'ID de composant de niveau supérieur.
Actif	Option permettant d'activer la catégorie.

   c. Cliquez sur **Envoyer**.
4. Facultatif : Créez une catégorie enfant.
   a. Développez une catégorie existante et cliquez sur **Nouveau** dans la section développée.
   b. Remplissez le formulaire Catégorie de la base de connaissances.
   c. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

En plus d'utiliser des catégories définies par un gestionnaire de connaissances, les contributeurs de la base de connaissances peuvent ajouter et modifier des catégories lors de la modification d'un article.

Information associée

Sélectionner une catégorie d'article de la base de connaissances

Affecter un gestionnaire de la base de connaissances

Vous pouvez affecter des utilisateurs en tant que gestionnaires d'une base de connaissances.

Avant de commencer

Rôle requis : knowledge_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Base de connaissances** > **Bases de connaissances**.
2. Sélectionnez une base de connaissances que vous gérez.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans le champ **Gestionnaires** , cliquez sur l'icône de déverrouillage.
4. Ajoutez un ou plusieurs utilisateurs.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   Une fois l'enregistrement de la base de connaissances enregistré, les utilisateurs sélectionnés en tant que gestionnaires reçoivent automatiquement le rôle knowledge_manager s'ils ne l'ont pas déjà.

Que faire ensuite
Vous pouvez supprimer un gestionnaire de la base de connaissances en supprimant cet utilisateur du champ **Gestionnaires** . Si l'utilisateur n'est pas le gestionnaire d'une autre base de connaissances, le rôle knowledge_manager est supprimé de cet utilisateur.

Configurer l'analyse en libre-service

Configurez le cadre de Analytique en libre-service travail afin de pouvoir utiliser les mesures générées dans un tableau de bord.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Effectuez les tâches suivantes pour utiliser les mesures générées par le Analytique en libre-service cadre de travail dans le tableau de bord d'une application :

Procédure
1. Activer l'analyse en libre-service.
2. Configurer les contextes d'activité pour l'analyse en libre-service.
3. Configurer des éléments de modèle pour l'analyse en libre-service.
4. Configurer des groupes d'éléments de modèle pour l'analyse en libre-service.
5. Configurer des modèles d'activité pour l'analyse en libre-service.
6. Configurer la configuration de la déviation pour l'analyse en libre-service.
7. Configurer les travaux planifiés pour l'analyse en libre-service.

Information associée

Tableau de bord Analytique en libre-service pour service client

Activer l'analyse en libre-service

Activez le module d'extension Analyse en libre-service Core (com.snc.self_service_analytics_core) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension active les module d'extensions connexes s'ils ne sont pas déjà actifs.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le module d'extension Analyse en libre-service Core fournit le Analytique en libre-service cadre de travail permettant de configurer les contextes de déviation et les schémas d'activité afin de collecter les mesures de réduction des tickets (déviation). Les mesures sont utilisées dans le tableau de bord Analyse en libre-service.

Le module d'extension Analyse en libre-service Core active ces modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà actifs.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modules d'extension pour Analyse en libre-service Core

Module d'extension	Description
Subscriptions and Activity Feed Framework [com.snc.activity_subscriptions]	Fournit un ensemble générique d'artefacts pour gérer les abonnements pour tout objet à abonnement possible. Toute entité peut être définie comme un objet à abonnement possible et un ensemble d'abonnés peut s'abonner aux objets. Lorsqu'un événement se produit lié à l'objet à abonnement, les activités peuvent être suivies et les abonnés peuvent être informés.

Remarque : Le module d'extension Analyse en libre-service Core est également installé lorsque vous activez l'Analyse Solution Analyse des performances et Reporting en libre-service pour Service clientèle. Pour plus d'informations, consultez Activez l'option Solution Analyse des performances et Reporting pour l'analyse en libre-service pour le service clientèle .

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque : Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : `L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.`

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Configurer les contextes d'activité pour l'analyse en libre-service

Définissez le type d'activités que vous souhaitez collecter en tant que Analytique en libre-service données pour une entité utilisateur, comme les consommateurs et les contacts client.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ssa_core.self_service_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les types d'activité que vous ajoutez à un contexte d'activité sont déjà prédéfinis pour être utilisés dans les applications qui utilisent le cadre de travail des abonnements et des flux d'activités. Ce cadre de travail est disponible lorsque vous installez le module d'extension Cadre de travail pour les abonnements et les flux d'activités (com.snc.activity_subscriptions). Le module d'extension est activé lorsque vous activez le module d'extension Analyse en libre-service Core (com.snc.self_service_analytics_core).

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Analyse en libre-service** > **Configuration** > **Contexte de l'activité**.
2. Dans la liste Contextes d'activité, recherchez et sélectionnez le contexte de l'activité pour votre entité utilisateur.
   - Pour les consommateurs, sélectionnez **Consommateur**.
   - Pour les contacts du client, sélectionnez **Contact**.
   - Pour les entités utilisateur autres que les consommateurs et les contacts client, cliquez sur **Nouveau** pour créer un autre contexte d'activité.

   Remarque : Pour obtenir les contextes d'activité Consommateur et Contact par défaut, vous devez installer le module d'extension Analyse en libre-service pour Service clientèle (com.snc.pa.self_service_analytics_csm).

3. Dans le formulaire Contexte de l'activité, vérifiez les valeurs de champ par défaut pour les consommateurs et les contacts du client, ou renseignez les valeurs d'une configuration personnalisée.

Formulaire Contexte de l'activité

Champ	Description
Nom	Nom unique pour votre contexte d'activité.
Table de contexte	Table qui inclut l'entité utilisateur dont les actions doivent être suivies et affichées sur le Analytique en libre-service tableau de bord. Par exemple, si vous souhaitez suivre toutes les actions d'un contact client, sélectionnez la table Contact [customer_contact]. De même, si vous souhaitez suivre toutes les actions d'un consommateur, sélectionnez la table Consommateur [csm_consumer].
Module	Module associé à l'application qui stocke les données d'activités.
Application	Périmètre de l'application. Ce champ est automatiquement défini en fonction du périmètre de l'application sélectionné dans le sélecteur d'application.
Domaine	Domaine dans lequel se trouvent les enregistrements d'activités.

4. Si vous créez un contexte d'activité, cliquez sur **Soumettre** , puis sélectionnez le lien de contexte d'activité nouvellement créé dans la liste Contextes d'activité.
5. Dans la liste connexe Groupes de contextes d'activités, mappez un contexte d'activité avec des groupes d'activités.
   - Pour les consommateurs et les contacts du client, vérifiez les valeurs de champ par défaut d'une configuration existante.
   - Pour les entités utilisateur autres que les consommateurs et les contacts client, cliquez sur **Nouveau** pour créer un autre groupe d'activités ou une autre carte avec un groupe d'activités existant.

   Pour un nouveau mappage de groupe d'activités, renseignez les champs du formulaire Groupe d'activités, puis cliquez sur **Envoyer**. Dans la liste connexe des groupes de contextes d'activités, vous devez sélectionner le groupe d'activités nouvellement créé et y ajouter les types d'activités disponibles.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Groupe d'activités

Champ	Description
Contexte de l'activité	Contexte de l'activité associé au groupe d'activités.
Groupe d'activités	Option permettant de rechercher et de sélectionner un groupe d'activités.
Application	Définit le périmètre de l'application. Ce champ est automatiquement renseigné en fonction du périmètre de l'application.
Domaine	Domaine dans lequel se trouvent les enregistrements d'activités.

6. Dans la liste connexe Types de contexte d'activité, mappez un contexte d'activité à un type d'activité.
   - Pour les consommateurs et les contacts du client, vérifiez les valeurs de champ par défaut d'une configuration existante.
   - Pour les entités utilisateur autres que les consommateurs et les contacts client, cliquez sur **Nouveau** pour créer un autre mappage ou utilisez une configuration existante.

   Pour un nouveau mappage de type d'activité, renseignez les champs dans le formulaire Mappage du contexte de la source d'activité, puis cliquez sur **Envoyer**.

Formulaire Mappage de contexte de source d'activité

Champ	Description
Contexte de l'activité	Contexte de l'activité associé à la source de l'activité.
Table de contexte	Table qui inclut l'entité utilisateur dont les actions doivent être suivies et affichées sur le tableau de bord d'analyse en libre-service. Ce champ est renseigné automatiquement en fonction du contexte d'activité sélectionné.
Type d'activité	Type d'activité que vous souhaitez associer au contexte de l'activité.
Table source	Table à partir de laquelle les données du contexte de l'activité sont renseignées.
Critère de filtre	Conditions de filtre appliquées sur la table source.
Mappage avancé	Option permettant d'activer le mappage avancé de la source de l'activité et du contexte de l'activité. Vous saisissez un script dans le champ **Script de mappage avancé** .
Script de mappage avancé	Script à utiliser si le mappage de la source et du contexte n'est pas suffisant. Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'option **Mappage avancé** est sélectionnée.
Module	Module associé à l'application qui stocke les données d'activités.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Application	Périmètre de l'application qui contient l'entité utilisateur. Ce champ est automatiquement défini en fonction du périmètre de l'application sélectionné dans le sélecteur d'application.
Domaine	Domaine dans lequel se trouvent les enregistrements d'activités.
Récupérer à partir des activités	Option permettant d'activer une règle métier définie pour un type d'activité.

7. Dans le formulaire Contexte de l'activité, cliquez sur **Mettre à jour**.

Que faire ensuite
Configurer des éléments de modèle pour l'analyse en libre-service.

Configurer des éléments de modèle pour l'analyse en libre-service

Configurez un élément de modèle pour spécifier un type d'activité unique et le nombre de fois qu'il se produit. Chaque élément de modèle est implémenté en tant qu'expressions régulières.

Avant de commencer
Configurer les contextes d'activité pour l'analyse en libre-service.

Rôle requis : sn_ssa_core.self_service_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, le système inclut des éléments de modèle pour analyser les modèles d'activité dans les canaux en libre-service Knowledge, Catalogue, Communautés ou Agent virtuel. Ces éléments de modèle sont disponibles avec le module d'extension Analyse en libre-service pour Customer Service [com.snc.pa.self_service_analytics_csm].

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Analyse en libre-service** > **Configuration** > **Élément de modèle**.
2. Dans la liste Eléments de modèle, modifiez un élément de modèle existant ou cliquez sur **Nouveau** pour créer un autre élément de motif.
3. Renseignez les champs du formulaire Élément de modèle.

Formulaire Élément de modèle

Champ	Description
Nom	Nom permettant d'identifier l'élément de modèle.
Type d'activité	Type d'activité que vous souhaitez associer à l'élément de modèle.
Application	Périmètre de l'application qui contient l'entité utilisateur. Ce champ est automatiquement défini en fonction du périmètre de l'application sélectionné dans le sélecteur d'application.
Occurrence	Fréquence à laquelle une activité doit avoir lieu. Une occurrence d'activité est de l'un des types suivants :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	◦ **Une fois** : une activité ne doit avoir eu lieu qu'une seule fois. Par exemple, un article n'a été marqué qu'une seule fois avec des commentaires positifs. ◦ **Éventuellement une seule fois** : une activité peut ne pas avoir eu lieu, mais si c'est le cas, cela signifie qu'elle ne s'est produite qu'une seule fois. Par exemple, soit aucune demande du catalogue n'a été créée, soit une seule a été créée. ◦ **Éventuellement plusieurs** : une activité peut ne pas avoir eu lieu. Si c'est le cas, cela signifie qu'elle s'est produite plusieurs fois. Par exemple, soit aucune demande du catalogue n'a été créée, soit plusieurs demandes ont été créées. ◦ **Au moins une fois** : une activité s'est produite au moins une fois. Par exemple, un blog de la communauté a été consulté une ou plusieurs fois. ◦ **Plage** : une activité s'est produite autant de fois que spécifié dans une plage. Vous spécifiez une plage à l'aide des champs **Minimum** et **Maximum** . Par exemple, si vous spécifiez une plage de 2 à 4 Agent virtuel interactions, seules 2, 3 ou 4 interactions peuvent s'être produites.
Minimum	Occurrence minimale d'une activité. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Plage** est sélectionnée dans la liste Occurrence.
Maximum	Occurrence maximale d'une activité. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Plage** est sélectionnée dans la liste Occurrence.

4. Soumettez ou mettez à jour l'élément de modèle.
   - Cliquez sur **Soumettre** si vous avez créé un nouvel élément de modèle.
   - Cliquez sur **Mettre à jour** si vous avez modifié un élément de modèle existant.

Que faire ensuite
Configurer des groupes d'éléments de modèle pour l'analyse en libre-service.

Configurer des groupes d'éléments de modèle pour l'analyse en libre-service

Définissez une combinaison logique de deux éléments de modèle, d'un groupe d'éléments de modèle ou des deux et le nombre de fois que la combinaison se produit. Chaque groupe d'éléments de modèle est implémenté en tant qu'expressions régulières.

Avant de commencer
Configurer des éléments de modèle pour l'analyse en libre-service.

Rôle requis : sn_ssa_core.self_service_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, le système inclut des groupes d'éléments de modèle pour analyser les modèles d'activité dans les canaux libre-service Knowledge, Catalogue, Communautés et Agent virtuel. Ces éléments de modèle sont disponibles avec le module d'extension Analyse en libre-service pour Customer Service [com.snc.pa.self_service_analytics_csm].

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Analyse en libre-service** > **Configuration** > **Groupe d'éléments de modèle**.
2. Configurez un groupe existant ou créez-en un nouveau.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Sélectionnez un groupe existant dans la liste Groupes d'éléments de modèle.
- Créez un groupe en cliquant sur **Nouveau**.

3. Renseignez les champs du formulaire Groupe d'éléments de modèle.

Formulaire Groupe d'éléments de modèle

Champ	Description
Nom	Nom permettant d'identifier le groupe d'éléments de modèle.
Premier élément	Expression régulière conditionnelle composée d'un élément de modèle ou d'un groupe d'éléments de modèle.
Deuxième élément	Autre expression régulière conditionnelle constituée d'un élément de modèle ou d'un groupe d'éléments de modèle.
Application	Périmètre de l'application qui contient l'entité utilisateur. Ce champ est automatiquement défini en fonction du périmètre de l'application sélectionné dans le sélecteur d'application.
Opérateur	Opérateur logique qui renvoie le résultat de la combinaison du premier et du deuxième élément. Les valeurs valides sont : ◦ **Et** : le premier et le deuxième élément sont vrais. ◦ **Ou** : le premier ou le deuxième élément est vrai.
Occurrence	Fréquence à laquelle un élément de modèle ou un groupe d'éléments de modèle doit se produire. Une occurrence est de l'un des types suivants : ◦ **Une fois** : n'a dû se produire qu'une seule fois. ◦ **Éventuellement une seule fois** : cela ne s'est peut-être pas produit, mais si c'est le cas, cela ne s'est produit qu'une seule fois. ◦ **Éventuellement plusieurs** : cela ne s'est peut-être pas produit, mais si c'est le cas, cela s'est produit plusieurs fois. ◦ **Au moins une fois** : s'est produit au moins une fois. ◦ **Plage** : s'est produit dans une plage. Vous spécifiez une plage à l'aide des champs **Minimum** et **Maximum** .
Minimum	Occurrence minimale du résultat de la combinaison logique du premier et du deuxième élément. Ce champ s'affiche uniquement lorsque Occurrence est définie sur **Plage**.
Maximum	Occurrence maximale du résultat de la combinaison logique du premier et du deuxième élément. Ce champ s'affiche uniquement lorsque Occurrence est définie sur **Plage**.

4. Enregistrez les paramètres du groupe d'éléments de modèle.

- Enregistrez un nouveau groupe d'éléments de modèle en cliquant sur **Soumettre**.
- Enregistrez les modifications apportées à un groupe d'éléments de modèle existant en cliquant sur **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Configurer des modèles d'activité pour l'analyse en libre-service.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer des modèles d'activité pour l'analyse en libre-service

Configurez un modèle d'activité pour combiner l'élément de modèle, le groupe d'éléments de modèle ou les deux pour une entité utilisateur et les lier à un résultat.

Avant de commencer

Configurer des groupes d'éléments de modèle pour l'analyse en libre-service.

Rôle requis : sn_ssa_core.self_service_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, le système inclut des modèles d'activité pour les activités Le consommateur a créé un ticket et le client a créé un ticket. Ces éléments de modèle sont disponibles avec le module d'extension Analyse en libre-service pour Customer Service [com.snc.pa.self_service_analytics_csm].

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Analyse en libre-service** > **Configuration** > **Modèle d'activité**.
2. Configurez un modèle d'activité existant pour votre entité utilisateur ou créez-en un nouveau.
   - Sélectionnez un modèle d'activité existant dans la liste Modèles d'activités.
   - Créez un nouveau modèle d'activité en cliquant sur **Nouveau**.
3. Sur le formulaire Modèle d'activité, vérifiez les valeurs de champ par défaut d'un modèle d'activité existant ou renseignez les valeurs d'une configuration personnalisée.

Formulaire Modèle d'activité

Champ	Description
Nom	Nom permettant d'identifier le modèle d'activité.
Description	Résumé du modèle d'activité.
Activité primaire	Activité à suivre dans la séquence d'activité après qu'un modèle correspond à un résultat à l'aide de la reconnaissance de forme. Une séquence d'activité est un flux d'activités qu'un utilisateur effectue.
Résultat	Résultat d'un modèle d'activité.
Application	Périmètre de l'application qui contient l'entité utilisateur. Ce champ est automatiquement défini en fonction du périmètre de l'application sélectionné dans le sélecteur d'application.
Faire correspondre si	Reconnaissance de modèle à l'aide de la fonction Correspondre si pour associer le modèle à un résultat. Par exemple, vous pouvez indiquer que si l'activité Consommateur a créé un ticket est introuvable, vous souhaitez la faire correspondre au résultat de Déviation confirmée.
Domaine	Domaine dans lequel se trouvent les enregistrements d'activités.

4. Cliquez sur **Soumettre** , puis sélectionnez le lien de modèle d'activité nouvellement créé dans la liste Schémas d'activités.
5. Dans la liste connexe Éléments, sélectionnez les éléments à mapper à l'activité primaire et utilisez la colonne **Ordre** pour décider de l'ordre de chaque mappage d'élément.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour utiliser un élément existant, sélectionnez-le, modifiez les champs, puis cliquez sur **Mettre à jour**.
- Pour créer un autre élément de modèle ou un groupe d'éléments de modèle, cliquez sur **Nouveau** et sélectionnez le type d'élément, renseignez les champs du formulaire, puis cliquez sur **Soumettre**.

Un élément peut être un élément de modèle ou un groupe d'éléments de modèle. Pour plus d'informations, consultez Configurer des éléments de modèle pour l'analyse en libre-service et Configurer des groupes d'éléments de modèle pour l'analyse en libre-service.

Dans la colonne **Ordre** , les conditions suivantes s'appliquent :

- S'il n'y a qu'une seule carte de table correspondante, le système utilise cette carte.
- Si plusieurs cartes de table correspondantes ont le même numéro d'ordre, le système utilise la carte dont la date de création est la plus ancienne.
- S'il y a plusieurs cartes de table correspondantes, mais qu'elles n'ont pas le même numéro d'ordre, le système utilise la carte dont le numéro d'ordre est le plus élevé.

6. Sur le formulaire Modèle d'activité, cliquez sur **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Configurer la configuration de la déviation pour l'analyse en libre-service.

Configurer la configuration de la déviation pour l'analyse en libre-service

Associez une période de temps à un contexte d'activité qui définit la durée d'attente d'un système pour qu'un ticket corresponde à un modèle de déviation.

Avant de commencer

Configurer des modèles d'activité pour l'analyse en libre-service.

Rôle requis : sn_ssa_core.self_service_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Analyse en libre-service** > **Configuration** > **Configuration de la déviation**.
2. Dans la liste Configurations de réorientation, recherchez et sélectionnez la configuration de la déviation pour le contexte de votre activité.
   - Pour les contacts client, sélectionnez **Configuration de la déviation du ticket de contact**.
   - Pour les consommateurs, sélectionnez **Configuration de la déviation du ticket du consommateur**.
   - Pour les entités utilisateur autres que les consommateurs et les contacts client, cliquez sur **Nouveau** pour créer une autre configuration de déviation ou modifier une configuration existante.
3. Sur le formulaire Configuration de la déviation, vérifiez les valeurs de champ par défaut d'une configuration existante ou renseignez les valeurs d'une configuration personnalisée.

Formulaire Configuration de la déviation

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration de votre déviation.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Contexte de l'activité	Type d'activités pour lesquelles vous souhaitez collecter des données. Pour plus d'informations, consultez Configurer les contextes d'activité pour l'analyse en libre-service.
Description	Résumé de la configuration.
Application	Périmètre de l'application qui contient l'entité utilisateur. Ce champ est automatiquement défini en fonction du périmètre de l'application sélectionné dans le sélecteur d'application.
Fenêtre	Fenêtre contextuelle de l'activité (durée) pour le suivi des activités qui correspondent à un modèle de déviation. Exemple : pour suivre l'activité de création de ticket pour un consommateur dans une journée, définissez la fenêtre sur 1 jour. ◦ Si le consommateur a créé un ticket dans cette fenêtre, le modèle de déviation correspondant n'est pas une déviation. ◦ Si le consommateur n'a pas créé de ticket dans cette fenêtre, le modèle de déviation correspondant est une déviation potentielle. ◦ Si le consommateur n'a pas créé de ticket et que la dernière activité reçoit un commentaire positif pour tout contenu de canal en libre-service contenu dans cette fenêtre, le modèle de déviation correspondant est une déviation confirmée.

4. Dans la liste connexe Modèles de déviation, ajoutez ou modifiez des modèles de déviation existants pour les associer à la configuration de déviation ou ajoutez un nouveau modèle. Cette liste connexe s'affiche uniquement si une configuration de déviation existe.
5. Dans la liste connexe Mesures de déviation, ajoutez ou modifiez une table de mesures de déviation existante qui stocke les données de réorientation d'un modèle d'activité associé à un type de déviation.
   Cette liste connexe s'affiche uniquement si une configuration de déviation existe. Vous pouvez également configurer une table de mesures de déviation en accédant à **Analyse en libre-service** > **Mesure de déviation**.
6. Sur le formulaire Configuration de la déviation, cliquez sur **Mettre à jour**.

Que faire ensuite
Configurer les travaux planifiés pour l'analyse en libre-service.

Configurer les travaux planifiés pour l'analyse en libre-service

Planifiez le moment d'exécution de la configuration de déviation pour générer les activités qui correspondent à un modèle d'activité dans une fenêtre d'activité.

Avant de commencer
Configurer la configuration de la déviation pour l'analyse en libre-service.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous configurez la durée de traitement de la configuration de déviation pour une entité utilisateur. Cette configuration est facultative pour les consommateurs et les contacts du client. La tâche planifiée capture les données pour Analytique en libre-service la table Mesure de déviation [ssa_deflection_metric] et les stocke.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
2. Configurez le script planifié traité pour une entité utilisateur dans une tâche planifiée.
   - Pour les consommateurs, sélectionnez **Analyse des déviations pour les consommateurs**.
   - Pour les contacts client, sélectionnez **Analyse de la déviation pour les contacts**.
   - Pour les entités utilisateur autres que les consommateurs et les contacts client, cliquez sur **Nouveau** et sélectionnez **Exécuter automatiquement un script de votre choix** pour créer une autre tâche planifiée ou modifier une tâche planifiée existante.
3. Dans le formulaire Exécution de script planifiée, vérifiez les valeurs de champ par défaut pour les consommateurs et les contacts client ou renseignez les valeurs pour une configuration personnalisée.

Formulaire Exécution de script planifiée

Champ	Description
Nom	Nom permettant d'identifier l'exécution de script planifiée.
Actif	Option pour activer le script aux date et heure prévues. Par défaut, la tâche est désactivée.
Exécuter	Type de calendrier pour exécuter le script. Les choix possibles sont les suivants : ◦ Quotidien ◦ Hebdomadaire ◦ Mensuel ◦ Périodiquement ◦ Une fois
Jour	◦ Si vous sélectionnez **Hebdomadaire** comme valeur **d'exécution** , il s'agit du jour de la semaine. ◦ Si vous sélectionnez **Mensuel** comme valeur **d'exécution** , il s'agit du jour du mois.
Intervalle de répétition	Si vous sélectionnez **Périodiquement** comme valeur **Exécution** , la durée entre chaque exécution de script est terminée. **Remarque :** Ce paramètre ne prend pas en compte les changements d'heure d'été ou d'hiver. Par exemple, si vous sélectionnez une période d'un jour, cela ajoute 24 heures à l'heure de début de la tâche. Si l'heure de début a été configurée pendant une période utilisant l'heure d'été, la tâche s'exécute avec un décalage d'une heure les jours où ce fuseau horaire n'est pas défini sur l'heure d'été.
Heure	Si vous sélectionnez **Quotidien**, **Hebdomadaire** ou **Mensuel** comme valeur **d'exécution** , il s'agit de l'heure de la journée, basée sur une horloge de 24 heures.
En cours de démarrage	Date et heure de la première exécution de script planifiée.
Application	Application contenant le script.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Conditionnel	Option permettant d'exécuter une tâche planifiée si certaines conditions sont remplies dans le script associé.
Condition	Script conditionnel qui détermine si une tâche planifiée doit s'exécuter. La dernière expression du script doit être évaluée à une valeur booléenne (vrai ou faux). Ce champ s'affiche uniquement lorsque la case **Condition** est cochée.
Exécuter ce script	Script à exécuter aux date et heure prévues. Pour un nouveau script planifié, copiez le script à partir du script existant (Deflection Analytics for Consumers ou Deflection Analytics for Contacts) et modifiez la valeur du champ `deflectionAnalyticsService.captureDeflectionAnalytics(« sys_ID »)` pour inclure la sys_id de votre enregistrement de configuration de la déviation. Pour en savoir plus sur l'identification du sys_id, consultez Identificateur d'enregistrement unique (sys_id).

4. Cliquez sur **Mettre à jour pour les** consommateurs et les contacts client ou **sur Soumettre** pour enregistrer une configuration personnalisée.

Gestion de l'accès aux bases de connaissances et aux articles de la base de connaissances

Déterminez si certains utilisateurs ou catégories d'utilisateurs peuvent accéder aux bases de connaissances et aux articles de la base de connaissances en contrôlant l'accès avec contribution et l'accès en lecture.

En tant qu'administrateur de la base de connaissances, gestionnaire d'une base de connaissances ou propriétaire d'une base de connaissances, vous pouvez affecter des critères d'utilisateur pour contrôler l'accès en contribution et en lecture au niveau de la base de connaissances, où :

- L'accès en lecture détermine la possibilité d'afficher les articles de la base de connaissances dans une base de connaissances.
- L'accès Contribuer détermine la capacité à créer, modifier et retirer des articles de la base de connaissances dans une base de connaissances.

En tant qu'administrateur de la base de connaissances, gestionnaire d'une base de connaissances ou propriétaire d'une base de connaissances, vous pouvez affecter des critères d'utilisateur, ou des rôles, ou les deux, pour contrôler l'accès en lecture au niveau des articles de la base de connaissances.

Essayez d'utiliser uniquement les critères d'utilisateur, qui ont été introduits dans Gestion des connaissances la version 3, pour contrôler l'accès aux articles de la base de connaissances. Les rôles ont été utilisés à cette fin dans Gestion des connaissances la version v2. Si aucun critère d'utilisateur n'est sélectionné pour une base de connaissances, tous les utilisateurs peuvent la lire et tous les utilisateurs ayant des rôles peuvent contribuer à cette base de connaissances.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Par défaut, lorsque l'accès Contribuer n'est pas fourni pour une base de connaissances, un utilisateur doit répondre à la fois aux conditions de rôles et de critères d'utilisateur pour obtenir un accès en lecture. Toutefois, vous pouvez remplacer les rôles définis pour un article de la base de connaissances et fournir l'accès via les critères d'utilisateur uniquement en définissant la *glide.knowman.search.apply_role_based_security* propriété système sur `false`. Étant donné que cette propriété n'est pas disponible par défaut, vous devez l'ajouter. Pour plus d'informations, consultez Ajouter une propriété système .

Critères d'utilisateur pour l'accès aux connaissances

En tant qu'administrateur de la base de connaissances, gestionnaire d'une base de connaissances ou propriétaire d'une base de connaissances, vous contrôlez l'accès d'un utilisateur aux bases de connaissances ou aux articles de la base de connaissances via les critères d'utilisateur, décrits dans la table suivante.

Définitions des critères d'utilisateur

Critères d'utilisateur	Résultat
Ne peut pas contribuer	Impossible de contribuer (c'est-à-dire ne peut pas créer, modifier ou mettre hors service) les articles de la base de connaissances d'une base de connaissances. Le critère d'utilisateur Impossible de contribuer n'est disponible que pour les bases de connaissances.
Autorisation de contribuer	Peut contribuer (c'est-à-dire peut afficher, créer, modifier ou mettre hors service) des articles de la base de connaissances d'une base de connaissances. Le critère d'utilisateur Peut contribuer n'est disponible que pour les bases de connaissances.
Impossible de lire	Au niveau de la base de connaissances, impossible d'afficher les articles de la base de connaissances. Au niveau de l'article de la base de connaissances, impossible d'afficher un article de la base de connaissances.
Peut lire	Au niveau de la base de connaissances, peut afficher les articles de la base de connaissances dans une base de connaissances. Au niveau de l'article de la base de connaissances, peut afficher un article de la base de connaissances.

L'accès à la base de connaissances et à ses articles est défini en fonction de l'état des critères d'utilisateur d'un utilisateur, comme décrit dans la table suivante.

Combinaison des critères d'utilisateur de la base de connaissances et de l'article de la base de connaissances

Statut	Accès
L'utilisateur correspond à la fois Peut contribuer et Ne peut pas contribuer au niveau de la base de connaissances	L'accès à la base de connaissances et à ses articles est refusé à l'utilisateur.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Combinaison des critères d'utilisateur de la base de connaissances et de l'article de la base de connaissances (suite)

Statut	Accès
L'utilisateur correspond à la fois Peut lire et Impossible de lire au niveau de la base de connaissances	L'utilisateur se voit refuser l'accès en lecture à la base de connaissances et à ses articles.
L'utilisateur correspond Peut lire au niveau de la base de connaissances et Ne peut pas lire au niveau de l'article de la base de connaissances	L'utilisateur se voit refuser l'accès en lecture à l'article de la base de connaissances.
L'utilisateur correspond à Ne peut pas lire et Peut lire au niveau de l'article de la base de connaissances	L'utilisateur se voit refuser l'accès en lecture à l'article de la base de connaissances.

Utilisateurs avec des privilèges spéciaux de connaissances

Les utilisateurs disposant de privilèges de connaissances spéciaux ne sont pas évalués en fonction de critères d'utilisateur et ont accès aux bases de connaissances et aux articles de la base de connaissances, comme décrit dans la table suivante.

Accès des utilisateurs disposant de privilèges spéciaux aux bases de connaissances et aux articles de la base de connaissances

Utilisateur	Accès
Administrateur de la base de connaissances	• Contribuer et lire toutes les bases de connaissances et leurs articles. • Modifiez la définition de toutes les bases de connaissances et affectez-leur des critères d'utilisateur. **Remarque :** Cet accès ne s'applique pas aux bases de connaissances incluses dans le périmètre. Pour plus d'informations, consultez Bases de connaissances incluses dans le périmètre.
Propriétaire d'une base de connaissances	• Contribuez et lisez cette base de connaissances. • Modifiez la définition de cette base de connaissances et affectez-lui des critères d'utilisateur.
Gestionnaire d'une base de connaissances	• Contribuez et lisez cette base de connaissances. • Modifiez la définition de cette base de connaissances et affectez-lui des critères d'utilisateur. **Remarque :** Si la fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée, le gestionnaire d'une base de connaissances ne peut pas modifier les articles des autres auteurs qui ont l'état **Brouillon** . Pour plus d'informations, consultez Gestion des versions d'article.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accès des utilisateurs disposant de privilèges spéciaux aux bases de connaissances et aux articles de la base de connaissances (suite)

Utilisateur	Accès
Membres d'un groupe de propriété associé à un article de la base de connaissances	Lisez, modifiez, approuvez et retirez cet article de la base de connaissances (reportez-vous à la section Groupes de propriété).

Rôles explicites et critères d'utilisateur

Les rôles explicites (snc_external et snc_internal) sont ajoutés à votre instance lorsque votre administrateur installe un module d'extension, tel que le module d'extension Customer Service (com.sn_customerservice), qui active également le module d'extension Explicit Roles (com.glide.explicit_roles). Si vous créez une base de connaissances avec le module d'extension Explicit Roles (com.glide.explicit_roles) activé, l'application ajoute automatiquement les critères d'utilisateur prédéfinis suivants au niveau de la base de connaissances :

- **Utilisateurs ayant le rôle « snc_internal »** : ajouté aux critères d'utilisateur Peut lire permettant uniquement aux utilisateurs ayant le rôle snc_internal d'avoir un accès en lecture à la base de connaissances.
- **Utilisateurs disposant de snc_internal » et d'un autre rôle** : ajouté aux critères d'utilisateur Peut contribuer, ce qui permet uniquement aux utilisateurs ayant le rôle snc_internal et au moins un rôle supplémentaire d'accéder à la base de connaissances.

Lorsque vous effectuez une mise à niveau vers des versions de produit (à partir de Rome com.glide.explicit_roles) qui proposent le module d'extension Explicit Roles (), les critères d'utilisateur prédéfinis Les **utilisateurs ayant le rôle « snc_internal »** et **les utilisateurs ayant « snc_internal » et un autre rôle** ne sont pas automatiquement ajoutés aux bases de connaissances existantes créées avant l'activation du module d'extension Explicit Roles. Pour ajouter ces critères d'utilisateur prédéfinis à une base de connaissances existante, exécutez le script correctif `Corriger les bases de connaissances non sécurisées`. Pour plus d'informations sur les rôles explicites et les scripts correctifs, consultez Rôles explicites et scripts correctifs .

Déterminer l'accès avec contribution à une base de connaissances et à ses articles à l'aide de critères d'utilisateur

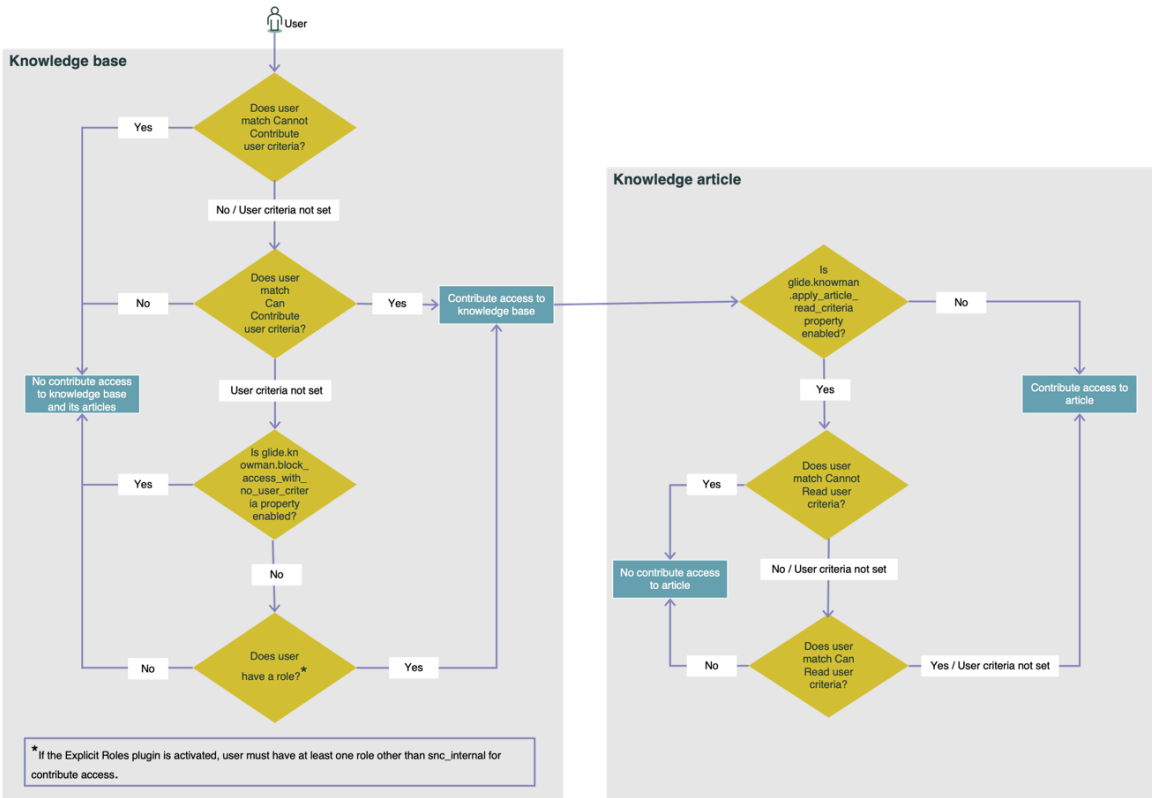
L'organigramme de cette section illustre les vérifications des critères d'utilisateur qui déterminent l'accès aux contributions au niveau de la base de connaissances et des articles.

Remarque : Pour qu'un utilisateur non authentifié puisse consulter les articles de la base de connaissances, assurez-vous que l'audience des pages du portail de services Gestion des connaissances est définie sur public ; C'est-à-dire que la page est accessible sans avoir besoin de s'authentifier. Pour en savoir plus, consultez Créer et modifier une page à l'aide du Service Portal Designer .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Contribuer à l'accès à une base de connaissances et à son organigramme d'article



Lorsque l'option Ne peut pas contribuer n'est pas définie ou qu'un utilisateur ne correspond pas à Ne peut pas contribuer et qu'en plus Peut contribuer n'est pas défini, la valeur de la propriété est évaluée pour déterminer l'accès *glide.knowman.block_access_with_no_user_criteria* aux contributions, comme expliqué dans la table suivante.

Contribuer à l'accès à une base de connaissances lorsque les critères d'utilisateur d'une base de connaissances ne sont pas définis

Valeur de la propriété	Résultat
VRAI	Aucun utilisateur n'a contribué à l'accès à la base de connaissances, à l'exception des utilisateurs disposant de privilèges de connaissance spéciaux.
faux	Tous les utilisateurs, y compris les utilisateurs non authentifiés, ayant au moins un rôle peuvent contribuer à la base de connaissances. Si le module d'extension Explicit Roles (com.glide.explicit_roles) est activé, les utilisateurs qui ont au moins un rôle autre que snc_internal peuvent contribuer à la base de connaissances. Pour vérifier les bases de connaissances accessibles aux utilisateurs non authentifiés, utilisez la fonctionnalité Diagnostics de critères d'utilisateur. Pour plus d'informations, consultez Configurer l'accès aux bases de connaissances pour les utilisateurs non authentifiés.

Lorsqu'un utilisateur dispose d'un accès avec contribution à une base de connaissances, la propriété est évaluée pour déterminer l'accès

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

glide.knowman.apply_article_read_criteria avec contribution à un article de la base de connaissances, comme expliqué dans la table suivante.

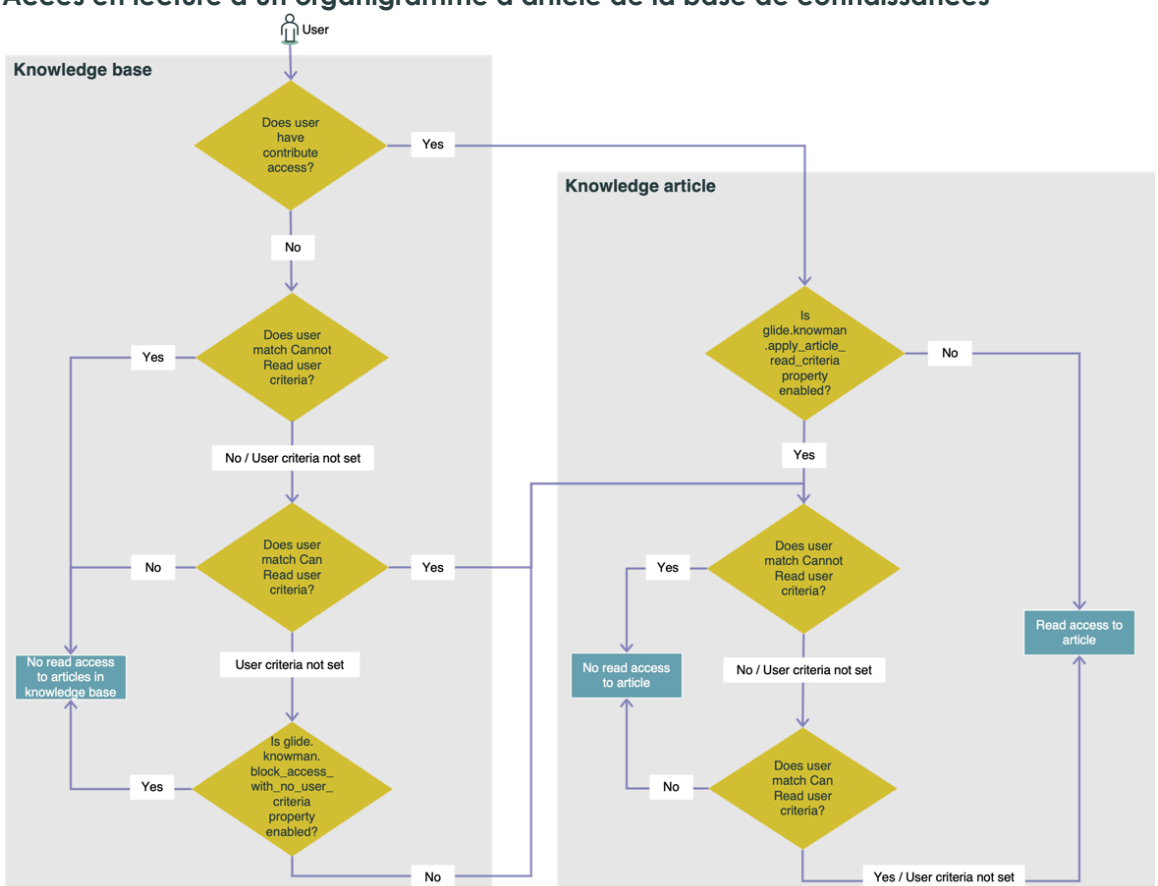
Contribuer à l'accès à un article lorsqu'un utilisateur a accès à une base de connaissances

Valeur de la propriété	Résultat
VRAI	L'accès en lecture au niveau de l'article remplace l'autorisation de contribution par défaut accordée par l'accès de contribution au niveau de la base de connaissances.
faux	L'accès avec contribution au niveau de la base de connaissances a priorité sur les critères d'utilisateur au niveau de l'article et l'utilisateur a accès avec contribution à tous les articles de la base de connaissances.

Déterminer l'accès en lecture aux articles d'une base de connaissances à l'aide de critères d'utilisateur

L'organigramme suivant illustre les vérifications des critères d'utilisateur qui déterminent l'accès en lecture à un article de la base de connaissances.

Accès en lecture à un organigramme d'article de la base de connaissances



Lorsque l'option Impossible de lire n'est pas définie ou qu'un utilisateur ne correspond pas à Impossible de lire et que Can Read n'est pas défini, la valeur de la propriété est évaluée pour déterminer l'accès *glide.knowman.block_access_with_no_user_criteria* en lecture, comme expliqué dans la table suivante.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accès en lecture lorsque les critères d'utilisateur d'une base de connaissances ne sont pas définis

Valeur de la propriété	Résultat
VRAI	Aucun utilisateur n'a accès en lecture, à l'exception des utilisateurs disposant de privilèges spéciaux en matière de connaissances et des utilisateurs disposant d'un accès contributif à la base de connaissances.
faux	Tous les utilisateurs, y compris les utilisateurs non authentifiés, ont un accès en lecture à la base de connaissances et les critères d'utilisateur au niveau de l'article sont évalués de manière plus approfondie. Pour vérifier les bases de connaissances accessibles aux utilisateurs non authentifiés, utilisez la fonctionnalité Diagnostics de critères d'utilisateur. Pour plus d'informations, consultez Configurer l'accès aux bases de connaissances pour les utilisateurs non authentifiés.

Lorsqu'un utilisateur dispose d'un accès avec contribution à une base de connaissances, la propriété est évaluée pour déterminer l'accès *glide.knowman.apply_article_read_criteria* en lecture à un article de la base de connaissances, comme expliqué dans la table suivante.

Accès en lecture à un article lorsqu'un utilisateur a accès avec contribution à une base de connaissances

Valeur de la propriété	Résultat
VRAI	L'accès en lecture au niveau de l'article remplace l'autorisation de lecture par défaut accordée par l'accès avec contribution au niveau de la base de connaissances.
faux	L'accès de contribution au niveau de la base de connaissances est prioritaire sur les critères d'utilisateur au niveau de l'article et l'utilisateur a un accès en lecture à tous les articles de la base de connaissances.

Important : Après avoir ajouté des critères d'utilisateur, vous pouvez utiliser la fonctionnalité de diagnostic des critères d'utilisateur pour vérifier l'accès des utilisateurs à une base de connaissances ou à un article de la base de connaissances. Pour plus d'informations, consultez Diagnostics des critères d'utilisateur pour Gestion des connaissances.

Information associée

- Propriétés du Gestion des connaissances
- Tâches de configuration pour les gestionnaires des connaissances
- FAQ sur la gestion des connaissances

Créer des critères d'utilisateur pour contrôler l'accès aux bases de connaissances et aux articles

Contrôlez l'accès aux bases de connaissances et aux articles en créant des critères d'utilisateur.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : user_criteria_admin

Remarque : Pour créer un enregistrement de critères d'utilisateur à partir du module Connaissances, vous devez disposer du rôle user_criteria_admin en plus du rôle de connaissances. Pour plus d'informations sur l'accès, reportez-vous à la section Gestion de l'accès aux bases de connaissances et aux articles de la base de connaissances.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Base de connaissances** > **Administration** > **Critères d'utilisateur**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Critères d'utilisateur.

Formulaire Critères d'utilisateur

Champ	Description
Nom	Nom unique des critères d'utilisateur.
Utilisateurs	Utilisateurs qui doivent correspondre aux critères d'utilisateur.
Groupes	Groupes qui doivent correspondre aux critères d'utilisateur.
Rôles	Rôles à faire correspondre aux critères d'utilisateur. **Remarque :** ◦ Étant donné que l'évaluation d'un rôle est mise en cache dans la session, tout changement dans le rôle nécessite que vous vous reconnectiez. ◦ Les critères d'utilisateur ne sont pas applicables aux rôles de privilège élevé.
Avancé	Option permettant d'afficher ou de masquer l'option avancée qui inclut le champ **Script** sur le formulaire Critères d'utilisateur.
Script	Script pour définir tous les critères d'utilisateur supplémentaires qui retournent vrai ou faux. Ce champ est disponible lorsque l'option **Avancée** est sélectionnée dans le formulaire Critères d'utilisateur.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : ◦ Un script est évalué dans le périmètre dans lequel les critères d'utilisateur sont créés. ◦ L'évaluation d'un script est mise en cache dans la session, de sorte que tout changement dans l'évaluation vous oblige à vous reconnecter. Si un critère d'utilisateur scripté est défini pour une base de connaissances, l'accès des utilisateurs aux bases de connaissances est évalué une fois par session. Si le script entraîne des changements après la création d'un cache de session, le résultat prend effet au cours de la session suivante. ◦ N'utilisez pas l'API `gs.getUser()` ni d'autres API de session, car elles provoquent des conflits lorsqu'elles sont utilisées dans les outils de diagnostic. Utilisez la variable `user_id` prédéfinie disponible dans le script pour obtenir l'ID de l'utilisateur permettant d'évaluer le script. ◦ Les scripts sont évalués de façon dynamique. Par conséquent, les scripts inclus dans un critère d'utilisateur peuvent avoir un impact sur les performances.
Actifs	Option permettant d'activer ou de désactiver les critères d'utilisateur.
Sociétés	Sociétés auxquelles l'enregistrement utilisateur doit correspondre.
Emplacements	Emplacements auxquels l'enregistrement de l'utilisateur doit correspondre.
Départements	Départements auxquels l'enregistrement de l'utilisateur doit correspondre.
Correspondre à tout	Option permettant de déterminer si tous les éléments de chaque champ de critères d'utilisateur renseigné doivent correspondre. Si la case est cochée, seuls les utilisateurs qui correspondent à tous les critères d'utilisateur ont l'accès. Si elle est décochée, l'utilisateur doit répondre à un ou plusieurs des critères d'utilisateur définis pour avoir l'accès. Par défaut, la case n'est pas cochée. Ainsi, n'importe quelle condition remplie fournit une correspondance. Par exemple, imaginons un enregistrement de critères d'utilisateur pour les éléments suivants : ◦ Emplacements A ou B ◦ Société C ou D Si la case **Correspondre à tout** est cochée, seuls les utilisateurs répondant à toutes ces conditions sont mis en correspondance. Par exemple, un utilisateur avec un emplacement A et une société C. Si la case **Correspondre à tout** n'est pas cochée, les utilisateurs répondant à l'une de ces conditions sont mis en correspondance. Par exemple, un utilisateur avec un emplacement B.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : si vous cochez **Correspondre à tout**, veillez à ne pas créer de conditions contradictoires qui ne pourront jamais être remplies. Par exemple, si tous les utilisateurs à l'emplacement A travaillent pour la société G, alors les conditions de cet exemple ne seront jamais remplies.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Information associée

Contrôler l'accès au niveau de la base de connaissances via les critères d'utilisateur

Contrôler l'accès au niveau de l'article de la base de connaissances via les critères d'utilisateur

Contrôler l'accès au niveau de la base de connaissances via les critères d'utilisateur

Vous spécifiez des critères d'utilisateur pour une base de connaissances afin de contrôler quels utilisateurs ont accès à la lecture et à la contribution d'articles de la base de connaissances de cette base de connaissances.

Avant de commencer

Rôle requis : knowledge_manager, knowledge_admin ou admin

Remarque : Pour administrer une base de connaissances incluse dans le périmètre, vous devez disposer du rôle administrateur spécifique à l'application en plus du rôle knowledge_admin ou administrateur. Pour plus d'informations, consultez Bases de connaissances incluses dans le périmètre.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez affecter des critères d'utilisateur pour contrôler, lire ou contribuer à l'accès. Par exemple, vous pouvez permettre à tous les utilisateurs de votre service de support d'avoir accès à une base de connaissances en créant un enregistrement de critères d'utilisateur avec le département requis défini sur Support, puis en incluant l'enregistrement de critères d'utilisateur dans les critères d'utilisateur Peut contribuer. Pour plus d'informations, consultez Gestion de l'accès aux bases de connaissances et aux articles de la base de connaissances. Essayez d'utiliser uniquement les critères d'utilisateur, qui ont été introduits dans Gestion des connaissances v3, pour contrôler l'accès aux bases de connaissances. Des rôles ont été utilisés à cette fin dans Gestion des connaissances v2.

Remarque :

À partir de la version Washington DC, la page d'accueil de Gestion des connaissances v3 (com.snc.knowledge3) ne sera plus disponible dans la future version Y. Elle est remplacée par Gestion des connaissances Portail de services (com.snc.knowledge_serviceportal), qui est actif par défaut pour les clients disposant de Madrid et de versions ultérieures. Pour plus d'informations sur la nouvelle expérience, consultez la rubrique Fonctionnalités de la page d'accueil du portail de services Gestion des connaissances.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Base de connaissances** > **Administration** > **Bases de connaissances**.
2. Cliquez sur le lien vers la base de connaissances que vous gérez.
3. Ajoutez des critères d'utilisateur à la base de connaissances.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. En fonction des critères d'utilisateur que vous souhaitez définir, sélectionnez une ou plusieurs des listes connexes pertinentes.

Liste connexe	Description
Peut lire	Les utilisateurs peuvent lire les articles de la base de connaissances dans la base de connaissances.
Impossible de lire	Les utilisateurs ne peuvent pas lire les articles de la base de connaissances dans la base de connaissances.
Autorisation de contribuer	Les utilisateurs peuvent créer, modifier et retirer des articles de la base de connaissances dans une base de connaissances. Contribuer à l'accès à une base de connaissances fournit également un accès en lecture à tous les articles de la base de connaissances.
Ne peut pas contribuer	Les utilisateurs ne peuvent pas créer, modifier, mettre hors service ou lire des articles de la base de connaissances.

Remarque : Si les listes connexes ne sont pas visibles, configurez le formulaire Connaissances pour qu'il les affiche. Pour plus d'informations, consultez Ajouter une liste connexe à un formulaire .

b. Dans la liste connexe sélectionnée, ajoutez les critères d'utilisateur requis.

- En tant qu'utilisateur disposant du rôle administrateur, pour ajouter un nouvel enregistrement de critères d'utilisateur, cliquez sur **Nouveau**, spécifiez les champs requis, puis cliquez sur **Soumettre**.
- En tant qu'utilisateur disposant du rôle knowledge_manager, knowledge_admin ou administrateur, pour ajouter un enregistrement de critères d'utilisateur existant, cliquez sur **Modifier**, déplacez les critères d'utilisateur requis de la colonne **Collection** vers la colonne **Connaissances** , puis cliquez sur **Enregistrer**.

4. Cliquez sur **Mettre à jour** dans le formulaire de la base de connaissances.

Que faire ensuite

Après avoir ajouté des critères d'utilisateur, vous pouvez utiliser la fonctionnalité de diagnostic des critères d'utilisateur pour vérifier l'accès des utilisateurs à une base de connaissances ou à un article de la base de connaissances. Pour plus d'informations, consultez Diagnostics des critères d'utilisateur pour Gestion des connaissances.

Important : Après avoir ajouté ou modifié des critères d'utilisateur, il vous faudra peut-être vous déconnecter et vous reconnecter pour supprimer la configuration précédente.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

- Créer une base de connaissances
- Créer des critères d'utilisateur pour contrôler l'accès aux bases de connaissances et aux articles
- Contrôler l'accès au niveau de l'article de la base de connaissances via les critères d'utilisateur

Contrôler l'accès au niveau de l'article de la base de connaissances via les critères d'utilisateur

Vous spécifiez des critères d'utilisateur pour un article de la base de connaissances afin de contrôler quels utilisateurs bénéficient d'un accès en lecture à l'article de la base de connaissances.

Avant de commencer

Rôle requis : utilisateurs disposant de l'accès Contribuer à l'article de la base de connaissances

Remarque : Vous devrez peut-être configurer le formulaire pour ajouter des champs **Peut lire** et **Lecture impossible** .

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Essayez d'utiliser uniquement les critères d'utilisateur, qui ont été introduits dans Gestion des connaissances v3, pour contrôler l'accès aux articles de la base de connaissances. Des rôles ont été utilisés à cette fin dans Gestion des connaissances v2. Pour plus d'informations, consultez Gestion de l'accès aux bases de connaissances et aux articles de la base de connaissances.

Remarque :

À partir de la version Washington DC, la page d'accueil de Gestion des connaissances v3 (com.snc.knowledge3) ne sera plus disponible dans la future version Y. Elle est remplacée par Gestion des connaissances Portail de services (com.snc.knowledge_serviceportal), qui est actif par défaut pour les clients disposant de Madrid et de versions ultérieures. Pour plus d'informations sur la nouvelle expérience, consultez la rubrique Fonctionnalités de la page d'accueil du portail de services Gestion des connaissances.

En tant que propriétaire ou gestionnaire de la base de connaissances Si la *glide.knowman.apply_article_read_criteria* propriété est activée et que vous ne répondez pas aux critères d'utilisateur au niveau de l'article, l'article ne sera pas visible dans la recherche du portail. Pour pouvoir afficher l'article dans la recherche du portail, vous devez configurer les critères d'utilisateur au niveau de l'article en conséquence.

Si vous faites partie du groupe de propriété associé à l'article, vous pouvez voir l'article dans la recherche du portail, quels que soient les critères d'utilisateur du niveau de l'article.

Procédure

1. Ouvrez un article de la base de connaissances.

   Remarque : Vous pouvez mettre à jour uniquement la dernière version de l'article de la base de connaissances.

2. Affecter l'accès en fonction des critères d'utilisateur.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accès	Procédure
Autoriser l'accès en lecture	Dans le champ **Peut lire** , recherchez et ajoutez des critères d'utilisateur. Par exemple, pour autoriser l'accès en lecture à un utilisateur, recherchez un critère d'utilisateur auquel l'utilisateur correspond et ajoutez-le à ce champ.
Refuser l'accès en lecture	Dans le champ **Impossible de lire** , recherchez et ajoutez des critères d'utilisateur. Par exemple, pour refuser l'accès en lecture à un utilisateur, recherchez un critère d'utilisateur que l'utilisateur correspond et ajoutez-le à ce champ. **Remarque :** ◦ Si les utilisateurs ont un accès avec contribution à la base de connaissances, ils ont également un accès en lecture à l'article de la base de connaissances, quel que soit le paramètre **Impossible de lire** . Activez la propriété (glide.knowman.apply_article_read_criteria) pour remplacer l'accès avec contribution à un article de la base de connaissances basé sur les critères d'utilisateur **Peut lire** et **Lecture** impossible au niveau de l'article. Pour plus d'informations, consultez Propriétés du Gestion des connaissances. ◦ Les utilisateurs qui répondent à la fois aux critères d'utilisateur **Peut lire** et **Lecture** impossible se voient refuser l'accès en lecture à l'article de la base de connaissances. Le paramètre **Impossible de lire** remplace le paramètre **Peut lire** de l'article de la base de connaissances.

Remarque : Si les champs **Peut lire** et **Ne peut pas lire** ne sont pas visibles, configurez le formulaire Connaissances pour qu'il les affiche. Pour plus d'informations, voir Configuration de la mise en page du formulaire .

3. Dans le formulaire Connaissances, cliquez sur **Mettre à jour**, puis sur **Publier** pour appliquer les modifications.

Que faire ensuite

Après avoir ajouté des critères d'utilisateur, vous pouvez utiliser la fonctionnalité de diagnostic des critères d'utilisateur pour vérifier l'accès des utilisateurs à une base de

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

connaissances ou à un article de la base de connaissances. Pour plus d'informations, consultez Diagnostics des critères d'utilisateur pour Gestion des connaissances.

Important : Après avoir ajouté ou modifié des critères d'utilisateur, il vous faudra peut-être vous déconnecter et vous reconnecter pour supprimer la configuration précédente.

Information associée

Créer des critères d'utilisateur pour contrôler l'accès aux bases de connaissances et aux articles

Contrôler l'accès au niveau de la base de connaissances via les critères d'utilisateur

Configurer Gestion des connaissances : complément pour Microsoft Word

Configurez le complément Knowledge Management pour Microsoft Word pour créer des articles Microsoft de la base de connaissances dans Word et y accéder.

Avant de commencer

Effectuez les tâches suivantes pour utiliser le complément Knowledge Management pour Microsoft Word.

Procédure

1. Activer le complément Gestion des connaissances pour Microsoft Word.
2. Déployer Gestion des connaissances : complément pour Microsoft Word.
3. Configurer la sécurité pour le complément Gestion des connaissances pour Microsoft Word.
4. Facultatif : Activer le téléchargement du document Word source Microsoft pour un article de la base de connaissances.

Information associée

Création d'un article de la base de connaissances dans Microsoft Word

Activer le complément Gestion des connaissances pour Microsoft Word

Activez le module d'extension Gestion des connaissances - Complément pour Microsoft Word (com.snc.knowledge.ms_word) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà installés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : `L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.`

Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Déployer Gestion des connaissances : complément pour Microsoft Word

Déployez le complément Knowledge Management pour Microsoft Word pour créer des articles de la base de connaissances à partir du Microsoft composant Word.

Avant de commencer

En plus de disposer de l'un des rôles suivants sur l'instance ServiceNow , vous devez être administrateur Office365 pour déployer le complément Knowledge Management pour Microsoft Word.

Rôle requis : admin, sn_outlook_addin.outlook_addin_setup

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Compléments ServiceNow pour Office** > **Manifestes de complément Office**.
2. Dans la colonne Nom du complément, cliquez sur **Gestion des connaissances**.
3. Cliquez sur **Télécharger le manifeste** pour télécharger le fichier manifeste du complément sur votre bureau.

   Remarque : Pour les versions antérieures à la version Paris Patch 3, le manifeste téléchargé signale des erreurs de validation dans Office 365. Pour plus d'informations sur la résolution de ces erreurs, consultez l'article Knowledge Word Office Manifests fails validation [KB0860916] dans la base de connaissances HI.

4. Déployez le complément Gestion des connaissances pour Microsoft Word.
   Pour plus d'informations, consultez Déployer des compléments dans l'admin center .

Configurer la sécurité pour le complément Gestion des connaissances pour Microsoft Word

Utilisez la *sn_km_word.glide.knowman.word.xframe* propriété pour spécifier tous les domaines parents dans l'application Microsoft Word Online dans lesquels Gestion des connaissances : complément pour Microsoft Word est incorporé.

Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir activé le module d'extension Gestion des connaissances - Complément pour Microsoft Word et que le périmètre de l'application est défini sur Gestion des connaissances - Complément pour Microsoft Word.
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les domaines que vous spécifiez pour l'application Microsoft Word dans la *sn_km_word.glide.knowman.word.xframe* propriété sont utilisés pour définir les en-têtes x-frame-options et content-security-policy . Ces paramètres affichent en toute sécurité le complément Gestion des connaissances pour Microsoft Word dans la version en ligne des Microsoft documents Word.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Si vous ne le définissez *sn_km_word.glide.knowman.word.xframe* pas correctement, le complément Knowledge Management pour Microsoft Word ne parvient pas à se charger dans le document Word. Pour plus d'informations sur la résolution de ces erreurs, consultez l'article Knowledge Word Office Manifests fails validation [KB0860916] dans la base de connaissances HI.

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_properties.list`.
2. Recherchez la propriété *sn_km_word.glide.knowman.word.xframe*.
3. Dans le champ **Valeur** , saisissez un domaine.
   Pour plusieurs entrées, séparez les domaines par des virgules.

   Par exemple, pour entrer les Microsoft SharePoint domaines et Microsoft OneDrive : `https:// sitename.sharepoint.com,https ://sitename-my.sharepoint.com,https ://word-edit.officeapps.live.com`
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Activer le téléchargement du document Word source Microsoft pour un article de la base de connaissances

Définissez la *sn_km_word.glide.knowman.enable_document_download* propriété pour permettre aux utilisateurs de télécharger le document Word source Microsoft d'un article de la base de connaissances à partir de la page d'affichage de l'article de la base de connaissances dans un portail ou un espace de travail.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsqu'un article de la base de connaissances est créé à l'aide Microsoft de Word, les utilisateurs accédant à la page d'affichage de l'article de la base de connaissances dans un portail ou un espace de travail peuvent télécharger le document Word source Microsoft lorsque la *sn_km_word.glide.knowman.enable_document_download* propriété est définie sur vrai.

Remarque : Une fois la *sn_km_word.glide.knowman.enable_document_download* propriété activée, le document source Word d'un article de la Microsoft base de connaissances peut également apparaître dans les résultats de recherche en tant que pièce jointe à l'article. Par conséquent, l'activation de cette propriété peut avoir des répercussions sur la pertinence de la recherche d'un article de la base de connaissances.

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_properties.list`.
2. Recherchez la propriété *sn_km_word.glide.knowman.enable_document_download*.
3. Dans le champ **Valeur**, saisissez `vrai`.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Diagnostics des critères d'utilisateur pour Gestion des connaissances

Gérez l'accès des utilisateurs à une base de connaissances ou à un article à l'aide des diagnostics des critères d'utilisateur. Identifiez l'accès des utilisateurs à une base de

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

connaissances ou à un article, et déterminez quels critères d'utilisateur définissent ces autorisations.

L'accès utilisateur à une base de connaissances ou à un article peut être restreint en fonction des critères suivants :

- Séparation de domaine
- Règles des listes de contrôles d'accès (ACL)
- Workflows de la base de connaissances
- Ensemble de critères d'utilisateur pour une base de connaissances ou un article

Cette fonctionnalité tient compte de Séparation de domaine et des critères d'utilisateur pour déterminer l'accès des utilisateurs aux bases de connaissances et aux articles.

Informations sur l'activation

La fonctionnalité de diagnostic des critères d'utilisateur est activée avec le module d'extension Gestion des connaissances v3 (com.snc.knowledge3). Pour plus d'informations, consultez Activer un module d'extension .

Remarque :

À partir de la version Washington DC, la page d'accueil de Gestion des connaissances v3 (com.snc.knowledge3) ne sera plus disponible dans la future version Y. Elle est remplacée par Gestion des connaissances Portail de services (com.snc.knowledge_serviceportal), qui est actif par défaut pour les clients disposant de Madrid et de versions ultérieures. Pour plus d'informations sur la nouvelle expérience, consultez la rubrique Fonctionnalités de la page d'accueil du portail de services Gestion des connaissances.

Diagnostiquer l'accès de l'utilisateur à une base de connaissances

Identifiez quels utilisateurs ont accès à une base de connaissances et ce qui permet d'accéder à cette base.

Avant de commencer

Rôle requis : knowledge_manager, knowledge_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la page **de destination Diagnostics des critères d'utilisateur** en utilisant l'une des options suivantes :

Pour accéder aux éléments suivants	Accédez à la
Utilisation du navigateur d'application	**Base de connaissances** > **Administration** > **Diagnostics des critères d'utilisateur**
À partir d'une base de connaissances	**a.** **Base de connaissances** > **Administration** > **Bases de connaissances**. **b.** Sélectionnez la base de connaissances pour diagnostiquer l'accès des utilisateurs. **c.** Dans la section **Liens connexes** , cliquez sur **Exécuter les diagnostics de critères d'utilisateur**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour accéder aux éléments suivants	Accédez à la
	La page **de destination Diagnostics des critères d'utilisateur** s'affiche avec le champ **Sélectionner une base de connaissances** pré-renseigné.

2. Pour diagnostiquer l'accès des utilisateurs :

a. Dans le champ **Sélectionner un utilisateur** , sélectionnez un utilisateur.

b. Dans la liste **de choix Sélectionner le type d'enregistrement** , sélectionnez **Base de connaissances**.

c. Dans le champ **Sélectionner une base de connaissances** , sélectionnez une base de connaissances.
Chaque fois que vous sélectionnez un utilisateur, un type d'enregistrement ou une base de connaissances différent, la page s'actualise et affiche les données de l'utilisateur sélectionné.

d. Cliquez sur **Diagnostiquer**.
La page affiche les détails suivants :

- Indique si l'utilisateur a accès à la base de connaissances en fonction de son domaine. Seuls les administrateurs système peuvent afficher les informations de domaine et modifier le domaine pour donner accès à un utilisateur.
- Quel critère d'utilisateur fournit à cet utilisateur l'accès en lecture ou en lecture et contribution à la base de connaissances et quel type de définition de critères d'utilisateur permet cet accès.
- Indique si un rôle de l'utilisateur (knowledge_manager, knowledge_admin ou propriétaire de la base de connaissances) permet cet accès.
- Pour un utilisateur n'ayant pas accès à cette base de connaissances, quels critères d'utilisateur peuvent être modifiés pour accorder l'accès ?

Example:
L'image suivante montre un exemple de diagnostic dans lequel l'utilisateur Alene Reback n'a pas accès à la base de connaissances informatique.

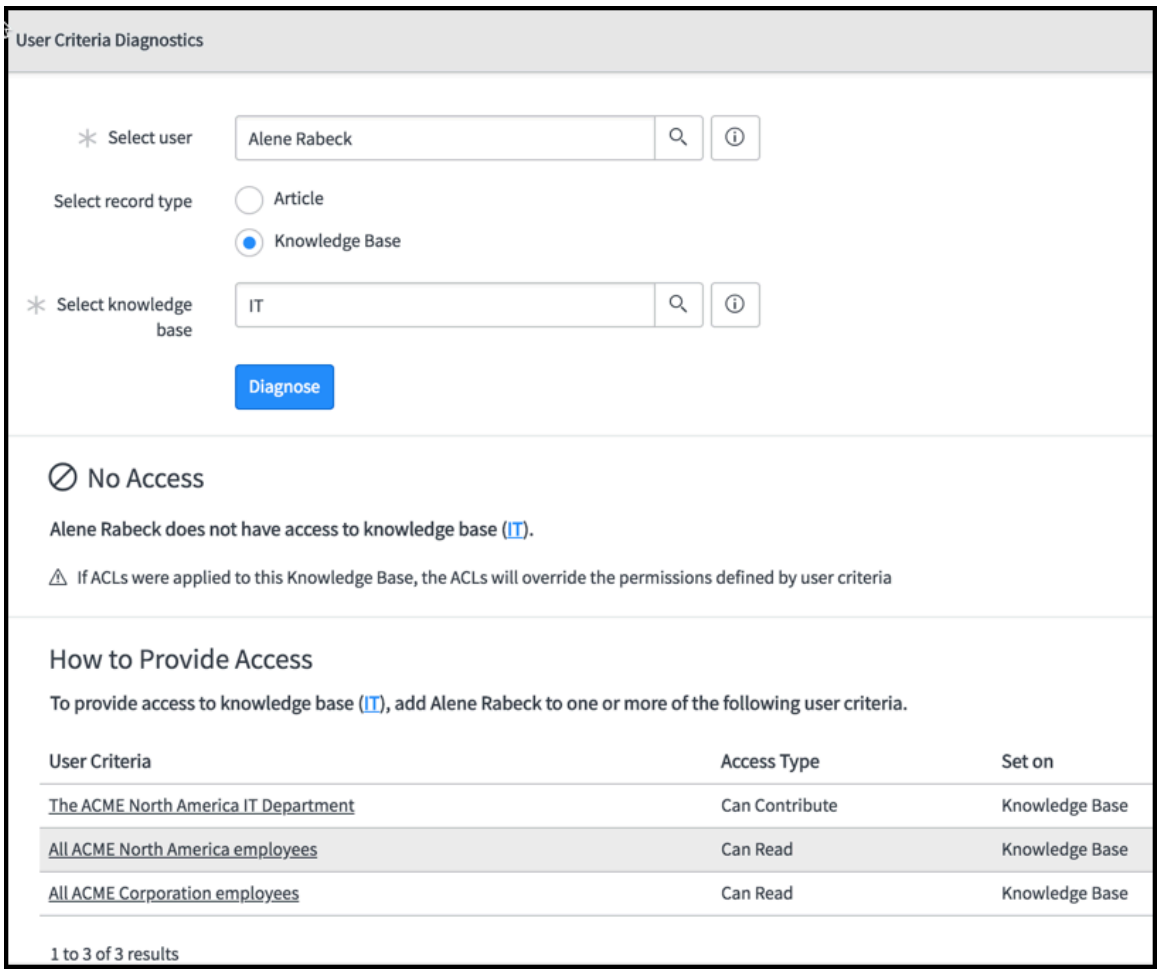
Alena peut accéder à la base de connaissances si :

- Alena est ajouté à l'un des critères d'utilisateur existants définis dans la base de connaissances.
- Alena est ajouté à un nouveau critère d'utilisateur qui est défini et ajouté à la base de connaissances.

Cliquez sur le lien de la base de connaissances informatique et fournissez l'accès en ajoutant Alena à un critère d'utilisateur pour cette base de connaissances.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Diagnostiquer l'accès d'un utilisateur à un article

Identifiez quels utilisateurs ont accès à un article et ce qui permet d'accéder à cet accès.

Avant de commencer

Rôle requis : knowledge_manager, knowledge_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la page **de destination Diagnostics des critères d'utilisateur** en utilisant l'une des options suivantes :

Pour accéder aux éléments suivants	Accédez à la
Utilisation du navigateur d'application	**Base de connaissances** > **Administration** > **Diagnostics des critères d'utilisateur**.
À partir d'un article	**a.** **Base de connaissances** > **Administration** > **Bases de connaissances**. **b.** Sélectionnez la base de connaissances qui contient l'article à diagnostiquer pour l'accès de l'utilisateur. **c.** Dans la liste connexe **Connaissances** , sélectionnez l'article. **d.** Dans la section **Liens connexes** , cliquez sur **Exécuter les diagnostics de critères d'utilisateur**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour accéder aux éléments suivants	Accédez à la
	La page **de destination User Criteria Diagnostics (Diagnostics des critères d'utilisateur**) s'affiche avec le champ **Sélectionner un article** pré-renseigné.

2. Pour diagnostiquer l'accès des utilisateurs :

a. Dans le champ **Sélectionner un utilisateur** , sélectionnez un utilisateur.

b. Dans la liste **de choix Sélectionner le type d'enregistrement** , sélectionnez **Article**.

c. Dans le champ **Sélectionner un article** , sélectionnez un article.
Chaque fois que vous sélectionnez un utilisateur, un type d'enregistrement ou une base de connaissances différent, la page s'actualise et affiche les données de l'utilisateur sélectionné.

d. Cliquez sur **Diagnostiquer**.
La page affiche les détails suivants :

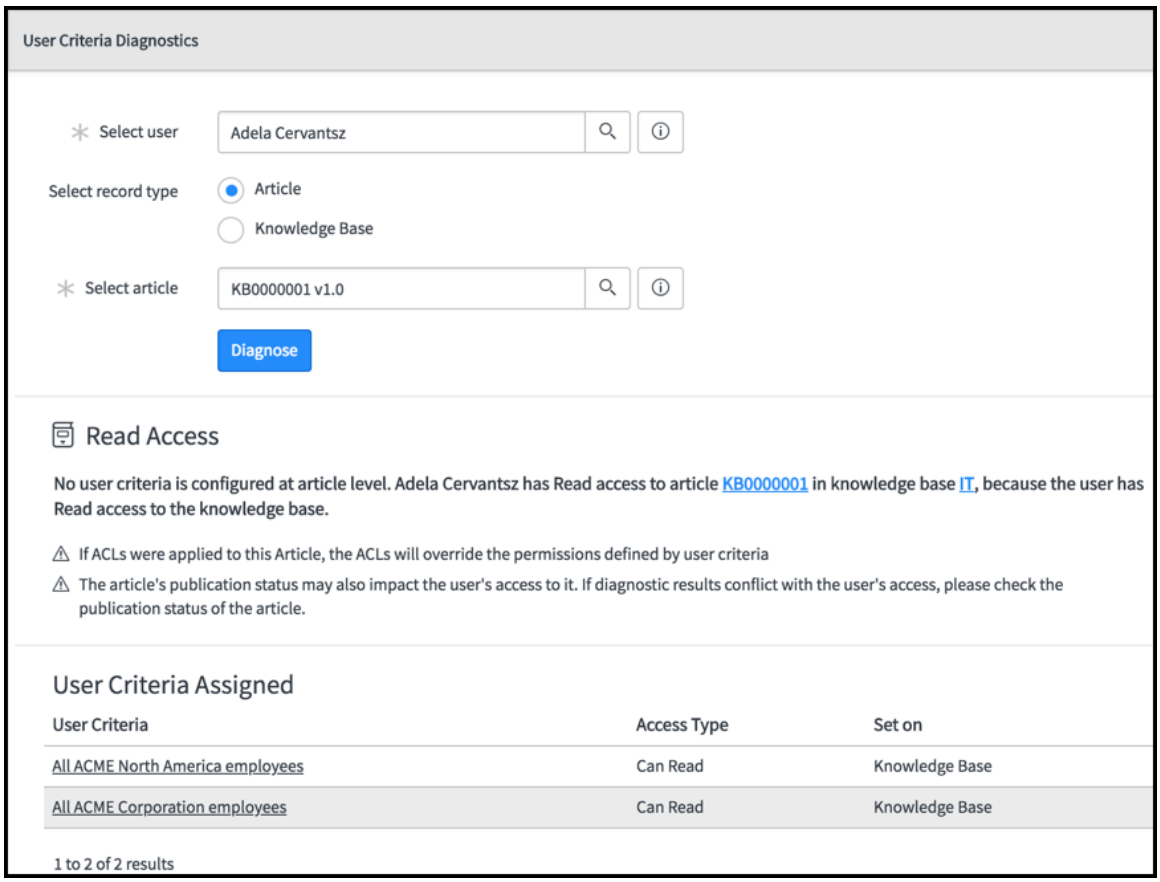
- Indique si l'utilisateur a accès ou non à l'article de la base de connaissances en fonction de son domaine. Seuls les administrateurs système peuvent afficher les informations de domaine et modifier le domaine pour donner accès à un utilisateur.
- Quel critère d'utilisateur fournit à cet utilisateur l'accès en lecture ou en lecture et contribution à l'article et quel type de définition de critères d'utilisateur permet cet accès ?
- Indique si un rôle de l'utilisateur (knowledge_manager, knowledge_admin ou propriétaire de la base de connaissances) permet cet accès.
- Pour un utilisateur n'ayant pas accès à cet article, quels critères d'utilisateur peuvent être modifiés pour accorder l'accès ?

Remarque : Les membres d'un groupe de propriété ont automatiquement accès aux articles de la base de connaissances auxquels leur groupe de propriété est associé.

Example:
L'image suivante montre un exemple de diagnostic dans lequel l'utilisateur Adela Cervantsz dispose d'un accès en lecture à l'article de la base de connaissances, KB0000001 v5.0, dans la base de connaissances informatique, car Adela appartient à l'un des critères d'utilisateur **Peut lire** définis dans la base de connaissances.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Configurer l'accès aux bases de connaissances pour les utilisateurs non authentifiés

Identifiez les bases de connaissances accessibles aux utilisateurs non authentifiés en fonction des critères d'utilisateur et des paramètres de propriété système.

Avant de commencer

Vous devez activer le module d'extension Gestion des connaissances v3 (com.snc.knowledge3).

Rôle requis : knowledge_manager, knowledge_admin ou admin

Remarque :

À partir de la version Washington DC, la page d'accueil de Gestion des connaissances v3 (com.snc.knowledge3) ne sera plus disponible dans la future version Y. Elle est remplacée par Gestion des connaissances Portail de services (com.snc.knowledge_serviceportal), qui est actif par défaut pour les clients disposant de Madrid et de versions ultérieures. Pour plus d'informations sur la nouvelle expérience, consultez la rubrique Fonctionnalités de la page d'accueil du portail de services Gestion des connaissances.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Base de connaissances** > **Administration** > **Diagnostics des critères d'utilisateur**.
2. Cliquez sur le lien connexe **Afficher les bases de connaissances accessibles aux utilisateurs non authentifiés** .
3. Examinez les bases de connaissances accessibles aux utilisateurs non authentifiés.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Facultatif : Limitez l'accès des utilisateurs non authentifiés à une base de connaissances en sélectionnant la base de connaissances et en configurant ses paramètres d'accès.
   - Utilisez des critères d'utilisateur pour déterminer l'accès à la base de connaissances pour les utilisateurs non authentifiés.

     (Optional) Pour plus d'informations, consultez Gestion de l'accès aux bases de connaissances et aux articles de la base de connaissances.

   - Si aucun critère d'utilisateur n'est spécifié pour la base de connaissances, en tant qu'administrateur, vous pouvez définir la valeur de la *glide.knowman.block_access_with_no_user_criteria* propriété système sur **true**.

     Pour plus d'informations, consultez Propriétés du Gestion des connaissances.

Collecter les mesures d'utilisation de la base de connaissances

Capturez des mesures telles que les vues d'articles, les pages vues et les recherches sur le portail pour suivre l'utilisation agrégée de la base de connaissances par les utilisateurs.

Avant de commencer

Définissez la durée pendant laquelle les mesures sont agrégées via la *glide.knowman.usage_metrics_duration* propriété. Pour plus d'informations, consultez Autres propriétés de la base de connaissances. Par défaut, la valeur de la propriété est définie sur 60 minutes.

Vous devez activer le module d'extension Gestion des connaissances v3 (com.snc.knowledge3).

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Surveillez les mesures d'utilisation de la base de connaissances pour améliorer l'efficacité globale de l'utilisation de la base de connaissances dans les portails.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
2. Recherchez et ouvrez la tâche **planifiée Mesures d'utilisation de la base de connaissances** .
3. Dans le formulaire **Mesures d'utilisation de la base de connaissances** , cochez la case **Actif** pour activer la tâche planifiée.
   La tâche planifiée est inactive par défaut.
4. Dans le champ **Exécuter** , sélectionnez **Périodiquement** comme fréquence de la tâche planifiée.
   Reportez-vous à la rubrique Travaux planifiés pour connaître les autres options de fréquence.
5. Dans le champ **Intervalle de répétition** , entrez l'intervalle de temps répété auquel la tâche planifiée doit s'exécuter.
   Par défaut, la durée est fixée à 60 minutes.
6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Modifier la politique de rétention des données pour les mesures d'utilisation de la base de connaissances pour supprimer les données anciennes et indésirables de la table Mesures d'utilisation de la base de connaissances [kb_usage_metrics].

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modifier la politique de rétention des données pour les mesures d'utilisation de la base de connaissances

Supprimez les données indésirables et anciennes de la table des mesures d'utilisation de la base de connaissances [kb_usage_metrics] via la politique de conservation des données.

Avant de commencer
Rôle requis : maint et admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'activation de la politique de conservation des données pour la table kb_usage_metrics supprime les enregistrements dont vous n'avez plus besoin.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Maintenance du système** > **Nettoyage de table**.
2. Dans la colonne Nom de la **table** , recherchez `kb_usage_metrics` et cliquez sur le lien **kb_usage_metrics** .
3. Dans le formulaire Vidage automatique, activez la tâche de nettoyage de la table kb_usage_metrics en cochant la case **Actif** .
4. Facultatif : Ajustez la durée d'attente du système avant de supprimer les enregistrements en modifiant la valeur dans le champ **Âge en secondes** .
   Par défaut, la valeur du champ **Âge en secondes** est définie sur 2 592 000 secondes (équivalent à 30 jours). Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Formulaire Autoflush .
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer les modèles d'articles de la base de connaissances

Configurez les modèles d'articles de la base de connaissances pour personnaliser et afficher le contenu selon vos besoins.

Créer un modèle d'article et l'utiliser pour créer un article de la base de connaissances

Créez de nouveaux modèles d'articles en plus des modèles prédéfinis. Ajoutez de nouveaux champs en fonction de la façon dont vous souhaitez personnaliser et afficher votre contenu.

Avant de commencer
Vous devez activer les modules d'extension suivants :

- Gestion des connaissances avancée (com.snc.knowledge_advanced)
- Knowledge Management Advanced Installer (com.snc.knowledge_advanced.installer)

Rôle requis : knowledge_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour chaque nouveau modèle d'article, une table enfant de la table Connaissances [kb_knowledge] est créée. Lorsque vous ajoutez un nouveau champ au modèle, une nouvelle colonne est ajoutée à cette table créée pour le modèle.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Base de connaissances** > **Administration** > **Modèles d'article**, puis cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire Modèle d'article.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Modèle d'article

Champ	Description
Nom	Nom du modèle d'article. Le nom ne peut contenir que des caractères ASCII alphanumériques en minuscules et des traits de soulignement (_).
Description	Description du modèle d'article.

Remarque : La case **Actif** est cochée par défaut, ce qui rend le modèle disponible pour utilisation.

3. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
4. Dans la liste connexe Modèles d'article, ajoutez des champs au modèle.

   a. Cliquez sur **Nouveau**.

   b. Renseignez les champs du formulaire Champ de modèle d'article.

Formulaire Champ de modèle d'article

Nom	Description
Nom de champ	Titre à afficher sur le formulaire de modèle.
Type de champ	Types de champs disponibles : ▪ HTML ▪ Chaîne ▪ Entier ▪ Date ▪ Date et heure
Ordre	Position du champ dans la vue de la page de l'article et dans la vue de modification de l'article.
Modèle d'article	(Lecture seule) Nom du modèle d'article associé à ce champ.
Table de modèles	(Lecture seule) Nom de la table pour ce modèle.
Champ de modèle	(Lecture seule) Nom de la colonne de modèle associée à ce champ.
Obligatoire	Option permettant de rendre ce champ obligatoire. Lorsque ce champ est sélectionné, il doit être renseigné.
Agrandir/réduire	Définit si le champ de modèle s'affiche comme réduit ou développé par défaut.
Actif	Option permettant d'afficher le champ sur le modèle.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Description
Style d'en-tête	Formats CSS appliqués à l'en-tête du modèle. Par exemple, pour afficher l'arrière-plan de l'en-tête du modèle en rouge, avec une taille de police de 24 px, une famille de polices Arial et une couleur de texte blanche, entrez le code suivant : `background-color :red ; font-size :24px ; font-family :Arial ; color :white ;`
Style de champ	Formats CSS appliqués aux champs de modèle. Tout format CSS appliqué au niveau du champ est automatiquement appliqué à l'en-tête s'il n'est pas déjà spécifié dans le champ **Style d'en-tête** . Par exemple, pour afficher une largeur de page de 300 px, une bordure verte unie de 25 px, un remplissage de 25 px et une marge de page de 25 px, entrez le code suivant : `width :300px ; border :25px solid green ; padding :25px ; margin :25px ;`
Texte d'aperçu	Prévisualiser le texte affiché dans le sélecteur de modèle d'article. La valeur vide affiche du texte aléatoire.

c. Cliquez sur **Envoyer**.

Le champ est ajouté au modèle.

5. Facultatif : Dans le champ **Balise de description SEO** , recherchez et ajoutez un nom de champ de modèle d'article.
Le contenu de ce champ est utilisé comme balises de description meta pour rechercher des articles créés à l'aide de ce modèle d'article.
6. Configurez le formulaire Connaissances pour afficher les champs que vous avez ajoutés au modèle.
   a. Accédez à la **Base de connaissances** > **Articles** > **Créer**.
   b. Sélectionnez une base de connaissances, puis le modèle d'article que vous venez d'ajouter.
   c. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête et sélectionnez **Configurer** > **Mise en page**.
   d. Sélectionnez et déplacez les champs que vous avez ajoutés au modèle d'article de la colonne **Disponible** à la colonne **Sélectionné** .
   e. Cliquez sur l'icône vers le haut ou vers le bas pour organiser les champs dans l'ordre dans lequel vous souhaitez qu'ils apparaissent dans le formulaire Connaissances.
   f. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque : Les auteurs qui ont démarré une session avant la création ou l'activation d'un modèle verront le modèle nouvellement ajouté lors de leur prochaine connexion.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Si vous souhaitez rechercher les articles en double lors de la création d'un article à partir d'un nouveau modèle, vous devez configurer la table de modèles d'article pour la recherche contextuelle. Dans le formulaire Configuration de la table, le champ **Contexte de recherche** doit être défini sur **Recherche ML dans la base de connaissances**. Pour plus d'informations, consultez Configurer une table pour une recherche contextuelle .

Configurer le paramètre de texte d'aperçu pour un modèle d'article standard

Configurez le paramètre Texte d'aperçu pour personnaliser le texte d'aperçu par défaut d'un modèle d'article standard.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Includes de script**.
2. Sur la page Includes de script, **dans le champ** Nom, saisissez `ArticleTemplateUtilSNC`.
3. Ouvrez l'enregistrement ArticleTemplateUtilSNC.
4. Sur la page ArticleTemplateUtilSNC, dans le champ **Script** , copiez le code.

```
setPreviewTextForStandardArticle: function(){
              return null;
       },
```

5. Sur la page Includes de script, dans le champ **Nom** , saisissez `ArticleTemplateUtil`.
6. Ouvrez l'enregistrement ArticleTemplateUtil.
7. Sur la page ArticleTemplateUtil, dans le champ **Script** , modifiez le code comme indiqué.

```
var ArticleTemplateUtil = Class.create();
                ArticleTemplateUtil.prototype =
 Object.extendsObject(ArticleTemplateUtilSNC,{
                type: 'ArticleTemplateUtil',
     setPreviewTextForStandardArticle: function(){
                        return null;
                },
                });
```

8. Dans le champ **Script** , supprimez `null` et entrez un texte d'aperçu.
9. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

Texte d'aperçu modifié affiché dans le sélecteur de modèle d'article standard.

Example:

Le code suivant est modifié pour afficher un texte d'aperçu personnalisé. Vous pouvez également inclure des balises HTML pour modifier l'apparence du texte d'aperçu.

```
var ArticleTemplateUtil = Class.create();
                ArticleTemplateUtil.prototype =
 Object.extendsObject(ArticleTemplateUtilSNC,{
                type: 'ArticleTemplateUtil',
     setPreviewTextForStandardArticle: function(){
                        return 'Demo for standard article';
```

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
                    },
                    });
```

Restreindre l'accès aux champs dans un modèle d'article

Utilisez des modules de chiffrement pour définir la sécurité au niveau des champs dans les modèles d'articles et afficher les champs en fonction des autorisations des rôles.

Avant de commencer

Rôle requis : security_admin

Remarque : Utilisez les blocs de connaissances pour restreindre le contenu dans un même champ. Pour plus d'informations, consultez Blocs de connaissances.

Procédure

1. Créez un module de chiffrement pour que le champ de modèle d'article soit chiffré. Pour plus d'informations, consultez Créer un module cryptographique .
2. Associez le champ de modèle d'article au module de chiffrement. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Chiffrement des champs et des pièces jointes .

   a. Accédez à la **Sécurité de système** > **Chiffrement de champ** > **Configurations des champs de chiffrement** et cliquez sur **Nouveau**.

   b. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de configuration des champs chiffrés

Champ	Description
Table	Table associée aux champs du modèle de l'article. Par exemple, pour les champs du modèle d'article Procédure, sélectionnez **Procédure [kb_template_how_to].**
Colonne	Champ de modèle d'article à chiffrer. Seuls les champs Chaîne, Date, Date/Heure et URL sont pris en charge. ▪ **Champs de chaîne et d'URL** : Vous pouvez ajouter une nouvelle configuration de chiffrement à une table parente ou à une table enfant. ▪ **Champs Date et Date/Heure** : Vous pouvez créer des configurations de champs chiffrés pour chiffrer les champs Date et Date/Heure existants. Vous pouvez ajouter une nouvelle configuration de chiffrement à une table parente uniquement. Vous ne pouvez pas ajouter une nouvelle configuration de chiffrement à une table enfant. **Remarque :** Selon le nombre d'enregistrements affectés par les champs Date et Date/Heure que vous chiffrez, la création de la configuration de chiffrement peut prendre jusqu'à quelques minutes. Veillez à créer la configuration de chiffrement pour les champs Date et Date/Heure lorsque le volume de transactions sur l'instance est faible.
Module de chiffrement	Module de chiffrement que vous avez créé pour le champ de modèle d'article.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Méthode	▪ **Module de chiffrement unique** : permet de chiffrer les données avec un seul module de chiffrement uniquement. Le champ est chiffré avec le module de chiffrement défini dans le champ **Module de chiffrement** . Les utilisateurs qui ne disposent pas du module de chiffrement ne peuvent pas afficher ou mettre à jour les valeurs de champ. ▪ **Module de chiffrement multiple** : permet de chiffrer les données avec plusieurs modules de chiffrement. Le champ est chiffré par le contexte de chiffrement du premier utilisateur à saisir des données. Si l'utilisateur dispose de plusieurs modules de chiffrement, le contexte défini dans le sélecteur de module de chiffrement est utilisé. Étant donné que le module de chiffrement est défini pour chaque enregistrement, les champs d'une liste peuvent avoir différents modules de chiffrement. Cependant, au sein d'un seul enregistrement, le champ ne peut être chiffré que par un seul module. **Remarque :** Le chiffrement en masse n'est pas disponible lors de l'utilisation de la méthode du **module de chiffrement multiple** . Une fois qu'une configuration est créée à l'aide de la méthode du module de chiffrement unique, vous pouvez mettre à jour l'enregistrement pour utiliser plusieurs modules de chiffrement. Toutefois, vous ne pouvez pas modifier un champ à l'aide de plusieurs modules de chiffrement pour utiliser un seul module de chiffrement.

c. Cliquez sur **Envoyer**.

3. Définissez les autorisations de rôle pour le champ chiffré.

a. Accédez à la **Administration utilisateurs** > **Rôles**.

b. Dans la colonne **Nom** , cliquez sur le lien vers le rôle que vous souhaitez autoriser à afficher ce champ.

c. Dans le champ **Contexte chiffré** , recherchez et sélectionnez le nom du contexte de chiffrement pour le champ de modèle d'article à appliquer au rôle sélectionné.

Remarque : Vous devrez peut-être configurer le formulaire Rôle pour ajouter le champ **de contexte chiffré** .

d. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats
En fonction de leurs autorisations de rôle définies pour le champ chiffré, les utilisateurs peuvent afficher le champ sur le modèle d'article.

Information associée

Support de chiffrement

Générer des informations SEO pour les articles utilisant des modèles d'articles

Améliorez la recherche des articles de la base de connaissances en utilisant le contenu d'un champ de modèle d'article pour générer les balises SEO des articles créés utilisant ce

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

modèle. L'optimisation pour les moteurs de recherche (SEO) optimise les recherches dans les moteurs de recherche publics.

Avant de commencer
Rôle requis : knowledge_admin ou admin

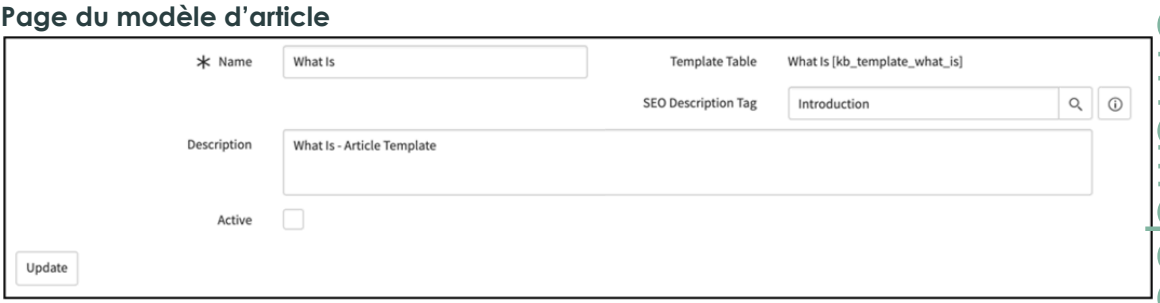
Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Remarque : Si vous utilisez le modèle **d'article standard** , le contenu du champ Texte est utilisé pour générer les balises.

Vous pouvez définir le nombre de caractères à utiliser en tant que balises dans la *glide.knowman.seo.pages.meta_description.length* propriété système.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Base de connaissances** > **Administration** > **Modèles d'article**.
2. Sélectionnez un modèle d'article.
3. Dans le champ **Balise de description SEO** , recherchez et sélectionnez un champ de modèle d'article.
   La balise meta description fournit le nom et les attributs de description d'une page qui peut être affichée dans les résultats de recherche.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Remarque : Vous pouvez modifier le champ de modèle d'article utilisé pour générer SEO. Les changements ne sont appliqués qu'aux articles de la base de connaissances créés ou mis à jour après le changement. Pour appliquer la mise à jour à tous les articles publiés existants créés à l'aide de ce modèle, exécutez le script correctif *Remplir la méta-description sur les articles de la base de connaissances*.

Page du modèle d'article



Intégration avec des sources de connaissances externes

Utilisez la fonctionnalité d'intégration de contenu externe pour intégrer du contenu provenant de diverses sources externes et unifier les résultats de recherche dans la base de connaissances.

Les utilisateurs stockent et gèrent les connaissances à l'aide de diverses sources externes et recherchent chaque source séparément pour obtenir des résultats pertinents. L'intégration de contenu externe permet d'acquérir et de rechercher tout le contenu source conforme à WebDAV à partir d'un seul emplacement. Cela permet aux utilisateurs de bénéficier d'une expérience de recherche transparente dans plusieurs sources de connaissances et favorise l'utilisation de la plateforme.

À l'aide de cette fonctionnalité, les administrateurs de la base de connaissances peuvent définir le contenu externe à importer dans une base de connaissances et exécuter périodiquement une tâche pour importer le contenu. Les utilisateurs de la base de

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

connaissances bénéficient d'une expérience utilisateur transparente en recherchant du contenu pertinent dans plusieurs sources de connaissances.

Activer le module d'extension Intégration de contenu externe

La fonctionnalité d'intégration de contenu externe est activée avec le module d'extension Gestion des connaissances - Intégration de contenu externe (com.snc.knowledge.external_integration).

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur
Le module d'extension Gestion des connaissances - Intégration de contenu externe n'est pas actif par défaut.

Les modules d'extension suivants sont automatiquement activés lorsque le module d'extension Gestion des connaissances - Intégration de contenu externe est activé :

- Module d'extension Connexion et informations d'identification centralisées (com.snc.core.automation.connection_credential)
- Module d'extension Gestion des connaissances V3 (com.snc.knowledge3)
- Module d'extension Programme d'installation de Gestion des connaissances avancée (com.snc.knowledge_advanced.installer)

Le champ **Base de connaissances** > **Administration** affiche les sous-modules **Sources de connaissances externes** et **Tâches de connaissances externes** lorsque le module d'extension Gestion des connaissances - Intégration de contenu externe est activé.

Remarque :

À partir de la version Washington DC, la page d'accueil de Gestion des connaissances v3 (com.snc.knowledge3) ne sera plus disponible dans la future version Y. Elle est remplacée par Gestion des connaissances Portail de services (com.snc.knowledge_serviceportal), qui est actif par défaut pour les clients disposant de Madrid et de versions ultérieures. Pour plus d'informations sur la nouvelle expérience, consultez la rubrique Fonctionnalités de la page d'accueil du portail de services Gestion des connaissances.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque : Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : `L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.`

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définir une source de connaissances externe

Avant d'importer du contenu, créez et configurez la connexion entre une source de connaissances externe compatible WebDAV (Web Distributed Authoring and Versioning) et la base de connaissances dans laquelle vous souhaitez importer du ServiceNow contenu. Définissez les paramètres d'importation pour la source de connaissances externe.

Avant de commencer

Définissez les informations d'identification d'authentification de base et Mise en route des connexions à la source externe.

> ⚠ **ATTENTION :** Cette fonctionnalité exige que le point de terminaison de la source externe soit un point de terminaison accessible au public. La configuration du serveur MID n'est pas prise en charge.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Seule l'authentification de base est prise en charge pour la fonctionnalité d'intégration de contenu externe.

Procédure

1. Définissez la connexion à partir de la source externe et de la base de connaissances cible.

   a. Accédez à la **Base de connaissances** > **Administration** > **Sources de la base de connaissances externes**.

   b. Cliquez sur **Nouveau**.

   c. Renseignez les champs suivants :

Champ	Instruction
Nom	Entrez un nom unique pour la source externe.
Base de connaissances cible	Sélectionnez la base de connaissances dans laquelle vous souhaitez créer des articles pour le contenu externe.
Alias de connexion	Sélectionnez l'alias de connexion à connecter à la source externe.

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

2. Définissez les paramètres d'importation pour le contenu externe.

   a. Dans la liste connexe **Paramètres** , cliquez sur **Nouveau**.

   b. Dans le champ **Nom** , sélectionnez le nom du paramètre dans la liste déroulante.

   c. Dans le champ **Valeur** , entrez la valeur souhaitée pour le paramètre.
   Le tableau ci-dessous répertorie les paramètres et les valeurs correspondantes qui peuvent être définis pour la source externe.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de paramètre	Instructions
Limite de taille maximale (en Mo) pour cette source	Définissez la taille de contenu maximale autorisée pour cette source. Une fois cette limite atteinte, aucun contenu supplémentaire n'est traité. La valeur par défaut est de 400 Mo.
Limite de taille maximale (en Ko) par fichier/contenu dans cette source	Définissez la limite de taille maximale autorisée pour chaque fichier provenant de cette source externe. Si un fichier dépasse cette limite, il n'est pas traité. La valeur par défaut est de 4000 Ko.
Ouvrir les résultats de recherche dans le système source d'origine	Définissez la valeur sur **vrai** pour ouvrir les résultats de recherche dans le système source externe. Définissez la valeur sur **faux** pour ouvrir les résultats de recherche dans la base de connaissances cible. La valeur par défaut est définie sur **faux**.
Inclure les tickets dont les noms correspondent à ces schémas de regex	Entrez une liste séparée par des virgules d'expressions régulières pour les noms de dossiers qui doivent être inclus à partir de cette source externe.
Exclure les tickets dont les noms correspondent à ces schémas de regex	Saisissez une liste séparée par des virgules d'expressions régulières pour les noms de dossiers à exclure de cette source externe.
Créer des articles quand les noms de fichiers correspondent à ces schémas de regex	Entrez une liste séparée par des virgules d'expressions régulières pour les noms de fichiers qui doivent être inclus pour créer des articles.
Ne pas créer d'articles quand les noms de fichiers correspondent à ces schémas de regex	Saisissez une liste séparée par des virgules d'expressions régulières pour les noms de fichiers qui doivent être exclus pour créer des articles.
Nombre maximal de nouvelles tentatives	Nombre maximal de nouvelles tentatives pour envoyer la demande à la source externe.

Traduction automatique

d. Cliquez sur **Envoyer**.

Importer du contenu à partir d'une source de connaissances externe

Exécutez une tâche d'importation manuellement ou configurez un calendrier pour traiter le contenu externe intégré.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou knowledge_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Chaque source externe est associée à deux gestionnaires : le **gestionnaire Acquire** et le **gestionnaire de processus**, pour exécuter la tâche d'importation. Le gestionnaire d'acquisition utilise un client WebDAV pour acquérir du contenu externe afin de créer des

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

articles. Vous pouvez personnaliser le gestionnaire de processus pour affecter des catégories aux articles ou renseigner des métadonnées supplémentaires pour les articles de la base de connaissances.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Base de connaissances** > **Administration** > **Sources de la base de connaissances externes**.
2. Sélectionnez la source de connaissances externe à partir de laquelle vous souhaitez importer le contenu.
3. Dans l'onglet **Gestionnaire**, définissez un calendrier pour l'exécution des gestionnaires d'acquisition et de processus.
4. Dans la section Liens connexes, cliquez sur **Exécuter la tâche planifiée**.
5. Pour afficher toutes les tâches planifiées pour s'exécuter afin d'importer du contenu pour la source externe, cliquez sur les **tâches**.
   Vous pouvez ouvrir la tâche la plus récente pour surveiller son état.

Résultats

Pour chaque fichier de la source de contenu externe, un article de la base de connaissances vide est créé et le fichier externe est ajouté en tant que pièce jointe à l'article. La description brève de l'article est dérivée du nom de fichier de la source de contenu externe.

Remarque : Si le contenu importé en externe est infecté, une notification concernant chaque fichier infecté est envoyée aux utilisateurs ayant le rôle Base de connaissances et les propriétaires knowledge_admin. Les utilisateurs notifiés peuvent alors prendre les mesures requises sur les fichiers infectés.

Ouvrir les résultats de la recherche dans la base de connaissances dans le système source

Bien que les résultats de recherche soient regroupés au sein de votre instance, vos utilisateurs peuvent également utiliser les fonctionnalités disponibles dans le système source (par exemple, la possibilité de effectuer des modifications dans Microsoft SharePoint). Pour ouvrir les résultats de recherche dans la base de connaissances dans un système hôte, configurez l'URL vers le système source externe pour ouvrir les articles des résultats de recherche directement dans le système source.

Avant de commencer

Assurez-vous que le paramètre **d'importation du système source des résultats de recherche ouverts dans la**source de connaissances source d'origine est défini sur **vrai**.

Vous pouvez suivre cette procédure lorsque vous disposez d'un fichier en tant qu'article de la base de connaissances dans Microsoft SharePoint, par exemple.

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Includes de script**.
2. Ouvrez *KBWebDAVContentHandler*.
3. Dans la fenêtre **Script** , remplacez la fonction *getFileURL* à l'aide du script ci-dessous.
   La *getFileURL* fonction est illustrée ci-dessous.

```
//fileObj.getName() - Returns name of the file
     //fileObj.getPath() - Returns path to the file from root folder
     //fileObj.getAbsolutePath() - Returns Absolute WebDAV URL of the
file
```

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Traduction automatique

```
      //fileObj.getCreationDate() - Returns creation date of the file
 as GlideDateTime object
      //fileObj.getModifiedDate() - Returns last modified date of the
 file as GlideDateTime object
      //fileObj.getContentType() - Returns content type of the file as
 GlideDateTime object
      //fileObj.getSize() - Returns size of the file
```

```
getFileURL: function(fileObj) {
      //write your logic here
},
```

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Exemple de configuration pour l'intégration de contenu de connaissances externe

Vous pouvez intégrer du contenu provenant de plusieurs sources externes afin que vos utilisateurs puissent acquérir et rechercher des connaissances à partir d'un emplacement unique. Utilisez cet exemple de configuration pour créer une connexion à votre compte externe, configurer des sources de connaissances externes et importer du contenu pour activer les résultats de recherche du contenu unifié.

Exigences relatives à l'intégration de contenu externe

Assurez-vous que le module d'extension Gestion des connaissances -- Intégration de contenu externe (com.snc.knowledge.external_integration) est activé et que votre source externe est compatible WebDAV.

Intégrer des sources de connaissances externes dans l'application Gestion des connaissances

Créez des informations d'authentification et un alias de connexion pour connecter votre source de connaissances externe à l'application ServiceNow Gestion des connaissances. Définissez des paramètres d'importation pour que votre source externe importe du contenu intégré.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Activez l'authentification de base sur votre compte externe.

> **Remarque :** Le mot de passe de votre compte externe n'est pas affecté lorsque vous activez l'authentification de base.

2. Créez la connexion à votre compte externe à l'aide des informations d'identification d'authentification de base.

a. Accédez à la **Connexions et informations d'identification** > **Informations d'identification**.

b. Cliquez sur **Nouveau**.

c. Cliquez sur **Informations d'identification pour l'authentification de base**.
Renseignez les champs suivants :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Nom	Nom des informations d'identification. Par exemple, `Demo_Auth`.
Nom d'utilisateur	Nom d'utilisateur du compte externe créé pour l'authentification de base.
Mot de passe	Mot de passe du compte externe correspondant au nom d'utilisateur.

d. Cliquez sur **Envoyer**.

3. Créez une connexion HTTP à votre compte externe.

a. Accédez à la **Connexions et informations d'identification** > **Alias de connexion et d'informations d'identification**.

b. Sélectionnez **Nouveau**.

c. Dans le champ **Nom** , saisissez le nom de l'alias de connexion.

Example
Par exemple, `Demo_Account`.

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

e. Dans la liste connexe **Connexions** , cliquez sur **Nouveau**.
Renseignez les champs suivants :

Champ	Description
Nom	Nom de la connexion HTTP. Par exemple, `Demo_Connection`.
Informations d'identification	Informations d'identification créées pour se connecter au compte externe. Par exemple, `Demo_Auth`.
URL de connexion	URL WebDAV vers votre compte externe. Il s'agit du point de terminaison WebDAV de votre compte externe. **Remarque :** Vous pouvez également importer du contenu à partir d'un dossier spécifique en ajoutant le chemin d'accès du dossier à l'URL. Par exemple, https://<lien Web vers votre extermal_account>/KnowledgeIT.

f. Cliquez sur **Envoyer**.

4. Configurez la source de connaissances externe pour l'importation de contenu.

a. Accédez à la **Base de connaissances** > **Administration** > **Sources de la base de connaissances externes**.

b. Cliquez sur **Nouveau** et remplissez les champs suivants :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Nom	Nom unique de la source externe. Par exemple, `Demo_knowledge`.
Base de connaissances cible	Base de connaissances dans laquelle vous souhaitez créer des articles pour le contenu externe. Par exemple, `IT`.
Alias de connexion	Alias de connexion pour se connecter à la source externe. Par exemple, `Demo_Account`.

c. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.

d. Dans la liste connexe Paramètres, cliquez sur **Nouveau**.

e. Dans le formulaire Paramètre, sélectionnez le nom du paramètre d'importation que vous souhaitez configurer pour votre source externe, puis définissez la valeur du paramètre. Le tableau ci-dessous répertorie les paramètres et les valeurs correspondantes qui peuvent être définis pour la source externe.

Nom de paramètre	Valeur
Limite de taille maximale (en Mo) pour cette source	Taille de contenu maximale autorisée à importer à partir de votre source externe. Par exemple, `250 Mo`.
Limite de taille maximale (en Ko) par fichier/contenu dans cette source	Taille maximale autorisée pour chaque article, y compris les pièces jointes, que vous pouvez importer à partir de cette source externe. Par exemple, `2000 Ko`.
Ouvrir les résultats de recherche dans le système source d'origine	Ouvre les résultats de recherche dans le système source externe si cette valeur est définie sur **vrai**.
Inclure les tickets dont les noms correspondent à ces schémas de regex	Liste séparée par des virgules d'expressions régulières pour les noms de dossiers à inclure à partir de cette source externe. Par exemple, pour inclure tous les noms de dossiers commençant par les lettres a et b, saisissez `a.*,b.*`.
Exclure les tickets dont les noms correspondent à ces schémas de regex	Liste séparée par des virgules d'expressions régulières pour les noms de dossiers à exclure de cette source externe. Par exemple, pour exclure tous les noms de dossiers commençant par les lettres a et b, saisissez `a.*,b.*`.
Créer des articles quand les noms de fichiers correspondent à ces schémas de regex	Liste séparée par des virgules d'expressions régulières pour les noms de fichiers à inclure lors de la création d'articles. Par exemple, pour inclure tous les noms de fichiers ayant `.docx` et `.pdf`extensions, saisissez `.*\.docx,.*\.pdf`.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de paramètre	Valeur
Ne pas créer d'articles quand les noms de fichiers correspondent à ces schémas de regex	Liste séparée par des virgules d'expressions régulières pour les noms de fichiers à exclure lors de la création d'articles. Par exemple, pour exclure les noms de fichiers ayant `.docx` et `.pdf`extensions, entrez `.*\.docx,.*\.pdf`.
Nombre maximal de nouvelles tentatives	Limite maximale du nombre de fois qu'une demande de connexion peut être envoyée à la source externe. Par exemple, `5`.

Que faire ensuite

Importez du contenu à partir d'une source de connaissances externe.

Information associée

Ouvrir les résultats de la recherche dans la base de connaissances dans le système source

Page des résultats de recherche du portail de services Gestion des connaissances

Numéros d'articles de la base de connaissances en double

L'importation d'articles de la base de connaissances dans une instance peut créer des articles avec des numéros en double.

Le **champ Numéro** de la base de connaissances est généré automatiquement et est incrémenté chaque fois que vous créez un nouvel article dans une instance. La valeur initiale du champ **Nombre** est 10 000. Pour personnaliser ce numéro :

1. Accédez à la **Définition du système** > **Maintenance des numéros**.
2. Dans la colonne **Table** , recherchez et sélectionnez **Connaissances**.
3. Dans la liste connexe Contrôles, saisissez un nouveau nombre dans le champ **Nombre** .
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

L'importation d'articles de la base de connaissances à partir d'une autre instance ou dans le cadre des données de démonstration pour une autre application peut introduire un article avec un numéro déjà utilisé. Étant donné que **le champ Numéro** de connaissances n'est pas indexé de façon unique, l'importation se termine sans erreur.

En cas de numéros d'articles de la base de connaissances en double, les liens vers les pages de vue d'article qui utilisent le numéro de la base de connaissances peuvent se comporter de manière incohérente. Par exemple, s'il existe deux articles ayant le même numéro de connaissance KB0000033, le lien suivant peut ouvrir l'un ou l'autre de ces deux articles de manière aléatoire : *kb_view.do?sysparm_article=KB0000033*. Cela peut se produire dans les résultats de recherche dans la base de connaissances où un clic sur un résultat ouvre un autre article au lieu de l'article affiché dans les résultats de recherche.

Éviter les doublons Numéros d'articles de la base de connaissances

Pour éviter d'insérer des articles de la base de connaissances avec des numéros en double dans un environnement de production :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- N'importez pas d'articles de données de démonstration dans l'environnement de production.
- Vérifiez les numéros des articles à insérer pour vous assurer qu'ils ne sont pas déjà utilisés.
- Créez une règle métier avant l'insertion dans la table de connaissances (kb_knowledge) pour vous assurer que le nouveau numéro n'est pas déjà utilisé.

Vous pouvez également mettre à jour la valeur initiale **du champ Numéro** de connaissances afin que les articles nouvellement créés n'entrent pas en conflit avec les articles existants.

1. Accédez à la **Définition du système** > **Maintenance des numéros**.
2. Dans la colonne **Table** , recherchez et sélectionnez **Connaissances**.
3. Dans la liste connexe des contrôles, dans le champ **Nombre** , mettez à jour le nombre sur un nombre supérieur à la plus grande valeur déjà présente dans le système.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Créer une page d'accueil de la base de connaissances personnalisée

En tant qu'administrateur système, vous pouvez créer un module permettant aux utilisateurs d'ouvrir une page d'accueil de la base de connaissances pour une base de connaissances spécifique ou une catégorie.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque : Cette rubrique crée une page d'accueil de la base de connaissances v3 héritée. Vous pouvez créer une page d'accueil du portail et la configurer pour obtenir une nouvelle apparence. (pour en savoir plus, consultez Configurez Knowledge Management Service Portal) ;

Procédure

1. Dans le navigateur d'application, pointez sur le nom de l'application et cliquez sur l'icône Modifier l'application (icône).
2. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe **des modules**.
3. Saisissez un **titre** pour le module.
4. Dans le champ **Type de lien**, sélectionnez **URL (à partir d'arguments).**
5. Dans le champ **Arguments** , ajoutez une ou plusieurs des valeurs suivantes à `$knowledge.do#/search ?`.

Option	Description
sysparm_kb=<sys_id> de la base de connaissances	Saisissez les sys_id d'une base de connaissances pour afficher les articles de cette base de connaissances par défaut. Si la base de connaissances spécifiée n'existe pas, la page d'accueil par défaut de la base de connaissances s'affiche lors de l'accès au module de page d'accueil personnalisée.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
sysparm_category=<sys_id> de la catégorie de connaissances	Saisissez le sys_id d'une catégorie de la base de connaissances pour afficher les articles de cette catégorie par défaut. Si la catégorie spécifiée n'existe pas, la catégorie par défaut de la base de connaissances sélectionnée s'affiche lors de l'accès au module de page d'accueil personnalisé. **Remarque :** La catégorie transmise dans ce paramètre doit appartenir à la base de connaissances transmise dans le *sysparm_kb* paramètre.
sysparm_order=<view_count, last_modified ou pertinence>	Saisissez l'ordre de tri par défaut pour l'affichage des articles.

Example:

Information associée

Configurer Gestion des connaissances

I18N - Internationalisation des connaissances

Afficher les journaux de la base de connaissances

Les journaux de la base de connaissances affichent des informations sur les utilisateurs qui ont consulté des articles de la base de connaissances, ce qu'ils ont recherché et où.

Avant de commencer

Rôle requis : knowledge_admin, knowledge_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les journaux de la base de connaissances capturent des informations à partir de toutes les sources disponibles où les utilisateurs peuvent accéder aux articles de la base de connaissances, telles que Service clientèle le portail, Espace de travail d'agentGestion des connaissances Portail de servicesNow Mobileet et la Gestion des connaissances version 3.

Remarque :

À partir de la version Washington DC, la page d'accueil de Gestion des connaissances v3 (com.snc.knowledge3) ne sera plus disponible dans la future version Y. Elle est remplacée par Gestion des connaissances Portail de services (com.snc.knowledge_serviceportal), qui est actif par défaut pour les clients disposant de Madrid et de versions ultérieures. Pour plus d'informations sur la nouvelle expérience, consultez la rubrique Fonctionnalités de la page d'accueil du portail de services Gestion des connaissances.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Base de connaissances** > **Administration** > **Journal des recherches** ou **Afficher le journal**.
2. Affichez les journaux de recherche ou d'affichage.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Journaux de la base de connaissances

Journal	Description
Journal des recherches	Affichez les enregistrements de la source de recherche, des termes de recherche, du meilleur classement en clics et du nombre de résultats de recherche des recherches dans la base de connaissances à partir de toutes les sources disponibles où les utilisateurs peuvent accéder aux articles de la base de connaissances. Le journal des recherches affiche les données de la table Recherches dans la base de connaissances [ts_query_kb]. Pour plus d'informations sur la source de recherche, reportez-vous à la section Afficher la source d'une recherche d'article de la base de connaissances.
Afficher le journal	Affichez les enregistrements indiquant qui a consulté quels articles de la base de connaissances, qui a joint un article de la base de connaissances à une tâche et quand, et identifiez les termes de recherche finaux lorsque la fonctionnalité de suggestions de recherche de suggestion automatique est activée. Le journal des vues affiche les données de la table Knowledge Use [kb_use]. **Remarque :** ◦ Un administrateur peut activer la tâche de nettoyage de table kb_use pour supprimer tous les enregistrements plus anciens de la table Knowledge Use [kb_use] et améliorer les performances de la table. Pour plus d'informations, consultez Modifier la politique de conservation des données pour Afficher les journaux. ◦ L'enregistrement Afficher le journal n'affiche pas les informations d'un article de la base de connaissances consulté et consulté à partir des résultats de recherche globale.

Champs et description du journal de recherche

Le journal des recherches dans la base de connaissances stocke l'historique de toutes les recherches dans la base de connaissances effectuées par les utilisateurs.

Le journal des recherches stocke les informations provenant de toutes les sources disponibles où les utilisateurs peuvent accéder aux articles de la base de connaissances. Il affiche les données de la table Recherches dans la base de connaissances [ts_query_kb].

Remarque : Le journal de recherche dans la base de connaissances capture uniquement les données des recherches Zing. Cela ne fonctionne pas avec les recherches IA.

En tant qu'administrateur et gestionnaire de connaissances, vous pouvez accéder au journal des recherches en naviguant vers **Tout** > **Base de connaissances** > **Administration** > **Journal des recherches**.

La table suivante décrit certains des champs du journal des recherches.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ du journal de recherche	Description
Terme pour la recherche	Terme de recherche utilisé pour effectuer la recherche.
Résultats	Nombre d'articles de la base de connaissances correspondants renvoyés par la recherche.
Utilisateur	ID d'utilisateur de l'utilisateur qui a effectué la recherche.
Ordre de tri	Ordre de tri (pertinence, vues, le plus récent ou alphabétique) lors de la recherche.
Terme de recherche finale	Lorsque cette valeur est *définie sur vrai*, la valeur du **terme de recherche** est le terme de recherche final réussi utilisé dans la session de recherche.
Meilleur classement en clics	Classement du premier résultat de recherche sur lequel l'utilisateur a cliqué pour obtenir les résultats de recherche pertinents. Un nombre de recherches inférieur indique que l'opération de recherche est efficace.
ID de session	Identificateur unique de la session utilisateur.

Pour en savoir plus sur la recherche de la source utilisée pour rechercher un article de la base de connaissances, reportez-vous à la section Afficher la source d'une recherche d'article de la base de connaissances.

Afficher les champs du journal et la description

Le journal des vues de la base de connaissances stocke l'historique des vues des articles de la base de connaissances et leur utilisation.

Le journal des affichages indique qui a consulté quels articles de la base de connaissances et qui a joint un article de la base de connaissances à une tâche et quand. Elle identifie les termes de recherche finaux lorsque la fonctionnalité de suggestions de recherche de suggestion automatique est activée. Le journal des vues affiche les données de la table Knowledge Use [kb_use].

En tant qu'administrateur et gestionnaire de connaissances, vous pouvez accéder au journal des vues en naviguant vers **Tout** > **Base de connaissances** > **Administration** > **Afficher le journal**.

La table suivante décrit certains des champs du journal des vues.

Afficher le champ du journal	Description
Créé	Date et heure auxquelles l'article a été consulté ou utilisé par l'utilisateur.
Article	Article qui a été consulté ou utilisé par l'utilisateur.
Utilisateur	Utilisateur ayant consulté ou utilisé l'article

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher le champ du journal	Description
Utilisé	Si la valeur est définie sur vrai, l'article a été joint à une tâche (ticket, incident, etc.).
Consulté	Si la valeur est définie sur vrai, cela indique que l'article a été consulté.
ID de recherche	ID de référence du journal des recherches (ts_query_kb). Il relie la recherche effectuée par un utilisateur à l'article consulté à partir des résultats de la recherche.
ID de session	Identificateur unique de la session utilisateur.
Nombre de vues	Nombre de vues de l'article.

Afficher la source d'une recherche d'article de la base de connaissances

Analysez les recherches dans la base de connaissances en trouvant la source utilisée pour effectuer une recherche dans un article de la base de connaissances.

Avant de commencer

Rôle requis : knowledge_admin, knowledge_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Base de connaissances** > **Administration** > **Journal des recherches**.
2. Affichez les données suivantes pour un enregistrement de recherche dans la colonne correspondante du journal des recherches.

Détails de la source de recherche

Colonne	Rechercher dans les données d'enregistrement
Document source	Enregistrement source dans la table source. Par exemple, Problème : *problem_number*, Ticket : *case_number*, Incident : *incident_number*, Service Portal : *Service Support*
Table source	Étiquette et nom de la table source. Par exemple, Base de connaissances [kb_knowledge], Portail de services [sp_portal], Ticket [sn_customerservice_case], Incident [incident], Problème [problem], Article KCS [kb_template_kcs_article]
Type de source	Application dans laquelle la recherche d'article de la base de connaissances a été effectuée. La colonne **Type de source** est définie sur l'une des valeurs suivantes : ◦ **Portail** : application Portail de services ◦ **Classique** : Now Platform application ◦ **Espace de travail** : Assistant d'agent dans Espace de travail

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Colonne	Rechercher dans les données d'enregistrement
	◦ **Classique de la base de connaissances** : Gestion des connaissances v3 ou v2 ◦ **Autre** : source non identifiable
URL source	URL de la requête de texte recherchée.

Information associée

Afficher les journaux de la base de connaissances

Modifier la politique de conservation des données pour Afficher les journaux

Supprimez les données anciennes et indésirables de la table Utilisation des connaissances [kb_use] via la politique de conservation des données.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le journal des vues affiche les données de la table Knowledge Use [kb_use]. Par défaut, tous les enregistrements de la table Utilisation de la base de connaissances [kb_use] sont conservés. L'activation de la politique de conservation des données pour la table kb_use supprime les enregistrements dont vous n'avez plus besoin. Les données supprimées ne sont pas visibles sur les rapports utilisés dans les tableaux de bord tels que l'analyse en libre-service pour le service client et les tableaux de bord Gestion des connaissances.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Instance Scan** > **Nettoyage de table**.
2. Dans la colonne Nom de la **table** , recherchez `kb_use` et cliquez sur le lien **kb_use** .
3. Dans le formulaire Vidage automatique, activez la tâche de nettoyage de la table kb_user en cochant la case **Actif** .
4. Facultatif : Ajustez la durée d'attente du système avant de supprimer les enregistrements en modifiant la valeur du champ **Âge en secondes** .
   Par défaut, la valeur du champ **Âge en secondes** est définie sur 31 536 000 secondes (équivalent à 365 jours). Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Formulaire Autoflush .

   Si la *`glide.knowman.view_age.days`* propriété, qui définit le nombre de jours utilisés lors de la totalisation des vues d'articles, est active, la valeur du champ **Âge en secondes** doit être supérieure à la valeur de cette propriété. Pour plus d'informations, voir Propriétés du Gestion des connaissances

   .
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Utiliser des points d'extension pour Gestion des connaissances

Utilisez les points d'extension d'interface utilisateur pour ajouter des en-têtes et des pieds de page d'articles de la base de connaissances aux articles de la base de connaissances et pour personnaliser le modèle d'e-mail pour les notifications lorsqu'un article de la base de connaissances est commenté. Utilisez des points d'extension scriptés pour personnaliser l'objet de commentaire utilisé dans le modèle d'e-mail pour les notifications lorsqu'un article de la base de connaissances est commenté.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Le Gestion des connaissances module d'extension Avancé (com.snc.knowledge_advanced) doit être activé pour afficher le point d'extension de l'interface utilisateur KMFeedbackNotification et le point d'extension scripté KMFeedbackObject. Ces notifications font partie de la fonctionnalité Abonnements, qui est activée avec ce module d'extension.

À partir de la version Washington DC, la page d'accueil de Gestion des connaissances v3 (com.snc.knowledge3) ne sera plus disponible dans la future version Y. Elle est remplacée par Gestion des connaissances Portail de services (com.snc.knowledge_serviceportal), qui est actif par défaut pour les clients disposant de Madrid et de versions ultérieures. Pour plus d'informations sur la nouvelle expérience, consultez la rubrique Fonctionnalités de la page d'accueil du portail de services Gestion des connaissances.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'utilisation des points d'extension permet d'intégrer plus facilement les personnalisations sans modifier réellement le code de base. Vous pouvez étendre la fonctionnalité de base standard à l'aide de scripts personnalisés.

Pour utiliser des points d'extension d'interface utilisateur dans Gestion des connaissances, créez une implémentation et modifiez les données selon vos besoins. Vous pouvez créer plusieurs implémentations par point d'extension, mais pour ces scénarios, l'utilisation est limitée à une seule implémentation. Un exemple de code est fourni dans le point d'extension, qui peut être modifié, selon les besoins.

Une implémentation est fournie dans le système de base pour les points d'extension scriptés. Vous pouvez modifier les données et ajouter des champs supplémentaires si nécessaire.

Procédure

1. Pour utiliser les points d'extension d'interface utilisateur pour personnaliser les en-têtes et pieds de page des articles de la base de connaissances et la notification par e-mail envoyée lorsqu'un article de la base de connaissances est commenté :

   a. Accédez à la **Points d'extension système** > **Points d'extension d'interface utilisateur**.

   b. Cliquez sur le point d'extension de l'interface utilisateur que vous souhaitez utiliser.

   Remarque :

   - Utilisez les points d'extension d'interface utilisateur KMArticleViewFooter et KMArticleViewHeader pour ajouter des en-têtes et des pieds de page d'articles de la base de connaissances aux pages d'affichage des articles de la base de connaissances (kb_view.do) dans Gestion des connaissances la version 3.
   - Utilisez le point d'extension de l'interface utilisateur KMFeedbackNotification pour personnaliser le modèle d'e-mail pour les notifications lorsqu'un article de la base de connaissances est commenté.

   c. Cliquez sur **Créer une implémentation**.

   d. Modifiez les données selon vos besoins.

   e. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Pour utiliser des points d'extension scriptés pour mettre à jour l'objet de commentaire utilisé dans le modèle d'e-mail pour les notifications lorsqu'un article de la base de connaissances est commenté :

   a. Accédez à la **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**.

   > **Remarque :** Utilisez le point d'extension scripté KMFeedbackObject pour personnaliser l'objet de commentaire utilisé dans le modèle d'e-mail pour les notifications lorsqu'un article de la base de connaissances est commenté.

   b. Dans la colonne **Nom de l'API** , cliquez sur `global. KMFeedbackObjet`.

   c. Dans la liste **connexe Implémentations** , cliquez sur la classe `KMFeedbackObjectBaseImpl` .

   d. Modifiez les données et ajoutez des champs supplémentaires si nécessaire.

   e. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Information associée

- Utilisation de points d'extension pour étendre les fonctionnalités de l'application
- Utilisation de points d'extension scriptés dans des scripts côté serveur
- Utilisation de points d'extension d'interface utilisateur dans des macros d'interface utilisateur côté serveur
- Utilisation de points d'extension clients dans un scripting d'interface utilisateur côté client

Former la solution de similarité pour Gestion des connaissances afin de trouver des articles connexes

Formez la définition de la solution Articles similaires de la base de connaissances incluse dans l'aptitude Intelligence prédictive pour Gestion des connaissances afin de trouver des articles de la base de connaissances connexes lors de la création ou de l'affichage d'un article de la base de connaissances.

Avant de commencer

Assurez-vous que les modules d'extension Intelligence prédictive pour Recherche contextuelle (com.snc.contextual_search_ml) et Intelligence prédictive pour Gestion des connaissances (com.snc.knowledge_ml) sont activés.
Rôle requis : administrateur

> **Remarque :** Cette solution ne s'applique qu'aux solutions de similarité OOB (Out of Box) et non aux articles de la base de connaissances créés manuellement.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intelligence prédictive** > **Similarité** > **Définitions des solutions**.
2. Dans la liste Définitions de similarité, recherchez et sélectionnez la définition de la solution Articles similaires à la base de connaissances (ml_sn_global_knowledge_similar_articles).
3. Sur le formulaire de définition de similarité, vérifiez les valeurs de champ par défaut pour les articles de la base de connaissances.

   Pour plus d'informations sur les champs du formulaire Définition de similarité, consultez Créer et former une solution de similarité .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Si le périmètre de l'application n'est pas défini sur Gestion des connaissances : apprentissage machine, vous ne pouvez pas modifier le formulaire et un message d'avertissement s'affiche. Pour rendre le formulaire modifiable, cliquez sur le mot **ici** à la fin du message.

4. Cliquez sur **Mettre à jour et reformer**.
5. Ouvrez le formulaire Définition de similarité pour la définition de la solution Articles similaires à la base de connaissances (ml_sn_global_knowledge_similar_articles).
6. Dans la liste connexe des solutions ML, affichez la progression de la solution de formation dans la colonne **Progression**.
   Lorsque la **progression** est de 100 %, dans la liste connexe des solutions ML, vous pouvez inclure des articles connexes plus utiles en examinant les exemples de similarité en fonction du score de similarité et en mettant à jour la valeur de seuil du score de similarité.
7. Facultatif : Mettez à jour le seuil du score de similarité.

   a. Dans la colonne **Actif**, cliquez sur le lien de la solution.

   b. Passez en revue les exemples de similarité en cliquant sur le lien connexe **Exemples de similarité** dans le formulaire de la solution ML.
   Pour plus d'informations, consultez Examinez les exemples de similarité des solutions .

   c. Dans la liste connexe des statistiques de la solution sur le formulaire de la solution ML, saisissez la valeur requise dans le champ **Seuil du score de similarité**, cliquez avec le bouton droit sur le formulaire de la solution ML, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   Pour plus d'informations, consultez Mettre à jour le seuil de votre score de similarité .

Résultats

Lorsque la solution est terminée, les articles de la base de connaissances associés s'affichent dans la section Résultats de recherche dans la base de connaissances du formulaire Connaissances, dans la Now Platformsection Articles associés de la page d'affichage des articles de la base de connaissances dans le Gestion des connaissances Portail de services, et dans Assistant d'agent lorsque l'option **Articles similaires (ML)** est sélectionnée.

Information associée

- Intelligence prédictive pour Gestion des connaissances
- Fonctionnalités de la page de vue d'article du portail de services Gestion des connaissances
- Créer un article de la base de connaissances
- Créer un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent
- Utilisation Now Mobile pour Gestion des connaissances

Activer les commentaires exploitables de la base de connaissances

La fonctionnalité actionnable de commentaire de la base de connaissances est disponible lorsque le module d'extension Portail de services Gestion des connaissances (com.snc.knowledge_serviceportal) est activé et que les propriétés actionnables de commentaires de la base de connaissances sont activées.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La fonctionnalité de commentaires activables est disponible dans le et Espace de travail d'agent.Gestion des connaissances Portail de services Pour utiliser la fonctionnalité de commentaires exploitables dans d'autres portails de services, vous pouvez activer la carte de routage des pages de vue d'article de la base de connaissances. Pour les nouveaux clients, la carte d'acheminement des pages de vue d'article de la base de connaissances est activée par défaut.

Remarque : Les commentaires exploitables de la base de connaissances ne sont pas pris en charge dans Gestion des connaissances la v3.

Une tâche de commentaire est créée pour un article lorsque l'article est marqué. Pour générer des tâches de commentaires lorsqu'un article est marqué comme inutile ou évalué en dessous d'une valeur définie, vous devez définir les propriétés associées suivantes.

Remarque : Lorsque vous sélectionnez **Non** dans le formulaire d'article, une fenêtre contextuelle de commentaires activable s'affiche. Sur le formulaire Commentaires exploitables, choisissez l'une des raisons pour lesquelles fournir des commentaires. Si vous choisissez **Autre** comme motif, pensez à fournir les détails des commentaires.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Base de connaissances** > **Administration** > **Propriétés**.
2. Dans la section **Propriétés de commentaires activables** , configurez les propriétés suivantes :

Propriété	Paramètre
Créer une tâche de commentaire exploitable lorsqu'un article est marqué	par défaut, la propriété est définie sur **Oui** et les tâches de commentaire sont créées lorsque l'article est marqué.
Créer une tâche de commentaires exploitable lorsqu'un article est marqué comme inutile	Sélectionnez **Oui**.
Créez une tâche de commentaires exploitable lorsqu'un article est évalué à cette valeur ou moins. 0 ou aucune valeur indique que les tâches de commentaires actionnables ne sont pas activées pour les commentaires de type d'évaluation	Entrez une valeur comprise entre 1 et 5 pour spécifier le seuil d'évaluation pour la génération d'une tâche de commentaire. Par exemple, si vous définissez cette valeur sur 3, une tâche de commentaire est générée lorsqu'un utilisateur sélectionne trois étoiles ou moins pour évaluer un article. **Remarque :** Si vous saisissez « 0 », un commentaire d'article négatif ne génère pas de tâche de commentaire.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Information associée

Propriétés actionnables des commentaires de la base de connaissances

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un mappage de champs à partir d'un ticket RH vers un article de la base de connaissances

Copiez les informations d'un ticket RH dans un article de la base de connaissances en créant un mappage personnalisé entre la table de tickets RH et la table d'articles KCS.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

- Assurez-vous que le module d'extension Connaissances avancées (com.snc.knowledge_advanced) est actif.
- Assurez-vous que l'application du développeur est définie sur **Ressources humaines : Core**.
- Assurez-vous que le modèle d'article KCS est actif.
  1. Accédez à la **Base de connaissances** > **Administration** > **Modèles d'article**.
  2. Définissez le champ **Actif** sur **vrai** pour le modèle Article KCS (Knowledge Centered Support).

Procédure

1. Dans le navigateur de filtre, saisissez `csm_table_map.list`.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ **Nom du mappage** , saisissez `l'article KCS du ticket RH`.
4. Dans le champ **Table source** , saisissez `Ticket RH`.
5. Dans le champ **Table cible** , saisissez `Article KCS`.
6. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire et **cliquez sur Enregistrer**.
7. Dans la liste **connexe Mappage de champs de base** , cliquez sur **Nouveau**.
8. Créez des mappages pour les champs suivants.

Champ source	Champ cible
ID système	Tâche source
Brève description	Description brève
Fermer les notes	Résolution
Description	Cause

Remarque : Vous pouvez créer des mappages de champs pour d'autres champs, selon vos besoins.

- Dans le champ **Source** , sélectionnez le champ de la table Ticket RH source qui contient les informations à copier dans le champ de la table cible du modèle d'article.
- Dans le champ **Cible** , sélectionnez le champ de la table cible du modèle d'article dans lequel vous souhaitez copier des informations à partir du champ de la table Incident source.

9. Pour personnaliser le moment et le mode d'affichage de la case à cocher **Connaissances** , cliquez sur l'onglet **Condition** .
10. Pour mapper des champs à l'aide de scripts avancés, cochez la case **Mappage de champ avancé** .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

11. Dans l'onglet **Mappage de champs avancé** , collez le code suivant.

```
(function (source) {
   // Get the first comments from HR case and use it as Issue
 description for article
   target.short_description=source.short_description+"";
   target.kb_resolution=source.close_notes+"";
   target.kb_cause=source.description+"";
  var notes = source.comments.getJournalEntry(-1);
  var entries = notes.split("\n\n");
  var comment = "";
  if(entries[entries.length-2]){
      comment = entries[entries.length-2];
      var part = comment.toString().indexOf(")");
      if(part != -1){
comment =
 comment.toString().substring(part+2).replaceAll("\r\n","<br/>");
  }
  }if(comment)
      target.kb_issue = comment;

   //Only if selected article type is active
   var tem =  new GlideRecord("kb_article_template");
   tem.addQuery("child_table","kb_template_kcs_article");
   tem.addActiveQuery();
   tem.query();
   if(!tem.hasNext())
       return false;

   //Do not allow to create the knowledge again
   var now_GR = new GlideRecord("kb_knowledge");
   gr.addQuery("source",source.sys_id);
   gr.query();
   if(gr.next())
       return false;

   return true;
})(source);
```

Le premier commentaire sur un ticket RH est mappé au champ Description du **problème** dans l'article de la base de connaissances.

Remarque : Si le même champ source ou cible est configuré dans les mappages de champs de base et avancés, le mappage de champs avancé remplace le mappage de champs de base.

Si les champs configurés dans le mappage de champs de base et avancé sont différents, les configurations de champ dans le mappage de champs avancé sont ajoutées aux configurations de champ dans le mappage de champs de base.

Ajouter une propriété pour activer la création d'articles de la base de connaissances à partir de tickets RH

Ajoutez une propriété, nécessaire pour permettre aux utilisateurs de créer un article de la base de connaissances à partir d'un ticket RH.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Assurez-vous que l'application du développeur est définie sur **Ressources humaines : Core**.

Procédure

1. Dans le champ Navigateur de filtre, saisissez `sys_properties.list`.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants.

Formulaire de propriété système

Champ	Description
Nom	enable_kcs_hr
Description	Activer les services centrés sur les connaissances (KCS) pour HR Service Delivery.
Type	true | false
Valeur	true

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer une action d'interface utilisateur pour activer la création d'articles de la base de connaissances à partir de tickets RH

Créez une action d'interface utilisateur pour ajouter la case à cocher Connaissances au formulaire de ticket RH.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur
Assurez-vous que l'application du développeur est définie sur **Ressources humaines : Core**.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interface utilisateur du système** > **Actions d'interface utilisateur**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants.

Formulaire Action d'interface utilisateur

Champ	Description
Nom	Créer un article de base de connaissances
Table	Ticket RH
Nom de l'action	create_knowledge

4. Cochez la case **Client** .
5. Cochez la case **Liste v3 compatible.**
6. Cochez la case **Bouton du formulaire**.
7. Dans le champ **Onclick**, saisissez `createKnowledgeClient().`
8. Dans le champ **Condition** , entrez `gs.getProperty(« sn_hr_core.enable_kcs_hr ») == 'true' & new global. CSMTableMapUtil`

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

`(current).findMapByName(« sn_hr_core.hr_case_kcs_article ») & new global.KBKnowledge().canCreate().`

9. Dans le champ **Script**, entrez le code suivant.

```
function createKnowledgeClient() {
    if (g_form.modified) {
        alert(new GwtMessage().getMessage('You have unsaved changes.
 Please save them to continue.'));
    }else{
        //Call the UI Action again but skip the 'onclick' function
        gsftSubmit(null, g_form.getFormElement(), 'create_knowledge');
//MUST call the 'Action name' set in this UI Action
    }
}

//Code that runs without 'onclick'
//Ensure call to server-side function with no browser errors
if (typeof window == 'undefined')
    CreateKnowledgeServer();

    function CreateKnowledgeServer(){
    current.update();

    var map = new global.CSMTableMapUtil (current);
    map.findMapByName("sn_hr_core.hr_case_kcs_article");
    var targetURL = map.getTargetURL();
    var referenceLink =
"&sysparm_collection=sn_hr_core_case&sysparm_collectionID="+current.sys
_id+"&sysparm_collection_key=task&sysparm_link_collection=m2m_kb_task&s
ysparm_collection_related_field=kb_knowledge&sysparm_referring_url=sn_h
r_core_case.do%3fsys_id%3d"+current.sys_id;
    if(targetURL)
        action.setRedirectURL(targetURL[0]+referenceLink);
}
```

10. Cliquez sur **Envoyer**.

Activer la création d'article à partir d'un ticket du service client

Vous pouvez permettre aux auteurs de réutiliser les informations dans un ticket en copiant les détails d'un ticket dans un modèle d'article. Utilisez la configuration prédéfinie de la table de ticket source du service clientèle pour la configuration de table cible du modèle d'article, ou créez des configurations personnalisées entre les deux tables pour copier les informations d'un ticket dans un article.

Avant de commencer

- Le module d'extension Gestion des connaissances avancée doit être actif.
- Le champ Propriétés installées avec Gestion du service clientèle doit être activé
- Le modèle d'article KCS prédéfini ou un modèle d'article nouvellement créé doit être actif.

Remarque : Vous pouvez effectuer l'une des actions suivantes pour créer un article à partir d'un ticket :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Utilisez le mappage **d'article KCS de ticket** prédéfini tel quel ou modifiez les mappages de champs entre la table source du ticket et la table cible du modèle d'article.
- Créez une table cible de modèle d'article, mappez-la à la table source de ticket et personnalisez les mappages de champs entre elles. Pour plus d'informations sur la création de modèles d'articles, consultez Créer un modèle d'article.

- Les utilisateurs de la base de connaissances utilisent le bouton **Créer un article de base de connaissances** dans un formulaire de ticket pour créer un article à partir d'un ticket et doivent disposer de l'autorisation « Peut contribuer » pour au moins une base de connaissances active afin de créer un article à partir d'un ticket. Pour plus d'informations sur les autorisations utilisateur, consultez Rôles Gestion des connaissances.

Rôle requis : sn_customerservice.customer_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le mappage **d'article KCS de ticket** prédéfini est stocké dans la table Carte de table CSM [csm_table_map]. Dans cette configuration, la table de ticket source sn_customerservice_case est configurée sur la table de modèles d'article cible kb_template_kcs_article avec les quatre mappages de champs préconfigurés entre les tables. Vous pouvez personnaliser les mappages de champs existants ou mapper des champs supplémentaires entre les tables.

Procédure

1. Dans le navigateur de filtre d'application, tapez `csm_table_map.list`.
2. Cliquez sur **l'article Ticket KCS**.
3. Dans la liste **Table cible** , utilisez la table de modèles d'articles KCS prédéfinie ou sélectionnez la table de modèles d'articles nouvellement créée.
4. Mappez chaque champ de ticket du service clientèle devant être utilisé pour créer des articles de la base de connaissances.

   a. Dans la liste **connexe Mappage de champs de base** , cliquez sur **Nouveau**.
   Pour mapper les champs, renseignez les champs suivants :

   Mappage de champs de table de tickets du service client vers modèle d'article table cible

Champ	Instructions
Champ source	Sélectionnez le champ dans la table de ticket source qui contient les informations à copier dans le champ de la table cible du modèle d'article.
Champ cible	Sélectionnez le champ de la table cible du modèle d'article dans lequel vous souhaitez copier les informations à partir du champ de la table de ticket source.

   b. Cliquez sur **Envoyer**.

   c. Pour mapper des champs à l'aide de scripts avancés, cochez la case **Mappage de champ avancé** , puis mappez les champs entre la table source et la table cible à l'aide de scripts avancés dans l'onglet **Mappage de champ avancé** .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

Si le même champ source ou cible est configuré dans les mappages de champs de base et avancés, le mappage de champs avancé remplace le mappage de champs de base.

Si les champs configurés dans le mappage de champs de base et avancé sont différents, les configurations de champ dans le mappage de champs avancé sont ajoutées aux configurations de champ dans le mappage de champs de base.

d. Pour personnaliser le moment et le mode d'affichage du bouton **Créer un article de base de connaissances** , utilisez le créateur de conditions dans l'onglet **Condition** ou cochez la case **Utiliser une condition avancée** et configurez à l'aide de scripts avancés.

Remarque : Si vous modifiez la table cible dans le mappage **d'article KCS du ticket** , mettez également à jour les scripts avec les changements de configuration pour l'affichage de ce bouton.

5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Tâches de configuration pour les aperçus de demandes de connaissances

Examinez les tâches de configuration suivantes pour obtenir des aperçus de demandes de connaissances.

Configurer les aperçus de demandes de connaissances

Configurez la fonctionnalité Aperçus de demandes de connaissances pour identifier quelles rubriques n'ont pas d'articles de la base de connaissances et créer des lacunes en connaissances exploitables pour les rubriques manquantes.

Avant de commencer

Activez le module d'extension Intelligence prédictive pour Gestion des connaissances (com.snc.knowledge_ml). Pour plus d'informations, consultez Intelligence prédictive pour Gestion des connaissances et Modules d'extension supplémentaires pour Gestion des connaissances.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour configurer la fonctionnalité Aperçus de demandes de connaissances, utilisez la Gestion des connaissances configuration guidée. La configuration guidée vous oriente tout au long du processus d'installation et de configuration.

Cette tâche fournit des étapes générales pour configurer la fonctionnalité Aperçus de demandes de connaissances. Pour en savoir plus sur cette fonctionnalité, reportez-vous à la section Aperçus de demandes de connaissances.

Procédure

1. Configurez les définitions de solutions de similarité et de mise en grappe pour permettre la comparaison des bases de connaissances avec un type de tâche.
2. Configurez la combinaison de la table de tâches et des définitions de solutions de similarité et de mise en grappe traitées dans une tâche planifiée pour un type de tâche.
3. Configurez les travaux planifiés pour chaque tâche.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Configurez des règles d'affectation pour affecter automatiquement des tâches de commentaire de type Écart de connaissances.

   Remarque : Si aucune règle d'affectation n'est configurée, un administrateur ou gestionnaire de connaissances peut utiliser ultérieurement la fonctionnalité de gestion des commentaires du module Connaissances pour affecter manuellement une tâche de commentaire.

Information associée

Analyser les écarts de connaissances à partir d'un tableau de bord d'aperçu de la demande et créer des tâches de commentaires sur les écarts de connaissances

Configurer des définitions de solutions pour trouver des écarts dans une base de connaissances

La fonctionnalité Aperçus de demandes de connaissances détecte les lacunes en matière de connaissances en comparant les bases de connaissances aux tâches existantes. Pour permettre la comparaison des bases de connaissances avec un type de tâche, vous devez d'abord configurer les définitions de solutions de similarité et de clustering.

Avant de commencer

Cette tâche décrit le processus de configuration d'une définition de solution.
Au lieu d'effectuer la configuration via cette procédure, envisagez d'utiliser une configuration guidée. Accédez à la **Base de connaissances** > **Administration** > **Configuration guidée**, cliquez sur **Mise en route**, puis accédez à la section Aperçus de la demande de connaissances.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Configurez les définitions de solutions de type similaire et de type de mise en grappe pour chaque type de tâche : incidents, tickets du service clientèle ou autres tâches. Une définition de solution de similarité collecte et compare vos enregistrements existants à de nouveaux enregistrements similaires. Une définition de solutions de mise en grappe regroupe des enregistrements similaires en grappes afin que vous puissiez les traiter collectivement ou identifier des modèles.

Procédure

1. Accédez à la **Aperçus de demandes de connaissances** > **Définitions des solutions**.
2. Dans la liste Définitions de solutions (vue ML), recherchez et sélectionnez la définition de solution de similarité pour le type de tâche.
   - Pour les tickets du service clientèle, sélectionnez **Aperçu de la demande : tickets similaires et connaissances (ml_sn_global_similar_cases_and_kbs).**
   - Pour les incidents, sélectionnez **Aperçu de la demande : incidents similaires et connaissances (ml_sn_global_similar_incidents_and_kbs).**
   - Pour les tickets RH, sélectionnez **Aperçu de la demande : tickets RH similaires et connaissances (ml_x_sn_hr_core_global_demand_insights_similar_hr_cases_and_knowledge).**
   - Pour les tâches autres que les tickets du service clientèle, les incidents et les tickets RH, cliquez sur **Nouveau** pour créer une autre définition de solution de similarité.
3. Sur le formulaire Définition de similarité, vérifiez les valeurs de champ par défaut pour les tickets ou les incidents du service clientèle, ou renseignez les valeurs pour une configuration personnalisée.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Si le périmètre de l'application n'est pas défini sur Gestion des connaissances : apprentissage machine, vous ne pouvez pas modifier le formulaire et un message d'avertissement s'affiche. Pour rendre le formulaire modifiable, cliquez sur le mot **ici** à la fin du message.

Formulaire de définition de similarité

Champ	Description
Étiquette	Nom unique de votre solution de similarité.
Corpus de mots	Définit les articles de la base de connaissances et les tâches sélectionnés pour l'analyse des lacunes en connaissances. Si vous n'avez pas de corpus de mots pertinent, suivez les étapes de la section Créer un corpus de mots .
Table	Table contenant les enregistrements d'articles de la base de connaissances. Définissez la valeur sur Connaissances [kb_knowledge] sauf si vous utilisez une autre table pour stocker les articles de la base de connaissances. Une fois que vous avez affecté une valeur de table, le nombre d'enregistrements qui correspondent aux conditions de filtre est affiché sous forme de lien.
Champs	Champs de la table de connaissances sélectionnés pour l'analyse des lacunes en connaissances.
Filtre	Conditions de filtre appliquées sur la table de connaissances pour filtrer les enregistrements d'articles de la base de connaissances pour l'analyse des lacunes en connaissances.
Table de test	Table contenant les enregistrements de tâches que vous souhaitez comparer avec des enregistrements d'articles de la base de connaissances.
Champs de test	Champs de la table de tâches sélectionnés pour l'analyse des lacunes en connaissances.
Langue de traitement	Langue dominante du jeu de données que vous entraînez sur la définition de la solution. Par défaut, le traitement en anglais est appliqué à tous les jeux de données. Par exemple, si vous sélectionnez l'italien, le système traite les données en anglais et en italien. **Remarque :** le terme traitement indique certaines des étapes spécifiques à la langue utilisées dans le cadre de la formation d'une solution. Ces étapes peuvent inclure la tokénisation des mots, la suppression des mots vides et la racinisation.
Mots vides	Termes courants dans la langue de traitement qui sont exclus de la recherche, comme les prépositions. Lorsque vous sélectionnez votre langue de traitement, le système ajoute automatiquement une liste de mots vides qui utilise la même langue. Par exemple, si votre langue de traitement est l'italien la liste des **Mots vides italiens par défaut** s'affiche. La liste **Mots vides anglais par défaut** s'affiche également dans votre sélection.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Fréquence de la formation	Fréquence à laquelle le modèle pour la définition de la solution de similarité doit être reformé.
Fréquence de mise à jour	Fréquence à laquelle les nouveaux enregistrements doivent être inclus dans le modèle pour la définition de la solution de similarité.

4. Soumettez et formez la définition de la solution.
   - Pour un nouvel enregistrement de définition de solution, cliquez sur **Soumettre et former**.
   - Pour un enregistrement de définition de solution existant, cliquez sur **Mettre à jour et reformer**.
5. Facultatif : Incluez des articles connexes plus utiles en examinant les exemples de similarité en fonction du score de similarité et en mettant à jour la valeur de seuil du score de similarité.
   Pour plus d'informations, consultez Examiner les exemples de similarité des solutions et Mettre à jour le seuil de votre score de similarité .
6. Dans la liste Définitions de solutions (vue ML), recherchez et sélectionnez la définition de solution de mise en grappe pour le type de tâche.
   - Pour les tickets du service clientèle, sélectionnez **Aperçu de la demande : les grappes de tickets nécessitent des connaissances (ml_sn_global_cases_need_knowledge_cluster).**
   - Pour les incidents, sélectionnez **Aperçu de la demande : les clusters d'incidents ont besoin de connaissances (ml_sn_global_incidents_need_knowledge_cluster).**
   - Pour les tickets RH, sélectionnez **Aperçu de la demande : les grappes de tickets RH nécessitent des connaissances (ml_x_sn_hr_core_global_demand_insights_hr_case_clusters_need_knowledge).**
   - Pour les tâches autres que les tickets et incidents du service clientèle, cliquez sur **Nouveau** pour créer une autre définition de solution de mise en grappe.
7. Sur le formulaire Définition de mise en grappe, vérifiez les valeurs de champ par défaut pour les tickets ou les incidents du service clientèle, ou renseignez les valeurs pour une configuration personnalisée.

   Remarque : Si le périmètre de l'application n'est pas défini sur Gestion des connaissances : apprentissage machine, vous ne pouvez pas modifier le formulaire et un message d'avertissement s'affiche. Pour rendre le formulaire modifiable, cliquez sur le mot **ici** à la fin du message.

Formulaire de définition de mise en grappe

Champ	Description
Étiquette	Nom unique pour votre solution de mise en grappe.
Corpus de mots	Quelles tâches sont sélectionnées pour les collectes.
Table	Table contenant les tâches filtrées qui nécessitent des articles de la base de connaissances. Définissez la valeur sur Couverture des connaissances sur les tâches [kb_task_knowledge_coverage] sauf si vous utilisez une autre table pour stocker les tâches filtrées.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Une fois que vous avez affecté une valeur de table, le nombre d'enregistrements qui correspondent aux conditions de filtre est affiché sous forme de lien.
Champs	Champs de la table Couverture des connaissances des tâches sélectionnés pour l'analyse des lacunes en connaissances.
Filtre	Conditions de filtre appliquées sur la table de couverture des connaissances des tâches pour filtrer les enregistrements d'articles de la base de connaissances pour l'analyse des lacunes en connaissances.
Langue de traitement	Langue dominante du jeu de données que vous entraînez sur la définition de la solution. Par défaut, le traitement en anglais est appliqué à tous les jeux de données. Par exemple, si vous sélectionnez l'italien, le système traite les données en anglais et en italien. **Remarque :** le terme traitement indique certaines des étapes spécifiques à la langue utilisées dans le cadre de la formation d'une solution. Ces étapes peuvent inclure la tokénisation des mots, la suppression des mots vides et la racinisation.
Mots vides	Termes courants dans la langue de traitement qui sont exclus de la recherche, comme les prépositions. Lorsque vous sélectionnez votre langue de traitement, le système ajoute automatiquement une liste de mots vides qui utilise la même langue. Par exemple, si votre langue de traitement est l'italien la liste des **Mots vides italiens par défaut** s'affiche. La liste **Mots vides anglais par défaut** s'affiche également dans votre sélection.
Fréquence de mise à jour	Fréquence à laquelle inclure les enregistrements nouveaux et mis à jour dans le modèle pour la définition de la solution de mise en grappe.
Fréquence de la formation	Fréquence à laquelle le modèle pour la définition de la solution de mise en grappe doit être reformé.

8. Soumettez et formez la définition de la solution.
   - Pour un nouvel enregistrement de définition de solution, cliquez sur **Soumettre et former**.
   - Pour un enregistrement de définition de solution existant, cliquez sur **Mettre à jour et reformer**.

Que faire ensuite

Remplissez le formulaire de configuration de conservation de la base de connaissances pour définir les travaux planifiés pour les aperçus de la demande. Pour plus d'informations, consultez Configurer le mappage des définitions de solutions avec les tables de tâches.

Information associée

Intelligence prédictive pour Gestion des connaissances

Créer et former une solution de similarité

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer et former une solution de mise en grappe

Analyser les écarts de connaissances à partir d'un tableau de bord d'aperçu de la demande et créer des tâches de commentaires sur les écarts de connaissances

Configurer le mappage des définitions de solutions avec les tables de tâches

Configurez la combinaison de la table de tâches et des définitions de solutions de similarité et de mise en grappe traitées dans une tâche planifiée pour un type de tâche. Vous pouvez créer une autre configuration des aperçus de la demande ou modifier une configuration existante pour définir une tâche planifiée pour les aperçus de la demande.

Avant de commencer

Cette tâche décrit le processus de configuration d'une tâche planifiée.
Au lieu d'effectuer la configuration via cette procédure, envisagez d'utiliser une configuration guidée. Accédez à la **Base de connaissances** > **Administration** > **Configuration guidée**, cliquez sur **Mise en route**, puis accédez à la section Aperçus de la demande de connaissances.

Assurez-vous d'avoir configuré des définitions de solution de type de similarité et de type de mise en grappe pour un type de tâche. Pour plus d'informations, consultez Configurer des définitions de solutions pour trouver des écarts dans une base de connaissances.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une tâche planifiée pour chaque type de tâche exécute des règles métier, puis exécute les définitions de solutions de similarité et de clustering. Dans le module Configuration des aperçus de la demande, configurez la combinaison de la table de tâches et des définitions de solutions de similarité et de clustering traitées dans une tâche planifiée pour un type de tâche. Cette configuration est facultative pour les tickets et incidents du service clientèle.

Remarque : Pour les types de tâches autres que les tickets et incidents du service clientèle, un utilisateur disposant du rôle administrateur doit également effectuer les tâches suivantes :

- Affectez le rôle sn_km_ml.knowledge_curation_user et les rôles appropriés pour le type de tâche aux utilisateurs effectuant l'analyse des lacunes en connaissances. Pour affecter des rôles, effectuez la tâche de configuration guidée Affecter les rôles de conservateur des connaissances, qui est disponible dans la section Aperçus de demandes de connaissances de la Gestion des connaissances configuration guidée.
- Créez un tableau de bord d'aperçu de la demande pour le type de tâche. Pour créer un tableau de bord, consultez Créer ou configurer un tableau de bord réactif .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Aperçus de demandes de connaissances** > **Configuration des aperçus de la demande**.
2. Configurez la combinaison de la table de tâches et des définitions de solutions de similarité et de mise en grappe traitées dans une tâche planifiée.
   - Pour les tickets du service clientèle, sélectionnez **sn_customerservice_case**.
   - Pour Incidents, sélectionnez **Incident**.
   - Pour les tickets RH, sélectionnez **sn_hr_core_case**.
   - Pour les tâches autres que les tickets du service clientèle, les incidents et les tickets RH, cliquez sur **Nouveau** pour créer une autre combinaison.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sur le formulaire de configuration de conservation de la base de connaissances, vérifiez les valeurs de champ par défaut pour les tickets ou les incidents du service clientèle ou renseignez les valeurs pour une configuration personnalisée.

Formulaire de configuration de conservation de la base de connaissances

Champ	Description
Table de conservation	Nom de la table à partir de laquelle vous souhaitez extraire les données. Par exemple, pour les tickets du service clientèle, sélectionnez Ticket [sn_customerservice_case] et pour les incidents, sélectionnez Incident [incident].
Champs	Champs de la table de conservation qui incluent l'ID des articles de la base de connaissances, par exemple, l'ID de l'article de la base de connaissances KB07276660 dans le champ Notes de résolution,
Condition de la requête	Conditions de filtrage du nombre de tâches à partir de la table de conservation. Vous pouvez créer des conditions à l'aide du Créateur de conditions (voir Créateur de conditions).
Définition de la solution de similarité	Définition de la solution de similarité pour votre type de tâche. Par exemple, pour les tickets du service clientèle, sélectionnez **Aperçu de la demande : tickets similaires et connaissances**.
Définition de la solution de mise en grappe	Définition de la solution de mise en grappe pour votre type de tâche. Par exemple, pour les tickets du service clientèle, sélectionnez **Aperçu de la demande : les grappes de tickets nécessitent des connaissances**.

4. Cliquez sur **Mettre à jour pour les** incidents ou les tickets du service clientèle ou **sur Soumettre** pour enregistrer une configuration personnalisée.

Que faire ensuite

Définissez la fréquence de la tâche planifiée pour votre tâche. Pour plus d'informations, consultez Définir la fréquence de l'analyse des lacunes en connaissances.

Information associée

Configurer des définitions de solutions pour trouver des écarts dans une base de connaissances

Définir la fréquence de l'analyse des lacunes en connaissances

Définissez la fréquence de la tâche planifiée pour votre tâche afin d'exécuter automatiquement l'analyse des lacunes en connaissances.

Avant de commencer

Cette tâche décrit le processus de définition de la fréquence de l'analyse des lacunes en connaissances.
Au lieu d'effectuer la configuration via cette procédure, envisagez d'utiliser une configuration guidée. Accédez à la **Base de connaissances** > **Administration** > **Configuration guidée**, cliquez sur **Mise en route**, puis accédez à la section Aperçus de la demande de connaissances.

Rôle requis : administrateur

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Aperçus de demandes de connaissances** > **Travaux planifiés**.
2. Dans la liste Travaux planifiés, sélectionnez le travail planifié pour vos tâches dans la colonne **Nom** .
   - Pour les tickets du service clientèle, sélectionnez **[Gestion des connaissances] : générer des grappes de tickets**.
   - Pour les incidents, sélectionnez **[Gestion des connaissances] : générer des grappes d'incidents**.
   - Pour les tickets RH, sélectionnez **[Gestion des connaissances] : générer des grappes de tickets RH**.
   - Pour les tâches autres que les tickets du service clientèle, les incidents et les tickets RH, créez une autre tâche planifiée. Pour plus d'informations, consultez Créer une tâche planifiée .
3. Sur le formulaire Exécution de script planifiée, acceptez la valeur par défaut d'exécution de l'analyse une fois par trimestre (tous les 90 jours) ou modifiez la fréquence.

   Remarque : Pour de meilleurs résultats en termes de performances, essayez de ne pas effectuer d'analyse des lacunes en connaissances plus d'une fois par mois.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

   Remarque : Si le périmètre de l'application n'est pas défini sur Gestion des connaissances - Machine Learning, un message d'avertissement s'affiche et le bouton **Mettre à jour** n'est pas disponible. Cliquez **ici** à la fin du message pour modifier le périmètre, puis cliquez sur **Mettre à jour**.

5. Facultatif : Pour exécuter immédiatement la tâche, cliquez sur **Exécuter maintenant**.

Résultats
L'analyse des lacunes en connaissances est exécutée de manière répétée à la durée configurée dans la tâche planifiée.

Que faire ensuite
Créez des règles d'affectation pour affecter des tâches de commentaires sur l'écart de connaissances. Pour plus d'informations, consultez Affecter des tâches de commentaires sur l'écart de connaissances aux auteurs de contenu.

Information associée

Analyser les écarts de connaissances à partir d'un tableau de bord d'aperçu de la demande et créer des tâches de commentaires sur les écarts de connaissances

Affecter des tâches de commentaires sur l'écart de connaissances aux auteurs de contenu

Créez des règles d'affectation pour affecter des tâches de commentaires sur l'écart de connaissances à des auteurs ou à des groupes de créateurs de contenu.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou assignment_rule_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les tâches de commentaires sur l'écart de connaissances créées via la fonctionnalité Aperçus de demandes de connaissances créent des tâches de commentaires de type **Écart de connaissances**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Aperçus de demandes de connaissances** > **Affectation d'écart de connaissances**.
2. Dans la liste Règles d'affectation, cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Règle d'affectation.

Formulaire Règle d'affectation

Champ	Description
Nom	Nom descriptif de la règle d'affectation.
Actif	Option permettant d'activer la règle d'affectation. Seules les règles d'affectation actives deviennent effectives.
S'applique à l'onglet	
Table	Table pour stocker les tâches de commentaires sur les articles de la base de connaissances. Ce champ est automatiquement défini sur Tâche relative aux **commentaires de la base de connaissances [kb_feedback_task].**
Conditions	Conditions d'affectation des tâches de commentaires du type Écart de connaissances. Ce champ est automatiquement défini sur **[Type de tâche de commentaire] [est] [Écart de connaissances].** Vous pouvez ajouter d'autres conditions, le cas échéant.
Affecter à l'onglet	
Utilisateur	Utilisateur affecté au type de tâche de commentaire de l'écart de connaissances.
Groupe	Le groupe de propriété a affecté le type de tâche de commentaire de l'écart de connaissances.
Onglet Script	
Script	Script que vous pouvez utiliser pour spécifier des conditions plus complexes pour les règles d'affectation à l'aide de variables dynamiques et de boucles.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Information associée

Créer une règle d'affectation

Analyser les écarts de connaissances à partir d'un tableau de bord d'aperçu de la demande et créer des tâches de commentaires sur les écarts de connaissances

Analyser les écarts de connaissances à partir d'un tableau de bord d'aperçu de la demande et créer des tâches de commentaires sur les écarts de connaissances

Utilisez le tableau de bord d'aperçu de la demande pour vos tâches afin d'analyser les écarts de connaissances des candidats et de créer des tâches de commentaires sur les écarts de connaissances.

Avant de commencer

Vous devez disposer d'un accès en lecture aux tâches que vous souhaitez analyser et du rôle sn_km_ml.knowledge_curation_user.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un tableau de bord d'aperçu de la demande affiche les tâches sous forme de rubriques pour lesquelles vos bases de connaissances ne couvrent pas suffisamment de connaissances. Vous pouvez créer et affecter des tâches de commentaires sur l'écart de connaissances pour une rubrique afin que vos bases de connaissances soient mieux utilisées pour résoudre et rejeter les problèmes décrits dans une tâche. Les tâches représentent les tickets du service clientèle, les incidents, les problèmes, etc.

Procédure

1. Naviguez vers **Connaissances** et sélectionnez le tableau de bord Aperçu de la demande pour vos tâches, ou naviguez vers **Tout** > **Libre-service** > **Tableaux de bord**.
   - Pour les tickets du service clientèle, sélectionnez **Aperçu de la demande pour les tickets**.
   - Pour les incidents, sélectionnez **Aperçu de la demande pour les incidents**.
   - Pour les tickets RH, sélectionnez **Aperçu de la demande pour les tickets RH**.

   Remarque : Pour les tâches autres que les tickets du service clientèle, les incidents et les tickets RH, vous pouvez créer un autre tableau de bord ou mettre à jour un tableau de bord existant. Pour plus d'informations, consultez Créer et utiliser des tableaux de bord .

2. Pour afficher des tâches similaires regroupées, cliquez sur une barre dans le diagramme de Pareto.
   Chaque barre représente un ensemble de tâches similaires regroupées car elles sont susceptibles de faire partie de la même rubrique. Les barres couvrant le plus grand nombre de tâches commencent par la gauche dans un ordre décroissant. La ligne bleue indique le nombre de barres que vous devez analyser pour couvrir 80 % de toutes les tâches qui n'ont pas une bonne couverture de connaissances. Pour plus d'informations, consultez Diagramme de Pareto pour les aperçus de demandes de connaissances.
3. Facultatif : Pour générer un échantillon représentatif afin d'afficher une liste restreinte, dans la liste Tâches de conservation des connaissances, cliquez sur **Générer un échantillon représentatif**.
   Si la liste des tâches de conservation des connaissances est volumineuse, vous pouvez générer un échantillon représentatif de sous-ensemble d'une liste de tâches de conservation des connaissances. Cette liste plus restreinte vise à refléter fidèlement les caractéristiques des tâches incluses dans la liste principale.
4. Analysez l'exemple pour créer une tâche de commentaire sur l'écart de connaissances ou ignorez les tâches au sein d'une collection.

Action	Procédure
Signaler un écart de connaissances pour créer une tâche de commentaire	**a.** Dans la liste Tâches de conservation des connaissances, sélectionnez les tâches pour lesquelles vous souhaitez créer un écart de connaissances. **Remarque :** Toutes les tâches sélectionnées déjà signalées comme des lacunes en connaissances sont automatiquement ignorées. **b.** Cliquez sur **Remonter un problème de KB**. **c.** Dans le champ **Description**, décrivez la lacune en matière de connaissances.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Action	Procédure
	Le champ **Description** est automatiquement renseigné avec les mots apparaissant fréquemment dans la collection associée. Vous pouvez remplacer la description par défaut et saisir un résumé de votre analyse afin que les auteurs de la base de connaissances disposent des informations nécessaires pour créer un article à partir de la tâche commentaire. **d.** Cliquez sur **Envoyer**.
Ignorer une collection pour éviter que ses tâches ne soient signalées comme des lacunes de connaissances	**a.** Dans la liste Tâches de conservation des connaissances, cliquez sur **Ignorer la collecte**. **b.** Cliquez sur **OK** dans le message d'avertissement qui s'affiche.

Résultats
Si les tâches d'une collection sont signalées comme des lacunes en connaissances, une tâche de commentaire commune à toutes les tâches sélectionnées est créée et apparaît dans l'application Gestion des connaissances . Vous pouvez utiliser les règles d'affectation pour affecter une tâche de commentaire à un groupe de propriété ou à un auteur. Dans la liste Tâches de conservation des connaissances, la valeur de la colonne **Est un écart de connaissances créé** pour les tâches sélectionnées est définie sur **vrai**.

Si vous sélectionnez une collection ignorée dans le tableau de bord Aperçu de la demande, vous ne pouvez plus signaler les tâches de la collection comme des lacunes en connaissances.

Information associée

Aperçu de la demande pour le tableau de bord des tickets

Aperçu de la demande pour le tableau de bord des incidents

Utilisation de Gestion des connaissances

Utilisez cette fonction Gestion des connaissances pour rechercher et trouver des informations sur l'auto-assistance, le dépannage et la résolution des tâches dans les bases de connaissances.

Guide Gestion des connaissances pour les utilisateurs

Une fois les bases de connaissances configurées, vous pouvez commencer à rechercher et à créer des articles.

Besoins

Rôle requis : tous les utilisateurs peuvent lire les articles de la base de connaissances. Les utilisateurs disposant des connaissances ou de tout autre rôle de prestataire, tel que sn_customerservice_agent, peuvent créer et modifier des articles de la base de connaissances dans une base de connaissances, sauf si le gestionnaire de la base de connaissances a restreint l'accès à la base de connaissances ou aux articles de la base de connaissances.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous avez besoin de ces autorisations, contactez le gestionnaire ou l'administrateur de la base de connaissances pour accéder à la base de connaissances.

Comment procéder

Créer des articles de la base de connaissances

Si vous disposez des autorisations requises pour une base de connaissances, vous pouvez créer des articles pour celle-ci. Vous pouvez Créer un article de la base de connaissances à partir d'un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services ou en important des documents Word.

Vous pouvez également créer des articles de la base de connaissances à partir d'incidents et de problèmes.

Rechercher des articles de la base de connaissances

À partir de la page d'accueil Knowledge, vous pouvez sélectionner une base de connaissances pour rechercher des articles et des réponses. Vous ne pouvez afficher que les bases de connaissances auxquelles vous avez accès.

L'accès aux connaissances à l'aide de votre équipement mobile est pris en charge.

Étapes suivantes

Une fois les articles créés, vous pouvez effectuer les tâches suivantes pour vous assurer que les articles sont organisés dans les bonnes bases de connaissances et retirés le cas échéant. Si les bases de connaissances existantes ne correspondent pas à vos besoins, vous pouvez demander une nouvelle base de connaissances.

- Déplacer un article de la base de connaissances
- Mettre hors service un article de la base de connaissances
- Demander une base de connaissances

Fonctionnalités de la page d'accueil du portail de services Gestion des connaissances

La page d'accueil Gestion des connaissances du portail de services affiche les articles de la base de connaissances organisés par base de connaissances et par catégorie, ainsi que le contenu proposé et les articles populaires. Apprenez à naviguer sur la page d'accueil pour rechercher et trouver rapidement des informations utiles et pertinentes.

Pour utiliser le portail de services Gestion des connaissances, le module d'extension Gestion des connaissances — Portail de services (com.snc.knowledge_serviceportal) doit être activé.

Remarque : Il est actif par défaut pour les clients sur les versions Madrid et ultérieures. Les clients existants ou mis à niveau doivent activer le module d'extension et activer la *glide.knowman.serviceportal.enable_redirect* propriété.

Pour afficher la page d'accueil du portail de services Gestion des connaissances, ajoutez `/kb` à la fin de l'URL de votre instance. Vous pouvez modifier la navigation par défaut en configurant la propriété *sn_km_portal.glide.knowman.serviceportal.portal_url*système .

Votre organisation peut personnaliser la page d'accueil afin qu'elle soit différente de l'image suivante. Vous devez être connecté pour afficher la page d'accueil de la base de connaissances.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalités de la page d'accueil du portail de services Gestion des connaissances

Composant de l'interface utilisateur	Description
Menu de profil de la base de connaissances	Cliquez sur votre photo de profil pour afficher votre profil de connaissances ou vous déconnecter.
Rechercher	Entrez un terme de recherche pour effectuer une recherche dans les bases de connaissances.
Compteurs	Affiche le nombre de bases de connaissances disponibles et le nombre total d'articles de la base de connaissances.
Poser une question	Cette action est disponible pour les utilisateurs connectés disposant du rôle de connaissances. Cliquez sur **Poser une question** pour ouvrir une page de question. Renseignez les champs **Question** et **Détails de la question** , puis cliquez sur **Publier la question** pour publier la question.
Icône de débordement (···)	Cliquez sur l'icône Dépassement et sélectionnez **Créer un article** pour créer un article de la base de connaissances.
Parcourir les bases de connaissances	Cliquez sur une base de connaissances pour afficher les articles de la base de connaissances et les questions qui y sont stockés. Affichez des compteurs du nombre d'articles et de questions stockés dans la base de connaissances. Cliquez sur **Afficher tout** pour afficher jusqu'à huit bases de connaissances disponibles.
S'abonner	Cliquez sur **S'abonner** pour vous abonner à cette base de connaissances. Désabonnez-vous en cliquant sur **Se désabonner**.
Proposé	Répertorie tous les articles de la base de connaissances qui ont été épinglés. Pour plus d'informations, consultez Ajouter un article de la base de connaissances au contenu proposé.
Plus utile	Répertorie les cinq premiers articles marqués comme utiles.
Plus consulté	Répertorie les cinq premiers articles ayant le plus de vues.

Remarque : La page d'accueil du portail de services Gestion des connaissances est adaptée aux mobiles.

Utilisation de la recherche dans le Portail de services Gestion des connaissances

Affichez une liste des résultats de recherche ainsi que des options de tri et de filtrage des éléments de la liste. Vous pouvez également utiliser la recherche dans la base de connaissances dans d'autres portails de services.

Remarque : Lorsque vous effectuez une nouvelle recherche, les filtres que vous avez sélectionnés précédemment sur la page des résultats de recherche Gestion des connaissances ne sont pas enregistrés. De plus, cette fonctionnalité de recherche ne prend en charge que la recherche Zing et non la recherche IA. Vous devez sélectionner à nouveau les filtres que vous souhaitez appliquer à chaque recherche.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page des résultats de recherche du portail de services Gestion des connaissances

Composant de l'interface utilisateur	Description
Barre de recherche	Utilisez la barre de recherche en haut de la page pour rechercher des informations supplémentaires.
Trier	Triez les éléments d'une base de connaissances ou d'une liste de résultats de recherche à l'aide des options Trier par en haut de la liste. • Vues : trie par nombre de vues de l'article. • Le plus récent : trie par date de création ou de mise à jour. • Alphabétique : trie par ordre alphabétique en fonction du champ Brève description de l'article. • Pertinence : trie par pertinence par rapport au terme recherché. L'en-tête affiche le nombre de résultats de recherche, qui est mis à jour à mesure que l'utilisateur sélectionne et désélectionne des filtres. Lorsque vous quittez la page des résultats de la recherche, puis que vous revenez à ce projet, votre dernière sélection de tri est conservée.
Liste des résultats de recherche	Affichez les articles de la base de connaissances et les articles épinglés. Les résultats de recherche d'articles de la base de connaissances incluent les articles dont la description brève, le contenu textuel ou le contenu du fichier joint inclut le terme recherché. Affichez la brève description de l'article de la base de connaissances, la base de connaissances dans laquelle l'article est stocké, le nom de l'auteur, le nombre de vues et les informations d'évaluation.
Widget de facette de filtre de langue	Langue : liste les langues qui ont été activées. Sélectionnez une ou plusieurs langues dans lesquelles afficher les résultats de la recherche. Votre sélection est conservée à toutes les connexions. Si la recherche multi-langues est activée, vous pouvez rechercher plusieurs langues simultanément.
Widget de facette de filtre de base de connaissances	Base de connaissances : répertorie les bases de connaissances disponibles
Widget de facette de filtre de catégorie	Catégorie : répertorie les catégories de connaissances disponibles. **Remarque :** Affiche une hiérarchie de catégories si l'administrateur a configuré l'option d'instance Afficher la hiérarchie des catégories (valide pour kb_category uniquement) pour le widget de facette.
Autres widgets de facette de filtre	Utilisez les facettes de filtre pour affiner vos résultats de recherche. Les sélections que vous effectuez filtrent les éléments affichés dans la liste des résultats de recherche. La liste des résultats de recherche est mise à jour pour afficher uniquement les éléments qui correspondent à vos

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page des résultats de recherche du portail de services Gestion des connaissances (suite)

Composant de l'interface utilisateur	Description
	sélections. La suppression d'une sélection à partir de la facette ou du fil d'Ariane du filtre inverse le filtrage dans la liste. Effacer les options de filtre sélectionnées par : • Suppression d'une seule option de l'en-tête de liste des résultats de recherche. • Cliquez sur Effacer tout dans l'en-tête de liste des résultats de recherche. • Cliquez sur Effacer dans l'en-tête du widget de facette de filtre. • Auteur : répertorie les noms des auteurs des articles de la base de connaissances inclus dans la liste des résultats de recherche • Balises : répertorie les balises de connaissances disponibles • Ressource : répertorie les types d'éléments disponibles, tels que les articles de la base de connaissances • Évaluation : répertorie les évaluations d'articles de 0 à 5 étoiles (en cliquant sur une évaluation, les articles ayant la note sélectionnée ou supérieure) s'affichent. • Dernière modification : répertorie les sélections en fonction du calendrier des modifications apportées aux éléments de la base de connaissances, par exemple Mois précédent ou Semaine dernière • Nombre de vues : répertorie le nombre de vues des éléments de la base de connaissances, par exemple Plus de 50 ou Moins de 10. Définissez le nombre de jours à prendre en compte lors du calcul du nombre de vues à l'aide de la *glide.knowman.view_age.days* propriété. Pour en savoir plus sur la propriété, reportez-vous à Propriétés du portail de la base de connaissances.
Afficher des résultats de recherche supplémentaires	Selon la configuration du système, affichez des résultats de recherche supplémentaires à l'aide de l'une des options suivantes : • Pagination standard : affiche les résultats de la recherche sur plusieurs pages. • Défilement infini : affiche les résultats de la recherche lors du défilement.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Si un widget personnalisé sur la page des résultats de recherche dans la base de connaissances utilise le *KnowledgeSearchService* service angulaire, vous devez ajouter la *sn.knowledgeApplication* dépendance pour activer la fonctionnalité du widget personnalisé.

1. Accédez à la **Portail de services** > **Dépendances**.
2. Dans le champ **Nom** , recherchez la *sn.knowledgeApplication* dépendance.
3. Si un message s'affiche, cliquez **ici** pour modifier.

   Vous devez être dans l'application **Gestion des connaissances - Portail de services** pour effectuer une modification.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

La fonction de recherche dans les pages utilise le contexte de recherche Recherche dans Gestion des connaissances Portail de services la **base de connaissances** pour extraire des résultats. En tant qu'administrateur, vous ne devez pas mettre à jour la définition de ce contexte de recherche, car il peut avoir un impact sur le comportement de recherche. Pour plus d'informations sur la recherche contextuelle, consultez Concepts de la recherche contextuelle .

Fonctionnalités de la page de vue d'article du portail de services Gestion des connaissances

La page d'affichage des articles de la base de connaissances dans le portail de services Gestion des connaissances affiche les détails de l'article de la base de connaissances, y compris le numéro d'article, la description brève et le contenu de l'article. Vous pouvez également donner votre avis ou commenter un article.

Page d'affichage d'article de la base de connaissances dans le portail de services Gestion des connaissances

Composant de l'interface utilisateur	Description
Fils d'Ariane	Affichez la base de connaissances dans laquelle se trouve l'article de la base de connaissances.
En-tête	Affichez le numéro de l'article de la base de connaissances.
Abonné	Cliquez sur **S'abonner** pour vous abonner à l'article de la base de connaissances. Désabonnez-vous en cliquant sur **Se désabonner**.
Icône ···	Modifiez l'article de la base de connaissances ou signalez un article dont le contenu est incorrect ou inapproprié. Pour modifier l'article, vous devez disposer d'un accès contribution à l'article de la base de connaissances. **Remarque :** Le commentaire marqué s'affiche dans la section des commentaires sans recharger la page. Si l'article a été créé à l'aide Microsoft de Word, téléchargez-le sous forme de Microsoft document Word sur votre ordinateur en cliquant sur **Télécharger au format Word**. Cette option s'affiche uniquement si l'article a été créé à l'origine dans Microsoft Word et que l'administrateur système a activé la propriété *sn_km_word.glide.knowman.enable_document_download*.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page d'affichage d'article de la base de connaissances dans le portail de services Gestion des connaissances (suite)

Composant de l'interface utilisateur	Description
Titre de l'article	Affichez la description brève de l'article comme le titre de l'article.
Liste des langues	Sélectionnez une langue pour l'article sélectionné. Ce champ s'affiche si les traductions de l'article de la base de connaissances dans d'autres langues sont disponibles.
Contenu de l'article de la base de connaissances	Affichez le texte et les images de l'article de la base de connaissances. Affichez qui est l'auteur de l'article et quand, ainsi que le nombre de vues de l'article.
Copier un lien permanent	Cliquez sur **Copier un lien permanent** pour copier l'URL de la dernière version de l'article dans le presse-papiers. **Remarque :** La version de l'article qui se charge pour l'utilisateur à l'aide du permalien dépend de son niveau d'accès à l'article. Les utilisateurs disposant d'un accès en lecture verront la version publiée la plus récente. Les utilisateurs disposant d'un accès en contribution verront la version la plus récente de l'article, même s'il s'agit d'un brouillon.
Cela vous a-t-il été utile ?	Fournissez des commentaires sur un article en le marquant comme utile ou non. Affichez une valeur en pourcentage du nombre d'autres utilisateurs qui ont trouvé l'article utile.
Évaluer cet article	Évaluer un article de la base de connaissances.
Cliquez ici pour commenter cet article	Ajouter un commentaire à un article
Pièces jointes	Afficher une liste de pièces jointes d'article si le champ **Afficher la pièce jointe** de l'article est activé.
Éléments BSM connexes de nouvelle génération	Affichez une liste des éléments de catalogue mappés à l'article. La section s'affiche uniquement lorsque les éléments de catalogue connexes sont disponibles pour l'article sélectionné.
Articles associés	Affichez une liste d'articles connexes contenant des informations similaires à l'article sélectionné. Les articles associés sont mappés manuellement, prévus automatiquement ou les deux. Les articles mappés manuellement apparaissent en premier dans la section. La section s'affiche uniquement lorsque les articles associés sont disponibles pour l'article sélectionné.
Produits affectés	Consultez la liste des produits concernés.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page d'affichage d'article de la base de connaissances dans le portail de services Gestion des connaissances (suite)

Composant de l'interface utilisateur	Description
Tâches les plus récentes	Affichez une liste de tâches, telles que des incidents, des tickets, des problèmes, etc., récemment associées à l'article.
Plus utile	Affichez une liste des articles de la base de connaissances que les utilisateurs ont trouvés les plus utiles.
Barre de recherche	Utilisez la barre de recherche pour lancer une nouvelle recherche. La recherche est exécutée dans le portail actuel où vous consultez l'article.

Remarque :

- Si cette option est activée, les utilisateurs peuvent s'abonner aux articles, voir les versions des articles et créer des commentaires pour les articles considérés comme inutiles.
- Les titres dynamiques ne s'appliquent pas à la page d'affichage de l'article de la base de connaissances dans le portail de services Gestion des connaissances.

Paramètres de l'URL de l'article de la base de connaissances

Vous pouvez ajouter des paramètres à l'URL d'un article pour afficher la dernière version et une traduction existante.

Structure de l'URL de l'article de la base de connaissances

L'URL de l'article de la base de connaissances apparaît dans les structures suivantes :

- Accessible à partir de **Portail de services** : `https://<nom-instance>.service-now.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=<article number>&sysparm_language=<code de langue>`

  Par exemple, le `https://yourbusiness.service-now.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0010053&sysparm_language=EN` d'URL renvoie l'article avec la version la plus récente dans la langue sélectionnée, si la traduction pour la langue sélectionnée existe.

  Remarque : Si vous ouvrez un article avec des paramètres sysparm_article et sys_kb_id qui appartiennent à différents articles, l'article se charge en fonction d'un sysparm_article.

- Accessible à partir de la **page d'interface utilisateur de la vue de la base de connaissances (kb_view)** : `kb_view.do ?sysparm_article=<article number>&sysparm_language=<code de langue>'`

  Par exemple, le `https://yourbusiness.service-now.com/kb_view.do?sysparm_article=KB0010044&sysparm_language=en`d'URL renvoie l'article avec la version la plus récente dans la langue sélectionnée, si la traduction pour la langue sélectionnée existe.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Les paramètres répertoriés peuvent inclure la sys_id dans le paramètre url.

Paramètres

Les paramètres suivants sont disponibles pour les URL d'articles de la base de connaissances.

Paramètre	Valeurs possibles
sysparm_article	Renvoie la version d'article la plus récente. Par exemple, `https://yourbusiness.service-now.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0010053`.
sysparm_language	Renvoie la version d'article la plus récente dans la langue d'entrée s'il existe une traduction. Par exemple, `https://yourbusiness.service-now.com/kb?id=kb_article_view&sys_id=3b078571870321006eddb88`

Gestion des notifications par e-mail dans Gestion des connaissances

Les rappels permettent aux utilisateurs concernés de consulter les articles de la base de connaissances et d'effectuer les tâches qui leur sont associées.

Par défaut, l'application Gestion des connaissances inclut les types suivants de notifications par e-mail :

- Notifications par e-mail pour les tâches de commentaires d'articles de la base de connaissances.
- Notifications par e-mail pour les abonnements à la base de connaissances.
- Notifications par e-mail pour le workflow de publication d'approbation d'article de la base de connaissances.
- Notifications par e-mail pour les tâches de traduction.
- Notifications par e-mail pour l'expiration des articles de la base de connaissances.
- Notifications par e-mail pour les examens de l'indice de qualité de l'article (AQI).

Vous pouvez décider si vous devez recevoir des notifications de la base de connaissances en définissant des préférences de notification. Pour plus d'informations, consultez Définir les préférences de notification de la base de connaissances.

Notifications par e-mail pour les tâches de commentaires d'articles de la base de connaissances

Les notifications par e-mail pour les tâches de commentaires d'articles de la base de connaissances sont disponibles lorsque votre administrateur active le module d'extension Gestion des connaissances Core (com.glideapp.knowledge).

Le tableau suivant décrit la liste des destinataires des notifications pour les tâches de commentaires d'articles de la base de connaissances et les conditions associées lors de l'envoi d'une notification.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste des destinataires de la notification par e-mail pour les tâches de commentaires d'articles de la base de connaissances

Notification	Condition	Destinataires
Tâche de commentaire KM : commenté	Un commentaire a été ajouté à une tâche relative aux commentaires de l'utilisateur.	Utilisateur auquel la tâche de commentaire a été affectée
Tâche de commentaire KM : créée	Une tâche de commentaire de l'utilisateur a été créée.	Utilisateur auquel la tâche de commentaire a été affectée
Tâche de commentaire KM : informations de l'émetteur	Des informations supplémentaires ont été demandées à l'émetteur d'une tâche de commentaire d'utilisateur.	Utilisateur ayant soumis la tâche de commentaire
Tâche de commentaire KM : réaffectée	Une tâche de commentaire d'utilisateur a été réaffectée.	Utilisateur à qui la tâche de commentaire a été réaffectée
Tâche de commentaire KM : résolution acceptée	Une résolution décrite dans une tâche de commentaire d'utilisateur a été acceptée.	Utilisateur auquel la tâche de commentaire a été affectée
Tâche de commentaire KM : résolution rejetée	Une résolution décrite dans une tâche de commentaire d'utilisateur a été rejetée.	Utilisateur auquel la tâche de commentaire a été affectée
Tâche de commentaire KM : résolue	Une tâche relative aux commentaires de l'utilisateur a été définie comme résolue.	Utilisateur ayant soumis la tâche de commentaire

Notifications par e-mail pour les abonnements à la base de connaissances

Les notifications par e-mail pour les abonnements à la base de connaissances sont disponibles lorsque votre administrateur active le module d'extension Gestion des connaissances Core (com.glideapp.knowledge). Pour les notifications associées aux groupes de propriété, votre administrateur doit également activer le module d'extension Gestion des connaissances avancée (com.snc.knowledge_advanced).

La table suivante décrit la liste des destinataires des notifications pour les abonnements à la base de connaissances et les conditions associées lors de l'envoi d'une notification.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste des destinataires de la notification par e-mail pour les abonnements à la base de connaissances

Notification	Condition	Destinataires
Groupe d'abonnements KM : sortie d'article	Un article de la base de connaissances auquel vous avez souscrit a été extrait	• Auteur (si aucun groupe de propriété n'est associé à l'article) • Gestionnaire et membres du groupe de propriété (si un groupe de propriété est associé à l'article) • Réviseurs **Remarque :** L'utilisateur qui a extrait l'article ne reçoit pas la notification.
Groupe d'abonnements KM : Article commenté	Un commentaire a été ajouté à un article de la base de connaissances auquel vous avez souscrit	• Auteur (si aucun groupe de propriété n'est associé à l'article) • Gestionnaire et membres du groupe de propriété (si un groupe de propriété est associé à l'article) • Réviseurs
Abonnement au gestionnaire de clés : article publié	Un article de la base de connaissances a été créé dans une base de connaissances abonnée	• Propriétaire de la base de connaissances • Abonnés à la base de connaissances
Abonnement au gestionnaire de clés : article révisé	Un article de la base de connaissances faisant l'objet d'un abonnement a été modifié	• Propriétaire de la base de connaissances • Abonnés à l'article de la base de connaissances • Auteur • Réviseurs
Abonnement au gestionnaire de clés : article révisé dans la base de connaissances abonnée	Un article de la base de connaissances d'une base de connaissances abonnée a été modifié.	• Propriétaire de la base de connaissances • Abonnés à l'article de la base de connaissances • Auteur

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste des destinataires de la notification par e-mail pour les abonnements à la base de connaissances (suite)

Notification	Condition	Destinataires
		• Réviseurs • Abonné à la base de connaissances

Remarque : Une notification par e-mail est envoyée au réviseur d'un article de la base de connaissances lorsque la fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée.

Notifications par e-mail pour le workflow de publication d'approbation d'article de la base de connaissances

Les notifications par e-mail pour le workflow de publication d'approbation d'article de la base de connaissances sont disponibles lorsque votre administrateur active le module d'extension Gestion des connaissances Core (com.glideapp.knowledge).

Le tableau suivant décrit la liste des destinataires des notifications pour le workflow de publication d'approbation d'article de la base de connaissances et les conditions associées lors de l'envoi d'une notification.

Liste des destinataires de la notification par e-mail pour le workflow de publication d'approbation d'article de la base de connaissances

Notification	Condition	Destinataires
KM : approuver la publication de l'article	La publication d'un article de la base de connaissances a été approuvée avec la fonctionnalité de groupe de propriété désactivée.	Propriétaires et gestionnaires de la base de connaissances
	Un article de la base de connaissances a été approuvé pour publication avec la fonctionnalité de groupe de propriété activée.	Gestionnaire et membres du groupe de propriété
KM : article approuvé pour publication	La publication d'un article de la base de connaissances a été approuvée.	Utilisateur (auteur ou réviseur) qui a soumis l'article pour approbation
KM : publication de l'article rejetée	La publication d'un article de la base de connaissances a été refusée.	Utilisateur (auteur ou réviseur) qui a soumis l'article pour approbation

Remarque : Une notification par e-mail est envoyée au réviseur d'un article de la base de connaissances lorsque la fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée.

Notifications par e-mail pour les tâches de traduction

Les notifications par e-mail pour les tâches de traduction sont disponibles lorsque votre administrateur active le module d'extension Gestion des connaissances Advanced

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

(com.snc.knowledge_advanced) et le module d'extension I18N : Knowledge Management Internationalization Plugin v2 (com.glideapp.knowledge.i18n2). Le module d'extension 18N : Internationalization (com.glide.i18n) active le module d'extension I18N : Knowledge Management Internationalization Plugin v2.

Le tableau suivant décrit la liste des destinataires des notifications pour les tâches de traduction sur les articles de la base de connaissances et les conditions associées lors de l'envoi d'une notification.

Liste des destinataires de la notification par e-mail pour les tâches de traduction

Notification	Condition	Destinataires
Tâche de traduction KM : Mes affectations	Une tâche de traduction a été affectée.	Utilisateur auquel la tâche de traduction a été affectée
Tâche de traduction KM : fermée	Une tâche de traduction a été fermée après la publication de la version traduite de l'article de la base de connaissances.	• Utilisateur auquel la tâche de traduction a été affectée • Utilisateur ayant soumis la tâche de traduction

Notifications par e-mail pour l'expiration des articles de la base de connaissances

Les notifications par e-mail pour les articles de la base de connaissances expirés sont disponibles lorsque votre administrateur active le module d'extension Gestion des connaissances Core (com.glideapp.knowledge) et définit la valeur de la *glide.knowman.enable_article_expiry_notification* propriété sur `vrai`. Par défaut, la valeur de la propriété est définie sur faux.

Les articles de la base de connaissances ont une date d'expiration définie à l'aide du champ **Date de fin de validité** lors de la création de l'article. Les articles n'apparaissent pas dans les résultats de recherche après la date de fin de validité.

Le premier jour de chaque mois, l'application envoie une notification par e-mail à une liste de destinataires autorisés pour leur rappeler les articles dont l'expiration est prévue le mois prochain. L'utilisateur peut ensuite déterminer s'il souhaite étendre la date **de fin de validité** pour continuer à fournir l'accès à l'article.

Le contenu de la notification par e-mail est déterminé par le nombre d'articles expirant au cours du mois à venir.

- Jusqu'à 10 : la notification par e-mail inclut une liste de liens d'articles affichés sous forme de tableau et classés par ordre croissant selon leur date de fin de validité. Cliquez sur un lien pour ouvrir l'article au Now Platformformat .
- Plus de 10 : la notification par e-mail inclut un lien **Afficher la liste des articles arrivant à expiration** , qui, lorsqu'il est consulté, ouvre une liste Now Platform de tous les articles arrivant à expiration au cours du mois suivant.

Le tableau suivant décrit la liste des destinataires des notifications pour les articles de la base de connaissances expirés et les conditions associées lors de l'envoi d'une notification.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste des destinataires de la notification par e-mail pour l'expiration des articles de la base de connaissances

Notification	Condition	Destinataires
KM : avertissement d'expiration d'article	L'expiration d'un article est prévue pour le mois prochain si la fonctionnalité de groupe de propriété est désactivée.	• Auteur • Propriétaires et gestionnaires de la base de connaissances • Réviseur des versions mises à jour et extraites
	L'expiration d'un article est prévue pour le mois prochain avec la fonctionnalité de groupe de propriété activée.	• Auteur • Propriétaires et gestionnaires de la base de connaissances • Réviseur des versions mises à jour et extraites • Gestionnaire et membres du groupe de propriété

Remarque : Une notification par e-mail est envoyée au réviseur d'un article de la base de connaissances lorsque la fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée.

Notifications par e-mail pour les examens de l'indice de qualité de l'article (AQI)

Les notifications par e-mail pour une révision de l'indice de qualité d'article sur les articles de la base de connaissances sont disponibles lorsque votre administrateur active le module d'extension Gestion des connaissances avancée (com.snc.knowledge_advanced).

Le tableau suivant décrit la liste des destinataires des notifications pour une révision d'AQI sur les articles de la base de connaissances et les conditions associées lors de l'envoi d'une notification.

Liste des destinataires de la notification par e-mail pour les révisions d'AQI (indice de qualité de l'article)

Notification	Condition	Destinataires
KM : AQI sur l'article	Un AQI a été réalisé et soumis sur un article de la base de connaissances avec la fonctionnalité de groupe de propriété désactivée.	Utilisateur (auteur ou réviseur) qui a mis à jour l'article pour la dernière fois

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste des destinataires de la notification par e-mail pour les révisions d'AQI (indice de qualité de l'article) (suite)

Notification	Condition	Destinataires
KM : AQI sur l'article du groupe de propriété	Un AQI a été réalisé et soumis sur un article de la base de connaissances avec la fonctionnalité de groupe de propriété activée.	• Utilisateur (auteur ou réviseur) qui a mis à jour l'article pour la dernière fois • Groupe de propriété

Remarque : Une notification par e-mail est envoyée au réviseur d'un article de la base de connaissances lorsque la fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée.

Information associée

Activer le module d'extension Gestion des connaissances Advanced

Modules d'extension supplémentaires pour Gestion des connaissances

Groupes de propriété

Validité d'un article de la base de connaissances

Abonnements à la base de connaissances

Définir les préférences de notification de la base de connaissances

Définissez les préférences de notification pour les bases de connaissances et les articles de la base de connaissances.

Avant de commencer

Rôle requis : knowledge

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les utilisateurs peuvent définir les préférences de notification à partir du menu Connaissances ou du Portail de services Gestion des connaissances.

Procédure

1. Accédez à la page Paramètres de notification.

Emplacement	Description
À partir de l'application Knowledge	Cliquez sur le module **Paramètres de notification** .
À partir du portail de services Gestion des connaissances	Cliquez sur le nom d'utilisateur dans l'en-tête du portail, puis cliquez sur **Paramètres de notification**.

2. Cliquez sur l'onglet Préférences de notification.
3. Cliquez sur **Base de connaissances** et activez ou désactivez les options de notification de la base de connaissances.
4. Cliquez sur **Articles de la base de connaissances** et activez ou désactivez les options de notification de l'article de la base de connaissances.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisation de la page d'accueil de Gestion des connaissances v3

La page d'accueil de Gestion des connaissances v3 affiche les articles de la base de connaissances organisés par base de connaissances et par catégorie, ainsi que le contenu proposé et les articles populaires.

Pour afficher la page d'accueil de la base de connaissances par défaut, accédez à **Libre-service** > **Base de connaissances**.

Remarque :

- La page d'accueil de la base de connaissances n'est pas compatible avec Internet Explorer 9 ou une version antérieure. Si vous utilisez l'un de ces navigateurs, vous serez redirigé vers le portail de la base de connaissances hérité.
- La page d'accueil v3 de la base de connaissances n'est pas personnalisable. Utilisez le portail de services Gestion des connaissances pour obtenir une expérience utilisateur facilement configurable.
- À partir de la version Washington DC, la page d'accueil de Gestion des connaissances v3 (com.snc.knowledge3) ne sera plus disponible dans la future version Y. Elle est remplacée par Gestion des connaissances Portail de services (com.snc.knowledge_serviceportal), qui est actif par défaut pour les clients disposant de Madrid et de versions ultérieures. Pour plus d'informations sur la nouvelle expérience, consultez la rubrique Fonctionnalités de la page d'accueil du portail de services Gestion des connaissances.

Si vous accédez aux connaissances à partir d'une application Service Management, la page d'accueil de la base de connaissances de l'application associée s'ouvre.

Seuls les articles de la base de connaissances publiés et pas encore expirés (c'est-à-dire la date de validité non encore atteinte) s'affichent sur la page d'accueil.

À partir de la page d'accueil, vous pouvez importer un document Word dans une base de connaissances en cliquant sur **Importer des articles**.

Remarque : À partir de la version Madrid, vous pouvez importer un document Word à partir du module Importer des articles disponible dans le navigateur d'application. Cette fonctionnalité est active par défaut pour les clients sous Madrid et les versions ultérieures. Les clients existants utilisant des versions antérieures à Madrid utilisent la fonctionnalité d'importation Word sur la page d'accueil de Knowledge V3. Les clients de mise à niveau utilisent la fonctionnalité d'importation Word sur la page d'accueil V3 de la base de connaissances par défaut. Si nécessaire, ajoutez le module Importer des articles au navigateur d'application. Si vous ajoutez le module, le bouton **Importer des articles** n'apparaît pas sur la page d'accueil de la version 3 de la base de connaissances.

Vous pouvez également créer un nouvel article à l'aide du bouton **Créer un article** .

- Importer un document Word
- Créer un article de la base de connaissances à partir d'un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Remarque : Vous devez avoir contribué à au moins une base de connaissances active, sinon ces boutons n'apparaissent pas. Consultez la rubrique Tâches de configuration pour les gestionnaires des connaissances.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez sélectionner une base de connaissances pour parcourir les articles de cette base de connaissances. Vous ne pouvez afficher que les bases de connaissances auxquelles vous avez accès.

Les articles sont organisés par catégorie ou par balise. Les catégories sont classées par ordre alphabétique. Vous pouvez trier le contenu en fonction de la mise à jour la plus récente ou du nombre de vues.

Vous pouvez commenter un article. Il n'existe aucun formatage HTML disponible pour les commentaires sur la page d'accueil V3 de la base de connaissances.

Les clients existants utilisant des versions antérieures à New York peuvent consulter les commentaires des articles de la base de connaissances des manières suivantes.

- Sur la page d'accueil de Knowledge v3.
- Si le module d'extension Gestion des connaissances — Portail de services (com.snc.knowledge_serviceportal) est installé, sur le Portail de services de la base de connaissances.
- Si la propriété Utiliser Flux en direct pour les commentaires sur la base de connaissances est active, dans Flux en direct.

Pour les nouveaux clients sous New York et les versions ultérieures, les commentaires ne peuvent être consultés que dans le portail de services de la base de connaissances.

Un administrateur peut configurer la page d'accueil de la base de connaissances pour afficher le nombre d'articles dans chaque catégorie. Ce nombre inclut les articles de sous-catégories. Pour afficher le nombre d'articles, définissez la *glide.knowman.show_number_on_categories* propriété sur `vrai`.

Information associée

Définir une catégorie d'articles de la base de connaissances

Importer un document Word dans une base de connaissances à l'aide de Gestion des connaissances v3

Importer un document Word dans une base de connaissances

Rechercher à l'aide de Gestion des connaissances v3

Recherchez des articles de la base de connaissances à partir de la page d'accueil de la base de connaissances à l'aide de la barre de recherche de la page d'accueil de Gestion des connaissances v3.

Les résultats de recherche ne contiennent que les articles et les questions que vous êtes autorisé à lire. Le nombre de résultats de recherche ne tient pas compte des règles de sécurité définies pour les articles. Le nombre d'articles auxquels vous pouvez accéder peut être inférieur au nombre affiché dans la page des résultats de recherche. Les documents joints aux articles sont également répertoriés dans les résultats de recherche.

Remarque : Pour modifier le mode d'affichage des pièces jointes dans les résultats de recherche, configurez la propriété **Comment afficher les pièces jointes dans les résultats de recherche** *glide.knowman.search.attachment* dans la base de connaissances. Les pièces jointes peuvent être affichées avec un extrait, un lien uniquement ou pas du tout.

Pour utiliser des caractères génériques dans votre recherche, accédez à **Recherche contextuelle** > **Contextes de recherche** > **Recherche dans la base de connaissances** et sélectionnez **Activer les recherches par caractères génériques**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Triez le contenu de la base de connaissances par pertinence, mise à jour la plus récente ou nombre de vues.

Filtrez les résultats à l'aide des cases à cocher qui s'affichent. Les options de filtrage s'affichent en fonction du texte recherché. Page d'accueil de la base de connaissances ; la navigation et la recherche d'articles ; consulter des articles, fournir des commentaires ; l'affichage de questions ; Importation/création d'articles

Options de filtrage

Champ	Description
Bases de connaissances	Sélectionnez une base de connaissances à rechercher. Vous pouvez sélectionner uniquement les bases de connaissances auxquelles vous pouvez accéder. Si vous ne sélectionnez pas de base de connaissances spécifique, les résultats de la recherche incluent des articles et des questions de toutes les bases de connaissances auxquelles vous pouvez accéder. Vous pouvez également sélectionner une base de connaissances dans la liste de choix de la barre de recherche. Pour les articles épinglés, seuls ceux de la base de connaissances sélectionnée dans la langue correspondante s'affichent.
Catégories	Sélectionnez une ou plusieurs catégories de la base de connaissances. Les catégories sont classées par ordre alphabétique.
Auteurs	Sélectionnez un ou plusieurs auteurs.
Langue	La fonctionnalité de recherche multilingue est disponible lorsque plusieurs langues prises en charge sont activées. **1.** Pour activer le multilingue, activez le module d'extension I18N : Knowledge Management Internationalization Plugin v2 (com.glideapp.knowledge.i18n2) ou activez l'un des modules d'extension Internationalization pour la langue souhaitée. **Remarque :** L'activation des modules d'extension Internationalization pour l'une des langues disponibles active automatiquement le module d'extension I18N : Knowledge Management Internationalization Plugin v2. **2.** Pour afficher simultanément les résultats de la recherche dans toutes les langues disponibles, activez la *glide.knowman.enable_multi_language_search* propriété. **a.** Accédez à la **Base de connaissances** > **Administration** > **Propriétés** > **Propriétés de la recherche dans la base de connaissances** > **Activer la recherche multi-langage** et cochez la case **Oui** . **b.** Saisissez `sys_properties.list`dans le navigateur de filtre, recherchez la propriété à configurer, puis entrez vrai **dans le champ**`Valeur`. **Remarque :** Par défaut, la propriété n'est *glide.knowman.enable_multi_language_search* pas activée. Les résultats de la recherche s'affichent en fonction de la langue que vous sélectionnez dans le filtre de langue de la page de recherche.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

À partir de la version Washington DC, la page d'accueil de Gestion des connaissances v3 (com.snc.knowledge3) ne sera plus disponible dans la future version Y. Elle est remplacée par Gestion des connaissances Portail de services (com.snc.knowledge_serviceportal), qui est actif par défaut pour les clients disposant de Madrid et de versions ultérieures. Pour plus d'informations sur la nouvelle expérience, consultez la rubrique Fonctionnalités de la page d'accueil du portail de services Gestion des connaissances.

Information associée

Propriétés du Gestion des connaissances

Importer un document Word dans une base de connaissances à l'aide de Gestion des connaissances v3

Importez un document Microsoft Word à l'aide de la page d'accueil de Gestion des connaissances v3 pour créer un article de la base de connaissances.

Avant de commencer

Vous devez disposer d'un accès de contribution à au moins une base de connaissances active.

Remarque :

À partir de la version Washington DC, la page d'accueil de Gestion des connaissances v3 (com.snc.knowledge3) ne sera plus disponible dans la future version Y. Elle est remplacée par Gestion des connaissances Portail de services (com.snc.knowledge_serviceportal), qui est actif par défaut pour les clients disposant de Madrid et de versions ultérieures. Pour plus d'informations sur la nouvelle expérience, consultez la rubrique Fonctionnalités de la page d'accueil du portail de services Gestion des connaissances.

Le bouton **Importer des articles** n'apparaît pas dans les conditions suivantes :

- Le module Importer des articles est disponible dans le navigateur d'application.

  Remarque : À partir de Madrid, la fonctionnalité d'importation d'un document Word est activée par défaut et le module d'importation d'articles s'affiche dans le navigateur d'application. La fonctionnalité d'importation d'un document Word n'est pas activée automatiquement pour les clients existants qui peuvent continuer à utiliser l'option **Importer des articles** sur la page Gestion des connaissances v3. Pour plus d'informations, consultez Importer un document Word dans une base de connaissances.

- Vous ne pouvez contribuer à aucune base de connaissances.

Remarque : Un administrateur peut contrôler la visibilité du bouton **Importer des articles** en définissant **l'autre propriété de connaissances Masquer la fonctionnalité « Importation » (bouton et glisser-déplacer) pour tous les utilisateurs** (*glide.knowman.import.hide_import_functionality*) sur vrai.

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez importer des documents Microsoft Word dans les formats de fichier .doc et .docx.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : L'extension du fichier doit être en minuscules.

Lorsque vous importez un document, le contenu textuel du document est utilisé pour créer l'article de la base de connaissances. Les articles prennent en charge toutes les fonctions d'édition prises en charge par l'éditeur TinyMCE . Tous les contenus HTML pris en charge par TinyMCE, tels que les tableaux, les listes et les liens, ainsi que les styles tels que le gras et l'italique, sont conservés. Les images du document sont ajoutées en tant que pièces jointes à l'article de la base de connaissances et incorporées dans le corps de l'article.

Remarque :

Vous pouvez importer plusieurs fichiers à la fois. Fermer le navigateur ou naviguer annule tous les chargements en cours, mais ne supprime pas les articles créés à partir des importations terminées.

Vous ne pouvez pas importer de documents dans la base de connaissances à partir d'équipements mobiles.

Les styles et éléments suivants sont conservés lors de l'importation d'un fichier .doc ou .docx dans une base de connaissances. Les styles et les éléments qui ne figurent pas dans cette liste peuvent ne pas être conservés lors de l'importation d'un document.

- Titres
- En-têtes

  Remarque : Seuls les paramètres d'en-tête par défaut sont pris en charge. Les numéros ne sont pas importés pour toutes les vedettes et sous-positions comportant des numéros.

- Images

  Remarque : Les images peuvent ne pas être alignées exactement comme dans le document Word que vous importez.

- Liens

  Remarque : Les liens sont conservés uniquement pour les documents au format .docx.

- Texte en gras
- Texte en italique
- Texte souligné
- Listes ordonnées et non triées

  Remarque : Après l'importation, les puces d'une liste non ordonnée sont remplacées par des points.

- Tables

  Remarque : Seuls les paramètres d'en-tête par défaut sont pris en charge. Les styles d'en-tête personnalisés sont importés à l'aide des paramètres par défaut de ces styles. Le style et les bordures des tableaux ne sont pas pris en charge.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Libre-service** > **Base de connaissances**.
2. Sélectionnez un ou plusieurs fichiers de document et faites-les glisser vers la page d'accueil de la base de connaissances.
3. Sélectionnez la **base de connaissances** à laquelle ajouter le nouvel article.
   Vous pouvez sélectionner uniquement les bases de connaissances auxquelles vous pouvez contribuer.
4. Facultatif : Sélectionnez une **catégorie** dans cette base de connaissances.

   Remarque : Utilisez le sélecteur de catégorie pour ajouter une catégorie. Le sélecteur ne fait pas de différence entre les différents niveaux de catégorie. Vous pouvez sélectionner une catégorie ou une sous-catégorie et l'ajouter au champ **Catégorie** .

5. Facultatif : Cochez la case **Publier** pour démarrer le workflow de publication de chaque article importé immédiatement après la fin de l'importation.
   Cette case à cocher ne s'applique que lors de l'importation dans des bases de connaissances v3 et uniquement si la **case à cocher Afficher la publication de la propriété contextuelle d'importation de connaissances** est définie sur **Oui** dans le formulaire des propriétés de Gestion des connaissances. Vous ne pouvez pas publier automatiquement des articles importés dans les bases de connaissances v2.

   Les articles v2 de la base de connaissances passent à l'état **Brouillon** . Les articles v3 de la base de connaissances passent à l'état **Révision** ou **Publié** , selon le workflow joint à la base de connaissances (Approbation, Publication ou Publication instantanée).

6. Sélectionnez **Importer**.

   Un nouvel article est créé dans la base de connaissances et la catégorie sélectionnées à l'aide du contenu du document chargé. Si vous avez téléchargé plusieurs documents, un article est créé pour chacun. Si vous utilisez l'internationalisation des connaissances, la langue du nouvel article est définie sur la langue système actuellement sélectionnée.

   Une fois le téléchargement terminé, une fenêtre contextuelle apparaît affichant le nombre et une brève description des articles nouvellement créés. Cliquez sur un article pour afficher l'enregistrement complet.

   Si des erreurs se produisent pendant le chargement, une fenêtre contextuelle apparaît pour afficher l'erreur.

Information associée

Importer un document Word dans une base de connaissances

Demander une base de connaissances

Si les bases de connaissances existantes ne correspondent pas à vos besoins, vous pouvez demander une nouvelle base de connaissances via le catalogue de services. Si la demande est approuvée, vous êtes ajouté en tant que propriétaire de la nouvelle base de connaissances.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
S'il n'existe aucune base de connaissances correspondant à vos besoins, tous les utilisateurs peuvent demander une nouvelle base de connaissances.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Libre-service** > **Catalogue de services**.
2. Sélectionnez **Pouvons-nous vous aider ?**.
3. Sélectionnez l'élément de catalogue **Demander la base de connaissances** .
4. Indiquez la raison pour laquelle vous souhaitez créer la base de connaissances et un nom pour la base de connaissances.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Vous êtes averti lorsque la demande est approuvée ou rejetée. Si la demande est approuvée, vous êtes ajouté en tant que propriétaire de la nouvelle base de connaissances. Vous pouvez ensuite affecter des gestionnaires et gérer des articles dans la nouvelle base de connaissances.

Les bases de connaissances créées via ce processus de demande étant inactives par défaut, vous devez donc activer la base de connaissances pour qu'elle soit disponible pour les utilisateurs.

Information associée

Affecter un gestionnaire de la base de connaissances

Ajouter un article de la base de connaissances au contenu proposé

Créer un article de la base de connaissances

Importer un document Word dans une base de connaissances

Importez un document Word pour créer un article de la base de connaissances.

Avant de commencer

Vous devez avoir l'accès **Peut contribuer** à au moins une base de connaissances active.

Rôle requis : knowledge

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À partir de la version Madrid, la fonctionnalité Importer un document Word est activée par défaut et le module Importer des articles s'affiche dans le navigateur d'application. Tous les clients existants pourront utiliser l'option **Importer des articles** sur la page d'accueil de Gestion des connaissances v3. Pour les clients qui se trouvent dans des versions antérieures à Madrid pour activer la fonctionnalité Importer un document Word, un administrateur doit d'abord désactiver l'option **Importer des articles** sur la page d'accueil de Gestion des connaissances v3 en définissant la *glide.knowman.import.hide_import_functionality* propriété sur vrai et en ajoutant le module Importer des articles au navigateur d'application.

Ces styles et éléments sont conservés lors de l'importation d'un fichier .doc ou .docx dans une base de connaissances. Les styles et les éléments qui ne figurent pas dans cette liste peuvent ne pas être conservés lors de l'importation d'un document.

- Titres
- En-têtes

> **Remarque :** Seuls les paramètres d'en-tête par défaut sont pris en charge. Les numéros ne sont pas importés pour toutes les vedettes et sous-positions comportant des numéros.

- Images

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Les images peuvent ne pas être alignées exactement comme dans le document Word que vous importez.

- Liens
- Texte en gras
- Texte en italique
- Texte souligné
- Listes ordonnées et non triées

Remarque : Après l'importation, les puces d'une liste non ordonnée sont remplacées par des points.

- Tables

Remarque : Seuls les paramètres d'en-tête par défaut sont pris en charge. Les styles d'en-tête personnalisés sont importés à l'aide des paramètres par défaut de ces styles. Le style et les bordures des tableaux ne sont pas pris en charge.

Remarque :

À partir de la version Washington DC, la page d'accueil de Gestion des connaissances v3 (com.snc.knowledge3) ne sera plus disponible dans la future version Y. Elle est remplacée par Gestion des connaissances Portail de services (com.snc.knowledge_serviceportal), qui est actif par défaut pour les clients disposant de Madrid et de versions ultérieures. Pour plus d'informations sur la nouvelle expérience, consultez la rubrique Fonctionnalités de la page d'accueil du portail de services Gestion des connaissances.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Base de connaissances** > **Articles** > **Importer des articles**.
2. Saisissez la base de connaissances à laquelle ajouter l'article.
3. Facultatif : Sélectionnez une **catégorie** dans la base de connaissances.

   Remarque : Utilisez le sélecteur de catégorie pour ajouter une catégorie. Le sélecteur ne fait pas de différence entre les différents niveaux de catégorie. Vous pouvez sélectionner une catégorie ou une sous-catégorie et l'ajouter au champ **Catégorie** .

4. Facultatif : Cochez la case **Publier** pour démarrer le workflow de publication de chaque article importé immédiatement après la fin de l'importation.

   Remarque : La case à cocher **Publier** s'affiche uniquement lorsque la **case à cocher Afficher la publication de la propriété contextuelle d'importation de connaissances** est activée. Pour activer la propriété, accédez à **Base de connaissances** > **Administration** > **Propriétés** et cochez la case pour la **case à cocher Afficher la publication sur la propriété contextuelle d'importation de connaissances** .

5. Sélectionnez un ou plusieurs fichiers Word à importer.
6. Cliquez sur **Importer**.
   Un article est créé dans la base de connaissances et la catégorie sélectionnées à l'aide du contenu du document chargé.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si vous avez téléchargé plusieurs documents, un article est créé pour chacun.
- Si vous utilisez l'internationalisation des connaissances, la langue de l'article est définie sur la langue système sélectionnée.
- Une fois le téléchargement terminé, une fenêtre contextuelle affiche le nombre et la brève description des articles. Cliquez sur un article pour afficher l'enregistrement complet.
- Si des erreurs se produisent pendant le chargement, une fenêtre contextuelle affiche l'erreur.
- Si la case à cocher **Publier** est activée, les articles de la base de connaissances passent à l'état **Révision** ou **Publié** , selon le workflow joint à la base de connaissances.
- Si la case à cocher **Publier** n'est pas activée, les articles de la base de connaissances passent à l'état **Brouillon** , puis sont examinés avant publication.

Information associée

Importer un document Word dans une base de connaissances à l'aide de Gestion des connaissances V3

Utiliser la base de connaissances sur les équipements mobiles

Tous les utilisateurs peuvent accéder à la base de connaissances à partir d'équipements mobiles pour rechercher et consulter des articles de la base de connaissances.

Vous pouvez également afficher les articles les plus consultés récemment et les plus populaires, rechercher des articles, parcourir les articles par catégorie et fournir des commentaires aux articles de la base de connaissances à partir de Now Mobile. (pour en savoir plus, consultez Utilisation Now Mobile pour Gestion des connaissances) ;

Parcourir la base de connaissances sur les équipements mobiles

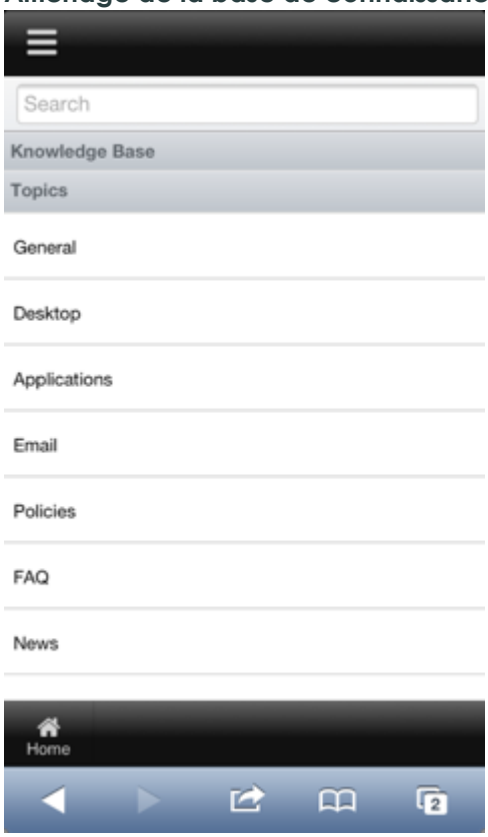
Vous pouvez parcourir les bases de connaissances à l'aide d'un équipement mobile.

Accédez à la **LIBRE-SERVICE** > **Base de connaissances**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Affichage de la base de connaissances mobile

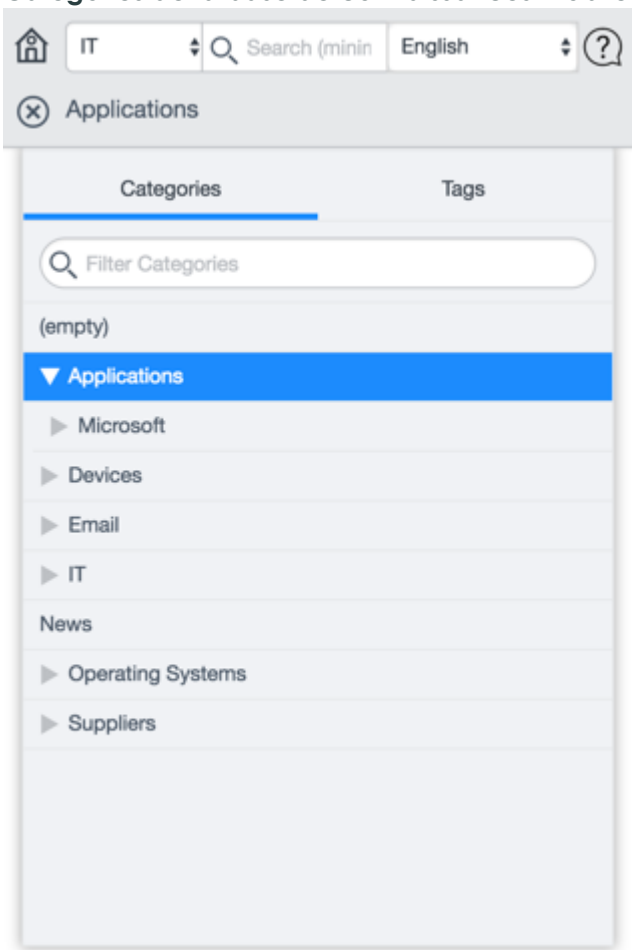


Parcourez la base de connaissances en appuyant sur une catégorie et en parcourant les articles ou les sous-catégories.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Catégories de la base de connaissances mobile



Remarque : Sélectionnez la catégorie souhaitée et cliquez sur l'icône de fermeture (⊗) pour que la catégorie sélectionnée apparaisse dans les résultats de la recherche.

Afficher des articles de la base de connaissances sur des équipements mobiles

Vous pouvez lire le contenu de la base de connaissances à l'aide d'un appareil mobile.

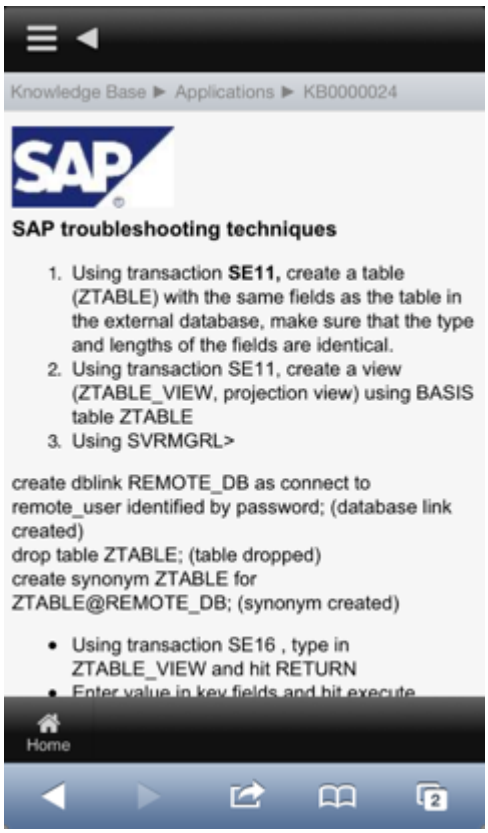
Appuyez sur un titre pour afficher l'article.

Remarque : Vous ne pouvez pas modifier ou ajouter de commentaires aux articles de la base de connaissances sur l'interface mobile.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

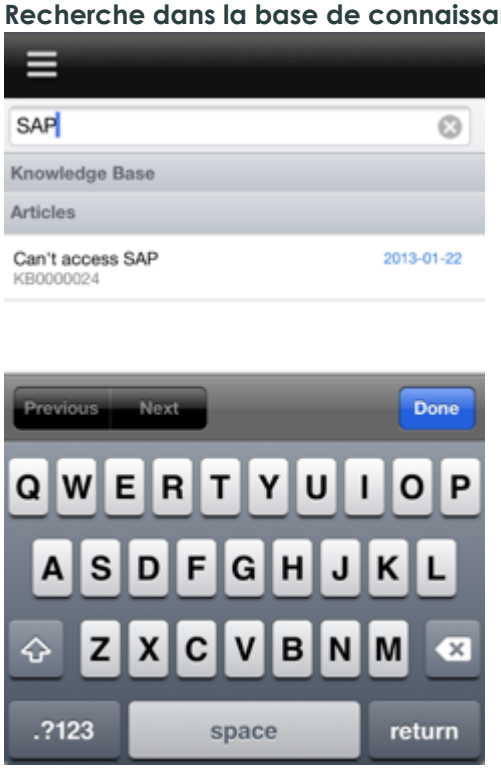
Vue d'article de la base de connaissances mobile



Rechercher dans la base de connaissances sur les équipements mobiles

Recherchez un article spécifique en effectuant une recherche sur un terme particulier.

Recherche dans la base de connaissances mobile



Traduction automatique

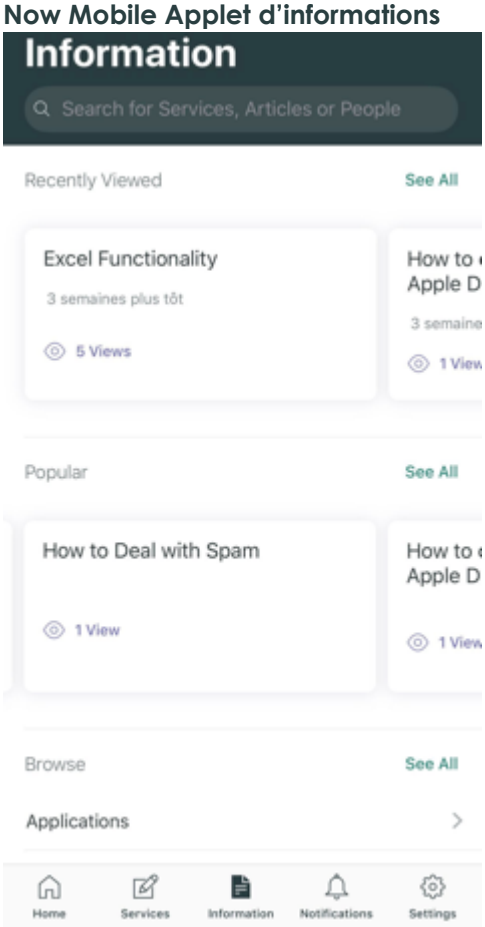
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisation Now Mobile pour Gestion des connaissances

Accédez aux articles de la base de connaissances où que vous soyez à l'aide de l'applet Informations de l'application Now Mobile . Vous pouvez afficher les articles les plus populaires et récemment consultés, rechercher des articles, parcourir les articles par catégorie et fournir des commentaires sur les articles.

Pour accéder aux articles à partir de l'applet Informations de l'application Now Mobile , vous devez d'abord télécharger l'application ServiceNow mobile sur une plateforme iOS depuis l'App Store d'Apple ou sur une plateforme Android depuis le Google Play Store.

Now Mobile Applet d'informations



Assurez-vous que votre administrateur a activé l'application Now Mobile . Pour plus d'informations, consultez Application Now Mobile .

Une fois que vous avez accédé à un article, vous pouvez voir l'auteur, la date de publication, le nombre de vues et les détails de l'évaluation globale de l'article. En outre, vous pouvez répondre aux articles et les évaluer, et afficher des éléments connexes, des articles connexes et des pièces jointes.

À l'aide Now Mobile de l'application, même les utilisateurs externes peuvent accéder aux articles de la base de connaissances et fournir des commentaires à ces derniers. Pour plus d'informations sur les fonctionnalités et options des utilisateurs externes, consultez Utilisateurs externes mobiles .

Informations sur l'activation

L'applet Informations est disponible dans l'application Now Mobile . Le module d'extension ServiceNow Mobile Request - Knowledge Management Screens and Applet Launcher

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

(com.glideapp.knowledge.mobile_requestor) active l'applet Information. L'applet Informations est activée par défaut pour les nouveaux clients et les clients de mise à niveau.

Information associée

- Configurer les bases de connaissances
- Application Now Mobile
- Afficher les articles les plus populaires ou les plus récemment consultés dans l'applet Now Mobile Informations
- Afficher un article dans l'applet Now Mobile Informations
- Fournir des commentaires pour un article de la base de connaissances dans l'applet Now Mobile Informations

Afficher les articles les plus populaires ou les plus récemment consultés dans l'applet Now Mobile Informations

L'applet Informations de l'application Now Mobile vous permet d'accéder aux articles de la base de connaissances à partir d'un appareil mobile.

Avant de commencer

Vous pouvez spécifier des critères d'utilisateur pour un article afin de contrôler quels utilisateurs peuvent le lire. Si aucun critère d'utilisateur n'est défini pour un article, tous les utilisateurs peuvent le lire.

Procédure

1. Accédez à votre instance à l'aide de l'application mobile.
2. Sur l'application Now Mobile , appuyez sur **Informations**.
3. Accéder aux articles de la base de connaissances les plus récents ou les plus populaires

Vues de l'article de l'applet d'informations

Section	Description
Consulté(s) récemment	Jusqu'à cinq des articles que vous avez consultés au cours des 30 derniers jours.
Populaire	Jusqu'à cinq des articles de la base de connaissances les plus populaires. La Now Mobile page d'accueil de l'application comprend une section similaire qui affiche jusqu'à trois des articles les plus populaires.

Remarque : Appuyez sur **Afficher tout** pour afficher la liste complète des articles dans la section sélectionnée.

Information associée

- Parcourir les articles dans l'applet Now Mobile Informations
- Rechercher un article dans l'applet Now Mobile Informations
- Contrôler l'accès au niveau de l'article de la base de connaissances via les critères d'utilisateur

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Parcourir les articles dans l'applet Now Mobile Informations

Vous pouvez parcourir les articles d'une catégorie dans l'applet Now Mobile Informations pour afficher les articles liés à un sujet ou à un groupe particulier.

Avant de commencer

Vous pouvez spécifier des critères d'utilisateur pour un article afin de contrôler quels utilisateurs peuvent le lire. Si aucun critère d'utilisateur n'est défini pour un article, tous les utilisateurs peuvent le lire.

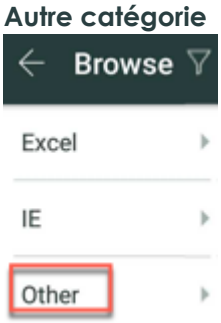
Procédure

1. Accédez à votre instance à l'aide de l'application mobile.
2. Sur l'application Now Mobile , appuyez sur **Informations**.
3. Dans la section Parcourir, appuyez sur une catégorie de la liste des catégories pour afficher les articles et les catégories enfants associées à la catégorie sélectionnée.

   Remarque : Appuyez sur **Tout** voir pour afficher la liste complète des catégories.

4. Appuyez sur d'autres catégories jusqu'à ce que vous voyiez la liste d'articles associée à la catégorie souhaitée.
   Les articles associés à une catégorie parente sont regroupés sous une catégorie enfant factice étiquetée comme **Autre**.

   Autre catégorie

5. Pour afficher un article, appuyez sur l'article dans la liste des articles.

Information associée

Afficher un article dans l'applet Now Mobile Informations

Contrôler l'accès au niveau de l'article de la base de connaissances via les critères d'utilisateur

Rechercher un article dans l'applet Now Mobile Informations

Vous pouvez rechercher un article dans l'applet Now Mobile Informations.

Avant de commencer

Vous pouvez spécifier des critères d'utilisateur pour un article afin de contrôler quels utilisateurs peuvent le lire. Si aucun critère d'utilisateur n'est défini pour un article, tous les utilisateurs peuvent le lire.

Procédure

1. Sur l'application Now Mobile , appuyez sur **Informations**.
2. Appuyez sur **Rechercher des services, des articles ou des personnes**, puis saisissez un terme de recherche associé à l'article.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Appuyez sur l'icône de recherche sur le clavier de votre application.
   L'application affiche les résultats de la recherche.
4. Appuyez sur **Articles** pour afficher uniquement les articles dans les résultats de recherche.
5. Appuyez sur un article dans les résultats de recherche pour afficher le contenu de l'article.

Information associée

Afficher un article dans l'applet Now Mobile Informations

Contrôler l'accès au niveau de l'article de la base de connaissances via les critères d'utilisateur

Afficher un article dans l'applet Now Mobile Informations

Vous pouvez afficher l'auteur, la date de publication, le nombre de vues et les détails de l'évaluation globale de l'article dans l'applet Now Mobile Informations. En outre, vous pouvez répondre aux articles et les évaluer, et afficher les éléments connexes et les articles connexes.

Avant de commencer

Vous pouvez spécifier des critères d'utilisateur pour un article afin de contrôler quels utilisateurs peuvent le lire. Si aucun critère d'utilisateur n'est défini pour un article, tous les utilisateurs peuvent le lire.

Procédure

1. Sur l'application Now Mobile , appuyez sur **Informations**.
2. Recherchez ou sélectionnez l'article souhaité dans les sections disponibles dans l'applet Informations.
   La page de l'article affiche le contenu et les informations associées à l'article sélectionné, tels que l'auteur, la date de publication, le nombre de vues et l'évaluation globale. La page affiche également les sections suivantes :

Composant de l'interface utilisateur	Description
Articles associés	Jusqu'à cinq articles associés qui sont mappés manuellement, prédits automatiquement ou les deux. Les articles mappés manuellement apparaissent en premier dans la section Articles connexes. Cette section s'affiche uniquement lorsque des articles connexes sont disponibles pour l'article sélectionné.
Éléments BSM connexes de nouvelle génération	Jusqu'à cinq éléments associés qui sont mappés manuellement. Cette section s'affiche uniquement lorsque des éléments connexes sont disponibles pour l'article sélectionné.
Pièces jointes	Fichiers joints à un article. Cette section s'affiche uniquement lorsque les pièces jointes sont disponibles pour l'article sélectionné. Pour afficher un fichier, appuyez sur son nom. Si un article contient plus de deux

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composant de l'interface utilisateur	Description
	pièces jointes, appuyez sur l'indicateur de nombre de pièces jointes, puis sur le nom du fichier.

Remarque : Appuyez sur **Afficher tout** pour afficher la liste complète des articles dans la section Articles connexes ou Éléments connexes.

3. Facultatif : Répondez à l'article et évaluez-le.

Information associée

Fournir des commentaires pour un article de la base de connaissances dans l'applet Now Mobile Informations

Contrôler l'accès au niveau de l'article de la base de connaissances via les critères d'utilisateur

Fournir des commentaires pour un article de la base de connaissances dans l'applet Now Mobile Informations

Vous pouvez contribuer aux commentaires sur les articles de la base de connaissances en notant un article, en marquant un article comme utile ou inutile, et en publiant et en répondant aux commentaires d'un article dans l'applet Now Mobile Informations.

Avant de commencer

Vous pouvez spécifier des critères d'utilisateur pour un article afin de contrôler quels utilisateurs peuvent le lire. Si aucun critère d'utilisateur n'est défini pour un article, tous les utilisateurs peuvent le lire.

Procédure

1. Sur l'application Now Mobile , appuyez sur **Informations**.
2. Sélectionnez l'article souhaité.
3. Contribuez aux commentaires sur l'article en le notant, en le marquant comme utile ou inutile, ou en laissant un commentaire.

Action	Description
Évaluer l'article	Appuyez sur les icônes en forme d'étoile affichées sur l'article pour indiquer son efficacité sur une échelle de 1 à 5. Pour les notes comprises entre 1 et 3 étoiles, une tâche de commentaire est automatiquement créée pour l'article et affectée à l'auteur ou au groupe de propriété, selon la configuration.
Marquer un article comme utile ou inutile	Appuyez sur l'icône Utile ( ) ou sur l'icône Pas utile ( ).
Saisissez votre commentaire	Saisissez un commentaire dans la zone **Saisissez votre commentaire ici** , puis appuyez sur **Soumettre**.
Afficher tous les commentaires et	Faites défiler vers le bas jusqu'à la section Commentaires.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Action	Description
réponses publiés pour l'article	
Aimer un commentaire sur l'article	Sous un commentaire, appuyez sur l'icône J'aime ( ).
Répondre à un commentaire sur l'article	Sous un commentaire, appuyez sur l'icône de réponse ( ), saisissez votre commentaire dans la zone de texte qui s'affiche, puis appuyez sur **Soumettre**.
Supprimer tous les commentaires ou réponses précédents que vous avez publiés précédemment	Accédez à un commentaire ou à une réponse, puis appuyez sur l'icône Supprimer (icône). Si un message s'affiche, appuyez sur **OK**. Seuls les utilisateurs qui ont publié le commentaire, les administrateurs et les propriétaires de la base de connaissances peuvent supprimer un commentaire.
Afficher une pièce jointe à un commentaire	Affichez les fichiers, le cas échéant, joints à un commentaire. Pour afficher un fichier, appuyez sur son nom. Si un commentaire contient plus de deux pièces jointes, appuyez sur l'indicateur de nombre de pièces jointes, puis sur le nom du fichier.

Information associée

Afficher un article dans l'applet Now Mobile Informations

Contrôler l'accès au niveau de l'article de la base de connaissances via les critères d'utilisateur

Gérer les groupes de propriété

Créez des groupes de propriété et associez-les à des articles de la base de connaissances. Les gestionnaires de groupes de bases de connaissances ou les administrateurs de bases de connaissances peuvent modifier les groupes de propriété.

Avant de commencer

Le module d'extension Gestion des connaissances Advanced (com.snc.knowledge_advanced) doit être activé.

Rôle requis : les utilisateurs disposant des rôles knowledge_domain_expert ou knowledge_admin peuvent créer des groupes de propriété.

Les utilisateurs disposant des rôles knowledge_group_manager ou knowledge_admin peuvent modifier les groupes de propriété.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez un groupe de propriété en ajoutant des membres et un gestionnaire. Les administrateurs de la base de connaissances approuvent les groupes de propriété. Lorsque des articles de la base de connaissances sont créés, des groupes de propriété peuvent leur être associés. Les groupes de propriété gèrent les approbations d'articles et les commentaires et peuvent modifier et retirer des articles de la base de connaissances auxquels ils sont associés.

Les gestionnaires des groupes de connaissances peuvent modifier les groupes de propriété qu'ils gèrent en ajoutant ou en supprimant des membres sans approbation requise. Ils ne peuvent pas modifier le gestionnaire affecté dans leurs groupes. Seuls les administrateurs de la base de connaissances peuvent réaffecter des gestionnaires.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Base de connaissances** > **Groupes de propriété** > **Gérer le groupe**.
2. Pour créer un groupe de propriété, à partir de la liste Type de demande, sélectionnez **Créer un groupe de propriété**.

   Remarque : Pour modifier un groupe de propriété existant, dans la liste Type de demande, sélectionnez **Modifier le groupe de propriété**.

3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Gérer un groupe de propriété de la base de connaissances

Champ	Description
Nom	Nom du groupe de propriété.
E-mail de groupe	Adresse e-mail du groupe de propriété. Dans ce cas, des e-mails sont envoyés aux membres du groupe. ◦ Activité sur les articles auxquels ils sont associés, par exemple, les commentaires. ◦ Contrôles de qualité des articles (AQI) effectués sur les articles auxquels ils sont associés. Si aucun e-mail de groupe n'est défini, les e-mails sont envoyés aux e-mails de chaque membre du groupe.
Description	Description qui définit le groupe de propriété.
Responsable	Gestionnaire du groupe de propriété.
Membres du groupe	Membres du groupe de propriété.

4. Cliquez sur **Commander maintenant**.
   Le groupe de propriété est envoyé à l'administrateur de la base de connaissances pour approbation. Une fois approuvé, le groupe de propriété est prêt à être utilisé et associé à un article de la base de connaissances.

   Remarque : Vous pouvez également créer un groupe de propriété à partir d'un groupe existant.

   a. Accédez à la **Sécurité de système** > **Utilisateurs et groupes** > **Groupes**.
   b. Cliquez sur un groupe.
   c. Dans le champ **Type** , saisissez `Connaissances`.

      Remarque : Si le champ **Type** n'apparaît pas sur le formulaire, configurez la mise en page du formulaire pour l'ajouter.

   d. Dans le champ **Gestionnaire** , saisissez un gestionnaire et ajoutez le rôle knowledge_group_manager.
   e. Dans la liste connexe Rôles, cliquez sur **Modifier** et ajoutez la knowledge_group_member de rôle au groupe.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser la gestion des versions d'article

Utilisez la gestion des versions d'article pour créer et gérer plusieurs versions d'un article de la base de connaissances.

Mettre à jour manuellement les fichiers personnalisés

Si vous avez personnalisé l'un des fichiers mis à jour dans le cadre du module d'extension Programme d'installation de Gestion des connaissances avancée, ces fichiers sont ignorés lors de l'activation du module d'extension et doivent être mis à jour manuellement.

Mettez à jour manuellement votre personnalisation pour inclure les changements liés à la gestion des versions d'article.

- Ajoutez le champ **Version** à la mise en page du formulaire Connaissances et à la vue de liste Connaissances, s'il n'est pas déjà présent.
- Ajoutez le choix **obsolète** au champ Liste de choix du **workflow** sur le formulaire Connaissances, s'il n'est pas déjà présent. Conservez la valeur comme **obsolète** en raison des dépendances que les fonctionnalités de gestion des versions d'article ont sur ce choix.
- Mettez à jour le **Base de connaissances** > **Mes éléments marqués** et **Libre-service** > **Mes articles de la base de connaissances** inclure la condition suivante dans le champ **Filtre** , si ces modules ne reflètent pas déjà ce changement : **Révisé par est (dynamique) moi**.

Si vous avez personnalisé l'un des rapports du tableau de bord de vue d'ensemble de Gestion des connaissances, ces fichiers sont également ignorés lors de l'activation du module d'extension et doivent être mis à jour manuellement.

Extrayez un article publié et créez une nouvelle version

Créez une nouvelle version d'un article de la base de connaissances en extrayant la dernière version publiée.

Avant de commencer

Rôles requis : propriétaire de la base de connaissances, gestionnaire de la base de connaissances ou administrateur de la base de connaissances

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous ne pouvez pas extraire un article publié à moins qu'il n'existe déjà une version extraite. Si une version a été extraite, le bouton Passer à la **caisse** n'apparaît pas dans l'en-tête du formulaire Connaissances et vous ne pouvez pas modifier l'article de la base de connaissances. Pour apporter des modifications, vous devez d'abord publier l'article de la base de connaissances.

Lorsque vous extrayez un article, la valeur par défaut du champ **Date de fin de validité** de l'article est dérivée du champ Validité de l'article configuré pour la base de connaissances (voir Créer une base de connaissances). Si le champ **Validité de l'article** est vide, la date dans le champ **Date de fin de validité** est définie sur le 1er janvier 2100. Un auteur ou un éditeur d'article peut indiquer s'il souhaite conserver ou modifier la date par défaut du champ **Date de fin de validité**.

Lorsque vous retirez un article, les pièces jointes de la version de base de l'article sont copiées dans la nouvelle version de l'article et les chemins d'accès relatifs à ces pièces jointes sont également mis à jour.

Remarque : Pour les versions d'article créées dans les versions précédentes, les chemins d'accès relatifs aux pièces jointes peuvent ne pas être mis à jour. Pour les mettre à jour, activez et exécutez les *liens de correction des pièces jointes sur* le script correctif des versions d'article.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Base de connaissances** > **Articles** > **Publié**.
2. Sélectionnez l'article souhaité dans la liste.
3. Cliquez sur **Valider** dans l'en-tête du formulaire Connaissances.
   Le système crée une nouvelle version de l'article de la base de connaissances et affiche un message à l'utilisateur. Le numéro d'article de la nouvelle version reste le même, le numéro de version est augmenté de 0,01 et l'état devient **Brouillon**.
4. Apportez vos **modifications**, puis cliquez sur Publier.
   La nouvelle version de l'article est ajoutée à la liste Connaissances et à la liste connexe **Versions d'article** sur le formulaire Connaissances.

Rétablir l'état actuel d'un article obsolète

Utilisez une version obsolète d'un article pour créer une nouvelle version.

Avant de commencer

Rôles requis : propriétaire de la base de connaissances, knowledge_manager, knowledge_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette action est disponible pour les versions publiées antérieures dont l'état est **Obsolète** et uniquement lorsqu'il n'y a pas de version extraite. Si une version a été extraite, le bouton **Actualiser** n'apparaît pas dans l'en-tête du formulaire Connaissances.

Procédure

1. Accédez à la **Base de connaissances** > **Articles** > **Tout**.
2. Ouvrez un article dont l'état **est Obsolète** .
3. Cliquez sur **Rendre ceci actuel** dans l'en-tête du formulaire Connaissances.
   Le système affiche le formulaire Connaissances. Le numéro de version s'incrémente jusqu'au dernier numéro de version plus 0,01 et l'état passe à **Brouillon**. Par exemple, si la dernière version publiée d'un article est 3.0 et que vous sélectionnez la version 1.0 obsolète pour devenir la version actuelle, le numéro de version s'incrémente à 3.01.

Afficher toutes les versions d'un article

Affichez une liste de toutes les versions disponibles pour un article de la base de connaissances sélectionné, puis affichez la version sélectionnée dans un nouvel onglet.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La liste de toutes les versions disponibles pour un article de la base de connaissances sélectionné s'affiche dans la liste **connexe Versions de l'article** sur le formulaire Connaissances. Les utilisateurs disposant d'un accès en lecture peuvent voir les versions majeures. Les utilisateurs disposant d'un accès avec contribution peuvent voir les versions majeures et mineures.

Procédure

1. Accédez à la **Base de connaissances** > **Articles** > **Tout**.
2. Ouvrez l'article souhaité.
3. Cliquez sur l'onglet **Versions d'article** pour afficher la liste connexe.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Cliquez sur **Version** pour afficher la version d'article souhaitée dans un nouvel onglet.
5. Si vous le souhaitez, cliquez sur le lien connexe **Afficher la version** pour afficher la page d'affichage de l'article.

Comparer deux versions d'un article

Sélectionnez et comparez deux versions d'un article de la base de connaissances.

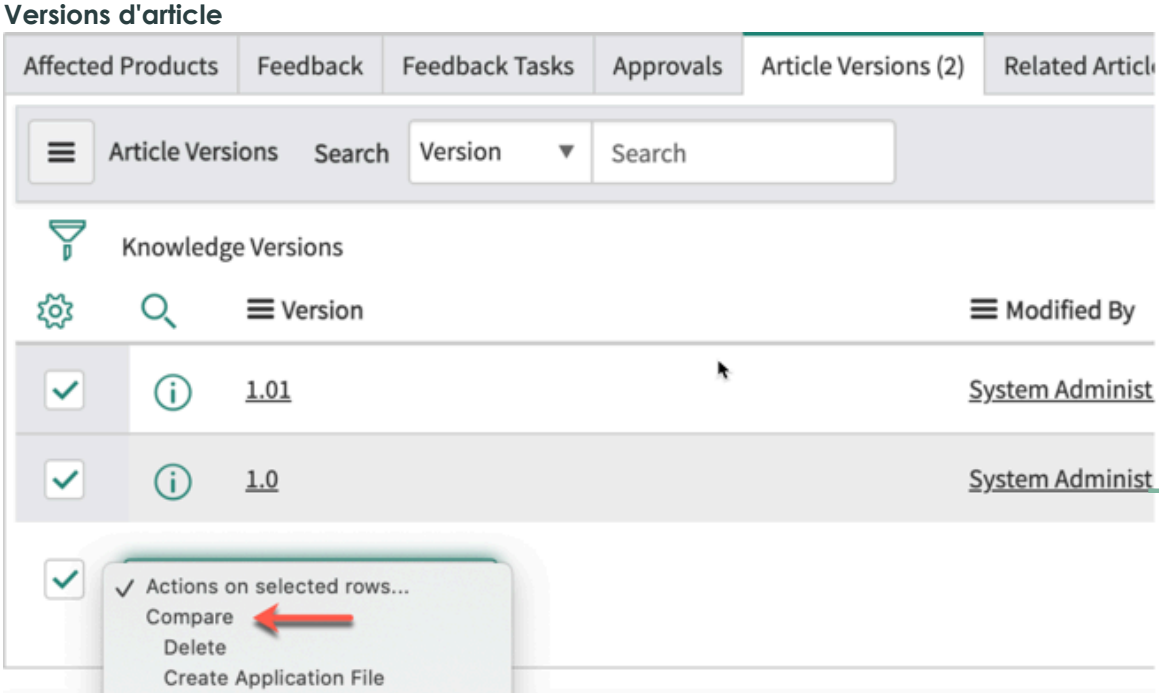
Avant de commencer
Rôle requis : knowledge_manager, knowledge_admin

Remarque : Pour une meilleure expérience de comparaison des versions d'articles de la base de connaissances, reportez-vous à la section Comparer les versions des articles de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent.

Procédure

1. Accédez à un **Base de connaissances** > **Articles** > **Tout**.
2. Cliquez sur un article de la base de connaissances avec plusieurs versions.
3. Dans la liste connexe Versions d'article, cochez les cases correspondant aux deux versions de l'article à comparer.

Versions d'article

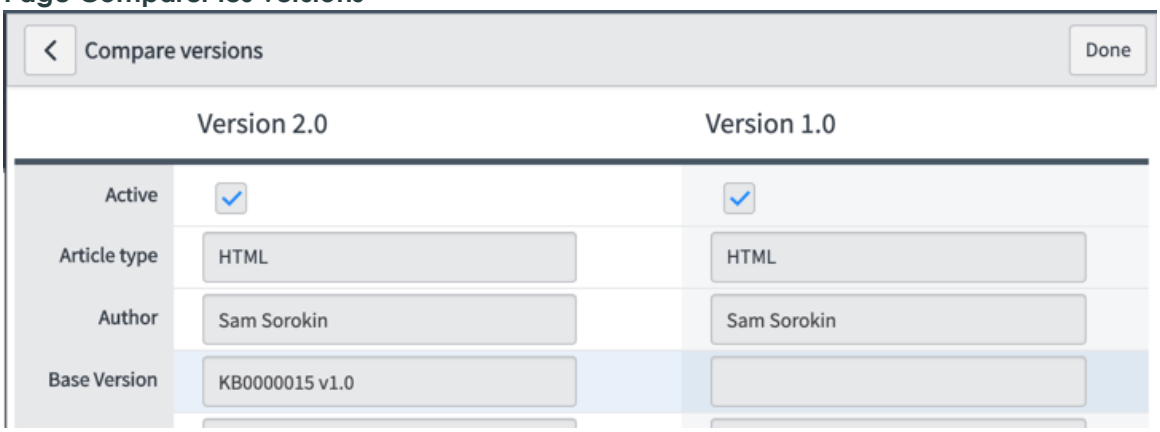


4. Dans la liste Actions sur les lignes sélectionnées, sélectionnez **Comparer** dans la liste.
La page Comparer les versions s'ouvre et répertorie les champs correspondant aux versions d'article sélectionnées dans un format côte à côte. Les différences entre les deux versions de l'article sont mises en évidence.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page Comparer les versions



5. Cliquez sur **Terminé** pour revenir au formulaire Connaissances.

Mettre hors service un article avec version

Vous pouvez mettre hors service la dernière version publiée d'un article de la base de connaissances. La mise hors service d'un article de la base de connaissances ne crée pas de version. Il marque simplement l'article comme **retiré.**

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur de la base de connaissances, gestionnaire de la base de connaissances et dernier éditeur de l'article de la base de connaissances versionné (non disponible pour kcs_candidate ou kcs_contributor)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous ne pouvez mettre hors service qu'un article qui n'a aucune version extraite. Si une version a été extraite, le bouton **Mettre** hors service n'apparaît pas dans l'en-tête du formulaire Connaissances.

Remarque : Pour le workflow Connaissances - Approbation de mise hors service, cela se produit uniquement lorsque la demande de mise hors service est approuvée.

Vous pouvez toujours accéder aux articles obsolètes qui ont été joints à des incidents en accédant à la page d'affichage de l'article avec le sys_id de l'article. Les articles obsolètes incluent un message indiquant qu'un article mis à jour est disponible.

Si la gestion des versions est désactivée, seule la dernière version de l'article est affichée dans les résultats de recherche et les vues de listes.

Les utilisateurs externes ou les clients ne peuvent pas rechercher les articles de la base de connaissances mis hors service. Pour réutiliser un article mis hors service, créez un article avec le même contenu, qui est publié une fois approuvé.

À partir de la Utah version, vous pouvez fournir un article de remplacement lors de la mise hors service d'un article de la base de connaissances. Lorsque vous accédez à l'article mis hors service, vous êtes automatiquement redirigé vers l'article de remplacement avec un message d'affichage `L'article KBxxx est retiré et a été remplacé par l'article KBxxx de la base de connaissances`. Si aucun article de remplacement n'est disponible, la page affiche le message `Enregistrement de connaissances introuvable`.

- L'article avec remplacement renvoie un code 301.
- L'article sans aucun remplacement renvoie un code 404.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Par défaut, la *glide.knowman.enable_article_replacement_on_retire* propriété système est définie sur true pour fournir un article de remplacement à un article mis hors service. La configuration permettant de rediriger un article vers un article de remplacement est définie par défaut.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Base de connaissances** > **Articles** > **Publié**.
2. Sélectionnez un article.
3. Cliquez sur **Mettre hors service** dans l'en-tête du formulaire Connaissances.
   Le système revient à la liste de connaissances. L'état de l'article passe à Mise hors service en **attente** et l'état des versions publiées précédemment passe à **Obsolète**.

Remarque : Vous ne pouvez pas extraire ou modifier un article mis hors service.

Résultats

L'article sélectionné est mis hors service et est accessible à partir de **Base de connaissances** > **Articles** > **Mis hors service**

Désactiver la fonctionnalité de gestion des versions d'article

Les utilisateurs disposant du rôle d'administrateur système peuvent désactiver la fonctionnalité de gestion des versions d'article en définissant une propriété.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La propriété **Activer la fonctionnalité de gestion des versions d'article** (glide.knowman.versioning.enabled) contrôle la fonctionnalité de gestion des versions d'article. Définir cette propriété sur **faux** désactive la fonctionnalité de gestion des versions d'article. Une fois désactivé :

- Le champ **Version** est supprimé du formulaire Connaissances. La colonne **Version** reste dans la liste Connaissances et peut être supprimée manuellement.
- La liste connexe **Versions d'article** est supprimée du formulaire Connaissances.
- Les boutons **Rappeler**, **Valider** et **Actualiser** sont supprimés du formulaire Connaissances.
- Les articles obsolètes sont supprimés des vues de listes de la base de connaissances.
- L'historique des versions n'apparaît pas sur la page de vue de l'article.

Les versions des articles continuent d'être gérées en arrière-plan. Les versions mineures sont incrémentées jusqu'à ce qu'un article soit publié, puis le numéro de version est augmenté à la version majeure suivante.

Les utilisateurs peuvent toujours accéder aux articles obsolètes qui ont été joints à des incidents. Les articles obsolètes incluent un message indiquant qu'un article mis à jour est disponible.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Base de connaissances** > **Administration** > **Propriétés**.
2. Localisez la propriété **Activer la fonctionnalité de gestion des versions d'article** dans la section Propriétés de gestion des versions d'article.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Cliquez sur la case à cocher pour désactiver la propriété.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Utilisation des blocs de connaissances

Utilisez des blocs de connaissances pour simplifier la création de connaissances pour les rédacteurs et la consommation de connaissances pour les lecteurs.

Créer un bloc de connaissances

Créez ou modifiez un bloc de connaissances pour définir un élément de contenu réutilisable qui peut être inséré dans les articles de la base de connaissances d'une base de connaissances. Le bloc de connaissances est sécurisé par des critères d'utilisateur, qui contrôlent quels utilisateurs, groupes, rôles, sociétés, sites ou services peuvent lire ou non le contenu d'un article ou d'une recherche, ce qui permet aux utilisateurs d'afficher plus facilement le contenu qui est pertinent pour eux.

Avant de commencer

Rôle requis : l'utilisateur doit disposer d'un accès contributeur à la base de connaissances.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Base de connaissances** > **Blocs de connaissances** > **Créer**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire du bloc de connaissances

Champ	Description
Numéro	Ce champ est automatiquement défini sur un numéro de bloc de connaissances.
Base de connaissances	Nom de la base de connaissances. La fonctionnalité de blocs de connaissances doit être activée pour chaque base de connaissances que vous prévoyez de créer des blocs. Consultez Activer les blocs de connaissances pour chaque base de connaissances.
Catégorie	Nom de la catégorie ou de la sous-catégorie de connaissances.
Groupe de propriété	Groupe de propriété du bloc de connaissances. Ce champ s'affiche lorsque la fonctionnalité de groupes de propriété est activée. Les blocs de connaissances peuvent être utilisés avec ou sans la fonctionnalité Groupes de propriété. Pour en savoir plus sur les groupes de propriété et notamment sur l'activation de cette fonctionnalité, reportez-vous à la section Groupes de propriété.
Peut lire	Critères d'utilisateur pour demander l'accès en lecture au niveau du bloc de connaissances. Les critères d'utilisateur définis au niveau de la base de connaissances et du bloc de connaissances contrôlent

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	quels utilisateurs peuvent lire ou non le contenu d'un bloc dans un article. Pour en savoir plus sur la sélection des critères d'utilisateur pour un bloc de connaissances, reportez-vous à Sélectionner des critères d'utilisateur pour un bloc de connaissances.
Impossible de lire	Les critères d'utilisateur demandés ne peuvent pas lire l'accès au niveau du bloc de connaissances. Les critères d'utilisateur définis au niveau de la base de connaissances et du bloc de connaissances contrôlent quels utilisateurs peuvent lire ou non le contenu d'un bloc dans un article. Pour en savoir plus sur la sélection des critères d'utilisateur pour un bloc de connaissances, reportez-vous à Sélectionner des critères d'utilisateur pour un bloc de connaissances.
Date de fin de validité	Date d'expiration du bloc de connaissances. Après la date de fin de validité : ◦ La visionneuse d'articles de la base de connaissances n'affichera plus le contenu du bloc de connaissances expiré dans l'article de connaissances associé. ◦ La recherche ne renvoie plus d'articles de la base de connaissances si les mots clés sont contenus dans les blocs expirés.
Description brève	Description du bloc de connaissances.
Texte	Texte du bloc de connaissances.
Version	Ce champ est automatiquement défini sur un numéro de version lorsque la fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée. Les blocs de connaissances peuvent être utilisés avec ou sans la fonctionnalité de gestion des versions d'article. Pour en savoir plus sur la gestion des versions d'article, y compris sur la façon de désactiver cette fonctionnalité, reportez-vous à la section Gestion des versions d'article.
Type d'article	Ce champ est automatiquement défini sur HTML. **Remarque :** Les blocs de connaissances ne sont pris en charge qu'avec des articles de la base de connaissances HTML.
Workflow	Ce champ est automatiquement défini sur l'état de publication du bloc, tel que Brouillon, Publié ou Mis hors service.
Tâche source	Non applicable.

4. Cliquez sur **Enregistrer** ou **Mettre à jour** pour créer ou mettre à jour le bloc.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Cliquez sur **Publier** pour publier le bloc.

> **Remarque :** Toutes les étapes supplémentaires nécessaires à la publication du bloc de connaissances, telles que les approbations, dépendent du workflow de publication de la base de connaissances. Consultez Workflows de la base de connaissances pour plus d'informations.

Que faire ensuite

Une fois le bloc de connaissances publié, vous pouvez l'ajouter à un article de la base de connaissances.

Sélectionner des critères d'utilisateur pour un bloc de connaissances

Contrôlez quels utilisateurs peuvent lire ou non le contenu d'un bloc de connaissances dans un article d'une base de connaissances en définissant des critères d'utilisateur au niveau de la base de connaissances et du bloc de connaissances. En tant que contributeur de la base de connaissances, vous pouvez appliquer des critères d'utilisateur au niveau du bloc de connaissances.

Avant de commencer

Activer les blocs de connaissances

Rôle requis : knowledge_admin ou admin

Procédure

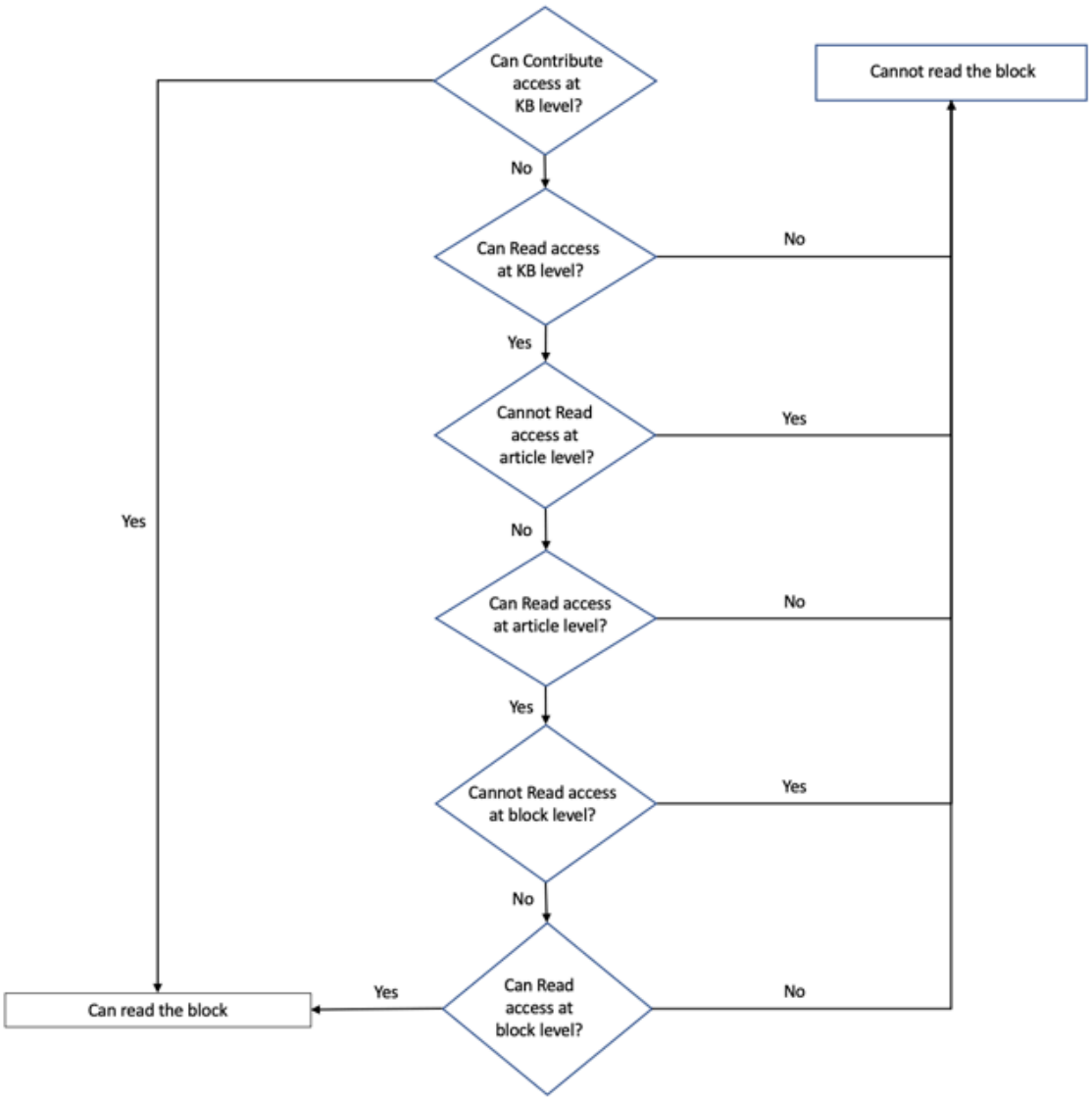
1. Accédez à la **Base de connaissances** > **Blocs de connaissances** > **Tout**.
2. Ouvrez un bloc de connaissances.
3. Appliquez les critères d'utilisateur souhaités pour les champs **Peut lire** et **Lecture impossible** .

Nom	Description
Peut lire	Critères d'utilisateur pour demander l'accès en lecture au niveau du bloc de connaissances.
Impossible de lire	Les critères d'utilisateur demandés ne peuvent pas lire l'accès au niveau du bloc de connaissances.

> **Remarque :**
>
> - Vous pouvez utiliser les enregistrements de critères d'utilisateur existants ou en créer de nouveaux. Pour créer un enregistrement, consultez Créer un enregistrement de critères d'utilisateur dans Gestion des connaissances.
> - Si un utilisateur répond à un critère **Peut contribuer** au niveau de la base de connaissances, il peut lire tout le contenu du bloc de connaissances, quels que soient les critères **Peut lire** et **Lecture** impossible définis au niveau du bloc de connaissances.
> - Si un utilisateur répond à un critère **Lecture** impossible au niveau du bloc de connaissances, il ne peut pas lire le contenu du bloc, quels que soient les critères **Peut lire** définis au niveau du bloc de connaissances.
> - Si un utilisateur a accès à l'article de la base de connaissances et n'a pas accès à un ou plusieurs blocs dans l'article, l'utilisateur peut toujours lire le contenu, mais sans spécifier le contenu du bloc.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



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

Que faire ensuite

- Pour terminer et publier le bloc, reportez-vous à la section Créer un bloc de connaissances.
- Pour ajouter le bloc à un article et prévisualiser l'article en empruntant l'identité de différents utilisateurs, reportez-vous à la section Ajouter des blocs de connaissances à un article de la base de connaissances.

Mettre hors service un bloc de connaissances

Vous pouvez mettre hors service un bloc de connaissances publié afin qu'il ne soit plus disponible pour que les utilisateurs puissent l'afficher ou y effectuer des recherches.

Avant de commencer

Rôle requis : l'utilisateur doit disposer d'un accès contributeur à la base de connaissances.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Base de connaissances** > **Blocs de connaissances** > **Publié**.
2. Ouvrez l'enregistrement applicable.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez **Mettre hors service** pour mettre hors service le bloc de connaissances.

Remarque :

- À partir de la Xanadu mise en production, vous pouvez mettre hors service le bloc de connaissances attaché à un article en définissant la propriété système (*glide.knowman.allow_retire_block*) sur true.
- Toutes les étapes supplémentaires nécessaires à la mise hors service du bloc de connaissances, telles que les approbations, dépendent du workflow de la base de connaissances. Pour plus d'informations, consultez Workflows de la base de connaissances .
- Un bloc de connaissances ne peut être supprimé que s'il n'est utilisé dans aucun article de la base de connaissances, y compris dans un article retiré ou une version antérieure d'un article.

Résultats
Le bloc de connaissances mis hors service n'est plus visible dans l'article.

Ajouter des blocs de connaissances à un article de la base de connaissances

Vous pouvez insérer un ou plusieurs blocs de connaissances dans un article de la base de connaissances d'une base de connaissances. Chaque bloc de connaissances est sécurisé par des critères d'utilisateur, qui contrôlent qui peut lire ou non le contenu d'un article.

Avant de commencer
Activer le module d'extension Gestion des connaissances Advanced

Rôle requis : l'utilisateur doit disposer d'un accès contributeur à la base de connaissances.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Libre-service** > **Mes articles de la base de connaissances**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement.
   En cliquant sur **Nouveau**, vous avez la possibilité de sélectionner un modèle d'article. Les modèles d'article s'affichent lorsque vous les activez dans le **Base de connaissances** > **Modèles des articles**.
3. Sélectionnez un modèle d'article.

Remarque : Vous pouvez ajouter ou supprimer des blocs de connaissances dans plusieurs champs HTML de n'importe quel modèle d'article, y compris les modèles personnalisés.

4. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.
   Pour plus d'informations sur la création d'un article de la base de connaissances, voir Créer un article de la base de connaissances à partir d'un incident dans Espace de travail d'agent pour ITSM.

Remarque : Les blocs de connaissances ne sont pris en charge qu'avec des articles de la base de connaissances HTML. Assurez-vous que le champ **Type d'article** est défini sur **HTML**.

5. Dans le corps de l'article, cliquez à l'endroit où un bloc doit être inséré, puis cliquez sur **Ajouter des blocs**.

   Si le bouton **Ajouter des blocs** n'est pas visible, assurez-vous que la fonctionnalité de blocs de connaissances est activée pour la base de connaissances dans laquelle se

Traduction automatique

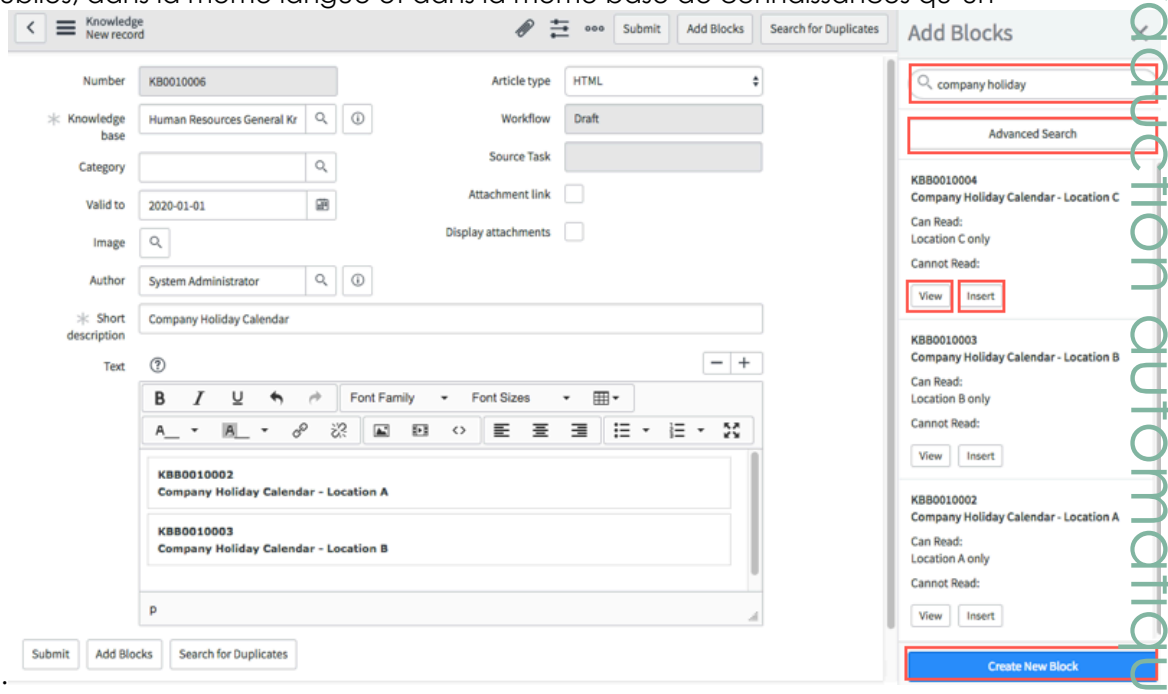
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

trouve l'article. Consultez Activer les blocs de connaissances pour chaque base de connaissances pour plus d'informations.

Remarque : Les blocs ne peuvent être ajoutés qu'au champ de texte.

Dans le panneau latéral **Ajouter des blocs** , vous pouvez rechercher, effectuer une recherche avancée, afficher et insérer des blocs de connaissances dans l'article. Pour utiliser le générateur de conditions avec la recherche avancée, consultez Créateur de conditions . Vous pouvez également créer des blocs directement à partir du panneau latéral.

- Vous pouvez configurer le nombre de résultats de recherche affichés dans le panneau latéral **Ajouter des blocs** à l'aide de la *glide.knowman.add_blocks.search_results* propriété. Par défaut, le nombre minimal de résultats de recherche affichés est de 6 et le nombre maximal de résultats de recherche affichés est de 25. Pour plus d'informations, consultez Propriétés des connaissances .
- S'il y a des blocs de connaissances que vous ne trouvez pas, assurez-vous qu'ils sont publiés, dans la même langue et dans la même base de connaissances qu'un article.



6. Facultatif : Réorganiser le bloc de connaissances dans le corps de l'article.

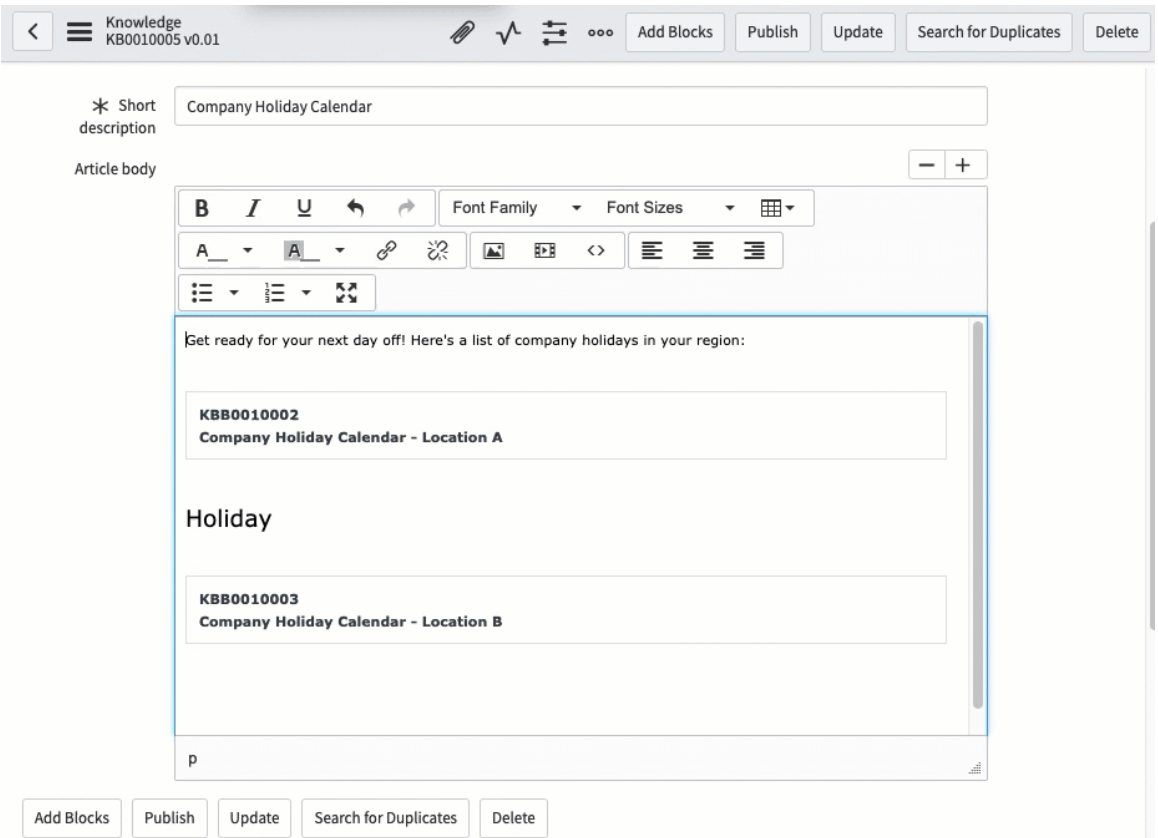
Option	Étapes
Si vous utilisez une souris	**a.** Cliquez sur le bloc pour le sélectionner. **b.** Faites glisser et déposez le bloc dans l'article.
Si vous utilisez un clavier	**a.** Placez votre curseur à gauche du bloc. **b.** Appuyez sur la touche flèche droite pour sélectionner le bloc. **c.** Utilisez Ctrl+x et Ctrl+v pour couper et coller le bloc dans l'article.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Example

(Optional) Le GIF suivant montre un exemple d'un utilisateur déplaçant un bloc de connaissances dans un article à l'aide d'un clavier.



7. Cliquez sur **Enregistrer** ou **Mettre à jour** pour créer ou mettre à jour l'article.

> **Remarque :** Vous pouvez prévisualiser l'article avec les blocs par utilisateur ou, s'il est publié, par date. Consultez Prévisualiser un article de la base de connaissances avec des blocs de connaissances pour plus d'informations.

8. Cliquez sur **Publier** pour publier l'article.

> **Remarque :** Toutes les étapes supplémentaires nécessaires pour publier l'article de la base de connaissances, telles que les approbations, dépendent du workflow de publication pour la base de connaissances. Consultez Workflows de la base de connaissances pour plus d'informations.

Prévisualiser un article de la base de connaissances avec des blocs de connaissances

Prévisualisez un article de la base de connaissances avec les blocs de connaissances par utilisateur ou, s'il est publié, par date. Pour un article non publié, vous pouvez prévisualiser l'article par utilisateur en empruntant l'identité de différents utilisateurs pour voir comment l'article affiche ou masque le contenu du bloc (en fonction des critères d'utilisateur définis au niveau de la base de connaissances et du bloc de connaissances). Pour les articles publiés, vous pouvez prévisualiser l'article par utilisateur et par date pour voir comment l'article apparaît dans les versions antérieures pour différents utilisateurs.

Avant de commencer

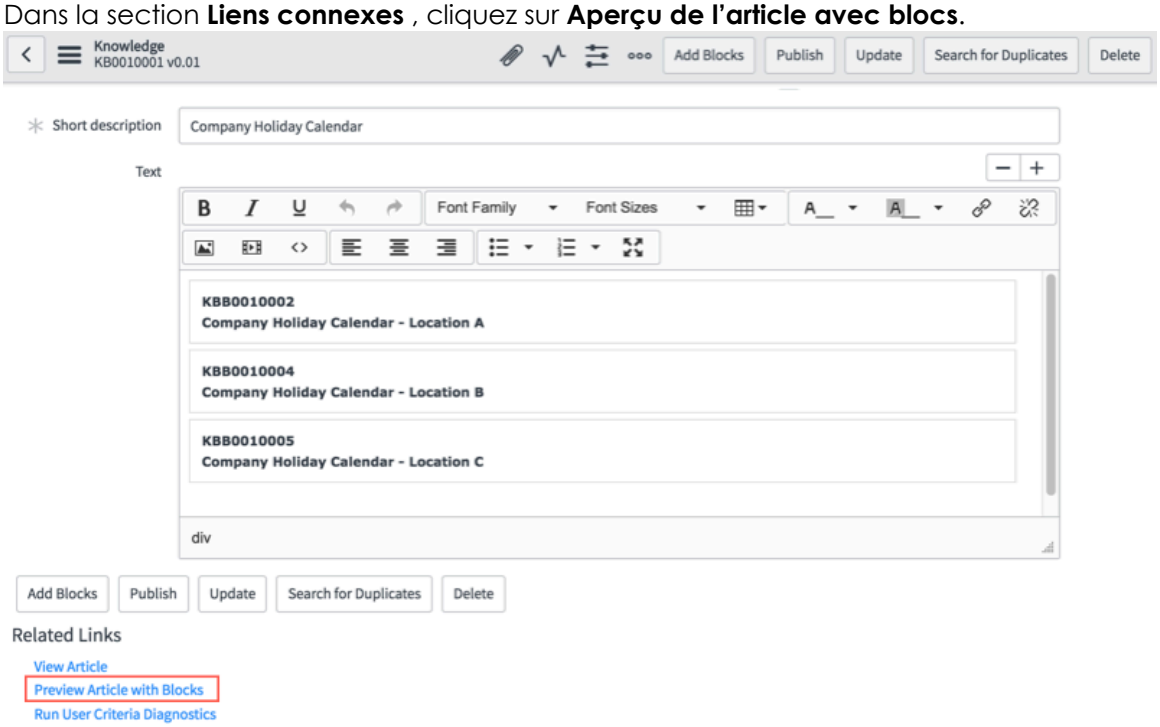
Rôle requis : l'utilisateur doit disposer d'un accès contributeur à la base de connaissances.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Base de connaissances** > **Articles**, puis ouvrez l'un des modules, par exemple **Non publié** ou **Publié**.
2. Ouvrez l'article de la base de connaissances avec des blocs de connaissances.
3. Dans la section **Liens connexes** , cliquez sur **Aperçu de l'article avec blocs**.



4. Prévisualisez l'article sous l'une des options suivantes.

Option	Détails
Article non publié	Prévisualisez l'article par utilisateur. Dans le champ **Afficher en tant que** , vous pouvez rechercher et emprunter l'identité de différents utilisateurs pour voir comment l'article s'affiche en fonction de l'accès en lecture de l'utilisateur peut ou non.
Article publié	Prévisualisez l'article par utilisateur et par date : ◦ Dans le champ **Afficher en tant que** , vous pouvez rechercher et emprunter l'identité de différents utilisateurs pour voir comment l'article s'affiche en fonction de l'accès en lecture de l'utilisateur peut ou non. ◦ Dans le champ **Afficher à la date** , vous pouvez sélectionner différentes dates pour voir comment l'article apparaît dans les versions précédentes.

Création de blocs de connaissances dans Espace de travail d'agent

Réutilisez du contenu en créant, en modifiant et en publiant des blocs de connaissances dans Espace de travail d'agent.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez effectuer les tâches suivantes liées aux blocs de connaissances dans Espace de travail d'agent:

- Créez un bloc de connaissances pour une base de connaissances.
- Gérez tous les blocs de connaissances non publiés et publiés que vous avez créés.
- Ajoutez des blocs de connaissances à un article de la base de connaissances.

  Lors de l'ajout d'un bloc de connaissances à un article de la base de connaissances, vous pouvez également ajouter des blocs de connaissances à n'importe quel champ associé à un modèle d'article s'il est utilisé pour un article.

- Mettre hors service un bloc de connaissances non utilisé dans des articles de la base de connaissances.

Afficher un bloc de connaissances dans Espace de travail d'agent

Affichez un bloc de connaissances au format Espace de travail d'agent, y compris le numéro de bloc, la description brève et le contenu du bloc.

Avant de commencer

Vous devez avoir un accès en lecture à la base de connaissances qui stocke le bloc de connaissances que vous souhaitez afficher.
Rôle requis : agent_workspace_user et connaissances

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail d'agent** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Affichez les blocs de connaissances créés par vous ou par d'autres personnes.
   - Afficher tous les blocs en accédant à **Listes** > **Blocs de connaissances** > **Tout**.
   - Affichez les blocs que vous avez créés en naviguant vers **Listes** > **Blocs de connaissances** > **Publié** ou **Listes** > **Blocs de connaissances** > **Non publié**.
3. Cliquez sur le lien vers le bloc de connaissances que vous souhaitez afficher.
4. Facultatif : Affichez une autre version du bloc de connaissances en sélectionnant la version dans la liste Version.

   Remarque : La liste Version s'affiche uniquement lorsque la fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée. Pour plus d'informations, consultez Gestion des versions d'article.

Résultats

La version sélectionnée du bloc de connaissances s'ouvre dans Espace de travail d'agent. Toute version antérieure du bloc de connaissances est signalée comme obsolète. Lors de l'affichage d'une version antérieure, cliquez sur le numéro de version du bloc de connaissances pour afficher une liste de toutes les versions.

Information associée

Détails du bloc de connaissances affichés dans Espace de travail d'agent

Créer un bloc de connaissances dans Espace de travail d'agent

Modifier un bloc de connaissances dans Espace de travail d'agent

Publier un bloc de connaissances dans Espace de travail d'agent

Traduction automatique

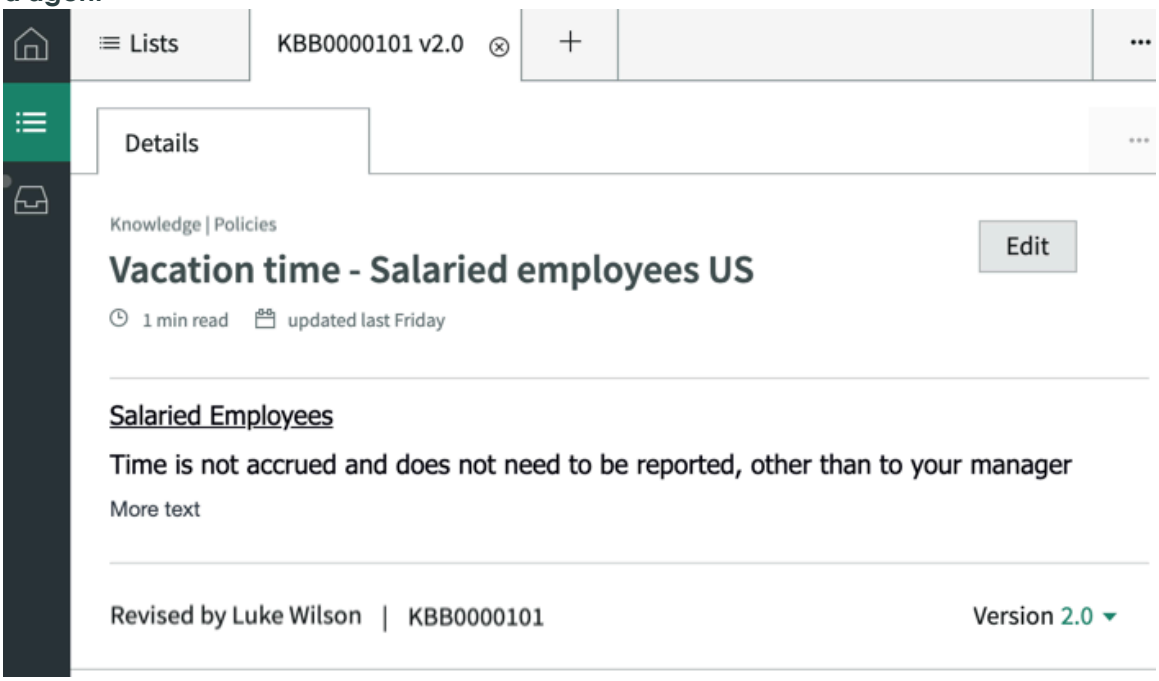
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails du bloc de connaissances affichés dans Espace de travail d'agent

Afficher les détails d'un bloc de connaissances dans Espace de travail d'agent.

La page d'affichage du bloc de connaissances dans Espace de travail d'agent fournit plusieurs détails sur un bloc affiché.

Exemple de page d'affichage du bloc de connaissances dans Espace de travail d'agent



Informations sur l'article affichées sur la page d'affichage du bloc de connaissances dans Espace de travail d'agent

Détails	Description
Base de connaissances	Base de connaissances qui stocke l'article de la base de connaissances et la catégorie d'article. Dans la figure, Knowledge est la base de connaissances et Policies est la catégorie du bloc de connaissances.
Temps de lecture	Temps moyen de lecture du bloc de connaissances, qui peut vous aider à décider si vous avez le temps de le lire. Le temps de lecture est calculé sur la base d'une vitesse de lecture moyenne de 200 mots par minute. Pour les blocs dans des langues telles que le chinois, le japonais et le coréen, le temps de lecture est calculé sur la base d'une vitesse moyenne de 500 caractères par minute. Si des images sont présentes dans un article, le temps de lecture est calculé selon les règles suivantes : • Pour la première image, ajoutez 12 secondes, pour la deuxième image, ajoutez 11 secondes, et ainsi de suite. • S'il y a plus de 10 images, après la dixième image, ajoutez 3 secondes pour chaque image.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Informations sur l'article affichées sur la page d'affichage du bloc de connaissances dans Espace de travail d'agent (suite)

Détails	Description
Heure de la dernière mise à jour	Dernière mise à jour du bloc de connaissances en nombre de jours pour la semaine, les semaines ou les années en cours.
Contenu du bloc de connaissances	Texte et images dans le bloc de connaissances.
Créé par	Auteur du bloc de connaissances. Ce champ n'apparaît que dans la première version d'un bloc de connaissances.
Révisé par	Utilisateur ayant révisé le bloc de connaissances. Ce champ s'affiche si un bloc de connaissances a été modifié ultérieurement.
Numéro du bloc de connaissances	Numéro unique affecté automatiquement au bloc de connaissances. Dans la figure, KBB0000101 est le numéro du bloc.
Version	Version sélectionnée du bloc de connaissances. Ce champ s'affiche lorsque la fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée. Dans la figure, 2.0 est la version sélectionnée du bloc de connaissances.

Information associée

- Afficher un bloc de connaissances dans Espace de travail d'agent
- Créer un bloc de connaissances dans Espace de travail d'agent
- Modifier un bloc de connaissances dans Espace de travail d'agent
- Publier un bloc de connaissances dans Espace de travail d'agent

Créer un bloc de connaissances dans Espace de travail d'agent

Créez un bloc de connaissances pour une base de connaissances afin Espace de travail d'agent de réutiliser un élément de contenu dans les articles de la base de connaissances de cette base de connaissances.

Avant de commencer

- Activez la fonctionnalité de blocs de connaissances pour la base de connaissances dans laquelle vous prévoyez de créer des blocs. Pour plus d'informations, consultez Activer les blocs de connaissances pour chaque base de connaissances.
- Vous devez disposer d'un accès avec contribution à la base de connaissances dans laquelle vous souhaitez créer le bloc de connaissances.

Rôle requis : agent_workspace_user et connaissances

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez également créer des blocs lors de l'accès à un panneau d'article. Pour plus d'informations, consultez Ajouter un bloc de connaissances à un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail d'agent** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Facultatif : Vérifiez si un bloc de connaissances sur ce sujet est déjà disponible.

   a. Accédez à la **Listes** > **Blocs de connaissances** > **Tout**.

   b. Définissez un filtre pour rechercher d'éventuels blocs de connaissances correspondants.

   - Cliquez sur un en-tête de colonne. En fonction du type de données inclus dans la colonne, dans la section Filtre, sélectionnez les options de filtre ou entrez les conditions de filtre que vous souhaitez appliquer. Par exemple, pour la colonne Workflow, vous pouvez sélectionner les états suivants :
     - Brouillon
     - Revue
     - Publication planifiée
     - Publié
     - Mise hors service en attente
     - Mis hors service
     - Obsolète
   - Cliquez sur l'icône Afficher le panneau de filtre (icône), puis cliquez sur **Vue avancée**. Dans la boîte de dialogue Vue avancée, spécifiez les conditions dans le champ **Toutes ces conditions doivent être remplies** et cliquez sur **Mettre à jour**.

3. Cliquez sur **Nouveau** dans une liste de blocs de connaissances.
4. Renseignez les champs du formulaire Bloc de connaissances.

Champ	Description
Numéro	Numéro unique pour identifier le bloc de connaissances. Ce champ est automatiquement renseigné.
Base de connaissances	Nom de la base de connaissances à laquelle vous ajoutez le bloc de connaissances.
Catégorie	Nom de la catégorie ou sous-catégorie de la base de connaissances associée à la base de connaissances.
Groupe de propriété	Groupe de propriété du bloc de connaissances. Ce champ s'affiche lorsque la fonctionnalité de groupes de propriété est activée (reportez-vous à la section Groupes de propriété). **Remarque :** Les blocs de connaissances peuvent être utilisés sans la fonctionnalité de groupes de propriété.
Peut lire	Critères d'utilisateur pour demander l'accès en lecture au niveau du bloc de connaissances.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Les critères d'utilisateur définis au niveau de la base de connaissances et du bloc de connaissances contrôlent quels utilisateurs peuvent lire le contenu d'un bloc dans un article. Pour plus d'informations, consultez Sélectionner des critères d'utilisateur pour un bloc de connaissances.
Impossible de lire	Les critères d'utilisateur demandés ne peuvent pas lire l'accès au niveau du bloc de connaissances. **Remarque :** Les critères d'utilisateur définis au niveau de la base de connaissances et du bloc de connaissances contrôlent quels utilisateurs peuvent lire le contenu d'un bloc dans un article. Pour plus d'informations, consultez Sélectionner des critères d'utilisateur pour un bloc de connaissances.
Date de fin de validité	Date d'expiration du bloc de connaissances. Une fois la date de fin de validité passée : ◦ La page d'affichage des articles de la base de connaissances n'affiche plus le contenu du bloc de connaissances expiré dans l'article de la base de connaissances associé. ◦ Les recherches d'articles de la base de connaissances ne renvoient plus d'articles de la base de connaissances si les mots clés sont contenus uniquement dans les blocs expirés.
Description brève	Description du bloc de connaissances.
Corps de l'article	Contenu du bloc de connaissances.
Version	Numéro de version du bloc de connaissances. Ce champ est automatiquement défini sur un numéro de version lorsque la fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée. **Remarque :** Les blocs de connaissances peuvent être utilisés sans la fonctionnalité de gestion des versions d'article. Pour en savoir plus sur la gestion des versions d'article, y compris sur la façon de désactiver cette fonctionnalité, reportez-vous à la section Gestion des versions d'article.
Type d'article	Langage de balisage utilisé pour la mise en forme du bloc. Ce champ est automatiquement défini sur HTML car **Remarque :** les blocs de connaissances ne sont pris en charge qu'avec des articles de la base de connaissances HTML.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Workflow	État de publication du bloc. Ce champ est automatiquement défini sur l'état de publication du bloc, tel que Brouillon, Publié ou Mis hors service.

Remarque : Vous pouvez ignorer le champ **Tâche source** , qui n'est pas utilisé.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Le bloc de connaissances est enregistré et apparaît dans la liste non publiée des blocs de connaissances dans Espace de travail d'agent et des fonctionnalités supplémentaires deviennent disponibles sur le formulaire.
6. Facultatif : Publiez le bloc en cliquant sur **Publier**.

   (Optional) Un bloc de connaissances est publié en fonction du paramètre de workflow de sa base de connaissances.

   - **Connaissances - Publication instantanée** : le bloc de connaissances est immédiatement publié.
   - **Connaissances : approbation de publication** : le bloc de connaissances est publié à l'achèvement de l'approbation.

   Une fois publié, votre bloc de connaissances apparaît dans les listes Publié et Tous sous Blocs de connaissances dans Espace de travail d'agent. Si la fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée, le numéro de version du bloc de connaissances est incrémenté.

Information associée

Modifier un bloc de connaissances dans Espace de travail d'agent

Modifier un bloc de connaissances dans Espace de travail d'agent

Modifiez des blocs de connaissances dans une base de connaissances pour Espace de travail d'agent mettre à jour le contenu réutilisé entre les articles de la base de connaissances.

Avant de commencer

Vous devez avoir un accès avec contribution à la base de connaissances qui stocke le bloc de connaissances que vous souhaitez modifier. Par défaut, le bloc de connaissances n'affiche pas les fichiers joints et s'affiche uniquement sous forme de lien.
Rôle requis : agent_workspace_user et connaissances

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail d'agent** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Accéder à **Listes** > **Blocs de connaissances** > **Tout**.
3. Cliquez sur un lien du bloc de connaissances.
4. Modifiez les champs du formulaire du bloc de connaissances.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour un bloc de connaissances non publié, le formulaire du bloc de connaissances s'ouvre lorsque vous sélectionnez l'article.
- Pour un bloc de connaissances publié, cliquez sur **Modifier** pour accéder au formulaire du bloc de connaissances.

> **Remarque :** Si la fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée, vous ne pouvez modifier que la dernière version d'un bloc de connaissances. Cliquez sur **Valider** après avoir cliqué sur **Modifier**.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Le bloc de connaissances est enregistré et apparaît dans la liste Non publié sous Blocs de connaissances. Si la fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée, la version du bloc de connaissances est incrémentée de 0,01.
6. Facultatif : Publiez le bloc de connaissances en cliquant sur **Publier**.
   Le bloc de connaissances est publié en fonction du paramètre de workflow de sa base de connaissances.
   - **Connaissances - Publication instantanée** : le bloc de connaissances est immédiatement publié.
   - **Connaissances : approbation de publication** : le bloc de connaissances est publié à l'achèvement de l'approbation.

   Une fois publié, votre bloc de connaissances apparaît dans les listes Publié et Tous sous Blocs de connaissances dans Espace de travail d'agent. Si la fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée, le numéro de version du bloc de connaissances est mis à jour au nombre entier suivant (par exemple, de 2.02 à 3.0).

Publier un bloc de connaissances dans Espace de travail d'agent

Publiez un bloc de connaissances pour pouvoir l'ajouter aux articles de la base de connaissances.

Avant de commencer

Vous devez avoir un accès avec contribution à la base de connaissances qui stocke le bloc de connaissances que vous souhaitez publier.
Rôle requis : agent_workspace_user et connaissances

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail d'agent** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Accéder à **Listes** > **Blocs de connaissances** > **Non publié**.
3. Cliquez sur un lien du bloc de connaissances.
4. Dans le formulaire Bloc de connaissances, cliquez sur **Publier**.

Résultats

Un bloc de connaissances est publié en fonction du paramètre de workflow de sa base de connaissances.

- **Connaissances - Publication instantanée** : le bloc de connaissances est immédiatement publié.
- **Connaissances : approbation de publication** : le bloc de connaissances est publié à l'achèvement de l'approbation.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une fois publié, votre bloc de connaissances apparaît dans les listes Publié et Tous sous Blocs de connaissances dans Espace de travail d'agent. Si la fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée, la version du bloc est incrémentée.

Information associée

Afficher un bloc de connaissances dans Espace de travail d'agent

Approuver un bloc de connaissances dans Espace de travail d'agent

Approuver un bloc de connaissances en attente de votre révision dans Espace de travail d'agent.

Avant de commencer

Rôle requis : agent_workspace_user et connaissances

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail d'agent** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Accéder à **Listes** > **Blocs de connaissances** > **Non publié**.
3. Cliquez sur un lien de bloc de connaissances qui est dans l'état **Passer en revue** le workflow.
4. Cliquez sur **Modifier**.
5. Dans la liste connexe Approbations, dans la colonne **État** , cliquez sur **Demandé**.
   Le formulaire d'approbation s'ouvre dans un autre onglet dans Espace de travail d'agent.
6. Dans la liste État, sélectionnez **Approuvé**.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

Le bloc de connaissances approuvé est publié immédiatement. Si la fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée, le numéro de version du bloc de connaissances est incrémenté jusqu'au nombre entier suivant (par exemple, de 2.02 à 3.0). Sur le formulaire du bloc de connaissances, l'état du workflow devient **Publié**. La nouvelle version publiée du bloc de connaissances est ajoutée à la liste connexe Versions de bloc sur le formulaire du bloc de connaissances. La version est également disponible dans la liste Tout sous Blocs de connaissances dans Espace de travail d'agent, accédez à **Blocs de connaissances** > **Tout**.

Ajouter un bloc de connaissances à un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent

Ajouter un bloc de connaissances à un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent.

Avant de commencer

- L'article de la base de connaissances et le bloc de connaissances doivent se trouver dans la même base de connaissances.
- Vous devez avoir un accès contributif à la base de connaissances.
- Assurez-vous que la fonctionnalité de blocs de connaissances est activée pour la base de connaissances dans laquelle se trouve l'article. Pour plus d'informations, consultez Activer les blocs de connaissances pour chaque base de connaissances.

Rôle requis : agent_workspace_user et connaissances

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail d'agent** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Accéder à **Listes** > **Articles de la base de connaissances** > **Tout**.
3. Cliquez sur le lien d'un article existant.
   Pour plus d'informations, consultez Modifier un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent.

   Remarque :
   - Les blocs de connaissances ne sont pris en charge qu'avec des articles de la base de connaissances HTML. Assurez-vous que le champ **Type d'article** est défini sur **HTML**.
   - Si un article de la base de connaissances utilise un modèle d'article, vous pouvez ajouter des blocs de connaissances à n'importe quel champ associé au modèle d'article.
4. Dans le panneau latéral contextuel, cliquez sur l'icône Ajouter des blocs (icône ⊞).
5. Recherchez l'article auquel vous souhaitez ajouter le bloc de connaissances.
   Pour utiliser le générateur de conditions avec la recherche avancée, consultez Créateur de conditions .
6. Cliquez sur **Insérer** pour ajouter le bloc de connaissances à l'article.
   S'il n'existe aucun bloc de connaissances, cliquez sur **Créer un nouveau bloc** et suivez la procédure pour créer un autre bloc. Pour plus d'informations, consultez Créer un bloc de connaissances dans Espace de travail d'agent.
7. Cliquez sur **Mettre à jour** pour enregistrer vos modifications.

   Remarque : Vous pouvez prévisualiser l'article avec les blocs. Pour plus d'informations, consultez Prévisualiser un article de la base de connaissances avec des blocs de connaissances dans Espace de travail d'agent.
8. Cliquez sur **Publier** pour publier l'article.

   L'article de la base de connaissances est publié en fonction du paramètre de workflow de sa base de connaissances. Pour plus d'informations, consultez Publier un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent.

Prévisualiser un article de la base de connaissances avec des blocs de connaissances dans Espace de travail d'agent

Prévisualisez un article de la base de connaissances avec des blocs de connaissances dans Espace de travail d'agent.

Avant de commencer

Vous devez avoir un accès avec contribution à la base de connaissances qui stocke l'article de la base de connaissances.
Rôle requis : agent_workspace_user et connaissances

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail d'agent** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Accéder à **Listes** > **Articles de la base de connaissances** > **Tout**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez l'article dans lequel vous souhaitez prévisualiser un bloc de connaissances, puis cliquez sur **Modifier**.
4. Cliquez sur **Aperçu avec blocs**.
   La page de modification de l'article s'actualise pour afficher les options de prévisualisation d'un bloc de connaissances.
5. Facultatif : Cliquez sur **Afficher les blocs** pour mettre en surbrillance les blocs de connaissances ajoutés à l'article.
6. Cliquez sur **OK**.

Mettre hors service un bloc de connaissances dans Espace de travail d'agent

Mettez hors service un bloc de connaissances publié si vous ne souhaitez plus que les utilisateurs puissent l'afficher ou le rechercher.

Avant de commencer

Vous devez avoir un accès avec contribution à la base de connaissances qui stocke le bloc de connaissances que vous souhaitez mettre hors service.
Rôle requis : agent_workspace_user et connaissances

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez mettre hors service des blocs de connaissances uniquement s'ils ne sont utilisés dans aucun article de la base de connaissances.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail d'agent** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Accéder à **Listes** > **Articles de la base de connaissances** > **Publié**.
3. Sélectionnez le bloc de connaissances que vous souhaitez mettre hors service.
4. Cliquez sur **Modifier**.
5. Cliquez sur **Mettre hors service**.

Résultats

Le bloc de connaissances est mis hors service en fonction du paramètre de workflow de sa base de connaissances.

- **Connaissances - Mise hors service instantanée** : le bloc de connaissances est immédiatement mis hors service.
- **Connaissances : mise hors service de l'approbation** : le bloc de connaissances est mis hors service à la fin de l'approbation.

Une fois mis hors service, votre bloc de connaissances n'apparaît plus dans la liste publiée sous Blocs de connaissances dans Espace de travail d'agent.

Intégration d'une recherche personnalisée ou d'une visionneuse d'articles de la base de connaissances aux blocs de connaissances

Si vous utilisez une recherche personnalisée ou une visionneuse d'articles de la base de connaissances avec votre application, vous pouvez intégrer cette recherche personnalisée ou cette visionneuse à l'API appropriée de blocs de connaissances ou de connaissances.

Remarque : L'intégration n'est nécessaire que si vous utilisez une recherche personnalisée ou une visionneuse d'articles de la base de connaissances.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KBPortalServiceImpl : global

L'API `KBPortalServiceImpl` est incluse dans Gestion des connaissances V3 [com.snc.knowledge3] en tant qu'include de script. Il fournit des méthodes à utiliser avec la base de connaissances, telles que l'intégration à une recherche personnalisée.

KBPortalServiceImpl : KBPortalServiceImpl()

Instancie un objet KBPortalServiceImpl dans une application globale.

Paramètres

Nom	Type	Description
Aucun		

KBPortalServiceImpl : getResultData(demande d'objet)

Renvoie les résultats de recherche en fonction des mots-clés de l'article de la base de connaissances et du contenu de bloc de connaissances pertinent que l'utilisateur peut lire.

Si vous avez activé la fonctionnalité de blocs de connaissances et que vous utilisez une recherche personnalisée de la base de connaissances avec votre application, votre recherche peut ne pas renvoyer d'articles pertinents lorsque des mots clés sont contenus dans les blocs. Pour renvoyer les résultats de recherche en fonction des mots-clés de l'article et du contenu de bloc pertinent que l'utilisateur a accès à la lecture, vous devez appeler la méthode `getResultData()` dans votre recherche personnalisée.

Paramètres

Nom	Type	Description
request	Objet	Objet JSON permettant d'affiner la recherche.

Renvoie

Type	Description
Objet	Tableau des résultats de recherche au format JSON basé sur des mots clés de l'article de la base de connaissances et du contenu de bloc de connaissances pertinent que l'utilisateur peut lire.

Example: Intégration d'une recherche personnalisée à des blocs de connaissances

```
function doKeywordSearch(queryText, count, queryLocation) {
  var results = [];

  // To set up the request.
  var request = {
    keyword: queryText,
    language: "",

    // To pass data to filter on different metadata.
    variables: {
      kb_knowledge_base: ['Knowledge'],
      kb_category: '',
      author: ['']
```

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
    },

    // Provide the following.
    context: gs.getProperty('glide.knowman.sp.search_context', 'Knowledge
 Search'),
    resource: 'Knowledge',
    order: "relevancy,true",

    // Provide the pagination variables.
    start: queryLocation,
    end: queryLocation+count,

    attachment: false,

    // Provide any additional metadata you want to include in your
 results.
    knowledge_fields: [
      "number",
      "sys_id",
      "published"
    ]
  };

  // To execute the search.
  var response = new KBPortalServiceImpl();
  response.getResultData(request);

  // To send the search results back to the UI or to store results in
 your object.
  for (var i = 0; i < response.results.length; i++) {
    result = response.results[i];
    var article = {};
    article.sys_id = result.meta.sys_id.display_value;
    article.number = result.meta.number.display_value;
    article.short_description = article.short_description;
    article.title = result.title;
    article.published = result.meta.published.display_value;
    article.publishedUTC = result.meta.published.display_value;
    article.text = article.text;
    article.score = result.meta.score;
    article.label = article.short_description;
    article.shortDescription = article.short_description;
    results.push(article);
  }

  return results;
}
```

KBBlock - Global

L'API `KBBlock` est incluse avec les blocs de connaissances [com.snc.knowledge_blocks] en tant qu'include de script. Elle fournit des méthodes à utiliser avec la fonctionnalité de blocs de connaissances, telles que l'intégration à une visionneuse d'articles de la base de connaissances personnalisée.

KBBlock : KBBlock()

Instancie un objet KBBlock dans une application globale.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres

Nom	Type	Description
Aucun		

KBBlock : getArticleContent(GlideRecord knowledgeRecord)

Obtient les articles de la base de connaissances avec le contenu de bloc de connaissances pertinent qu'un utilisateur peut lire.

Si vous avez activé la fonctionnalité de blocs de connaissances et que vous utilisez une visionneuse d'articles de la base de connaissances personnalisée avec votre application, votre visionneuse peut ne pas afficher les articles qui développent le contenu de bloc pertinent. Pour développer le contenu de bloc qu'un utilisateur a accès à la lecture, vous devez appeler la méthode `getArticleContent()` dans votre visionneuse personnalisée.

Paramètres

Nom	Type	Description
knowledgeRecord	GlideRecord	GlideRecord de l'article de la base de connaissances à afficher.

Renvoie

Type	Description
Chaîne	Article de la base de connaissances avec un contenu de bloc de connaissances pertinent qu'un utilisateur peut lire.

Example: Intégration d'une visionneuse d'articles de la base de connaissances personnalisée à des blocs de connaissances

```
// This function returns the article text with expanded block content.
function getArticleText(kbSysId) {
  var knowledgeRecord = new GlideRecord('kb_knowledge');
  var kbText='';
  if(knowledgeRecord.get(kbSysId)) {
    if(new GlidePluginManager().isActive('com.snc.knowledge_blocks')) {
      kbText = new KBBlock();
      kbText.getArticleContent(knowledgeRecord);
    }
    else
      kbText = knowledgeRecord.getValue('text');
    }
  return kbText;
}

// This is an example of how to call the function defined above.
var kbText = getArticleText('01a1ca5b6710130038876c3b5685efd3');
```

Utiliser les abonnements à la base de connaissances

Utilisez les abonnements à la base de connaissances pour recevoir des notifications par e-mail sur les nouveaux articles et les révisions ou commentaires d'articles.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

S'abonner à une base de connaissances

Abonnez-vous à une base de connaissances et recevez des notifications lorsque des articles y sont ajoutés.

Avant de commencer

Vous devez activer le module d'extension Gestion des connaissances avancée (com.snc.knowledge_advanced). Pour plus d'informations, consultez Configurer les abonnements à la base de connaissances.

Rôle requis : knowledge

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les utilisateurs peuvent s'abonner à une base de connaissances à partir de l'interface utilisateur Gestion des connaissances v3 ou du portail de services Gestion des connaissances.

Remarque :

À partir de la version Washington DC, la page d'accueil de Gestion des connaissances v3 (com.snc.knowledge3) ne sera plus disponible dans la future version Y. Elle est remplacée par Gestion des connaissances Portail de services (com.snc.knowledge_serviceportal), qui est actif par défaut pour les clients disposant de Madrid et de versions ultérieures. Pour plus d'informations sur la nouvelle expérience, consultez la rubrique Fonctionnalités de la page d'accueil du portail de services Gestion des connaissances.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Base de connaissances** > **Page d'accueil**.
2. Cliquez sur le lien **S'abonner** dans la vignette de la base de connaissances.
   Le lien devient **Abonné** et comprend une coche.

Annuler l'abonnement à une base de connaissances

Annuler l'abonnement à une base de connaissances.

Avant de commencer

Rôle requis : knowledge

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les utilisateurs peuvent se désabonner d'une base de connaissances à partir de l'interface utilisateur de Gestion des connaissances v3 ou du portail de services Gestion des connaissances.

Remarque : Si vous vous abonnez à un article, puis à la base de connaissances, vous désabonnez également à la base de connaissances.

À partir de la version Washington DC, la page d'accueil de Gestion des connaissances v3 (com.snc.knowledge3) ne sera plus disponible dans la future version Y. Elle est remplacée par Gestion des connaissances Portail de services (com.snc.knowledge_serviceportal), qui est actif par défaut pour les clients disposant de Madrid et de versions ultérieures. Pour plus d'informations sur la nouvelle expérience, consultez la rubrique Fonctionnalités de la page d'accueil du portail de services Gestion des connaissances.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Base de connaissances** > **Page d'accueil**.
2. Pointez et cliquez sur le lien **Abonné** sur la vignette de la base de connaissances, qui bascule sur **Se désabonner**.
   Après vous être désabonné de la base de connaissances, le lien bascule sur **S'abonner**.

S'abonner à un article de la base de connaissances

Abonnez-vous à un article de la base de connaissances dans une base de connaissances pour recevoir des notifications par e-mail sur les nouveaux articles et les révisions ou commentaires d'articles.

Avant de commencer
Rôle requis : Consultez votre administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les utilisateurs peuvent s'abonner à un article de la base de connaissances à partir de l'interface Gestion des connaissances utilisateur V3 ou du portail de services Gestion des connaissances.

Remarque :

- Les utilisateurs qui sont déjà abonnés à une base de connaissances sont également abonnés aux articles de cette base de connaissances.
- Pour vous abonner aux articles à partir du portail de services de base (`https://<nom d'instance>/sp?`), vous devez accéder aux pages du portail de services Gestion des connaissances (par exemple, `https://<nom d'instance>/sp?id=kb_home`) à partir du portail de services de base.
- Pour gérer l'abonnement à la base de connaissances et à l'article de la base de connaissances, reportez-vous à Gérer les abonnements à la base de connaissances.
- À partir de la version Washington DC, la page d'accueil de Gestion des connaissances v3 (com.snc.knowledge3) ne sera plus disponible dans la future version Y. Elle est remplacée par Gestion des connaissances Portail de services (com.snc.knowledge_serviceportal), qui est actif par défaut pour les clients disposant de Madrid et de versions ultérieures. Pour plus d'informations sur la nouvelle expérience, consultez la rubrique Fonctionnalités de la page d'accueil du portail de services Gestion des connaissances.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Base de connaissances** > **Page d'accueil**.
2. Cliquez sur **S'abonner** en haut de l'article de la base de connaissances.
   Le système affiche un message d'information sur l'abonnement à l'article et le bouton bascule sur **Abonné.** Si la notification par e-mail contient un lien d'article, le lien pointe vers le Gestion des connaissances Portail de services. La notification par e-mail d'un article abonné inclut l'ID de l'article de la base de connaissances, une brève description et le lien vers l'article.

Se désabonner d'un article de la base de connaissances

Se désabonner d'un article de la base de connaissances.

Avant de commencer
Rôle requis : knowledge

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les utilisateurs peuvent se désabonner d'un article de la base de connaissances à partir de l'interface utilisateur Gestion des connaissances v3 ou du portail de services Gestion des connaissances.

Remarque : Si vous êtes abonné à une base de connaissances et que vous vous désabonnez d'un article de cette base de connaissances, vous devez également vous désabonner de la base de connaissances parente.

À partir de la version Washington DC, la page d'accueil de Gestion des connaissances v3 (com.snc.knowledge3) ne sera plus disponible dans la future version Y. Elle est remplacée par Gestion des connaissances Portail de services (com.snc.knowledge_serviceportal), qui est actif par défaut pour les clients disposant de Madrid et de versions ultérieures. Pour plus d'informations sur la nouvelle expérience, consultez la rubrique Fonctionnalités de la page d'accueil du portail de services Gestion des connaissances.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Base de connaissances** > **Page d'accueil**.
2. Pointez et cliquez sur **Abonné**, ce qui permet de basculer sur **Se désabonner**.
   Si vous êtes abonné à l'article de la base de connaissances, cette action entraîne l'envoi d'un message d'information indiquant que l'abonnement à l'article a été supprimé. Si vous êtes également abonné à la base de connaissances parente, passez à l'étape suivante.
3. Si vous êtes abonné à la base de connaissances parente, cliquez sur **Oui** dans la fenêtre contextuelle Se désabonner.
   Cette action génère un message d'information indiquant que l'abonnement à la base de connaissances a été supprimé.

Gérer les abonnements à la base de connaissances

Gérez les abonnements à la base de connaissances et aux articles de la base de connaissances à partir de la page Paramètres de notification.

Avant de commencer

Rôle requis : knowledge

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les utilisateurs peuvent gérer les abonnements à la base de connaissances à partir de l'application Knowledge ou du portail de services Gestion des connaissances.

Procédure

1. Accédez à la page Paramètres de notification.

Emplacement	Description
À partir de l'application Knowledge	Cliquez sur le module **Paramètres de notification** . **Remarque :** Activez le module d'extension Gestion des connaissances Core (com.glideapp.knowledge).
À partir du portail de services Gestion des connaissances	Cliquez sur le nom d'utilisateur dans l'en-tête du portail, puis cliquez sur **Paramètres de notification**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Cliquez sur l'onglet Abonnements.
3. Cliquez sur **Base de connaissances** ou **Articles de la base de connaissances** pour afficher la liste des abonnements actuels.
4. Pour vous désabonner d'une base de connaissances ou d'un article de la base de connaissances, cliquez sur **Abonné.**
   Le lien bascule vers **Désabonné.**

Utiliser la gestion de la traduction

Utilisez la gestion de la traduction pour créer et gérer des tâches de traduction.

Créer des affectations de traduction pour les articles de la base de connaissances

Affectez des articles de la base de connaissances à des experts linguistiques pour garantir l'exactitude des traductions. Identifiez les experts linguistiques et créez des règles d'affectation afin que les tâches de traduction soient automatiquement affectées aux experts et aux groupes linguistiques.

Avant de commencer

Rôle requis : knowledge_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les tâches de traduction sont automatiquement affectées une fois les règles d'affectation créées. Les règles d'affectation ne sont appliquées que si une tâche n'est pas déjà affectée à un autre utilisateur ou groupe.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Base de connaissances** > **Gestion de la traduction** > **Mappage de traducteur**.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour créer une nouvelle règle d'affectation.
3. Donnez un nom à la règle d'affectation dans le champ **Nom** .
4. Dans l'onglet **S'applique à** , choisissez le type de tâche que vous souhaitez affecter en définissant une condition.

   a. Sélectionnez la table **Tâche de traduction des connaissances [kb_translation_task]** dans la liste déroulante **Table** .

   b. Définissez une condition pour l'affectation des tâches dans le champ **Conditions** .
   Par exemple, pour affecter des tâches à traduire vers l'anglais, vous devez définir la condition sur **[Langue traduite][est][Anglais].**

5. Dans l'onglet **Affecter à** , sélectionnez l'utilisateur ou le groupe auquel vous souhaitez affecter la tâche.
6. Facultatif : Cliquez sur l'onglet **Script** pour saisir un script et personnaliser davantage la règle d'affectation.
7. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Une notification par e-mail est envoyée à l'utilisateur ou au groupe auquel la tâche a été affectée avec un lien vers la tâche de traduction et l'article source.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Création automatique de tâches de traduction

Créez automatiquement des tâches de traduction dans les langues spécifiées pour éviter d'avoir à créer manuellement des tâches de traduction après la publication d'un article. Les langues disponibles sont déterminées par les modules d'extension de langue qui ont été installés sur votre instance.

Avant de commencer
Rôle requis : knowledge_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Base de connaissances** > **Administration** > **Bases de connaissances**.
2. Sélectionnez une base de connaissances existante.
3. Affichez les langues que vous avez installées en cliquant sur l'icône de verrou pour déverrouiller le champ **Langues** .
4. Sélectionnez les langues pour lesquelles vous souhaitez créer des tâches dans la liste déroulante.
5. Sélectionnez **Créer automatiquement des tâches de traduction**.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite
Ouvrez un article de la base de connaissances et accédez à la liste connexe des tâches de traduction des connaissances pour afficher les tâches de traduction associées.

Traduction en bloc pour les articles de la base de connaissances

Effectuez des traductions en bloc d'articles de la base de connaissances dans plusieurs langues à l'aide de l'application Infrastructure de localisation .

La fonctionnalité Traductions en bloc étend le service Gestion des connaissances de localisation pour aider les clients dans toutes les zones géographiques en localisant les articles de la base de connaissances dans la langue qu'ils parlent. Vous pouvez sélectionner plusieurs articles de la base de connaissances et les traduire dans différentes langues à l'aide de l'application ServiceNow® Infrastructure de localisation . Une fois le processus de traduction terminé, vous pouvez accéder à l'article traduit à partir de la table Connaissances [kb_knowledge]. Vous pouvez demander des traductions pour un maximum de 200 articles à la fois.

Workflow de traduction

Vous pouvez définir un workflow pour déterminer les actions requises pour terminer une traduction. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Workflows dans Localization Framework .

Configuration des préférences

Dans les préférences, définissez les préférences de traductions, de workflow et de projet pour demander la traduction des langues activées. Pour plus d'informations, consultez Configurer les préférences de Localization Framework .

Configuration de l'artefact

L'artefact Knowledge est inclus dans la table Configurations d'artefact [sn_lf_config] et est actif par défaut. Pour plus d'informations, consultez Prise en charge de Localization Framework pour la base de connaissances .

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Validations des traductions

La validation de la traduction vous permet d'examiner et de gérer la demande de traduction avant d'envoyer les articles de la base de connaissances à traduire. Les validations à exécuter sont les suivantes :

- La langue demandée est autorisée dans la base de connaissances.
- Les blocs utilisés dans l'article ont des traductions présentes dans la langue cible.
- Les articles sources ne sont pas dans l'état mis hors service ou obsolète.
- La langue source de l'article est différente de la langue demandée.
- L'article source ne doit pas être un article traduit.
- Le nombre total d'articles sélectionnés est inférieur à 200.

Utiliser la traduction en bloc pour la traduction manuelle

Traduisez des articles de la base de connaissances en différentes langues grâce à des traductions en bloc.

Bulk Translation utilise l'application ServiceNow® Infrastructure de localisation , qui améliore le processus de traduction des artefacts de connaissances grâce à des workflows configurables. Vous pouvez sélectionner plusieurs articles de la base de connaissances et la langue préférée dans laquelle vous souhaitez localiser votre contenu.

Demander des traductions en bloc pour plusieurs articles de la base de connaissances

Demandez les traductions de plusieurs articles de la base de connaissances via des traductions en bloc pour les localiser dans une ou plusieurs langues.

Avant de commencer

Ajouter un paramètre personnalisé Infrastructure de localisation pour activer les traductions en bloc.

Rôle requis : demandeur de localisation pour demander des traductions

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Base de connaissances** > **Articles**.
2. Sélectionnez les articles que vous souhaitez traduire.
3. Sélectionnez **Demander des traductions**.

   Remarque : . Vérifiez la liste de validation pour vous assurer que tous les articles à traduire ont été validés. Pour plus d'informations, consultez Traduction en bloc pour les articles de la base de connaissances.

4. Dans la boîte de dialogue **Demander des traductions** , sélectionnez les langues dans lesquelles vous souhaitez traduire les articles.
5. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

Les tâches de localisation sont créées pour les éléments sélectionnés dans toutes les langues sélectionnées. Un message de réussite contenant un lien vers la liste des éléments demandés s'affiche. Sélectionnez le lien pour afficher la liste des éléments demandés.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Traduire plusieurs articles de la base de connaissances en différentes langues

Traduisez plusieurs articles de la base de connaissances pour localiser votre contenu dans différentes régions.

Avant de commencer

- Ajouter un paramètre personnalisé Infrastructure de localisation pour activer les traductions en bloc.
- Demander des traductions en bloc pour plusieurs articles de la base de connaissances.

Rôle requis : Prestataire de localisation pour répondre à la demande de traduction

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Base de connaissances** > **Traductions des connaissances** > **Ma demande de traduction**.
2. Sur la page Éléments de demande de localisation, sélectionnez l'icône d'engrenage ( ) pour ajouter la **tâche de localisation** à votre liste de tâches.
3. Ouvrez n'importe quelle tâche de localisation.
4. Sur la page Tâche de localisation, sélectionnez **Traduire** dans l'en-tête du formulaire. Une page d'interface utilisateur de comparaison à deux colonnes affiche une colonne **Langue source** à gauche et une colonne **Langue cible** à droite. Vous pouvez régler l'affichage comme suit :
   - Sélectionnez **Développer tout** pour développer tous les groupes sur l'interface utilisateur de comparaison.
   - Sélectionnez **Réduire tout** pour réduire tous les groupes sur l'interface utilisateur de comparaison.
   - Sélectionnez **Afficher les groupes avec des traductions manquantes** pour afficher uniquement les groupes qui ont des traductions manquantes lorsque le contenu est traduit.
5. Dans la page d'interface utilisateur de comparaison, copiez le contenu de la colonne **Langue source** et collez-le dans la colonne **Langue cible** .
6. Répétez le processus de copier-coller pour chaque article répertorié.
7. Sélectionnez **Publier la traduction**.
8. Dans la boîte de dialogue **Publier des traductions** , sélectionnez **Publier des traductions**.

Résultats

Les articles sélectionnés sont traduits dans les langues sélectionnées et marqués comme version 0.01. Les articles sont accessibles à partir de la table Connaissances [kb_knowledge].

Utiliser la traduction en bloc pour Traduction dynamique

Traduisez des articles de la base de connaissances en différentes langues à l'aide de traductions automatiques.

Traduction dynamique pour la traduction en bloc traduit le contenu des articles de la base de connaissances en temps réel et offre une expérience de localisation transparente à votre client. À l'aide du traducteur, la traduction dynamique détecte automatiquement la langue des textes saisis par l'utilisateur et affiche le texte traduit dans la page de l'interface utilisateur de comparaison.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Traduire des articles de la base de connaissances à l'aide de Traduction dynamique

Utilisez la traduction automatique pour traduire automatiquement les articles de la base de connaissances dans différentes langues.

Avant de commencer

Ajouter un paramètre personnalisé Infrastructure de localisation pour activer la traduction automatique.

Rôle requis : demandeur de localisation pour demander des traductions

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Traduction dynamique utilise la pour traduire des articles de la ServiceNow® Infrastructure de localisation base de connaissances dans différents paramètres régionaux sans aucune intervention manuelle.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Base de connaissances** > **Articles**.
2. Sélectionnez les articles que vous souhaitez traduire.
3. Sélectionnez **Demander des traductions**.

   Remarque : . Vérifiez la liste de validation pour vous assurer que tous les articles à traduire ont été validés. Pour plus d'informations, consultez Traduction en bloc pour les articles de la base de connaissances.

4. Dans la boîte de dialogue **Demander des traductions** , sélectionnez les langues dans lesquelles vous souhaitez que les articles soient traduits.
5. Sélectionnez **Soumettre**.
   Traduction dynamique lance automatiquement un processus de traduction et crée un article traduit.

Résultats

Les articles sélectionnés sont traduits dans les langues sélectionnées et marqués comme version 0.01. L'article est accessible à partir de la table Connaissances [kb_knowledge].

Traduire un article de la base de connaissances à partir d'une tâche de traduction

Commencez à traduire les articles une fois qu'ils sont publiés et qu'ils vous sont affectés pour traduction.

Avant de commencer

- Activez le module d'extension Traduction dynamique (com.glide.dynamic_translation).
- Activez la propriété *glide.knowman.translation.enable_translation_task*. Pour plus d'informations, voir Gestion de la traduction.

Rôle requis : admin, knowledge_admin ou knowledge

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

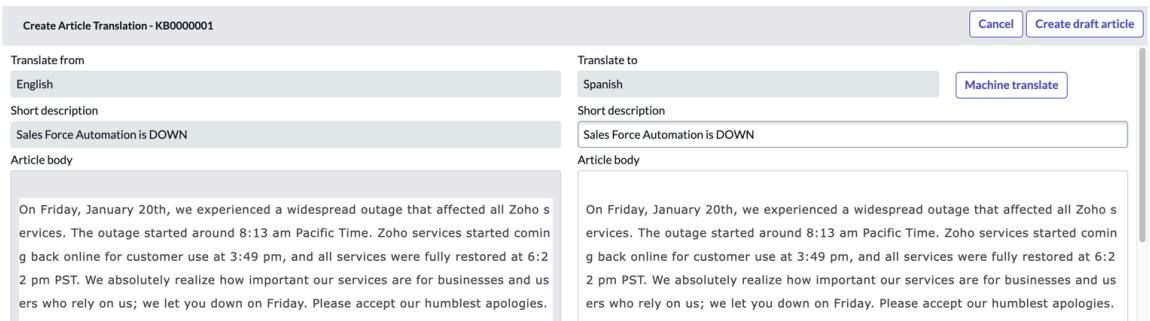
Remarque : Cette procédure a été remplacée par le Infrastructure de localisationfichier . Pour en savoir plus, voir Infrastructure de localisation Prise en charge de Base de connaissances . Ces informations sont fournies dans leur contexte d'héritage.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur la façon dont les administrateurs configurent l'API de traduction, reportez-vous à la section DynamicTranslation API .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Base de connaissances** > **Gestion de la traduction** > **Mes tâches affectées**.
2. Sur la page Tâches de traduction des connaissances, sélectionnez l'une des tâches de traduction répertoriées qui vous sont affectées.
3. Sélectionnez **Traduire**.
   Les volets **Traduire depuis** et **Traduire vers** sont côte à côte pour faciliter la comparaison, comme le montre la figure suivante.



4. Sélectionnez **Traduire automatiquement** pour traduire automatiquement vers les langues cibles.
5. Sélectionnez **Créer un brouillon d'article** pour créer une version brouillon de l'article traduit. Si un article traduit est déjà présent dans cette langue, une nouvelle version brouillon remplace le contenu traduit existant.
6. Sélectionnez **Publier**.

> **Remarque :** Par défaut, la version traduite est toujours créée en tant que v1.0 afin que la version parente reste la même pour toutes les versions traduites. Pour plus d'informations, consultez Les articles de base de connaissances traduits affichent toujours la version parent 1.0, quelle que soit la version utilisée pour la traduction .

Résultats

Le brouillon nouvellement créé est répertorié dans l'onglet **Versions traduites** .

Traduire des blocs de connaissances dans un article

Si un article sélectionné indique qu'il manque une traduction à un bloc de connaissances, vous devez traduire le bloc de connaissances avant de pouvoir traduire l'article.

Avant de commencer

Rôle requis : traducteur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Base de connaissances** > **Gestion de la traduction** > **Mes tâches affectées**.
2. Sur la page Tâche de traduction des connaissances, sélectionnez une tâche de traduction et cliquez sur **Traduire**.
   Un message indiquant que l'article de la base de connaissances contient un ou plusieurs blocs de connaissances dont il manque des traductions s'affiche.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Cliquez sur le lien dans le message pour afficher la liste des blocs qui nécessitent une traduction.
4. Cliquez sur le bloc à traduire, puis sur **Traduire**.
   Les blocs nouvellement traduits apparaissent dans la liste connexe **Versions de bloc traduites** .

Information associée

Ajouter des blocs de connaissances à un article de la base de connaissances

Demander des traductions manquantes pour les langues disponibles

Créez manuellement des tâches de traduction si un article n'a pas de tâches de traduction créées pour toutes les langues que vous avez configurées.

Avant de commencer

- Rôle requis : aucun
- Vérifiez que la *glide.knowman.translation.enable_translation_task* propriété est définie sur vrai.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Base de connaissances** > **Articles** > **Publié**.
2. Sélectionnez un article dans la liste des articles publiés.
3. Cliquez sur le lien connexe **Demander des traductions** .
4. Sélectionnez les langues non sélectionnées dans la liste, ce qui indique qu'aucune tâche de traduction n'est associée.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Les tâches de traduction pour les langues sont créées et répertoriées dans l'onglet Tâches de traduction des connaissances.

Travailler sur une tâche de commentaire

Vous pouvez modifier l'état d'une tâche et résoudre ou réaffecter des tâches générées par les commentaires d'article.

Avant de commencer

Rôle requis : knowledge

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Si aucun groupe de propriété n'est affecté à l'article, vous pouvez accéder à la tâche de commentaire en tant qu'auteur ou réviseur de l'article.
- Si un groupe de propriété est affecté à l'article, une tâche de commentaire vous est affectée en tant que gestionnaire du groupe de propriété. En tant que gestionnaire, vous pouvez réaffecter la tâche à un autre membre du groupe. Tous les membres du groupe voient la tâche de commentaire dans **Toutes les tâches ouvertes**. En tant que membre du groupe, vous pouvez vous réaffecter la tâche pour qu'elle apparaisse dans **Mes tâches affectées**.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Base de connaissances** > **Gestion des commentaires** > **Mes tâches affectées**.
2. Sélectionnez une tâche de commentaire.
3. Examinez les commentaires fournis par l'émetteur.
   Lorsqu'une tâche de commentaire est générée, les informations contenues dans le formulaire de commentaire d'article sont copiées dans le formulaire de tâche de commentaire comme suit :

Champ du formulaire de tâche de commentaire	Informations tirées du formulaire de commentaires d'article
Motif	Le motif sélectionné pour le commentaire.
Description **Remarque :** Si le commentaire est négatif et que le champ **Détails** est laissé vide, ce champ indique si l'article n'a pas été utile ou mal noté.	Texte dans le champ **Détails** .

4. Travaillez sur la tâche commentaire.

Changer l'état de la tâche de commentaire en	Si vous souhaitez
Travail en cours	Commencez à travailler sur la tâche commentaire. Vous pouvez enregistrer la tâche de commentaire et modifier l'article ou créer un nouvel article si les informations contenues dans l'article existant ne sont pas pertinentes ou obsolètes.
En attente d'informations	Demander des clarifications à l'émetteur du commentaire. Dans le champ **Commentaires supplémentaires** , saisissez les informations dont vous avez besoin de la part de l'émetteur et cliquez sur **Mettre à jour**. Cela déclenche une notification par e-mail pour l'émetteur de la tâche de commentaire.
Résolu	Résolvez la tâche de commentaire. Dans le champ **Code de résolution** , sélectionnez le code de résolution de l'article. Dans le champ **Notes de résolution** , saisissez le motif de la résolution et cliquez sur **Mettre à jour**. Une notification par e-mail est envoyée à l'émetteur du commentaire. La notification par e-mail inclut l'URL du portail de l'article à partir de laquelle l'émetteur du commentaire peut accepter ou rejeter le commentaire.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Changer l'état de la tâche de commentaire en	Si vous souhaitez
Fermé	Fermez la tâche de commentaire sans que l'émetteur ait à accepter la résolution du commentaire. **Remarque :** Si l'émetteur accepte la résolution du commentaire, l'état de la tâche de commentaire est automatiquement défini sur **Fermé**. Vous pouvez afficher toutes les tâches de commentaires fermées dans votre file d'attente en accédant à **Base de connaissances** > **Gestion des commentaires** > **Mes tâches fermées**.

Suivre la progression d'une tâche de commentaire

Surveillez les tâches de commentaires ouvertes et fermées et suivez la durée pendant laquelle une tâche de commentaire reste dans chaque état.

Avant de commencer

Rôle requis : propriétaire de la base de connaissances, knowledge_manager, knowledge_admin ou administrateur

Procédure

1. Accédez aux tâches ouvertes ou fermées que vous souhaitez suivre.

À	Accédez à la
Afficher les tâches de commentaires ouvertes	**Base de connaissances** > **Gestion des commentaires** > **Toutes les tâches ouvertes** et sélectionnez une tâche de commentaire.
Afficher les tâches de commentaires fermées	**Base de connaissances** > **Gestion des commentaires** > **Toutes les tâches fermées** et sélectionnez une tâche de commentaire.

2. Dans la section de la liste connexe **Mesures de tâche relative aux commentaires de la base de connaissances** , sélectionnez une mesure de tâche de commentaire pour afficher l'heure de début et de fin et la durée de la tâche de commentaire.

Remarque :

- Si vous êtes administrateur de la base de connaissances, vous pouvez afficher les tâches de commentaires et les mesures des tâches des articles dans les bases de connaissances. Si vous êtes propriétaire ou gestionnaire de connaissances, vous pouvez afficher les tâches de commentaires et les mesures des tâches de tous les articles dans les bases de connaissances que vous possédez ou gérez.
- Vous devrez peut-être configurer le formulaire pour ajouter **des mesures de tâche relative aux commentaires de la base de connaissances** dans la section de liste connexe. Pour plus d'informations, consultez Ajouter une liste connexe à un formulaire .
- L'état de la tâche de commentaire n'est pas affecté par les changements apportés à l'état de l'article. Par conséquent, lorsque l'article est mis hors service, le propriétaire ou le groupe de commentaires affecté à la tâche de commentaire doit fermer ou résoudre la tâche de commentaire.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser l'indice de qualité de l'article

Utilisez l'indice de qualité de l'article (AQI) pour évaluer la qualité des articles de la base de connaissances.

Créer une liste de vérification AQI

Créez une liste de questions que les réviseurs peuvent utiliser pour évaluer la qualité des articles de la base de connaissances.

Avant de commencer

Rôle requis : knowledge_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Base de connaissances** > **Indice de qualité de l'article** > **Listes de vérification des AQI**, puis cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs suivants :

Champ	Description
Liste de vérification	Nom de la liste de vérification.
Description	Description de la liste de vérification.

3. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
4. Dans la liste connexe **Questions de la liste de vérification** , ajoutez des questions à la liste de vérification.
   Ajoutez des questions et ajustez le poids des questions jusqu'à ce que le poids combiné de toutes les questions soit égal à 100. La pondération définit le score qui est ajouté au score total de révision AQI de l'article lorsque la réponse à cette question est définie sur **vrai**. Le score maximum qui peut être appliqué à un article dans une revue AQI est de 100.

   Remarque : Le score de réussite AQI par défaut est de 70. Vous pouvez modifier le score de réussite dans les propriétés de l'indice de qualité de l'article.

   Pour ajouter une question :

   a. Cliquez sur **Nouveau**.

   b. Renseignez les champs suivants :

Formulaire de question de liste de vérification

Champ	Description
Question	Texte pour la question d'évaluation des articles.
Description	Brève description de la question.
Ordre	Valeur pour l'ordre d'affichage des questions dans la liste de vérification. Plus la valeur est basse dans le champ **Commande**, plus la question est élevée dans la liste de vérification.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Avant d'attribuer une valeur à l'ordre d'affichage, réfléchissez au nombre de questions que vous créeriez pour la liste de vérification. Par exemple, si vous avez cinq questions dans une liste de vérification, vous pouvez affecter la valeur par incréments de 20. Vous avez ainsi la garantie d'avoir suffisamment de valeurs à affecter si vous ajoutez ultérieurement des questions à la liste de vérification.
Poids	Une valeur pour la question afin d'évaluer la qualité de l'article. Cette valeur est ajoutée au score AQI lorsque la réponse à la question est définie sur **vrai**. **Remarque :** ▪ La pondération combinée de toutes les questions ne peut pas dépasser 100. ▪ La somme des pondérations de toutes les questions d'une liste de vérification doit être égale à 100 pour être affectée à une base de connaissances.

c. Cliquez sur **Envoyer**.

5. Une fois que vous avez terminé d'ajouter des questions à la liste de vérification, cliquez sur **Mettre à jour** sur le formulaire Liste de vérification AQI.

Que faire ensuite
Après avoir créé une liste de vérification, affectez-la à une base de connaissances.

Affecter une liste de vérification AQI à une base de connaissances

Avant qu'un réviseur de base de connaissances puisse commencer à effectuer révision d'AQI, vous devez affecter une liste de vérification AQI dans une base de connaissances.

Avant de commencer
Vous ne pouvez affecter une liste de vérification à une base de connaissances que si le poids de toutes les questions de la liste de vérification est égal à 100. Chaque base de connaissances peut avoir une liste de vérification affectée. Toutefois, une liste de vérification peut être affectée à plusieurs bases de connaissances.
Rôle requis : knowledge_admin ou admin

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Base de connaissances** > **Administration** > **Bases de connaissances**.
2. Cliquez sur une base de connaissances à laquelle vous souhaitez affecter une liste de vérification.
3. Sur le formulaire de la base de connaissances, cliquez sur l'icône de recherche dans le champ **Liste de vérification** et sélectionnez la liste de vérification AQI à appliquer.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Après avoir affecté une liste de vérification AQI à une base de connaissances, vous pouvez commencer à effectuer des révisions d'AQI.

Supprimer une liste de vérification AQI d'une base de connaissances

Avant de pouvoir modifier une liste de vérification affectée à une base de connaissances, vous devez la supprimer de la base de connaissances.

Avant de commencer

Une liste de vérification avec des révisions d'AQI en attente ne peut pas être supprimée de la base de connaissances tant que toutes les révisions d'AQI associées à la liste de vérification ne sont pas terminées.
Rôle requis : knowledge_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Base de connaissances** > **Administration** > **Bases de connaissances**.
2. Cliquez sur une base de connaissances dans laquelle vous souhaitez supprimer une liste de vérification.
3. Dans le formulaire de la base de connaissances, supprimez le nom de la liste de vérification AQI du champ **Liste de vérification** .
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Supprimer des questions d'une liste de vérification AQI

La suppression d'une question dans une liste de vérification supprime le texte de la question des révisions d'AQI précédemment effectuées qui utilisent la liste de vérification. La suppression d'une question AQI d'une liste de vérification n'affecte pas le score des revues d'AQI effectuées précédemment. Cependant, le texte de la question ne sera pas affiché dans la liste de contrôle.

Avant de commencer

Vous pouvez supprimer des questions d'une liste de vérification si les conditions suivantes sont remplies :

- La liste de vérification n'est pas jointe à une base de connaissances. Pour plus d'informations, consultez Supprimer une liste de vérification AQI d'une base de connaissances.
- Il n'y a aucune révision d'AQI (indice de qualité de l'article) pour la liste de vérification en cours.

Rôle requis : administrateur

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Base de connaissances** > **Indice de qualité de l'article** > **Listes de vérification des AQI**.
2. Cliquez sur la liste de vérification AQI dans laquelle vous souhaitez supprimer une ou plusieurs questions.
3. Dans la liste connexe aux questions de la liste de vérification, cochez la case en regard des questions que vous souhaitez supprimer.
4. Dans la liste de choix **Actions sur les lignes sélectionnées** , sélectionnez **Supprimer**.
5. Dans la fenêtre de confirmation, cliquez sur **Supprimer**.

Effectuer la revue de l'indice de qualité de l'article

Effectuez l'examen de l'indice de qualité de l'article (AQI) pour évaluer la qualité de l'article.

Avant de commencer

La base de connaissances doit disposer d'une liste de vérification AQI affectée.
Rôle requis : knowledge_domain_expert, knowledge_coach, knowledge_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Configurez la *glide.knowman.aqi.article_workflow_states* propriété pour définir les états du workflow de l'article dans lesquels vous pouvez effectuer des révisions d'AQI. Vous pouvez effectuer plusieurs révisions d'AQI pour un article. Si vous effectuez plusieurs révisions d'AQI pour la même version de l'article, le dernier score AQI apparaît dans le champ **Dernier AQI** de l'article.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Base de connaissances** > **Articles** et cliquez sur **Publié**.
2. Cliquez sur le lien d'un article.

   Remarque : Pour lire l'article et effectuer la révision de l'AQI en même temps, ouvrez l'article dans deux onglets ou fenêtres distincts dans votre navigateur. Vous pouvez ensuite lire l'article à partir d'un onglet ou d'une fenêtre et effectuer l'AQI à partir d'un autre onglet ou d'une autre fenêtre.

3. Effectuez la révision d'AQI.

Option	Instructions
La révision des AQI n'est pas encore lancée.	Cliquez sur **Effectuer un AQI** dans l'en-tête du formulaire.
La révision de l'AQI a commencé et est en attente.	Cliquez sur **Continuer l'AQI** dans l'en-tête du formulaire.

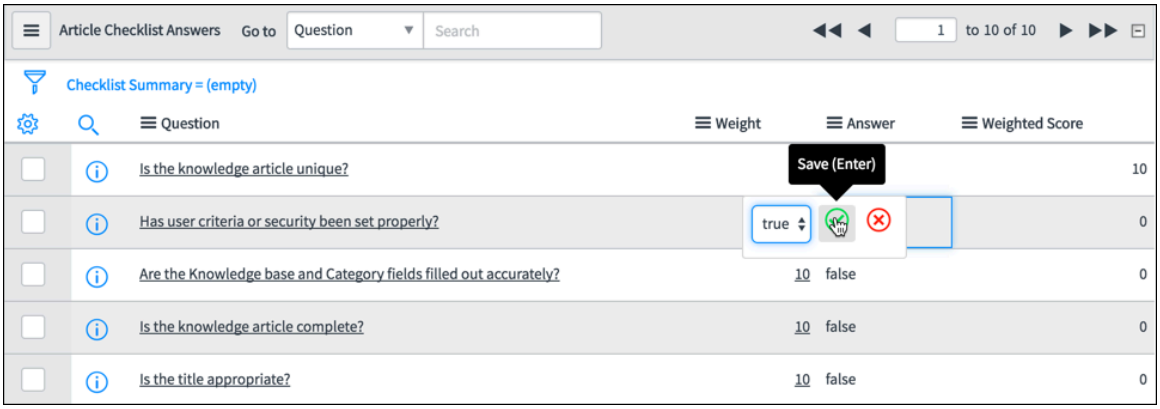
4. Dans la liste connexe **Réponses de liste de vérification de l'article**, lisez les questions et évaluez celles qui sont vraies.

   Double-cliquez sur la cellule **Réponse** de chaque question qui est vraie, sélectionnez **vrai**, puis sélectionnez la coche verte.

   Remarque : Le **score pondéré** associé est appliqué au score AQI lorsque la réponse est définie sur **vrai**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque :

- Si vous effectuez plusieurs révisions d'AQI pour la même version, le dernier score AQI apparaît dans le champ **Dernier AQI** de l'article.
- Si vous utilisez Gestion des connaissances au sein de l'application Gestion du service clientèle, vous pouvez automatiquement rendre les connaissances publiques en exécutant le script de correctif *`Rendre publiques les pages du portail de services KM`*après avoir installé le module d'extension Gestion du service clientèle (com. sn_customerservice).

Pagination standard - Affiche les résultats de la recherche dans plusieurs pages.

Défilement infini - Affiche les résultats de la recherche lors du défilement.

5. Effectuez l'une des actions suivantes.

À	Effectuez les actions suivantes
Soumettez la révision d'AQI (indice de qualité de l'article) remplie.	Cliquez sur **Envoyer**. Le formulaire s'actualise et le score total de la revue d'AQI s'affiche dans le champ **Score d'AQI** . Le système envoie une notification par e-mail comme suit : ◦ Si la révision de l'AQI (indice de qualité de l'article) a été effectuée sur la première version de l'article, le système envoie une notification par e-mail à l'auteur de l'article. ◦ Si la révision d'AQI a été effectuée sur les versions suivantes de l'article, le système envoie une notification par e-mail à l'au-

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

À	Effectuez les actions suivantes
	teur et au créateur des versions de l'article. **Remarque :** La notification inclut le score de révision d'AQI et le résultat de révision d'AQI. Vous pouvez personnaliser le contenu et la conception des e-mails de notification. Dans les cas où le groupe de propriété est activé, les notifications par e-mail sont également envoyées au groupe de propriété.
Enregistrez la révision en attente pour la terminer ultérieurement.	Cliquez sur **Mettre à jour** et revenez à la liste **Récapitulatifs de la liste de vérification des articles** . La liste de vérification avec les révisions en attente est ajoutée à la file d'attente **Mes listes de vérification des AQI en attente** . Lorsque vous souhaitez effectuer les révisions d'AQI, accédez à **Base de connaissances** > **Mes listes de vérification des AQI en attente** et terminez les examens.

Que faire ensuite

Pour afficher toutes les révisions d'AQI que vous avez effectuées, accédez à **Base de connaissances** > **Mes listes de vérification des AQI terminées**.

Afficher toutes les révisions d'AQI en attente et terminées

Affichez les listes de vérification de tous les utilisateurs pour surveiller les révisions en attente et terminées.

Avant de commencer

Rôle requis : knowledge_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Base de connaissances** > **Indice de qualité de l'article**
2. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Pour afficher toutes les listes de vérification AQI **terminées, sélectionnez Toutes les listes de vérification AQI terminées**.
   - Pour afficher toutes les listes de vérification des AQI en attente, sélectionnez **Toutes les listes de vérification des AQI en attente** .

Supprimer les revues d'AQI

Supprimez une révision d'AQI qui a été créée par erreur ou qui n'est plus requise.

Avant de commencer

Rôles requis :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour supprimer un AQI à l'état Soumis : administrateur ou administrateur de la base de connaissances
- Pour supprimer un AQI dont l'état n'est pas Soumis : l'administrateur de la base de connaissances ou le réviseur qui a initié l'AQI

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Base de connaissances** > **Articles** > **Mes listes de vérification des AQI en attente**.
2. Sélectionnez toutes les revues de liste de vérification que vous souhaitez supprimer.
3. Cliquez sur **Supprimer**.

Gestion des états des articles KCS

Gérez l'état de préparation des articles KCS et conformez-vous aux informations réglementées à l'aide des états des articles KCS.

Pour plus d'informations sur les états de l'article KCS, consultez le Guide des pratiques KCS v6 .

Pour plus d'informations sur tous les rôles KCS, reportez-vous à la section Gestion des connaissances rôles.

Informations sur l'activation

Activez le module d'extension Gestion des connaissances KCS Capabilities (com.snc.knowledge_kcs_capabilities) pour permettre l'utilisation des rôles KCS (kcs_contributor, kcs_publisher et kcs_candidate) et des champs de métadonnées pour l'état de l'article KCS (gouvernance et confiance). Pour plus d'informations, consultez Activer les options KCS de Gestion des connaissances.

Remarque : Si vous n'êtes pas administrateur et que vous disposez de rôles kcs_contributor ou kcs_candidate, vous ne pouvez pas mettre un article hors service.

Fiabilité de l'article

L'état de confiance d'un article indique où l'article se trouve dans son cycle de vie. Seuls les utilisateurs disposant du rôle knowledge_coach, knowledge_admin kcs_contributor ou kcs_publisher peuvent modifier la valeur du champ **de confiance** .

Pour les articles existants avant l'activation du module d'extension Gestion des connaissances KCS Capabilities (com.snc.knowledge_kcs_capabilities), le champ **Confiance** est automatiquement défini sur **Aucun**.

Si un article est créé après l'activation du module d'extension Gestion des connaissances KCS Capabilities (com.snc.knowledge_kcs_capabilities), le champ **Confiance** est automatiquement défini en fonction de l'état du workflow de l'article.

États des workflows d'articles et valeurs de confiance

État du workflow	Valeur du champ de confiance
Brouillon, Révision ou Publication planifiée	Travail en cours

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États des workflows d'articles et valeurs de confiance (suite)

État du workflow	Valeur du champ de confiance
Publié	• Validé : pour les articles publiés par les utilisateurs disposant du rôle knowledge_coach, kcs_contributor ou kcs_publisher. • Non validé : pour les articles publiés par des utilisateurs ayant un rôle autre que knowledge_coach, kcs_contributor ou kcs_publisher.
En attente de mise hors service ou obsolète	Identique à l'état Workflow publié.
Mis hors service	Archivé

Gouvernance des articles

L'état de gouvernance d'un article indique quels utilisateurs peuvent gérer les articles spécifiques à un besoin réglementaire, qu'ils soient basés sur l'expérience ou la conformité. Les utilisateurs ayant accès avec contribution à un article de la base de connaissances peuvent modifier la valeur du champ **Gouvernance** .

Information associée

Créer un article de la base de connaissances à partir d'un incident dans Espace de travail d'agent pour ITSM

Créer un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent

Création d'un article de la base de connaissances à partir d'un incident

Permettez aux utilisateurs de réutiliser rapidement et facilement les informations d'un incident dans un article de la base de connaissances.

Procédez comme suit pour activer la création d'un article de la base de connaissances à partir d'un incident. Vous pouvez créer un article de la base de connaissances à partir d'un incident à l'aide du modèle Article KCS d'incident. Pour plus d'informations, consultez Créer un article de la base de connaissances à partir d'un incident à l'aide d'un modèle d'article .

Créer un mappage de champs à partir d'un incident vers un article de la base de connaissances

Copiez les informations d'un incident dans un article de la base de connaissances en créant un mappage personnalisé entre la table Incident et la table Article KCS.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

- Vous devez activer le module d'extension Connaissances avancées (com.snc.knowledge_advanced).
- Vous devez activer le modèle d'article KCS (Knowledge Centered Support).

1. Accédez à la **Base de connaissances** > **Administration** > **Modèles d'article**.
2. Définissez le champ **Actif** sur **vrai** pour le modèle Article KCS (Knowledge Centered Support).

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Dans le navigateur de filtre, saisissez `csm_table_map.list`.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ **Nom du mappage** , saisissez `Article KCS d'incident`.
4. Dans le champ **Table source** , saisissez `Incident`.
5. Dans le champ **Table cible** , saisissez `Article KCS`.
6. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire et **cliquez sur Enregistrer**.
7. Dans la liste **connexe Mappage de champs de base** , cliquez sur **Nouveau**.
8. Créez des mappages pour les champs suivants.

Champ source	Champ cible
ID système	Tâche source
Brève description	Description brève
Notes de résolution	Résolution

Remarque : Vous pouvez créer des mappages de champs pour d'autres champs, selon vos besoins.

- Dans le champ **Source** , sélectionnez le champ de la table Incident source qui contient les informations à copier dans le champ de la table cible du modèle d'article.
- Dans le champ **Cible** , sélectionnez le champ de la table cible du modèle d'article dans lequel vous souhaitez copier des informations à partir du champ de la table Incident source.

9. Pour personnaliser le moment et le mode d'affichage de la case à cocher **Connaissances** , cliquez sur l'onglet **Condition** .
10. Pour mapper des champs à l'aide de scripts avancés, cochez la case **Mappage de champ avancé** .
11. Dans l'onglet **Mappage de champs avancé** , collez le code suivant.

```
(function (source,target) {
    // Get the first comments from incident and use it as Issue
 description for article
    var notes = source.comments.getJournalEntry(-1);
    var entries = notes.split("\n\n");
    var comment = "";
    if(entries[entries.length-2]){
        comment = entries[entries.length-2];
        var part = comment.toString().indexOf(")");
        if(part != -1){
comment =
 comment.toString().substring(part+2).replaceAll("\r\n","<br/>");
    }
    }if(comment)
        target.kb_issue = comment;
})(source,target);
```

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le premier commentaire sur un incident est mappé au champ **Description du problème** dans l'article de la base de connaissances.

Remarque : Si le même champ source ou cible est configuré dans les mappages de champs de base et avancés, le mappage de champs avancé remplace le mappage de champs de base.

Si les champs configurés dans le mappage de champs de base et avancé sont différents, les configurations de champ dans le mappage de champs avancé sont ajoutées aux configurations de champ dans le mappage de champs de base.

Ajouter une propriété pour activer la création d'articles de la base de connaissances à partir d'incidents

Ajoutez une propriété, nécessaire pour permettre aux utilisateurs de créer un article de la base de connaissances à partir d'un incident.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Dans le champ Navigateur de filtre, saisissez `sys_properties.list`.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants.

Formulaire de propriété système

Champ	Description
Nom	enable_kcs_incident
Description	Activer KCS (Knowledge Centered Services) pour Gestion des incidents.
Type	true | false
Valeur	true

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer une action d'interface utilisateur pour activer la création d'articles de la base de connaissances à partir d'incidents

Créez une action d'interface utilisateur pour ajouter la case à cocher Connaissances au formulaire Incident.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Interface utilisateur du système** > **Actions d'interface utilisateur**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Action d'interface utilisateur

Champ	Description
Nom	Créer un article de base de connaissances
Table	Incident
Nom de l'action	create_knowledge

4. Cochez la case **Client** .
5. Cochez la case **Liste v3 compatible.**
6. Cochez la case **Bouton du formulaire**.
7. Dans le champ **Onclick**, saisissez `createKnowledgeClient().`
8. Dans le champ **Condition** , entrez `gs.getProperty(« enable_kcs_incident ») == 'true' & new global. CSMTableMapUtil (current).findMapByName(« incident_kcs_article ») & nouveau global. KBKnowledge().canCreate()`.
9. Dans le champ **Script**, entrez le code suivant.

```
function createKnowledgeClient() {
    if (g_form.modified) {
        alert(new GwtMessage().getMessage('You have unsaved changes.
 Please save them to continue.'));
    }else{
        //Call the UI Action again but skip the 'onclick' function
        gsftSubmit(null, g_form.getFormElement(), 'create_knowledge');
//MUST call the 'Action name' set in this UI Action
    }
}

//Code that runs without 'onclick'
//Ensure call to server-side function with no browser errors
if (typeof window == 'undefined')
    CreateKnowledgeServer();

function CreateKnowledgeServer(){
    current.update();

    var map = new global.CSMTableMapUtil (current);
    map.findMapByName("incident_kcs_article");
    var targetURL = map.getTargetURL();
        if(targetURL)
        action.setRedirectURL(targetURL[0]);
}
```

Création et maintenance des articles

Partagez vos idées et votre expérience en créant un article de la base de connaissances. Examinez et fournissez des commentaires sur les articles de la base de connaissances, et résolvez les problèmes vous-même plutôt que de contacter le service clientèle ou un service d'assistance interne.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un article de la base de connaissances

Les contributeurs de la base de connaissances peuvent créer et modifier des articles de la base de connaissances au sein d'une base de connaissances pour partager des informations au sein de votre organisation.

Avant de commencer

Pour afficher un modèle d'article, vous devez activer la fonctionnalité Modèles d'article et activer les modèles souhaités.

Rôle requis : connaissances, knowledge_manager, knowledge_admin, knowledge_coach, knowledge_domain_expert, knowledge_group_member, admin. Vous devez avoir contribué à l'accès à au moins une base de connaissances active.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les utilisateurs ayant au moins un rôle peuvent créer et modifier des articles de la base de connaissances. Ces utilisateurs sont appelés contributeurs de la base de connaissances. Les utilisateurs sans rôle peuvent lire les articles et soumettre des commentaires, mais ne peuvent pas créer ni modifier d'articles.
Certaines bases de connaissances peuvent autoriser seuls certains utilisateurs à contribuer. Par exemple, un membre du département informatique peut créer des articles de la base de connaissances dans la base de connaissances informatique, tels que des informations d'assistance de bureau ou des articles décrivant les processus informatiques de l'entreprise.

Procédure

1. Il existe trois façons de créer des articles de la base de connaissances.
   - Accédez à la **Libre-service** > **Base de connaissances** et sélectionnez l'icône Créer un article.
   - Accédez à la **Base de connaissances** > **Articles** > **Créer**.
   - Sur la page d'accueil de Gestion des connaissances, sélectionnez l'icône Plus (···), puis Créer **un article**.
2. Sur la page Créer un nouvel article, sélectionnez une base de connaissances.
   La liste des modèles d'articles à sélectionner à l'étape suivante est filtrée en fonction des modèles d'articles disponibles pour la base de connaissances sélectionnée.

   Remarque :

   Sur la page Créer un nouvel article, vous pouvez choisir **Basculer vers l'ancienne version de cette page** ou **Basculer vers la version mise à jour de cette page (recommandé).**

3. Sélectionnez un modèle d'article.
4. Sélectionnez **Suivant**.
   Le formulaire Connaissances s'affiche en fonction du modèle d'article sélectionné.
5. Renseignez les champs du formulaire Connaissances.

Formulaire de connaissances

Champ	Description
Numéro	Numéro de l'article. Ce champ est automatiquement défini sur un nombre. Pour plus d'informations, consultez Numéros d'articles de la base de connaissances en double.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Base de connaissances	Base de connaissances sélectionnée pour cet article. **Remarque :** Un article ne peut être associé qu'à une seule base de connaissances. Vous pouvez modifier la base de connaissances, mais uniquement si le modèle d'article sélectionné est disponible dans la base de connaissances.
Catégorie	Catégorie de cet article. Sélectionnez une **base de connaissances** avant de pouvoir sélectionner une catégorie. Les articles sans catégorie s'affichent sur la page d'accueil de la base de connaissances dans la catégorie (vide).
Groupe de propriété	Groupe de propriété de cet article de la base de connaissances. Un groupe de propriété est un groupe de membres et un gestionnaire qui sont responsables des approbations, de la garantie de la qualité des articles et des tâches liées aux commentaires. Les groupes de propriété peuvent publier, modifier et retirer des articles de la base de connaissances auxquels ils sont associés. **Remarque :** Si aucun groupe de propriété n'est affecté, l'article est automatiquement soumis à l'approbation de l'administrateur et du gestionnaire de la base de connaissances.
Langue	Langue dans laquelle vous créez l'article. La liste est renseignée en fonction des langues activées pour la base de connaissances sélectionnée.
Date de publication planifiée	Date dans le futur à laquelle l'article est publié automatiquement. Si les approbations sont activées, le processus d'approbation doit être terminé avant cette date.
Date de fin de validité	Date d'expiration de l'article de la base de connaissances. Les articles n'apparaissent pas dans les résultats de recherche après la **Date de fin de validité** ou si le champ **Date de fin de validité** est vide. La valeur par défaut du champ **Date de fin de validité** est dérivée du champ **Validité de l'article** configuré pour la base de connaissances (voir Créer une base de connaissances). La **date de fin de validité** commence à partir de la date de création de l'article et s'étend au nombre de jours spécifiés dans le champ **Validité de l'article**. Si le champ **Validité de l'article** est vide, la date par défaut du champ **Date de fin de validité** correspondant à l'article de la base de connaissances est définie sur le 1er janvier 2100. Un auteur ou un éditeur d'article peut indiquer s'il souhaite conserver ou modifier la date par défaut du champ **Date de fin de validité**. Pour plus d'informations, consultez Validité d'un article de la base de connaissances. Le premier jour de chaque mois, l'application envoie une notification par e-mail à une liste de destinataires autorisés pour leur rappeler les articles qui expirent le mois prochain. Le destinataire peut ensuite étendre la **date de fin de validité** pour continuer à utiliser l'article. Pour

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	plus d'informations, consultez Gestion des notifications par e-mail dans Gestion des connaissances. **Remarque :** si le format de la date système ou les préférences utilisateur sont définis pour utiliser le format année `aa`, vous risquez de rencontrer des problèmes si la **date de fin de validité** est définie sur la valeur par défaut. Contactez l'administrateur ou modifiez les préférences utilisateur pour utiliser un format de date `aaaa`. Pour plus d'informations, consultez les rubriques Format du champ de date et heure global et Personnaliser le format de date du système .
Fiabilité	Échéance d'un article en fonction de son exhaustivité et de sa réutilisation.
Version	Version de l'article. Ce champ s'affiche uniquement lorsque la fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée. Pour plus d'informations, consultez Gestion des versions d'article.
Parent	Numéro de l'article qui représente l'article de langue de base. Ce paramètre permet de conserver les traductions d'un même article liées les unes aux autres. Envisagez de choisir systématiquement la même langue pour l'article parent. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le plug-in I18N : Gestion des connaissances internationalisation Plugin v2 (com.glideapp.knowledge.i18n2) est activé. Pour plus d'informations, consultez I18N - Internationalisation des connaissances. **Remarque :** Le champ **Parent** contient uniquement la première version de l'article parent. Ce champ est utilisé par la fonctionnalité de gestion de la traduction pour gérer la relation entre l'article source et ses traductions.
Type d'article	Le type d'article, HTML ou wiki. **Remarque :** Ce champ n'est visible que dans le modèle standard.
Workflow	[Lecture seule] État de publication de l'article, tel que **Brouillon**, **En cours de révision** ou **Publié**. Lors de l'insertion d'un nouvel article à partir d'un article existant, l'état du nouvel article est **réinitialisé sur Brouillon**.
Source	Tâche à laquelle cet article de la base de connaissances a été créé, le cas échéant. Ce champ est défini automatiquement lorsque vous créez l'article de la base de connaissances à partir d'un enregistrement de tâche.
Lien de la pièce jointe	Option permettant de télécharger automatiquement un fichier joint lorsqu'un utilisateur accède à l'article, au lieu d'ouvrir la vue de l'article. Ajoutez une ou plusieurs pièces jointes à l'article pour utiliser cette option.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Vous pouvez joindre plusieurs fichiers, mais la plupart des navigateurs Web permettent aux utilisateurs de télécharger uniquement le premier. Pour garantir le téléchargement de tous les fichiers, regroupez-les dans une archive, par exemple avec WinZip, et joignez l'archive. L'option Lien de la pièce jointe s'applique aux articles accessibles à partir des liens de recherche uniquement. Les articles accessibles sous forme de liens dans d'autres articles de la base de connaissances ne reproduiront pas ce comportement.
Afficher les pièces jointes	Option permettant d'afficher les pièces jointes aux utilisateurs qui consultent cet article de la base de connaissances. Les pièces jointes apparaissent sous le texte de l'article. Ajoutez une ou plusieurs pièces jointes à l'article pour utiliser cette option.
Gouvernance	Attribut d'un article qui vous permet de contrôler les informations sensibles, critiques ou réglementées. Tous les articles n'ont pas la même exigence pour les vérifications de conformité. Certains articles sont basés sur l'expérience collective de ceux qui les utilisent (basés sur l'expérience). D'autres articles disposent d'informations politiques ou juridiques qui requièrent un contrôle étroit (basés sur la conformité).
Description brève	Le titre de l'article. Ce titre s'affiche lors du parcours et de la recherche d'un article de la base de connaissances et en haut de l'article. Vous pouvez saisir jusqu'à 100 caractères dans ce champ. **Remarque :** Si la recherche contextuelle est activée, les articles de la base de connaissances similaires au texte de brève description saisi s'affichent dans la section Résultats de recherche dans la base de connaissances.
Corps de l'article	Contenu de l'article. Un aperçu du contenu s'affiche lors du parcours et de la recherche d'un article de la base de connaissances. Utilisez les fonctions de modification de l'éditeur HTML pour créer du contenu. Pour plus d'informations, consultez Modifier les fonctions des articles de la base de connaissances dans l'éditeur HTML.
Meta	Balises pour optimiser la recherche à partir de moteurs de recherche externes. Séparez les multiples entrées par des virgules. Vous devrez peut-être configurer le formulaire pour ajouter ce champ. Pour plus d'informations, voir Configuration de la mise en page du formulaire . **Remarque :** Si Recherche IA cette option est activée pour le portail de services Gestion des connaissances, les balises que vous ajoutez au champ **méta** ne sont pas indexées. Pour affiner Recherche IA les résultats, votre administrateur peut configurer des règles d'amélioration des résultats. Pour plus d'informations, consultez Recherche IA dans Portail de services .

Remarque : Les champs **Fiabilité** et **Gouvernance** s'affichent lorsque le module d'extension Gestion des connaissances KCS Capabilities (com.snc.knowledge_kcs_capabilities) est activé. Pour plus d'informations, consultez Gestion des états des articles KCS.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Facultatif : Pour rechercher des articles similaires, saisissez le texte dans le champ **Recherche connexe** ou continuez avec le texte par défaut dans la section Résultats de recherche dans la base de connaissances.
   Si la section Résultats de recherche dans la base de connaissances n'est pas affichée dans le formulaire Connaissances, un administrateur peut configurer la mise en page du formulaire pour y ajouter le champ **Résultats de la recherche contextuelle** .
   - Pour trouver des articles de la base de connaissances ayant une similarité de texte élevée avec le texte de recherche saisi, sélectionnez **Articles similaires (ML)**.

     Remarque : cette option est disponible uniquement si la fonctionnalité Intelligence prédictive est activée et que l'administrateur a formé la solution de similarité pour Gestion des connaissances. Pour plus d'informations, consultez Former la solution de similarité pour Gestion des connaissances afin de trouver des articles connexes.

   - Pour trouver des articles de la base de connaissances qui correspondent au texte de recherche saisi, choisissez **Rechercher des articles**.
7. Facultatif : Pour afficher l'intégralité de l'article dans une fenêtre contextuelle, sélectionnez le lien vers le titre de l'article.
8. Sélectionnez **Soumettre** pour créer l'article.
9. Facultatif : Sélectionnez **Rechercher des doublons** pour tout contenu redondant dans les articles existants.
10. Facultatif : Sélectionnez le lien dans le message **Pour des suggestions SEO sur cet article, cliquez ici**, s'il est disponible, pour consulter les suggestions d'amélioration de votre article. Des suggestions sont fournies pour vous aider à améliorer l'optimisation des moteurs de recherche et l'accessibilité de votre article, notamment la suppression de plusieurs **titres 1** ou balises `<H1>`. Des suggestions sont fournies pour les balises de titres 1 `<h1>`, d'ancre `<a>` et d'image `<img>`.
11. Facultatif : Ajoutez ou modifiez les détails de l'article ou publiez l'article.
    - Ajoutez ou modifiez les détails de l'article.

      (Optional) Pour plus d'informations, consultez Modifier un article de la base de connaissances.

    - Publiez l'article en sélectionnant **Publier**.

      Un article de la base de connaissances est publié en fonction du paramètre de workflow de sa base de connaissances :

      - **Connaissances - Publication instantanée** : l'article de la base de connaissances est immédiatement publié, sauf s'il est prévu qu'il soit publié à une date ultérieure.
      - **Connaissances : approbation de publication** : l'article de la base de connaissances est publié à l'achèvement de l'approbation, sauf s'il est prévu qu'il soit publié à une date ultérieure.

        Remarque : Avec un groupe de propriété associé à un article de la base de connaissances, les membres du groupe de propriété peuvent approuver la publication des articles qu'ils ont créés eux-mêmes. Un administrateur peut remplacer ce comportement en désactivant la *`glide.knowman.ownership_group.enable_self_approval`* propriété. Pour plus d'informations, consultez Groupes de propriété.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations, consultez Planifier la publication d'un article de la base de connaissances.

Si un article est visible par un utilisateur invité, un message s'affiche indiquant que `cet article peut être visible par les utilisateurs non authentifiés après sa publication. Voulez-vous tout de même poursuivre ?`

Une fois publié, l'article de la base de connaissances apparaît dans les listes Publié et Tout. Pour afficher la liste publiée, accédez à **Base de connaissances** > **Articles** > **Publié**. Pour afficher la liste Tout, accédez à **Base de connaissances** > **Articles** > **Tout**.

Si la fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée, le numéro de version de l'article de la base de connaissances est incrémenté jusqu'au nombre entier suivant (par exemple, de 2,02 à 3,0). Pour plus d'informations, consultez Numéros de versions des articles de la base de connaissances.

Que faire ensuite

Après avoir enregistré l'enregistrement de l'article, vous pouvez ajouter des balises pour organiser l'article.
Après avoir créé et publié un article de la base de connaissances, vous pouvez effectuer les actions suivantes liées à l'article :

- Demander des traductions pour l'article de la base de connaissances. Pour plus d'informations, consultez Demander des traductions manquantes pour les langues disponibles.
- Mettre l'article de la base de connaissances hors service Sélectionnez **Mettre hors service** pour activer le workflow de mise hors service. Pour plus d'informations, consultez Mettre hors service un article de la base de connaissances.
- Traduisez l'article de la base de connaissances directement à partir de l'article de la base de connaissances. Pour plus d'informations, consultez Traduire un article de la base de connaissances à partir d'une tâche de traduction.
- Supprimez l'article de la base de connaissances publié. Sélectionnez **Supprimer**. Si le bouton **Supprimer** ne s'affiche pas, sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (icône ···), puis sélectionnez **Supprimer**.

> **Remarque :** Seuls les utilisateurs disposant du rôle admin peuvent supprimer un article publié de la base de connaissances.

Information associée

Mapper des articles associés

Intelligence prédictive pour Gestion des connaissances

Modifier un article de la base de connaissances

Modifiez les articles de la base de connaissances dans une base de connaissances pour mettre à jour les informations partagées au sein de votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : knowledge

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les utilisateurs ayant au moins un rôle peuvent modifier la base de connaissances. Ces utilisateurs sont appelés contributeurs de la base de connaissances. Les utilisateurs sans rôle peuvent lire les articles et soumettre des commentaires, mais ne peuvent pas modifier les articles.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Toutefois, les gestionnaires de connaissances peuvent configurer les critères d'utilisateur pour restreindre l'accès à certaines bases de connaissances. Par exemple, seuls les membres du service informatique peuvent créer ou modifier des articles de la base de connaissances dans la base de connaissances informatique, tels que des informations d'assistance de bureau ou des articles décrivant les processus informatiques de l'entreprise.

Remarque :

- Si la fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée, l'auteur ne peut pas modifier l'article s'il a déjà été extrait par le contributeur. Si la fonctionnalité est désactivée, tous les utilisateurs ayant accès à un article peuvent modifier la version brouillon de l'article. Un administrateur peut désactiver la fonctionnalité de gestion des versions d'article en définissant la *glide.knowman.versioning.enabled* propriété (issue de la table **Propriétés système** [sys_properties]) sur **false**.
- Si un groupe de propriété est associé à un article de la base de connaissances, l'auteur ou le réviseur de l'article ne peut pas contribuer à l'article après sa publication. Un administrateur peut remplacer ce comportement en activant la *glide.knowman.ownership_group.override* propriété. Pour plus d'informations, consultez Groupes de propriété.
- Si la *glide.knowman.translation.enable_translation_task* propriété est activée, vous ne pouvez pas modifier la base de connaissances des articles existants.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Base de connaissances** > **Articles**.
2. Sélectionnez un article dans la catégorie **Publié** ou **Non publié** .
3. Dans le formulaire Connaissances, cliquez sur **Modifier**.

   Remarque : si l'article de la base de connaissances a été créé à l'aide de Microsoft Word, vous pouvez le modifier uniquement dans Microsoft Word. Dans ce cas, sélectionnez **Ouvrir dans Word** pour ouvrir l'article dans Word Online. Pour plus d'informations, consultez Modifier un article de la base de connaissances dans Microsoft Word.

   Si vous souhaitez modifier l'article à l'aide de l'éditeur HTML, vous pouvez le dissocier de Word. Pour plus d'informations, consultez Supprimer le lien des articles de la base de connaissances des documents Word liés Microsoft.

4. Si la fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée, cliquez sur **Valider** pour un article de la base de connaissances publié.
   Vous ne pouvez modifier que la dernière version d'un article de la base de connaissances.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   Lorsque vous modifiez un article de la base de connaissances, une valeur par défaut apparaît dans le champ **Date de fin de validité** . Vous pouvez choisir de conserver ou de modifier la date **de fin de validité** par défaut.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : si la fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée, la valeur par défaut de la **date de fin de validité** de la version d'article mise à jour est automatiquement définie en fonction des critères suivants :

- Si le champ **Validité de l'article** de la base de connaissances associée à l'article est vide, la valeur de la **date de fin de validité** de la version antérieure de l'article est conservée.
- Si le champ **Validité de l'article** de la base de connaissances associée à l'article n'est pas vide, la **date de fin de validité** est automatiquement mise à jour pour commencer à partir de la date de mise à jour de l'article et s'étendre au nombre de jours spécifiés dans le champ **Validité de l'article** (date de mise à jour de l'article + validité de l'article).

Si vous déplacez un article de la base de connaissances vers une autre base de connaissances, la valeur par défaut de la **date de fin de validité** de l'article mis à jour est automatiquement définie en fonction des critères suivants :

- Si le champ **Validité de l'article** de la base de connaissances sélectionnée est vide, la valeur antérieure de la **date de fin de validité** est conservée pour l'article de la base de connaissances.
- Si le champ **Validité de l'article** de la base de connaissances sélectionnée n'est pas vide, la **date de fin de validité** est automatiquement mise à jour pour commencer à partir de la date de mise à jour de l'article et s'étendre au nombre de jours spécifiés dans le champ **Validité de l'article** (date de mise à jour de l'article + validité de l'article).

Si la valeur de dictionnaire du champ **Date de fin de validité** est modifiée, elle remplace la valeur par défaut du champ **Date de fin de validité** calculée en fonction du champ **Validité de l'article**. Pour plus d'informations, consultez Validité d'un article de la base de connaissances.

L'article est enregistré. Si la fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée, la version de l'article de la base de connaissances est incrémentée de 0,01. Pour plus d'informations, voir Numéros de versions des articles de la base de connaissances

6. Facultatif : Sélectionnez le lien dans le message **Pour des suggestions SEO sur cet article, cliquez ici**, s'il est disponible, pour consulter les suggestions d'amélioration de votre article. Des suggestions sont fournies pour vous aider à améliorer l'optimisation des moteurs de recherche et l'accessibilité de votre article, notamment la suppression de plusieurs **titres 1** ou balises `<H1>`. Des suggestions sont fournies pour les balises de titres 1 `<h1>`, d'ancre `<a>` et d'image `<img>`.
7. Facultatif : Publiez l'article en cliquant sur **Publier**.
   L'article de la base de connaissances est publié en fonction du paramètre de workflow de sa base de connaissances :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Connaissances - Publication instantanée** : l'article de la base de connaissances est immédiatement publié, sauf s'il est prévu que sa publication soit planifiée à une date ultérieure.
- **Connaissances - Approbation de publication** : l'article de la base de connaissances est publié à l'achèvement de l'approbation, sauf s'il est prévu qu'il soit publié à une date ultérieure.

Remarque :

- Avec un groupe de propriété associé à un article de la base de connaissances, les membres du groupe de propriété peuvent approuver la publication des articles qu'ils ont créés eux-mêmes. Un administrateur peut remplacer ce comportement en désactivant la *glide.knowman.ownership_group.enable_self_approval* propriété. Pour plus d'informations, voir Groupes de propriété
- Si un article est visible par un utilisateur invité, un message s'affiche indiquant que `cet article peut être visible par les utilisateurs non authentifiés après sa publication. Voulez-vous tout de même poursuivre ?`

Pour plus d'informations, consultez Planifier la publication d'un article de la base de connaissances.

Une fois publié, l'article de la base de connaissances apparaît dans les listes Publié et Tout. Pour afficher la liste publiée, accédez à **Base de connaissances** > **Articles** > **Publié**. Pour afficher la liste Tout, accédez à **Base de connaissances** > **Articles** > **Tout**.

Si la fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée, le numéro de version de l'article de la base de connaissances est incrémenté jusqu'au nombre entier suivant (par exemple, de 2,02 à 3,0). Pour plus d'informations, consultez Numéros de versions des articles de la base de connaissances.

Information associée

Changements de versioning de l'article

Modifier les fonctions des articles de la base de connaissances dans l'éditeur HTML

Améliorez la lisibilité et l'utilité des articles de la base de connaissances en mettant en forme le texte de l'article à l'aide de l'éditeur HTML.

L'éditeur HTML disponible dans les articles de la base de connaissances utilise l'éditeur intégré TinyMCE. La mise en forme du texte est conservée lorsque le contenu est affiché sur un portail.

La barre d'outils HTML de l'éditeur HTML contient un tableau d'icônes qui vous permettent de modifier et de mettre en forme le corps de texte de votre article de la base de connaissances. Vous pouvez également utiliser l'éditeur HTML pour ajouter des images, des liens, de l'audio et de la vidéo à l'article de la base de connaissances.

Remarque : Votre administrateur peut configurer la barre d'outils HTML dans l'éditeur HTML. Pour plus d'informations, consultez Personnaliser les attributs TinyMCE .

Vous pouvez exécuter les fonctions suivantes à l'aide de l'éditeur HTML :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Vérifiez l'orthographe lorsque vous tapez dans la section Corps de l'article d'un article de la base de connaissances.

  L'éditeur HTML vérifie automatiquement l'orthographe au fur et à mesure que vous tapez et souligne les fautes d'orthographe et de grammaire en rouge.

- Affichez le style appliqué au texte sélectionné et le nombre de mots dans le volet inférieur de l'éditeur HTML.
- Appliquez la mise en forme.
- Collez sans formatage.
- Insérez des tables et modifiez les cellules, les lignes et les colonnes d'une table.
- Incluez du contenu HTML.
- Insérez ou modifiez un extrait de code.
- Insérez une table des matières de base à la position actuelle du curseur.
- Recherchez et remplacez du texte.
- Annulez les modifications que vous avez apportées au cours de la session actuelle de modification de contenu.

Gestion du contenu HTML dans les articles de la base de connaissances

Vous pouvez gérer le contenu HTML des articles de la base de connaissances à l'aide de l'éditeur HTML.

Vous pouvez exécuter les fonctions suivantes pour le contenu HTML des articles de la base de connaissances :

- Insérez un lien hypertexte à l'aide de l'icône) disponible dans la barre d'outils HTML. Pour plus d'informations, consultez Lien vers un site Web dans les champs HTML .
- Insérez une image à l'aide de l'icône Insérer/modifier une image (icône) disponible dans la barre d'outils HTML. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Incorporer des images dans des champs HTML .
- Intégrez une vidéo à partir de la vidéothèque, d'une pièce jointe ou d'une URL à l'aide de l'icône) disponible dans la barre d'outils HTML. Vous pouvez également ajouter des vidéos à la vidéothèque. Pour plus d'informations, voir Intégrer des vidéos dans des champs HTML .
- Copiez le contenu de sources externes et collez-le sous forme de texte simple dans l'éditeur. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Coller du contenu dans l'éditeur HTML .
- Affichez et modifiez le code source HTML à l'aide de l'icône de code source ( ) disponible dans la barre d'outils HTML. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Fonctions étendues .

  Remarque : Pour insérer ou modifier un extrait de code, reportez-vous à la section Mettre en forme automatiquement un extrait de code dans les articles de la base de connaissances.

- Développez le champ HTML pour utiliser la vue de formulaire complète afin de faciliter la modification à l'aide de l'icône plein écran ( ). Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Fonctions étendues .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options de mise en forme pour les articles de la base de connaissances

Vous pouvez appliquer une mise en forme à un article de la base de connaissances à l'aide de l'éditeur HTML.

Vous pouvez utiliser les icônes de la barre d'outils HTML pour appliquer la mise en forme suivante au texte d'un article de la base de connaissances :

- Modifiez la police ou la taille de police des articles de la base de connaissances.
- Formatez le texte en gras, en italique, souligné ou barré.
- Changez la couleur du texte et la couleur d'arrière-plan du texte.
- Créez des listes à puces et numérotées.
- Modifiez l'indentation du paragraphe.
- Appliquez des styles au texte.
- Formatez automatiquement le contenu copié à partir de MS Word pour qu'il corresponde au format de l'article.
- Créez des sections réductibles dans un article pour afficher ou masquer le contenu.
- Insérez des signets dans le contenu de l'article qui peuvent lier à des parties spécifiques du texte avec un ID.

Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Icônes de mise en forme des champs HTML .

Coller du contenu sans mise en forme dans l'article de la base de connaissances

Collez du contenu dans le corps d'un article de la base de connaissances sans copier la mise en forme du contenu.

Avant de commencer

Ouvrez l'article de la base de connaissances dans lequel vous souhaitez utiliser l'éditeur HTML.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez également utiliser l'éditeur HTML lors de la création ou de la modification d'un article de la base de connaissances à l'aide de l'application Gestion des connaissances dans l'interface Now Platform ou dans Espace de travail d'agent. Pour créer ou modifier un article de la base de connaissances dans l'interface Now Platform, consultez Créer un article de la base de connaissances ou Modifier un article de la base de connaissances. Pour créer ou modifier un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent, consultez Créer un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent ou Modifier un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent.

Procédure

1. Copiez votre texte à partir d'une source de contenu.
2. Cliquez sur l'icône Coller en tant que texte (icône) dans la barre d'outils HTML.
3. Dans la section Corps de l'article, placez votre curseur à l'endroit où vous souhaitez coller le contenu, cliquez avec le bouton droit de la souris et sélectionnez **Coller** dans le menu contextuel.

Ajout de tables aux articles de la base de connaissances

Vous pouvez insérer des tableaux et modifier les cellules, les lignes et les colonnes d'un tableau dans un article de la base de connaissances.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez ajouter des tables à vos articles de la base de connaissances en cliquant sur l'icône de table (icône) dans la barre d'outils HTML et en sélectionnant les options de table souhaitées. Par exemple, vous pouvez ajuster la hauteur et la largeur des lignes et des colonnes, l'espacement entre le texte des cellules et les bordures des cellules, et modifier les couleurs des cellules.

Pour plus d'informations, consultez Ajouter une table au champ HTML .

Insérer une image dans un article de la base de connaissances

Insérez une image dans un article de la base de connaissances à l'aide de l'éditeur HTML.

Avant de commencer

Rôle requis : utilisateur avec accès contribution

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Base de connaissances** > **Articles** > **Tout**.
2. Sélectionnez un article de la base de connaissances.
3. Dans le formulaire de l'article de la base de connaissances, dans le champ **Corps de l'article** , placez le curseur à l'endroit où vous souhaitez insérer une image.
4. Dans la barre d'outils de l'éditeur HTML, sélectionnez l'icône Insérer/modifier une image (icône).
5. Dans la boîte de dialogue Insérer/modifier une image, sélectionnez l'icône Télécharger ( ).
6. Sélectionnez une image.
7. Sélectionnez **Ouvrir**.
8. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

L'image est incluse dans l'article de la base de connaissances.

Mettre en forme automatiquement un extrait de code dans les articles de la base de connaissances

Ajoutez la mise en surbrillance de la syntaxe à un extrait de code dans les articles de la base de connaissances à l'aide de l'éditeur HTML.

Avant de commencer

Ouvrez l'article de la base de connaissances dans lequel vous souhaitez utiliser l'éditeur HTML.

Rôle requis : knowledge

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez également utiliser l'éditeur HTML lors de la création ou de la modification d'un article de la base de connaissances à l'aide de l'application Gestion des connaissances dans l'interface Now Platform ou dans Espace de travail d'agent. Pour créer ou modifier un article de la base de connaissances dans l'interface Now Platform, consultez Créer un article de la base de connaissances ou Modifier un article de la base de connaissances. Pour créer ou modifier un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent, consultez Créer un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent ou Modifier un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Dans la section Corps de l'article, placez le curseur à l'endroit où vous souhaitez insérer l'extrait de code.
2. Cliquez sur l'icône d'exemple de code d'insertion/de modification (icône {;}) dans la barre d'outils HTML.
3. Dans la boîte de dialogue Exemple de code Insérer/Modifier, sélectionnez un langage de balisage ou de programmation dans la liste Langage.
4. Dans la zone de texte après la liste Langue, entrez votre code.
   Vous pouvez également copier le code à partir d'une source externe et le coller.
5. Cliquez sur **OK**.
6. Facultatif : Modifiez le code en cliquant sur l'extrait de code, puis en cliquant sur l'icône Insérer/modifier l'exemple de code (icône {;}).

Insérer une table des matières dans des articles de la base de connaissances

Insérez une table des matières hiérarchique (TOC) basée sur les titres de votre article de la base de connaissances.

Avant de commencer

Ouvrez l'article de la base de connaissances dans lequel vous souhaitez utiliser l'éditeur HTML.

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez également utiliser l'éditeur HTML lors de la création ou de la modification d'un article de la base de connaissances à l'aide de l'application Gestion des connaissances dans l'interface Now Platform ou dans Espace de travail d'agent. Pour créer ou modifier un article de la base de connaissances dans l'interface Now Platform, consultez Créer un article de la base de connaissances ou Modifier un article de la base de connaissances. Pour créer ou modifier un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent, consultez Créer un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent ou Modifier un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent.

Vous pouvez générer une table des matières uniquement si votre article utilise des niveaux d'en-tête allant de l'en-tête 1 à l'en-tête 3 et s'il s'agit d'un article standard.

Remarque : Utiliser la sélection de format pour définir les niveaux d'en-tête dans l'article. Vous pouvez également configurer la barre d'outils HTML à l'aide des attributs TinyMCE. Pour plus d'informations, consultez Personnaliser les attributs TinyMCE .

Procédure

1. Dans la section Corps de l'article, placez le curseur à l'endroit où vous souhaitez insérer la table des matières.
2. Cliquez sur l'icône Table des matières ( ) dans la barre d'outils HTML.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous ne voyez pas l'icône de table des matières dans la barre d'outils, ajoutez-la en suivant les étapes disponibles dans Personnaliser les attributs TinyMCE .

3. Facultatif : Mettez à jour une table des matières existante en la sélectionnant, puis en cliquant sur l'icône de mise à jour ( ) dans la barre d'outils HTML.

Résultats
L'éditeur HTML recherche les titres de votre contenu, y compris leurs niveaux (tels que Titre 2 ou Titre 3). Il génère ensuite automatiquement une table des matières qui contient des liens vers les niveaux d'en-tête de l'en-tête 1 à l'en-tête 3 uniquement. Les liens vers les niveaux d'en-tête sont mis en retrait pour afficher la hiérarchie des en-têtes.

Rechercher et remplacer du texte dans les articles de la base de connaissances

Apportez des modifications globales au contenu d'un article de la base de connaissances en trouvant et en remplaçant du texte spécifique à l'aide de l'éditeur HTML.

Avant de commencer
Ouvrez l'article de la base de connaissances dans lequel vous souhaitez utiliser l'éditeur HTML.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez également utiliser l'éditeur HTML lors de la création ou de la modification d'un article de la base de connaissances à l'aide de l'application Gestion des connaissances dans l'interface Now Platform ou dans Espace de travail d'agent. Pour créer ou modifier un article de la base de connaissances dans l'interface Now Platform, consultez Créer un article de la base de connaissances ou Modifier un article de la base de connaissances. Pour créer ou modifier un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent, consultez Créer un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent ou Modifier un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent.

Procédure
1. Dans la section Corps de l'article, placez le curseur n'importe où.
2. Cliquez sur l'icône Rechercher et remplacer ( ) dans la barre d'outils HTML.
3. Dans la boîte de dialogue Rechercher et remplacer, dans le champ **Rechercher** , entrez le terme de recherche que vous souhaitez rechercher.
4. Saisissez un texte de remplacement pour le terme recherché dans le champ **Remplacer par** .
   Si vous souhaitez supprimer des occurrences répétées du texte recherché, laissez le champ **Remplacer par** vide.
5. Facultatif : Affinez la portée de la recherche.
   - Pour limiter la recherche au texte qui correspond exactement à la casse du terme recherché, cochez la case **Faire correspondre** à la casse.
   - Pour limiter la recherche au texte qui ne correspond qu'à un ou plusieurs mots complets, cochez la case **Mots entiers** .
6. Recherchez ou remplacez le terme de recherche.

À	Effectuez cette action
Rechercher des occurrences du texte de recherche	Cliquez sur **Rechercher**.
Remplacez les occurrences individuelles du texte trouvé par le texte de remplacement saisi dans le champ **Remplacer par**	Cliquez sur **Remplacer**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

À	Effectuez cette action
	Utilisez les boutons **Précédent** et **Suivant** pour accéder à l'instance précédente et suivante du terme recherché, respectivement.
Remplacer automatiquement toutes les occurrences du texte de recherche dans le champ sélectionné	Cliquez sur **Remplacer tout**.

Résultats
Lorsqu'aucune autre occurrence du terme ne peut être trouvée ou si le terme recherché est introuvable du tout dans le contenu, un message s'affiche indiquant que la chaîne spécifiée n'a pas été trouvée.

Annuler ou rétablir les actions de saisie ou la mise en forme lors de la création d'articles de la base de connaissances

Annulez rapidement les actions de saisie ou la mise en forme que vous avez effectuées pendant la session en cours de modification d'un article de la base de connaissances à l'aide de l'éditeur HTML.

Avant de commencer
Ouvrez l'article de la base de connaissances dans lequel vous souhaitez utiliser l'éditeur HTML.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez également utiliser l'éditeur HTML lors de la création ou de la modification d'un article de la base de connaissances à l'aide de l'application Gestion des connaissances dans l'interface Now Platform ou dans Espace de travail d'agent. Pour créer ou modifier un article de la base de connaissances dans l'interface Now Platform, consultez Créer un article de la base de connaissances ou Modifier un article de la base de connaissances. Pour créer ou modifier un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent, consultez Créer un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent ou Modifier un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent.

Procédure
1. Placez le curseur dans la section Corps de l'article.
2. Annuler ou rétablir une action de saisie ou un changement de format.
   - Pour annuler la modification précédente, cliquez sur l'icône Annuler ( ).
   - Pour rétablir une modification qui a été annulée, cliquez sur l'icône Rétablir (icône).

   Remarque : Les icônes Annuler ( ) et Rétablir ( ) sont disponibles en fonction du nombre d'actions enregistrées pour être annulées ou de certaines actions qui ne peuvent pas être annulées.

Mapper des articles associés

Découvrez des informations similaires dans les articles d'une rubrique lors de la consultation d'un article. Vous pouvez mapper manuellement les articles connexes ou faire en sorte que l'application présente automatiquement les articles connexes à l'aide d'algorithmes d'apprentissage machine (ML).

Avant de commencer
Rôle requis : knowledge

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour modifier l'article, vous devez disposer d'un accès contributeur à la base de connaissances pour le fichier associé Base de connaissances.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous avez mappé manuellement des articles connexes lors de la modification d'un article, ces articles sont répertoriés dans la section Articles connexes de la page d'affichage de l'article de la base de connaissances avant les articles connexes qui sont prévus via la solution de Gestion des connaissances similarité.

Remarque : Un administrateur peut former la définition de la solution au Gestion des connaissances sein de la Intelligence prédictive fonctionnalité pour rechercher des articles connexes. Pour plus d'informations, consultez Former la solution de similarité pour Gestion des connaissances afin de trouver des articles connexes.

Cette tâche fournit des étapes pour mapper manuellement les articles connexes lors de la modification d'un article.

Procédure

1. Sur , Now Platformouvrez l'article de la base de connaissances pour lequel vous souhaitez mapper des articles connexes.
2. Dans le formulaire Connaissances, cliquez sur la liste connexe Articles associés.
3. Cliquez sur **Modifier**.
4. Sur le formulaire Modifier les membres, déplacez les articles souhaités des articles disponibles dans la colonne **Collection** vers la colonne **Liste des articles associés** .
5. Cliquez sur l'icône vers le haut ou vers le bas pour organiser les articles dans l'ordre dans lequel vous souhaitez qu'ils apparaissent dans la section Articles connexes de la page de vue d'article, puis cliquez sur **Enregistrer**.

   Remarque : Les administrateurs de la base de connaissances peuvent configurer le nombre d'articles affichés dans la section Articles connexes à l'aide des options d'instance.

Information associée

Modifier un article de la base de connaissances

Former la solution de similarité pour Gestion des connaissances afin de trouver des articles connexes

Configurer les options d'instance de widget pour les articles liés à la base de connaissances

Mapper les éléments de catalogue associés à un article

Mappez manuellement les éléments de catalogue associés à un article de la base de connaissances pour permettre aux employés de demander le produit ou le service associé.

Avant de commencer

Rôle requis : knowledge
Pour modifier l'article, vous devez disposer d'un accès contributeur à la base de connaissances pour le fichier associé Base de connaissances.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Base de connaissances** > **Articles** > **Tout**.
2. Ouvrez l'article de la base de connaissances pour lequel vous souhaitez mapper les éléments de catalogue connexes.
3. Dans le formulaire Connaissances, cliquez sur la liste connexe Éléments de catalogue connexes.
4. Cliquez sur **Modifier**.
5. Dans le formulaire Modifier les membres, déplacez les éléments de catalogue souhaités des éléments de catalogue disponibles dans la colonne **Collection** vers la colonne **Liste des éléments de catalogue connexes** .
6. Cliquez sur l'icône vers le haut ou vers le bas pour organiser les articles dans l'ordre dans lequel vous souhaitez qu'ils s'affichent dans la section Éléments connexes de la page de vue d'article, puis cliquez sur **Enregistrer**.

> **Remarque :** Les administrateurs de la base de connaissances peuvent configurer le nombre d'éléments de catalogue affichés dans la section Éléments connexes à l'aide des options d'instance.

Information associée

Modifier un article de la base de connaissances

Éléments de Service Catalog

Configurer les options d'instance de widget de l'élément de catalogue connexe

Planifier la publication d'un article de la base de connaissances

Définissez une heure et un jour spécifiques pour la publication automatique d'un article de la base de connaissances.

Avant de commencer

Vous devez avoir un accès avec contribution à la base de connaissances qui stocke l'article de la base de connaissances dont vous souhaitez planifier la publication.
Assurez-vous que l'administrateur système vérifie les paramètres suivants :

- Le module d'extension Gestion des connaissances avancée (com.snc.knowledge_advanced) est activé. Pour plus d'informations, consultez Activer le module d'extension Knowledge Management Advanced.
- La fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée. Pour plus d'informations, consultez Gestion des versions d'article.

Rôle requis : knowledge

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Base de connaissances** > **Articles** et cliquez sur **Non publié**.
2. Sélectionnez le lien d'un article.
3. Dans le champ **Date de publication planifiée** , cliquez sur l'icône de sélection de date et d'heure .

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Vous devrez peut-être configurer le formulaire du bloc de connaissances pour inclure le champ **Date de publication planifiée** . Cliquez sur l'icône du menu contextuel du formulaire (menu) et accédez à **Configurer** > **Mise en page**. Utilisez une zone de liste double pour ajouter le champ Date de publication planifiée.

4. Sélectionnez n'importe quelle date ultérieure dans le calendrier.
5. Dans le champ **Heure** , saisissez une heure au format hh :mm :ss.
6. Sélectionnez l'icône Enregistrer (Entrée) .
7. Sélectionnez **Publier** pour activer le workflow de publication.
   L'article est disponible dans la liste Tout. Accéder à **Base de connaissances** > **Articles** > **Tout**.

Conseil : Si vous souhaitez annuler la publication prévue d'un article et ramener l'article à l'état de brouillon, cliquez sur **Rappeler**.

Résultats

L'article de la base de connaissances est publié à la date de publication planifiée en fonction des paramètres de workflow suivants de sa base de connaissances :

- Si le workflow de la base de connaissances est défini sur **Connaissances : publication instantanée**, l'article de la base de connaissances est automatiquement publié à la date de publication planifiée. Le champ Workflow du formulaire **Connaissances** de l'article est mis à jour et prend la **valeur Publication planifiée**.
- Si le workflow de la base de connaissances est défini sur **Connaissances : approbation de publication**, l'article de la base de connaissances est publié à l'achèvement de l'approbation. Le champ Workflow du formulaire **Connaissances** de l'article est mis à jour sur **Réviser**.

  L'achèvement de l'approbation affecte la publication planifiée comme suit :

  - Si les approbations sont terminées avant la date de publication planifiée, le champ **Workflow** du formulaire Connaissances de l'article est mis à jour sur **Planifié pour publication** et l'article est publié à la date de publication planifiée.
  - Si les approbations sont terminées après la date de publication planifiée, l'article est publié immédiatement après l'achèvement de l'approbation.

Information associée

Modifier un article de la base de connaissances

Rappeler un article qui est en cours de révision

Rappeler un article en cours de révision pour apporter des modifications supplémentaires.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si l'option Groupes de propriété n'est pas activée, seuls l'auteur de l'article, les administrateurs de connaissances ou les administrateurs système peuvent rappeler l'article.

Si l'option Groupes de propriété est activée, l'auteur de l'article, le gestionnaire du groupe de propriété, les membres du groupe de propriété, les administrateurs de connaissances ou les administrateurs système peuvent rappeler un article.

Le rappel d'un article à l'état **Révision** entraîne un incrément de version mineure.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsqu'un article révisé est à l'état **Révision** , seul le réviseur des versions correspondantes peut rappeler l'article pour apporter des modifications supplémentaires.

Procédure

1. Accédez à la **Base de connaissances** > **Articles** > **Tout**.
2. Ouvrez un article à l'état **Revue** .
3. Cliquez sur **Rappel** dans l'en-tête du formulaire Connaissances.
   Le système renvoie l'état de l'article à **l'état Brouillon**, incrémente le numéro de version de 0,01 et affiche un message à l'utilisateur.

Approuver un article en cours de révision

Approuver un article en cours de révision et créer une nouvelle version publiée.

Avant de commencer
Rôle requis : propriétaire et gestionnaire des connaissances

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsqu'un article est à l'état **Révision** , seuls les utilisateurs inclus dans la liste **connexe des approbations** peuvent modifier l'article.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Base de connaissances** > **Articles** > **Non publié**.
2. Ouvrez un article à l'état **Révision** et examinez le texte.
3. Dans la liste connexe **Approbations** , cliquez sur **Demandé** dans la colonne **État** pour afficher le formulaire d'approbation de l'article.
4. Cliquez sur **Approuver**.

Résultats
Le système affiche le formulaire Connaissances. Le numéro de version de l'article s'incrémente jusqu'au nombre entier suivant (par exemple, de 2.02 à 3.0) et l'état passe à **Publié**. La nouvelle version publiée de l'article est ajoutée à la liste Connaissances et à la liste connexe **Versions d'article** sur le formulaire Connaissances.

Mettre hors service un article de la base de connaissances

Lancez le workflow de mise hors service pour mettre hors service un article de la base de connaissances. Les propriétaires et gestionnaires de bases de connaissances peuvent afficher les articles une fois qu'ils sont mis hors service, mais ne peuvent pas rechercher les articles mis hors service sur la page d'accueil et le portail de la base de connaissances.

Un article de la base de connaissances a un workflow de mise hors service associé, similaire au workflow de publication. Cela permet aux administrateurs de configurer ces workflows, en définissant un processus d'approbation et d'examen pour la mise hors service de la base de connaissances, le cas échéant.

Lors de la modification d'un article, cliquez sur **Mettre hors service** pour lancer le workflow de retrait associé à cet article. Seuls l'administrateur de la base de connaissances, le gestionnaire de la base de connaissances et le dernier éditeur de l'article de la base de connaissances avec version (non disponible pour kcs_candidate ou kcs_contributor) peuvent mettre hors service un article de la base de connaissances. Pour plus d'informations, consultez Mettre hors service un article avec version. Si l'article nécessite une approbation avant d'être mis hors service, l'article passe à l'état En attente d'approbation et le workflow se termine après approbation ou s'annule s'il est rejeté par un approbateur requis. Le numéro d'article associé à l'article mis hors service n'est pas disponible pour réutilisation.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Seuls les administrateurs et les administrateurs de la base de connaissances peuvent afficher les articles de la base de connaissances mis hors service. Pour réutiliser un article mis hors service, les administrateurs et les administrateurs de la base de connaissances peuvent republier l'article. Pour plus d'informations, consultez Republier un article mis hors service.
- Un article et ses traductions ont une relation parent-enfant. La mise hors service d'un article parent ne met pas automatiquement hors service tous ses articles enfants traduits.

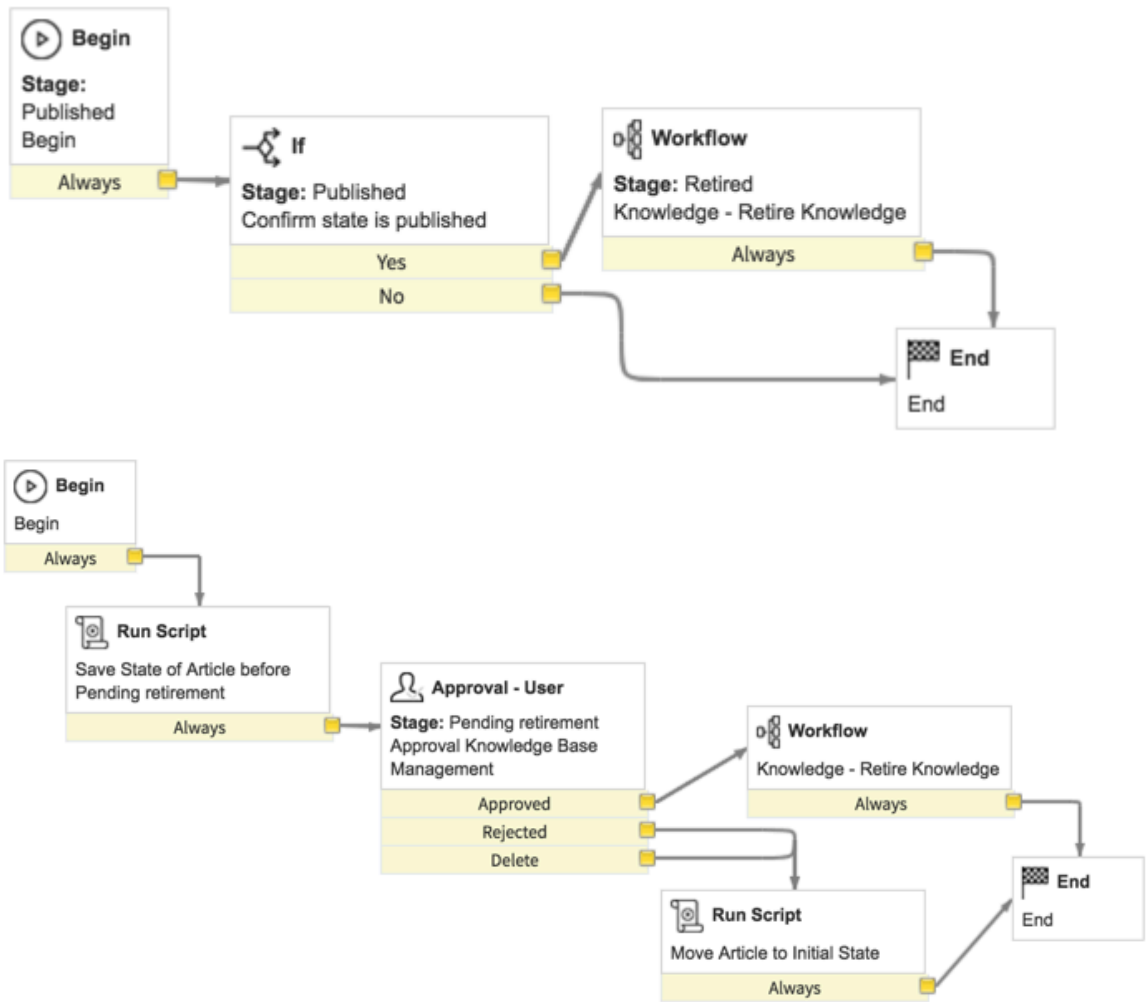
À partir de la San Diego version, vous pouvez fournir un article de remplacement lors de la mise hors service d'un article de la base de connaissances. Lors de l'accès à l'article mis hors service, l'utilisateur est automatiquement redirigé vers l'article de remplacement avec un message d'affichage `L'article KBxxx est retiré et a été remplacé par l'article KBxxx de la base de connaissances`. Si aucun article de remplacement n'est disponible, la page affiche le message `Enregistrement de connaissances introuvable`. La fonctionnalité Mettre hors service avec remplacement n'est pas prise en charge dans l'espace de travail classique.

Remarque :

- L'article avec remplacement renvoie un code 301.
- L'article sans aucun remplacement renvoie un code 404.
- Par défaut, la *glide.knowman.enable_article_replacement_on_retire* propriété système est définie sur `vrai` pour fournir un article de remplacement pour un article mis hors service.
- L'action de mise hors service sur l'espace de travail classique met simplement l'article hors service et ne fournit pas de remplacement, quel que soit le paramètre de *glide.knowman.enable_article_replacement_on_retire*.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflows de mise hors service instantanée et d'approbation de mise hors service



Republier un article mis hors service

Republiez instantanément un article mis hors service.

Avant de commencer

Vous devez activer le module d'extension Gestion des connaissances avancée (com.snc.knowledge_advanced).

Rôle requis : admin ou knowledge admin

Remarque : Vous devez disposer d'un rôle administrateur inclus dans le périmètre pour republier un article mis hors service dans le Bases de connaissances incluses dans le périmètre.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans certains cas, vous devrez peut-être republier un article mis hors service. Par exemple, un administrateur peut vouloir retirer temporairement un article lorsque ses informations ne s'appliquent pas actuellement, mais le fera à une date ultérieure. Un administrateur ou un administrateur de la base de connaissances qui peut afficher les articles mis hors service peut les republier instantanément sans avoir à passer par un workflow d'approbation.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Base de connaissances** > **Articles** > **Mis hors service**.
2. Sélectionnez un article mis hors service et cliquez sur **Republier**.

Résultats

L'article est instantanément publié dans sa dernière version publiée.

Déplacer un article de la base de connaissances

Vous pouvez déplacer des articles entre les bases de connaissances.

Avant de commencer

Rôle requis : l'utilisateur doit disposer d'un accès contributeur à la base de connaissances.

Remarque :

- Lorsque la gestion des versions est activée et que vous déplacez un article d'une base de connaissances à une autre, la dernière version d'un article est déplacée vers la nouvelle base de connaissances. Toutefois, les versions précédentes de l'article sont conservées dans l'ancienne base de connaissances. Il est recommandé de retirer l'article de l'ancienne base de connaissances. Pour plus d'informations, consultez Mettre hors service un article de la base de connaissances.
- Bien que vous puissiez déplacer un article d'une base de connaissances à une autre, envisagez de créer un article dans une nouvelle base de connaissances.

Procédure

1. Modifiez un article de la base de connaissances.
2. Modifiez la valeur du champ **Base de connaissances** .
   Après avoir déplacé un article, la boîte de dialogue Appliquer les valeurs par défaut vous invite à renseigner certains champs de l'article avec les valeurs par défaut de la nouvelle base de connaissances. Si la nouvelle base de connaissances n'a pas de valeurs par défaut, la boîte de dialogue n'apparaît pas.
3. Cliquez sur **OK** pour remplacer les champs par les valeurs par défaut ou sur **Annuler** pour laisser tous les champs inchangés.

   Un gestionnaire de connaissances peut définir des valeurs par défaut pour les articles des bases de connaissances que vous gérez à l'aide du champ **Définir les valeurs de champ de connaissances par défaut** du formulaire Base de connaissances.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Commenter un article de la base de connaissances

Commentez un article de la base de connaissances ou répondez à un commentaire.

Avant de commencer

Vous devez activer le module d'extension Gestion des connaissances V3 (com.snc.knowledge3).

Rôle requis : utilisateur avec accès Peut lire. Les utilisateurs non authentifiés et les utilisateurs disposant uniquement du rôle snc_external ne peuvent pas ajouter ou afficher des pièces jointes pour des commentaires.

Traduction automatique

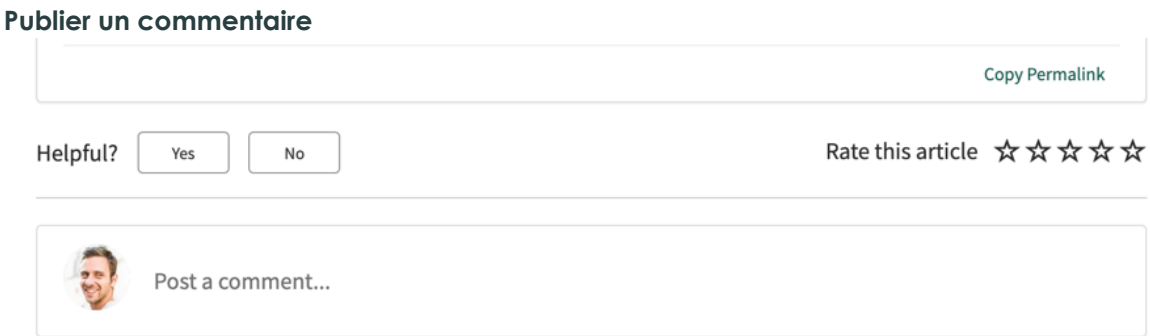
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

À partir de la version Washington DC, la page d'accueil de Gestion des connaissances v3 (com.snc.knowledge3) ne sera plus disponible dans la future version Y. Elle est remplacée par Gestion des connaissances Portail de services (com.snc.knowledge_serviceportal), qui est actif par défaut pour les clients disposant de Madrid et de versions ultérieures. Pour plus d'informations sur la nouvelle expérience, consultez la rubrique Fonctionnalités de la page d'accueil du portail de services Gestion des connaissances.

Procédure

1. Accédez au portail de services Gestion des connaissances.
2. Cliquez sur l'article que vous souhaitez commenter ou répondez à un commentaire.
3. Sélectionnez **Publier un commentaire**.
   Si vous souhaitez répondre à un commentaire existant, sélectionnez **Répondre**



4. Saisissez votre commentaire ou répondez et ajoutez des liens, des images et des pièces jointes si nécessaire.

   Remarque : les pièces jointes aux commentaires publiés dans le portail de services Gestion des connaissances ne sont pas affichées dans Flux en direct. Si des pièces jointes aux commentaires sont publiées dans Flux en direct, elles s'affichent dans le portail de services Gestion des connaissances.

   Si la protection antivirus est activée, toutes les pièces jointes sont automatiquement analysées pour détecter les virus une fois le commentaire publié. Les pièces jointes ne s'affichent qu'une fois l'analyse terminée et réussie.

   Si vous êtes l'auteur du commentaire, vous pouvez le supprimer. Tous les commentaires et réponses ci-dessous sont automatiquement supprimés.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

   Remarque : Lorsque la propriété Utiliser Flux en direct pour les commentaires de la base de connaissances est activée, vous ne pouvez afficher que les commentaires dans Flux en direct. Par défaut, elle est définie sur Inactif.

   les commentaires publiés dans Flux en direct avant la mise à niveau vers la version New York ne sont pas affichés hiérarchiquement dans le portail de services Gestion des connaissances. Les commentaires publiés dans Flux en direct après la mise à niveau vers la version New York sont affichés de manière hiérarchique dans le portail de services de la base de connaissances.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le tableau suivant illustre la façon dont les commentaires et les réponses aux commentaires sont affichés en fonction de l'endroit où vous les consultez.

Affichage des commentaires et des réponses aux commentaires

Affichage à partir de	Mise en forme HTML	Hiérarchie	Pièces jointes
Portail de services Gestion des connaissances	Oui	Oui	Oui
Flux en direct	Non	Oui	Oui
Gestion des connaissances v3	Non	Non	Non

Créer une base de connaissances à partir d'un incident ou d'un problème

Créez un article de la base de connaissances, de sorte que la prochaine fois que le problème survient, la résolution soit facile à trouver.

Avant de commencer

Rôle requis : knowledge

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour créer un article de la base de connaissances à partir d'un incident, consultez Créer un article de la base de connaissances à partir d'un incident .

Pour créer un article de la base de connaissances à partir d'un problème, voir Créer un article d'erreur connue .

Selon la valeur de la propriété, les *glide.knowman.submission.workflow* connaissances créées à partir d'un incident ou d'un problème peuvent nécessiter une approbation supplémentaire. Lorsque cette propriété est définie sur true, un enregistrement de soumission est créé au lieu d'un article de la base de connaissances. Un utilisateur disposant du rôle de connaissances doit approuver la soumission pour créer un article de la base de connaissances.

Procédure

1. Ouvrez un incident ou un problème résolu.
2. Cochez la case **Connaissances** sur le formulaire.
   Vous devrez peut-être configurer le formulaire pour inclure le champ **Langues** . Cliquez sur l'icône du menu contextuel du formulaire ( ) et accédez à **Configurer** > **Mise en page**. Utilisez la zone de liste double pour ajouter le champ Langues.
3. Fermez l'incident ou le problème.
   Un nouveau brouillon d'article de la base de connaissances est créé.
4. Si une approbation supplémentaire est requise, accédez à **Base de connaissances** > **Articles** > **Soumissions ouvertes**.
5. Sélectionnez un enregistrement de soumission.
6. Examinez la soumission pour vous assurer que le contenu et les paramètres sont corrects.
7. Cliquez sur **Créer un article**.
   Un nouveau brouillon d'article de la base de connaissances est créé. Les articles créés de cette façon sont ajoutés à la base de connaissances spécifiée dans la propriété *glide.knowman.task_kb*.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer une version d'article en important un document Word

Importez un document Word dans un article de la base de connaissances pour créer une nouvelle version.

Avant de commencer

- Assurez-vous que le module d'extension Gestion des connaissances avancée (com.snc.knowledge_advanced) est installé.
- Vous ne pouvez charger de nouvelles versions que pour les articles qui sont à l'état **Brouillon** ou **Publié** .
- Vous ne pouvez pas téléverser de nouvelles versions d'articles qui sont créés à l'aide d'un modèle d'article ou si le type d'article est **Wiki**.

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Base de connaissances** > **Articles**.
2. Cliquez sur un article.
3. Cliquez sur le lien connexe **Charger une nouvelle version** .

   Remarque : Tout texte écrit en TinyMCE est écrasé une fois le fichier importé.

4. Ajoutez le fichier que vous souhaitez importer.
5. Facultatif : Cochez la case **Copier les pièces jointes** pour copier toutes les pièces jointes dans l'article de la base de connaissances.

   Remarque : Si l'article est publié, les pièces jointes sont ajoutées à une nouvelle version de l'article. Si l'article est à l'état de brouillon, les pièces jointes sont ajoutées à l'article existant de la base de connaissances. Le brouillon d'article n'apparaît pas dans la base de connaissances (KB) pour les utilisateurs jusqu'à ce que celui-ci soit examiné et publié.

6. Cliquez sur **Importer**.
   Une version brouillon est créée et envoyée aux approbateurs pour approbation ou rejet. Une fois l'article approuvé, il s'affiche dans la liste connexe **Versions de l'article** .

Utilisation d'URL lisibles par l'homme pour la page de l'article Knowledge

Les URL lisibles par l'homme incluent des mots clés plus lisibles dans la structure de l'URL.

Les URL lisibles par l'homme sont des adresses Web courtes et simples qui utilisent des mots-clés pertinents provenant de la page de l'article de la base de connaissances qui sont plus faciles à comprendre. Les utilisateurs ont une meilleure idée de ce qu'ils trouveront lorsqu'ils accèderont au lien.

Les avantages de l'utilisation d'URL lisibles par l'homme plutôt que d'URL techniques sont les suivants :

- Améliore la lisibilité de l'URL pour la rendre plus facile à comprendre par un humain
- Améliore le classement de l'optimisation des moteurs de recherche (SEO) et le taux de clics

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer les URL explicites pour la page de vue d'article Knowledge

Mettez à jour une structure d'URL lisible par l'homme dans la page Vue d'article pour améliorer le Knowledge classement des recherches et les taux de clics.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, sp_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si vous effectuez une mise à niveau à partir d'une version antérieure à la Xanadu version, vous devez activer la fonctionnalité URL lisibles par l'homme pour la page d'affichage d'article Knowledge . À partir de la Xanadu version, cette fonctionnalité est activée par défaut.

Remarque : Pour désactiver la fonctionnalité URL lisibles par l'homme, remplacez la valeur de propriété *glide.service_portal.enable_human_readable_urls* système par false.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Pages**.
2. Dans le formulaire Pages, recherchez `l'ID kb_article_view` et sélectionnez-le.
3. Dans le message d'information sur le formulaire Page indiquant que vous devez changer l'application actuelle pour modifier l'enregistrement, sélectionnez le mot **ici**.
4. Dans le formulaire Vue d'article de la base de connaissances, saisissez la variable `%short_descr` dans le champ **Structure de l'URL lisible par l'homme**.

   Remarque : Vous pouvez également créer une variable pour ajouter des informations provenant de diverses sources de données. Pour plus d'informations, voir Ajouter des mots clés lisibles par l'homme aux URL des pages .

5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats
La variable *%short_descr* est ajoutée à la structure de l'URL et permet d'utiliser des mots plus simples et non techniques dans l'URL.

Example: Page d'affichage d'article de la base de connaissances avec des mots clés lisibles par l'homme dans l'URL

L'exemple d'URL suivant affiche les mots-clés de l'article Knowledge KB0000007. L'URL est considérée *en* comme la langue préférée et affiche le contenu de l'article Knowledge en anglais.

```
https://<instance>.com/kb/en/faq/what-is-a-
cookie?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0000007
```

L'URL de cet article contient les variables de champ et les mots clés de la table suivante.

Variables de champ dans la structure de l'URL

Champ	Variable	Mots clés
Catégorie	%catégorie	`FAQ`

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables de champ dans la structure de l'URL (suite)

Champ	Variable	Mots clés
Description brève	%shortdesc	`Qu'est-ce qu'un cookie ?`

Sélectionner une catégorie d'article de la base de connaissances

Les articles de la base de connaissances d'une base de connaissances sont regroupés par catégorie. Ces groupes peuvent vous aider à définir la taxonomie de la base de connaissances et peuvent aider les utilisateurs à trouver des articles dans cette base de connaissances.

Avant de commencer
Rôle requis :

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En tant que contributeur de la base de connaissances, lors de la modification d'un article de la base de connaissances, vous pouvez sélectionner des catégories à l'aide du sélecteur de catégorie et ajouter ou modifier des catégories si activées pour la base de connaissances.

Procédure

1. Cliquez sur l'icône de recherche de référence à côté du champ **Catégorie** .
2. Sélectionnez une catégorie existante ou cliquez sur l'icône d'ajout de catégorie (+) pour ajouter une nouvelle catégorie.
   Une fois que vous avez sélectionné une catégorie, vous pouvez cliquer sur l'icône en forme de stylo pour renommer cette catégorie. Appuyez sur la touche Entrée ou cliquez en dehors de la catégorie sélectionnée pour enregistrer la modification.

   Remarque : Cliquer sur **Annuler** pendant la sélection d'une catégorie annule la sélection d'une nouvelle catégorie, mais n'annule pas les modifications que vous apportez aux catégories, telles que le changement de nom ou l'ajout de nouvelles catégories.

3. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.
4. Facultatif : Sélectionnez ou ajoutez une sous-catégorie.
5. Cliquez sur **OK**.

Associer un article de la base de connaissances à une catégorie de taxonomie

Associez un article de la base de connaissances à des rubriques de taxonomie pour créer une structure de classification uniforme sur différents types de contenu.

Avant de commencer
Vous devez disposer d'un accès avec contribution à la base de connaissances qui contient l'article de la base de connaissances.

Rôle requis : knowledge

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La fonctionnalité de taxonomie vous permet de lier un article à une ou plusieurs rubriques de plusieurs taxonomies. Il vous aide à maintenir une catégorisation de contenu unifiée entre les types de contenu tels que les éléments de catalogue, les articles de la base de connaissances et les publications de la communauté. Pour plus d'informations, consultez Taxonomie unifiée pour Centre des employés

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

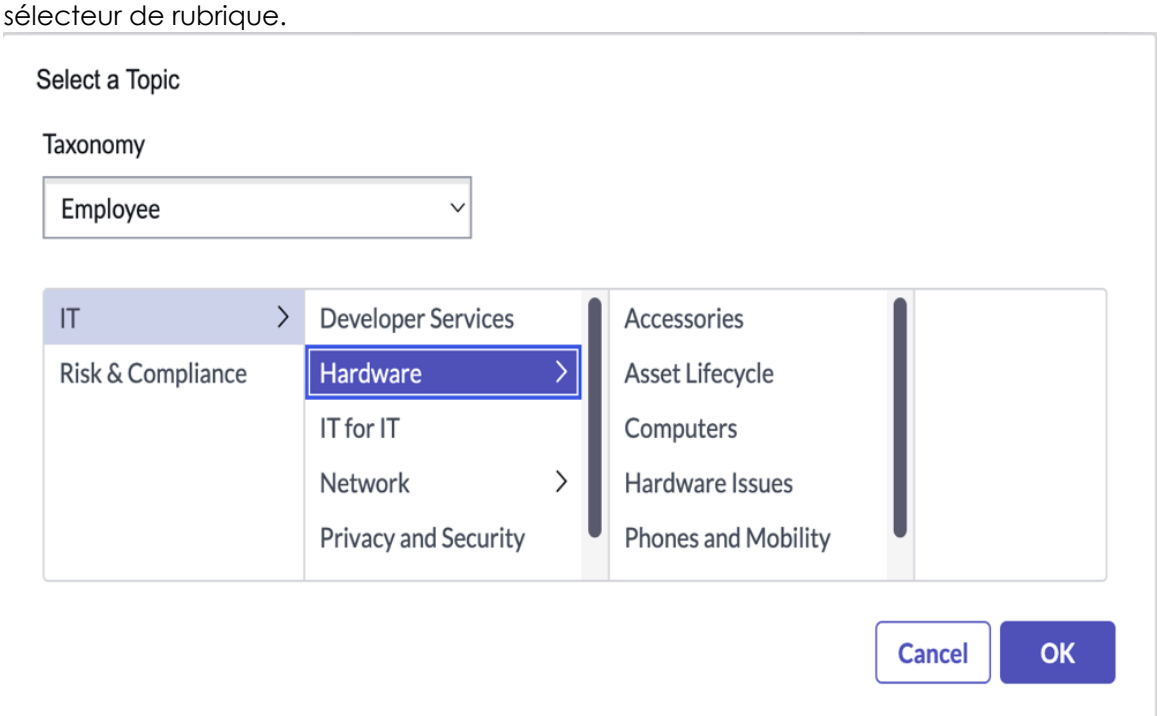
Remarque : Vous ne pouvez associer que des articles à l'état Brouillon, Examen ou Publié.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Base de connaissances** > **Articles**.
2. Sur la page de l'article, cliquez sur l'article que vous souhaitez associer à une rubrique de taxonomie.
3. Dans la liste connexe Rubriques affectées, cliquez sur **Ajouter**.

   Remarque : En tant qu'administrateur, vous devrez peut-être configurer le formulaire pour inclure le contenu connecté → la base de connaissances dans la liste connexe. Cliquez sur du menu contextuel du formulaire et accédez à **Configurer** > **Listes connexes**. À l'aide de la zone de liste double, ajoutez le contenu connecté → la base de connaissances.

4. Sélectionnez une catégorie de taxonomie dans la liste de la boîte de dialogue du sélecteur de rubrique.



5. Sélectionnez une rubrique dans la liste d'un sélecteur de rubriques, puis cliquez sur **OK**.

Résultats

L'article sélectionné est associé à une catégorie de taxonomie pour une meilleure navigation dans le contenu.

Créer un article de la base de connaissances dans Espace de travail

Terminez votre travail efficacement en créant, en modifiant et en publiant des articles de la base de connaissances au format Espace de travail d'agent.

Gestion des connaissances Des fonctionnalités spécifiques aux agents et aux auteurs sont disponibles dans Espace de travail. Effectuez toutes les tâches liées à l'administration de la base de connaissances, telles que la création d'une base de connaissances, la gestion de l'accès aux articles de la base de connaissances, l'activation d'un modèle d'article, etc., à l'aide de l'interface Now Platform .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez effectuer les tâches suivantes liées à la base de connaissances dans Espace de travail:

- Créez un article de la base de connaissances à l'aide d'un modèle d'article par défaut ou personnalisé.
- Gérez tous les articles de la base de connaissances non publiés et publiés que vous avez créés.
- Adressez les tâches de commentaire qui vous sont affectées.
- Comparez deux versions d'articles de la base de connaissances.
- Demandez des traductions pour les articles de la base de connaissances publiés et non traduits.
- Effectuez les tâches de traduction qui vous sont affectées.
- Mappez les articles connexes et les éléments de catalogue connexes à un article de la base de connaissances.
- Ajouter les produits concernés à un article de la base de connaissances.
- Utilisez cette propriété Assistant d'agent pour éviter de créer des articles de la base de connaissances avec du contenu dupliqué.

L'expérience de création des articles de la base de connaissances dans Espace de travail est similaire à celle de avec Now Platform les exceptions suivantes :

- Il n'est pas possible de créer des blocs de connaissances ou de les associer à des articles de la base de connaissances. Toutefois, vous pouvez afficher les articles contenant des blocs de connaissances.
- Les articles de la base de connaissances de type Wiki ne sont pas pris en charge.
- Impossible de créer des catégories d'articles de la base de connaissances.

Informations sur l'activation

La liste Connaissances dans Espace de travail est disponible avec l'activation du module d'extension Espace de travail d'agent (com.glide.core-ui-components). Lorsque vous installez et activez le module d'extension Espace de travail d'agent, le module d'extension sn-component-workspace-knowledge à utiliser Gestion des connaissances dans Espace de travail est également installé et activé.

Information associée

Afficher un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent

Créer un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent

Modifier un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent

Planifier la publication d'un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent

Travailler sur une tâche de commentaire dans Espace de travail d'agent

Comparer les versions des articles de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent

Demander des traductions pour les langues manquantes dans Espace de travail d'agent

Afficher un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent

Affichez un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent, dont le numéro, une brève description et le contenu de l'article.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Vous devez avoir un accès en lecture à l'article de la base de connaissances.
Rôle requis : agent_workspace_user

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail d'agent** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Affichez les articles de la base de connaissances créés par vous ou par d'autres personnes.
   - Afficher tous les articles en accédant à **Listes** > **Base de connaissances** > **Tous les articles**.
   - Affichez les articles que vous avez créés en naviguant vers **Listes** > **Base de connaissances** > **Mes articles : publié** ou **Listes** > **Base de connaissances** > **Mes articles : non publié**.
3. Cliquez sur le lien vers l'article de la base de connaissances que vous souhaitez afficher.
4. Facultatif : Affichez l'article de la base de connaissances dans une autre langue en sélectionnant une langue dans la liste Langue.

   Remarque : La liste des langues est renseignée en fonction des versions traduites disponibles de l'article.

5. Facultatif : Copiez le lien vers l'article de la base de connaissances dans votre presse-papiers en cliquant sur l'icône Actions supplémentaires (icône ···), puis en cliquant sur **Copier le lien**.
6. Facultatif : Téléchargez l'article en tant que document Microsoft Word sur votre ordinateur en sélectionnant l'icône Actions supplémentaires (···), puis **Télécharger au format Word**.

   Remarque : Cette option s'affiche uniquement si l'article a été créé à l'origine dans Microsoft Word et que l'administrateur a activé la propriété *sn_km_word.glide.knowman.enable_document_download*.

7. Facultatif : Pour afficher une autre version de l'article de la base de connaissances, sélectionnez la version de l'article de la base de connaissances dans la liste Version.

   Remarque : La liste Version s'affiche uniquement lorsque la fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée.

Résultats

La version sélectionnée de l'article s'ouvre dans une page d'affichage d'article de la base de connaissances affichée dans un autre onglet dans Espace de travail d'agent. Le nom de l'onglet inclut le numéro de l'article de la base de connaissances et son numéro de version.

Information associée

- Afficher les détails d'un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent
- Gestion de l'accès aux bases de connaissances et aux articles de la base de connaissances
- Fournir des commentaires pour un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent
- Modifier un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent

Traduction automatique

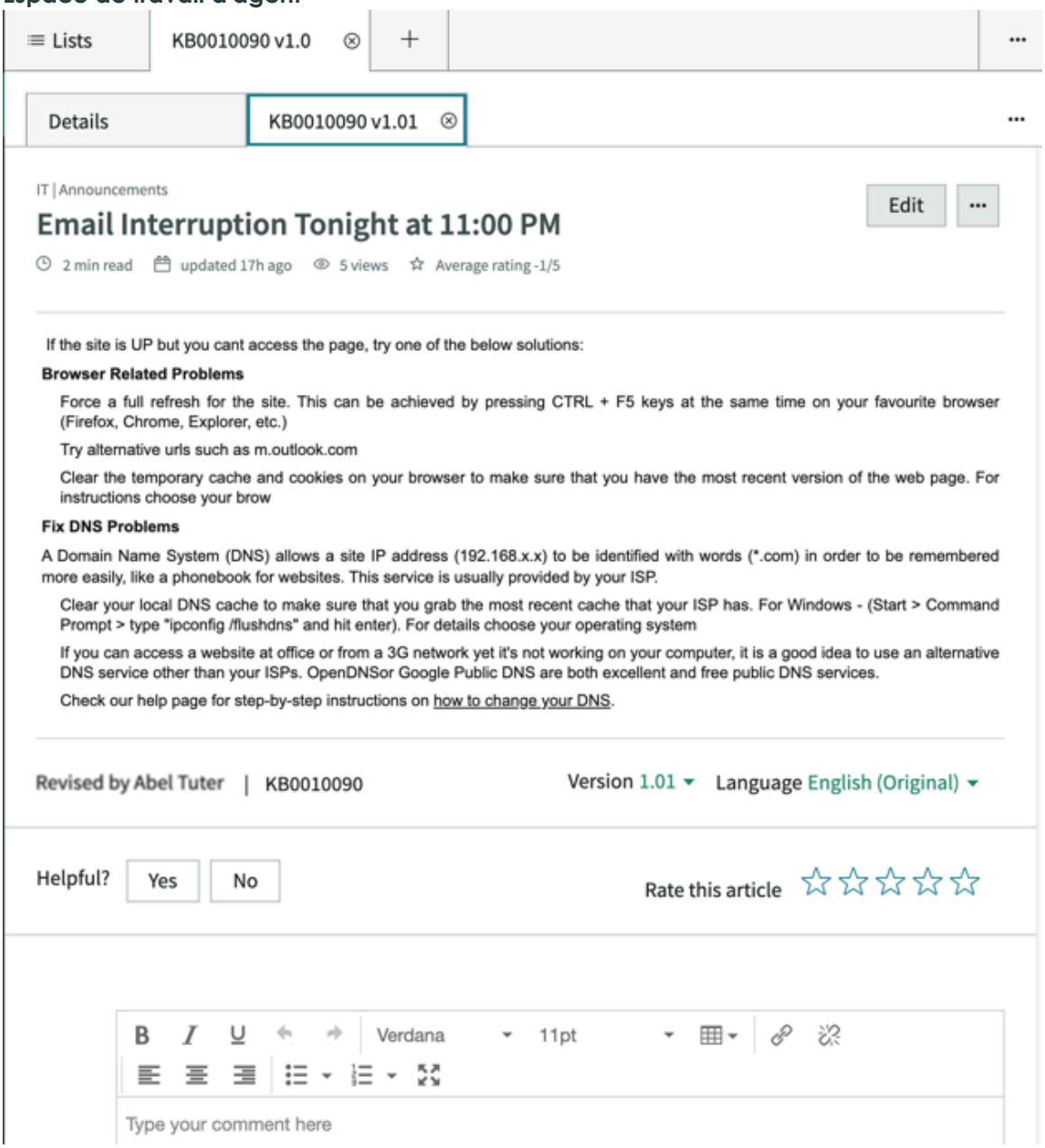
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher les détails d'un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent

Afficher les détails d'un article de la base de connaissances au format Espace de travail d'agent.

La page d'affichage d'article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent fournit plusieurs détails sur un article affiché.

Exemple de page d'affichage d'article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent



Informations sur l'article affichées sur la page d'affichage d'article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent

Détails	Description
Base de connaissances	Base de connaissances qui stocke l'article de la base de connaissances et la catégorie d'article. Dans la figure, IT est la base de connaissances et Annonces est la catégorie d'article de la base de connaissances.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Informations sur l'article affichées sur la page d'affichage d'article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent (suite)

Détails	Description
Temps de lecture	Temps moyen de lecture de l'article de la base de connaissances, ce qui peut vous aider à décider si vous avez le temps de lire l'article. Le temps de lecture est calculé sur la base d'une vitesse de lecture moyenne de 200 mots par minute. Pour les articles rédigés dans des langues telles que le chinois, le japonais et le coréen, le temps de lecture est calculé sur la base d'une vitesse moyenne de 500 caractères par minute. Si des images sont présentes dans un article, le temps de lecture est calculé selon les règles suivantes : • Pour la première image, ajoutez 12 secondes, pour la deuxième image, ajoutez 11 secondes, et ainsi de suite. • S'il y a plus de 10 images, après la dixième image, ajoutez 3 secondes pour chaque image.
Heure de la dernière mise à jour	Dernière mise à jour de l'article de la base de connaissances en nombre de jours pour la semaine, les semaines ou les années en cours.
Nombre de vues	Nombre de fois où l'article de la base de connaissances a été consulté au cours des derniers jours définis par votre administrateur système dans la *glide.knowman.view_age.days* propriété. Pour en savoir plus sur la propriété, reportez-vous à Propriétés du portail de la base de connaissances.
Évaluation moyenne	Résultat de la moyenne pondérée de l'évaluation de l'article de la base de connaissances basée sur les évaluations numériques comprises entre 1 et 5. La note moyenne est reprise sur la version suivante de l'article.
Contenu de l'article de la base de connaissances	Texte et images de l'article de la base de connaissances.
Créé par	Auteur de l'article de la base de connaissances. Ce champ apparaît uniquement dans la première version d'un article de la base de connaissances.
Révisé par	Utilisateur qui a révisé l'article. Ce champ s'affiche si un article de la base de connaissances a été modifié ultérieurement.
Numéro de l'article	Numéro unique affecté automatiquement à l'article de la base de connaissances. Dans la figure, KB0010090 est le numéro d'article.
Version	Version sélectionnée de l'article de la base de connaissances. Ce champ s'affiche lorsque la fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée. Dans la figure, 1.01 est la version sélectionnée de l'article.
Langue	Langue de l'article sélectionné. Ce champ s'affiche si les traductions de l'article de la base de connaissances dans d'autres langues sont disponibles.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Informations sur l'article affichées sur la page d'affichage d'article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent (suite)

Détails	Description
Pièces jointes	Liste des pièces jointes d'article. Ce champ s'affiche si l'administrateur de la base de connaissances a activé son affichage sur la page d'affichage de l'article de la base de connaissances.

Information associée

- Afficher un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent
- Créer un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent
- Modifier un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent
- Publier un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent

Fournir des commentaires pour un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent

Fournissez des commentaires sur un article de la base de connaissances en notant l'article, en le marquant comme utile ou inutile, et en publiant des commentaires et en répondant aux commentaires de l'article dans Espace de travail d'agent.

Avant de commencer

Vous devez avoir un accès en lecture à l'article de la base de connaissances.

Rôle requis : agent_workspace_user

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail d'agent** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Accéder à **Listes** > **Base de connaissances** > **Tous les articles**.
3. Cliquez sur le lien vers l'article de la base de connaissances que vous souhaitez afficher.
4. Fournissez des commentaires pour l'article.

À	Effectuez cette action
Signaler l'article	Cliquez sur l'icône Actions supplémentaires (icône ···), puis cliquez sur **Marquer l'article** pour signaler un article dont le contenu est incorrect ou inapproprié. Une boîte de dialogue s'affiche dans laquelle vous pouvez fournir la raison du signalement. Une tâche de commentaire est automatiquement créée pour l'article et affectée à l'auteur ou au groupe de propriété, selon la configuration.
Évaluer l'article	Cliquez sur les icônes en forme d'étoile affichées sur l'article pour indiquer son efficacité sur une échelle de 1 à 5. Les administrateurs peuvent configurer la propriété pour s'assurer que les *glide.knowman.feedback.enable_actionable_feedbac*

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

À	Effectuez cette action
	tâches de commentaire sont automatiquement créées et affectées lorsqu'une évaluation inférieure est publiée. Pour plus d'informations, consultez Propriétés du Gestion des connaissances.
Saisissez votre commentaire	Dans la zone de texte **Saisissez votre commentaire ici** , saisissez un commentaire et cliquez sur **Publier un commentaire**.
Afficher tous les commentaires et réponses publiés pour l'article de la base de connaissances	Faites défiler vers le bas jusqu'à la section Commentaires. Pour afficher ou masquer les réponses ajoutées à un commentaire, cliquez sur **Afficher les réponses** ou **Masquer les réponses**, respectivement. Pour afficher les réponses ajoutées à tous les commentaires, cliquez sur **Afficher toutes les réponses**.
Aimer un commentaire sur l'article de la base de connaissances	Sous le commentaire, cliquez sur l'icône J'aime (icône 👍).
Répondre à un commentaire sur l'article	Sous le commentaire, cliquez sur l'icône de réponse (💬), saisissez votre commentaire dans la zone de texte qui s'affiche, puis cliquez sur **Soumettre**.
Supprimer tout commentaire ou réponse précédent	Accédez à un commentaire ou à une réponse, puis cliquez sur l'icône Supprimer (🗑). Si un message s'affiche, cliquez sur **Oui, supprimer**. **Remarque :** Seuls les utilisateurs qui ont publié le commentaire, les administrateurs et les propriétaires de la base de connaissances peuvent supprimer un commentaire.

Information associée

Afficher un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent

Travailler sur une tâche de commentaire dans Espace de travail d'agent

Créer un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent

Créez un article de la base de connaissances pour Espace de travail d'agent partager des informations au sein de votre organisation.

Avant de commencer

Vous devez disposer d'un accès avec contribution à la base de connaissances dans laquelle vous souhaitez créer l'article de la base de connaissances.
Rôle requis : agent_workspace_user

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez également créer un article de la base de connaissances lors de l'ajout d'un bloc de connaissances. Pour plus d'informations, consultez Ajouter un bloc de connaissances à un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail d'agent** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Facultatif : Vérifiez si un article de la base de connaissances sur ce sujet est déjà disponible en accédant à **Listes** > **Base de connaissances** > **Tous les articles** et la définition d'un filtre pour rechercher d'éventuels articles correspondants.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Créez l'article de la base de connaissances en sélectionnant un modèle d'article ou en utilisant le modèle par défaut.

Option	Description
Modèle d'article sélectionné	Sélectionnez un modèle d'article pour créer un article de la base de connaissances à l'aide de champs et de valeurs définis. Dans la boîte de dialogue Créer un article : **a.** Dans la liste des bases de connaissances, sélectionnez une base de connaissances. **b.** Dans la liste des modèles d'article, sélectionnez le modèle d'article souhaité. **Remarque :** La liste des modèles d'article est renseignée en fonction des modèles d'article configurés pour la base de connaissances sélectionnée. **c.** Sélectionnez **Créer l'article**. La boîte de dialogue Créer un article est disponible si les fonctionnalités de gestion des versions d'article et des modèles d'article de base de connaissances sont activées. Pour plus d'informations, consultez Gestion des versions d'article et Modèles d'articles de la base de connaissances.
Modèle standard par défaut	Créez un article de la base de connaissances à l'aide du modèle standard par défaut.

5. Remplissez les champs sur le formulaire.

Remarque : si vous utilisez un modèle d'article, les champs disponibles varient.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de connaissances

Champ	Description
Base de connaissances	Base de connaissances dans laquelle l'article de la base de connaissances est stocké. Vous ne pouvez associer un article de la base de connaissances qu'à une seule base de connaissances. Si vous utilisez un modèle d'article, vous pouvez modifier cette valeur uniquement si le modèle est disponible dans l'autre base de connaissances.
Catégorie	Catégorie de l'article de la base de connaissances. Cette valeur aide les utilisateurs à trouver l'article dans une catégorie sélectionnée. Vous pouvez sélectionner uniquement les catégories disponibles dans la base de connaissances sélectionnée. Les articles sans catégorie s'affichent dans la catégorie (vide).
Groupe de propriété	Groupe de propriété de l'article de la base de connaissances. Un groupe de propriété se compose d'un groupe de membres et d'un gestionnaire qui sont responsables des tâches d'approbations et de commentaires. Les groupes de propriété peuvent publier, modifier et retirer des articles de la base de connaissances auxquels ils sont associés. **Remarque :** ce champ est disponible uniquement si la propriété *glide.knowman.ownership_group.enabled* est activée. Si aucun groupe de propriété n'est affecté et que des approbations sont requises pour publier un article de la base de connaissances, il est automatiquement soumis pour approbation à l'administrateur et au gestionnaire de la base de connaissances. Pour plus d'informations, consultez Groupes de propriété.
Version	Numéro de version d'article généré automatiquement. Ce nombre est incrémenté lorsque des changements sont apportés à un article publié. **Remarque :** ce champ est disponible si la fonctionnalité de gestion des versions d'article a été activée.
Workflow	État du workflow de publication de l'article de la base de connaissances, tel que **Brouillon**, **En révision** ou **Publié**. Pour un nouvel article, l'état du workflow est défini sur **Brouillon**.
Langue	Langue dans laquelle vous créez l'article de la base de connaissances. La liste est renseignée en fonction des langues activées pour la base de connaissances sélectionnée. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le plug-in I18N : Gestion des connaissances internationalisation Plugin v2 (com.glideapp.knowledge.i18n2) est activé. Pour en savoir plus, consultez I18N - Internationalisation des connaissances.
Brève description	Titre de l'article de la base de connaissances. Ce titre s'affiche lors du parcours et de la recherche de l'article de la base de connaissances et en haut de l'article. Vous pouvez saisir jusqu'à 100 caractères dans ce champ. **Remarque :** les articles de la base de connaissances similaires à la brève description s'affichent dans Assistant d'agent.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Corps de l'article	Contenu de l'article de la base de connaissances. Utilisez les fonctions de modification de l'éditeur HTML pour créer du contenu. Pour plus d'informations, consultez Modifier les fonctions des articles de la base de connaissances dans l'éditeur HTML.
Tâche source	Tâche à partir de laquelle cet article de la base de connaissances a été créé. Ce champ est défini automatiquement lorsque vous créez l'article de la base de connaissances à partir d'une tâche, telle qu'un ticket d'incident, ou du service clientèle, ou à partir d'un enregistrement d'envoi.
Date de publication prévue	Date ultérieure à laquelle l'article de la base de connaissances sera publié automatiquement. Pour plus d'informations, consultez Planifier la publication d'un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent.
Date de fin de validité	Date d'expiration de l'article de la base de connaissances. Les articles n'apparaissent pas dans les résultats de recherche après la **Date de fin de validité** ou si le champ **Date de fin de validité** est vide. La valeur par défaut du champ **Date de fin de validité** est dérivée du champ **Validité de l'article** configuré pour la base de connaissances (voir Créer une base de connaissances). La **date de fin de validité** commence à partir de la date de création de l'article et s'étend au nombre de jours spécifiés dans le champ **Validité de l'article**. Si le champ **Validité de l'article** est vide, la date par défaut du champ **Date de fin de validité** correspondant à l'article de la base de connaissances est définie sur le 1er janvier 2100. Un auteur ou un éditeur d'article peut indiquer s'il souhaite conserver ou modifier la date par défaut du champ **Date de fin de validité**. Pour plus d'informations, consultez Validité d'un article de la base de connaissances. Le premier jour de chaque mois, l'application envoie une notification par e-mail à une liste de destinataires autorisés pour leur rappeler les articles qui expirent le mois prochain. Le destinataire peut ensuite étendre la **date de fin de validité** pour continuer à utiliser l'article. Pour plus d'informations, consultez Gestion des notifications par e-mail dans Gestion des connaissances. **Remarque :** si le format de la date système ou les préférences utilisateur sont définis pour utiliser le format année `aa`, vous risquez de rencontrer des problèmes si la **date de fin de validité** est définie sur la valeur par défaut. Contactez l'administrateur ou modifiez les préférences utilisateur pour utiliser un format de date `aaaa`. Pour plus d'informations, consultez les rubriques Format du champ de date et heure global et Personnaliser le format de date du système.
Fiabilité	Échéance d'un article en fonction de son exhaustivité et de sa réutilisation.
Type d'article	Type de l'article, qui est automatiquement défini sur HTML. Ce champ est disponible uniquement dans le modèle standard.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : le type d'article Wiki n'est pas pris en charge dans Espace de travail d'agent.
Afficher les pièces jointes	Option pour afficher les pièces jointes dans l'article de la base de connaissances. Si l'article possède des pièces jointes, celles-ci sont répertoriées sous le texte d'un article de la base de connaissances sur la page d'affichage correspondante.
Lien de la pièce jointe	Option permettant de télécharger automatiquement un article joint lorsqu'un utilisateur accède à un article au lieu de l'ouvrir. L'option Lien de la pièce jointe s'applique aux articles accessibles à partir des liens de recherche uniquement. **Remarque :** Bien que vous puissiez joindre plusieurs fichiers, la plupart des navigateurs Web permettent aux utilisateurs de télécharger uniquement la première pièce jointe. Pour garantir le téléchargement de tous les fichiers, regroupez-les dans une archive et joignez celle-ci. Les articles accessibles sous forme de liens dans d'autres articles de la base de connaissances ne reproduiront pas ce comportement.
Gouvernance	Attribut d'un article qui vous permet de contrôler les informations sensibles, critiques ou réglementées. Tous les articles n'ont pas la même exigence pour les vérifications de conformité. Certains articles sont basés sur l'expérience collective de ceux qui les utilisent (basés sur l'expérience). D'autres articles disposent d'informations politiques ou juridiques qui requièrent un contrôle étroit (basés sur la conformité).
Problème	Brève description d'un problème. **Remarque :** ce champ est disponible uniquement dans le modèle d'article KCS (Knowledge Centered Support).
Environnement	Détails de l'environnement en place lorsque le problème s'est produit. **Remarque :** ce champ est disponible uniquement dans le modèle d'article KCS (Knowledge Centered Support).
Cause	Cause du problème. **Remarque :** ce champ est disponible uniquement dans le modèle d'article KCS (Knowledge Centered Support).
Résolution	Méthode utilisée pour résoudre le problème. **Remarque :** ce champ est disponible uniquement dans le modèle d'article KCS (Knowledge Centered Support).
Question	Texte à afficher en tant que question. **Remarque :** ce champ est disponible uniquement dans le modèle de FAQ.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Réponse	Texte à afficher comme réponse à une question incluse. **Remarque :** ce champ est disponible uniquement dans le modèle de FAQ.
Introduction	Introduction à la rubrique. **Remarque :** ce champ est disponible uniquement dans les modèles de procédure et de présentation.
Instructions	Instructions pour une rubrique de procédure. **Remarque :** ce champ est disponible uniquement dans le modèle de procédure.
Explication	Explication d'une rubrique de présentation. **Remarque :** ce champ est disponible uniquement dans le modèle de présentation.

Remarque : Les champs **Fiabilité** et **Gouvernance** s'affichent lorsque le module d'extension Gestion des connaissances KCS Capabilities (com.snc.knowledge_kcs_capabilities) est activé. Pour plus d'informations, consultez Gérer l'état des articles KCS.

6. Facultatif : Recherchez le contenu associé à l'article de la base de connaissances que vous créez à l'aide de l'Assistant d'agent.

   a. Dans le panneau latéral contextuel, sélectionnez l'icône Assistant d'agent ( ). Les résultats de la recherche dans l'Assistant d'agent affichent le contenu par défaut en fonction de la recherche basée sur du texte.

   b. Cliquez sur l'icône Sélectionner une ressource de recherche ( ), puis sélectionnez une ressource de recherche.
   Par exemple, pour afficher les articles de la base de connaissances, sélectionnez **Articles de la base de connaissances**.

   c. Facultatif : Dans les résultats de la recherche, vous pouvez cliquer sur un élément de ressource, tel qu'un article de la base de connaissances, pour en afficher le contenu dans Assistant d'agent.

      Conseil : pour une meilleure lisibilité, vous pouvez redimensionner le panneau latéral contextuel de l'Assistant d'agent. Pour obtenir une vue complète du contenu de l'élément de ressource sélectionné, sélectionnez **Mode plein écran**. Le contenu de l'élément de ressource s'ouvre dans un autre onglet dans Espace de travail d'agent.

7. Facultatif : Vérifiez si votre contenu correspond au contenu d'un article existant.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Saisissez le texte de recherche dans la zone de texte disponible dans l'Assistant d'agent ou conservez le texte par défaut, qui décrit brièvement l'article de la base de connaissances.

b. Sélectionnez l'icône de recherche ( ).

c. Sélectionnez une ressource de recherche en cliquant sur l'icône Sélectionner une ressource de recherche ( ).

- Pour trouver des articles de la base de connaissances ayant une similarité de texte élevée avec le texte de recherche saisi, sélectionnez **Articles similaires (ML)**.

  Remarque : cette option est disponible uniquement si la fonctionnalité Intelligence prédictive est activée et que l'administrateur a formé la solution de similarité pour Gestion des connaissances. Pour plus d'informations, consultez Former la solution de similarité pour Gestion des connaissances afin de trouver des articles connexes.

- Pour trouver des articles de la base de connaissances qui correspondent au texte de recherche saisi, sélectionnez **Articles de la base de connaissances**.

8. Facultatif : Joignez un fichier avec des informations de support en cliquant sur l'icône Pièces jointes (icône dans le panneau latéral contextuel et en sélectionnant le fichier.
9. Facultatif : Ajoutez un bloc de connaissances.
   Pour plus d'informations, consultez Ajouter un bloc de connaissances à un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent.
10. Cliquez sur **Enregistrer**.
    L'article est enregistré et apparaît dans la liste Mes articles - Non publiés, et des fonctionnalités supplémentaires deviennent disponibles sur le formulaire.
11. Facultatif : Ajoutez ou modifiez les détails de l'article ou publiez l'article.
    - Ajoutez ou modifiez les détails de l'article.

      (Optional) Pour plus d'informations, consultez Modifier un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent.

    - Publiez l'article en cliquant sur **Publier**.

      Un article de la base de connaissances est publié en fonction du paramètre de workflow de sa base de connaissances :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Connaissances - Publication instantanée** : l'article de la base de connaissances est immédiatement publié, sauf s'il est prévu que sa publication soit planifiée à une date ultérieure.
- **Connaissances - Approbation de publication** : l'article de la base de connaissances est publié à l'achèvement de l'approbation, sauf s'il est prévu qu'il soit publié à une date ultérieure.

> **Remarque :** Avec un groupe de propriété associé à un article de la base de connaissances, les membres du groupe de propriété peuvent approuver la publication des articles qu'ils ont créés eux-mêmes. Un administrateur peut remplacer ce comportement en désactivant la *glide.knowman.ownership_group.enable_self_approval* propriété. Pour plus d'informations, consultez Groupes de propriété.

Pour plus d'informations, consultez Planifier la publication d'un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent.

Une fois publié, votre article de la base de connaissances apparaît dans les listes Mes articles : publié et Tous les articles. Si la fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée, le numéro de version de l'article de la base de connaissances est mis à jour. Pour plus d'informations, consultez Numéros de versions des articles de la base de connaissances.

Que faire ensuite

Après avoir créé et publié un article de la base de connaissances, vous pouvez effectuer les actions suivantes liées à l'article :

- Demander des traductions pour l'article de la base de connaissances. Pour plus d'informations, consultez Demander des traductions pour les langues manquantes dans Espace de travail d'agent.
- Mettre l'article de la base de connaissances hors service Cliquez sur **Mettre hors service** pour activer le workflow de mise hors service. Pour plus d'informations, consultez Mettre hors service un article de la base de connaissances.
- Traduisez l'article de la base de connaissances directement à partir de l'article de la base de connaissances. Pour plus d'informations, consultez Traduire un article de la base de connaissances en Espace de travail d'agent.
- Supprimez l'article de la base de connaissances publié. Cliquez sur **Supprimer**. Si le bouton **Supprimer** ne s'affiche pas, cliquez sur l'icône Actions supplémentaires (icône ···), puis cliquez sur **Supprimer**.

> **Remarque :** Seuls les utilisateurs disposant du rôle admin peuvent supprimer un article publié de la base de connaissances.

Information associée

Afficher un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent

Modifier un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent

Travailler sur une tâche de commentaire dans Espace de travail d'agent

Fournir des commentaires pour un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent

Gestion de l'accès aux bases de connaissances et aux articles de la base de connaissances

Workflows de la base de connaissances

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'articles de la base de connaissances

Utilisation d'Agent Assist dans Agent Workspace

Créer une base de connaissances à partir d'un incident ou d'un problème

Publier un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent

Publiez un article de la base de connaissances pour le rendre accessible aux utilisateurs.

Avant de commencer

Vous devez avoir un accès avec contribution à la base de connaissances qui stocke l'article de la base de connaissances que vous souhaitez publier.
Rôle requis : agent_workspace_user

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail d'agent** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Accéder à **Listes** > **Base de connaissances** > **Mes articles : non publié**.
3. Cliquez sur le lien d'un article de la base de connaissances.
4. Dans le formulaire Connaissances, cliquez sur **Publier**.

Résultats

Un article de la base de connaissances est publié en fonction du paramètre de workflow de sa base de connaissances :

- **Connaissances - Publication instantanée** : l'article de la base de connaissances est immédiatement publié, sauf s'il est prévu que sa publication soit planifiée à une date ultérieure.
- **Connaissances - Approbation de publication** : l'article de la base de connaissances est publié à l'achèvement de l'approbation, sauf s'il est prévu qu'il soit publié à une date ultérieure.

> **Remarque :** Avec un groupe de propriété associé à un article de la base de connaissances, les membres du groupe de propriété peuvent approuver la publication des articles qu'ils ont créés eux-mêmes. Un administrateur peut remplacer ce comportement en désactivant la *glide.knowman.ownership_group.enable_self_approval* propriété. Pour plus d'informations, consultez Groupes de propriété.

Pour plus d'informations, consultez Planifier la publication d'un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent.

Une fois publié, votre article de la base de connaissances apparaît dans les listes Mes articles : publié et Tous les articles. Si la fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée, la version de l'article est incrémentée en fonction du modèle de numéro de version.

Information associée

Créer un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent

Modifier un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent

Workflows de la base de connaissances

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modifier un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent

Modifier des articles de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent pour mettre à jour les informations partagées au sein de votre organisation.

Avant de commencer

Vous devez avoir un accès avec contribution à la base de connaissances qui stocke l'article de la base de connaissances que vous souhaitez modifier.

Remarque :

- Si la fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée, seuls l'administrateur de la base de connaissances, les gestionnaires de la base de connaissances et l'auteur peuvent modifier la version extraite d'un article. Si la fonctionnalité est désactivée, tous les utilisateurs ayant accès à un article peuvent modifier la version brouillon de l'article. Un administrateur peut désactiver la fonctionnalité de gestion des versions d'article en définissant la *glide.knowman.versioning.enabled* propriété (issue de la table **Propriétés système** [sys_properties]) sur **false**.
- Si un groupe de propriété est associé à un article de la base de connaissances, l'auteur ou le réviseur de l'article ne peut pas contribuer à l'article après sa publication. Un administrateur peut remplacer ce comportement en activant la *glide.knowman.ownership_group.override* propriété. Pour plus d'informations, consultez Groupes de propriété.
- Si la *glide.knowman.translation.enable_translation_task* propriété est activée, vous ne pouvez pas modifier la base de connaissances des articles existants.

Rôle requis : agent_workspace_user

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail d'agent** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Accéder à **Listes** > **Base de connaissances** > **Tous les articles**.
3. Cliquez sur le lien d'un article de la base de connaissances.
4. Dans le formulaire Connaissances, cliquez sur **Modifier**.

   Remarque : si l'article de la base de connaissances a été créé à l'aide de Microsoft Word, vous pouvez le modifier uniquement dans Microsoft Word. Dans ce cas, sélectionnez **Ouvrir dans Word** pour ouvrir l'article dans Word Online. Pour plus d'informations, consultez Modifier un article de la base de connaissances dans Microsoft Word.

   Si vous souhaitez modifier l'article à l'aide de l'éditeur HTML, vous pouvez le dissocier de Word. Pour plus d'informations, consultez Supprimer le lien des articles de la base de connaissances des documents Word liés Microsoft.

5. Si la fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée, cliquez sur **Valider** pour un article de la base de connaissances publié.
   Vous ne pouvez modifier que la dernière version d'un article de la base de connaissances.
6. Accédez aux listes connexes pertinentes pour modifier les informations.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Listes connexes du formulaire Connaissances

Liste connexe	Description
Détails	Contenu de l'article de la base de connaissances ainsi que ses métadonnées. **Remarque :** si la fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée, la valeur par défaut de la **date de fin de validité** de la version d'article mise à jour est automatiquement définie en fonction des critères suivants : ◦ Si le champ **Validité de l'article** de la base de connaissances associée à l'article est vide, la valeur de la **date de fin de validité** de la version antérieure de l'article est conservée. ◦ Si le champ **Validité de l'article** de la base de connaissances associée à l'article n'est pas vide, la **date de fin de validité** est automatiquement mise à jour pour commencer à partir de la date de mise à jour de l'article et s'étendre au nombre de jours spécifiés dans le champ **Validité de l'article** (date de mise à jour de l'article + validité de l'article). Si vous déplacez un article de la base de connaissances vers une autre base de connaissances, la valeur par défaut de la **date de fin de validité** de l'article mis à jour est automatiquement définie en fonction des critères suivants : ◦ Si le champ **Validité de l'article** de la base de connaissances sélectionnée est vide, la valeur antérieure de la **date de fin de validité** est conservée pour l'article de la base de connaissances. ◦ Si le champ **Validité de l'article** de la base de connaissances sélectionnée n'est pas vide, la **date de fin de validité** est automatiquement mise à jour pour commencer à partir de la date de mise à jour de l'article et s'étendre au nombre de jours spécifiés dans le champ **Validité de l'article** (date de mise à jour de l'article + validité de l'article). Si la valeur de dictionnaire du champ **Date de fin de validité** est modifiée, elle remplace la valeur par défaut du champ **Date de fin de validité** calculée en fonction du champ **Validité de l'article**. Pour plus d'informations, consultez Validité d'un article de la base de connaissances.
Commentaire	Commentaires reçus sur les versions publiées de l'article. Pour afficher plus d'informations sur les commentaires, dans la colonne **Commentaires**, sélectionnez le lien correspondant à la version souhaitée d'un article.
Tâches de commentaire	Détails sur la tâche de commentaire créée pour une version d'article de la base de connaissances.
Approbations	Historique d'approbation de l'article de la base de connaissances.
Versions d'article	Historique des versions de l'article de la base de connaissances.
Versions traduites	Versions traduites de l'article de la base de connaissances. Cette liste connexe s'affiche uniquement lorsque la fonctionnalité Gestion de la traduction est activée. Pour traduire un article de

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste connexe	Description
	la base de connaissances, sélectionnez **Nouveau**. Le bouton **Nouveau** de cette liste connexe s'affiche lorsque la propriété *glide.knowman.translation.enable_translation_task* est inactive.
Tâches de traduction	Tâches soumises pour la traduction de l'article. Cette liste connexe s'affiche lorsque la fonctionnalité Gestion de la traduction et la propriété *glide.knowman.translation.enable_translation_task* permettant d'activer la création des tâches de traduction sont activées. Pour plus d'informations, consultez Propriétés du Gestion des connaissances.
Articles associés	Articles associés mappés à l'article de la base de connaissances. Pour plus d'informations, consultez Mapper un article connexe dans Espace de travail d'agent.
Éléments de catalogue liés	Éléments de catalogue associés mappés à l'article de la base de connaissances. Pour plus d'informations, consultez Mapper un élément connexe dans Espace de travail d'agent.
Produits affectés	Produits mappés à l'article de la base de connaissances. Pour plus d'informations, consultez Ajouter un produit affecté à un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent.

7. Facultatif : Recherchez le contenu associé à l'article de la base de connaissances que vous créez à l'aide de l'Assistant d'agent.

   a. Dans le panneau latéral contextuel, sélectionnez l'icône Assistant d'agent ( ).
   Les résultats de la recherche dans l'Assistant d'agent affichent le contenu par défaut en fonction de la recherche basée sur du texte.

   b. Cliquez sur l'icône Sélectionner une ressource de recherche ( ), puis sélectionnez une ressource de recherche.
   Par exemple, pour afficher les articles de la base de connaissances, sélectionnez **Articles de la base de connaissances**.

   c. Facultatif : Dans les résultats de la recherche, vous pouvez cliquer sur un élément de ressource, tel qu'un article de la base de connaissances, pour en afficher le contenu dans Assistant d'agent.

      Conseil : pour une meilleure lisibilité, vous pouvez redimensionner le panneau latéral contextuel de l'Assistant d'agent. Pour obtenir une vue complète du contenu de l'élément de ressource sélectionné, sélectionnez **Mode plein écran**. Le contenu de l'élément de ressource s'ouvre dans un autre onglet dans Espace de travail d'agent.

8. Facultatif : Vérifiez si votre contenu correspond au contenu d'un article existant.

   a. Saisissez le texte de recherche dans la zone de texte disponible dans l'Assistant d'agent ou conservez le texte par défaut, qui décrit brièvement l'article de la base de connaissances.

   b. Sélectionnez l'icône de recherche ( ).

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Sélectionnez une ressource de recherche en cliquant sur l'icône Sélectionner une ressource de recherche ( ).

- Pour trouver des articles de la base de connaissances ayant une similarité de texte élevée avec le texte de recherche saisi, sélectionnez **Articles similaires (ML)**.

  Remarque : cette option est disponible uniquement si la fonctionnalité Intelligence prédictive est activée et que l'administrateur a formé la solution de similarité pour Gestion des connaissances. Pour plus d'informations, consultez Former la solution de similarité pour Gestion des connaissances afin de trouver des articles connexes.

- Pour trouver des articles de la base de connaissances qui correspondent au texte de recherche saisi, sélectionnez **Articles de la base de connaissances**.

9. Facultatif : Travailler avec des pièces jointes.
   - Joignez un fichier avec des informations de support en cliquant sur l'icône Pièces jointes (icône) dans le panneau latéral contextuel et en sélectionnant le fichier.
   - Téléchargez, supprimez ou renommez une pièce jointe existante en cliquant sur l'icône de menu ( ) affichée pour la pièce jointe.
10. Cliquez sur **Enregistrer**.
    L'article est enregistré et apparaît dans la liste Mes articles - Non publiés. Si la fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée, la version de l'article de la base de connaissances est incrémentée de 0,01. Pour plus d'informations, consultez Numéros de versions des articles de la base de connaissances.
11. Facultatif : Publiez l'article en cliquant sur **Publier**.
    L'article de la base de connaissances est publié en fonction du paramètre de workflow de sa base de connaissances :
    - **Connaissances - Publication instantanée** : l'article de la base de connaissances est immédiatement publié, sauf s'il est prévu que sa publication soit planifiée à une date ultérieure.
    - **Connaissances - Approbation de publication** : l'article de la base de connaissances est publié à l'achèvement de l'approbation, sauf s'il est prévu qu'il soit publié à une date ultérieure.

      Remarque : Avec un groupe de propriété associé à un article de la base de connaissances, les membres du groupe de propriété peuvent approuver la publication des articles qu'ils ont créés eux-mêmes. Un administrateur peut remplacer ce comportement en désactivant la `glide.knowman.ownership_group.enable_self_approval` propriété. Pour plus d'informations, consultez Groupes de propriété.

    Pour plus d'informations, consultez Planifier la publication d'un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent.

    Une fois publié, l'article de la base de connaissances apparaît dans les listes Mes articles : publié et Tous les articles. Si la fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée, le numéro de version de l'article de la base de connaissances est incrémenté jusqu'au nombre entier suivant (par exemple, de 2,02 à 3,0). Pour plus d'informations, consultez Numéros de versions des articles de la base de connaissances.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

- Créer un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent
- Afficher un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent
- Utilisation d'Agent Assist dans Agent Workspace
- Créer une base de connaissances à partir d'un incident ou d'un problème

Mapper un article connexe dans Espace de travail d'agent

Découvrez des informations similaires dans les articles d'une rubrique lors de la consultation d'un article de la base de connaissances. Vous pouvez mapper manuellement les articles connexes ou faire en sorte que l'application présente automatiquement les articles connexes à l'aide d'algorithmes d'apprentissage machine (ML).

Avant de commencer

Vous devez avoir un accès avec contribution à la base de connaissances qui stocke l'article de la base de connaissances pour lequel vous souhaitez ajouter des articles connexes.
Rôle requis : agent_workspace_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous avez mappé manuellement des articles connexes lors de la modification d'un article dans Espace de travail d'agent, ces articles sont répertoriés dans la section Articles connexes de la page d'affichage de l'article de la base de connaissances avant Gestion des connaissances Portail de services les articles connexes qui sont prévus dans la solution de Gestion des connaissances similarité.

Remarque : Un administrateur peut former la définition de la solution au Gestion des connaissances sein de la Intelligence prédictive fonctionnalité pour rechercher des articles connexes. Pour plus d'informations, consultez Former la solution de similarité pour Gestion des connaissances afin de trouver des articles connexes.

Cette tâche fournit des étapes pour mapper manuellement les articles connexes lors de la modification d'un article dans Espace de travail d'agent. Vous pouvez également mapper manuellement des articles connexes lors de la modification d'un article à partir de l'application Gestion des connaissances dans l'interface Now Platform . Pour plus d'informations, consultez Mapper des articles associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail d'agent** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Accéder à **Listes** > **Base de connaissances** > **Tous les articles**.
3. Cliquez sur le lien vers l'article de la base de connaissances pour lequel vous souhaitez mapper des articles connexes.
4. Dans la liste connexe Articles associés, cliquez sur **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire Articles associés.

Formulaire Articles associés

Champ	Description
Actif	Option permettant d'activer le mappage à l'article de la base de connaissances connexe.
Article de la base de	Article de la base de connaissances qui contient des informations connexes.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
connaissances associé	Vous pouvez cliquer sur l'icône Rechercher un enregistrement ( ) pour accéder à la liste des articles de la base de connaissances disponibles.
Article de la base de connaissances	Numéro de l'article de la base de connaissances pour lequel vous ajoutez l'article de la base de connaissances connexe.
Ordre	Ordre dans lequel vous souhaitez que l'article apparaisse dans la section Articles associés de la page de vue d'article Gestion des connaissances . Une valeur inférieure signifie qu'un article de la base de connaissances a la plus grande priorité pour apparaître dans la section Articles connexes. La valeur par défaut est 100.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

Les articles mappés sont disponibles dans la section Articles connexes de la page d'affichage de l'article Gestion des connaissances dans le Gestion des connaissances Portail de services. Consultez Fonctionnalités de la page de vue d'article du portail de services Gestion des connaissances.

Remarque : Étant donné que les administrateurs système peuvent configurer le nombre d'articles de la base de connaissances affichés dans la section Articles connexes, il est possible que tous les articles connexes mappés n'apparaissent pas dans la section Articles connexes. Pour plus d'informations, consultez Configurer les options d'instance de widget pour les articles liés à la base de connaissances.

Information associée

Modifier un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent

Mapper un élément connexe dans Espace de travail d'agent

Mappez manuellement les éléments de catalogue associés à un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent pour permettre aux employés de demander l'élément de catalogue connexe.

Avant de commencer

Vous devez avoir un accès avec contribution à la base de connaissances qui stocke l'article de la base de connaissances pour lequel vous souhaitez ajouter des articles connexes.
Rôle requis : agent_workspace_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette tâche fournit des étapes pour mapper les éléments de catalogue connexes lors de la modification d'un article dans Espace de travail d'agent. Vous pouvez également mapper des éléments de catalogue connexes lors de la modification d'un article à partir de l'application Gestion des connaissances dans l'interface Now Platform . Pour plus d'informations, consultez Mapper les éléments de catalogue associés à un article.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail d'agent** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Accéder à **Listes** > **Base de connaissances** > **Publié** pour un article publié ou **Listes** > **Base de connaissances** > **Non publié** pour un article non publié.
3. Cliquez sur le lien vers l'article de la base de connaissances pour lequel vous souhaitez mapper un élément connexe.
4. Dans le formulaire Connaissances, cliquez sur la liste connexe Éléments de catalogue connexes.
5. Cliquez sur **Nouveau**.
6. Renseignez les champs du formulaire Éléments de catalogue connexes.

Formulaire Éléments connexes

Champ	Description
Actif	Option permettant d'activer le mappage à l'élément de catalogue connexe.
Élément de catalogue	Élément de catalogue associé à l'article de la base de connaissances. Vous pouvez cliquer sur l'icône Rechercher un enregistrement ( ) pour accéder à une liste des éléments de catalogue disponibles.
Article de la base de connaissances	Numéro de l'article de la base de connaissances pour lequel vous ajoutez l'élément de catalogue connexe.
Ordre	Ordre dans lequel vous souhaitez que l'élément de catalogue apparaisse dans la section Éléments connexes de la page de vue d'article Gestion des connaissances . Une valeur inférieure signifie qu'un élément de catalogue a la plus grande priorité pour apparaître dans la section Éléments connexes. La valeur par défaut est 100.

7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

Les éléments de catalogue mappés sont répertoriés dans la section Éléments connexes de la page d'affichage d'article Gestion des connaissances dans Gestion des connaissances Portail de services.

Remarque : Étant donné que les administrateurs système peuvent configurer le nombre d'éléments de catalogue affichés dans la section Éléments connexes, il est possible que tous les éléments de catalogue associés mappés n'apparaissent pas dans la section Éléments connexes. Pour plus d'informations, consultez Configurer les options d'instance de widget de l'élément de catalogue connexe.

Information associée

Modifier un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent

Éléments de Service Catalog

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter un produit affecté à un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent

Ajoutez les produits affectés à un article de la base de connaissances pour afficher les produits associés à l'article de la base de connaissances

Avant de commencer

Le module d'extension Knowledge Product Entitlements (com.snc.kb_product_entitlements) doit être activé pour utiliser l'application Knowledge Product Entitlements. L'installation de ce module d'extension ajoute la liste connexe Produits affectés au formulaire Connaissances. Pour plus d'informations, consultez Autorisations de produit de la base de connaissances .

Vous devez avoir un accès avec contribution à la base de connaissances qui stocke l'article de la base de connaissances pour lequel vous souhaitez ajouter les produits affectés.

Rôle requis : agent_workspace_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette tâche décrit les étapes à suivre pour ajouter des produits affectés à un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent. Vous pouvez également ajouter les produits concernés à un article de la base de connaissances à l'aide de l'application Gestion des connaissances présente dans l'interface Now Platform . Pour plus d'informations, voir Ajouter un produit connexe à une base de connaissances ou un article de la base de connaissances .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail d'agent** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Accéder à **Listes** > **Base de connaissances** > **Tous les articles**.
3. Cliquez sur le lien vers l'article de la base de connaissances pour lequel vous souhaitez ajouter un produit connexe.
4. Cliquez sur **Nouveau dans le** formulaire Connaissances, dans la liste connexe Produits affectés.
5. Dans le formulaire Connaissances liées aux produits, dans le champ **Élément de configuration** , cliquez sur l'icône de recherche d'enregistrement ( ).
6. Dans la boîte de dialogue Élément de configuration, cliquez sur le produit associé.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Information associée

Modifier un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent

Planifier la publication d'un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent

Définissez une heure et un jour spécifiques pour publier automatiquement un article de la base de Espace de travail d'agent connaissances.

Avant de commencer

Vous devez avoir un accès avec contribution à la base de connaissances qui stocke l'article de la base de connaissances dont vous souhaitez planifier la publication.
Assurez-vous que l'administrateur système vérifie les paramètres suivants :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le module d'extension Gestion des connaissances avancée (com.snc.knowledge_advanced) est activé. Pour plus d'informations, consultez Activer le module d'extension Knowledge Management Advanced.
- La fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée. Pour plus d'informations, consultez Gestion des versions d'article.

Remarque : Vous pouvez également planifier la publication d'un article de la base de connaissances à partir de l'application Gestion des connaissances dans l'interface Now Platform . Pour plus d'informations, consultez Planifier la publication d'un article de la base de connaissances.

Rôle requis : agent_workspace_user

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail d'agent** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Accéder à **Listes** > **Base de connaissances** > **Mes articles : articles non publiés**.
3. Cliquez sur le lien d'un article.
4. Dans le champ **Date de publication planifiée** , cliquez sur l'icône Afficher le calendrier (icône).
5. Sélectionnez n'importe quelle date ultérieure dans le calendrier.
6. Dans le champ **Sélectionner une heure** , entrez une heure au format hh :mm :ss.
7. Cliquez sur **OK**.
8. Cliquez sur **Publier** pour activer le workflow de publication.

Conseil : Si vous souhaitez annuler la publication prévue d'un article et ramener l'article à l'état de brouillon, cliquez sur **Rappeler**.

Résultats

L'article de la base de connaissances est publié à la date de publication planifiée en fonction des paramètres de workflow suivants de sa base de connaissances :

- Si le workflow de la base de connaissances est défini sur **Connaissances : publication instantanée**, l'article de la base de connaissances est automatiquement publié à la date de publication planifiée. Le champ Workflow du formulaire **Connaissances** de l'article est mis à jour et prend la **valeur Publication planifiée**.
- Si le workflow de la base de connaissances est défini sur **Connaissances : approbation de publication**, l'article de la base de connaissances est publié à l'achèvement de l'approbation. Le champ Workflow du formulaire **Connaissances** de l'article est mis à jour sur **Réviser**.

  L'achèvement de l'approbation affecte la publication planifiée comme suit :

  - Si les approbations sont terminées avant la date de publication planifiée, le champ **Workflow** du formulaire Connaissances de l'article est mis à jour sur **Planifié pour publication** et l'article est publié à la date de publication planifiée.
  - Si les approbations sont terminées après la date de publication planifiée, l'article est publié immédiatement après l'achèvement de l'approbation.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Modifier un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent

Workflows de la base de connaissances

Travailler sur une tâche de commentaire dans Espace de travail d'agent

Commencez à travailler sur une tâche de commentaire, demandez des clarifications et résolvez ou fermez la tâche de commentaire dans Espace de travail d'agent. Vous pouvez afficher toutes les tâches de commentaires qui vous sont affectées ou qui sont affectées à votre groupe de propriété.

Avant de commencer

Vous devez avoir un accès avec contribution à la base de connaissances qui stocke l'article de la base de connaissances sur lequel vous souhaitez travailler.
Rôle requis : agent_workspace_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une tâche de commentaire est créée en fonction des types de sources de commentaires suivants.

Source	Description
Commentaire de l'utilisateur	L'article de la base de connaissances a été marqué comme non utile ou a reçu une évaluation faible.
Commentaire interne	Un article de la base de connaissances a été marqué.
Écart de connaissances	La tâche de commentaire sur l'écart de connaissances a été créée pour une ou plusieurs tâches à l'aide de la fonctionnalité Aperçus de la demande de connaissances.
Écart de connaissances manuel	La tâche de commentaire sur l'écart de connaissances a été créée manuellement à partir d'une tâche, telle qu'un ticket du service clientèle ou un incident.
Recherche infructueuse	La tâche de commentaire sur l'écart de connaissances a été créée à partir du rapport Recherches infructueuses dans le tableau de bord Analyse en libre-service pour service clientèle.
Autre	Commentaires pour un article de la base de connaissances provenant d'autres sources. **Remarque :** Lorsque vous mettez à niveau votre instance, pour tous les enregistrements existants n'ayant aucun type de tâche de commentaire défini ou ne correspondant pas aux types pris en charge, le type de tâche de commentaire est automatiquement défini sur **Autre**.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail d'agent** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Cliquer sur **Listes** > **Base de connaissances** > **Mes tâches : commentaire**.
3. Cliquez sur le lien vers un numéro de tâche de commentaire.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sur le formulaire de tâche de commentaire sur les connaissances, examinez les commentaires fournis par l'émetteur.
5. Travaillez sur la tâche commentaire.

À	Effectuez cette action
Commencer à travailler sur la tâche de commentaire	Dans la liste État, sélectionnez **Travail en cours**. Vous pouvez enregistrer la tâche de commentaire, modifier l'article de la base de connaissances pour lequel la tâche de commentaire a été ajoutée ou créer un autre article de la base de connaissances à partir d'une tâche de commentaire si les informations de l'article existant ne sont pas pertinentes ou sont obsolètes. Pour plus d'informations, consultez Créer un article de la base de connaissances à partir d'une tâche de commentaire dans Espace de travail d'agent et Modifier un article de la base de connaissances à partir d'une tâche de commentaire dans Espace de travail d'agent.
Demander une clarification à l'émetteur du commentaire	**a.** Dans la liste État, sélectionnez **En attente d'informations**. **b.** Dans le champ **Commentaires supplémentaires** , saisissez les informations dont vous avez besoin de la part de l'émetteur de la tâche de commentaire. Lorsque vous enregistrez le formulaire de tâche de commentaire, une notification par e-mail est envoyée à l'émetteur de la tâche de commentaire.
Résoudre la tâche de commentaire	**a.** Dans la liste État, sélectionnez **Résolu**. **b.** Dans la liste Code de résolution, sélectionnez un code pour résoudre la tâche de commentaire. **c.** Dans le champ **Notes de résolution** , saisissez le motif de la résolution. Lorsque vous enregistrez le formulaire de tâche de commentaire, une notification par e-mail est envoyée à l'émetteur du commentaire pour lui demander d'accepter ou de rejeter le commentaire.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

À	Effectuez cette action
	Remarque : Si l'émetteur accepte la résolution du commentaire, l'état de la tâche de commentaire est automatiquement défini sur **Fermé**.
Fermez la tâche de commentaire sans que l'émetteur ait à accepter la résolution du commentaire	Dans la liste État, sélectionnez **Fermé**.

6. Facultatif : Dans la section Composer, saisissez des commentaires, que tous les lecteurs peuvent voir, ou des notes de travail, que seuls les utilisateurs internes peuvent voir.
7. Facultatif : Suivez le temps passé sur chaque état pour une tâche de commentaire en cliquant sur l'onglet **Mesures de tâche relative aux commentaires de la base de connaissances** , puis en cliquant sur un lien menant à l'état dans la colonne **Valeur** .
8. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats
La tâche de commentaire est mise à jour.

Information associée

Afficher un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent

Créer un article de la base de connaissances à partir d'une tâche de commentaire dans Espace de travail d'agent

Lorsque vous travaillez sur une tâche de commentaire d'article de la base de connaissances, si l'article actuel de la base de connaissances ne traite pas du problème, vous pouvez créer un autre article de la base de connaissances à partir de la tâche. Une tâche de commentaire est créée pour un article de la base de connaissances lorsque l'article est marqué, marqué comme non utile ou évalué comme faible, ou lorsqu'une tâche de commentaire sur l'écart de connaissances est créée sur une rubrique.

Avant de commencer
Vous devez avoir un accès avec contribution à la base de connaissances qui stocke l'article de la base de connaissances.
Rôle requis : agent_workspace_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une tâche de commentaire est créée de la manière suivante :

- Lorsqu'un utilisateur fournit un commentaire pour l'article de la base de connaissances. Pour plus d'informations, consultez Fournir des commentaires pour un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent.
- Lorsque des tâches de commentaire sur l'écart de connaissances sont créées sur une rubrique à partir d'un tableau de bord d'aperçu de la demande. Pour plus d'informations, consultez Analyser les écarts de connaissances à partir d'un tableau de bord d'aperçu de la demande et créer des tâches de commentaires sur les écarts de connaissances.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail d'agent** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Accédez à votre liste de tâches.
   - Pour les tâches de commentaires créées par des lacunes dans la base de connaissances ou si un article de la base de connaissances a été marqué comme inutile ou évalué comme faible, accédez à **Base de connaissances** > **Mes tâches : commentaire**.
   - Pour les tâches créées lorsqu'un article a été marqué, accédez à **Base de connaissances** > **Mes tâches : marqué**.
3. Dans la colonne **Nombre** , cliquez sur le lien d'une tâche de commentaire affectée à vous ou à votre groupe de propriété.
4. Cliquez sur **Créer un article**.
5. Créez l'article de la base de connaissances en sélectionnant un modèle d'article ou en utilisant le modèle par défaut.

Option	Description
Modèle d'article sélectionné	Sélectionnez un modèle d'article pour créer un article de la base de connaissances à l'aide de champs et de valeurs définis. Dans la boîte de dialogue Créer un article : **a.** Dans la liste des bases de connaissances, sélectionnez une base de connaissances. **b.** Dans la liste des modèles d'article, sélectionnez le modèle d'article souhaité. **Remarque :** La liste des modèles d'article est renseignée en fonction des modèles d'article configurés pour la base de connaissances sélectionnée. **c.** Sélectionnez **Créer l'article**. La boîte de dialogue Créer un article est disponible si les fonctionnalités de gestion des versions d'article et des modèles d'article de base de connaissances sont activées. Pour plus d'informations, consultez Gestion des versions d'article et Modèles d'articles de la base de connaissances.
Modèle standard par défaut	Créez un article de la base de connaissances à l'aide du modèle standard par défaut.

6. Remplissez les champs sur le formulaire.

Remarque : si vous utilisez un modèle d'article, les champs disponibles varient.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de connaissances

Champ	Description
Base de connaissances	Base de connaissances dans laquelle l'article de la base de connaissances est stocké. Vous ne pouvez associer un article de la base de connaissances qu'à une seule base de connaissances. Si vous utilisez un modèle d'article, vous pouvez modifier cette valeur uniquement si le modèle est disponible dans l'autre base de connaissances.
Catégorie	Catégorie de l'article de la base de connaissances. Cette valeur aide les utilisateurs à trouver l'article dans une catégorie sélectionnée. Vous pouvez sélectionner uniquement les catégories disponibles dans la base de connaissances sélectionnée. Les articles sans catégorie s'affichent dans la catégorie (vide).
Groupe de propriété	Groupe de propriété de l'article de la base de connaissances. Un groupe de propriété se compose d'un groupe de membres et d'un gestionnaire qui sont responsables des tâches d'approbations et de commentaires. Les groupes de propriété peuvent publier, modifier et retirer des articles de la base de connaissances auxquels ils sont associés. **Remarque :** ce champ est disponible uniquement si la propriété *glide.knowman.ownership_group.enabled* est activée. Si aucun groupe de propriété n'est affecté et que des approbations sont requises pour publier un article de la base de connaissances, il est automatiquement soumis pour approbation à l'administrateur et au gestionnaire de la base de connaissances. Pour plus d'informations, consultez Groupes de propriété.
Version	Numéro de version d'article généré automatiquement. Ce nombre est incrémenté lorsque des changements sont apportés à un article publié. **Remarque :** ce champ est disponible si la fonctionnalité de gestion des versions d'article a été activée.
Workflow	État du workflow de publication de l'article de la base de connaissances, tel que **Brouillon**, **En révision** ou **Publié**. Pour un nouvel article, l'état du workflow est défini sur **Brouillon**.
Langue	Langue dans laquelle vous créez l'article de la base de connaissances. La liste est renseignée en fonction des langues activées pour la base de connaissances sélectionnée. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le plug-in I18N : Gestion des connaissances internationalisation Plugin v2 (com.glideapp.knowledge.i18n2) est activé. Pour en savoir plus, consultez I18N - Internationalisation des connaissances.
Brève description	Titre de l'article de la base de connaissances. Ce titre s'affiche lors du parcours et de la recherche de l'article de la base de connaissances et en haut de l'article. Vous pouvez saisir jusqu'à 100 caractères dans ce champ. **Remarque :** les articles de la base de connaissances similaires à la brève description s'affichent dans Assistant d'agent.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Corps de l'article	Contenu de l'article de la base de connaissances. Utilisez les fonctions de modification de l'éditeur HTML pour créer du contenu. Pour plus d'informations, consultez Modifier les fonctions des articles de la base de connaissances dans l'éditeur HTML.
Tâche source	Tâche à partir de laquelle cet article de la base de connaissances a été créé. Ce champ est défini automatiquement lorsque vous créez l'article de la base de connaissances à partir d'une tâche, telle qu'un ticket d'incident, ou du service clientèle, ou à partir d'un enregistrement d'envoi.
Date de publication prévue	Date ultérieure à laquelle l'article de la base de connaissances sera publié automatiquement. Pour plus d'informations, consultez Planifier la publication d'un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent.
Date de fin de validité	Date d'expiration de l'article de la base de connaissances. Les articles n'apparaissent pas dans les résultats de recherche après la **Date de fin de validité** ou si le champ **Date de fin de validité** est vide. La valeur par défaut du champ **Date de fin de validité** est dérivée du champ **Validité de l'article** configuré pour la base de connaissances (voir Créer une base de connaissances). La **date de fin de validité** commence à partir de la date de création de l'article et s'étend au nombre de jours spécifiés dans le champ **Validité de l'article**. Si le champ **Validité de l'article** est vide, la date par défaut du champ **Date de fin de validité** correspondant à l'article de la base de connaissances est définie sur le 1er janvier 2100. Un auteur ou un éditeur d'article peut indiquer s'il souhaite conserver ou modifier la date par défaut du champ **Date de fin de validité**. Pour plus d'informations, consultez Validité d'un article de la base de connaissances. Le premier jour de chaque mois, l'application envoie une notification par e-mail à une liste de destinataires autorisés pour leur rappeler les articles qui expirent le mois prochain. Le destinataire peut ensuite étendre la **date de fin de validité** pour continuer à utiliser l'article. Pour plus d'informations, consultez Gestion des notifications par e-mail dans Gestion des connaissances. **Remarque :** si le format de la date système ou les préférences utilisateur sont définis pour utiliser le format année `aa`, vous risquez de rencontrer des problèmes si la **date de fin de validité** est définie sur la valeur par défaut. Contactez l'administrateur ou modifiez les préférences utilisateur pour utiliser un format de date `aaaa`. Pour plus d'informations, consultez les rubriques Format du champ de date et heure global et Personnaliser le format de date du système.
Fiabilité	Échéance d'un article en fonction de son exhaustivité et de sa réutilisation.
Type d'article	Type de l'article, qui est automatiquement défini sur HTML. Ce champ est disponible uniquement dans le modèle standard.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : le type d'article Wiki n'est pas pris en charge dans Espace de travail d'agent.
Afficher les pièces jointes	Option pour afficher les pièces jointes dans l'article de la base de connaissances. Si l'article possède des pièces jointes, celles-ci sont répertoriées sous le texte d'un article de la base de connaissances sur la page d'affichage correspondante.
Lien de la pièce jointe	Option permettant de télécharger automatiquement un article joint lorsqu'un utilisateur accède à un article au lieu de l'ouvrir. L'option Lien de la pièce jointe s'applique aux articles accessibles à partir des liens de recherche uniquement. **Remarque :** Bien que vous puissiez joindre plusieurs fichiers, la plupart des navigateurs Web permettent aux utilisateurs de télécharger uniquement la première pièce jointe. Pour garantir le téléchargement de tous les fichiers, regroupez-les dans une archive et joignez celle-ci. Les articles accessibles sous forme de liens dans d'autres articles de la base de connaissances ne reproduiront pas ce comportement.
Gouvernance	Attribut d'un article qui vous permet de contrôler les informations sensibles, critiques ou réglementées. Tous les articles n'ont pas la même exigence pour les vérifications de conformité. Certains articles sont basés sur l'expérience collective de ceux qui les utilisent (basés sur l'expérience). D'autres articles disposent d'informations politiques ou juridiques qui requièrent un contrôle étroit (basés sur la conformité).
Problème	Brève description d'un problème. **Remarque :** ce champ est disponible uniquement dans le modèle d'article KCS (Knowledge Centered Support).
Environnement	Détails de l'environnement en place lorsque le problème s'est produit. **Remarque :** ce champ est disponible uniquement dans le modèle d'article KCS (Knowledge Centered Support).
Cause	Cause du problème. **Remarque :** ce champ est disponible uniquement dans le modèle d'article KCS (Knowledge Centered Support).
Résolution	Méthode utilisée pour résoudre le problème. **Remarque :** ce champ est disponible uniquement dans le modèle d'article KCS (Knowledge Centered Support).
Question	Texte à afficher en tant que question. **Remarque :** ce champ est disponible uniquement dans le modèle de FAQ.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Réponse	Texte à afficher comme réponse à une question incluse. **Remarque :** ce champ est disponible uniquement dans le modèle de FAQ.
Introduction	Introduction à la rubrique. **Remarque :** ce champ est disponible uniquement dans les modèles de procédure et de présentation.
Instructions	Instructions pour une rubrique de procédure. **Remarque :** ce champ est disponible uniquement dans le modèle de procédure.
Explication	Explication d'une rubrique de présentation. **Remarque :** ce champ est disponible uniquement dans le modèle de présentation.

Remarque : Les champs **Fiabilité** et **Gouvernance** s'affichent lorsque le module d'extension Gestion des connaissances KCS Capabilities (com.snc.knowledge_kcs_capabilities) est activé. Pour plus d'informations, consultez Gérer l'état des articles KCS.

7. Facultatif : Recherchez le contenu associé à l'article de la base de connaissances que vous créez à l'aide de l'Assistant d'agent.

   a. Dans le panneau latéral contextuel, sélectionnez l'icône Assistant d'agent ( ). Les résultats de la recherche dans l'Assistant d'agent affichent le contenu par défaut en fonction de la recherche basée sur du texte.

   b. Cliquez sur l'icône Sélectionner une ressource de recherche ( ), puis sélectionnez une ressource de recherche.
   Par exemple, pour afficher les articles de la base de connaissances, sélectionnez **Articles de la base de connaissances**.

   c. Facultatif : Dans les résultats de la recherche, vous pouvez cliquer sur un élément de ressource, tel qu'un article de la base de connaissances, pour en afficher le contenu dans Assistant d'agent.

      Conseil : pour une meilleure lisibilité, vous pouvez redimensionner le panneau latéral contextuel de l'Assistant d'agent. Pour obtenir une vue complète du contenu de l'élément de ressource sélectionné, sélectionnez **Mode plein écran**. Le contenu de l'élément de ressource s'ouvre dans un autre onglet dans Espace de travail d'agent.

8. Facultatif : Vérifiez si votre contenu correspond au contenu d'un article existant.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Saisissez le texte de recherche dans la zone de texte disponible dans l'Assistant d'agent ou conservez le texte par défaut, qui décrit brièvement l'article de la base de connaissances.

b. Sélectionnez l'icône de recherche ( ).

c. Sélectionnez une ressource de recherche en cliquant sur l'icône Sélectionner une ressource de recherche ( ).

- Pour trouver des articles de la base de connaissances ayant une similarité de texte élevée avec le texte de recherche saisi, sélectionnez **Articles similaires (ML)**.

  Remarque : cette option est disponible uniquement si la fonctionnalité Intelligence prédictive est activée et que l'administrateur a formé la solution de similarité pour Gestion des connaissances. Pour plus d'informations, consultez Former la solution de similarité pour Gestion des connaissances afin de trouver des articles connexes.

- Pour trouver des articles de la base de connaissances qui correspondent au texte de recherche saisi, sélectionnez **Articles de la base de connaissances**.

9. Cliquez sur **Enregistrer**.
L'article est enregistré et apparaît dans la liste Mes articles - Non publiés, et des fonctionnalités supplémentaires deviennent disponibles sur le formulaire.

10. Facultatif : Ajoutez ou modifiez les détails de l'article ou publiez l'article.

- Ajoutez ou modifiez les détails de l'article.

  (Optional) Pour plus d'informations, consultez Modifier un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent.

- Publiez l'article en cliquant sur **Publier**.

  Un article de la base de connaissances est publié en fonction du paramètre de workflow de sa base de connaissances :

  - **Connaissances - Publication instantanée** : l'article de la base de connaissances est immédiatement publié, sauf s'il est prévu que sa publication soit planifiée à une date ultérieure.
  - **Connaissances - Approbation de publication** : l'article de la base de connaissances est publié à l'achèvement de l'approbation, sauf s'il est prévu qu'il soit publié à une date ultérieure.

    Remarque : Avec un groupe de propriété associé à un article de la base de connaissances, les membres du groupe de propriété peuvent approuver la publication des articles qu'ils ont créés eux-mêmes. Un administrateur peut remplacer ce comportement en désactivant la *glide.knowman.ownership_group.enable_self_approval* propriété. Pour plus d'informations, consultez Groupes de propriété.

  Pour plus d'informations, consultez Planifier la publication d'un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent.

  Une fois publié, votre article de la base de connaissances apparaît dans les listes Mes articles : publié et Tous les articles. Si la fonctionnalité de gestion des versions d'article

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

est activée, le numéro de version de l'article de la base de connaissances est mis à jour. Pour plus d'informations, consultez Numéros de versions des articles de la base de connaissances.

Que faire ensuite

Après avoir créé et publié un article de la base de connaissances, vous pouvez effectuer les actions suivantes liées à l'article :

- Demander des traductions pour l'article de la base de connaissances. Pour plus d'informations, consultez Demander des traductions pour les langues manquantes dans Espace de travail d'agent.
- Mettre l'article de la base de connaissances hors service Cliquez sur **Mettre hors service** pour activer le workflow de mise hors service. Pour plus d'informations, consultez Mettre hors service un article de la base de connaissances.
- Traduisez l'article de la base de connaissances directement à partir de l'article de la base de connaissances. Pour plus d'informations, consultez Traduire un article de la base de connaissances en Espace de travail d'agent.
- Supprimez l'article de la base de connaissances publié. Cliquez sur **Supprimer**. Si le bouton **Supprimer** ne s'affiche pas, cliquez sur l'icône Actions supplémentaires (icône ···), puis cliquez sur **Supprimer**.

> **Remarque :** Seuls les utilisateurs disposant du rôle admin peuvent supprimer un article publié de la base de connaissances.

Information associée

Afficher un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent

Trouver des solutions à l'aide de Assistant d'agent

Modifier un article de la base de connaissances à partir d'une tâche de commentaire dans Espace de travail d'agent

Lorsque vous travaillez sur une tâche d'article de la base de connaissances, vous pouvez modifier l'article de la base de connaissances à partir de la tâche. Une tâche de commentaire est créée pour un article de la base de connaissances lorsque l'article est marqué, marqué comme non utile ou évalué comme faible, ou lorsqu'une tâche de commentaire sur l'écart de connaissances est créée sur une rubrique.

Avant de commencer

Rôle requis : vous devez avoir un accès de contribution à la base de connaissances qui stocke l'article de la base de connaissances.

> **Remarque :** Si la fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée, seuls l'administrateur de la base de connaissances, les gestionnaires de la base de connaissances et l'auteur peuvent modifier la version extraite d'un article. Si la fonctionnalité est désactivée, tous les utilisateurs ayant accès à un article peuvent modifier la version brouillon de l'article. Un administrateur peut désactiver la fonctionnalité de gestion des versions d'article en définissant la *glide.knowman.versioning.enabled* propriété (issue de la table **Propriétés système** [sys_properties]) sur **false**.

Rôle requis : agent_workspace_user

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail d'agent** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Accédez à votre liste de tâches.
   - Pour les tâches de commentaires créées par des lacunes dans la base de connaissances ou si un article de la base de connaissances a été marqué comme inutile ou évalué comme faible, accédez à **Base de connaissances** > **Mes tâches : commentaire**.
   - Pour les tâches créées lorsqu'un article a été marqué, accédez à **Base de connaissances** > **Mes tâches : marqué**.
3. Dans la colonne **Nombre** , cliquez sur le lien d'une tâche de commentaire affectée à vous ou à votre groupe de propriété.
4. Cliquez sur **Modifier l'article**.
5. Si la fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée, cliquez sur **Valider** pour un article de la base de connaissances publié.
   Vous ne pouvez modifier que la dernière version d'un article de la base de connaissances.
6. Accédez aux listes connexes pertinentes pour modifier les informations.

Listes connexes du formulaire Connaissances

Liste connexe	Description
Détails	Contenu de l'article de la base de connaissances ainsi que ses métadonnées.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste connexe	Description
	Remarque : si la fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée, la valeur par défaut de la **date de fin de validité** de la version d'article mise à jour est automatiquement définie en fonction des critères suivants : ◦ Si le champ **Validité de l'article** de la base de connaissances associée à l'article est vide, la valeur de la **date de fin de validité** de la version antérieure de l'article est conservée. ◦ Si le champ **Validité de l'article** de la base de connaissances associée à l'article n'est pas vide, la **date de fin de validité** est automatiquement mise à jour pour commencer à partir de la date de mise à jour de l'article et s'étendre au nombre de jours spécifiés dans le champ **Validité de l'article** (date de mise à jour de l'article + validité de l'article). Si vous déplacez un article de la base de connaissances vers une autre base de connaissances, la valeur par défaut de la **date de fin de validité** de l'article mis à jour est automatiquement définie en fonction des critères suivants : ◦ Si le champ **Validité de l'article** de la base de connaissances sélectionnée est vide, la valeur antérieure de la **date de fin de validité** est conservée pour l'article de la base de connaissances. ◦ Si le champ **Validité de l'article** de la base de connaissances sélectionnée n'est pas vide, la **date de fin de validité** est automatiquement mise à jour pour commencer à partir de la date de mise à jour de l'article et s'étendre au nombre de jours spécifiés dans le champ **Validité de l'article** (date de mise à jour de l'article + validité de l'article). Si la valeur de dictionnaire du champ **Date de fin de validité** est modifiée, elle remplace la valeur par défaut du champ **Date de fin de validité** calculée en fonction du champ **Validité de l'article**. Pour plus d'informations, consultez Validité d'un article de la base de connaissances.
Commentaire	Commentaires reçus sur les versions publiées de l'article. Pour afficher plus d'informations sur les commentaires, dans la colonne **Commentaires**, sélectionnez le lien correspondant à la version souhaitée d'un article.
Tâches de commentaire	Détails sur la tâche de commentaire créée pour une version d'article de la base de connaissances.
Approbations	Historique d'approbation de l'article de la base de connaissances.
Versions d'article	Historique des versions de l'article de la base de connaissances.
Versions traduites	Versions traduites de l'article de la base de connaissances. Cette liste connexe s'affiche uniquement lorsque la fonctionnalité Gestion de la traduction est activée. Pour traduire un article de la base de connaissances, sélectionnez **Nouveau**. Le bouton **Nouveau** de cette liste connexe s'affiche lorsque la propriété *glide.knowman.translation.enable_translation_task* est inactive.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste connexe	Description
Tâches de traduction	Tâches soumises pour la traduction de l'article. Cette liste connexe s'affiche lorsque la fonctionnalité Gestion de la traduction et la propriété *glide.knowman.translation.enable_translation_task* permettant d'activer la création des tâches de traduction sont activées. Pour plus d'informations, consultez Propriétés du Gestion des connaissances.
Articles associés	Articles associés mappés à l'article de la base de connaissances. Pour plus d'informations, consultez Mapper un article connexe dans Espace de travail d'agent.
Éléments de catalogue liés	Éléments de catalogue associés mappés à l'article de la base de connaissances. Pour plus d'informations, consultez Mapper un élément connexe dans Espace de travail d'agent.
Produits affectés	Produits mappés à l'article de la base de connaissances. Pour plus d'informations, consultez Ajouter un produit affecté à un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent.

7. Facultatif : Recherchez le contenu associé à l'article de la base de connaissances que vous créez à l'aide de l'Assistant d'agent.

a. Dans le panneau latéral contextuel, sélectionnez l'icône Assistant d'agent ( ).
Les résultats de la recherche dans l'Assistant d'agent affichent le contenu par défaut en fonction de la recherche basée sur du texte.

b. Cliquez sur l'icône Sélectionner une ressource de recherche ( ), puis sélectionnez une ressource de recherche.
Par exemple, pour afficher les articles de la base de connaissances, sélectionnez **Articles de la base de connaissances**.

c. Facultatif : Dans les résultats de la recherche, vous pouvez cliquer sur un élément de ressource, tel qu'un article de la base de connaissances, pour en afficher le contenu dans Assistant d'agent.

Conseil : pour une meilleure lisibilité, vous pouvez redimensionner le panneau latéral contextuel de l'Assistant d'agent. Pour obtenir une vue complète du contenu de l'élément de ressource sélectionné, sélectionnez **Mode plein écran**. Le contenu de l'élément de ressource s'ouvre dans un autre onglet dans Espace de travail d'agent.

8. Facultatif : Vérifiez si votre contenu correspond au contenu d'un article existant.

a. Saisissez le texte de recherche dans la zone de texte disponible dans l'Assistant d'agent ou conservez le texte par défaut, qui décrit brièvement l'article de la base de connaissances.

b. Sélectionnez l'icône de recherche ( ).

c. Sélectionnez une ressource de recherche en cliquant sur l'icône Sélectionner une ressource de recherche ( ).

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour trouver des articles de la base de connaissances ayant une similarité de texte élevée avec le texte de recherche saisi, sélectionnez **Articles similaires (ML)**.

  Remarque : cette option est disponible uniquement si la fonctionnalité Intelligence prédictive est activée et que l'administrateur a formé la solution de similarité pour Gestion des connaissances. Pour plus d'informations, consultez Former la solution de similarité pour Gestion des connaissances afin de trouver des articles connexes.

- Pour trouver des articles de la base de connaissances qui correspondent au texte de recherche saisi, sélectionnez **Articles de la base de connaissances**.

9. Cliquez sur **Enregistrer**.
   L'article est enregistré et apparaît dans la liste Mes articles - Non publiés. Si la fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée, la version de l'article de la base de connaissances est incrémentée de 0,01. Pour plus d'informations, consultez Numéros de versions des articles de la base de connaissances.
10. Facultatif : Publiez l'article en cliquant sur **Publier**.
    L'article de la base de connaissances est publié en fonction du paramètre de workflow de sa base de connaissances :
    - **Connaissances - Publication instantanée** : l'article de la base de connaissances est immédiatement publié, sauf s'il est prévu que sa publication soit planifiée à une date ultérieure.
    - **Connaissances - Approbation de publication** : l'article de la base de connaissances est publié à l'achèvement de l'approbation, sauf s'il est prévu qu'il soit publié à une date ultérieure.

    Remarque : Avec un groupe de propriété associé à un article de la base de connaissances, les membres du groupe de propriété peuvent approuver la publication des articles qu'ils ont créés eux-mêmes. Un administrateur peut remplacer ce comportement en désactivant la *glide.knowman.ownership_group.enable_self_approval* propriété. Pour plus d'informations, consultez Groupes de propriété.

    Pour plus d'informations, consultez Planifier la publication d'un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent.

    Une fois publié, l'article de la base de connaissances apparaît dans les listes Mes articles : publié et Tous les articles. Si la fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée, le numéro de version de l'article de la base de connaissances est incrémenté jusqu'au nombre entier suivant (par exemple, de 2,02 à 3,0). Pour plus d'informations, consultez Numéros de versions des articles de la base de connaissances.

Information associée

Travailler sur une tâche de commentaire dans Espace de travail d'agent

Créer un article de la base de connaissances à partir d'une tâche de commentaire dans Espace de travail d'agent

Afficher un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent

Fournir des commentaires pour un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent

Utilisation d'Agent Assist dans Agent Workspace

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Comparer les versions des articles de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent

Sélectionnez et comparez deux versions d'un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent pour afficher les différences entre elles.

Avant de commencer

Vous devez avoir un accès avec contribution à la base de connaissances qui stocke l'article de la base de connaissances.
Rôle requis : agent_workspace_user

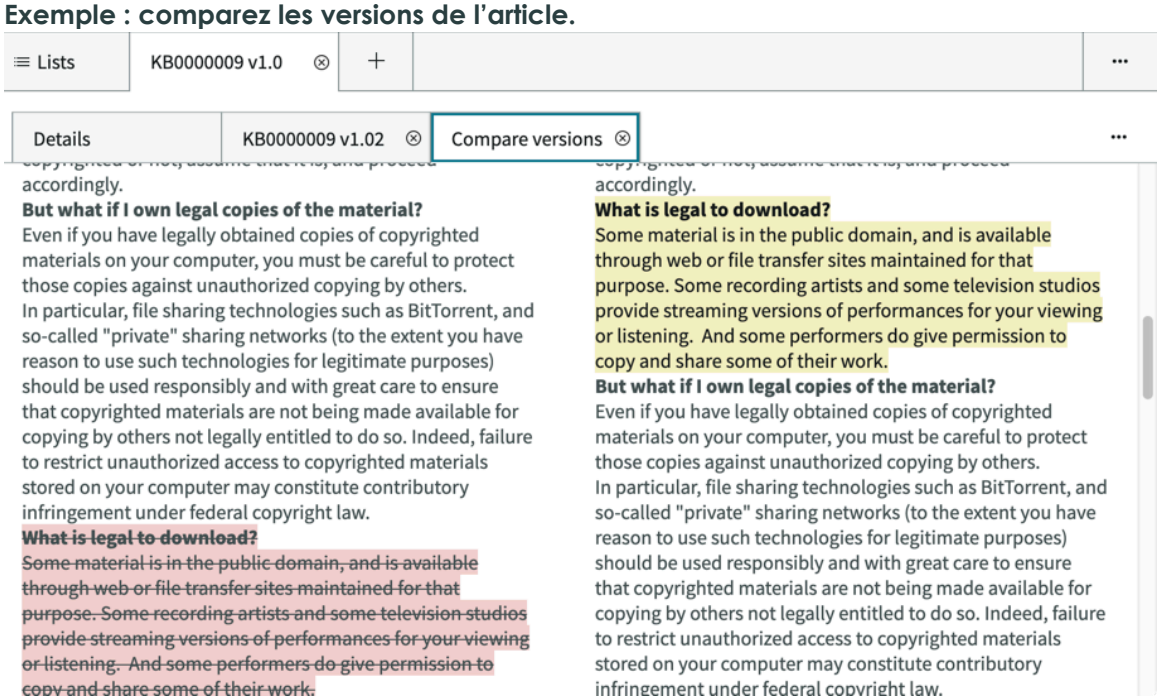
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail d'agent** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Cliquer sur **Listes** > **Base de connaissances** > **Tous les articles**.
3. Cliquez sur le lien vers un article de la base de connaissances pour lequel vous souhaitez comparer deux versions.
4. Cliquez sur **Modifier** pour ouvrir le formulaire de l'article de la base de connaissances.
5. Dans la liste connexe Versions d'article, sélectionnez les deux versions de l'article à comparer.
6. Cliquez sur **Comparer**.

Résultats

L'onglet **Comparer les versions** s'ouvre et Espace de travail d'agent répertorie les champs pour les versions sélectionnées dans un format côte à côte. Toutes les différences entre les deux versions sont mises en évidence comme illustré dans l'exemple d'image suivant.

Exemple : comparez les versions de l'article.



Information associée

Gestion des versions d'article

Rappel d'un article en cours de révision dans Espace de travail d'agent

Rappeler un article en cours de révision pour arrêter le processus d'approbation.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Vous devez disposer d'un accès avec contribution à la base de connaissances qui stocke l'article de la base de connaissances que vous souhaitez rappeler.
Assurez-vous que la fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée. Pour plus d'informations, consultez Gestion des versions d'article.

Rôle requis : agent_workspace_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'auteur d'un article de la base de connaissances, les administrateurs de la base de connaissances et les administrateurs système peuvent rappeler l'article. Si un groupe de propriété est affecté à un article de la base de connaissances, le gestionnaire du groupe de propriété et les membres du groupe de propriété peuvent également rappeler l'article de la base de connaissances.

Si une version d'un article de la base de connaissances est dans l'état de workflow de **révision** , vous pouvez uniquement rappeler la version correspondante pour apporter des modifications supplémentaires. Le rappel de l'article entraîne un incrément de version mineure.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail d'agent** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Accéder à **Listes** > **Base de connaissances** > **Tous les articles**.
3. Cliquez sur le lien vers l'article dans l'état du workflow de **révision** que vous souhaitez rappeler.
4. Sur le formulaire Connaissances, cliquez sur **Rappeller**.

Résultats
L'article s'ouvre en mode d'édition et l'état du workflow de l'article passe à **Brouillon**. Le numéro de version de l'article augmente de 0,01.

Information associée

Modifier un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent

Workflows de la base de connaissances

Approuver un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent

Approuver un article de la base de connaissances en attente de votre révision dans Espace de travail d'agent.

Avant de commencer
Rôle requis : agent_workspace_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si la fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée, seuls les utilisateurs affectés en tant qu'approbateurs peuvent modifier un article de la base de connaissances en état **de révision** . Si vous n'êtes pas un approbateur mais que vous devez modifier l'article, pensez à le rappeler. Pour plus d'informations, consultez Rappel d'un article en cours de révision dans Espace de travail d'agent.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail d'agent** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Accéder à **Listes** > **Base de connaissances** > **Mes articles : non publié**.
3. Cliquez sur le lien d'un article dans l'état **Passer en revue** le workflow.
4. Cliquez sur **Modifier**.
5. Dans la liste connexe Approbations, dans la colonne **État** , cliquez sur **Demandé**.
   Le formulaire d'approbation s'ouvre dans un autre onglet dans Espace de travail d'agent.
6. Dans la liste État, sélectionnez **Approuvé**.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.
   L'article de la base de connaissances approuvé est publié immédiatement ou à la date de publication planifiée, si la publication de l'article est prévue. Si la fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée, le numéro de version de l'article de la base de connaissances est incrémenté jusqu'au nombre entier suivant (par exemple, de 2,02 à 3,0). Sur le formulaire Connaissances de l'article, l'état du workflow devient **Publié**. La nouvelle version publiée de l'article est ajoutée à la liste connexe Versions de l'article sur le formulaire Connaissances. La version est également disponible dans la liste Tous les articles dans Espace de travail d'agent, accédez à **Base de connaissances** > **Tous les articles**.

Information associée

Afficher un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent

Demander des traductions pour les langues manquantes dans Espace de travail d'agent

Demandez à traduire un article de la base de connaissances publié dans les langues disponibles en créant une tâche de traduction au format Espace de travail d'agent.

Avant de commencer

Vous devez avoir un accès avec contribution à la base de connaissances qui stocke l'article de la base de connaissances.
Assurez-vous que l'administrateur système vérifie les paramètres suivants :

- Le module d'extension Gestion des connaissances avancée (com.snc.knowledge_advanced) est activé.
- Le module d'extension I18N : Knowledge Management Internationalization Plugin v2 (com.glideapp.knowledge.i18n2) est activé.

  Remarque : Le module d'extension 18N : Internationalization (com.glide.i18n) active le module d'extension I18N : Knowledge Management Internationalization Plugin v2.

- La *glide.knowman.translation.enable_translation_task* propriété est définie sur `vrai` dans l'interface Now Platform . Pour plus d'informations, consultez Propriétés du Gestion des connaissances.

Rôle requis : agent_workspace_user

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail d'agent** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Cliquer sur **Listes** > **Base de connaissances** > **Tous les articles**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Cliquez sur le lien menant à un article de la base de connaissances pour lequel vous souhaitez créer une tâche de traduction.
4. Dans le formulaire Connaissances, cliquez sur **Modifier**.
5. Cliquez sur **Demander des traductions**.
6. Dans la boîte de dialogue Demander une traduction, sélectionnez une ou plusieurs langues disponibles dans la liste Sélectionner les langues.
   Si une langue apparaît grisée, cela signifie qu'une traduction est déjà en cours ou a été terminée pour cette langue. Certaines langues peuvent ne pas être disponibles si l'administrateur système n'a configuré que des langues spécifiques pour la base de connaissances dans laquelle l'article est contenu.
7. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

La tâche de traduction est créée pour l'article dans les langues sélectionnées et affectée à un groupe ou à un utilisateur en fonction des règles d'affectation, le cas échéant.

Information associée

Créer des affectations de traduction pour les articles de la base de connaissances

Traduire un article de la base de connaissances à partir d'une tâche de traduction dans Espace de travail d'agent

Traduire un article de la base de connaissances en Espace de travail d'agent

Traduisez des articles de la base de connaissances publiés pour les rendre disponibles dans d'autres langues.

Avant de commencer

Vous devez avoir un accès avec contribution à la base de connaissances qui stocke l'article de la base de connaissances.
Assurez-vous que l'administrateur système vérifie les paramètres suivants :

- Le module d'extension Gestion des connaissances avancée (com.snc.knowledge_advanced) est activé.
- Le module d'extension I18N : Knowledge Management Internationalization Plugin v2 (com.glideapp.knowledge.i18n2) est activé.

  Remarque : Le module d'extension 18N : Internationalization (com.glide.i18n) active le module d'extension I18N : Knowledge Management Internationalization Plugin v2.

- La *glide.knowman.translation.enable_translation_task* propriété est définie sur `vrai` dans l'interface Now Platform . Pour plus d'informations, consultez Propriétés du Gestion des connaissances.

  Remarque : Lorsque la *glide.knowman.translation.enable_translation_task* propriété est définie sur `false`, traduisez l'article de la base de connaissances en cliquant sur **Nouveau** dans la liste connexe Version traduite d'un formulaire Connaissances. Le formulaire Connaissances qui s'affiche pour traduire l'article est basé sur le modèle d'article de l'article de la base de connaissances source. Vous pouvez saisir le contenu de votre traduction dans le formulaire Connaissances. Pour en savoir plus sur le formulaire Connaissances, reportez-vous à Créer un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : agent_workspace_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous disposez d'un accès de contribution à un article de la base de connaissances, vous pouvez traduire un article de la base de connaissances directement à partir du formulaire de connaissances.
Si votre administrateur système a configuré des langues pour la base de connaissances, vous ne pouvez traduire que vers ces langues. Pour plus d'informations, consultez Créer une base de connaissances.

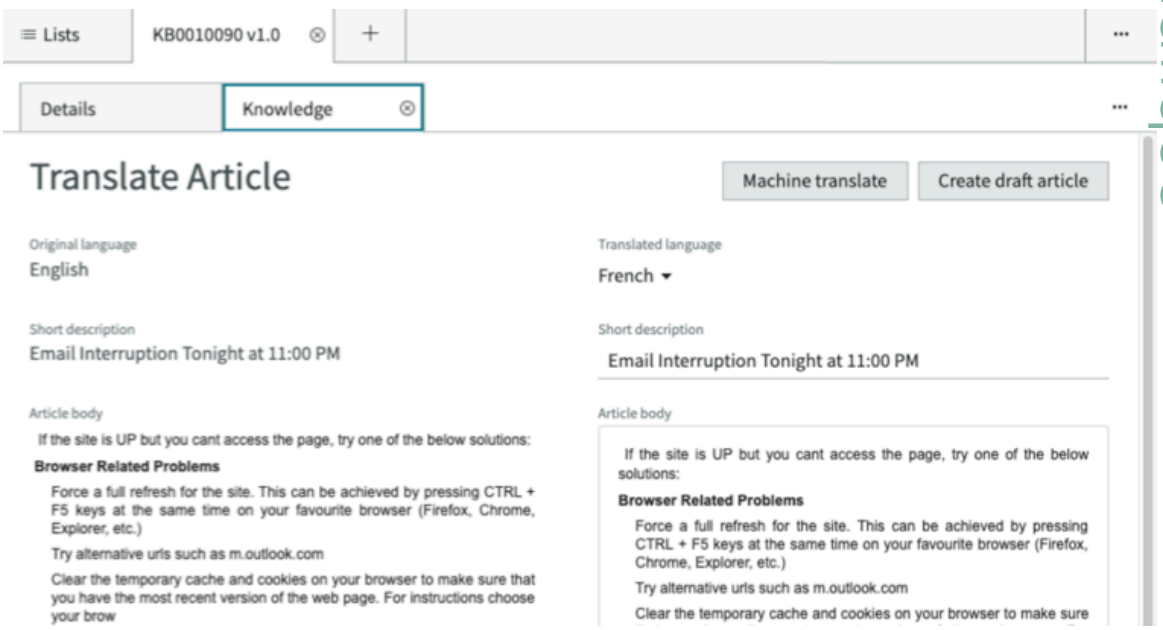
Remarque : La fonctionnalité de gestion de la traduction n'est pas disponible pour les blocs de connaissances dans Espace de travail d'agent.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail d'agent** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Cliquer sur **Listes** > **Base de connaissances** > **Tous les articles**.
3. Dans la colonne **Nombre** , cliquez sur le lien vers un article de la base de connaissances que vous souhaitez traduire.
4. Cliquez sur **Modifier**.
5. Cliquez sur **Traduire**.

Remarque : Le bouton **Traduire** n'est pas disponible si la propriété est désactivée, si les *glide.knowman.translation.enable_translation_task* traductions de l'article de la base de connaissances sont disponibles dans toutes les langues disponibles ou si une tâche de traduction a déjà été créée pour toutes les langues disponibles.

Les sections Langue d'origine et Langue traduite s'affichent côte à côte pour faciliter la visualisation, comme le montre la figure suivante. Le texte de la section Langue traduite apparaît toujours dans le contenu de la langue d'origine.



6. Fournissez la traduction dans la section Langue traduite.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si la traduction dynamique est activée, cliquez sur **Traduire automatiquement** pour remplacer automatiquement le contenu brouillon de la section Langue traduite par du contenu traduit automatiquement dans la langue cible.

  Remarque : Une configuration de traducteur par défaut doit être disponible. Pour configurer l'API de traduction, reportez-vous à la section Traduction dynamique .

  Lorsque vous cliquez sur **Traduction automatique**, tout contenu brouillon de la section Langue traduite est automatiquement remplacé par le contenu traduit automatiquement.

- Si la traduction dynamique n'est pas disponible, remplacez le contenu brouillon de la section Langue traduite par votre texte traduit.

7. Cliquez sur **Créer un brouillon d'article** pour créer une version brouillon de l'article traduit.
8. Cliquez sur **Publier**.

Résultats

Lorsque la version traduite de l'article de la base de connaissances est publiée, un nouveau numéro de connaissance est affecté à la version traduite. La version traduite est disponible dans la liste Tous les articles dans Espace de travail d'agent. En outre, la liste connexe des versions traduites du formulaire Connaissances de l'article de connaissances original et traduit est mise à jour avec toutes les versions traduites.

Information associée

Demander des traductions pour les langues manquantes dans Espace de travail d'agent

Gestion de la traduction

Traduire un article de la base de connaissances à partir d'une tâche de traduction dans Espace de travail d'agent

Traduisez un article publié de la base de connaissances pour lequel une tâche de traduction vous a été affectée.

Avant de commencer

Vous devez avoir un accès avec contribution à la base de connaissances qui stocke l'article de la base de connaissances.
Assurez-vous que l'administrateur système vérifie les paramètres suivants :

- Le module d'extension Gestion des connaissances avancée (com.snc.knowledge_advanced) est activé.
- Le module d'extension I18N : Knowledge Management Internationalization Plugin v2 (com.glideapp.knowledge.i18n2) est activé.

  Remarque : Le module d'extension 18N : Internationalization (com.glide.i18n) active le module d'extension I18N : Knowledge Management Internationalization Plugin v2.

- La *glide.knowman.translation.enable_translation_task* propriété est définie sur `vrai` dans l'interface Now Platform . Pour plus d'informations, consultez Propriétés du Gestion des connaissances.

Rôle requis : agent_workspace_user

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une tâche de traduction est créée pour un article de la base de connaissances lorsqu'une demande de traduction est soumise ou lorsque sa base de connaissances est configurée pour créer automatiquement des tâches de traduction. Pour plus d'informations, consultez Demander des traductions pour les langues manquantes dans Espace de travail d'agent et Créer une base de connaissances.

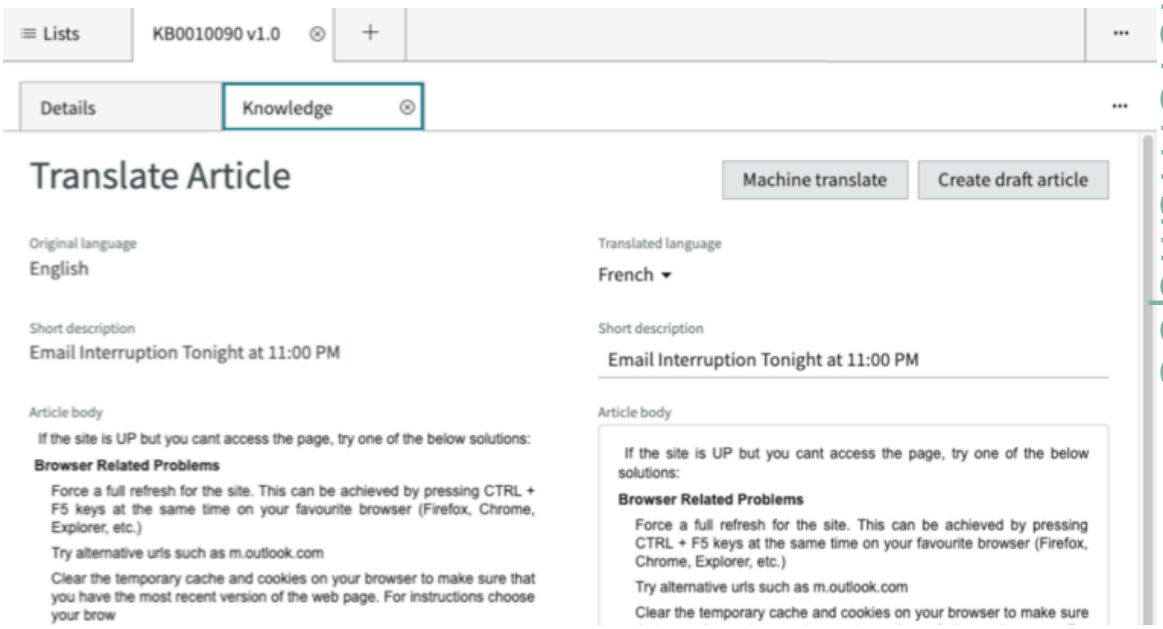
Remarque : La fonctionnalité de gestion de la traduction n'est pas disponible pour les blocs de connaissances dans Espace de travail d'agent.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail d'agent** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Cliquer sur **Listes** > **Base de connaissances** > **Mes tâches : traduction**.
3. Dans la colonne **Nombre** , cliquez sur le lien d'une tâche de traduction.
4. Cliquez sur **Traduire**.

Remarque : Le bouton **Traduire** n'est pas disponible si la propriété est désactivée, si les *glide.knowman.translation.enable_translation_task* traductions de l'article de la base de connaissances sont disponibles dans toutes les langues disponibles ou si une tâche de traduction a déjà été créée pour toutes les langues disponibles.

Les sections Langue d'origine et Langue traduite s'affichent côte à côte pour faciliter la visualisation, comme le montre la figure suivante. Par défaut, la section Langue traduite inclut le contenu de la langue d'origine.



5. Fournissez la traduction dans la section Langue traduite.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si la traduction dynamique est activée, cliquez sur **Traduire automatiquement** pour remplacer automatiquement le contenu brouillon de la section Langue traduite par du contenu traduit automatiquement dans la langue cible.

  Remarque : Une configuration de traducteur par défaut doit être disponible. Pour configurer l'API de traduction, reportez-vous à la section Traduction dynamique .

  Lorsque vous cliquez sur **Traduction automatique**, tout contenu brouillon de la section Langue traduite est automatiquement remplacé par le contenu traduit automatiquement.

- Si la traduction dynamique n'est pas disponible, remplacez le contenu brouillon de la section Langue traduite par votre texte traduit.

6. Cliquez sur **Créer un brouillon d'article** pour créer une version brouillon de l'article traduit.
7. Cliquez sur **Publier**.

Résultats

Lorsque la version traduite de l'article de la base de connaissances est publiée, un nouveau numéro de connaissance est affecté à la version traduite. La version traduite est disponible dans la liste Tous les articles dans Espace de travail d'agent. En outre, la liste connexe des versions traduites du formulaire Connaissances de l'article de connaissances original et traduit est mise à jour avec toutes les versions traduites.

Information associée

Demander des traductions pour les langues manquantes dans Espace de travail d'agent

Gestion de la traduction

Création d'un article de la base de connaissances dans Microsoft Word

Créez des articles de la base de connaissances dans Microsoft Word et accédez-y en déployant le complément Knowledge Management pour Microsoft Word.

Un utilisateur disposant d'un accès avec contribution à une base de connaissances peut ouvrir, créer, modifier, publier et rechercher des articles de la base de connaissances à partir du volet Gestion des connaissances dans Microsoft Word. Un utilisateur disposant d'un accès en lecture à une base de connaissances peut afficher l'article dans Microsoft Word. Le complément Knowledge Management pour Microsoft Word est disponible uniquement dans la version en ligne de Microsoft Word.

Le complément Knowledge Management pour Microsoft Word fonctionne avec les applications intégrées à la version en ligne de Microsoft Word telles que Microsoft SharePoint et Microsoft OneDrive.

Prenez en compte les points suivants lorsque vous utilisez le complément Knowledge Management pour Microsoft Word pour gérer les articles de la base de connaissances :

- L'URL est générée automatiquement pour les documents Word créés dans Microsoft SharePoint et Microsoft OneDrive avec des comptes professionnels uniquement.

  Pour les autres applications et types de comptes, vous devez saisir manuellement l'URL dans le champ **URL du document** du formulaire Connaissances dans Microsoft Word. Pour plus d'informations, consultez Créer un article de la base de connaissances dans Microsoft Word.

- Le temps de conversion d'un article de la base de connaissances à partir d'un Microsoft document Word dépend de la taille du document.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les en-têtes et les pieds de page correspondant aux pages du document Word s'affichent Microsoft tels quels dans l'article de la base de connaissances. Vous pouvez supprimer les en-têtes et les pieds de page du document Word avant de Microsoft créer ou de mettre à jour l'article de la base de connaissances.

Remarque : En tant qu'administrateur, vous devez créer un enregistrement de privilèges d'accès restreint pour l'appelant pour le complément Microsoft Word afin de publier le contenu d'un article de la base de connaissances dans les bases de connaissances incluses dans le périmètre. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Paramètres des privilèges d'accès restreint pour l'appelant .

Informations sur l'activation

Activez le module d'extension Gestion des connaissances - Complément pour Microsoft Word (com.snc.knowledge.ms_word) pour accéder aux articles de la base de connaissances à partir de l'application Microsoft Word Online. Pour plus d'informations, consultez Activer le complément Gestion des connaissances pour Microsoft Word.

Information associée

Afficher un article de la base de connaissances dans Microsoft Word

Créer un article de la base de connaissances dans Microsoft Word

Modifier un article de la base de connaissances dans Microsoft Word

Publier un article de la base de connaissances dans Microsoft Word

Configurer Gestion des connaissances : complément pour Microsoft Word

Connectez-vous à votre ServiceNow instance pour créer des articles de la base de connaissances dans Microsoft Word

Créez et collaborez sur des articles de la base de connaissances dans Microsoft Word en vous connectant à votre ServiceNow instance à partir de l'application Word Online.

Avant de commencer

Vous devez disposer d'un accès avec contribution à la base de connaissances dans laquelle vous souhaitez créer l'article de la base de connaissances.
L'administrateur système et l'administrateur Office 365 ont configuré le complément Knowledge Management pour Microsoft Word. Pour plus d'informations, consultez Configurer Gestion des connaissances : complément pour Microsoft Word.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous devez vous authentifier avec les informations d'identification de votre ServiceNow instance pour accéder et créer des articles de la base de connaissances à l'aide Microsoft de Word. Vous devrez peut-être également vous authentifier à nouveau si votre session a expiré.

Procédure

1. Connectez-vous à votre compte Office 365.
2. Dans le lanceur d'applications Microsoft 365, sélectionnez l'icône pour lancer l'application Microsoft Word.
   Pour plus d'informations, voir Utiliser le lanceur d'applications Office 365 .
3. Dans la section Nouveau, cliquez sur **Nouveau document vierge** ou ouvrez n'importe quel document Word existant Microsoft .
4. Dans l'onglet Accueil, cliquez sur l'icône Connaissances ( ).

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Dans le volet Gestion des connaissances du document Word, cliquez sur **Se connecter à ServiceNow**.
   La ServiceNow page de connexion s'ouvre dans un onglet séparé de votre navigateur.
6. Sur la page de connexion, saisissez vos ServiceNow informations d'identificationServiceNow.

Résultats

Une fois l'authentification réussie, l'onglet de l'explorateur d'instance ServiceNow se ferme et vous êtes redirigé vers l'onglet du Microsoft navigateur Word. Sur le Microsoft document Word, le volet Gestion des connaissances affiche l'écran d'accueil.

Afficher un article de la base de connaissances dans Microsoft Word

Affichez un article de la base de connaissances dans Microsoft Word, y compris le numéro, une brève description et le contenu de l'article.

Avant de commencer

- Assurez-vous que l'administrateur a configuré le complément Knowledge Management pour Microsoft Word. Pour plus d'informations, consultez Configurer Gestion des connaissances : complément pour Microsoft Word.
- Vous devez vous être connecté à votre instance ServiceNow à partir de l'application Word Online. Pour plus d'informations, consultez Connectez-vous à votre ServiceNow instance pour créer des articles de la base de connaissances dans Microsoft Word.
- Vous devez avoir un accès en lecture à l'article de la base de connaissances.
- Vous devez vous être connecté à votre compte Office 365.

Procédure

1. Dans le lanceur d'applications Microsoft 365, sélectionnez l'icône pour lancer l'application Microsoft Word.
   Pour plus d'informations, voir Utiliser le lanceur d'applications Office 365 .
2. Dans la section Nouveau, cliquez sur **Nouveau document vierge** ou ouvrez n'importe quel document Word existant Microsoft .
3. Sous l'onglet Accueil du document Word, cliquez sur l'icône Connaissances (icône).
4. Accédez à l'article dans le volet Gestion des connaissances du document Word.
   - Dans le volet Gestion des connaissances, dans la zone **Rechercher** , entrez le numéro ou la description de l'article de la base de connaissances.
   - Dans le volet Gestion des connaissances, cliquez sur une base de connaissances pour afficher une liste d'articles de la base de connaissances. Toutes les bases de connaissances et tous les articles de la base de connaissances associés auxquels vous avez contribué ou auxquels vous avez accès en lecture s'affichent dans le volet Gestion des connaissances
5. Dans le volet Gestion des connaissances, cliquez sur le lien vers l'article de la base de connaissances que vous souhaitez afficher.

Conseil : Pour revenir à la vue précédente dans le volet Gestion des connaissances, cliquez sur l'icône du caret gauche (icône du). Pour revenir à l'écran d'accueil, cliquez sur l'icône Accueil ( ).

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Si un article de la base de connaissances a été créé à partir de l'application Gestion des connaissances dans l'interface Now Platform , le contenu de l'article apparaît dans le volet Document et les détails de l'article s'affichent dans le volet Gestion des connaissances du Microsoft document Word.

Si un article de la base de connaissances a été créé à l'aide d'un autre document Word, le document s'ouvre dans un nouvel onglet de navigateur avec le contenu du volet Document et les détails de l'article dans le volet Gestion des connaissances de ce document.

Remarque : Si l'article utilise un modèle, l'article s'ouvre dans une interface Now Platform dans un nouvel onglet de navigateur. Vous ne pouvez pas modifier d'articles avec des modèles dans Microsoft Word.

Les détails d'article suivants apparaissent dans le volet Gestion des connaissances.

Formulaire de connaissances

Champ	Description
Numéro	Numéro d'article de la base de connaissances généré automatiquement.
Base de connaissances	Base de connaissances dans laquelle l'article de la base de connaissances est stocké. Vous ne pouvez associer un article de la base de connaissances qu'à une seule base de connaissances.
Catégorie	Catégorie de l'article de la base de connaissances. Cette valeur aide les utilisateurs à trouver l'article dans une catégorie sélectionnée. Vous pouvez sélectionner uniquement les catégories disponibles dans la base de connaissances sélectionnée. Les articles sans catégorie s'affichent dans la catégorie (vide).
Groupe de propriété	Groupe de propriété de l'article de la base de connaissances. Un groupe de propriété se compose d'un groupe de membres et d'un gestionnaire qui sont responsables des tâches d'approbations et de commentaires. Les groupes de propriété peuvent publier, modifier et retirer des articles de la base de connaissances auxquels ils sont associés. **Remarque :** ce champ est disponible uniquement si la propriété *glide.knowman.ownership_group.enabled* est activée. Si aucun groupe de propriété n'est affecté et que des approbations sont requises pour publier un article de la base de connaissances, il est automatiquement soumis pour approbation à l'administrateur et au gestionnaire de la base de connaissances. Pour plus d'informations, consultez Groupes de propriété.
Workflow	État du workflow de publication de l'article de la base de connaissances, tel que **Brouillon**, **En révision** ou **Publié**. Pour un nouvel article, l'état du workflow est défini sur **Brouillon**.
Description brève	Titre de l'article de la base de connaissances. Ce titre s'affiche lors du parcours et de la recherche de l'article de la base de connaissances et en haut de l'article. Vous pouvez saisir jusqu'à 100 caractères dans ce champ.
URL du document	URL de l'article pour accéder à la version en ligne dans Microsoft Word.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de connaissances (suite)

Champ	Description
	L'URL est générée automatiquement pour les documents Word créés dans Microsoft SharePoint et Microsoft OneDrive avec des comptes professionnels uniquement. Pour les autres applications et types de comptes, vous devez saisir manuellement l'URL dans le champ **URL du document** . **Remarque :** Évitez de copier-coller l'URL du navigateur, car cela pourrait ne pas toujours fonctionner. En fonction de l'outil de collaboration de votre document Word, utilisez l'URL générée spécifiquement pour le partage avec d'autres utilisateurs. Lors de la saisie manuelle de l'URL : • Pour Microsoft SharePoint, utilisez l'URL générée par l'application Word Online pour les utilisateurs spécifiques auxquels vous souhaitez accéder au document. • Pour Box, utilisez le lien partagé Box. Pour plus d'informations, consultez Création de liens partagés .
Version	Numéro de version d'article généré automatiquement. Ce nombre est incrémenté lorsque des changements sont apportés à un article publié. **Remarque :** ce champ est disponible si la fonctionnalité de gestion des versions d'article a été activée.
Date de fin de validité	Date d'expiration de l'article de la base de connaissances. Les articles n'apparaissent pas dans les résultats de recherche après la **Date de fin de validité** ou si le champ **Date de fin de validité** est vide. La valeur par défaut du champ **Date de fin de validité** est dérivée du champ **Validité de l'article** configuré pour la base de connaissances (voir Créer une base de connaissances). La **date de fin de validité** commence à partir de la date de création de l'article et s'étend au nombre de jours spécifiés dans le champ **Validité de l'article**. Si le champ **Validité de l'article** est vide, la date par défaut du champ **Date de fin de validité** correspondant à l'article de la base de connaissances est définie sur le 1er janvier 2100. Un auteur ou un éditeur d'article peut indiquer s'il souhaite conserver ou modifier la date par défaut du champ **Date de fin de validité**. Le premier jour de chaque mois, l'application envoie une notification par e-mail à une liste de destinataires autorisés pour leur rappeler les articles qui sont sur le point d'expirer le mois prochain. Le destinataire peut ensuite étendre la **date de fin de validité** pour continuer à utiliser l'article. Pour plus d'informations, consultez Gestion des notifications par e-mail dans Gestion des connaissances.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de connaissances (suite)

Champ	Description
	Remarque : Si le format de date système ou les préférences utilisateur sont définis pour utiliser le format `année aa`, vous risquez de rencontrer des problèmes si la date **de fin de validité** est définie sur la date par défaut. Contactez votre administrateur système ou modifiez les préférences utilisateur pour utiliser un format de date `aaaa`. Pour plus d'informations, consultez les rubriques Format du champ de date et heure global et Personnaliser le format de date du système.
Date de publication prévue	Date ultérieure à laquelle l'article de la base de connaissances sera publié automatiquement. Pour plus d'informations, consultez Planifier la publication d'un article de la base de connaissances dans Microsoft Word.

Information associée

Créer un article de la base de connaissances dans Microsoft Word

Modifier un article de la base de connaissances dans Microsoft Word

Créer un article de la base de connaissances dans Microsoft Word

Créez un article de la base de connaissances dans Microsoft Word pour créer et collaborer sur du contenu à l'aide de Word.

Avant de commencer

- Assurez-vous que l'administrateur a configuré le complément Knowledge Management pour Microsoft Word. Pour plus d'informations, consultez Configurer Gestion des connaissances : complément pour Microsoft Word.
- Vous devez vous être connecté à votre instance ServiceNow à partir de l'application Word Online. Pour plus d'informations, consultez Connectez-vous à votre ServiceNow instance pour créer des articles de la base de connaissances dans Microsoft Word.
- Vous devez disposer d'un accès avec contribution à la base de connaissances dans laquelle vous souhaitez créer l'article de la base de connaissances.
- Vous devez vous être connecté à votre compte Office 365.

Procédure

1. Dans le lanceur d'applications Microsoft 365, sélectionnez l'icône pour lancer l'application Microsoft Word à partir de votre compte Office 365 et ouvrir un document Word. Pour plus d'informations, voir Utiliser le lanceur d'applications Office 365.
2. Dans la section Nouveau, cliquez sur **Nouveau document vierge** ou ouvrez n'importe quel document Word existant Microsoft .
3. Sous l'onglet Accueil du document Word, cliquez sur l'icône Connaissances (icône).
4. Dans le volet Gestion des connaissances du document Word, cliquez sur **Créer un article**.
5. Renseignez les champs du formulaire Connaissances.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de connaissances

Champ	Description
Numéro	Numéro d'article de la base de connaissances généré automatiquement.
Base de connaissances	Base de connaissances dans laquelle l'article de la base de connaissances est stocké. Vous ne pouvez associer un article de la base de connaissances qu'à une seule base de connaissances.
Catégorie	Catégorie de l'article de la base de connaissances. Cette valeur aide les utilisateurs à trouver l'article dans une catégorie sélectionnée. Vous pouvez sélectionner uniquement les catégories disponibles dans la base de connaissances sélectionnée. Les articles sans catégorie s'affichent dans la catégorie (vide).
Groupe de propriété	Groupe de propriété de l'article de la base de connaissances. Un groupe de propriété se compose d'un groupe de membres et d'un gestionnaire qui sont responsables des tâches d'approbations et de commentaires. Les groupes de propriété peuvent publier, modifier et retirer des articles de la base de connaissances auxquels ils sont associés. **Remarque :** ce champ est disponible uniquement si la propriété *glide.knowman.ownership_group.enabled* est activée. Si aucun groupe de propriété n'est affecté et que des approbations sont requises pour publier un article de la base de connaissances, il est automatiquement soumis pour approbation à l'administrateur et au gestionnaire de la base de connaissances. Pour plus d'informations, consultez Groupes de propriété.
Workflow	État du workflow de publication de l'article de la base de connaissances, tel que **Brouillon**, **En révision** ou **Publié**. Pour un nouvel article, l'état du workflow est défini sur **Brouillon**.
Description brève	Titre de l'article de la base de connaissances. Ce titre s'affiche lors du parcours et de la recherche de l'article de la base de connaissances et en haut de l'article. Vous pouvez saisir jusqu'à 100 caractères dans ce champ.
URL du document	URL de l'article pour accéder à la version en ligne dans Microsoft Word. L'URL est générée automatiquement pour les documents Word créés dans Microsoft SharePoint et Microsoft OneDrive avec des comptes professionnels uniquement. Pour les autres applications et types de comptes, vous devez saisir manuellement l'URL dans le champ **URL du document** .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Évitez de copier-coller l'URL du navigateur, car cela pourrait ne pas toujours fonctionner. En fonction de l'outil de collaboration de votre document Word, utilisez l'URL générée spécifiquement pour le partage avec d'autres utilisateurs. Lors de la saisie manuelle de l'URL : ◦ Pour Microsoft SharePoint, utilisez l'URL générée par l'application Word Online pour les utilisateurs spécifiques auxquels vous souhaitez accéder au document. ◦ Pour Box, utilisez le lien partagé Box. Pour plus d'informations, consultez Création de liens partagés .
Version	Numéro de version d'article généré automatiquement. Ce nombre est incrémenté lorsque des changements sont apportés à un article publié. **Remarque :** ce champ est disponible si la fonctionnalité de gestion des versions d'article a été activée.
Date de fin de validité	Date d'expiration de l'article de la base de connaissances. Les articles n'apparaissent pas dans les résultats de recherche après la **Date de fin de validité** ou si le champ **Date de fin de validité** est vide. La valeur par défaut du champ **Date de fin de validité** est dérivée du champ **Validité de l'article** configuré pour la base de connaissances (voir Créer une base de connaissances). La **date de fin de validité** commence à partir de la date de création de l'article et s'étend au nombre de jours spécifiés dans le champ **Validité de l'article**. Si le champ **Validité de l'article** est vide, la date par défaut du champ **Date de fin de validité** correspondant à l'article de la base de connaissances est définie sur le 1er janvier 2100. Un auteur ou un éditeur d'article peut indiquer s'il souhaite conserver ou modifier la date par défaut du champ **Date de fin de validité**. Le premier jour de chaque mois, l'application envoie une notification par e-mail à une liste de destinataires autorisés pour leur rappeler les articles qui sont sur le point d'expirer le mois prochain. Le destinataire peut ensuite étendre la **date de fin de validité** pour continuer à utiliser l'article. Pour plus d'informations, consultez Gestion des notifications par e-mail dans Gestion des connaissances. **Remarque :** Si le format de date système ou les préférences utilisateur sont définis pour utiliser le format `année aa`, vous risquez de rencontrer des problèmes si la date **de fin de validité** est définie sur la date par défaut. Contactez votre administrateur système ou modifiez les préférences utilisateur pour utiliser un format de date `aaaa`. Pour plus d'informations, consultez les rubriques Format du champ de date et heure global et Personnaliser le format de date du système .
Date de publication prévue	Date ultérieure à laquelle l'article de la base de connaissances sera publié automatiquement. Pour plus d'informations, consultez Planifier

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	la publication d'un article de la base de connaissances dans Microsoft Word.

6. Dans le volet Document du document Word, saisissez le contenu de l'article.
7. Dans le volet Gestion des connaissances du document Word, cliquez sur **Soumettre**.
8. Facultatif : Publiez l'article en cliquant sur **Publier**.

   (Optional) Un article de la base de connaissances est publié en fonction du paramètre de workflow de sa base de connaissances :

   - **Connaissances - Publication instantanée** : l'article de la base de connaissances est immédiatement publié, sauf s'il est prévu que sa publication soit planifiée à une date ultérieure.
   - **Connaissances - Approbation de publication** : l'article de la base de connaissances est publié à l'achèvement de l'approbation, sauf s'il est prévu qu'il soit publié à une date ultérieure.

   Pour plus d'informations, consultez Planifier la publication d'un article de la base de connaissances dans Microsoft Word.

   Si la fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée, le numéro de version de l'article de la base de connaissances est mis à jour. Pour plus d'informations, consultez Numéros de versions des articles de la base de connaissances.

Que faire ensuite

Vous pouvez partager l'URL du document afin que les utilisateurs puissent co-créer le document. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Collaboration et co-création de documents .

Modifier un article de la base de connaissances dans Microsoft Word

Utilisez Microsoft Word pour modifier un article de la base de connaissances créé à l'origine dans Microsoft Word.

Avant de commencer

- Assurez-vous que l'administrateur a configuré le complément Knowledge Management pour Microsoft Word. Pour plus d'informations, consultez Configurer Gestion des connaissances : complément pour Microsoft Word.
- Vous devez vous être connecté à votre instance ServiceNow à partir de l'application Word Online. Pour plus d'informations, consultez Connectez-vous à votre ServiceNow instance pour créer des articles de la base de connaissances dans Microsoft Word.
- Vous devez avoir un accès de contribution à l'article de la base de connaissances.
- Vous devez vous être connecté à votre compte Office 365.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque : Vous ne pouvez pas modifier un article de la base de connaissances qui utilise un modèle d'article dans Word.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Dans le lanceur d'applications Microsoft 365, sélectionnez l'icône pour lancer l'application Microsoft Word.
   Pour plus d'informations, voir Utiliser le lanceur d'applications Office 365 .
2. Dans la section Nouveau, cliquez sur **Nouveau document vierge** ou ouvrez n'importe quel document Word existant Microsoft .
3. Sous l'onglet Accueil du document Word, cliquez sur l'icône Connaissances (icône).
4. Accédez à l'article dans le volet Gestion des connaissances du document Word.
   - Dans le volet Gestion des connaissances, dans la zone **Rechercher** , entrez le numéro ou la description de l'article de la base de connaissances.
   - Dans le volet Gestion des connaissances, cliquez sur une base de connaissances pour afficher une liste d'articles de la base de connaissances. Toutes les bases de connaissances et les articles de connaissances associés auxquels vous avez contribué ou auxquels vous avez accès en lecture s'affichent dans le volet Gestion des connaissances. Toutefois, vous pouvez modifier les articles de la base de connaissances pour lesquels vous avez accès en tant que contributeur.
5. Dans le volet Gestion des connaissances, cliquez sur le lien vers l'article de la base de connaissances que vous souhaitez modifier.
6. Si le volet Document du document Word contient du contenu, conservez-le ou remplacez-le.
   - Pour remplacer le contenu existant dans le document Word par le contenu de l'article que vous avez sélectionné, cliquez sur **Remplacer**.
   - Pour conserver le contenu existant dans le document Word, cliquez sur **Conserver**.

   Remarque : Lorsque vous enregistrez l'article, le contenu du document Word remplace le contenu de l'article.
7. Si la fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée, cliquez sur **Valider** pour un article de la base de connaissances publié.
   Vous ne pouvez modifier que la dernière version d'un article de la base de connaissances.
8. Modifiez le contenu de l'article dans Microsoft Word.
   - Modifiez le contenu de l'article en ligne à l'aide Microsoft de Word dans votre navigateur.
   - Modifiez le contenu de l'article à l'aide de l'application Word Desktop sur votre ordinateur. Dans ce cas, une fois que vous avez modifié la version de bureau du contenu de l'article, vous devez revenir à la version en ligne dans votre navigateur pour enregistrer le contenu de l'article dans votre ServiceNow instance.

   Conseil : Si plusieurs personnes ayant accès à l'article de la base de connaissances doivent co-créer le même document, vous pouvez partager l'URL du document.
   Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Collaboration et co-création de documents .
9. Dans le volet Gestion des connaissances, cliquez sur **Enregistrer**.
10. Facultatif : Publiez l'article en cliquant sur **Publier** dans le volet Gestion des connaissances.
    L'article de la base de connaissances est publié en fonction du paramètre de workflow de sa base de connaissances.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Connaissances - Publication instantanée** : l'article de la base de connaissances est immédiatement publié, sauf s'il est prévu que sa publication soit planifiée à une date ultérieure.
- **Connaissances - Approbation de publication** : l'article de la base de connaissances est publié à l'achèvement de l'approbation, sauf s'il est prévu qu'il soit publié à une date ultérieure.

Pour plus d'informations, consultez Planifier la publication d'un article de la base de connaissances dans Microsoft Word.

Si la fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée, le numéro de version de l'article de la base de connaissances est incrémenté jusqu'au nombre entier suivant (par exemple, de 2,02 à 3,0). Pour plus d'informations, consultez Numéros de versions des articles de la base de connaissances.

Supprimer le lien des articles de la base de connaissances des documents Word liés Microsoft

Dissocier un article de la base de connaissances d'un document Word lié Microsoft pour modifier l'article directement à partir du formulaire Connaissances dans le Now Platform.

Avant de commencer

Assurez-vous que l'article a été créé à l'aide du complément Knowledge Management pour Microsoft Word.
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si un article de la base de connaissances est créé à l'aide du complément Knowledge Management for Microsoft Word, vous pouvez modifier l'article en utilisant uniquement le document Word lié dans l'application Word Online. Toutefois, si vous supprimez ou déplacez le document Word associé, l'URL vers le document Word et l'article est interrompue. Par conséquent, vous ne pourrez plus modifier l'article à l'aide du document Word lié. Pour continuer à modifier ces articles :

- Saisissez manuellement la nouvelle URL du document Word dans le champ URL du **document** du formulaire Connaissances dans Microsoft Word. Pour en savoir plus sur ce champ, reportez-vous Créer un article de la base de connaissances dans Microsoft Wordà .
- Dissociez l'article de son document Word lié en suivant les étapes de cette procédure.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Base de connaissances** > **Articles**.
2. Sélectionnez un article dans la catégorie **Publié** ou **Non publié** .
3. Sur le formulaire Connaissances, cliquez sur le lien connexe **Dissocier de Word** .

Publier un article de la base de connaissances dans Microsoft Word

Utilisez l'application Word Online pour publier un article de la base de connaissances créé à l'origine dans Microsoft Word afin de le rendre disponible aux utilisateurs.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Assurez-vous que l'administrateur a configuré le complément Knowledge Management pour Microsoft Word. Pour plus d'informations, consultez Configurer Gestion des connaissances : complément pour Microsoft Word.
- Vous devez vous être connecté à votre instance ServiceNow à partir de l'application Word Online. Pour plus d'informations, consultez Connectez-vous à votre ServiceNow instance pour créer des articles de la base de connaissances dans Microsoft Word.
- Vous devez disposer d'un accès avec contribution à la base de connaissances dans laquelle vous souhaitez publier l'article de la base de connaissances.
- Vous devez vous être connecté à votre compte Office 365.

Procédure

1. Dans le lanceur d'applications Microsoft 365, sélectionnez l'icône pour lancer l'application Microsoft Word.
   Pour plus d'informations, voir Utiliser le lanceur d'applications Office 365 .
2. Dans la section Nouveau, cliquez sur **Nouveau document vierge** ou ouvrez n'importe quel document Word existant Microsoft .
3. Sous l'onglet Accueil du document Word, cliquez sur l'icône Connaissances (icône).
4. Accédez à l'article dans le volet Gestion des connaissances du document Word.
   - Dans le volet Gestion des connaissances, dans la zone **Rechercher** , entrez le numéro ou la description de l'article de la base de connaissances.
   - Dans le volet Gestion des connaissances, cliquez sur la base de connaissances pour afficher une liste d'articles de la base de connaissances.
5. Dans le volet Gestion des connaissances, cliquez sur le lien vers l'article de la base de connaissances que vous souhaitez publier.
6. Dans le formulaire Connaissances, cliquez sur **Publier**.

Résultats

Un article de la base de connaissances est publié en fonction du paramètre de workflow de sa base de connaissances :

- **Connaissances - Publication instantanée** : l'article de la base de connaissances est immédiatement publié, sauf s'il est prévu que sa publication soit planifiée à une date ultérieure.
- **Connaissances - Approbation de publication** : l'article de la base de connaissances est publié à l'achèvement de l'approbation, sauf s'il est prévu qu'il soit publié à une date ultérieure.

Pour plus d'informations, consultez Planifier la publication d'un article de la base de connaissances dans Microsoft Word.

Si la fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée, la version de l'article est incrémentée en fonction du modèle de numéro de version.

Planifier la publication d'un article de la base de connaissances dans Microsoft Word

Définissez une heure et un jour spécifiques pour la publication automatique de la version brouillon d'un article de la base de connaissances créé dans Microsoft Word.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Vous devez avoir un accès avec contribution à la base de connaissances qui stocke l'article de la base de connaissances dont vous souhaitez planifier la publication.
- Vous devez vous être connecté à votre instance ServiceNow à partir de l'application Word Online. Pour plus d'informations, consultez Connectez-vous à votre ServiceNow instance pour créer des articles de la base de connaissances dans Microsoft Word.
- Vous devez vous être connecté à votre compte Office 365.

Assurez-vous que l'administrateur système vérifie les paramètres suivants :

- Le module d'extension Gestion des connaissances avancée (com.snc.knowledge_advanced) est activé. Pour plus d'informations, consultez Activer le module d'extension Knowledge Management Advanced.
- La fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée. Pour plus d'informations, consultez Gestion des versions d'article.
- Le complément Knowledge Management pour Microsoft Word est activé. Pour plus d'informations, consultez Configurer Gestion des connaissances : complément pour Microsoft Word.

Procédure

1. Dans le lanceur d'applications Microsoft 365, sélectionnez l'icône pour lancer l'application Microsoft Word.
   Pour plus d'informations, voir Utiliser le lanceur d'applications Office 365 .
2. Dans la section Nouveau, cliquez sur **Nouveau document vierge** ou ouvrez n'importe quel document Word existant Microsoft .
3. Sous l'onglet Accueil du document Word, cliquez sur l'icône Connaissances (icône).
4. Dans le volet Gestion des connaissances du document Word, dans la zone **Rechercher** , entrez la brève description de l'article de la base de connaissances.
5. Cliquez sur le lien vers l'article de la base de connaissances à l'état Brouillon dont vous souhaitez planifier la publication.

   Remarque : L'article de la base de connaissances doit avoir été créé à l'origine à l'aide de Microsoft Word.

6. Dans le champ **Date de publication planifiée** , cliquez sur l'icône Afficher le calendrier icône .
7. Sélectionnez n'importe quelle date ultérieure dans le calendrier.
8. Dans le champ **Sélectionner une heure** , entrez une heure au format hh :mm :ss.
9. Cliquez sur **OK**.
10. Cliquez sur **Publier** pour activer le workflow de publication.

    Conseil : Si vous souhaitez annuler la publication prévue d'un article et ramener l'article à l'état de brouillon, cliquez sur **Rappeler**.

Résultats

Si les approbations sont désactivées, l'état de l'article de la base de connaissances passe à **Planifié pour publication** et l'article est automatiquement publié à la date de publication planifiée.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si les approbations sont activées, l'état de l'article de la base de connaissances passe à Révision. Si l'article est approuvé, l'état de l'article passe à Publication planifiée. Si l'article a été approuvé après la date de publication prévue, il est publié immédiatement.

Le numéro de version de l'article de la base de connaissances s'incrémente en fonction du workflow de publication. Pour plus d'informations, consultez Numéros de versions des articles de la base de connaissances.

Information associée

Workflows de la base de connaissances

Approuver un article en cours de révision

Rappel d'un article en cours de révision dans Microsoft Word

Rappelez un article de la base de connaissances en cours de révision et de création à l'aide Microsoft de Word pour arrêter le processus d'approbation.

Avant de commencer

- Vous devez disposer d'un accès avec contribution à la base de connaissances qui stocke l'article de la base de connaissances que vous souhaitez rappeler.
- Vous devez vous être connecté à votre instance ServiceNow à partir de l'application Word Online. Pour plus d'informations, consultez Connectez-vous à votre ServiceNow instance pour créer des articles de la base de connaissances dans Microsoft Word.
- Vous devez vous être connecté à votre compte Office 365.

Assurez-vous que l'administrateur système vérifie les paramètres suivants :

- Le module d'extension Gestion des connaissances avancée (com.snc.knowledge_advanced) est activé. Pour plus d'informations, consultez Activer le module d'extension Knowledge Management Advanced.
- La fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée. Pour plus d'informations, consultez Gestion des versions d'article.
- Le complément Knowledge Management pour Microsoft Word est activé. Pour plus d'informations, consultez Configurer Gestion des connaissances : complément pour Microsoft Word.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'auteur d'un article de la base de connaissances, les administrateurs de la base de connaissances et les administrateurs système peuvent rappeler un article. Si un groupe de propriété est affecté à un article de la base de connaissances, le gestionnaire du groupe de propriété et les membres du groupe de propriété peuvent également rappeler l'article de la base de connaissances.
Si une version d'un article de la base de connaissances est à l'état de révision, vous pouvez uniquement rappeler la version correspondante pour apporter des modifications supplémentaires. Le rappel de l'article entraîne un incrément de version mineure.

Procédure

1. Dans le lanceur d'applications Microsoft 365, sélectionnez l'icône pour lancer l'application Microsoft Word.
   Pour plus d'informations, voir Utiliser le lanceur d'applications Office 365 .
2. Dans la section Nouveau, cliquez sur **Nouveau document vierge** ou ouvrez n'importe quel document Word existant Microsoft .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sous l'onglet Accueil du document Word, cliquez sur l'icône Connaissances (icône).
4. Dans le volet Gestion des connaissances du document Word, dans la zone **Rechercher** , saisissez le titre ou la description de l'article de la base de connaissances.
5. Cliquez sur le lien vers l'article à l'état Révision que vous souhaitez rappeler.
6. Sur le formulaire Connaissances, cliquez sur **Rappeller**.

Résultats
L'article s'ouvre en mode d'édition et l'état de l'article passe à Brouillon. Le numéro de version de l'article augmente de 0,01.

Créer un article de la base de connaissances à partir d'un ticket du service client

Réutilisez les informations d'un ticket du service client en créant des articles de la base de connaissances à partir de tickets.

Avant de commencer
Votre administrateur doit activer la création d'articles à partir des tickets du service clientèle.

Rôle requis : sn_customerservice_agent ou connaissances

Procédure
1. Accédez à la **Service clientèle** > **Tickets** > **Tout**.
2. Sélectionnez un ticket à partir duquel vous souhaitez créer un article de la base de connaissances.
3. Cliquez sur **Créer un article de base de connaissances**.
   Les champs pertinents sont automatiquement copiés du ticket vers l'enregistrement qui s'ouvre.
4. Dans le champ **Base de connaissances**, saisissez le nom de la base de connaissances dans laquelle vous souhaitez que cet article s'affiche.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Fournir des commentaires sur les articles de la base de connaissances

Vous pouvez consulter les articles de la base de connaissances et contribuer aux commentaires sur ceux-ci.

Options de commentaire

Vous pouvez soumettre des commentaires pour les articles de la base de connaissances de ces manières :

- Signaler un article comme incorrect ou inapproprié.
- Fournissez une valeur d'évaluation pour l'article.
- Indiquer un article comme utile ou inutile.
- Affichez des commentaires, ajoutez un nouveau commentaire ou répondez aux commentaires existants.

Les utilisateurs peuvent voir les commentaires directement sur l'article. Les gestionnaires de la base de connaissances peuvent afficher les autres types de commentaires en accédant à **Base de connaissances** > **Commentaire**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Pour en savoir plus sur les propriétés de la vue des articles de la base de connaissances et les options d'évaluation qui apparaissent avec les articles, reportez-vous à Propriétés de vue d'article de la base de connaissances.

Les administrateurs et les gestionnaires de la base de connaissances peuvent désactiver certaines options de commentaire en utilisant les champs du formulaire de la base de connaissances. Les administrateurs peuvent configurer les options de commentaire à l'aide de propriétés.

Marquage d'articles

Vous pouvez signaler un article pour son contenu incorrect ou inapproprié. Cliquez sur **Marquer l'article** dans l'en-tête de l'article pour ouvrir une nouvelle fenêtre vous permettant d'entrer des modifications suggérées.

- Les commentaires marqués n'apparaissent pas sur la page de vue d'article. Les utilisateurs disposant des rôles administrateur, knowledge_admin et knowledge_manager peuvent accéder aux articles marqués en naviguant vers **Tout** > **Base de connaissances** > **Articles** > **Tous les éléments marqués**. Les utilisateurs disposant du rôle de connaissances peuvent accéder à leurs articles marqués en naviguant vers **Tout** > **Base de connaissances** > **Gestion des commentaires** > **Mes éléments marqués**.
- Si cette option est désactivée, l'auteur de l'article et les utilisateurs disposant des rôles administrateur, knowledge_admin et knowledge_manager peuvent voir tous les commentaires marqués. Les autres utilisateurs ne peuvent voir que leurs propres commentaires marqués.

Remarque :

- Vous ne pouvez pas désactiver le marquage d'un article tant que vous n'avez pas désactivé le marquage de tous les commentaires relatifs à cet article.
- Si l'option Désactiver l'ajout de suggestions est cochée au niveau de la base de connaissances, le bouton **Marquer l'article** n'apparaît pour aucun article de la base de connaissances

Les commentaires marqués sont stockés dans la table Commentaires de la base de connaissances (kb_feedback), mais pas dans la table Messages Flux en direct (live_message).

Articles de classement

Les cinq étoiles sous le titre de l'article vous permettent d'indiquer l'efficacité de l'article sur une échelle de 1 à 5.

Remarque : Si **l'option Désactiver l'évaluation** est cochée au niveau de la base de connaissances, le bouton Article d'évaluation n'apparaît pour aucun article de la base de connaissances.

Marquage des articles

La question : Utile ? en bas de l'article vous permet d'indiquer l'utilité de l'article avec une simple réponse **Oui** ou **Non** . Les options **Oui** et **Non** sont toujours disponibles sur la page d'affichage de l'article de la base de connaissances, même si vous avez sélectionné une option précédemment.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Si l'option **Désactiver Marquer comme utile** est cochée au niveau de la base de connaissances, le bouton Marquage de l'article n'apparaît pour aucun article de la base de connaissances.

Commentaires

Les commentaires de connaissances en bas de l'article utilisent Flux en direct pour activer une conversation autour d'un article de la base de connaissances. Par exemple, vous pouvez publier des réponses aux commentaires, ajouter des pièces jointes ou aimer les commentaires. Cette *glide.knowman.use_live_feed* propriété contrôle l'affichage des commentaires des articles de la base de connaissances. Si cette option est activée, le système utilise Flux en direct pour gérer et afficher les commentaires sur les articles de la base de connaissances.

Remarque : Les utilisateurs non authentifiés et les utilisateurs disposant uniquement du rôle snc_external ne peuvent pas ajouter ou afficher des pièces jointes pour des commentaires.

Information associée

- Automatisation de la gestion des commentaires pour améliorer le contenu
- Demander une base de connaissances
- Créer un article de la base de connaissances à partir d'un incident dans Espace de travail d'agent pour ITSM

Référence à Gestion des connaissances

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires que vous pouvez utiliser pour configurer et administrer Gestion des connaissances.

Séparation de domaine et Gestion des connaissances

L'application Séparation de domaine est prise en charge dans Gestion des connaissances. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Standard

- Inclut la prise en charge de niveau **Basique**.
- Logique métier : le fournisseur de service (SP) crée ou modifie des processus par client. Les cas d'utilisation reflètent l'utilisation appropriée de l'application par plusieurs clients SP dans une seule instance.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer la logique métier et les paramètres de données du produit minimum viable (MVP) par locataire comme prévu pour l'application spécifique.

Exemple de cas d'utilisation : un administrateur doit être en mesure de donner les commentaires appropriés lorsqu'un enregistrement se ferme pour un locataire, mais pas pour un autre.

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

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble

Séparation de domaine fonctionne différemment à différents niveaux d'accès d'une application. Dans Gestion des connaissances, l'accès des données, des demandeurs et des prestataires aux bases de connaissances est séparé par domaine.

Fonctionnement de Séparation de domaine dans Gestion des connaissances

Dans Gestion des connaissances, les règles suivantes s'appliquent :

Données : au niveau des données de séparation de domaine, la visibilité des données est séparée d'un domaine à l'autre. Les bases de connaissances, les critères d'utilisateur, les articles, les catégories, les commentaires d'article, les versions d'article, les modèles d'article et les sources externes sont séparés par domaine dans le système de base.

Remarque : Les données d'un domaine ne peuvent être consultées dans aucun autre domaine. Par exemple, si vous créez un Gestion des connaissances article dans un domaine A à l'aide d'un modèle d'article qui n'est pas dans le domaine A, l'article ne sera pas visible dans le domaine A. De même, si vous créez un Gestion des connaissances article dans le domaine global à l'aide d'un modèle qui ne l'est pas, l'article peut ne pas être visible dans tous les domaines.

Demandeur : les activités du demandeur sont prises en charge dans les domaines des locataires. Les utilisateurs peuvent effectuer des recherches. Vue; commentaire; et évaluer les articles de leur domaine, de tout domaine enfant et des domaines globaux, si les commentaires sont activés et que les paramètres de la base de connaissances leur accordent un accès en lecture aux articles.

- Les utilisateurs du domaine global peuvent accéder aux articles de tous les domaines si l'accès en lecture est accordé au niveau de la base de connaissances et/ou de l'article.
- Les utilisateurs du domaine parent peuvent accéder aux articles de ce domaine, global et à tous ses domaines enfants si l'accès en lecture est accordé au niveau de la base de connaissances et/ou de l'article.
- Les utilisateurs du domaine enfant peuvent accéder aux articles de ce domaine et au domaine global si l'accès en lecture est accordé au niveau de la base de connaissances et/ou de l'article.

Prestataire : l'application peut être utilisée par le prestataire dans les domaines du locataire en tant qu'application appartenant au domaine du locataire. Les utilisateurs sont autorisés à créer des articles dans les bases de connaissances de leur domaine, de tout domaine enfant et du domaine global si la base de connaissances comporte des critères d'utilisateur configurés pour accorder l'accès en contribution.

- Les articles sont automatiquement enregistrés dans le domaine actuel de l'utilisateur lors de la création de l'article.
- Si la propriété système `glide.knowman.allow_edit_global_articles` est activée, les utilisateurs d'un domaine autre que le domaine global peuvent extraire et modifier les articles globaux. Dans le cas contraire, les administrateurs système et les utilisateurs d'un domaine autre que le domaine global ne peuvent pas extraire les articles globaux et reçoivent un message d'avertissement à cet effet. En fonction de leur accès, les utilisateurs peuvent changer leur domaine en domaine global pour extraire et modifier les articles globaux.

Traduction automatique

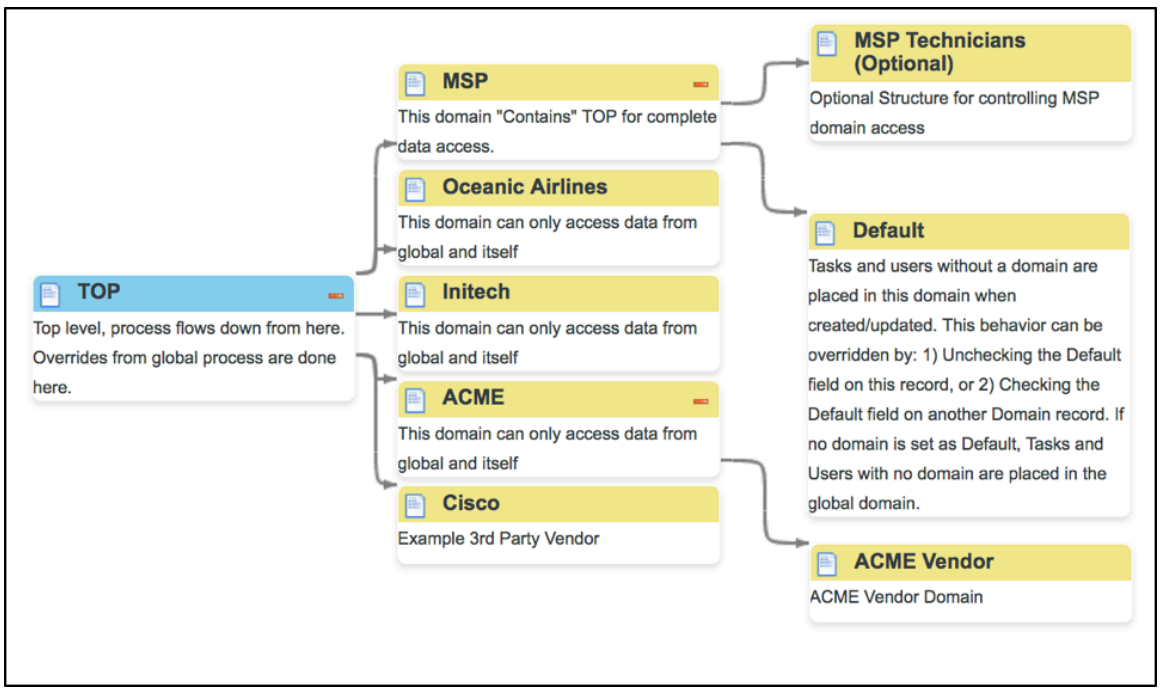
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les domaines des articles avec version seront conservés selon le domaine de la dernière version d'article. Cela inclut la mise à jour du domaine pour les tables kb_version, kb_knowledge, kb_feedback et sys_attachment.
- Si les domaines contiennent un autre domaine : si le domaine A contient le domaine B, les utilisateurs ayant accès au domaine A peuvent créer des articles dans le domaine B en activant le champ d'application du domaine. Pour en savoir plus sur le basculement du champ d'application de domaine, consultez Domaines de visibilité et Domaines de contenu .

Consultez Gestion de l'accès aux bases de connaissances et aux articles de la base de connaissances pour savoir comment contrôler l'accès en contribution et en lecture aux bases de connaissances et aux articles de la base de connaissances.

Cas d'utilisation

Cette image illustre une hiérarchie de domaine de base disponible dans le système de base.



Cas d'utilisation du demandeur

Domaine d'utilisateur	Domaine de la base de connaissances	Domaine des critères d'utilisateur en lecture	Domaine de l'article	Résultat
Global	Global	Global	Global	Peut consulter, commenter, noter des articles.
	Domaine parent (TOP)	Domaine parent (TOP)	Domaine parent (TOP)	
	Domaine enfant (TOP/ACME	Domaine enfant (TOP/ACME	Domaine enfant (TOP/ACME	
	Domaine MSP (TOP/MSP)	Domaine MSP (TOP/MSP)	Domaine MSP (TOP/MSP)	

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Domaine d'utilisateur	Domaine de la base de connaissances	Domaine des critères d'utilisateur en lecture	Domaine de l'article	Résultat
Domaine parent (TOP)	Global	Global	Global	
	Domaine parent (TOP)	Domaine parent (TOP)	Domaine parent (TOP)	
	Domaine enfant (TOP/ACME	Domaine enfant (TOP/ACME	Domaine enfant (TOP/ACME	
	Domaine MSP (TOP/MSP)	Domaine MSP (TOP/MSP)	Domaine MSP (TOP/MSP)	
Domaine enfant (TOP/ACME)	Global	Global	Global	Peut consulter, commenter, noter des articles.
	Domaine parent (TOP)	Domaine parent (TOP)	Domaine parent (TOP)	
	Domaine enfant (TOP/ACME	Domaine enfant (TOP/ACME	Domaine enfant (TOP/ACME	
	Domaine MSP (TOP/MSP)	Domaine MSP (TOP/MSP)	Domaine MSP (TOP/MSP)	

Cas d'utilisation de prestataires

Domaine d'utilisateur	Domaine de la base de connaissances	Contribuer au domaine des critères d'utilisateur	Domaine de l'article	Résultat
Global	Global	Global	Global	Peut créer, mettre à jour, afficher, commenter, évaluer des articles.
	Domaine parent (TOP)	Domaine parent (TOP)	Domaine parent (TOP)	
	Domaine enfant (TOP/ACME	Domaine enfant (TOP/ACME	Domaine enfant (TOP/ACME	
	Domaine MSP (TOP/MSP)	Domaine MSP (TOP/MSP)	Domaine MSP (TOP/MSP)	
Domaine parent (TOP)	Global	Global	Global	
	Domaine parent (TOP)	Domaine parent (TOP)	Domaine parent (TOP)	
	Domaine enfant (TOP/ACME	Domaine enfant (TOP/ACME	Domaine enfant (TOP/ACME	
	Domaine MSP (TOP/MSP)	Domaine MSP (TOP/MSP)	Domaine MSP (TOP/MSP)	
Domaine enfant (TOP/ACME)	Global	Global	Global	Peut créer, mettre à jour, afficher, commenter, évaluer des articles.
	Domaine parent (TOP)	Domaine parent (TOP)	Domaine parent (TOP)	
	Domaine enfant (TOP/ACME	Domaine enfant (TOP/ACME	Domaine enfant (TOP/ACME	

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Domaine d'utilisateur	Domaine de la base de connaissances	Contribuer au domaine des critères d'utilisateur	Domaine de l'article	Résultat
	Domaine MSP (TOP/MSP)	Domaine MSP (TOP/MSP)	Domaine MSP (TOP/MSP)	

Problèmes connus

- Les tables d'AQI suivantes ne sont pas séparées par domaine :
  - Liste de vérification AQI [kb_quality_checklist]
  - Question de la liste de vérification [kb_checklist_question]
  - Liste de vérification de l'article Réponse [kb_article_checklist_answer]

  Remarque : La table Réponse de liste de vérification de l'article ne contient pas le champ Commande. L'application affiche la liste dans un ordre aléatoire.

- Un commentaire fourni par un utilisateur sur un article est stocké dans le domaine de l'article et non dans le domaine de l'utilisateur.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Modules d'extension supplémentaires pour Gestion des connaissances

Une fois Gestion des connaissances activé, vous pouvez activer des modules d'extension supplémentaires qui permettent d'accéder à diverses fonctionnalités supplémentaires de Gestion des connaissances.

Vous devez avoir le rôle admin pour activer ces modules d'extension supplémentaires. Pour en savoir plus, consultez Activer un module d'extension .

Remarque :

À partir de la version Washington DC, la page d'accueil de Gestion des connaissances v3 (com.snc.knowledge3) ne sera plus disponible dans la future version Y. Elle est remplacée par Gestion des connaissances Portail de services (com.snc.knowledge_serviceportal), qui est actif par défaut pour les clients disposant de Madrid et de versions ultérieures. Pour plus d'informations sur la nouvelle expérience, consultez la rubrique Fonctionnalités de la page d'accueil du portail de services Gestion des connaissances.

Module d'extension	Description
Gestion des connaissances Core (com.glideapp.knowledge)	Installe les éléments de base Gestion des connaissances utilisés pour permettre à d'autres modules d'extension liés à la base de connaissances de fonctionner, tels que Knowledge V3, Knowledge Advanced et Knowledge Service Portal. Ce module d'extension est activé par défaut.
Knowledge Management Advanced Installer (com.snc.knowledge_advanced.installer)	Installe le module d'extension Gestion des connaissances avancée. L'activation/la mise à niveau de ce module d'extension valide les articles de la base de connaissances et les bases

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Module d'extension	Description
	de connaissances pour s'assurer que le module d'extension Knowledge Advanced peut être installé correctement. En cas d'échec de la validation, vérifiez les journaux d'activation du module d'extension et suivez les instructions données pour corriger les erreurs. Une fois que vous avez résolu tous les problèmes, réexécutez ce module d'extension.
Gestion des connaissances avancée (com.snc.knowledge_advanced)	Ajoute des fonctionnalités avancées telles que le contrôle de Gestion des connaissances version et les abonnements. Ce module d'extension nécessite que toutes les bases de connaissances soient en version Knowledge V3. Utilisez le module d'extension Programme d'installation de Gestion des connaissances avancée pour activer ce module d'extension.
Intelligence prédictive pour Gestion des connaissances (com.snc.knowledge_ml)	Fournit diverses options pilotées par des Gestion des connaissances solutions d'apprentissage machine. Par exemple, les options telles que les articles similaires et la base de connaissances exigent des aperçus. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails. **Remarque :** Lorsque vous installez et activez le module d'extension Intelligence prédictive pour Gestion des connaissances (com.snc.knowledge_ml), le module d'extension Intelligence prédictive pour Recherche contextuelle (com.snc.contextual_search_ml) est également activé.
Performance Analytics - Pack de contenu - Gestion des connaissances (com.snc.pa.knowledge_v2)	Active le pack de contenu Performance Analytics pour la solution Analytics and Reporting Gestion des connaissances . L'activation de ce module d'extension sur les instances de production peut nécessiter une licence Analyse des performances distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.
Gestion des connaissances V3 (com.snc.knowledge3)	Active la prise en charge de Gestion des connaissances V3. Activez ce module d'extension lorsque vous effectuez une mise à niveau à partir d'Eureka ou de versions antérieures.
I18N : Module d'extension Knowledge Management Internationalization v2 (com.glideapp.knowledge.i18n2)	Permet de créer et de gérer les traductions d'un article dans différentes langues de manière à faciliter la gestion des traductions lors de la création et de la consultation des articles. L'activation des modules d'extension d'internationalisation pour l'une des langues disponibles active automatiquement ce module d'extension.
Document de la base de connaissances (com.snc.knowledge_document)	Ajoute des fonctionnalités basées sur les connaissances au module d'extension Documents gérés. Vous pouvez créer un article de la base de connaissances à partir d'un document ou mettre à

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Module d'extension	Description
	jour un document de la base de connaissances vers une révision plus récente.
Gestion des connaissances - Intégration de contenu externe (com.snc.knowledge.external_integration)	Ajoute des fonctionnalités de recherche de contenu externe à l'application Gestion des connaissances . Une fois configurée, cette fonctionnalité crée une copie du contenu externe sur ServiceNow en tant qu'articles de la base de connaissances, puis indexe les articles via la recherche Zing. Vous devez disposer des privilèges de réutilisation et de copie appropriés avant de configurer une source externe pour qu'elle puisse faire l'objet de recherches à l'aide de cette fonctionnalité.
Support Wiki pour Gestion des connaissances (com.glideapp.knowledge2.wiki)	Active la prise en charge pour enregistrer des articles de la base de connaissances dans un champ de type wiki au lieu d'un champ de type html.
Capacités KCS de Gestion des connaissances (com.snc.knowledge_kcs_capabilities)	Permet d'utiliser les rôles KCS (kcs_contributor, kcs_publisher et kcs_candidate) et d'utiliser les champs de métadonnées pour l'état de l'article KCS (gouvernance et confiance).
Gestion des connaissances : complément pour Microsoft Word (com.snc.knowledge.ms_word)	Active la création de contenu dans Microsoft Word et sa publication en tant qu'article de la base de connaissances à l'aide d'un complément Word.
Blocs de connaissances (com.snc.knowledge_blocks)	Vous permet de créer des blocs de contenu réutilisables qui peuvent être inclus dans des articles de la base de connaissances existants. Cette fonctionnalité est capable d'afficher uniquement des parties d'un article à des utilisateurs spécifiques.
Vue d'ensemble de la base de connaissances (com.sn_knowledge_overview)	Vous permet de générer des rapports pour fournir une vue d'ensemble de la base de connaissances et des données d'article.

Composants installés avec Gestion des connaissances Core

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Gestion des connaissances Core (com.glideapp.knowledge), notamment des tables et des rôles d'utilisateur.

Remarque : La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles.

Rôles installés

Rôle	Description	Contient des rôles
Base de connaissances [connaissances]	Les utilisateurs disposant du rôle de connaissances peuvent contribuer à la base de connaissances par défaut et accéder au menu de l'application Connaissances. Le rôle de	Aucun.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle	Description	Contient des rôles
	connaissances est un rôle de prestataire et non un rôle de demandeur.	
Administrateur de la base de connaissances [knowledge_admin]	L'administrateur de la base de connaissances peut créer de nouvelles bases de connaissances et gérer toutes les bases de connaissances.	L'administrateur de la base de connaissances contient le rôle de gestionnaire de la base de connaissances.
Responsable des connaissances [knowledge_manager]	Les gestionnaires de base de connaissances exécutent des fonctions administratives pour les bases de connaissances qu'ils gèrent, telles que la définition de catégories, l'épinglage d'articles importants et l'approbation des changements apportés aux articles. Les utilisateurs sélectionnés en tant que gestionnaires d'une base de connaissances reçoivent automatiquement ce rôle.	Le gestionnaire de connaissances contient le rôle d'administrateur de connaissances.

Tables installées

Table	Description
Carte de la table CSM [csm_table_map]	Stocke des informations sur la source de mappage et la table cible. Par exemple, lors de la création d'un article de la base de connaissances à partir d'un ticket du service clientèle, la table source sera le ticket du service clientèle [sn_customerservice_case] et la table cible sera la base de connaissances [kb_knowledge].
Carte de champs CSM [csm_field_map]	Stocke des informations sur les champs mappés à partir de la table source vers la table cible dans une carte de table donnée (carte de table CSM). Par exemple, lors de la création d'un article de la base de connaissances à partir d'un ticket du service clientèle [sn_customerservice_case], la valeur du champ source serait case.short description et la valeur du champ cible serait knowledge.short description.
Articles associés [kb_2_kb]	Stocke des informations sur les articles connexes de la base de connaissances.
Éléments de catalogue liés [kb_2_sc]	Stocke des informations sur les éléments de catalogue connexes.
Catégorie des bases de connaissances [kb_category]	Stocke la catégorie d'un article de la base de connaissances.
Tâche relative aux commentaires de la base de connaissances	Stocke des informations sur la tâche de commentaire dans un article de la base de connaissances.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
[kb_feedback_task]	
Commentaire de la base de connaissances [kb_feedback]	Stocke des informations sur les commentaires marqués dans un article de la base de connaissances.
Mot clé de la base de connaissances [kb_keyword]	Stocke des informations sur les mots-clés associés aux articles de la base de connaissances proposés sur la page d'accueil du portail de services Gestion des connaissances.
Base de connaissances [kb_knowledge_base]	Stocke des informations sur les bases de connaissances qui stockent des articles de la base de connaissances.
Mot clé de la base de connaissances [kb_knowledge_keyword]	Stocke les informations relatives au mappage entre les articles de la base de connaissances et les mots clés.
Base de connaissances [kb_knowledge]	Stocke les articles de la base de connaissances organisés par base de connaissances et par catégorie, ainsi que le contenu proposé et les articles populaires.
Utilisateurs autorisés à contribuer à la base de c [kb_uc_can_contribute_mtom]	Stocke des informations sur les personnes autorisées à lire et à écrire dans une base de connaissances.
Utilisateurs autorisés à lire la base de connaissa [kb_uc_can_read_mtom]	Stocke des informations sur les personnes autorisées à lire une base de connaissances.
Utilisateurs non autorisés à contribuer à la base [kb_uc_cannot_contribute_mtom]	Stocke des informations sur les personnes qui ne peuvent ni lire ni écrire dans une base de connaissances.
Utilisateurs non autorisés à lire la base de conna [kb_uc_cannot_read_mtom]	Stocke des informations sur les personnes qui ne peuvent pas lire une base de connaissances.
Utilisation de la base de connaissances [kb_use]	Stocke des informations relatives au nombre de consultations des articles et au nombre de fois que les articles de la base de connaissances sont utilisés dans un incident, un problème ou un ticket.
Base de connaissances associée à des produits [m2m_kb_ci]	Stocke des informations sur les produits associés aux articles de la base de connaissances.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
Connaissances, commentaires, j'aime [m2m_kb_feedback_likes]	Stocke des informations sur les utilisateurs qui aiment un commentaire dans les commentaires de la base de connaissances.
Base de connaissances appliquée aux tâches [m2m_kb_task]	Stocke des informations sur les articles attachés aux tâches (incident, ticket ou problème).

Composants installés avec des blocs de connaissances

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Blocs de connaissances, y compris les tables.

Remarque : La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Des données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Tables installées

Table	Description
Bloc de connaissances [kb_knowledge_block]	Table des blocs de connaissances. **Remarque :** Cette table étend la table Connaissances [kb_knowledge].
Base de connaissances de la base de connaissances à bloc [m2m_kb_knowledge_to_block]	Connaissances de la base de connaissances vers la table de bloc.
Connaissances de la base de connaissances vers historique des blocs [m2m_kb_to_block_history]	Connaissances de la base de connaissances pour la table de l'historique des blocs.

Pour plus d'informations sur l'administration des tables et la gestion des données, consultez Administration des tables .

Gestion des connaissances rôles

Certains rôles sont requis pour utiliser la fonctionnalité Gestion des connaissances.

Remarque : Les critères d'utilisateur déterminent l'accès aux articles de la base de connaissances. Pour plus d'informations, consultez Gestion de l'accès aux bases de connaissances et aux articles de la base de connaissances.

Les rôles kcs_candidate, kcs_contributor et kcs_publisher incluent également le rôle de connaissances. Pour plus d'informations sur ces rôles liés à KCS, consultez le guide des pratiques KCS v6 .

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Connaissances [knowledge]

Les utilisateurs disposant du rôle de connaissances peuvent contribuer à la base de connaissances par défaut et accéder au menu de l'application Connaissances. Le rôle de connaissances est un rôle de prestataire et non un rôle de demandeur. Les demandeurs peuvent consulter, commenter et fournir des commentaires aux articles de la base de connaissances. Toutefois, un demandeur ne peut pas créer ni modifier d'articles.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

Aucun.

Gestionnaire des connaissances [knowledge_manager]

Les gestionnaires de base de connaissances exécutent des fonctions administratives pour les bases de connaissances qu'ils gèrent, définissant des catégories, épinglant des articles importants et approuvant les changements apportés aux articles. Les utilisateurs sélectionnés en tant que gestionnaires d'une base de connaissances reçoivent automatiquement ce rôle. Le rôle de connaissances est un rôle subordonné.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

Aucun.

Administrateur de la base de connaissances [knowledge_admin]

L'administrateur de la base de connaissances peut effectuer toutes les tâches administratives associées à la gestion du système de gestion des connaissances. Un utilisateur sélectionné en tant qu'administrateur de base de connaissances peut apporter des changements à toutes la bases de connaissances, à l'exception de la base de connaissances incluse dans le périmètre. Le rôle de connaissances est un rôle subordonné.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

Aucun.

Formateur de connaissances [knowledge_coach]

Les coachs de la base de connaissances peuvent effectuer des enquêtes sur l'indice de qualité de l'article (AQI) sur les articles, rédiger, modifier et réviser des articles de la base de connaissances, et former l'équipe sur les meilleures pratiques. Le rôle de connaissances est un rôle subordonné.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

Remarque : Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Expert du domaine de la base de connaissances [knowledge_domain_expert]

Les experts du domaine de la base de connaissances effectuent des enquêtes AQI sur les articles et peuvent rédiger, modifier et réviser des articles de gestion des connaissances. Un expert du domaine de la base de connaissances assure le suivi de l'intégrité de la base de connaissances. Le rôle de connaissances est un rôle subordonné.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

Aucun.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Administrateur [admin]

Les administrateurs peuvent configurer les workflows de connaissances, définir les propriétés de connaissances et gérer les formulaires et les tableaux de bord de connaissances.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- sn_templated_snip.template_snippet_admin
- [sn_employee.admin]
- taxonomy_admin
- sn_ace.ace_user

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

Remarque : Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Gestionnaire du groupe de la base de connaissances [knowledge_group_manager]

Les gestionnaires de groupes de connaissances peuvent ajouter ou supprimer des membres dans les groupes de propriété qu'ils gèrent. Ils ne peuvent pas modifier le gestionnaire affecté dans leurs groupes. Le gestionnaire ne peut être réaffecté que par l'administrateur de la base de connaissances. Par défaut, les gestionnaires de groupes de connaissances se voient attribuer des tâches de commentaires. Ils peuvent réaffecter des tâches à un autre membre du groupe, ou les membres du groupe peuvent s'affecter une tâche de commentaire. Knowledge_group_member rôle est subordonné.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

Aucun.

Membre du groupe de la base de connaissances [knowledge_group_member]

Les membres du groupe de la base de connaissances font partie d'un groupe de propriété qui peut être associé à des articles de la base de connaissances. Ils peuvent approuver les articles de la base de connaissances, s'affecter des tâches de commentaires et travailler dessus, ainsi que modifier tous les articles de la base de connaissances auxquels leur groupe de propriété est affecté. Le rôle de connaissances est un rôle subordonné.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

Aucun.

Candidat KCS [kcs_candidate]

Les candidats KCS (Knowledge-Centered Service) comprennent les bases du Knowledge-Centered Service (KCS). Le rôle de connaissances est un rôle subordonné.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

Aucun.

Contributeur KCS [kcs_contributor]

Les contributeurs KCS (Knowledge Centered Service) peuvent créer ou valider des articles de la base de connaissances dans leurs domaines de produits sans être révisés par un coach de connaissances. Ils peuvent également rédiger et approuver des articles pour une large visibilité auprès d'un large public. Le rôle de connaissances est un rôle subordonné.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

Aucun.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Éditeur KCS [kcs_publisher]

Les éditeurs KCS (Knowledge-Centered Service) sont des auteurs qui connaissent bien les normes KCS et qui créent davantage d'articles orientés vers l'extérieur. Le rôle de connaissances est un rôle subordonné.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

Aucun.

Propriétés du Gestion des connaissances

En tant qu'administrateur, vous pouvez configurer l'aspect et les fonctions de nombreuses fonctionnalités de base de connaissances dotées Gestion des connaissances de propriétés.

Vous pouvez accéder aux Gestion des connaissances propriétés en accédant à **Base de connaissances** > **Administration** > **Propriétés**.

Propriétés du portail de la base de connaissances

Les propriétés du portail de la base de connaissances contrôlent l'aspect et les fonctionnalités de la page du portail héritée. Cette page du portail répertorie les articles récents de la base de connaissances et leurs dates de publication, organisés par rubrique.

Propriété	Description
Nombre de colonnes dans les pages d'accueil de la base de connaissances (*glide.knowman.columns*)	Définissez le nombre de colonnes po organiser les rubriques sur le portail d la base de connaissances. **Remarque :** Cette propriété s'applique uniquement aux Gestion des connaissances pages v2. Cette propriété n'est pas prise en charge sur Gestion des connaissances les pages v3.
Nombre maximal d'articles par bloc de contenu sur la page d'accueil (*glide.knowman.content_block_limit*)	Entrez le nombre maximal d'articles à afficher dans les sections les plus utiles et les plus consultés de la page d'accueil de la base de connaissances.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	Remarque : Cette propriété s'applique uniquement aux Gestion des connaissances pages v2. Cette propriété n'est pas prise en charge sur Gestion des connaissances les pages v3.
Omettre les rubriques et catégories vides de la base de connaissances (*glide.knowman.show_only_populated*)	Cochez la case pour afficher les sections de rubrique uniquement s'il existe des articles pour la rubrique. Décochez la case pour afficher tout les sections de rubrique, même celle auxquelles aucun article n'est affect **Remarque :** Cette propriété ne s'applique pas à la nouvelle catégorie. Cette propriété s'applique uniquement à la base de connaissances par défaut et au portail de connaissances hérité. Gestion des connaissances Les articles V3 ne spécifient pas de rubrique. Par conséquent, cette propriété s'applique uniquemen aux pages v2 de la base de connaissances. Cette propriété n'est pas prise en charge sur Gestion des connaissances les pages v3.
Afficher les descriptions de sections de la base de connaissances (*glide.knowman.show_descriptions*)	Cochez la case pour afficher les descriptions des rubriques dans le portail de la base de connaissances. Pour saisir ces descriptions : 1. Modifiez un article existant de la base de connaissances. 2. Cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette du champ Rubrique et choisissez Afficher la liste de choix. 3. Ouvrez l'enregistrement du nom d la rubrique et entrez la description dans le champ Conseil. Décochez la case pour omettre les descriptions de section du portail de la base de connaissances.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	Remarque : Cette propriété s'applique uniquement aux Gestion des connaissances pages v2. Cette propriété n'est pas prise en charge sur Gestion des connaissances les pages v3.
Nombre d'éléments de la base de connaissances à prévisualiser dans une section (*glide.knowman.section_limit*)	Définissez le nombre maximal d'articles par rubrique pour le portail de la base de connaissances. Les articles spécifiques affichés dépendent du paramètre de propriété du champ de tri de la section Connaissances. **Remarque :** Cette propriété s'applique uniquement aux Gestion des connaissances pages v2. Cette propriété n'est pas prise en charge sur Gestion des connaissances les pages v3.
Champ de tri de la section de la base de connaissances (*glide.knowman.section_sort*)	Sélectionnez l'ordre par défaut des articles dans chaque section de rubrique du portail de la base de connaissances. • Publié : utilise la date de publication. • Nombre de vues : utilise le nombre de vues des articles au cours de la période spécifiée dans la propriété Nombre de jours utilisés lors de la totalisation des vues d'articles (applicable uniquement dans Gestion des connaissances la version v2). • Alphabétique : utilise la première lettre du titre de l'article (champ Brève description). **Remarque :** Cette propriété s'applique uniquement aux Gestion des connaissances pages v2. Cette propriété n'est pas prise en charge sur Gestion des connaissances les pages v3.
Sens de tri de la section de la base de connaissances (*glide.knowman.section_sort_direction*)	Sélectionnez l'ordre, croissant ou décroissant, dans lequel les articles sont répertoriés dans chaque section de rubrique du portail de la base de connaissances. La valeur utilisée

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	pour le tri est définie dans la propriét du champ de tri de la section Connaissances. **Remarque :** Cette propriété s'applique uniquement aux Gestion des connaissances pages v2. Cette propriété n'est pas prise en charge sur Gestion des connaissances les pages v3.
Afficher les articles non publiés dans le portail de la base de connaissances et les listes de rubriques (*glide.knowman.show_unpublished*)	Cochez cette case pour permettre aux utilisateurs d'afficher les articles non publiés dans le portail de la bas de connaissances et les résultats de recherche dans la base de connaissances. Utilisez la liste des rôles suivante... Propriétés à désigner qui permettent aux utilisateurs de voir les articles dans différents états non publiés. Si cette option n'est pas sélectionnée, les utilisateurs disposan des rôles appropriés peuvent accéd aux articles non publiés via d'autres modules de l'application Base de connaissances.
Liste de rôles (séparés par des virgules) qui peuvent afficher des articles dans l'état du workflow de révision, dans le portail de la base de connaissances et dans la liste des rubriques (*glide.knowman.section.view_roles.review*)	Saisissez les noms de rôle tels qu'ils apparaissent dans **Administration utilisateurs** > **Rôles**. Si l'option Affiche les articles non publiés dans le portai de la base de connaissances et les listes de rubriques est sélectionnée, les utilisateurs dotés de ces rôles voient les articles dans l'état du workflow de révision dans le portail de la base de connaissances, dans la liste des rubriques qui s'affiche lorsqu'ils cliquent sur le titre d'une rubrique sur le portail et dans les résultats de recherche dans la base de connaissances.
Liste de rôles (séparés par des virgules) qui peuvent afficher des articles dans l'état Brouillon du workflow du portail et de la liste de rubriques de la base de connaissances (*glide.knowman.section.view_roles.draft*)	Saisissez les noms de rôle tels qu'ils apparaissent dans **Administration utilisateurs** > **Rôles**. Si l'option Affiche les articles non publiés dans le portai de la base de connaissances et les listes de rubriques est sélectionnée, les utilisateurs dotés de ces rôles voient les articles à l'état Brouillon du workflow dans le portail de la base de connaissances, dans la liste des rubriques qui s'affiche lorsqu'ils cliquent sur le titre d'une rubrique sur le portail et dans les résultats

Documentation applicable

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	de recherche dans la base de connaissances.
Définir les rôles autorisés à afficher les articles dans d'autres états ou dans des états personnalisés de workflow (*glide.knowman.section.view_roles.stagesAndRoles*)	Saisissez les noms de rôle tels qu'ils apparaissent dans **Administration utilisateurs** > **Rôles**. Si l'option Affiche les articles non publiés dans le portai de la base de connaissances et les listes de rubriques est sélectionnée, définissez le champ personnalisé et l rôle en tant `qu'état de workflow [rôles] ;`. Les utilisateurs dotés de ces rôles consultent les articles dans l'état de workflow personnalisé sur le portail de la base de connaissances. La propriété ne s'applique pas aux articles de la base de connaissance mis hors service. Seuls les utilisateurs disposant du rôle knowledge_admin peuvent afficher les articles mis hors service.
Nombre d'articles chargés de façon asynchrone lors du défilement vers le bas dans la page des nouveaux résultats de recherche (*glide.knowman.search.articles_per_page*)	Saisissez le nombre d'articles à afficher lors d'une recherche. **Remarque :** Cette propriété s'applique uniquement aux Gestion des connaissances pages v3. Cette propriété n'est pas prise en charge sur Gestion des connaissances les pages v2.
Afficher uniquement les titres des rubriques de la base de connaissances sur la page d'accueil (pas de lien d'article) (*glide.knowman.home_titlesonly*)	Cochez la case pour omettre tous les titres d'article du portail de la base de connaissances et afficher uniquement les noms de rubriques. L utilisateurs peuvent cliquer sur le titre de la rubrique pour afficher la liste d articles connexes. **Remarque :** Cette propriété s'applique uniquement aux Gestion des connaissances pages v2. Cette propriété n'est pas prise en charge sur Gestion des connaissances les pages v3.
Nombre de jours (nombre entier, par défaut 30) utilisés lors de la totalisation des vues d'article (*glide.knowman.view_age.days*)	Entrez un nombre de jours à prendre en compte lors du calcul du nombre de vues. Le champ Nombre de vues du formulaire Connaissances est mis à jour périodiquement pour refléter le nombre de vues en fonction de cette propriété. Par exemple, si vous

Non destiné à la production

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	saisissez 60, le nombre de vues est le nombre total de vues au cours des 60 derniers jours. Entrez 0 pour avoir ServiceNow à prendre en compte toutes les vues, quelle que soit la dat **Remarque :** Si vous modifiez cette propriété, exécutez la tâche planifiée Compter l'utilisation de la base de connaissances pour afficher immédiatement les changements. Par défaut, la tâche planifiée Compter l'utilisation de la base de connaissances s'exécute quotidiennement et met à jour le nombre de vues sur les articles de la base de connaissances. Pour afficher la tâche planifiée, accédez à **Planificateur système** > **Travaux planifiés** > **Travaux planifiés**. Les nouveaux clients à partir de la version Paris n'auront pas accès à la propriété Nombre de vues et à la tâche planifiée Compter les connaissances. Les clients existants antérieurs à la version Paris peuvent continuer à utiliser la propriété et la tâche planifiée. Si vous définissez la valeur de la propriété sur 0 : • La tâche planifiée Compter la bas de connaissances ne s'exécute pa • Le nombre de vues d'un article n'a pas un nombre continu, le nombre de vues existant est incrémenté pour chaque vue d'article **Remarque :** Début Vancouve de la mise en production *glide.knowman.view_age.day* et dénombrement des connaissances La tâche planifiée est déconseillée. Alors, mettez le *glide.knowman.view_age.day* à zéro et ne l'utilisez pas.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
Placer automatiquement le curseur dans la zone de recherche du portail de la base de connaissances (*glide.knowman.portal_search_focus*)	Cochez la case pour placer ServiceNow le curseur dans le cham de recherche lorsqu'un utilisateur ouvre le portail de la base de connaissances. Décochez la case pour que les utilisateurs cliquent dan le champ de recherche avant de saisir un terme de recherche. **Remarque :** Cette propriété s'applique uniquement aux Gestion des connaissances pages v2. Cette propriété n'est pas prise en charge sur Gestion des connaissances les pages v3.
Cache de niveau session dans « Article le plus utile » (*glide.knowman.use_session_cache_for_most_useful_articles*)	Définissez la propriété sur Vrai pour activer le cache de niveau session dans le widget du portail « Articles le plus utiles ». • Type : true | false • Valeur par défaut : true • Emplacement : propriétés système
Activez SEO pour le portail sélectionné pour la page de vue d'article. (*glide.knowman.serviceportal.seo_portals*)	La valeur contient une liste séparée par des virgules des sys_ids d'enregistrement du portail de services. L'indexation SEO des article de la base de connaissances est activée sur les portails mentionnés dans la liste et est bloquée par la balise meta noindex pour les autres portails. Si au moins un portail est répertorié, les suggestions SEO s'affichent lorsque les utilisateurs rédigent ou modifient des articles de la base de connaissances. • Type : chaîne • Valeur par défaut : aucune • Emplacement : propriétés système **Remarque :** Si la valeur de la propriété est vide, l'indexation est activée pour tous les portails.
Liste séparée par des virgules des sys_ids d'enregistrements du portail de services (*glide.knowman.serviceportal.use_numbered_url.portals*)	Configurez la valeur de propriété pour inclure sys_id de n'importe quel portail afin que les URL d'article dans les widgets du portail (par exemple, Plus utile, En vedette, Articles les

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	plus consultés, Article connexe) et les résultats de recherche utilisent sysparm_number paramètre au lieu d'sys_kb_id paramètre. • Type : chaîne • Valeur par défaut : Aucun • Emplacement : propriétés système **Remarque :** S'il existe plusieurs portails, délimitez leurs sys_ids pa une virgule (,).
Afficher l'article en tant qu'autre utilisateur (*glide.knowman.enable_view_as_user*)	Définissez la propriété sur `vrai` pour rechercher et afficher un article en tant qu'autre utilisateur autorisé. • Type : true | false • Valeur par défaut : faux • Emplacement : propriétés système
(*glide.knowman.serviceportal.seo_user_agent*)	Cette propriété contient les modèles de nom des bots, qui sont utilisés pou déterminer si l'agent-utilisateur est un bot de recherche. • Type : chaîne • Valeur par défaut : Aucun • Emplacement : propriétés système

Propriétés de la recherche dans la base de connaissances

Les propriétés de recherche de la base de connaissances vous permettent de contrôler les options de recherche disponibles aux utilisateurs et de présenter les résultats de la recherche.

Remarque : Les propriétés de la recherche dans la base de connaissances ne s'appliquent qu'à la recherche Zing. Pour configurer l'implémentation de Recherche IA, consultez Configuration Recherche IA .

Propriété	Description
Ordre des résultats de recherche dans la base de connaissances (*glide.knowman.order.search*)	Sélectionnez l'ordre d'affichage des résultats de recherche : • **Nombre de vues** : classe les résultats de recherche e fonction de la propriété **Nombre de jours utilisés lors de la somme des vues d'articles** . • **Pertinence** : trie les résultats de recherche en fonctio du contenu similaire au terme recherché. • **Dernière modification** : classe les résultats de recherche en fonction de la date de modification.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	Cette propriété s'applique à la recherche dans l'application Gestion des connaissances et non à la N Platform recherche globale.
Méthode de recherche pour rechercher des articles de la base de connaissances à partir d'une tâche ou directement dans la base de connaissances (*glide.knowman.search.operator*)	Sélectionnez l'approche de recherche à utiliser lorsqu le terme recherché inclut plusieurs mots. • **Requête OU** : renvoie les articles qui contiennent au moins un mot du terme recherché. • **Requête AND puis OR** : recherche d'abord les article qui incluent tous les mots dans le terme de recherch (une requête ET). Si aucune correspondance n'est trouvée, une requête OU est exécutée.
Afficher l'auteur dans les résultats de recherche dans la base de connaissances (*glide.knowman.search.show_author*)	Cochez cette case pour inclure l'auteur de chaque article dans les résultats de recherche dans la base de connaissances. Si la fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée, les articles dont le numéro de version est inférieur ou égal à 1,0 s'affichent **Créé par <nom>** et les articles dont le numéro de version est supérieur à 1 s'affichent **par <nom>**.
Afficher la date et l'heure de dernière modification dans les résultats de recherche dans la base de connaissances (*glide.knowman.search.show_last_modified*)	Cochez la case pour afficher la date et l'heure de la dernière modification de l'article dans les résultats de recherche dans la base de connaissances.
Afficher la date de publication dans les résultats de recherche dans la base de connaissances (*glide.knowman.search.show_published*)	Cochez cette case pour afficher la date de publicati de l'article dans les résultats de recherche dans la bas de connaissances.
Afficher la catégorie dans les résultats de recherche dans la base de connaissances (*glide.knowman.search.show_category*)	Cochez cette case pour afficher les fils d'Ariane de catégorie de chaque article dans les résultats de recherche dans la base de connaissances.
Afficher le nombre de vues dans les résultats de recherche dans la base de connaissances (*glide.knowman.search.show_view_count*)	Cochez cette case pour inclure le nombre de vues de chaque article dans les résultats de recherche dans la base de connaissances.
Comment afficher les pièces jointes dans les résultats de recherche dans la base de connaissances (*glide.knowman.search.attachment*)	Sélectionnez le comportement d'affichage des pièce jointes dans les résultats de la recherche : • **Ne pas afficher la pièce jointe** • **Afficher uniquement le lien pour la pièce jointe** (par défaut) • **Afficher la pièce jointe avec un extrait de texte** Pour de meilleures performances, sélectionnez **Ne pas afficher la pièce jointe** ou **Afficher uniquement le lien pour la pièce jointe**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	Remarque : À partir de la version San Diego, **Afficher uniquement le lien pour la pièce jointe** est activé par défaut. Pour les clients existants antérieurs à la version San Diego, la sélection par défaut est **Afficher la pièce jointe avec l'extrait de texte**.
Afficher la pertinence dans les résultats de recherche dans la base de connaissances (*glide.knowman.search.show_relevancy*)	Cochez cette case pour afficher la pertinence de chaque résultat de recherche en fonction de la chaîne de recherche. **La valeur Pertinence n'est affichée** que lorsque la propriété Ordre des résultats de recherche dans la base de connaissances est définie sur **Pertinence**.
Affichez le nombre de blocs de connaissances dans les résultats de recherche du bloc de connaissances lors de la création ou de la mise à jour d'un article de la base de connaissances (*glide.knowman.add_blocks.search_results*	Définissez le nombre de résultats de recherche qui peuvent être affichés lorsqu'un bloc de connaissance fait l'objet d'une recherche. Par défaut, la valeur minimale est 6 et la valeur maximale est 25.
Activer les résultats de recherche instantanée de connaissances (*glide.knowman.search.instant_results*)	Cochez cette case pour activer la recherche instantanée de résultats de recherche. La valeur par défaut est définie sur **Non**.
Afficher le nom de la base de connaissances dans les résultats de recherche dans la base de connaissances (*glide.knowman.search.show_knowledgebase*)	Cochez cette case pour afficher la base de connaissances à laquelle appartient l'article de la base de connaissances. Par exemple, **IT.**
Afficher l'évaluation moyenne à partir des résultats de recherche dans la base de connaissances (*glide.knowman.search.show_rating*)	Cochez cette case pour afficher la moyenne des notes attribuées par étoiles aux articles de la base de connaissances. Cette propriété s'applique aux résultats de recherche des articles de la base de connaissances qui apparaissent sur la page des résultats de recherche du Portail de services Gestion des connaissances et aux widgets du portail de services tels que les articles proposés dans la base de connaissances et les articles les plus vus de la base de connaissances. Pour plus d'informations, consultez Utilisation de la recherche dans le Portail de services Gestion des connaissances et Configurer les options d'instance de widget de la page d'accueil.
Afficher le nombre d'articles dans les résultats de recherche dans la base de connaissances (*glide.knowman.search.show_article_number*)	Cochez cette case pour afficher le numéro de chaque article dans les résultats de la recherche. Si la fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée, le numéro d'article et le numéro de version sont affichés pour chaque article dans les résultats de recherche.
Spécifier la langue par défaut pour la recherche d'articles (*glide.knowman.search.default_language*)	Définissez la propriété sur la langue par défaut pour la recherche d'articles.

Production automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	• Type : chaîne • Valeur par défaut : spécifiée par l'utilisateur • Emplacement : propriétés système **Remarque :** Si la *glide.knowman.enable_multi_language_sear* propriété est définie sur **Vrai**, l'option de recherch multilingue remplace l'option de recherche de langue par défaut.
Activer la recherche multilingue (*glide.knowman.enable_multi_language_search*)	Définissez la propriété sur **Vrai** pour activer la recherch de plusieurs langues simultanément. • Type : true | false • Valeur par défaut : faux • Emplacement : propriétés système **Remarque :** Si cette propriété est définie sur **Vrai**, elle remplace le paramètre de la *glide.knowman.search.default_language* propriété.
Désactiver la fonctionnalité des blocs de connaissances (*glide.knowman.blocks.enable*)	Vous permet de désactiver partiellement la fonctionnalité des blocs de connaissances. • Type : true | false • Valeur par défaut : true • Emplacement : propriétés système **Remarque :** Si la propriété est définie sur **Vrai** et que le champ **Activer les blocs** est sélectionné : • Vous pouvez créer de nouveaux blocs dans les bases de connaissances. • Vous pouvez ajouter des blocs à un article dans les bases de connaissances. Si la propriété est définie sur **False** : • Vous ne pouvez pas créer de nouveaux blocs. • Vous ne pouvez pas ajouter de blocs à des articles nouveaux ou existants. • **Le champ Activer les blocs** est inactif dans le formulaire Bases de connaissances. • Tous les articles existants avec un contenu de bloc continueront d'afficher le contenu.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés de vue d'article de la base de connaissances

Les propriétés de vue d'article vous permettent de contrôler les métadonnées et les options d'évaluation qui s'affichent avec les articles. Ils vous permettent également d'accorder l'accès à des options de commentaires individuels en fonction du rôle de l'utilisateur.

Propriété	Description
Afficher les tâches auxquelles un article a été récemment joint (*glide.knowman.recent_tasks.display*)	Cochez la case pour que la vue d'article inclue une liste des tâches associées à l'article. La liste des tâches associées apparaît sur le widget Tâches les plus récentes sur la page de vue d'article. Le widget s'affiche uniquement lorsqu'une tâche est jointe à l'article et que cette propriété est définie sur **Oui**. Les articles de la base de connaissances peuvent être joints à une tâche en cliquant sur le bouton **Joindre à la tâche** après une recherche dans un formulaire.
Nombre de tâches jointes à afficher lors de la visualisation d'un article (*glide.knowman.recent_tasks*)	Spécifiez le nombre maximal de tâches à répertorier dans la vue d'article.
Affichez la section d'évaluation de l'article, qui peut inclure les options d'évaluation oui/non, d'évaluation par étoiles et de marquage (*glide.knowman.show_rating_options*)	Cochez cette case pour afficher les options d'évaluation des utilisateurs ayant des rôles spécifiques. Décochez cette case pour omettre la section d'évaluation pour tous les utilisateurs, quel que soit leur rôle. Le champ **Commentaire** est toujours affiché pour tous les utilisateurs.
Liste de rôles (séparés par des virgules) qui peuvent afficher la section d'évaluation d'un article. Cette section peut inclure l'évaluation facultative oui/non, l'évaluation par étoiles et l'option de marquage (*glide.knowman.show_rating_options.roles*)	Saisissez les noms de rôle tels qu'ils apparaissent dans **Administration utilisateurs** > **Rôles**. Si la **section Afficher l'évaluation de l'article** est sélectionnée, les utilisateurs avec les rôles répertoriés ici voient les options d'évaluation oui/non, d'évaluation par étoiles et de marquage, en fonction des paramètres de propriété associés. Assurez-vous d'inclure tous les rôles qui devraient être autorisés à voir l'une de ces options d'évaluation. Les propriétés distinctes vous permettent d'identifier des rôles spécifiques pour chaque option séparément. Tous les rôles de ces propriétés doivent également être répertoriés ici.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
Affichez l'option d'évaluation oui/non « Cet article a-t-il été utile ? ». (*glide.knowman.show_yn_rating*)	Cochez la case pour afficher l'évaluation « Cet article vous a-t-il aidé ? » aux utilisateurs ayant des rôles définis dans la propriété associée. Elle s'affiche uniquement si la propriété **Afficher la section d'évaluation d'article** est sélectionnée.
Liste de rôles (séparés par des virgules) qui peuvent afficher l'option d'évaluation oui/non « Cet article vous a-t-il aidé ? ». (*glide.knowman.show_yn_rating.roles*)	Saisissez les noms de rôle tels qu'ils apparaissent dans **Administration utilisateurs** > **Rôles**. Si **les propriétés Afficher la section d'évaluation de l'article et Afficher les propriétés « Cet article vous a-t-il aidé ? »** sont sélectionnées, les utilisateurs avec les rôles répertoriés ici voient l'évaluation « Cet article vous a-t-il aidé ? » dans la vue d'article. Tous les rôles répertoriés ici doivent également être répertoriés dans la **liste des rôles qui peuvent voir la propriété de section d'évaluation d'un article** .
Afficher le lien « Créer un incident » (*glide.knowman.create_incident_link.display*)	Cochez la case **Oui** pour afficher le lien **Créer un incident** .
URL utilisée pour le lien « Créer un incident » (*glide.knowman.create_incident_link*)	Saisissez l'URL de la page où les utilisateurs peuvent créer un incident uniquement si la propriété **Afficher le lien « Créer un incident »** est sélectionnée. Pour trouver l'URL, ouvrez la page appropriée, puis cliquez avec le bouton droit sur la barre d'en-tête et choisissez **Copier l'URL.** Mettez en surbrillance l'URL qui s'affiche et utilisez la fonctionnalité copier-coller du navigateur pour la placer dans ce champ de propriété.
Afficher l'option d'évaluation cinq étoiles (*glide.knowman.show_star_rating*)	Cochez la case pour afficher l'évaluation de cinq étoiles aux utilisateurs dont les rôles sont définis dans la propriété associée. Elle s'affiche uniquement si la propriété **Afficher la section d'évaluation d'article** est sélectionnée. Cette propriété s'applique à la page d'affichage d'article de la base de connaissances dans le portail de services Gestion des connaissances.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	Pour plus d'informations, consultez Fonctionnalités de la page de vue d'article du portail de services Gestion des connaissances.
Liste des rôles (séparés par des virgules) qui peuvent afficher l'option d'évaluation cinq étoiles (*glide.knowman.show_star_rating.roles*)	Saisissez les noms de rôle tels qu'ils apparaissent dans **Administration utilisateurs** > **Rôles**. Si les propriétés **Afficher la section d'évaluation de l'article** et **Afficher l'option d'évaluation cinq étoiles** sont sélectionnées, les utilisateurs avec les rôles répertoriés ici voient l'option d'évaluation cinq étoiles dans la vue d'article. Tous les rôles répertoriés ici doivent également être répertoriés dans la **liste des rôles qui peuvent voir la propriété de section d'évaluation d'un article** .
Afficher l'option « Marquer l'article » pour identifier les articles incomplets/imprécis (*glide.knowman.show_flag*)	Cochez cette case pour afficher l'option Marquer l'article pour les utilisateurs dont les rôles sont définis dans la propriété associée. Elle s'affiche uniquement si la propriété **Afficher la section d'évaluation d'article** est sélectionnée.
Liste de rôles (séparés par des virgules) qui peuvent marquer les articles incomplets/imprécis (*glide.knowman.show_flag.roles*)	Saisissez les noms de rôle tels qu'ils apparaissent dans **Administration utilisateurs** > **Rôles**. Si les propriétés **Afficher la section d'évaluation d'article** et **Afficher l'option « Marquer l'article »** sont sélectionnées, les utilisateurs avec les rôles répertoriés ici voient l'option Marquer l'article dans la vue d'article. Tous les rôles répertoriés ici doivent également être répertoriés dans la **liste des rôles qui peuvent voir la propriété de section d'évaluation d'un article** .
Afficher les commentaires des utilisateurs sur les articles de la base de connaissances (*glide.knowman.show_user_feedback*)	Sélectionnez une option pour afficher les commentaires de l'utilisateur **Lors du chargement del'article, Lorsque l'utilisateur clique sur le lien pour afficher les commentaires** ou **Jamais** pour les utilisateurs ayant des rôles définis dans la propriété associée.
Liste de rôles (séparés par des virgules) qui peuvent afficher les	Saisissez les noms de rôle tels qu'ils apparaissent dans **Administration**

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
commentaires des utilisateurs sur un article (*glide.knowman.show_user_feedback.roles*)	**utilisateurs** > **Rôles**. Si la propriété **Afficher les commentaires utilisateur sur les articles de la base de connaissances** est sélectionnée, les utilisateurs dotés des rôles répertoriés ici peuvent ajouter et afficher des commentaires utilisateur dans la vue d'article.
Nombre maximal de commentaires utilisateur affichés dans un article de la base de connaissances (*glide.knowman.feedback.display_threshold*)	Définissez le nombre maximal de commentaires utilisateur à afficher. Si aucune valeur n'est définie, tous les commentaires sont affichés. Cette propriété ne s'applique pas aux commentaires Flux en direct sur la page de vue d'article.
Utiliser Flux en direct pour les commentaires sur la base de connaissances (*glide.knowman.use_live_feed*)	Définissez la propriété sur **Vrai** pour utiliser Flux en direct afin de gérer et d'afficher les commentaires sur les articles de la base de connaissances. • Type : vrai | faux • Valeur par défaut : faux • Emplacement : propriétés système
Détermine le nombre maximal de commentaires d'articles de la base de connaissances que l'utilisateur peut publier par jour (*glide.knowman.max_comments_per_user_daily*).	Saisissez la valeur pour définir le nombre maximal de commentaires par jour. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : • Emplacement : propriétés système **Remarque :** Si aucune valeur n'est définie, aucune restriction n'est appliquée au nombre de commentaires.

Propriétés de la page d'accueil de la base de connaissances

Les propriétés de la page d'accueil de la base de connaissances contrôlent le contenu proposé sur la page d'accueil de la base de connaissances.

Titre de la table

Propriété	Description
Afficher ou masquer le nombre d'articles et de questions sur la page d'accueil de la base de connaissances (*glide.knowman.show_number_on_homepage*)	Sélectionnez cette option pour afficher ou masquer le nombre d'articles et de questions de la base de connaissances sur la page

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre de la table (suite)

Propriété	Description
	d'accueil de la base de connaissances.
Mot de passe par défaut pour obtenir des articles épinglés (*glide.knowman.default_keyword*)	Saisissez un mot clé par défaut pour les articles épinglés. Les articles épinglés avec le mot clé spécifié s'affichent dans la section Contenu proposé de la page d'accueil de la base de connaissances.
Afficher ou masquer le nombre d'articles et de questions dans la catégorie et les catégories enfants (*glide.knowman.show_number_on_categories*)	Sélectionnez cette option pour afficher le nombre d'articles et de questions dans chaque catégorie, y compris les sous-catégories, lorsque vous parcourez ou effectuez une recherche dans les bases de connaissances.
Afficher la page d'accueil de la base de connaissances quand l'utilisateur a accès à une seule base de connaissances (*glide.knowman.show_home_if_one_kb*)	Sélectionnez cette option pour afficher la page d'accueil Knowledge lorsque l'utilisateur actuel a accès à une seule base de connaissances.
Titre d'en-tête par défaut pour la section des articles épinglés sur les pages d'accueil de la base de connaissances (*glide.knowman.default_pinned_section_header_title*)	Saisissez un titre pour la section Contenu proposé de la page d'accueil de la base de connaissances.

Autres propriétés de la base de connaissances

D'autres propriétés de la base de connaissances vous permettent de contrôler les fonctionnalités générales de gestion des connaissances.

Propriété	Description
Lorsque vous joignez un article à un incident, copiez le contenu dans ce champ (*glide.knowman.attach.fields*)	Lorsqu'un utilisateur recherche la base formulaire de tâche (incident, problèm et clique sur le bouton **Joindre à la tâcl** le numéro et le contenu de l'article da colonne **Valeur** ici. Il s'agit généraleme **Commentaires** ou **Notes de travail**. Utilisez la remontée pas à pas pour cop les enregistrements connexes. Si un cha champ est ignoré. Si la propriété n'a aucune valeur, les co

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
Affiche une page d'affichage d'article en lecture seule lorsque les articles sont visualisés à partir d'une recherche contextuelle (*glide.knowman.contextual_search.show_read_only_article*)	Affiche une page d'affichage d'article articles de la base de connaissances so recherche contextuelle. • Type : vrai | faux • Valeur par défaut : true **Remarque :** La *glide.knowman.contextual_sea* propriété est activée par défaut. Si disponible, ajoutez-la manuellemen pour afficher les articles de la base seule accessibles à partir de la rech d'informations, consultez Ajouter un
Logo Gestion des connaissances à afficher en cas de dépassement des ServiceNow cadres (*glide.knowman.frameless_logo*)	Cliquez sur de l'outil de recherche d fichier image à afficher sur les pages de dehors des cadres de l'application Serv du logo sélectionné ici apparaît si vous Gestion du contenu qui inclut des page pouvez également entrer le **nom** d'une données pour utiliser cette image. **Remarque :** Cette propriété s'ap v2 de la base de connaissances. C charge sur les pages v3 de la base
Masquer la fonctionnalité « Importation » (bouton et glisser-déplacer) pour tous les utilisateurs (*glide.knowman.import.hide_import_functionality*)	Sélectionnez **Oui** pour masquer le bout Si vous n'avez pas encore migré vers la connaissances et que vous utilisez la ve base de connaissances, vous pouvez d **Importer des articles** pour empêcher le articles dans des bases de connaissanc
Afficher la case à cocher de publication dans la fenêtre contextuelle d'importation de connaissances (*glide.knowman.import.show_publish_checkbox*)	Sélectionnez **Non** pour supprimer la cas d'importation de connaissances afin qu publié dans le cadre du processus d'im est oui.
Utiliser le workflow de soumission (*glide.knowman.submission.workflow*)	Cochez la case **Oui** pour utiliser le work connaissances au lieu du workflow de l standard. Si cette option est sélectionn crée des connaissances à partir d'un in contenu est placé dans un enregistrem brouillon d'article. La transformation de en articles suit un workflow spécifique.
La sys_id de la base de connaissances lors de la création de la base de connaissances à partir d'enregistrements de tâches (*glide.knowman.task_kb*)	Saisissez le sys_id de la base de connais les nouveaux articles de la base de co tâches.
Avant d'afficher le texte de l'article dans les résultats de recherche ou la vue d'article, activez les listes de contrôle d'accès de niveau champ sur le champ approprié :	Cochez cette case si les utilisateurs doi basée sur ACL pour afficher les champ

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
kb_knowledge.text (article HTML) ou kb_knowledge.wiki (article de texte wiki) (*glide.knowman.text.check_can_read*)	Connaissances [kb_knowledge] afin de les résultats de recherche dans la base
Définit le nombre de résultats à prendre en compte lors de la génération des filtres de recherche (*glide.knowman.search.facet_depth*)	Définissez le nombre maximal d'articles prendre en compte à partir des résulta filtres de recherche. • Type : chaîne • Valeur par défaut : 300 • Emplacement : propriétés système
Envoyer une notification aux approbateurs et aux auteurs dans le workflow d'approbation d'article (*glide.knowman.enable_approval_notification*)	Cochez cette case pour envoyer des n mail. La propriété est activée par défau
Autoriser la vérification ou la modification des articles du domaine global par les utilisateurs d'un autre domaine (*glide.knowman.allow_edit_global_articles*)	Entrez la valeur `sur vrai` pour activer des articles globaux pour les utilisateurs domaine global. • Type : true | false • Valeur par défaut : true • Emplacement : propriétés système
Lors de l'affichage d'une liste d'articles via le portail de la base de connaissances (à l'aide de la page de l'interface utilisateur kb_list), supprimer les articles que l'utilisateur ne peut pas afficher avant de générer la liste (*glide.knowman.list.filter*)	Entrez la valeur `sur vrai` pour permet l'utilisateur ne peut pas afficher avant le portail de la base de connaissances. • Type : true | false • Valeur par défaut : faux • Emplacement : propriétés système Si vous avez un grand nombre d'article connaissances, la définition de cette p négatif sur les performances.
Créer une tâche de traduction lorsqu'un article est publié (*glide.knowman.translation.enable_translation_task*)	Saisissez la valeur `sur vrai` pour active traduction. • Type : true | false • Valeur par défaut : faux • Emplacement : propriétés système **Remarque :** Lorsque vous active pouvez pas modifier la base de co existants.
Refuser l'accès à une base de connaissances lorsque la liste des critères d'utilisateur de Peut lire ou Peut contribuer pour la base de connaissances n'est pas spécifiée (*glide.knowman.block_access_with_no_user_criteria*)	Entrez la valeur `sur vrai` pour refuser l base de connaissances lorsque le critè Peut lire n'est pas défini.

traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	• Type : true | false • Valeur par défaut : true • Emplacement : propriétés système
Remplacer l'accès avec contribution basé sur les critères d'utilisateur Peut lire et Lecture impossible au niveau de l'article (*glide.knowman.apply_article_read_criteria*)	Entrez la valeur `sur vrai` pour remplac un article de la base de connaissances Peut lire et Lecture impossible au nivea • Type : true | false • Valeur par défaut : faux • Emplacement : propriétés système
Envoyer des notifications par e-mail le premier jour de chaque mois pour les articles expirant au cours du mois suivant (*glide.knowman.enable_article_expiry_notification*)	Entrez la valeur `sur vrai` pour envoye une liste de destinataires au sujet des a le premier jour de chaque mois. La liste groupe de propriété et des fonctionna d'article. Pour plus d'informations, cons connaissances. • Type : true | false • Valeur par défaut : faux • Emplacement : propriétés système
Détermine s'il convient d'appliquer des ACL sur les résultats de la recherche (*glide.knowman.search.apply_acls*)	Entrez la valeur `sur vrai` pour appliqu résultats de recherche d'articles de la b • Type : true | false • Valeur par défaut : true • Emplacement : propriétés système **Remarque :** Si la *glide.knowma* est définie sur vrai, une base de co présents dans les résultats de reche facette des champs de connaissan connaissances. Pour plus d'informa options d'instance de widget de fo
Liste séparée par des virgules de tous les domaines des sites en ligne office365, dans lequel le complément Word Knowledge Management sera disponible (*sn_km_word.glide.knowman.word.xframe*)	Entrez une liste de tous les domaines po Microsoft Word Online dans laquelle Ge complément pour Microsoft Word est in séparez les domaines par des virgules. • Type : chaîne • Valeur par défaut : Aucun • Emplacement : propriétés système
Télécharger le document Word d'origine à partir de la page d'affichage de l'article dans un portail et un espace de travail. L'activation de la propriété peut avoir des	Saisissez la valeur `sur vrai` pour téléch d'origine à partir de la page d'affichag connaissances dans un portail et un esp

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
répercussions sur la pertinence de la recherche de l'article (*sn_km_word.glide.knowman.enable_document_download*)	• Type : true | false • Valeur par défaut : faux • Emplacement : propriétés système
Détermine la durée requise pour capturer les mesures (vues d'articles, vues de page du portail et recherches sur le portail). *glide.knowman.usage_metrics_duration*	Entrez la valeur pour modifier la durée d'utilisation de la base de connaissanc • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 60 • Emplacement : propriétés système
Traduire un article de la base de connaissances à partir d'une tâche de traduction (*glide.knowman.translation.enable_translation_task*)	Entrez la valeur `sur vrai` pour activer • Type : vrai | faux • Valeur par défaut : true
Langue par défaut pour la recherche d'articles de la base de connaissances (*glide.knowman.search.default_language*)	Permet de définir une langue par défau différente de la langue connexion. • Type : chaîne • Valeur par défaut : Aucun • Emplacement : propriétés système Voici les deux valeurs de caractères pe recherche par défaut : • fr - Anglais US • fr - Français • es - Español • it - Italiano • de - Deutsch Pour activer la recherche dans différen accédez à **Tout** > **Base de connaissanc** > **Activer la recherche multi-langage** e **Remarque :** Si la propriété systèr effectuer une *glide.knowman.se* recherche dans une langue à la fo vous pouvez rechercher plusieurs la
Fournit un article de remplacement pour un article mis hors service (*glide.knowman.enable_article_replacement_on_retire*)	Vous permet de fournir un article de re la base de connaissances mis hors serv propriété est définie sur vrai. • Type : true | false • Valeur par défaut : true • Emplacement : propriétés système

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
Mettre hors service le bloc de connaissances attaché à un article (*glide.knowman.allow_retire_block*)	Saisissez la valeur `sur vrai` pour mettre connaissances attaché à un article. • Type : true | false • Valeur par défaut : true • Emplacement : propriétés système **Remarque :** Si vous définissez la (*glide.knowman.allow_retire_* • Un article est associé au bloc de contextuelle s'affiche `Il existe ce bloc. Voulez-vous toujou service ?` • Aucun article n'est associé au bl fenêtre contextuelle s'affiche `Êt mettre ce bloc hors service`
Détermine la taille recommandée du document (*glide.knowman.import.max_document_size*)	Permet de définir la taille de richier rec de l'importation d'un document. Par d 30. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 30 • Emplacement : propriétés système

Propriétés de gestion des versions d'article

L'administrateur de la base de connaissances peut définir des propriétés de la base de connaissances qui permettent aux utilisateurs de modifier des champs spécifiques sur des articles publiés sans créer de nouvelles versions.

La fonctionnalité de gestion des versions d'article nécessite le module d'extension Gestion des connaissances avancée (com.snc.knowledge_advanced). Pour plus d'informations, consultez Activer le module d'extension Gestion des connaissances Advanced.

Propriété	Description
Activer la fonctionnalité de gestion des versions d'article (*glide.knowman.versioning.enabled*)	Cochez cette case pour activer la fonctionnalité de gestion des versions d'article. • Type : true | false • Valeur par défaut : true • Emplacement : **Base de connaissances** > **Administration** > **Propriétés**
Activer les modifications mineures d'un article publié sans créer de nouvelle version (*glide.knowman.versioning.enable_minor_edits*)	Cochez cette case pour activer les modifications mineures apportées aux articles publiés et aux pièces

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	jointes associées sans créer de nouvelle version. • Type : true | false • Valeur par défaut : faux • Emplacement : **Base de connaissances** > **Administration** > **Propriétés** **Remarque :** Pour apporter des modifications mineures aux articles publiés, l'utilisateur doit être le propriétaire de la base de connaissances, l'administrateur ou le gestionnaire de la base de connaissances.
Une liste de champs séparés par des virgules qui peuvent être modifiés sur les articles publiés sans créer de nouvelle version (*glide.knowman.versioning.minor_edit_fields*)	Saisissez les champs dans une liste séparée par des virgules qui peuvent être modifiés sur les articles publiés sans créer de nouvelle version. • Type : chaîne • Valeur par défaut : valid_to • Emplacement : **Base de connaissances** > **Administration** > **Propriétés** Vous pouvez également saisir la valeur `de propriété pièces jointes` pour ajouter ou supprimer des pièces jointes associées à un article de la base de connaissances sans extraire l'article.

Propriétés de l'abonnement à la base de connaissances

L'administrateur de la base de connaissances peut définir des propriétés de configuration qui permettent aux utilisateurs de s'abonner aux bases de connaissances et aux articles de la base de connaissances.

Propriété	Description
Activer la fonctionnalité d'abonnement pour le KM (*glide.knowman.enable_km_subscription*)	Cochez la case pour activer la fonctionnalité d'abonnement à la base de connaissances. • Type : true | false • Valeur par défaut : true

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	• Emplacement : **Base de connaissances** > **Administration** > **Propriétés**
Liste de rôles (séparés par des virgules) qui peuvent être dotés d'une fonctionnalité d'abonnement (*glide.knowman.enable_km_subscription.roles*)	Entrez les rôles dans une liste séparée par des virgules qui peuvent utiliser la fonctionnalité d'abonnement à la base de connaissances. • Type : chaîne • Valeur par défaut : knowledge • Emplacement : **Base de connaissances** > **Administration** > **Propriétés**
Liste des états de workflow (séparés par des virgules) qui peuvent avoir une fonctionnalité d'abonnement (*glide.knowman.enable_km_subscription.workflow_state*)	Saisissez les états de workflow des articles de la base de connaissances dans une liste séparée par des virgules à laquelle les utilisateurs peuvent s'abonner. • Type : chaîne • Valeur par défaut : brouillon, révision, publié • Emplacement : **Base de connaissances** > **Administration** > **Propriétés**

Traduction automatique

Propriétés d'indice de qualité de l'article

L'administrateur de la base de connaissances peut définir la note de passage pour les révisions d'AQI à l'aide de la page des propriétés de la base de connaissances.

Propriétés pour l'indice de qualité de l'article

Propriété	Description
Note de réussite pour les révisions d'AQI (*glide.knowman.aqi_pass_score*)	Définissez le score de réussite pour les révisions d'AQI.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour l'indice de qualité de l'article (suite)

Propriété	Description
	• Type : nombre entier • Valeur par défaut : 70 • Plage de valeurs possibles : 1-100
Liste des états de workflow d'article pour effectuer des révisions d'AQI (*glide.knowman.aqi.article_workflow_states*)	Saisissez les états de workflow de l'article, dans une liste séparée par des virgules, dans lesquels les utilisateurs peuvent effectuer des révisions d'AQI. • Type : chaîne • Valeur par défaut : brouillon, révision, publié

Propriétés de l'intégration de contenu externe

Les administrateurs peuvent configurer les propriétés pour ajouter des types de contenu autorisés et modifier l'étiquette d'interface utilisateur pour la fonctionnalité d'intégration de contenu externe.

Propriétés pour l'intégration de contenu externe

Propriété	Description
Limite maximale de la taille totale du contenu externe dans Gestion des connaissances (en Go) (*sn_km_intg.glide.knowman.external.max_content_size*) **Remarque :** Il s'agit d'un champ en lecture seule.	• Type : nombre entier • Valeur par défaut : 2
Taille maximale d'un article externe, y compris ses pièces jointes (en Mo) (*sn_km_intg.glide.knowman.external.max_article_size*) **Remarque :** Il s'agit d'un champ en lecture seule.	• Type : nombre entier • Valeur par défaut : 8
Une liste modifiable, séparée par des virgules, des types de contenu autorisés à être traités à partir du système source (*sn_km_intg.glide.knowman.external.allow_content_types*)	• Type : valeurs séparées pa • Valeur par défaut :applic msword,application/vnd.o officedocument.wordpro vnd.ms-excel,application, officedocument.spreadsh vnd.ms-powerpoint,applic officedocument.presenta pdf,text/plain,text/html,im • Autres valeurs possibles : a audio/mpeg

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour l'intégration de contenu externe (suite)

Propriété	Description
Liste des types de contenu ne pouvant pas être traités à partir du système source (*sn_km_intg.glide.knowman.external.reject_content_types*) **Remarque :** Cette propriété est en lecture seule et a priorité sur les types de contenu autorisés.	• Type : valeurs séparées pa • Valeur par défaut : applic x-apple-diskimage,applic executable
Étiquette d'interface utilisateur indiquant des articles externes dans les résultats de la recherche et des pages de vue d'article (*sn_km_intg.glide.knowman.external.ui_label_for_external_content*)	• Type : chaîne • Valeur par défaut : conte

Propriétés actionnables des commentaires de la base de connaissances

L'administrateur de la base de connaissances peut définir des propriétés de configuration permettant de créer des tâches de commentaires exploitables.

Propriétés pour les commentaires de la base de connaissances activables

Propriété	Description
Créez une tâche de commentaire exploitable lorsqu'un article est marqué. (*glide.knowman.feedback.enable_actionable_feedback_for_flag*)	Cochez la case pour activer la génération de tâches de commentaires actionnables lorsqu'un article est marqué pour un contenu incorrect ou inapproprié. • Type : vrai | faux • Valeur par défaut : true • Emplacement : **Base de connaissances** > **Administration** > **Propriétés**
Créer une tâche de commentaires exploitable lorsqu'un article est marqué comme inutile (*glide.knowman.feedback.enable_actionable_feedback_for_helpful*)	Cochez cette case pour activer la génération de tâches de commentaires activables lorsqu'un article est marqué comme inutile. • Type : vrai | faux • Valeur par défaut : faux

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour les commentaires de la base de connaissances activables (suite)

Propriété	Description
	• Emplacement : **Base de connaissances** > **Administration** > **Propriétés**
Créez une tâche de commentaires exploitable lorsqu'un article est évalué à cette valeur ou moins. 0 ou aucune valeur indique que les tâches de commentaires actionnables ne sont pas activées pour les commentaires de type d'évaluation (*glide.knowman.feedback.enable_actionable_feedback_for_rating*)	Une tâche de commentaires activable est créée lorsqu'un article est évalué à cette valeur ou moins. L'article est noté sur une échelle de 1 à 5. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : aucune • Emplacement : **Base de connaissances** > **Administration** > **Propriétés**
Créer une tâche de commentaire exploitable uniquement lorsque des détails sont fournis pour le commentaire négatif (*glide.knowman.feedback.enable_explicit_feedback*)	Cochez cette case pour activer la génération de tâches de commentaires actionnables pour les commentaires négatifs. • Type : vrai | faux • Valeur par défaut : faux • Emplacement : **Base de connaissances** > **Administration** > **Propriétés**

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour les commentaires de la base de connaissances activables (suite)

Propriété	Description
	Remarque : Définissez la propriété sur **Vrai** pour désactiver la génération de tâches de commentaire si : • La boîte de dialogue de commentaires est fermée ou annulée • Une autre option est choisie et aucun motif n'est fourni.

Propriétés de la propriété du groupe

L'administrateur de la base de connaissances peut définir des propriétés de groupe qui permettent l'utilisation de groupes de propriété pour les articles de la base de connaissances et décider qui peut modifier et approuver un article publié de la base de connaissances.

Propriété	Description
Activer le groupe de propriété pour les articles de la base de connaissances (*glide.knowman.ownership_group.enabled*)	Cochez la case pour permettre d'associer des groupes de propriété à des articles de la base de connaissances.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	Remarque : Une fois que vous avez défini cette propriété sur **vrai**, essayez de ne pas la changer en **faux**. Avant de redéfinir cette propriété sur **faux**, réaffectez manuellement tous les articles de la base de connaissances associés à un groupe de propriété, fermez toutes les approbations d'article envoyées aux groupes de propriété et résolvez toutes les tâches de commentaires ouvertes affectées aux groupes de propriété. • Type : true | false • Valeur par défaut : faux • Emplacement : **Base de connaissances** > **Administration** > **Propriétés**
Conserver l'accès avec contribution pour l'auteur ou le réviseur de l'article de la base de connaissances lié au groupe de propriété (*glide.knowman.ownership_group.override*)	Cochez la case pour permettre à l'auteur et au réviseur d'un article de la base de connaissances de conserver l'accès en contribution à l'article même lorsqu'un groupe de propriété est associé à l'article. • Type : true | false • Valeur par défaut : faux • Emplacement : **Base de connaissances** > **Administration** > **Propriétés**
Autoriser l'approbation de l'article auto-créé en tant que membre du groupe de propriété (*glide.knowman.ownership_group.allow_self_approval*)	Cochez cette case pour permettre aux membres du groupe de propriété d'approuver la publication des articles qu'ils ont eux-mêmes créés.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	• Type : true | false • Valeur par défaut : true • Emplacement : **Base de connaissances** > **Administration** > **Propriétés**

Tests de démarrage rapide pour Gestion des connaissances

Valider que Gestion des connaissances cela fonctionne toujours après avoir apporté un changement de configuration, comme l'application d'une mise à niveau ou le développement d'une application. Copiez et personnalisez ces tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

Les tests de démarrage rapide pour Gestion des connaissances nécessitent l'activation des modules d'extension Gestion des connaissances Core (com.glideapp.knowledge), Programme d'installation de Gestion des connaissances avancée (com.snc.knowledge_advanced.installer), Blocs de connaissances (com.snc.knowledge_blocks) et Données de démonstration pour Gestion du service clientèle (com.snc.customerservice.demo).

KM : suite de tests Gestion des connaissances

Test	Description	Version
KM : créer un article de modèle KCS avec workflow d'approbation de publication	Vérifiez la création d'un article de modèle KCS avec workflow d'approbation de publication. **Remarque :** Nécessite le module d'extension Programme d'installation de Gestion des connaissances avancée.	Madrid
KM : créer un article standard multiversions avec workflow d'approbation de publication	Vérifiez la création d'un article standard multiversions avec workflow d'approbation de publication. **Remarque :** Nécessite le module d'extension Programme d'installation de Gestion des connaissances avancée.	Madrid
KM : créer un abonnement au niveau de l'article	Vérifiez que les utilisateurs peuvent s'abonner à un article de la base de connaissances.	New York

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KM : suite de tests Gestion des connaissances (suite)

Test	Description	Version
	Remarque : Nécessite le module d'extension Programme d'installation de Gestion des connaissances avancée.	
KM : créer des critères d'utilisateur couvrant canRead et canContribute pour la base de connaissances et canRead au niveau des articles	Vérifiez la création des critères d'utilisateur canRead et canContribute pour la base de connaissances et canRead pour l'article. **Remarque :** Nécessite le module d'extension Gestion des connaissances Core.	Madrid
KM : créer un article KCS à partir d'un ticket	Vérifiez la création d'un article KCS à partir d'un ticket. **Remarque :** Nécessite les modules d'extension Programme d'installation de Gestion des connaissances avancée et Données de démonstration pour Gestion du service clientèle.	Madrid
KM : abonnements au niveau de la base de connaissances	Vérifiez que les utilisateurs peuvent s'abonner à une Base de connaissances. **Remarque :** Nécessite le module d'extension Programme d'installation de Gestion des connaissances avancée.	New York
KM : AQI	Vérifiez la création, l'affectation et la révision d'une liste de vérification AQI.	New York

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KM : suite de tests Gestion des connaissances (suite)

Test	Description	Version
	Remarque : Nécessite le module d'extension Programme d'installation de Gestion des connaissances avancée.	
KM : le demandeur effectue une recherche, affiche l'article et fournit des commentaires (inutiles avec la tâche de commentaire)	Vérifiez la demande de recherche, la révision, la publication du commentaire sur l'inutilité et la création d'une tâche de feedback pour un article dans Gestion des connaissances Portail de services. **Remarque :** Nécessite le module d'extension Programme d'installation de Gestion des connaissances avancée.	New York
KM : créer et modifier un article à partir du formulaire de tâche de commentaire	Confirmez la disponibilité des boutons **Créer un article** et **Modifier l'article** sur un formulaire de tâche de commentaire sur les connaissances. **Remarque :** Nécessite le module d'extension Programme d'installation de Gestion des connaissances avancée.	New York
KM : rechercher les articles épinglés et vérifier le meilleur classement en clics	Vérifiez la demande de recherche et que la valeur de classement des clics d'un article épinglé a été ajoutée à la table Recherches dans la base de connaissances (ts_query_kb).	New York

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KM : suite de tests Gestion des connaissances (suite)

Test	Description	Version
	Remarque : Nécessite le module d'extension Programme d'installation de Gestion des connaissances avancée.	
KM : créer un groupe de propriété et vérifier les abonnements et les autorisations de modification	Vérifiez l'affectation d'un article à un groupe de propriété, que tous les membres du groupe de propriété sont abonnés à l'article et qu'ils ont la permission de le modifier. **Remarque :** Nécessite le module d'extension Programme d'installation de Gestion des connaissances avancée.	New York
KM : créer, rechercher et afficher des articles de la base de connaissances avec des blocs de connaissances	Vérifiez la création d'un bloc de connaissances et son ajout à un article de la base de connaissances. Vérifiez également que le contenu du bloc de connaissances peut faire l'objet de recherches. **Remarque :** Nécessite le module d'extension Blocs de connaissances.	Orlando
KM : valider le workflow Connaissances - Approbation de mise hors service	Vérifiez la réussite du workflow d'approbation de mise hors service en mettant hors service un article de la base de connaissances publié. **Remarque :** Nécessite le module d'extension Programme d'installation de Gestion des connaissances avancée.	Orlando

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KM : suite de tests Gestion des connaissances (suite)

Test	Description	Version
KM : valider l'affectation de la tâche de commentaire au gestionnaire du groupe de propriété	Vérifiez l'affectation d'une tâche de commentaire au gestionnaire du groupe de propriété d'un article de la base de connaissances. **Remarque :** Nécessite le module d'extension Programme d'installation de Gestion des connaissances avancée.	Orlando
KM : valider le fait que le sélecteur de modèle d'article inclut des bases de connaissances et des modèles d'articles	Vérifiez que le sélecteur de modèle d'article inclut toutes les bases de connaissances avec l'accès Contribuer et les modèles d'articles applicables à chaque base de connaissances. **Remarque :** Nécessite Programme d'installation de Gestion des connaissances avancée.	Orlando
KM : valider le workflow Connaissances - Approbation de publication	Vérifiez la réussite d'un workflow Connaissances - Approbation de publication en rappelant, en rejetant, puis en approuvant un article de la base de connaissances par le biais du processus d'approbation. **Remarque :** Nécessite le module d'extension Programme d'installation de Gestion des connaissances avancée.	Orlando
KM : faire d'une version obsolète d'un article la version la plus récente	Vérifiez qu'une version obsolète d'un article de la base de connaissances devient la version la plus récente.	Orlando

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KM : suite de tests Gestion des connaissances (suite)

Test	Description	Version
	Remarque : Nécessite le module d'extension Programme d'installation de Gestion des connaissances avancée.	
KM : valider le fait que les articles connexes mappés s'affichent dans le widget Articles connexes	Vérifiez que les articles connexes mappés à un article de la base de connaissances s'affichent dans le widget Articles connexes sur la page d'affichage de l'article de la base de connaissances. **Remarque :** Nécessite le module d'extension Programme d'installation de Gestion des connaissances avancée.	Orlando
KM : valider le fait que les éléments de catalogue connexes mappés s'affichent dans le widget Éléments connexes	Vérifiez que les éléments de catalogue connexes mappés à un article de la base de connaissances s'affichent dans le widget Éléments connexes sur la page d'affichage de l'article de la base de connaissances. **Remarque :** Nécessite le module d'extension Programme d'installation de Gestion des connaissances avancée.	Orlando
KM : valider le fait qu'un article avec version est créé, publié, extrait et retiré	Vérifiez la réussite des actions d'interface utilisateur sur un article de la base de connaissances avec version en créant, publiant, mettant à jour et retirant l'article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent.	Quebec

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KM : suite de tests Gestion des connaissances (suite)

Test	Description	Version
	Remarque : Nécessite le module d'extension Programme d'installation de Gestion des connaissances avancée.	
KM : vérifier la fonctionnalité de publication planifiée pour les articles de la base de connaissances	Pour vérifier la fonctionnalité de publication planifiée pour les articles de la base de connaissances, créez un article dans le workflow d'approbation de publication, placez-le pour la publication planifiée et observez le changement du workflow de l'état **Publication planifiée** à l'état **Publié**. **Remarque :** Nécessite le module d'extension Programme d'installation de Gestion des connaissances avancée.	Quebec
KM : valider le workflow Connaissances - Approbation de publication dans Espace de travail d'agent	Vérifiez la réussite d'un workflow Connaissances - Approbation de publication en rappelant, puis en approuvant un article de la base de connaissances par le biais du processus d'approbation dans Espace de travail d'agent. **Remarque :** Nécessite le module d'extension Programme d'installation de Gestion des connaissances avancée.	Quebec

Information associée

Tests de démarrage rapide

Présentation de l'accès à la base de connaissances

Des critères d'utilisateur sont disponibles pour gérer l'accès à la base de connaissances.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La base de connaissances est fournie à titre d'exemple de démonstration dans l'application Gestion des connaissances. À partir de la version Paris, des critères d'utilisateur ont été ajoutés à la base de connaissances pour vous permettre de contrôler l'accès des utilisateurs invités (non authentifiés) :

- N'importe quel critère d'utilisateur utilisateur dans Peut lire, ce qui permet à n'importe quel utilisateur de lire les articles de la base de connaissances.

- Utilisateur invité dans Impossible de lire, ce qui empêche les utilisateurs invités ou non authentifiés de lire les articles de la base de connaissances.

Remarque : Si vous utilisez une version antérieure à la version Paris, reportez-vous à la rubrique Configurer l'accès aux bases de connaissances pour les utilisateurs non authentifiés pour plus d'informations sur la gestion de l'accès sans critères d'utilisateur.

Bien que vous puissiez continuer à utiliser la base de connaissances Pensez à créer votre propre base de connaissances pour stocker, partager et gérer du contenu. Vous pouvez configurer l'accès à vos bases de connaissances via des critères d'utilisateur. Pour plus d'informations, consultez Créer une base de connaissances.

Workflows de la base de connaissances

Les processus de publication et de retrait d'un article de la base de connaissances sont contrôlés par les workflows définis pour la base de connaissances à laquelle appartient l'article.

Vous pouvez affecter différents workflows à chaque Base de connaissances fichier .

Vous pouvez utiliser l'un des workflows par défaut ou créer vos propres workflows pour définir des processus de publication et de mise hors service personnalisés pour les différents types de connaissances.

Pour les workflows qui nécessitent une approbation, vous pouvez configurer les approbateurs qui peuvent approuver ou rejeter en modifiant la fonction `getApprovers()` dans l'include de script `KBWorkflow`.

Workflows de connaissances par défaut

Workflow	Description
Connaissances : approbation de retrait	Demande l'approbation d'un gestionnaire pour la base de connaissances. Les articles en cours d'approbation sont à l'état En cours d'examen avant de passer à l'état Publié une fois approuvés ou à l'état Publication planifiée s'ils sont définis sur publication ultérieure. Si le responsable rejette la demande, le workflow est annulé et l'article reste à l'état Brouillon. Si Groupes de propriété est activé, des notifications par e-mail contenant un lien vers l'article sont envoyées aux membres du groupe de propriété pour approbation. Si Groupes de propriété est activé, des notifications par e-mail contenant un

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflows de connaissances par défaut (suite)

Workflow	Description
	lien vers l'article sont envoyées aux responsables des bases de connaissances pour approbation. Une notification est également envoyée aux auteurs ou aux réviseurs d'articles pour les informer que leur article a été approuvé ou rejeté. Pour activer les notifications par e-mail d'approbation, définissez la *glide.knowman.enable_approval_notification* propriété sur `vrai`. **Remarque :** Seul l'utilisateur actif reçoit les notifications.
Connaissances : approbation de mise hors service	Demande l'approbation d'un gestionnaire de la base de connaissances avant de passer l'article à l'état Hors service. Le workflow est annulé et l'article reste à l'état Publié si un gestionnaire rejette la demande. Si Groupes de propriété est activé, des notifications par e-mail contenant un lien vers l'article sont envoyées aux membres du groupe de propriété pour approbation. Si Groupes de propriété est activé, des notifications par e-mail contenant un lien vers l'article sont envoyées aux responsables des bases de connaissances pour approbation.
Connaissances : publication instantanée	Publie immédiatement un brouillon d'article sans demander d'approbation ou publie à la date de publication planifiée si défini sur publication ultérieure.
Connaissances : mise hors service instantanée	Met immédiatement hors service un article publié sans nécessiter d'approbation.
Connaissances : publier des connaissances	Un flux secondaire qui passe l'article de la base de connaissances à l'état Publié. Vous pouvez utiliser ce flux secondaire lors de la définition de votre propre workflow.
Connaissances : mise hors service d'un article de la base de connaissances	Un flux secondaire qui passe l'article de la base de connaissances à l'état Hors service. Vous pouvez utiliser ce flux secondaire lors de la définition de votre propre workflow.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Seuls les administrateurs et les administrateurs de la base de connaissances peuvent afficher les articles de la base de connaissances mis hors service. Pour réutiliser un article mis hors service, les administrateurs et les administrateurs de la base de connaissances peuvent republier l'article. Pour plus d'informations, consultez Republier un article mis hors service.
- Un article et ses traductions ont une relation parent-enfant. La mise hors service d'un article parent ne met pas automatiquement hors service tous ses articles enfants traduits.

Notifications par e-mail pour les workflows d'approbation

Vous pouvez envoyer des notifications par e-mail pour les workflows d'approbation.

- Notifiez aux approbateurs les articles de la base de connaissances soumis à leur approbation.
- Notifiez aux auteurs l'état d'approbation de leurs articles de la base de connaissances.

Pour envoyer des notifications par e-mail pour les workflows d'approbation, activez la propriété **Envoyer une notification aux approbateurs et aux auteurs dans le workflow d'approbation d'article** (*glide.knowman.enable_approval_notification*). À partir de New York, la propriété est activée par défaut. Les clients existants qui utilisent des versions antérieures à New York peuvent activer cette propriété pour envoyer des notifications par e-mail. Désactivez toutes les notifications personnalisées pour les approbations d'articles avant d'activer cette propriété. Si la *glide.knowman.enable_approval_notification* propriété n'est pas disponible, un administrateur peut la créer et définir sa valeur sur `vrai`. Pour plus d'informations, consultez Propriétés du Gestion des connaissances.

Information associée

États des articles de la base de connaissances

Approuver un article en cours de révision

Mettre hors service un article avec version

Propriétés du Portail de services Gestion des connaissances

Les propriétés du Portail de services Gestion des connaissances déterminent comment les informations sont affichées sur le portail de la base de connaissances. vous devez disposer du rôle admin pour définir les propriétés de configuration.

Les propriétés système suivantes sont définies pour diriger les utilisateurs vers la page d'accueil du Portail de services Gestion des connaissances et pour spécifier le suffixe d'URL de la page d'accueil.

Propriété	Description
sn_km_portal.glide.knowman.serviceportal.enable_redirect	Dirige les utilisateurs vers la page d'accueil Knowledge souhaitée. • Type : vrai | faux • Valeur par défaut : faux

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	Définissez la valeur **sur vrai** pour rediriger les utilisateurs accédant aux pages v2 ou v3 vers la page d'accueil du Portail de services Gestion des connaissances. **Remarque :** Cette propriété n'est pas respectée pour les cas d'utilisation suivants : • Recherche contextuelle dans le formulaire Incident • Connexion • Recherche globale.
sn_km_portal.glide.knowman.serviceportal.portal_url	Suffixe d'URL pour le portail de services Gestion des connaissances. La valeur par défaut est **kb**.

Le portail de services Gestion des connaissances prend en charge les propriétés V3 de Gestion des connaissances. La configuration des options d'instance de widget sur les pages du portail peut remplacer ces propriétés.

Remarque :

À partir de la version Washington DC, la page d'accueil de Gestion des connaissances v3 (com.snc.knowledge3) ne sera plus disponible dans la future version Y. Elle est remplacée par Gestion des connaissances Portail de services (com.snc.knowledge_serviceportal), qui est actif par défaut pour les clients disposant de Madrid et de versions ultérieures. Pour plus d'informations sur la nouvelle expérience, consultez la rubrique Fonctionnalités de la page d'accueil du portail de services Gestion des connaissances.

Comparaison de la page d'accueil Gestion des connaissances v3 et du Portail de services Gestion des connaissances

Comparaison des fonctionnalités disponibles sur la page d'accueil de Gestion des connaissances v3 et sur le portail de services Gestion des connaissances.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

À partir de la version Washington DC, la page d'accueil de Gestion des connaissances v3 (com.snc.knowledge3) ne sera plus disponible dans la future version Y. Elle est remplacée par Gestion des connaissances Portail de services (com.snc.knowledge_serviceportal), qui est actif par défaut pour les clients disposant de Madrid et de versions ultérieures. Pour plus d'informations sur la nouvelle expérience, consultez la rubrique Fonctionnalités de la page d'accueil du portail de services Gestion des connaissances.

Page		Composant	Page d'accueil V3	Portail de services Gestion des connaissances
Page d'accueil		Créer un article	Y	Y
		Importer un article	Y	N
		Bases de connaissances	Y	Y
		Contenu proposé	Y	Y
		Plus utile	Y	Y
		Plus consulté	Y	Y
		Menu de sélection de la langue	Y	N
		Zone de texte de recherche	Y	Y
Page des résultats de recherche		Créer un article	Y	N
		Importer un article	Y	N
		Zone de recherche avec sélection de la langue	Y	Y
	Trier par	Pertinence	Y	Y
		Dernière mise à jour (la plus récente)	Y	Y
		Vues	Y	Y
		Alphabétique	N	Y
	Filtrer par	Bases de connaissances	Y	Y
		Catégories	Y	Y
		Auteurs	Y	Y
		Balises	N	Y

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page		Composant	Page d'accueil V3	Portail de services Gestion des connaissances
		Ressource	N	Y
		Évaluation	N	Y
		Nombre de vues	N	Y
	Métadonnées de l'article	Créé par	Y	Y
		Numéro de l'article	Y	Y
		Dernière modification	Y	Y
		Catégorie	Y	Y
		Nombre de vues	Y	Y
		Évaluation par étoile	Y	Y
		Classement de pertinence	Y	Y
		Balises	Y	N
		Pièces jointes	Y	Y
Page d'affichage de l'article		Bouton de retour	Y	N
		Icône Créer un favori	Y	N
		Chemin d'accès de la hiérarchie de navigation	Y	Y
		Métadonnées de l'article • Numéro de l'article • Version de l'article • Créé par • Dernière modification • Nombre de vues • Évaluation par étoile	Y	Y
		Option d'abonnement	Y	Y
		Option Marquer l'article	Y	Y

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page		Composant	Page d'accueil V3	Portail de services Gestion des connaissances
		Option Créer un incident	Y	Y
		Modifier les options	Y	Y
		Option de sélection de la langue de l'article	Y	Y
		Option oui/non utile	Y	Y
		Évaluation par étoile	Y	Y
		Zone de texte pour les commentaires	Y	Y
		Commentaire Live Feed	Y	N
		Copier un permalien	Y	Y
		Widget des tâches les plus récentes	N	Y
		Widget Produits affectés	N	Y
		Widget le plus consulté	N	Y
		Widget le plus utile	N	Y

La *sn_km_portal.glide.knowman.serviceportal.enable_redirect* propriété n'est pas respectée pour les cas d'utilisation suivants :

- Recherche contextuelle dans le formulaire Incident
- Connexion

SEO pour les URL canoniques et les versions localisées des articles de la base de connaissances

Améliorez la recherche des articles de la base de connaissances en ajoutant des balises pour les URL canoniques et *hreflang* des balises pour les articles de la base de connaissances traduits.

Vous pouvez ajouter les balises par défaut pour les URL et *hreflang* les balises canoniques en sélectionnant la case à cocher **Utiliser le script SEO** sur l'enregistrement de la page Vue d'article de la base de connaissances [kb_article_view]. Pour plus d'informations, consultez Activer SEO pour les URL canoniques et les versions localisées d'une page de portail .

Lorsque l'option **Utiliser le script SEO** est sélectionnée :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les URL canoniques d'un article de la base de connaissances sont ajoutées à la page d'affichage de l'article de la base de connaissances.

  Exemple d'URL canonique : `https://<nom d'instance>.servicenow-com/csp ? id=kb_article_view&sysparm_article=<article number>`

- Les *hreflang* balises des versions traduites d'un article de la base de connaissances sont ajoutées à la page d'affichage de l'article de la base de connaissances.

  Exemple d'URL avec une *hreflang* balise : `<link rel="alternate" href="https://<instance name>.servicenow-com/csp/fr ? id=kb_article_view&sysparm_article=<article number> » hreflang="fr"/>`

  Remarque : Une URL auto-référencée *hreflang* est également ajoutée pour la langue de l'article de la base de connaissances actuel.

  Par exemple, un article de la base de connaissances en anglais est consulté en consultant une URL au format suivant :

  ```
  https://<nom d'instance >.servicenow-com/csp/ ? id=kb_article_view&sys_kb_id=<sys_id>
  ```

  En plus des balises ajoutées pour les *hreflang* traductions, la balise auto-référencée de *hreflang* la langue anglaise est ajoutée :

  ```
  <link rel="alternate" href="https://<instance name>.servicenow-com/ csp/ ?id=kb_article_view&sys_kb_id=<sys_id> » hreflang="fr"/>
  ```

Includes de script pour les URL canoniques et les balises hreflang

Par défaut, la page d'affichage d'article de la base de connaissances utilise l'include de script *SPSEOHeaderTagsArticleViewSNC* pour ajouter les balises SEO pour les URL et *hreflang* les balises canoniques.

Le tableau suivant décrit les includes de script pour l'ajout d'URL et *hreflang* de balises canoniques aux pages du portail de services, y compris la page d'affichage des articles de la base de connaissances.

Includes de script pour les URL canoniques et les balises hreflang

Include de script	Description
SPSEOHeaderTagsSNC	Inclut l'implémentation par défaut pour les URL canoniques et *hreflang* les balises pour les pages du portail de services. Cet include de script est en lecture seule. Pour plus d'informations, consultez Activer SEO pour les URL canoniques et les versions localisées d'une page de portail .
SPSEOHeaderTags (en anglais seulement)	Facilite le remplacement de l'implémentation par défaut dans l'include de script *SPSEOHeaderTagsSNC* pour les pages du portail de services. L'include de script *SPSEOHeaderTags* étend l'include de script *SPSEOHeaderTagsSNC*.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Includes de script pour les URL canoniques et les balises hreflang (suite)

Include de script	Description
SPSEOHeaderTagsArticleViewSNC	Remplace les fonctions *generateHrefLangArray* et *generateCanonicalURL* pour la page d'affichage des articles de la base de connaissances configurée dans l'include de script *SPSEOHeaderTags*. L'include de script *SPSEOHeaderTagsArticleViewSNC* est en lecture seule et étend l'include de script *SPSEOHeaderTags*.
SPSEOHeaderTagsArticleView	Facilite le remplacement de l'implémentation par défaut dans l'include de script *SPSEOHeaderTagsArticleViewSNC* pour la page d'affichage d'article de la base de connaissances. L'include *de script SPSEOHeaderTagsArticleView* étend l'include de script *SPSEOHeaderTagsArticleViewSNC*.

En tant qu'administrateur, vous pouvez ajouter des *hreflang* URL canoniques, des balises et des en-têtes personnalisés pour les articles de la base de connaissances en mettant à jour l'include de script *SPSEOHeaderTagsArticleView*. Pour plus d'informations, consultez Configurer des balises SEO personnalisées pour les URL canoniques et les articles de la base de connaissances localisés.

Changements de versioning de l'article

La gestion des versions d'article introduit de nouvelles actions qui permettent aux utilisateurs de la base de connaissances de créer et de réviser des versions d'articles existants. Il introduit également de nouveaux champs et listes connexes dans le formulaire Connaissances, de nouvelles colonnes dans la liste Connaissances et des mises à jour des rapports du tableau de bord Connaissances.

Actions des nouveaux utilisateurs

Dans le cadre de la création de versions d'article, les utilisateurs peuvent :

- Consultez un article publié et créez une autre version en cliquant sur **Vérifier** dans le formulaire Connaissances.

  Remarque : Seuls l'auteur, le propriétaire de la base de connaissances et les utilisateurs ayant le rôle knowledge_admin peuvent modifier un article à l'état Brouillon.

- Rappelez un article en cours d'examen ou dont la publication est prévue en cliquant sur **Rappeler** sur le formulaire Connaissances.
- Sélectionnez un article précédemment publié à l'état obsolète et faites-en la version publiée actuelle en cliquant sur **Rendre ceci actuel**dans l'en-tête du formulaire Connaissances.

Remarque : Pour modifier un article publié sans avoir à créer une nouvelle version, assurez-vous que la *glide.knowman.versioning.enable_minor_edits* propriété est activée.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modifications apportées à la liste de connaissances

La fonctionnalité de gestion des versions d'article ajoute les éléments suivants à la liste Connaissances :

- La colonne **Version** affiche le numéro de version de l'article. La liste Connaissances affiche plusieurs versions d'un article.
- La colonne **Workflow** contient le nouvel état **Obsolète** .

Modifications apportées au formulaire Connaissances

La fonctionnalité de gestion des versions d'article ajoute ce qui suit au formulaire Connaissances :

- Le champ **Version** affiche le numéro de version de l'article.
- Le champ **Numéro d'affichage** affiche une combinaison du numéro d'article et du numéro de version. Par exemple, KB0010004 v1.02. Toutes les références à un article de la base de connaissances utilisent ce numéro d'affichage.
- Le champ **Version de base** affiche le numéro de l'article de la base de connaissances et la version sur laquelle l'article actuel est basé.
- Le champ **Révisé par** affiche le nom de l'utilisateur qui a extrait un article publié et créé une nouvelle version.
- La liste connexe **Versions d'article** affiche une liste de toutes les versions d'un article. À partir de cette liste, vous pouvez :
  - Cliquez **sur Version pour** afficher une version spécifique d'un article.
  - Cliquez sur le lien connexe **Afficher l'article** pour afficher la vue de la page de l'article.

Remarque : Si nécessaire, configurez le formulaire pour afficher les champs et la liste connexe.

Changements apportés aux modules de connaissances

La fonctionnalité de gestion des versions d'article introduit les modifications suivantes du module Connaissances :

- **Mes articles de la base de connaissances**
  - Pour un utilisateur de la base de connaissances, ce module inclut des enregistrements pour les articles créés par l'utilisateur, ainsi que des enregistrements pour chaque article révisé par l'utilisateur.
  - Pour un réviseur de connaissances, ce module inclut des enregistrements pour les articles publiés par l'utilisateur, ainsi que des enregistrements pour chaque article révisé par l'utilisateur.
- **Mes éléments marqués**
  - Pour un utilisateur de la base de connaissances, ce module inclut des enregistrements pour chaque révision apportée aux articles créés par l'utilisateur.
  - Pour un réviseur de connaissances, ce module inclut des enregistrements pour chaque article révisé par l'utilisateur.

Remarque : Les utilisateurs qui ont personnalisé ces modules ne voient pas ces changements.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Changements apportés aux rapports du tableau de bord Gestion des connaissances

Les rapports du tableau de bord Vue d'ensemble de Gestion des connaissances ont été mis à jour pour inclure les changements liés à la gestion des versions d'article lorsque le module d'extension Gestion des connaissances avancée est activé.

- Articles marqués au cours des 30 derniers jours
- Articles marqués comme non utiles au cours des 30 derniers jours
- Articles utilisés par mois
- Utilisation de la base de connaissances
- Affichage des bases de connaissances
- Base de connaissances mise à jour au cours des 30 derniers jours
- Connaissances marquées au cours des 30 derniers jours
- Base de connaissances par état de workflow
- Connaissances créées par l'auteur
- Base de connaissances créée au cours des 30 derniers jours
- Nouveaux articles de la base de connaissances créés au cours des 30 derniers jours
- Évaluations des connaissances pour les 30 derniers jours

Informations sur la gestion des versions disponibles dans le portail de services Gestion des connaissances

Les résultats de recherche dans la base de connaissances affichent le numéro d'article et le numéro de version de chaque article.

Remarque :

Pour afficher le numéro de version de l'article en regard du numéro d'article dans les résultats de recherche, activez la *glide.knowman.search.show_article_number* propriété dans la section Propriétés de recherche dans la base de connaissances de la page Propriétés de Gestion des connaissances.

Si vous accédez à un article à partir du portail du système de base ou du portail de service de la base de connaissances à l'aide de l'URL d'un article de la base de connaissances, vous devez également inclure le numéro de version de l'article dans l'URL. Par exemple, pour accéder à l'article de la base de connaissances KB0000005, au lieu d'utiliser le `https://<nom d'instance>/sp ?id=kb_article&sys_id=KB0000005` comme URL, vous devez utiliser `https://<nom d'instance>/sp ?id=kb_article&sys_id=KB0000005%20V1.0` pour afficher l'article.

La page d'affichage de l'article affiche une section d'historique des versions pour les articles qui ont été mis à jour. Cette section comprend les numéros de version, la date de mise à jour et le nom de l'auteur ou du réviseur.

- Cliquez sur **Dernière version** ou sur le numéro de version et l'état actuel pour développer la section Historique des versions.
- Cliquez sur le numéro de version pour ouvrir cette version particulière de l'article.
- Lors de la consultation d'un article obsolète, un message informe l'utilisateur qu'une version mise à jour plus récente est disponible. Le message contient un lien vers la dernière version.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Commentaires sur les versions d'article

Avec la fonctionnalité de gestion des versions d'article, les utilisateurs peuvent afficher les versions actuelles des articles de la base de connaissances et contribuer aux commentaires.

Pour plus d'informations sur les options de commentaire, consultez Commentaires de la base de connaissances.

Option de commentaire	Fonctionnement de cette option avec la gestion des versions d'article
Évaluation d'un article	L'évaluation moyenne d'un article est reportée sur la version extraite. Le calcul de l'évaluation moyenne est mis à jour et s'affiche dans la version actuelle de l'article.
Marquer un article comme utile	Le pourcentage d'utilité d'une version précédente d'un article est également pris en compte pour une nouvelle version lorsqu'il est affiché dans la colonne d'utilité de la page d'accueil.
Commentaires	La section Commentaires située au bas d'un article affiche les commentaires des versions précédentes, sauf si Flux en direct est activé. Flux en direct affiche uniquement les commentaires de la version actuelle.
Marquage d'un article	L'extraction d'un article ou la définition d'une version précédente sur la version actuelle réinitialise la valeur marquée sur faux.
Nombre de vues	Le nombre de vues est reporté sur l'article extrait. Toute vue d'une version d'un article incrémente le nombre de vues de toutes les versions publiées ultérieurement. Les vues vers une version plus récente d'un article n'affectent pas le nombre de vues des versions précédentes. Lorsqu'un brouillon d'article est publié, le nombre total de vues affiche la somme du nombre de vues de l'article publié précédemment et son propre nombre de vues autonomes.
Décompte d'utilisations	Le nombre d'utilisations est reporté sur l'article extrait. Toute utilisation d'une version d'un article incrémente le nombre d'utilisations de toutes les versions suivantes. L'utilisation d'une version plus récente d'un article n'affecte pas le nombre d'utilisations des versions précédentes.

Numéros de versions des articles de la base de connaissances

Les numéros de version des articles de la base de connaissances suivent un modèle spécifique. Les incréments du numéro de version dépendent du type de révision.

Les numéros de version d'article suivent le modèle suivant : <numéro de version majeure.numéro de version mineure>.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le type de révision apporté à un article détermine l'incrément. Une révision mineure incrémente le numéro de version de 0,01. Une révision majeure, telle que la publication d'un article, incrémente la version au nombre entier suivant, par exemple, de la version 2.02 à la version 3.0.

L'exemple suivant illustre le cycle de vie d'un article versionné et les modifications apportées au numéro de version.

Action de l'utilisateur	État de l'article	Numéro de version
L'auteur de connaissances crée un nouvel article	Brouillon	0.01
L'auteur de connaissances apporte un changement et met à jour l'article.	Brouillon	0.01
L'auteur de connaissances soumet l'article pour révision.	Revue	0.02
L'auteur de connaissances rappelle l'article pour apporter une autre modification.	Brouillon	0.03
Article de la base de connaissances : envoie l'article pour révision	Revue	0.04
L'approbateur rejette l'article et demande un changement.	Brouillon	0.05
L'auteur de la base de connaissances effectue le changement et soumet l'article pour révision.	Revue	0.06
L'approbateur approuve l'article	Publication planifiée	0.07
L'article est publié	Publié	1.0
L'auteur de la base de connaissances extrait l'article publié.	Brouillon	1,01
L'auteur de connaissances soumet l'article pour révision.	Revue	1.02
L'approbateur approuve l'article	Publication planifiée	1.03
L'article est publié Lorsque l'article de la version 2.0 est publié, l'état de l'article de la version 1.0 devient **obsolète**.	Publié	2.0

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tout changement de l'état d'un article entraîne un incrément de version, à l'exception des états **En attente de mise hors service**, **Mis hors service** et **Obsolète** .

Informations sur la version de l'article de la base de connaissances

Les utilisateurs peuvent afficher les informations sur la version d'un article de la base de connaissances à partir de la page d'affichage de la base de connaissances.

Le numéro de l'article de la base de connaissances et le numéro de version apparaissent en haut de l'article, juste en dessous du titre. Cliquez sur le numéro de version pour développer la section Historique des versions, qui inclut une liste des versions d'article disponibles. Les rôles d'utilisateur déterminent ce qui est inclus dans cette liste :

- Les utilisateurs ayant un accès en lecture à une base de connaissances peuvent voir la dernière version publiée et les versions majeures précédentes.
- Les utilisateurs disposant d'un accès en lecture et contribution à une base de connaissances peuvent voir la dernière version publiée, les versions majeures précédentes et toutes les versions brouillons ou de révision.

Vous pouvez afficher les versions précédentes d'un article en cliquant sur le numéro de version dans la liste. Lorsque vous consultez une version précédente, un message en haut de l'article indique qu'une version mise à jour est disponible.

Au bas d'un article de la base de connaissances, vous pouvez voir des informations supplémentaires sur un article, y compris le nom de l'auteur ou du réviseur et la date à laquelle l'article a été modifié pour la dernière fois.

Validité d'un article de la base de connaissances

La validité d'un article de la base de connaissances correspond à la date d'expiration d'un article de la base de connaissances. Les articles n'apparaissent pas dans les résultats de recherche après la **Date de fin de validité** ou si le champ **Date de fin de validité** est vide.

Décidez de la date d'expiration d'un article de la base de connaissances à l'aide du champ **Date de fin de validité** du formulaire Connaissances. Le formulaire Connaissances est disponible lors de la création ou de la modification d'un article de la base de connaissances.

Lorsque vous créez ou modifiez un article de la base de connaissances, une valeur par défaut apparaît dans le champ **Date de fin de validité** . En tant qu'auteur ou éditeur d'article, vous pouvez choisir de conserver ou de modifier la date **de fin de validité** par défaut.

Remarque : si le format de la date système ou les préférences utilisateur sont définis pour utiliser le format année `aa`, vous risquez de rencontrer des problèmes si la **date de fin de validité** est définie sur la valeur par défaut. Contactez votre administrateur système ou modifiez les préférences utilisateur pour utiliser un format de date `aaaa`. Pour plus d'informations, consultez les rubriques Format du champ de date et heure global et Personnaliser le format de date du système .

Validité de l'article par défaut lors de la création d'un article de la base de connaissances

La valeur par défaut du champ **Date de fin de validité** est dérivée du champ **Validité de l'article** configuré pour la base de connaissances (voir Créer une base de connaissances). La **date de fin de validité** commence à partir de la date de création de l'article et s'étend au nombre de jours spécifiés dans le champ **Validité de l'article**. Si le champ **Validité de l'article** est vide, la date par défaut du champ **Date de fin de validité** correspondant à l'article de la base de connaissances est définie sur le 1er janvier 2100.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Validité de l'article par défaut lors de la modification d'un article de la base de connaissances

Si la fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée, la valeur par défaut Date de **fin de validité** de la version d'article mise à jour est automatiquement définie, comme décrit dans la table suivante.

Date de fin de validité dans la version de l'article mise à jour

Valeur de validité de l'article dans la base de connaissances associée	Fin de validité Valeur par défaut	Notes
Vide	Version antérieure **Valeur de la date de fin de validité**	Si le champ **Validité de l'article** de la base de connaissances associée à l'article est vide, la valeur de la **date de fin de validité** de la version antérieure de l'article est conservée.
N'est pas vide	Date de mise à jour de l'article + validité de l'article	Si le champ **Validité de l'article** de la base de connaissances associée à l'article n'est pas vide, la date **de fin de validité** est automatiquement mise à jour pour commencer à partir de la date de mise à jour de l'article et s'étendre au nombre de jours spécifiés dans le champ Validité de l'article.

Si vous déplacez un article de la base de connaissances vers une autre base de connaissances, la valeur par défaut Date **de fin de validité** de l'article mis à jour est automatiquement définie, comme décrit dans la table suivante.

Date de fin de validité lors du déplacement d'un article de la base de connaissances vers une autre base de connaissances

Valeur de validité de l'article dans la base de connaissances mise à jour	Fin de validité Valeur par défaut	Notes
Vide	**Valeur de la date de fin de validité** antérieure	Si le champ **Validité de l'article** de la base de connaissances sélectionnée est vide, la valeur antérieure de la **date de fin de validité** est conservée pour l'article de la base de connaissances.
N'est pas vide	Date de mise à jour de l'article + validité de l'article	Si le champ **Validité de l'article** de la base de connaissances sélectionnée n'est pas vide, la date **de fin de validité** est automatiquement mise à jour pour commencer à partir de la date de mise à jour de l'article et s'étendre au nombre de jours spécifiés dans le champ Validité de l'article.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Si la valeur de dictionnaire du champ **Date de fin de validité** est modifiée, elle remplace la valeur par défaut du champ **Date de fin de validité** calculée en fonction du champ **Validité de l'article**.

Notifications par e-mail pour l'expiration des articles de la base de connaissances

Le premier jour de chaque mois, l'application envoie une notification par e-mail à une liste de destinataires autorisés pour leur rappeler les articles qui sont sur le point d'expirer le mois prochain. Le destinataire peut ensuite étendre la **date de fin de validité** pour continuer à utiliser l'article. Pour plus d'informations, consultez Gestion des notifications par e-mail dans Gestion des connaissances.

États des articles de la base de connaissances

Les versions d'article de la base de connaissances peuvent être dans l'un des différents états au fur et à mesure qu'elles progressent dans le cycle de création.

Remarque : Vous devez activer le module d'extension Gestion des connaissances avancée (com.snc.knowledge_advanced) et définir la *glide.knowman.versioning.enabled* propriété système sur `true`. Pour en savoir plus, Activer le module d'extension Gestion des connaissances Advanced et Propriétés de gestion des versions d'article.

État	Description
Brouillon	L'article est en cours de création. **Remarque :** Un article de la base de connaissances versionné à l'état **Brouillon** ne peut être modifié que par l'auteur ou le réviseur disposant de l'accès avec contribution à la base de connaissances, le propriétaire d'une base de connaissances, les utilisateurs ayant les rôles administrateur et knowledge_admin, et les membres du groupe de propriété, si le groupe de propriété est ajouté à l'article.
Revue	La version brouillon de l'article est envoyée aux réviseurs pour approbation ou rejet.
Publication planifiée	La publication de la version brouillon d'un article de la base de connaissances est prévue à une date ultérieure.
Publié	L'article est approuvé et publié. Lorsque l'état d'un article devient **Publié**, l'état de toutes les versions publiées antérieurement de cet article passe à **Obsolète**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

État	Description
	Remarque : Après l'approbation d'un article de la base de connaissances avec un groupe de propriété, seuls le propriétaire d'une base de connaissances et les membres du groupe de propriété ont accès à l'article.
Mise hors service en attente	L'article publié est sélectionné pour être mis hors service, sous réserve d'approbation.
Mis hors service	L'article publié est mis hors service. Les articles de la base de connaissances mis hors service ne peuvent pas être recherchés par des utilisateurs externes ou des clients. Pour réutiliser un article mis hors service, créez un nouvel article avec le même contenu, qui est publié une fois approuvé.
Obsolète	Une version plus récente de l'article a été publiée. Les utilisateurs finaux peuvent lire les articles publiés ainsi que les versions obsolètes.

Information associée

Contrôles d'accès à la base de connaissances

Modèles de notification par e-mail d'abonnement à la base de connaissances

La fonctionnalité d'abonnement à la base de connaissances utilise des modèles de notification par e-mail pour envoyer des notifications d'abonnement aux utilisateurs de la base de connaissances.

Modèle d'e-mail	Type d'abonnement
Abonnement au gestionnaire de clés : article publié	Base de connaissances
Abonnement au gestionnaire de clés : article révisé dans la base de connaissances	Base de connaissances
Abonnement au gestionnaire de clés : article extrait	Article de la base de connaissances
Abonnement au gestionnaire de clés : article révisé	Article de la base de connaissances
Abonnement au gestionnaire de clés : article commenté	Article de la base de connaissances

Les utilisateurs disposant du rôle admin ou knowledge_admin peuvent personnaliser ces modèles de notification par e-mail. Pour localiser le modèle, accédez à **Notifications système** > **E-mail** > **Notifications**. Pour plus d'informations sur la personnalisation d'un modèle, consultez Créer une notification par e-mail .

Les notifications d'abonnement incluent un lien au bas de l'e-mail vers la page Préférences de notification de l'utilisateur.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Solutions d'analyse et de génération de rapports pour Gestion des connaissances

Les rubriques suivantes fournissent des informations sur Solutions Analyse de la plateforme et Reporting les tableaux de bord Aperçu de la demande et sur les tableaux de bord pour Gestion des connaissances.

Gestion des connaissances Solutions Analyse de la plateforme et Reporting

Solutions Analyse de la plateforme et Reporting contiennent des tableaux de bord préconfigurés. Ces tableaux de bord contiennent des visualisations de données exploitables qui vous aident à améliorer vos processus de gestion et vos pratiques commerciales.

Solutions Analyse de la plateforme et Reporting

Les visualisations de données Platform Analytics utilisent des données d'indicateurs Analyse des performances pour vous montrer des données au fil du temps, ce qui vous aide à analyser vos processus business et à identifier des domaines d'amélioration. Avec Solutions Analyse de la plateforme et Reporting, vous pouvez optimiser votre application avec Analyse des performances sans configuration minimale. Vous pouvez aussi toujours créer vos propres objets.

Important : Configurez et testez les Solutions Analyse de la plateforme et Reporting sur une instance de non-production avant de les activer dans une instance de production.

Pour activer la solution pour Gestion des connaissances, un administrateur peut accéder à **Analyse des performances** > **Configuration guidée**. Cliquez sur **Démarrer**, puis accédez à la section relative à Gestion des connaissances. La configuration guidée vous oriente tout au long du processus d'installation et de configuration.

Remarque : Vous devez Activer le module d'extension Gestion des connaissances Advanced.

Séparation de domaine et « Exécuter en tant » qu'utilisateur

Pour certaines solutions, l'administrateur système est l'utilisateur **Exécuter en tant que** qui s'occupe des travaux de collecte de données dans Solutions Analyse de la plateforme et Reporting. Dans d'autres solutions, l'utilisateur **Exécuter en tant que** pour les travaux de collecte de données est laissé vide. Vérifiez que l'utilisateur **Exécuter en tant que** existe sur l'instance et que cet utilisateur dispose du niveau d'accès approprié. Un utilisateur **Exécuter en tant que** inapproprié peut causer des erreurs ou limiter les données collectées. Ce paramètre n'a d'effet que si l'application Séparation de domaine est activée.

Versions nouvelles et obsolètes de cette solution

En London , cette solution a été remplacée par une nouvelle version, `com.snc.pa.knowledge_v2`. Si vous avez activé une version antérieure de la solution, puis mis à niveau votre instance, vous disposez toujours de la solution antérieure et pouvez toujours l'utiliser. Vous pouvez également activer la version plus récente sans perdre les données des indicateurs et répartitions existants. Si vous activez la version la plus récente, exécutez une tâche de collecte de données historiques pour renseigner les nouveaux indicateurs et répartitions.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter l'analyse en libre-service aux tableaux de bord Gestion des connaissances

Si vous avez activé l'analyse en libre-service sur une instance, vous pouvez ajouter des widgets d'analyse en libre-service à vos tableaux de bord Analyse des performances ou à un portail de services. Pour obtenir un ensemble d'indicateurs et de répartitions prêt à l'emploi, activez le module d'extension Analyse en libre-service PA (*com.snc.pa.self_service_analytics*). Recherchez les indicateurs en libre-service via la console d'administration Analyse des performances, puis créez des widgets et ajoutez-les à votre tableau de bord ou au portail. Activez également le travail de collecte de données d'analyse en libre-service [SSA].

Information associée

Solutions Analyse de la plateforme et Reporting

Activer votre abonnement Analyse des performances

Tableau de bord de Gestion des connaissances

Le Gestion des connaissances tableau de bord aide les propriétaires et les gestionnaires de contenu de la base de connaissances à déterminer l'utilisation et la qualité de leur contenu. Cela permet de confirmer que les processus et procédures appropriés sont suivis pour la création de contenu.

Remarque :

- Cette documentation fait référence au pack de contenu Performance Analytics pour Gestion des connaissances v2, introduit dans .London Il ne fait pas référence à l'ancienne version obsolète.
- Pour activer la solution pour Gestion des connaissances, un administrateur peut accéder à **Analyse des performances** > **Configuration guidée**. Sélectionnez Mise en route, puis faites défiler jusqu'à la section relative Gestion des connaissancesà . La configuration guidée vous oriente tout au long du processus d'installation et de configuration.
- Pour accéder au Gestion des connaissances tableau de bord, accédez à **Tout** > **Libre-service** > **Tableau de bord**. Dans le champ **Tableau de bord de recherche** , recherchez le tableau de bord Gestion des connaissances.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord de Gestion des connaissances : onglet Utilisation du contenu

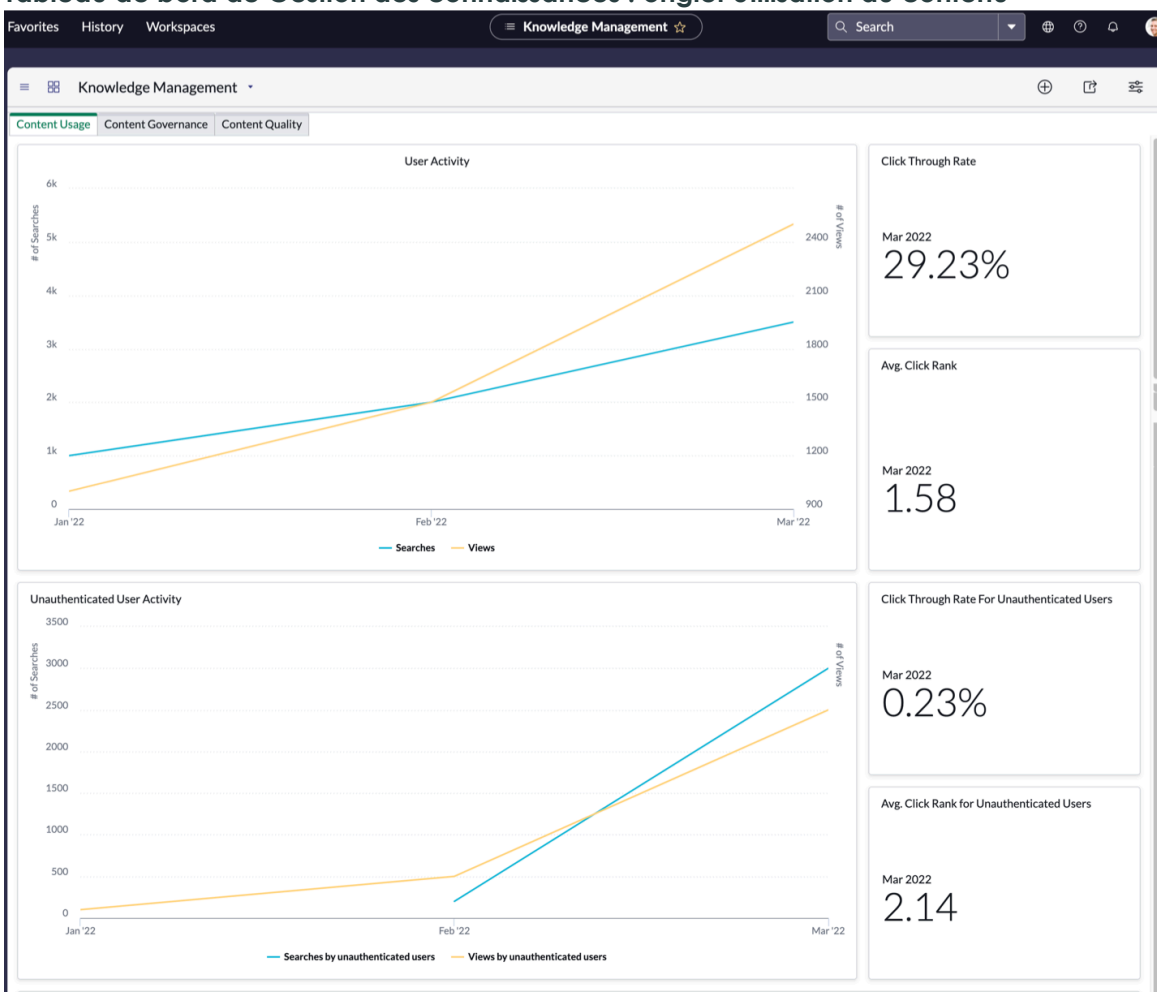
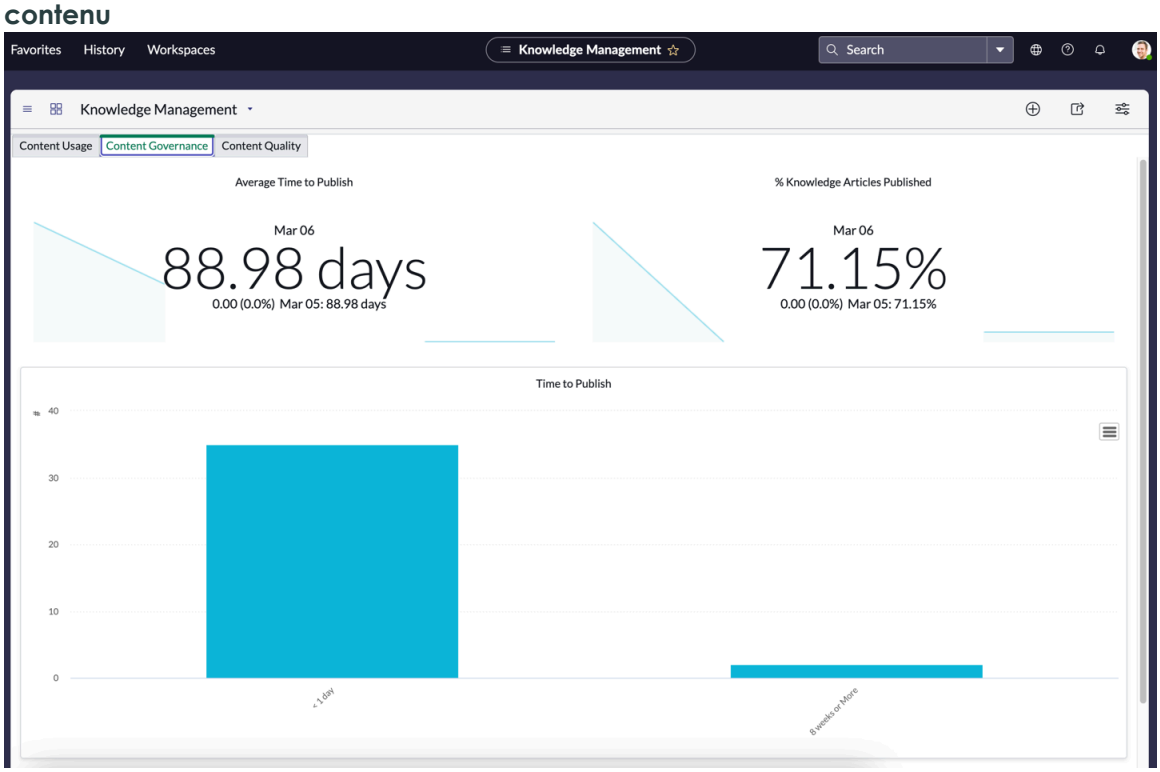


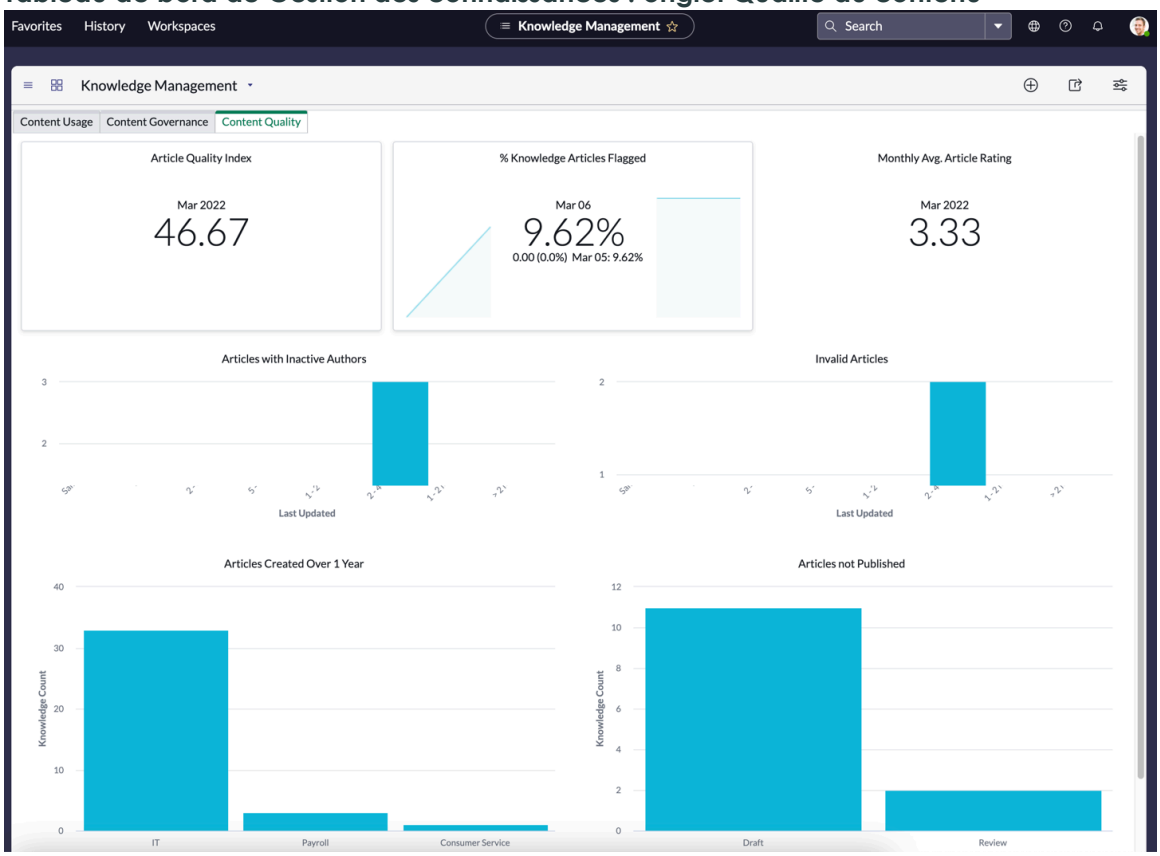
Tableau de bord de Gestion des connaissances : onglet Gouvernance du contenu



Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord de Gestion des connaissances : onglet Qualité du contenu



Utilisateurs finaux et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis	Avantages
Knowledge Manager : doit identifier les sujets de préoccupation et diriger les ressources de manière optimale.	knowledge_manager	Peut examiner la vitesse de publication du contenu et voir quel contenu les clients recherchent, afin de diriger plus efficacement les efforts des propriétaires de contenu.
Administrateur de la base de connaissances : a besoin d'une visibilité claire sur l'utilisation et la qualité du contenu de la base de connaissances.	knowledge_admin	Peut planifier et diriger la création de contenu.
Créateur de contenu : doit voir l'utilisation du contenu qu'il possède et les domaines à améliorer	pa_viewer	Peut voir le contenu de son domaine que les clients recherchent.

Indicateurs du tableau de bord Gestion des connaissances CSM

Le tableau de bord Gestion des connaissances CSM offre trois vues : l'utilisation du contenu, la gouvernance du contenu et la qualité du contenu.

Le tableau de bord Gestion des connaissances présente les indicateurs clés de performance suivants :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

% d'articles de la base de connaissances publiés

Un calcul quotidien utilisant la formule `[[nombre d'articles de la base de connaissances publiés]] / [[nombre d'articles de la base de connaissances actifs]]`

Évaluation moyenne mensuelle de l'article

Un calcul mensuel de la somme de toutes les évaluations d'articles du mois divisée par le nombre d'articles de la base de connaissances évalués pour le mois.

Classement de sélection moyen

Un calcul mensuel utilisant la formule `[[Somme des rangs de recherche de connaissances]] / Nombre de recherches de connaissances avec classement]]`

Sélectionner à travers le taux

Un calcul mensuel à l'aide de la formule `Nombre de recherches dans la base de connaissances avec classement]] / [[Nombre de recherches dans la base de connaissances]]`

Délai moyen de publication

Le délai moyen de publication est recalculé quotidiennement, en nombre de jours. L'objectif de l'indicateur est de minimiser les scores.

Nombre d'utilisateurs actifs ayant effectué des recherches : Mensuel

Nombre d'utilisateurs authentifiés qui ont effectué au moins une recherche dans la base de connaissances au cours du mois précédent. L'objectif est que le nombre se maximise.

Nombre d'utilisateurs actifs ayant consulté des articles : Mensuel

Nombre d'utilisateurs authentifiés qui ont consulté au moins un article de la base de connaissances au cours du mois précédent. L'objectif est que le nombre se maximise.

Nombre de recherches dans la base de connaissances avec classement : mensuel

Nombre de recherches dans la base de connaissances au cours d'un mois où le classement de sélection le plus élevé a une valeur supérieure à zéro. L'objectif est que le nombre se maximise.

Nombre de recherches dans la base de connaissances : mensuel

Nombre de recherches dans la base de connaissances en un mois. L'objectif est que le nombre se maximise.

Nombre d'articles de la base de connaissances évalués : mensuel

Nombre d'enregistrements de commentaires de la base de connaissances créés au cours d'un mois, à l'exclusion des enregistrements lorsque le champ Évaluation est vide. L'objectif est que le nombre se maximise.

Nombre d'articles de la base de connaissances publiés

Décompte quotidien du nombre total d'articles de la base de connaissances qui sont entrés dans l'état Publié. L'objectif est que le nombre se maximise.

Nombre d'articles actifs de la base de connaissances

Un décompte quotidien du nombre d'articles actifs de la base de connaissances avec des workflows à jour. L'objectif est que le nombre se maximise.

Somme des évaluations des articles de la base de connaissances : mensuelle

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Somme mensuelle de toutes les évaluations des articles de la base de connaissances. Cet indicateur est uniquement utilisé pour calculer l'évaluation mensuelle moyenne de l'article.

Somme des classements de recherche de connaissances : Mensuel

Somme des classements des recherches dans la base de connaissances effectuées dans les commentaires au cours d'un mois, à l'exclusion des valeurs vides de classement de sélection le plus élevé. L'objectif est que le nombre se maximise.

Classement moyen de sélection pour les utilisateurs non authentifiés

Un calcul mensuel du classement de sélection moyen pour l'activité de l'utilisateur non authentifié. Le score est calculé en fonction de la formule `[[Somme des classements de recherche de connaissances par utilisateurs non authentifiés - Mensuel]] / [[Nombre de recherches de connaissances par utilisateur non authentifié avec classement - Mensuel]]`. Une valeur inférieure est préférable.

Sélectionner via le tarif pour les utilisateurs non authentifiés

Un calcul mensuel du pourcentage du taux de sélection pour l'activité de l'utilisateur non authentifié. Le score est calculé en fonction de la formule `[[nombre de recherches de connaissances par un utilisateur non authentifié avec classement - mensuel]] / [[nombre de recherches de connaissances par un utilisateur non authentifié - mensuel]] * 100`. Une valeur plus élevée est préférable.

Nombre de recherches de connaissances par des utilisateurs non authentifiés : mensuel

Décompte mensuel des recherches dans la base de connaissances effectuées par des utilisateurs non authentifiés.

Nombre de vues de l'article par des utilisateurs non authentifiés : Mensuel

Décompte mensuel des articles de la base de connaissances consultés par des utilisateurs non authentifiés.

Somme des classements de recherche de connaissances par des utilisateurs non authentifiés : mensuel

Somme mensuelle des classements de recherche dans la base de connaissances pour l'activité de l'utilisateur non authentifié.

Nombre de recherches dans la base de connaissances avec classement pour les utilisateurs non authentifiés : Mensuel

Un décompte mensuel des recherches dans la base de connaissances avec sélectionner un classement pour l'activité de l'utilisateur non authentifié.

Répartitions

Les répartitions suivantes s'appliquent aux indicateurs du tableau de bord :

- Délai de publication des groupes
- Base de connaissances
- Catégorie des bases de connaissances

Visualisations des données

Les tableaux de bord incluent les visualisations suivantes :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Description
Articles avec auteurs inactifs	Icône de	Active = true et Author.Active = False
Articles non valides	Icône de	Actif = vrai et le workflow est soit Brouillon, Révision, Publié ou En attente de mise hors service, et Valide jusqu'à est avant aujourd'hui et le dernier = vrai
Articles créés sur 1 an	Icône de	Actif = vrai et Date de création = avant il y a 1 an
Articles non publiés	Icône de	Actif = vrai et le workflow est Brouillon ou Revue

Information associée

Tableaux de bord

Tableau de bord de vue d'ensemble Gestion des connaissances

Le Gestion des connaissances tableau de bord Vue d'ensemble fournit une vue d'ensemble des différentes mesures d'utilisation associées aux articles de la base de connaissances. Vous pouvez afficher et suivre l'utilisation et les vues de la base de connaissances et diriger plus efficacement les efforts des propriétaires de contenu.

Remarque :

Si vous effectuez une mise à niveau à partir d'une version précédente, vous devez activer le module d'extension Vue d'ensemble de la base de connaissances (com.sn_knowledge_overview) pour activer le tableau de bord de vue d'ensemble Gestion des connaissances . Vous devez également mettre à jour le chemin de navigation. Pour plus d'informations, consultez Mettre à jour le chemin de navigation pour le tableau de bord de vue d'ensemble Gestion des connaissances.

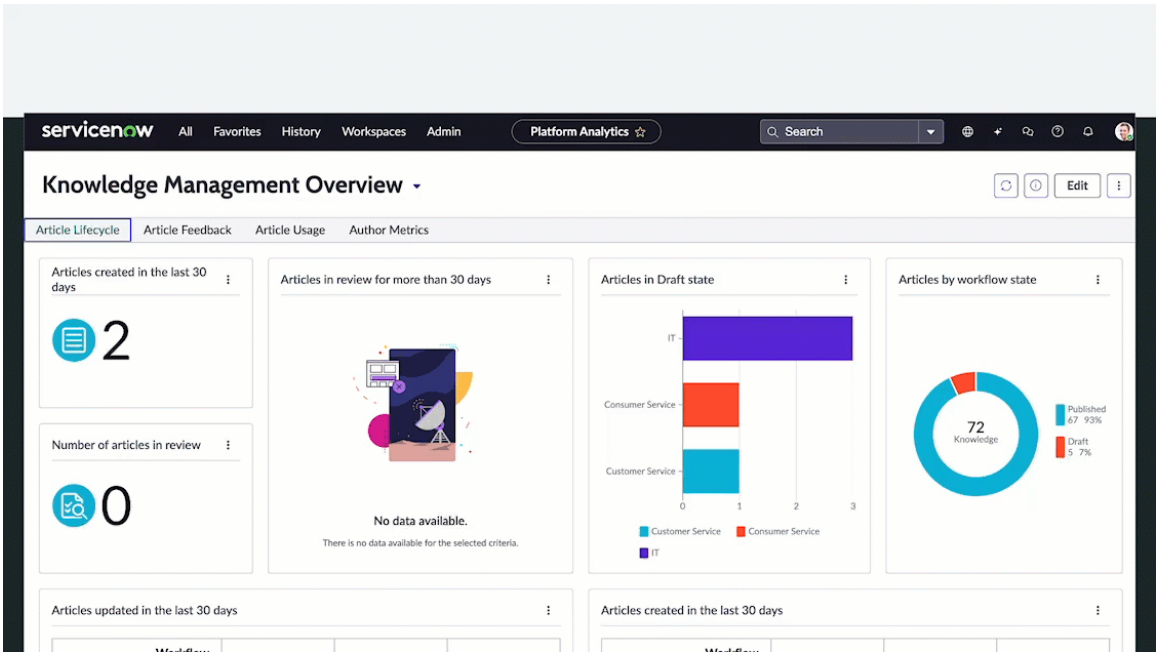
Activez le tableau de bord réactif pour optimiser l'analyse en définissant la *glide.cms.enable.responsive_grid_layout* propriété système sur vrai.

Pour accéder au tableau de bord Vue d'ensemble Gestion des connaissances , accédez à **Tout** > **Libre-service** > **Tableaux de bord**. Dans le champ de recherche, recherchez le tableau de bord Vue d'ensemble de Gestion des connaissances. Le tableau de bord s'affiche et, par défaut, s'ouvre avec l'onglet **Cycle de vie de l'article** .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord de vue d'ensemble de Gestion des connaissances



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis	Avantages
Gestionnaire des connaissances : Identifiez les domaines de préoccupation et dirigez les ressources de manière optimale.	knowledge_manager	Peut examiner la vitesse de publication du contenu et voir quel contenu les clients recherchent.
Administrateur de la base de connaissances : a besoin d'une visibilité claire sur l'utilisation et la qualité du contenu de la base de connaissances.	knowledge_admin	Peut planifier et diriger la création de contenu.

Rapports

Le Gestion des connaissances tableau de bord Vue d'ensemble comprend divers rapports.

Titre	Type	Description
Cycle de vie de l'article		
Articles créés au cours des 30 derniers jours	Score unique (42)	Nombre total d'articles créés au cours des 30 derniers jours.
Nombre d'articles en cours de révision	Score unique (42)	Nombre total d'articles à l'état de révision.
Articles par état de workflow	Camembert (icône)	Affiche les articles en fonction de leur état de workflow.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Description
Articles en cours de révision pendant plus de 30 jours	Barre horizontale (icône)	Affiche les articles qui sont dans l'état de révision depuis plus de 30 jours.
Articles créés au cours des 30 derniers jours	Tableau croisé dynamique ( )	Affiche les articles créés au cours des 30 derniers jours, ainsi que les bases de connaissances et les workflows associés aux articles.
Articles mis à jour au cours des 30 derniers jours	Tableau croisé dynamique ( )	Affiche les articles mis à jour au cours des 30 derniers jours, ainsi que les bases de connaissances et les workflows associés aux articles.
Articles arrivant à expiration dans les 90 prochains jours	Tableau croisé dynamique ( )	Affiche les articles arrivant à expiration dans les 90 prochains jours et affiche les articles.
Articles en état de brouillon	Barre horizontale (icône)	Affiche les articles à l'état de brouillon.
Commentaires d'article		
Articles marqués au cours des 30 derniers jours	Score unique (42)	Nombre total d'articles marqués au cours des 30 derniers jours.
Articles marqués non utiles au cours des 30 derniers jours	Score unique (42)	Nombre total d'articles marqués comme non utiles au cours des 30 derniers jours.
Commentaires ajoutés au cours des 30 derniers jours	Score unique (42)	Nombre total d'articles ayant reçu des commentaires au cours des 30 derniers jours.
Notation des articles au cours des 30 derniers jours	Tableau croisé dynamique ( )	Affiche les évaluations des articles qui sont dans des états de workflow différents. Il affiche également l'évaluation moyenne des articles de différentes bases de connaissances.
Moyenne d'évaluation de l'article	Score unique (42)	Affiche l'évaluation moyenne des articles qui ont été évalués.
Utilisation de l'article		
Utilisation de la base de connaissances	Barre verticale ( )	Affiche le nombre d'articles utilisés comme pièces jointes.
Vues de l'article	Barre verticale ( )	Affiche le nombre d'articles consultés par la base de connaissances.
Utilisation de la base de connaissances	Ligne ( )	Affiche le nombre d'articles utilisés comme pièces jointes selon la tendance du mois.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Description
selon la tendance du mois		
Tendance du nombre de vues de l'article par mois	Ligne ( )	Affiche le nombre d'articles consultés selon la tendance du mois.
Mesures de l'auteur		
Utilisation mensuelle de la base de connaissances par auteur	Tendance (icône)	Affiche le nombre d'articles utilisés comme pièces jointes selon la tendance du mois par rapport à l'auteur.
Vues mensuelles de la base de connaissances par auteur	Tendance (icône)	Affiche le nombre d'articles consultés selon la tendance mensuelle et par auteur.
Articles créés par l'auteur	Tendance (icône)	Affiche les articles créés en fonction de l'auteur de la base de connaissances et la tendance par mois.

Mettre à jour le chemin de navigation pour le tableau de bord de vue d'ensemble Gestion des connaissances

Mettez à jour le chemin de navigation pour accéder au tableau de bord Vue d'ensemble Gestion des connaissances .

Avant de commencer

- Activez le module d'extension Vue d'ensemble de la base de connaissances (com.sn_knowledge_overview).
- Si vous effectuez une mise à niveau à partir d'une version précédente, vous devez mettre à jour l'entrée de vue d'ensemble de la base de connaissances dans la table Modules (sys_app_module).

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Modules**.
2. Sur la page Modules, entrez une `vue d'ensemble` dans le champ **Titre**.
3. Dans le champ **Menu Application** , saisissez `connaissances`.
4. Ouvrez le module **Vue d'ensemble** .
5. Dans la page Vue d'ensemble du module, cliquez sur **Type de lien**.
6. Dans le champ **Type de lien** , sélectionnez **URL (à partir d'arguments)** dans la liste.
7. Dans le champ **Arguments** , saisissez `$pa_dashboard.do ?sysparm_dashboard=bcaa1278c30101107b15f97c9840ddf7`.
8. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

Le chemin de navigation du Gestion des connaissances tableau de bord est mis à jour sur **Tout** > **Base de connaissances** > **Administration** > **Vue d'ensemble**.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Diagramme de Pareto pour les aperçus de demandes de connaissances

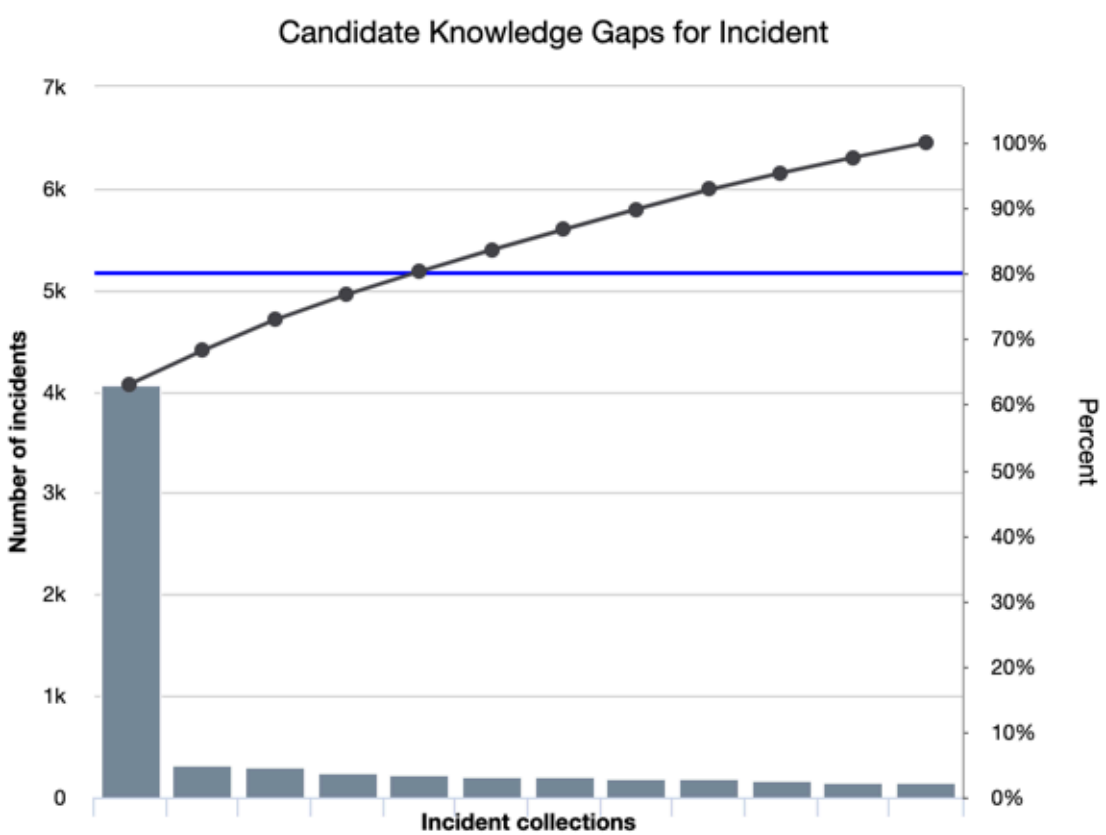
Le diagramme de Pareto pour les aperçus de la demande de connaissances vous permet de visualiser les écarts de connaissances des candidats et de classer par ordre de priorité l'ordre dans lequel les écarts de connaissances doivent être résolus.

Les informations suivantes sont disponibles dans le diagramme de Pareto pour les aperçus de la demande de connaissances :

- L'axe Y de gauche représente le nombre de tâches dont la couverture des connaissances est inexistante ou insuffisante.
- L'axe Y de droite représente le pourcentage cumulé du nombre total de tâches évaluées.
- Chaque barre représente une collection de tâches similaires qui n'ont pas une bonne couverture de connaissances. Les barres sont disposées dans un ordre décroissant, de sorte que la collection avec le plus grand nombre de tâches apparaisse à gauche. Cet ordre vous permet de résoudre d'abord la collecte la plus importante. Lorsque vous pointez sur une barre, vous voyez le nombre de tâches incluses dans la barre et le pourcentage cumulé.
- Le graphique linéaire affiche le pourcentage cumulé de tâches qui sont incluses dans chaque collection.
- La ligne bleue indique que 80 % du nombre total de tâches n'ont pas de couverture de connaissances ou sont insuffisantes. L'intersection de la ligne bleue et du graphique linéaire indique le nombre minimal de collectes à résoudre afin que 80 % des tâches puissent être couvertes.

Example: Diagramme de Pareto pour les aperçus de la demande

La figure suivante présente un diagramme de Pareto permettant d'identifier les lacunes en connaissances des candidats pour les incidents.



Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

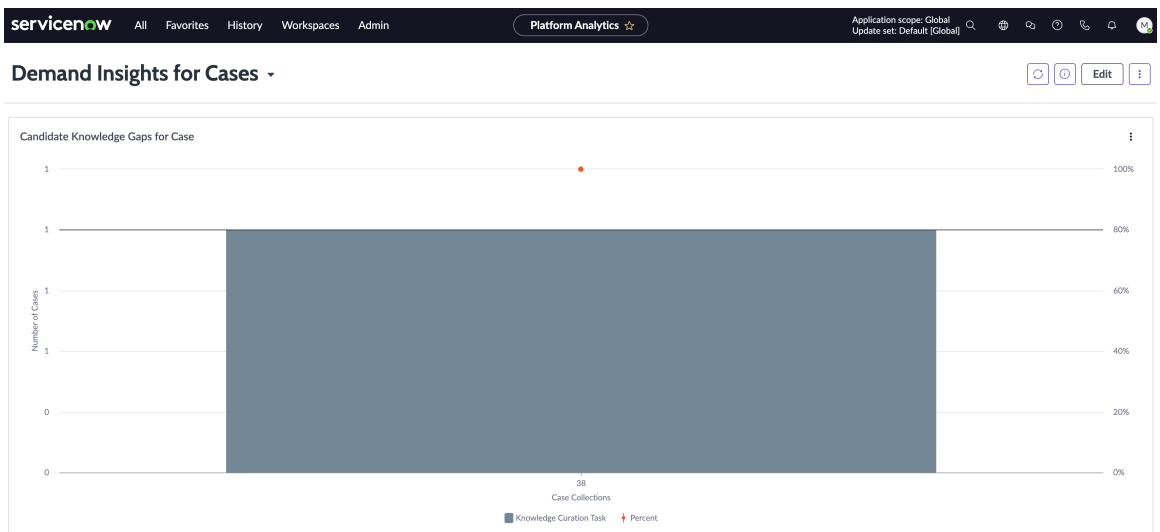
Information associée

- Aperçu de la demande pour le tableau de bord des tickets
- Aperçu de la demande pour le tableau de bord des incidents
- Aperçu de la demande pour le tableau de bord des tickets RH
- Aperçus de demandes de connaissances

Aperçu de la demande pour le tableau de bord des tickets

Le tableau de bord Aperçu de la demande pour les tickets vous permet, en tant que gestionnaire de tickets du service clientèle, d'identifier les tickets dont la couverture de connaissances est inexistante ou insuffisante. Vous pouvez ensuite créer des tâches de commentaires pour combler les lacunes en connaissances afin d'éviter de tels tickets.

Le module d'extension Intelligence prédictive pour Gestion des connaissances (com.snc.knowledge_ml) inclut le tableau de bord Aperçu de la demande pour les tickets. Pour plus d'informations, consultez Intelligence prédictive pour Gestion des connaissances et Modules d'extension supplémentaires pour Gestion des connaissances. Le chemin de navigation pour l'affichage de ce tableau de bord est **Tout** > **Platform Analytics** > **Bibliothèque** > **Tableaux de bord**. Dans le champ de recherche, recherchez le tableau de bord.



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôles requis
Gestionnaire des tickets du service clientèle : doit identifier les tickets qui n'ont pas une couverture de connaissances adéquate.	sn_km_ml.knowledge_curation_user et sn_customerservice_manager

Rapports

Titre	Type	Description
Lacunes en connaissances des candidats pour le ticket	Diagramme de Pareto	Affiche les données de la table Tâche de conservation des connaissances [kb_curation_task_cluster]

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Description
		avec les conditions suivantes : Configuration de conservation = sn_customerservice_case ET Solution.Active = vrai

Information associée

Diagramme de Pareto pour les aperçus de demandes de connaissances

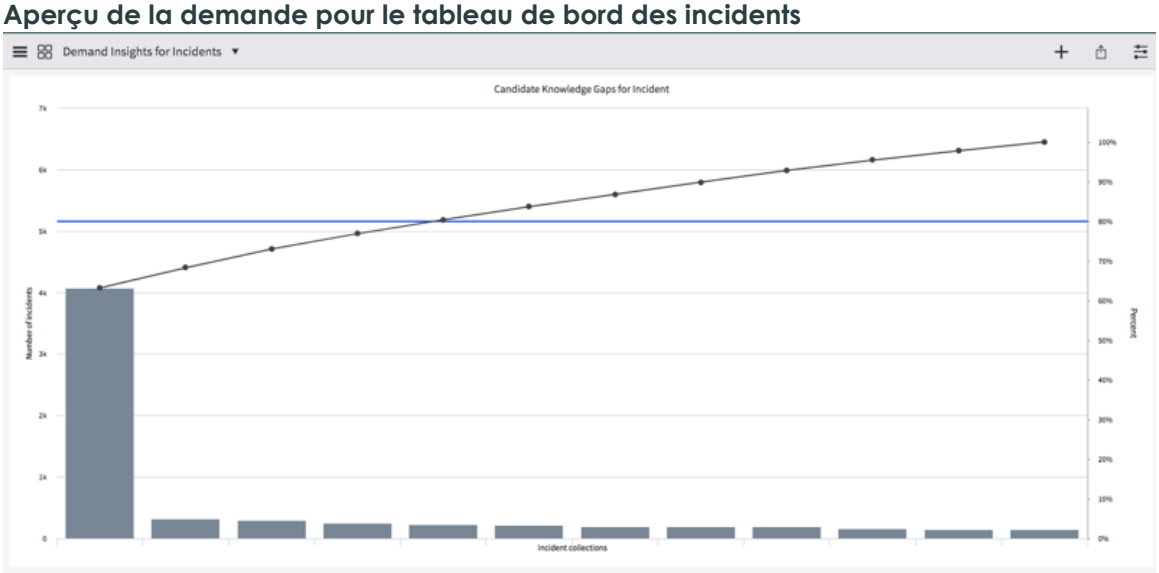
Aperçus de demandes de connaissances

Aperçu de la demande pour le tableau de bord des incidents

Le tableau de bord Aperçu de la demande pour les incidents vous permet, en tant que gestionnaire d'incidents, d'identifier quels incidents n'ont pas de couverture de connaissance ou si cette dernière est insuffisante. Vous pouvez ensuite créer des tâches de commentaire pour combler les lacunes en connaissances afin d'éviter de tels incidents.

Le module d'extension Intelligence prédictive pour Gestion des connaissances (com.snc.knowledge_ml) inclut le tableau de bord Aperçu de la demande pour les incidents. Pour plus d'informations, consultez Intelligence prédictive pour Gestion des connaissances et Modules d'extension supplémentaires pour Gestion des connaissances.

Aperçu de la demande pour le tableau de bord des incidents



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Gestionnaire d'incidents : doit identifier les incidents qui n'ont pas une bonne couverture de connaissances.	sn_km_ml.knowledge_curation_user et incident_manager

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports

Titre	Type	Description
Lacunes en connaissances des candidats pour l'incident	Diagramme de Pareto	Affiche les données de la table Tâche de conservation des connaissances [kb_curation_task_cluster] avec les conditions suivantes : Configuration de conservation = incident ET Solution.Active = vrai

Information associée

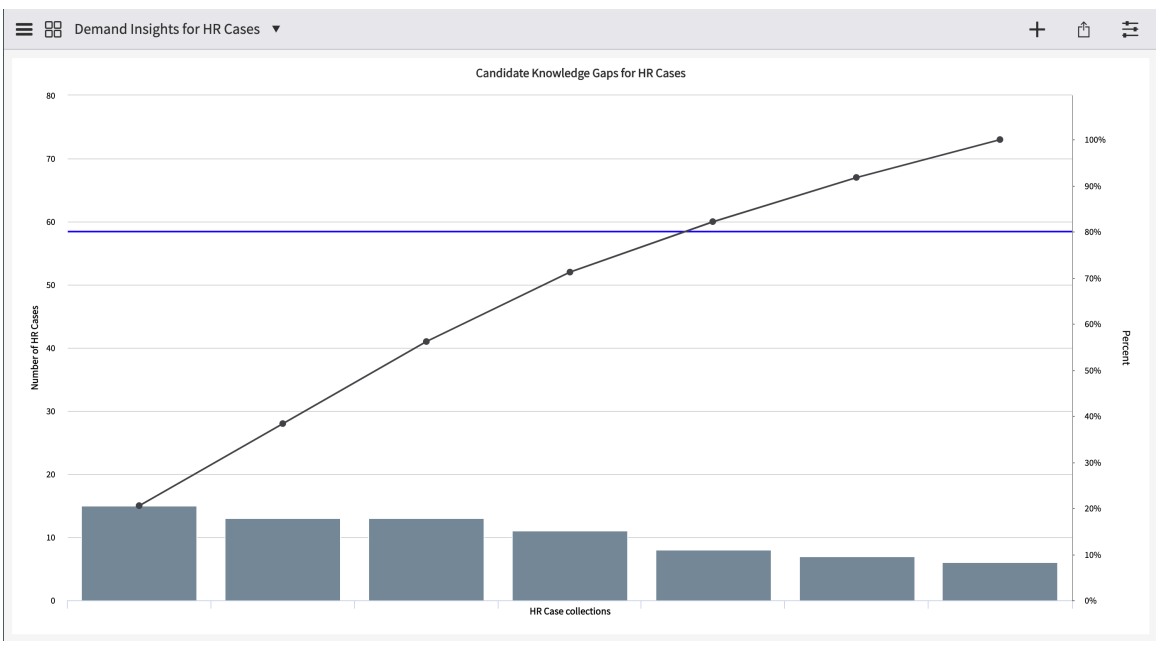
- Diagramme de Pareto pour les aperçus de demandes de connaissances
- Aperçus de demandes de connaissances

Aperçu de la demande pour le tableau de bord des tickets RH

Le tableau de bord Aperçu de la demande pour les tickets RH, vous permet, en tant qu'agent RH, d'identifier les tickets RH dont la couverture des connaissances est nulle ou insuffisante. Ensuite, vous pouvez créer des tâches de commentaire pour les lacunes en connaissances afin de dévier de tels tickets RH.

Remarque : Pour le tableau de bord Aperçu de la demande pour les tickets RH, activez les modules d'extension Human Resources Scoped App : Core [com.sn_hr_core] et Intelligence prédictive pour Gestion des connaissances [com.snc.knowledge_ml].

Aperçu de la demande pour le tableau de bord des tickets RH



Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Agent RH : doit identifier les tickets RH qui n'ont pas une bonne couverture de connaissances.	sn_km_ml.knowledge_curation_user et sn_hr_core.admin

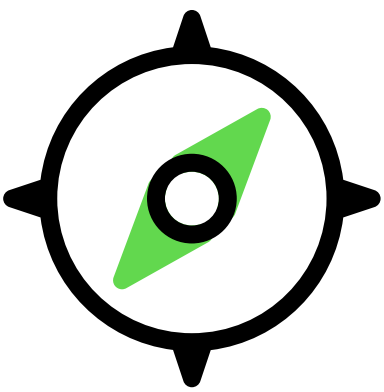
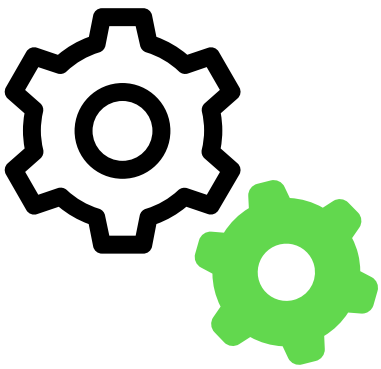
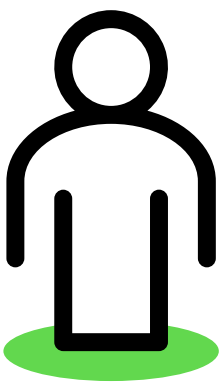
Rapports

Titre	Type	Description
Lacunes en connaissances des candidats pour les tickets RH	Diagramme de Pareto	Lacunes en connaissances des candidats pour les tickets RH.

Now Assist dans Gestion des connaissances

Utilisez ServiceNow Now Assist pour Gestion des connaissances générer un nouvel article de la base de connaissances pour un ticket ou un incident via le panneau, l'environnement Now Assist classique ou le fichier .espace de travail configurable Les agents peuvent utiliser ces articles pour proposer des résolutions plus rapides aux clients.

Premiers pas

Explorer	Configurer	Utiliser
		
Découvrez les compétences d'IA générative disponibles dans Now Assist .Gestion des connaissances	Activer Now Assist Gestion des connaissances et configurer les compétences de l'IA générative	Générez de nouveaux articles avec Now Assist le champ .Gestion des connaissances

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dépannage et demande d'aide

- Forum de la communauté Gestion des connaissances
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Explorer Now Assist dans Gestion des connaissances

Utilisez dans l'application pour aider les Now AssistGestion des connaissances agents à générer un nouvel article de la base de connaissances pour un ticket ou un incident via le panneau, l'environnement Now Assist classique, et espace de travail configurable.

Now Assistdans Vue d'ensemble Gestion des connaissances

Une fois activé et configuré, Now Assist in Gestion des connaissances met les options de l'IA générative suivantes à la disposition de l'agent :

- Les agents peuvent générer des articles à partir du Now Assist panneau.
- Les agents peuvent générer des articles à partir de leurs fichiers .espace de travail configurable
- Les agents peuvent également modifier et publier des articles dans la base de connaissances.

Now Assist dans Gestion des connaissances les compétences

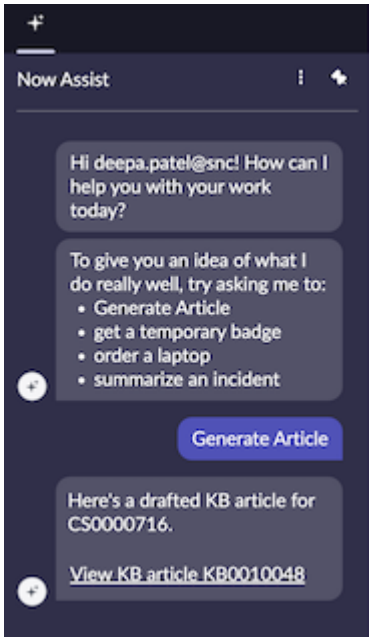
L'application Now Assist incluse inclut Gestion des connaissances la compétence de génération de la base de connaissances qui permet aux agents de générer des articles de la base de connaissances lorsqu'ils travaillent sur un ticket ou un incident. Les agents peuvent documenter les résolutions et les transmettre aux clients, ce qui permet de répondre rapidement à leurs questions et problèmes.

Panneau Now Assist

Les agents peuvent utiliser le Now Assist panneau disponible dans leur espace de travail. Cette interface conversationnelle permet aux agents de générer un nouvel article de la base de connaissances lié à un ticket ou à un incident. Pour en savoir plus sur le panneau Now Assist, consultez Panneau Now Assist .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Information associée

- Générer un article de la base de connaissances à partir de l'environnement Espace de travail configurable de CSM classique et avec Now Assist
- Générer un article de la base de connaissances à partir de l' Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM et de l'environnement classique à l'aide de Now Assist
- Générer un article de la base de connaissances à partir de RH Espace de travail d'agent avec Now Assist
- Générer un article de la base de connaissances à partir de l'environnement classique avec Now Assist

Configurer Now Assist dans Gestion des connaissances

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez le configurer Now Assist dans l'application Gestion des connaissances , ce qui permet aux agents d'utiliser ses compétences d'IA générative dans leur espace de travail d'application et dans l'environnement classique.

Vue d'ensemble de la configuration

Configurez la façon dont les agents utilisent les options de l'IA générative pour générer de nouveaux articles de la base de connaissances.

Configuration de la compétence de génération de la base de connaissances

Configurez la compétence de génération de la base de connaissances que les agents peuvent utiliser pour rédiger un article de la base de connaissances avec Now Assist.

Avant de commencer

Avant de configurer la compétence de génération de base de connaissances, les applications suivantes et leurs modules d'extension respectifs doivent être installés.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

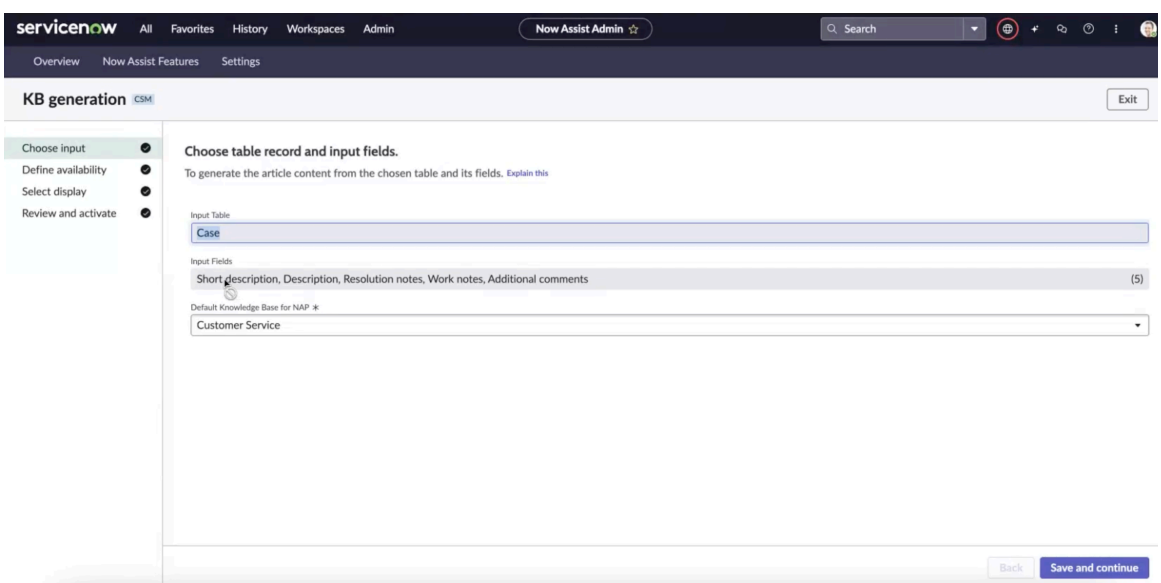
- Les dernières Now Assist applications et KnowledgeGestion des connaissances les options du Générateur d'IU magasin doivent être installées avant les étapes de configuration suivantes.

- Pour connaître les étapes d'installation de ServiceNow Store, consultez Installer une application ServiceNow Store .

Rôle requis : administrateur

Procédure

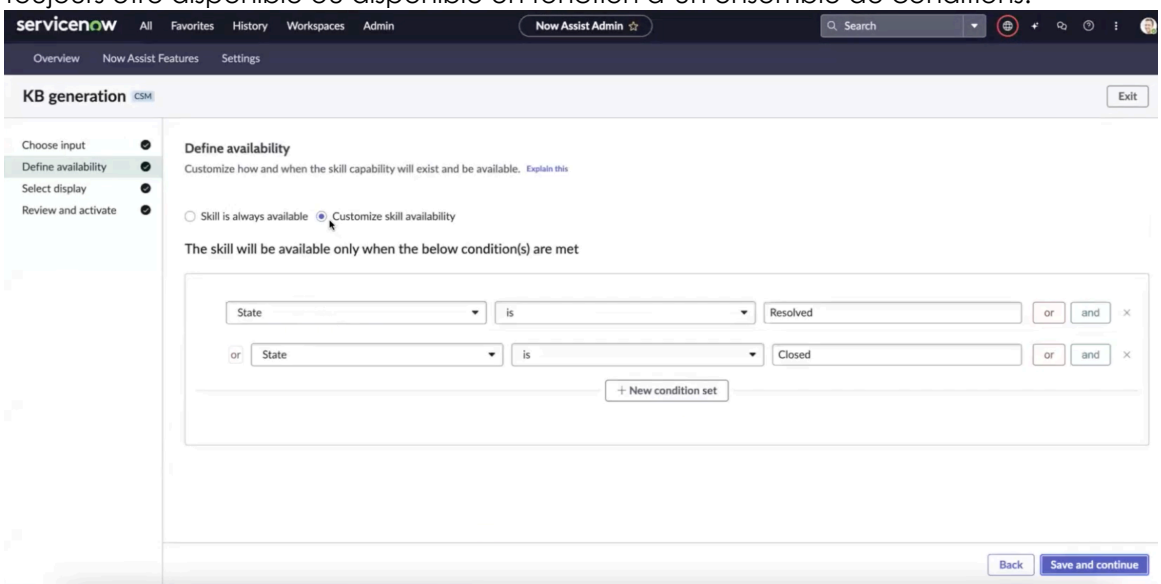
1. Accédez à la **Tout** > **Administrateur Now Assist** > **Fonctionnalités**.
2. Sélectionnez l'application pour laquelle vous souhaitez configurer les compétences de génération de la base de connaissances.
3. Sur la carte de **fonctionnalité Connaissances** , sélectionnez **Afficher les détails**.
4. Dans la section Activer des compétences, sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (icône), puis sélectionnez **Modifier** pour ouvrir la fenêtre de configuration des compétences pour la génération de la base de connaissances.
5. Examinez les valeurs dans la fenêtre Choisir une entrée, puis sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
   Passez en revue les champs en lecture seule pour plus d'informations.
   - **Table d'entrée** : type d'enregistrement utilisé pour la génération de la base de connaissances. Par exemple, la valeur est **case** pour Now Assist pour CSM.
   - **Champs d'entrée** : les champs à partir desquels les informations sont recueillies pour rédiger l'article Knowledge . Les champs d'entrée peuvent être configurés en fonction de la table d'entrée. Ensemble, ils servent d'entrée à Now LLM Service partir du ticket ou de l'incident où l'article est créé.
   - **Base de connaissances par défaut pour NAP** : l'onglet Base de connaissances dans lequel le Now Assist panneau génère l'article.



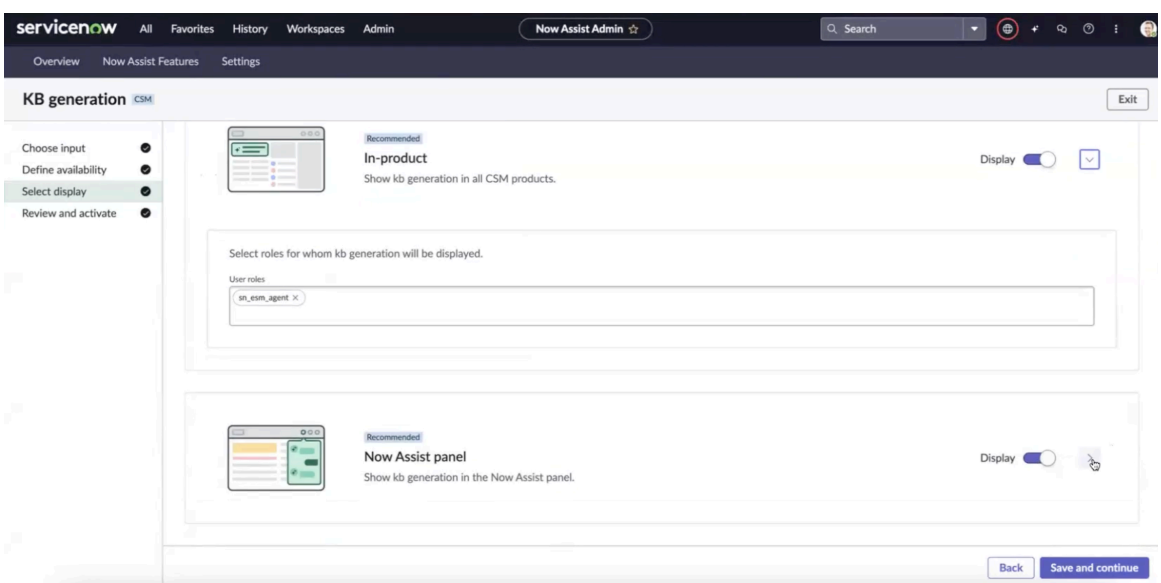
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Configurez si la compétence de génération de base de connaissances doit toujours être disponible ou disponible en fonction d'un ensemble de conditions.



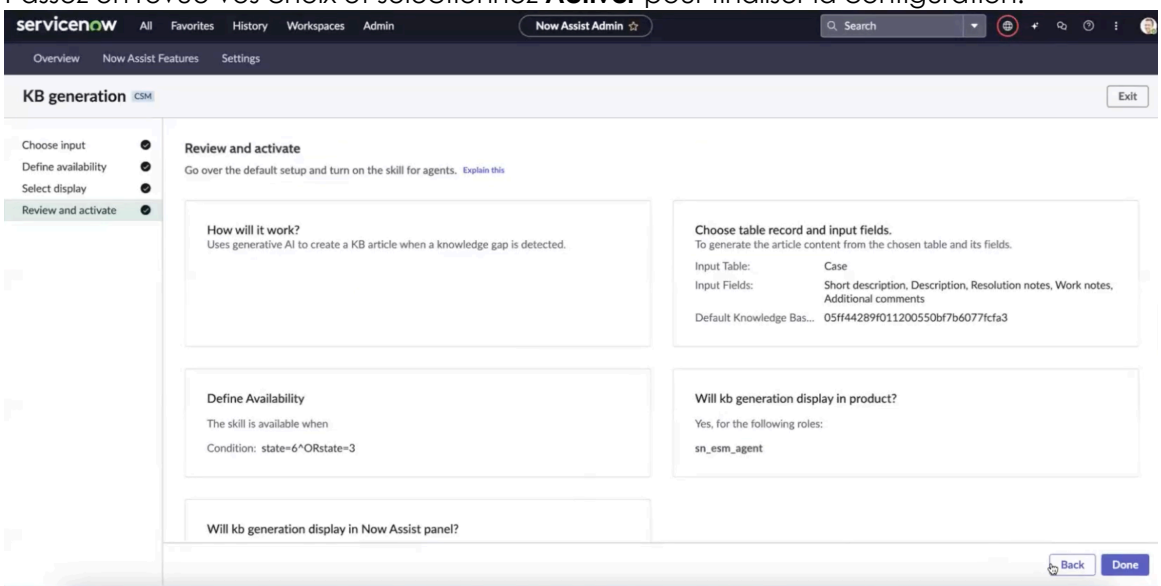
7. Sélectionnez l'emplacement où vous souhaitez afficher la compétence de génération de la base de connaissances.
   Vous pouvez sélectionner Intégré au produit, Now Assist Panneau ou les deux.
   - **Intégré au produit** : lorsque cette option est sélectionnée, les compétences Now Assist sont affichées sur les formulaires et dans les espaces de travail. Sélectionnez la flèche en regard du commutateur pour définir les rôles qui peuvent utiliser cette compétence intégrée au produit.
   - **Panneau Now Assist** : lorsque cette option est sélectionnée, les compétences Now Assist sont disponibles dans le panneau Now Assist. Sélectionnez la flèche en regard du commutateur pour définir les rôles qui peuvent utiliser cette compétence dans le Now Assist panneau.



Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Sélectionnez **Enregistrer et passez** à l'étape suivante.
9. Passez en revue vos choix et sélectionnez **Activer** pour finaliser la configuration.



Résultats
Votre compétence est configurée.

Information associée

- Entrées et déclencheurs de compétences dans Now Assist pour Gestion du service client (CSM)
- Entrées et déclencheurs de compétences dans Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM)
- Entrées et déclencheurs de compétences dans Now Assist pour Prestation de services RH (HRSD)
- Entrées de compétences pour Now Assist pour Gestion des services sur site (CSM)

Utiliser Now Assist dans Gestion des connaissances

Now Assist améliore Gestion des connaissances l'expérience de l'agent en utilisant l'intelligence artificielle (IA) pour générer un nouvel article de la base de connaissances en fonction de la résolution apportée à un ticket ou à un incident.

Génération d'articles de la base de connaissances

Vous pouvez générer des articles de la base de connaissances dans Now Assist pour Gestion du service client (CSM), Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM), Now Assist pour Prestation de services RH (HRSD), et Now Assist pour Gestion des services sur site (CSM). Pour en savoir plus, consultez les éléments suivants.

- Générer un article de la base de connaissances à partir de l'environnement Espace de travail configurable de CSM classique et avec Now Assist .
- Générer un article de la base de connaissances à partir de l' Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM et de l'environnement classique à l'aide de Now Assist .
- Générer un article de la base de connaissances à partir de RH Espace de travail d'agent avec Now Assist .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Générer un article de la base de connaissances à partir de CSM/FSM Espace de travail configurable et de l'environnement classique avec Now Assist
- Pour générer des articles de la base de connaissances basés sur des Now Assist tickets ou des incidents du panneau, reportez-vous Générer un Knowledge article à partir du Now Assist panneauà .
- Générer un article de la base de connaissances à partir de l'environnement classique avec Now Assist.

Générer un Knowledge article à partir du Now Assist panneau

Générez un nouvel article de la base de connaissances pour un ticket ou un incident à partir du Now Assist panneau.

Avant de commencer

Pour Now Assist pour Prestation de services RH (HRSD), Knowledge les articles ne sont pris en charge que sur l'enregistrement de ticket RH (sn_hr_core_case), et non sur l'enregistrement à partir de tables étendues.

Rôle requis : agent

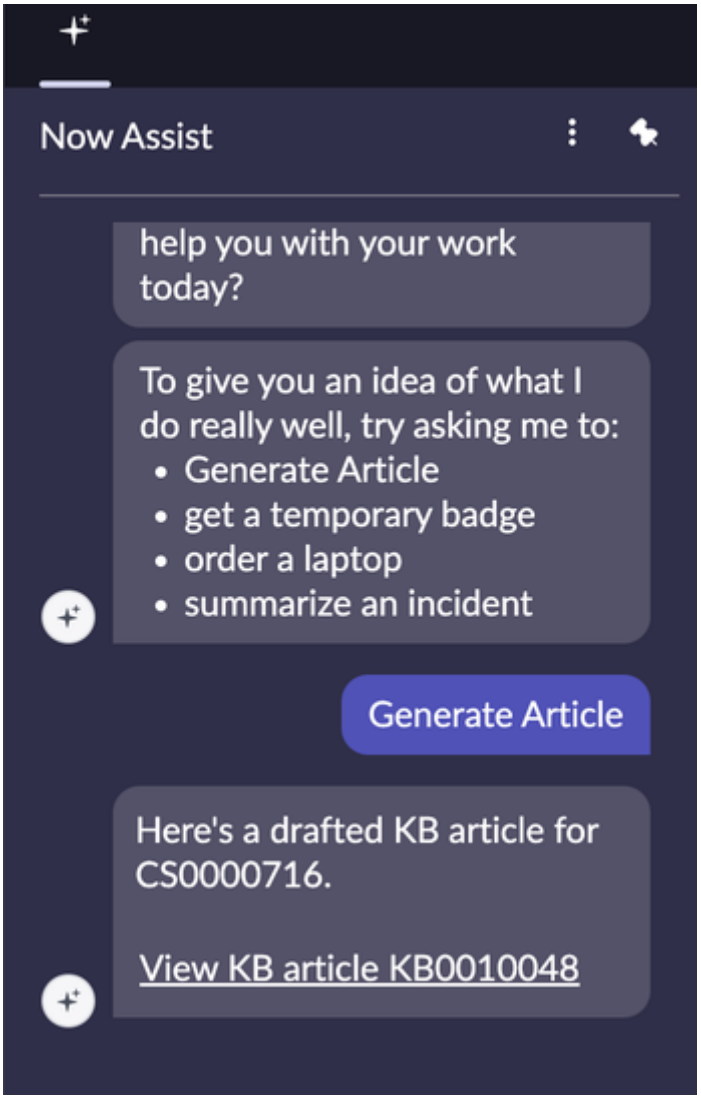
Procédure

1. Ouvrez un ticket ou un incident qui vous est affecté.
2. Ouvrez le Now Assist panneau en sélectionnant l'icône Now Assist (
3. Dans le Now Assist panneau, sélectionnez ou entrez **Générer un article**.

   Now Assist génère un article de la base de Knowledge connaissances.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

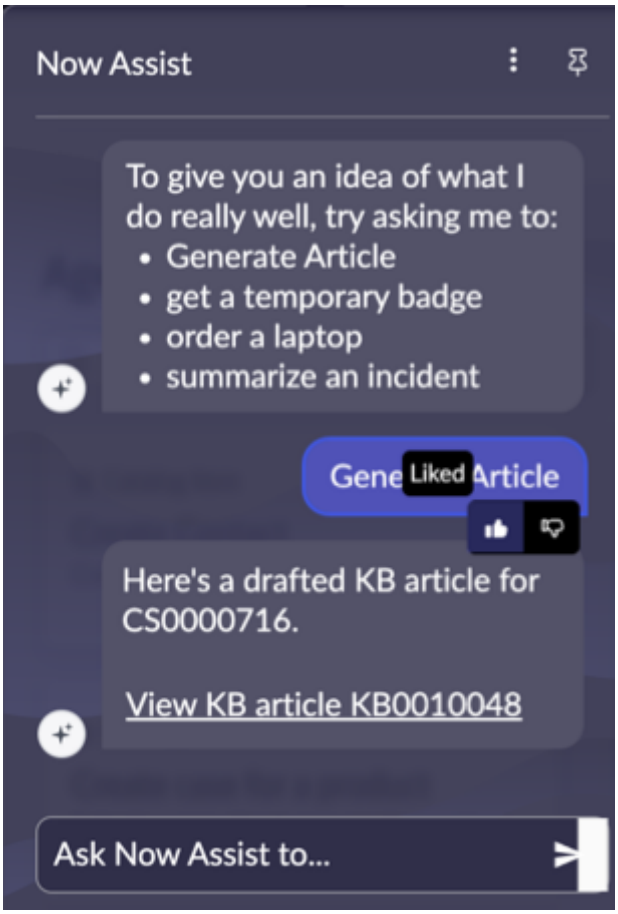


4. Pour afficher le brouillon d'article, cliquez sur le lien **Afficher l'article de la base de connaissances** dans la fenêtre de messagerie instantanée.
   L'article apparaît dans un nouvel onglet, avec un numéro d'ID unique pour l'article.
5. Examinez l'article et modifiez-le si nécessaire.
6. Affichez, modifiez et publiez l'article à l'aide des boutons respectifs à l'écran.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Facultatif : Fournissez des commentaires pour savoir si l'article est utile ou non en sélectionnant l'icône « J'aime » (👍»).



Générer un article de la base de connaissances à partir de l'environnement classique avec Now Assist

En tant qu'auteur ou agent, générez de nouveaux articles de la base de connaissances à l'aide de Now Assist tâches dans l'environnement classique.

Avant de commencer

Seuls les modèles standard et KCS sont disponibles lors de la génération d'articles de la base de connaissances à partir de l'environnement classique à l'aide de Now Assist. Pour plus de détails sur l'activation de ces paramètres dans des espaces de travail individuels, consultez les rubriques respectives de génération d'articles de la base de connaissances.

Pour afficher l'expérience Now Assist sur la page Créer un article, les critères de génération de connaissances suivants doivent être configurés :

- Confirmez que les compétences de génération de la base de connaissances sont installées.
- Confirmez Now Assist Admin auprès de votre administrateur que les critères suivants sont en place :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- L'enregistrement de table et les champs d'entrée doivent être spécifiés.
- Les conditions de disponibilité des compétences doivent être spécifiées à partir de la liste des attributs.
- L'affichage de la fonctionnalité de génération de la base de connaissances dans le produit ou Now Assist le panneau doit être spécifié.

Rôle requis : auteur ou agent

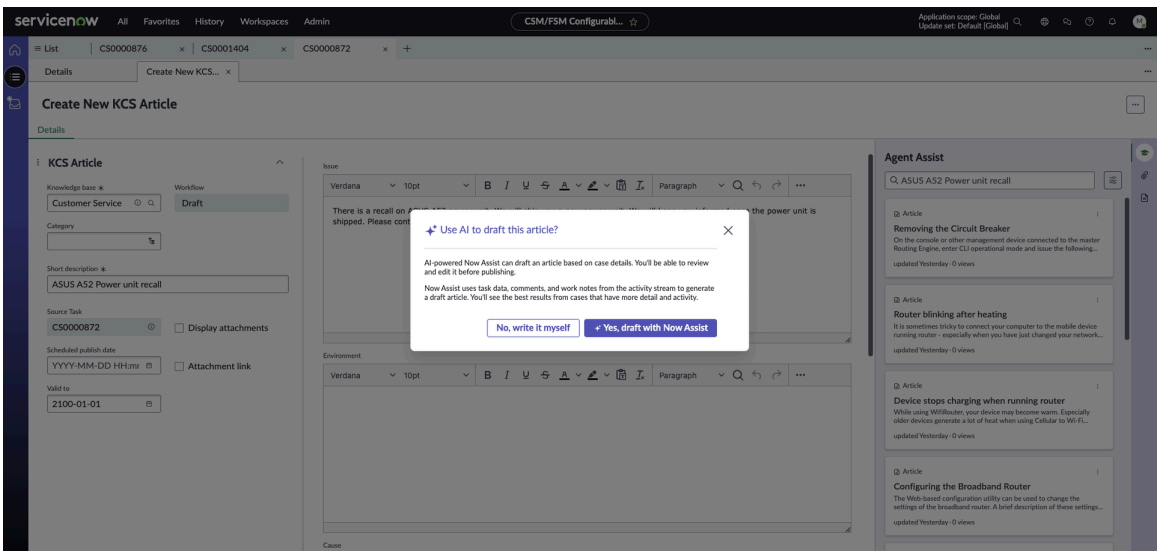
Générer un article dans un environnement classique pour les agents

Procédure

1. Ouvrez une tâche qui vous est affectée.
2. Générez un article à l'aide des actions d'interface utilisateur qui apparaissent dans l'enregistrement.

> **Remarque :** En fonction de la sélection de modèle effectuée par votre administrateur lors de la configuration Gestion des connaissances des propriétés système, vous pouvez appliquer le modèle KCS ou standard à l'article.

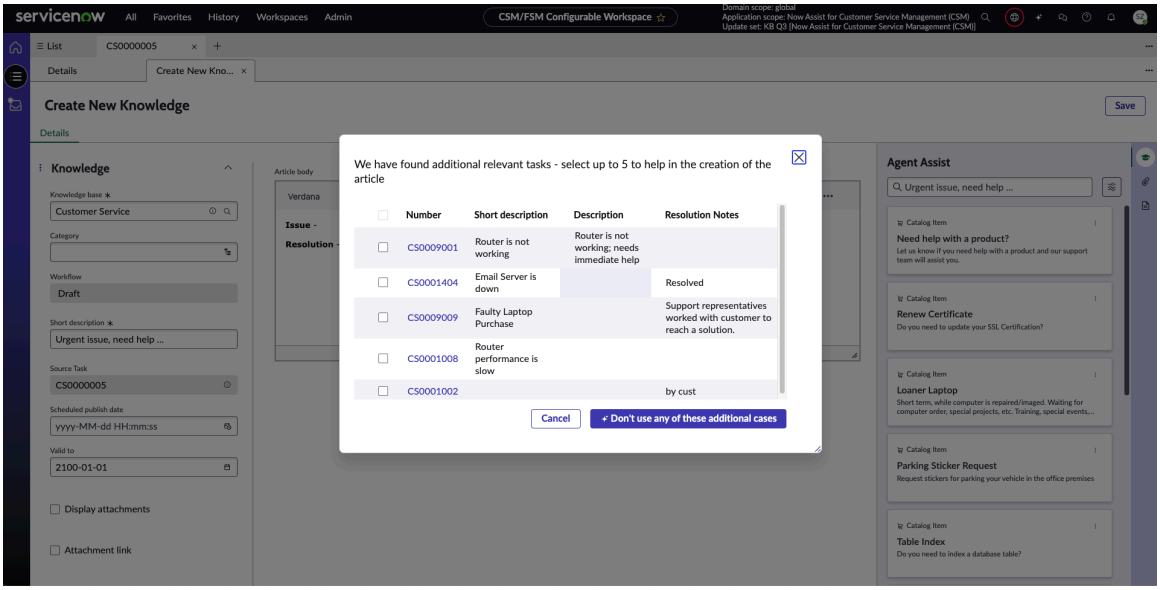
3. Dans l'onglet Utiliser l'IA pour rédiger cet article ? , sélectionnez **Oui, brouillon avec Now Assist**.



4. Sélectionnez jusqu'à cinq tickets pertinents supplémentaires dans le nouveau modal, optimisé par l'IA générative, pour générer l'article et sélectionnez **Continuer avec les tâches sélectionnées**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



L'article apparaît dans un nouvel onglet avec un numéro d'ID unique pour l'article.

Générer un article dans un environnement classique pour les auteurs

En tant qu'auteur, générez de nouveaux articles de la base de connaissances à l'aide de Now Assist tâches dans l'environnement classique.

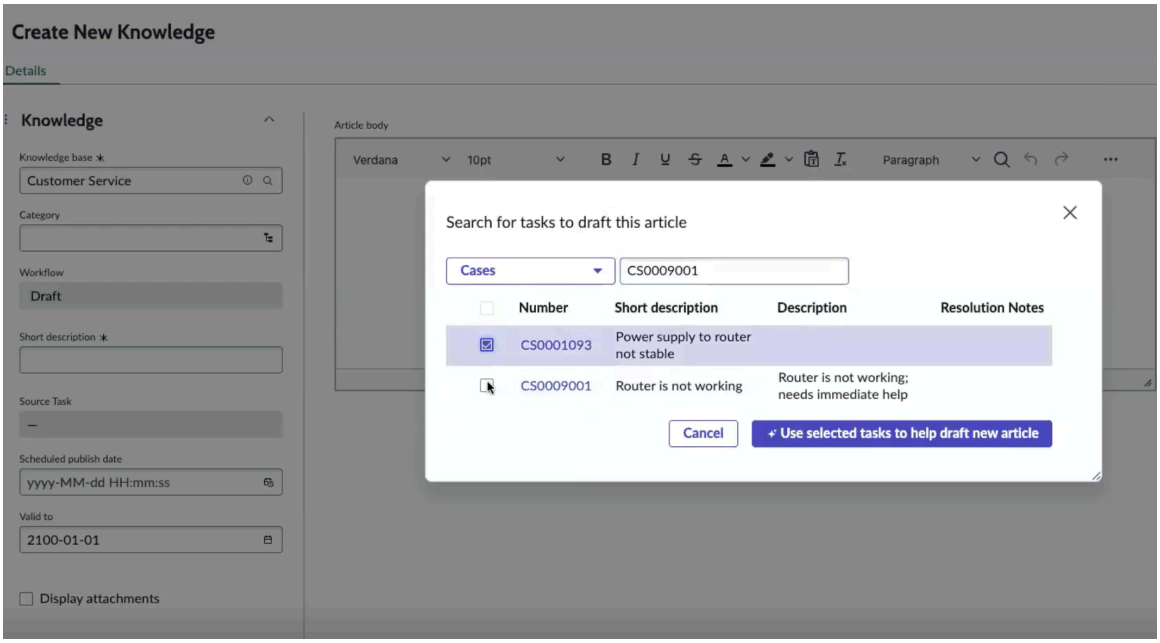
Avant de commencer

Rôle requis : author

Procédure

1. Pour vivre l'expérience de l'auteur dans un environnement classique, accédez à **Listes** > **Base de connaissances** > **Tous les articles** et sélectionnez **Nouveau**.
2. Dans le modal Créer un article, sélectionnez un modèle et Base de connaissances un article, puis sélectionnez **Créer un article**.
3. Dans le modal Utiliser l'IA pour rédiger cet article, sélectionnez **Oui, brouillon avec Now Assist**.
4. Dans le modal Rechercher des tâches pour rédiger un brouillon de cet article, sélectionnez jusqu'à cinq types de tâches et entrez les mots-clés ou le numéro de tâche pour rechercher des tickets similaires.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Sélectionnez **Utiliser les tâches sélectionnées pour faciliter la rédaction d'un nouvel article** afin de générer l'article.
   L'article terminé s'affiche dans le modèle choisi, ainsi que le message de réussite :
   `Cet article a été rédigé par Now Assist. Assurez-vous de vérifier son exactitude avant de l'enregistrer.`

Remarque :

- Si aucune tâche similaire n'existe, ce modal n'apparaîtra pas et l'article est créé. L'article généré, basé sur les enregistrements pertinents choisis, est lié à la fois à la tâche parente et à tous les tickets pertinents sélectionnés.
- Vous pouvez modifier le brouillon avant de l'enregistrer. L'article apparaît dans un nouvel onglet avec un numéro d'ID unique pour l'article de la base de connaissances et est joint à l'enregistrement parent.
- Après avoir vérifié l'article Now Assist généré, lorsque vous sélectionnez **Enregistrer** ou **Publier**, le message de Now Assist réussite disparaît et indique qu'il ne s'agit plus d'un Now LLM Servicearticle généré.
- En cas Now LLM Service d'échec de la génération d'un résultat, un message d'erreur s'affiche.
- Lors de la création d'un article à l'aide Now Assistde , une fois le processus déclenché, il ne peut pas être arrêté. Now Assist continue à générer l'article même si vous fermez le modal.

6. Examinez l'article Now Assist généré et sélectionnez **Enregistrer** ou **Publier**.
   Le Now Assist message de réussite disparaît et indique qu'il ne s'agit plus d'un Now LLM Servicearticle généré.

Modèles de réponses

Résolvez les tickets ou les problèmes de support plus rapidement et plus efficacement avec les modèles de réponse. Les modèles de réponse (anciennement appelés extraits basés sur des modèles) sont des messages réutilisables qui peuvent être copiés dans des formulaires de ticket ou de tâche pour fournir des messages rapides et cohérents aux utilisateurs, ou pour afficher des messages de réponse de messagerie instantanée standard aux demandeurs dans Messagerie instantanée d'agent.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Les modèles de réponses ne sont disponibles que pour les enregistrements existants.

Affecter des rôles de modèle de réponse

Les rôles suivants sont installés lorsque vous activez le module d'extension des modèles de réponses.

Rôle pour le modèle de réponse	Description
Administrateur de modèle de réponse [sn_templated_snip.template_snippet_admin]	Accorde l'accès à l'administration dans le champ d'application de la fonctionnalité des modèles de réponse.
Rédacteur de modèle de réponse [sn_templated_snip.template_snippet_writer]	Accorde l'accès pour créer, lire, mettre à jour et supprimer (CRUD) le contenu du modèle de réponse.
Lecteur de modèle de réponse [sn_templated_snip.template_snippet_reader]	Accorde l'accès en lecture au contenu du modèle de réponse.
Administrateur système [admin]	Administrateur de modèle de réponse [sn_templated_snip.template_snippet_admin] **Remarque :** L'administrateur hérite de ce rôle par défaut. Si le module d'extension Réponses basées sur modèle [com.sn_templated_snip] est activé sans activer les applications RH associées, vous pouvez toujours utiliser des modèles de réponse. • L'administrateur peut réaffecter ce rôle à d'autres utilisateurs. • L'administrateur peut également supprimer la table Rôle contenu [sys_user_role_contains] afin que les utilisateurs administrateurs n'héritent pas de ce rôle par défaut. Ou: 1. Saisissez **sys_store_app_list.do** dans la barre de recherche du navigateur de filtre d'une instance, ou **https ://YOUR_INSTANCE/ sys_store_app_list.do** à partir d'un navigateur Web. 2. Recherchez et sélectionnez **des extraits basés sur des modèles**. 3. Faites défiler l'écran vers le bas jusqu'à **Liens connexes**. 4. Cliquez sur **Supprimer du rôle contenu par l'administrateur**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer à utiliser les modèles de réponse, vous devez affecter ces rôles aux rôles, groupes ou utilisateurs appropriés dans votre application.

- Pour affecter un rôle à un autre rôle, consultez Ajouter un rôle à un rôle existant .
- Pour affecter un rôle à un groupe, consultez Affecter un rôle à un groupe .
- Pour affecter un rôle à un utilisateur, consultez Affecter un rôle à un utilisateur .

Par exemple :

- Dans l'application, les utilisateurs ayant le rôle d'administrateur RH se voient attribuer le rôle d'administrateur de modèle de réponse, les Prestation de services RH utilisateurs ayant le rôle de gestionnaire RH se voient attribuer le rôle de rédacteur de modèle de réponse et les utilisateurs ayant le rôle de rédacteur de ticket RH se voient attribuer le rôle de lecteur de modèle de réponse.
- Dans l'application Gestion du service clientèle , les utilisateurs ayant le rôle de gestionnaire du service client (sn_customerservice_manager) héritent du rôle de rédacteur du modèle de réponse. Les utilisateurs disposant du rôle d'agent du service client (sn_customerservice_agent) héritent du rôle de lecteur de modèle de réponse et peuvent accéder aux modèles de réponse affectés à tous les groupes auxquels ils appartiennent.

Comment utiliser les modèles de réponses

Les utilisateurs disposant du rôle de rédacteur de modèle de réponse [sn_templated_snip.template_snippet_writer] peuvent créer des modèles de réponse. Chaque modèle est associé à une table qui est une extension de la table Tâche [task] ou Interaction [interaction]. Les modèles de réponse incluent un nom court pour spécifier un raccourci qui peut être utilisé pour identifier le message. Pour les modèles de réponses de chat utilisés dans Espace de travail d'agent, les agents utilisent la commande slash avec un nom court pour présenter le message standard au cours d'un chat. Vous pouvez également configurer le modèle pour

- Inclure des variables extraites d'une table
- Spécifier un générateur de conditions pour spécifier les conditions qui doivent être remplies pour que le modèle soit disponible pour une utilisation, par exemple pour un service RH spécifique

Pour plus d'informations, consultez Créer ou modifier un modèle de réponse.

Les utilisateurs disposant du rôle de lecteur de modèle de réponse [sn_templated_snip.template_snippet_reader] peuvent ensuite copier le contenu du modèle de réponse et l'utiliser dans leurs réponses aux utilisateurs lorsqu'ils travaillent sur des formulaires de ticket ou de tâche qui répondent aux conditions spécifiées. Par exemple, un modèle de réponse pour les tickets relatifs à des écarts de salaires permet aux agents RH d'utiliser un message standardisé lorsqu'ils répondent à ce type de ticket. Consultez Copier un modèle de réponse dans un ticket RH pour obtenir un exemple spécifique aux RH.

Example: Modèle de réponse pour escalader les tickets d'écart de salaires

Vous faites partie d'une organisation RH d'entreprise qui utilise l'application Prestation de services RH. Vous voulez que vos agents RH répondent et, si nécessaire, escaladent les tickets d'écart de salaires rapidement et de façon cohérente. Créez un modèle de réponse afin que les agents RH disposent d'un message réutilisable lorsqu'ils répondent aux employés au sujet de ce type de tickets.

Un de vos responsables des RH ayant le rôle de rédacteur de modèle de réponse est chargé de créer le modèle pour escalader les tickets relatifs à des écarts de salaires. Le modèle

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

est associé à la table Tickets RH - Salaires [sn_hr_core_case_payroll] et une condition filtre les tickets qui correspondent au service RH, c'est-à-dire Écart de salaires. Dans le corps du modèle, le texte de la réponse s'affiche avec des variables, telles que le nom de la personne dans la salutation.

Les rédacteurs de tickets RH disposant du rôle de lecteur de modèle de réponse peuvent copier le contenu du modèle de réponse et l'utiliser dans leurs réponses aux employés lorsqu'ils interviennent sur des tickets. Les modèles de réponse fournissent un moyen plus rapide et efficace de résoudre les tickets.

Informations sur l'activation

Pour utiliser des modèles de réponse dans votre application, vous devez activer les modèles de réponse. Pour savoir quels composants sont installés avec la fonctionnalité, consultez Composants installés avec les modèles de réponse.

Activer les modèles de réponses

Vous pouvez activer les modèles de réponse (anciennement appelés extraits basés sur des modèles) [com.sn_templated_snip] si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne le sont pas déjà.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Remarque : Si vous utilisez Messagerie instantanée d'agent, le module d'extension Messagerie instantanée d'agent (com.glide.interaction.awa) active automatiquement les modèles de réponse.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les modèles de réponses activent ces modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà actifs.

Modules d'extension pour les modèles de réponses

Module d'extension	Description
Accès restreint à l'application incluse dans le périmètre pour l'appelant [com.glide.scope.access.restricted_caller]	Permet aux applications incluses dans le périmètre de restreindre l'accès aux tables publiques et aux includes de script.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : `L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.`

Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Information associée

Liste des modules d'extension (Madrid)

Composants installés avec les modèles de réponse

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Réponses basées sur un modèle (com.sn_templated_snip), notamment les tables et les rôles des utilisateurs.

Remarque : La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Par défaut, les rôles RH suivants contiennent les rôles suivants pour le modèle de réponse.

Remarque : Le module d'extension Réponses de modèle [com.sn_templated_snip] active la propriété système sn_templated_snip.min_admin_count [sys_properties.list]. Cette propriété vous empêche de supprimer votre unique administrateur de modèle de réponse en exigeant un nombre minimal (deux par défaut) d'utilisateurs actifs avec ce rôle.

Rôles installés avec les modèles de réponses

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur des modèles de réponse [sn_templated_snip.template_snippet_admin]	Accorde l'accès à l'administration dans le champ d'application de la fonctionnalité des modèles de réponse.	sn_templated_snip.template_snippet_writer
Rédacteur de modèles de réponse [sn_templated_snip.template_snippet_writer]	Accorde l'accès pour créer, lire, mettre à jour et supprimer (CRUD) le contenu du modèle de réponse.	sn_templated_snip.template_snippet_reade

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec les modèles de réponses (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Lecteur de modèles de réponse [sn_templated_snip.template_snippet_reader]	Accorde l'accès en lecture au contenu du modèle de réponse.	Aucun

Vous pouvez affecter ces rôles aux rôles, groupes ou utilisateurs appropriés de l'application.

- Pour affecter un rôle à un autre rôle, consultez Ajouter un rôle à un rôle existant .
- Pour affecter un rôle à un groupe, consultez Affecter un rôle à un groupe .
- Pour affecter un rôle à un utilisateur, consultez Affecter un rôle à un utilisateur .

Pour plus d'informations sur l'administration des utilisateurs et la façon de gérer les utilisateurs, consultez Administration des utilisateurs .

Tables installées

Tables installées avec les modèles de réponses

Table	Description
Modèle de réponse [sn_templated_snip_note_template]	Stocke les informations sur le modèle de réponse. Les modèles de réponses sont des messages réutilisables qui peuvent être copiés dans les formulaires de ticket ou de tâche. Les modèles de réponses fournissent des messages rapides et cohérents aux utilisateurs, ou affichent des messages de réponse de messagerie instantanée standard aux demandeurs dans le chat d'agent.
Modèle de réponse M2M au canal [m2m_response_template_to_channel]	Mappe les canaux aux modèles de réponses.
Canal de modèle de réponse [sn_templated_snip_channel]	Stocke des informations sur les canaux de modèle de réponse.
Modèle de note pour la table [sn_m2m_note_template_for_table]	Mappe les notes aux modèles de réponses.

Pour plus d'informations sur l'administration des tables et la gestion des données, consultez Administration des tables .

Créer ou modifier un modèle de réponse

Créez ou modifiez un modèle de réponse (anciennement appelé extrait basé sur un modèle) pour définir un message réutilisable qui peut être copié dans des formulaires de ticket ou de tâche ou utilisé dans Messagerie instantanée d'agent des sessions pour fournir des messages rapides et cohérents aux utilisateurs.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_templated_snip.template_snippet_writer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Chaque modèle de réponse est associé à une table qui est une extension de la table Tâche [task] ou, si vous l'utilisez Espace de travail d'agent, de la table Interaction [interaction]. Le modèle peut être configuré pour inclure les variables extraites de cette table. Vous pouvez également utiliser un générateur de conditions pour spécifier les conditions qu'un ticket doit remplir pour que le modèle soit disponible pour une utilisation, par exemple pour un service RH spécifique ou pour la messagerie instantanée. Pour les modèles de réponse de messagerie instantanée, vous spécifiez un nom court (raccourci) qui est utilisé avec la commande barre oblique comme un moyen rapide de présenter le message de réponse à un utilisateur.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Configuration du modèle de réponse**.
2. Sélectionnez **Nouveau** pour créer un modèle de réponse.
   Vous pouvez également sélectionner un modèle de réponse existant à modifier dans la liste.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Modèles de réponses

Champ	Description
Nom	Nom du modèle de réponse.
Nom court	Brève description qui identifie le modèle de réponse lors de l'utilisation de la messagerie instantanée dans Espace de travail d'agent. Utilisez un nom court avec une commande rapide (/) pour afficher le texte à partir du corps du modèle de réponse dans la messagerie instantanée. Cette fonctionnalité fournit un moyen rapide et cohérent d'intégrer du texte dans la messagerie instantanée. Par exemple, le nom court `gm` identifie le modèle de réponse de messagerie instantanée pour une salutation de type Good Morning. Entrez **/gm** dans une fenêtre de la messagerie instantanée pour afficher le texte à partir de ce modèle de réponse.
Table	Nom de la table avec laquelle le modèle de réponse est associé. Si vous créez un modèle de réponse pour la messagerie instantanée Agent Workspace, la table associée est la table Interaction [interaction]. Pour d'autres modèles de réponse, la table doit être une extension de la table Tâche [task].

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : La création de tables CoE personnalisées ne vous permet pas d'ajouter l'action d'interface utilisateur Copier dans le presse-papiers. Les utilisateurs peuvent toujours utiliser la fonction copier-coller.
Condition	Conditions qui déterminent quand le modèle de réponse sera disponible pour utilisation. lorsque vous définissez des conditions telles que le respect de la casse ou les valeurs Null, consultez la rubrique relative à l'API GlideFilter - Scoped, Global . **Remarque :** les conditions disponibles dépendent de la table que vous sélectionnez. Pour les modèles de réponse de la messagerie instantanée, spécifiez la condition : **[Type] [est] [Messagerie instantanée]**
Application	L'application qui a créé le modèle de réponse.
Visibilité de groupe	Indique quels groupes ont accès au modèle de réponse. Ajout de filtres pour les groupes qui peuvent consulter le modèle de réponse. **Remarque :** Si vous laissez ce champ vide, le modèle de réponse est disponible pour tous les groupes.
Corps du modèle	Texte du modèle de réponse qui fournit des instructions à l'agent sur la façon de répondre à un ticket ou une tâche spécifiques. Vous pouvez référencer des valeurs de champ en sélectionnant des variables dans la liste de variables en fonction de la table que vous sélectionnez. Vous pouvez saisir manuellement des références de variables personnalisées : ◦ Utilisateur actuel : `${current_user}` ◦ Date actuelle : `${Date}` Vous pouvez également placer la souris là où vous souhaitez que la référence

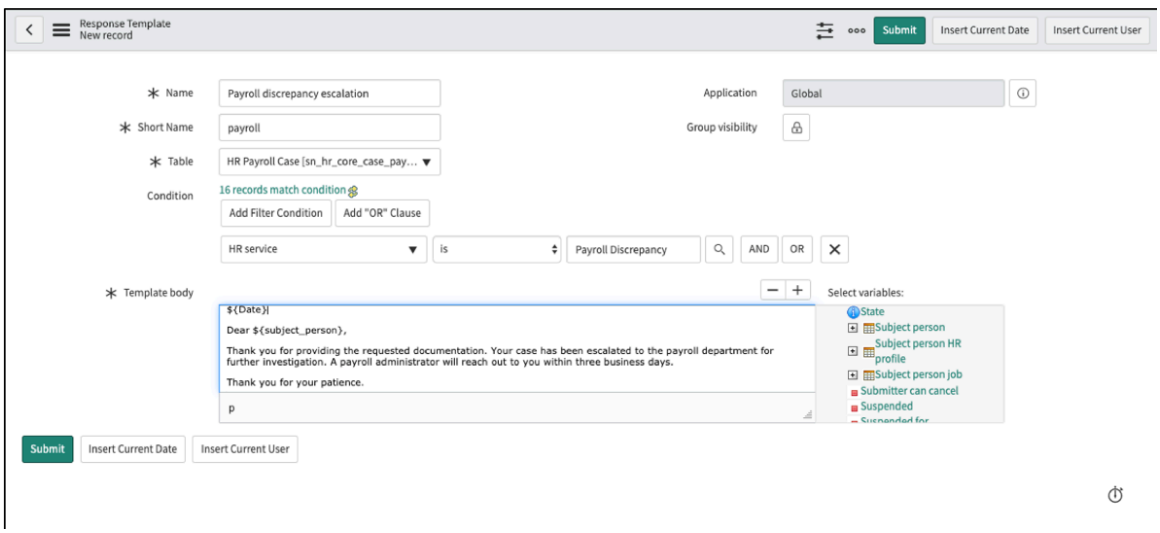
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	de variable personnalisée s'affiche, puis sélectionnez les boutons **Insérer l'utilisateur actuel** ou **Insérer la date du jour**. **Remarque :** Les modèles de réponse ne prennent pas en charge le texte enrichi.
Sélectionner des variables	Variables que vous pouvez ajouter au corps du modèle. Par exemple, si vous choisissez la table Ticket RH (sn_hr_core_case), vous pouvez sélectionner la variable Personne concernée à afficher dans le corps du modèle et remplacer la variable par le nom réel de la personne concernée lorsque le modèle de réponse est utilisé. **Remarque :** Les variables disponibles dépendent de la table que vous sélectionnez.

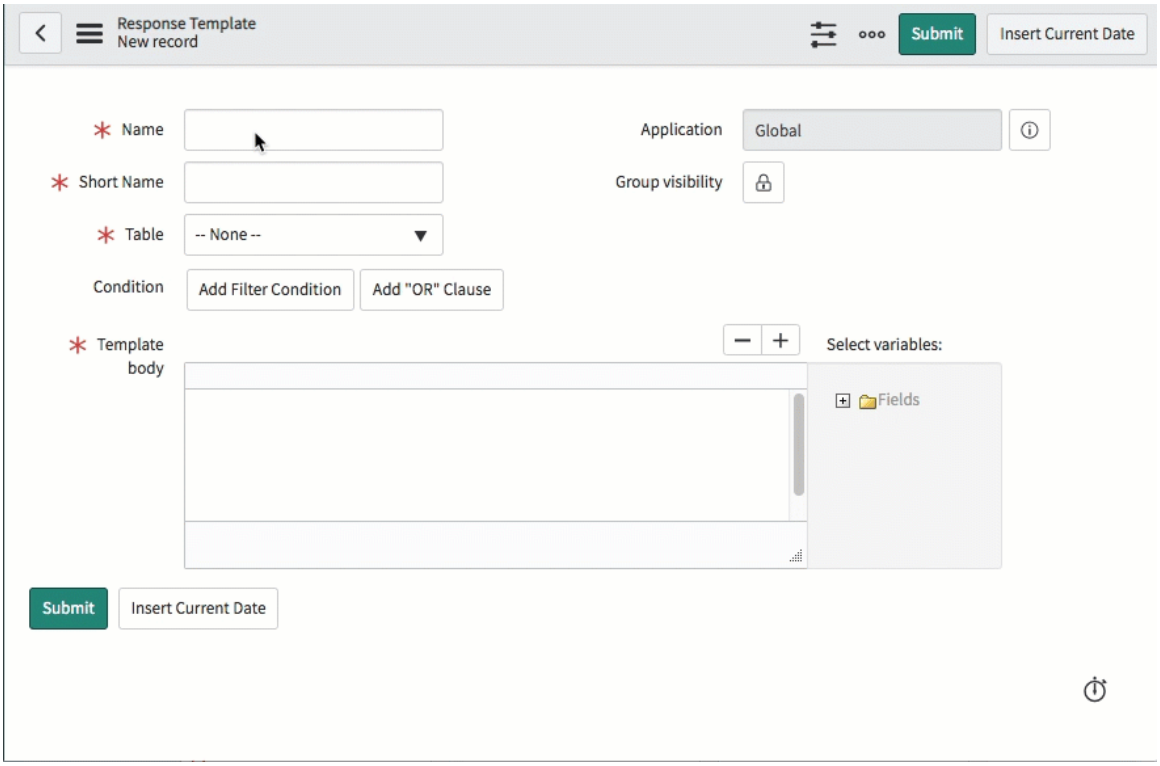
Example

Le GIF suivant montre un exemple de responsable des RH dans l'application Prestation de services RH créant un modèle de réponse pour escalader les tickets d'écart de salaires. Le modèle est associé à la table Tickets RH - Salaires [sn_hr_core_case_payroll] et une condition est définie pour filtrer les tickets qui correspondent au service RH Écart des salaires. Le texte du modèle est collé dans le corps, puis une variable pour la personne concernée est ajoutée à la salutation.



Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.
   Les canaux limitent le modèle de réponse aux canaux que vous ajoutez. Si vous laissez cet élément vide, le modèle de réponse n'est disponible pour aucun des canaux. Cette fonctionnalité vous permet de disposer de différents messages pour les messageries instantanées, les e-mails ou les formulaires. Pour plus d'informations, consultez Créer un canal de modèle de réponse .
   La liste connexe des Canaux s'affiche.

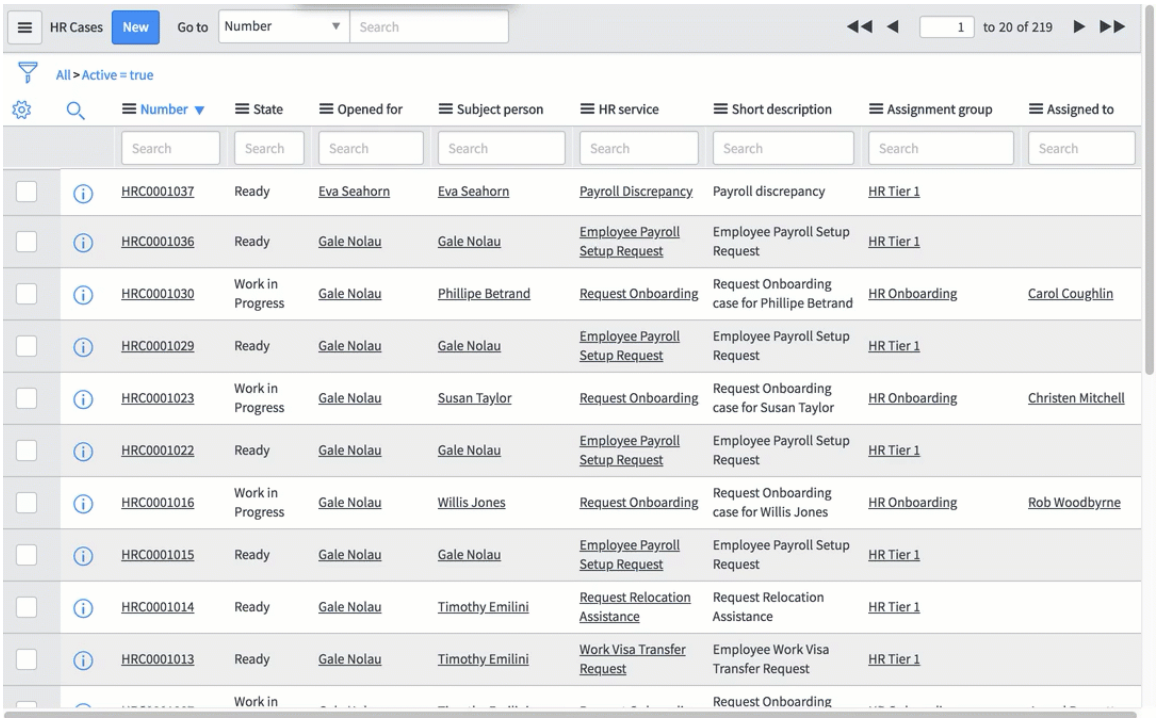
Que faire ensuite

Vous pouvez copier le contenu d'un modèle de réponse dans n'importe quel champ d'un formulaire qui répond aux conditions spécifiées.

Le GIF suivant montre un exemple de rédacteur de ticket RH qui ouvre dans l'application Prestation de services RH un ticket d'écart de salaires et copie un modèle d'escalade d'écart de salaires dans un champ de commentaires dans le formulaire de ticket RH pour que l'employé le lise.

Traduction automatique

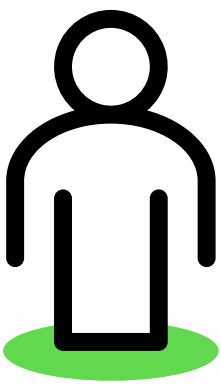
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Gérer les options de service

Fournissez à vos clients des catalogues personnalisés pour les produits et créez des portails pour les demandes de service à l'aide de l'application ServiceNow® Catalogue de services .

Libre-service

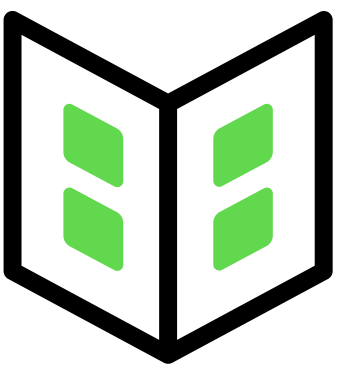


Concevez un front-end efficace pour le support informatique de votre organisation.

Administration des services

Contrôlez les paramètres dans tous les services de support pour vos applications d'entreprise sur le Now Platform.

Catalogue de services



Créez et gérez des catalogues pour offrir à vos clients des options en libre-service.

Libre-service

Exploitez diverses actions courantes et demandes du catalogue avec le libre-service. Le Now Platform vous donne accès aux pages d'accueil, aux articles de la base de connaissances

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

et aux catalogues, ainsi qu'à la gestion des incidents et des enquêtes. Allez encore plus loin avec la délégation de service et sélectionnez d'autres utilisateurs pour travailler avec vos approbations, tâches et communications.

Administration des services

Offrez une assistance sur mesure à votre infrastructure d'entreprise avec l'administration des services. Utilisez les évaluations et les enquêtes pour collecter des données auprès des destinataires ou évaluer les données à partir de tables dans votre système. Suivez les tâches avec des approbations et affectez des rôles d'autorisation aux utilisateurs ou aux groupes. Personnalisez les changements de données avec les flux d'état et créez des déclencheurs de travail système en fonction de ces transitions. Offrez à votre équipe des itinéraires et des temps de trajet efficaces grâce à la géolocalisation.

Gérer le Catalogue de services

Offrez à vos clients des options de libre-service personnalisées, à l'aide de l'application ServiceNow® Catalogue de services . Développez, testez et déployez des catalogues avec divers produits et services. Les portails offrent un moyen simple et rapide d'effectuer ces demandes. Grâce à l'exécution standardisée et au suivi des stocks, vos offres de catalogue restent précises et efficaces.

Réinitialisation du mot de passe

Maintenez la sécurité de connexion et la vérification de l'utilisateur avec le ServiceNow® Réinitialisation du mot de passe système. Offrez aux utilisateurs des options en libre-service et assistées par un agent pour la gestion de leurs mots de passe, ainsi que plusieurs types de vérification et d'authentification, et des inscriptions à divers programmes de réinitialisation.

Libre-service

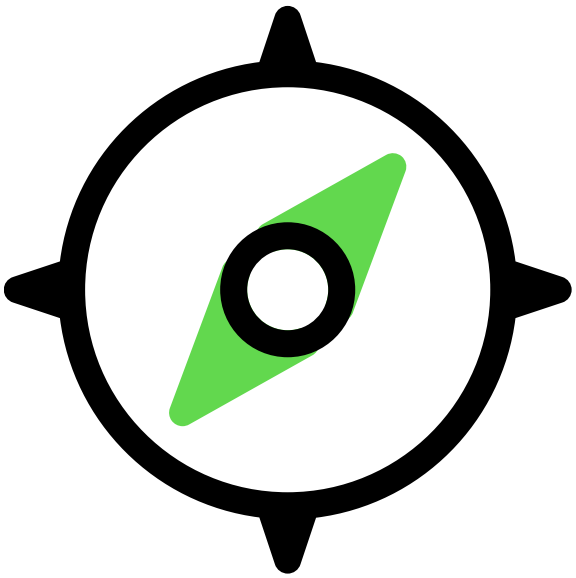
L'application en libre-service fournit aux utilisateurs finaux pris en charge une interface simple et claire pour leur service d'assistance informatique.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

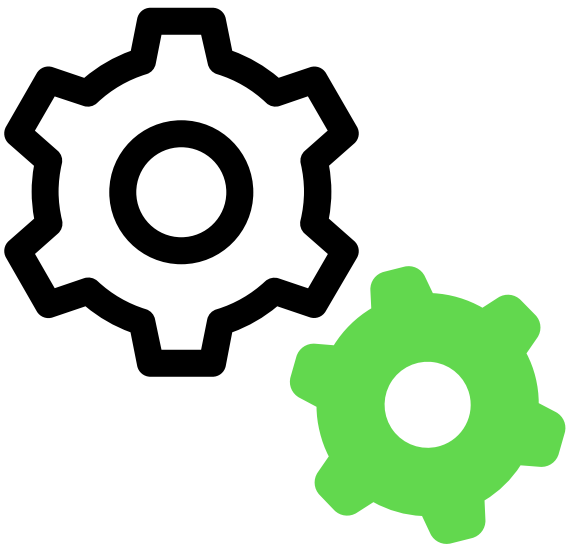
Premiers pas

Découvrir le libre-service



L'application en libre-service fournit aux utilisateurs finaux pris en charge une interface simple et claire pour leur service d'assistance informatique.

Configurer le libre-service



Utilisez l'interface Web de ServiceNow pour ajouter de nouveaux éléments à une demande.

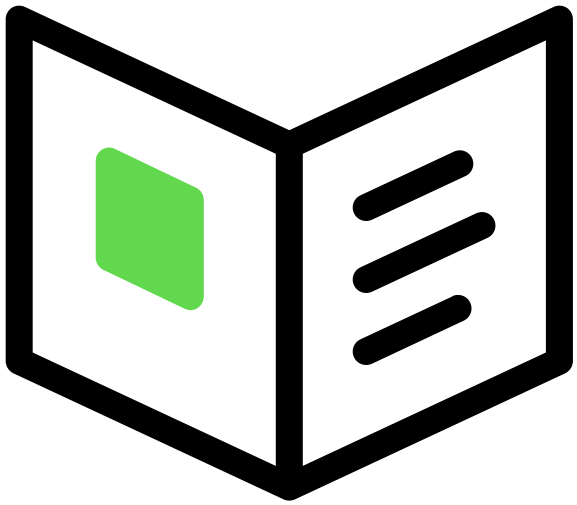
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Explorer la délégation de service

La délégation de service est la possibilité de désigner d'autres utilisateurs pour afficher et interagir avec les approbations envoyées ou les tâches qui vous sont affectées

Configurer la délégation de service



Découvrez comment déléguer des approbations et des tâches à un autre utilisateur, configurez votre formulaire de profil d'utilisateur pour afficher la liste connexe Délégués.

Traduction automatique

Explorer le libre-service

L'application en libre-service fournit aux utilisateurs finaux pris en charge une interface simple et claire pour leur service d'assistance informatique.

Par défaut, l'application Self-Service permet d'accéder aux actions courantes, telles que l'affichage de votre page d'accueil, l'accès au , l'affichage Catalogue de servicesd'articles de la base de connaissances, l'utilisation d'incidents et la participation à des enquêtes.

Demandes de Service Catalog

Cette page contient des liens vers le contenu des demandes de catalogue de services.

Ajouter de nouveaux éléments de demande

Utilisez ServiceNowl'interface Web de pour ajouter de nouveaux éléments à une demande.

Avant de commencer

Rôles requis : seul un administrateur ou un utilisateur ayant le rôle catalog_admin peut ajouter un nouvel élément à une demande soumise.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La modification d'une demande ne la soumet pas à nouveau au processus d'approbation.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Enregistrements ouverts** > **Demandes** et ouvrez une demande existante.
2. Cliquez sur **Ajouter un nouvel élément**.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Le bouton Ajouter un nouvel élément s'affiche uniquement si **l'état** actuel de la demande est **En attente d'approbation**. Une fois la demande approuvée, ce bouton n'est plus disponible et vous ne pouvez pas ajouter de nouveaux éléments.

3. Dans la boîte de dialogue qui s'affiche, choisissez un élément et une quantité à ajouter.
4. Cliquez sur **OK**.

Demande d'instance Amazon EC2 à partir de Catalogue de services

Les utilisateurs peuvent demander la mise en service et la suppression d'ordinateurs virtuels (Linux ou Windows) dans l'environnement de calcul virtuel Amazon EC2 via Catalogue de ServiceNow services.

L'offre Amazon EC2 nécessite l'achat et l'activation d'Orchestration ServiceNow Automaton.

Demander une instance

Demandez la mise en service d'une nouvelle instance Amazon EC2 via le catalogue de services.

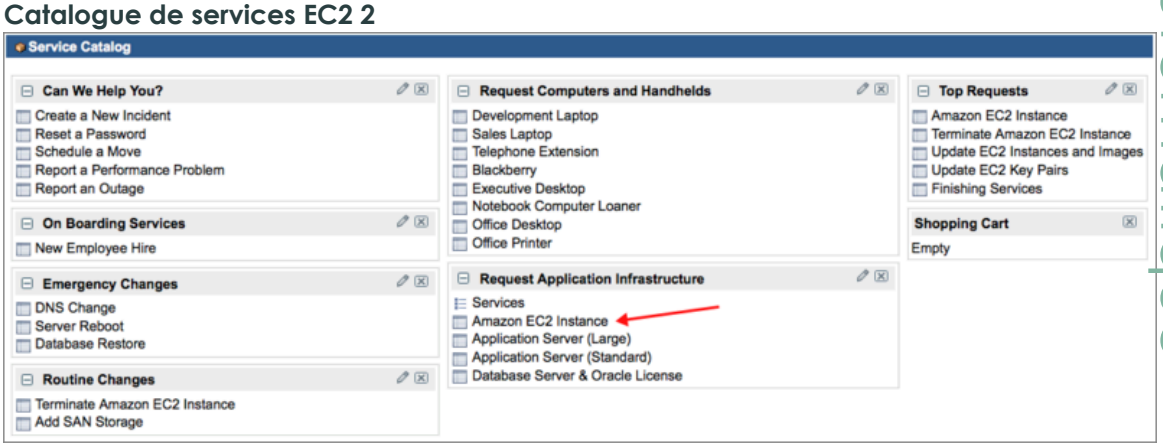
Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Libre-service** > **Catalogue de services**.
2. Sélectionnez **l'instance Amazon EC2 dans** la catégorie **Infrastructure d'application de demande** .

Catalogue de services EC2 2



3. Sélectionnez le système d'exploitation, le type d'instance (grande ou petite) et le nombre d'instances demandées.

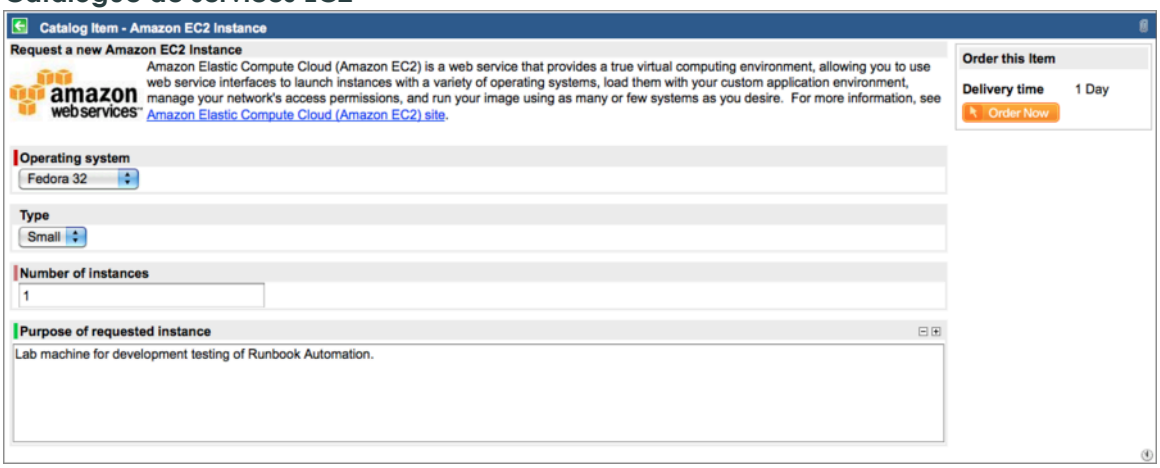
   Consultez les spécifications pour les grandes et petites instances dans les types d'instances Amazon EC2.

4. Saisissez un motif pour la demande.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

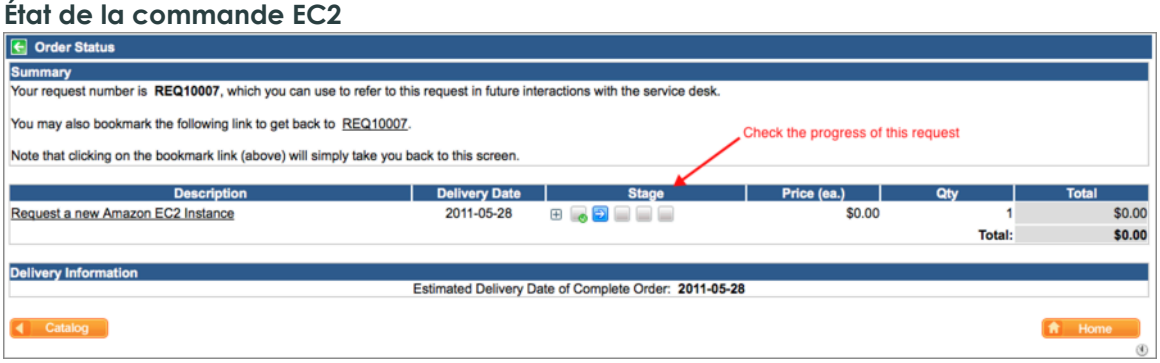
Catalogue de services EC2



5. Cliquez sur **Commander maintenant** pour commander l'instance.

   Le formulaire État de la commande s'affiche et résume la demande. Une barre d'état suit la progression de l'approbation et de la mise en service de l'instance EC2.

État de la commande EC2



   Une fois l'instance créée, vous recevez un e-mail contenant l'ID de l'instance, l'adresse IP et le DNS public des instances créées.

Arrêter une instance

Arrêtez une instance Amazon EC2 via le catalogue de services.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Changements habituels** > **Arrêter l'instance Amazon EC2**.

   Une liste s'affiche affichant les instances qui vous sont affectées.

2. Sélectionnez une instance dans la liste et cliquez sur **Commander**.

   Cette liste ne prend pas en charge la sélection sur plusieurs lignes et il n'y a pas de fonction **d'annulation** .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété de redirection de sortie

Une propriété appelée redirection de validation en une étape (*glide.vm.checkout_redirect*) contrôle la vue présentée aux demandeurs d'ordinateurs virtuels dans le catalogue de services.

Par défaut, cette propriété est définie sur **faux**, ce qui redirige la vue vers le formulaire État de la commande lorsque le demandeur clique sur **Commander maintenant**. Lorsque cette propriété est définie sur **vrai**, ServiceNow redirige le demandeur vers son portail Mes actifs virtuels. Cette propriété est située à **Gestion cloud** > **Administration** > **Propriétés**.

Supprimer des éléments de demande

Utilisez ServiceNowl'interface Web de pour supprimer des éléments d'une demande.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Tous les utilisateurs peuvent supprimer des éléments de leurs propres demandes à tout moment avant la livraison. La modification d'une demande ne la soumet pas à nouveau au processus d'approbation.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Enregistrements ouverts** > **Demandes** et ouvrez une demande existante.
2. Dans la liste **connexe Éléments demandés** , cochez la case en regard de l'élément à supprimer.
3. Dans la liste de choix **Actions**, sélectionnez *Supprimer*.

   ServiceNow Recalcule le prix et la date de livraison de la commande.

Effectuer une demande

Utilisez ServiceNowl'interface Web de pour commander des biens et des services prédéfinis.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

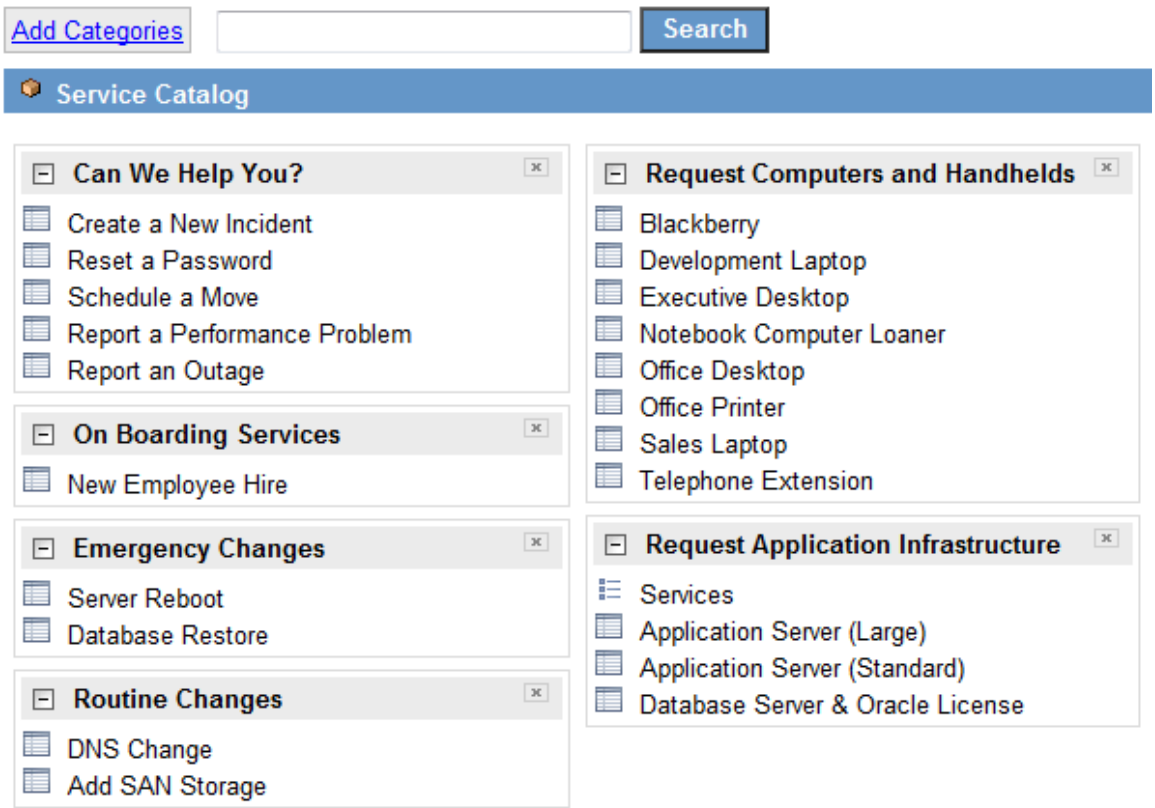
1. Accédez à la **Tout** > **Libre-service** > **Catalogue de services**.

   La vue de catalogue par défaut organise les éléments en catégories et sous-catégories.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue de catalogue par défaut



2. Sélectionnez un article à commander.

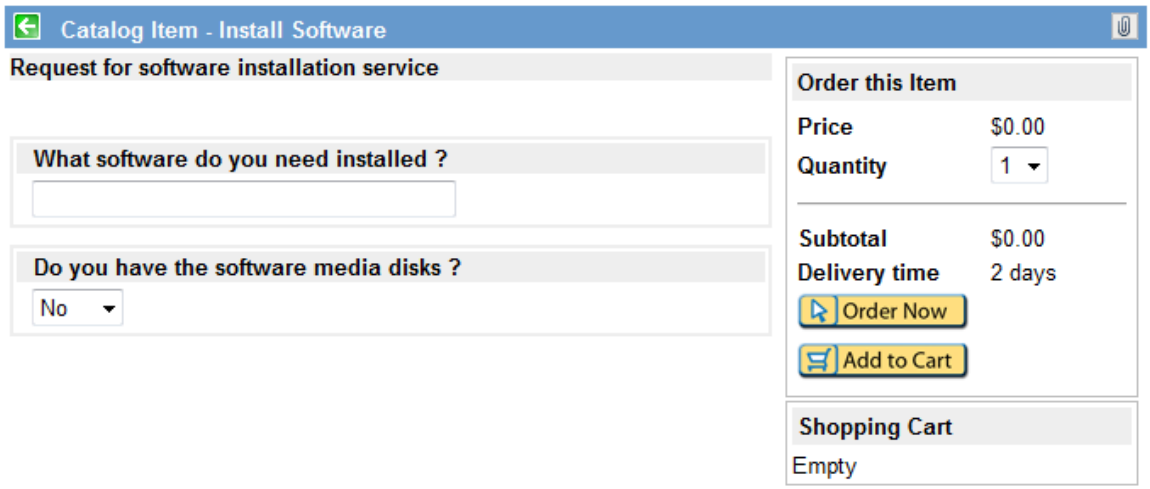
Remarque : Certains articles sont des guides de commande, qui combinent des articles connexes pour faciliter la commande. Par exemple, un guide de commande appelé Recrutement d'un nouvel employé présente une liste des éléments que les nouveaux employés reçoivent généralement (bureau, téléphone, ordinateur, compte de messagerie). Une fois que vous avez sélectionné les articles que vous souhaitez commander, le guide de commande demande les informations requises et affiche un délai de livraison distinct pour chaque article commandé.

L'écran de commande demande toutes les informations supplémentaires nécessaires, telles que le nom ou l'emplacement du demandeur, ainsi que la date à laquelle l'élément est nécessaire. Il affiche également le délai de livraison de l'élément après approbation.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

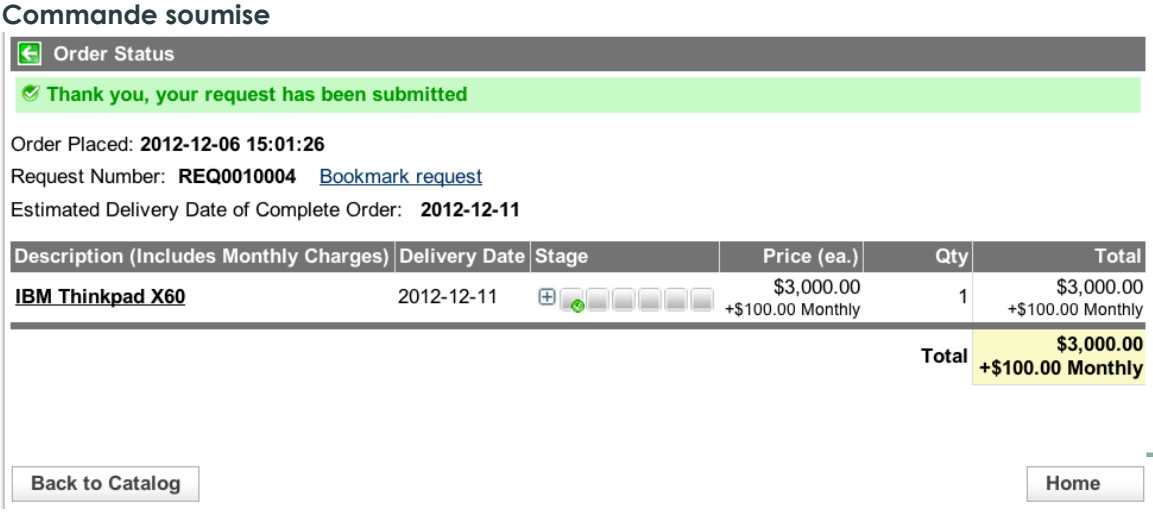
Délai de livraison



3. Entrez des informations complètes et exactes pour accélérer votre commande.
4. Commandez tous les autres articles nécessaires.
5. Cliquez sur **Commander maintenant** lorsque la commande est terminée.

ServiceNow affiche un écran de confirmation pour votre commande :

Commande soumise



Vous pouvez afficher la progression de la commande dans la colonne **Étape** .

Remarque : Il peut être utile de noter le numéro de commande pour référence future.

ServiceNow notifie automatiquement les approbateurs si une approbation est requise et crée des commandes de travaux pour exécuter la commande conformément au processus de votre organisation. Par exemple, si vous commandez un nouvel ordinateur portable, le groupe d'achat peut recevoir une commande de travaux pour commander l'ordinateur, et le groupe de services de bureau peut recevoir une commande de travaux pour configurer le nouvel ordinateur et le livrer à votre bureau une fois qu'il est arrivé.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer des incidents et des demandes de changement à partir d'un élément demandé

Vous pouvez ouvrir rapidement un incident ou une demande de changement à partir d'un élément demandé. Il maintient également une relation entre l'élément demandé et les incidents ou demandes de changement qui lui sont associés.

Avant de commencer

L'administrateur doit activer les actions **d'interface utilisateur Créer un changement** et **Créer un incident** pour la table Élément demandé [sc_req_item]. L'administrateur doit définir le champ **Actif** sur `vrai` lors de la modification de ces actions d'interface utilisateur .

Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Libre-service** > **Éléments demandés**.
2. Ouvrez un élément demandé.
3. Cliquez sur l'icône de menu Actions et sélectionnez **Créer un changement** ou **Créer un incident**

Information associée

- Créateur d'enregistrement
- Demandes de Service Catalog

Afficher l'état de la demande

Affichez l'état d'une demande pour voir sa progression et déterminer quand elle peut être satisfaite.

Avant de commencer

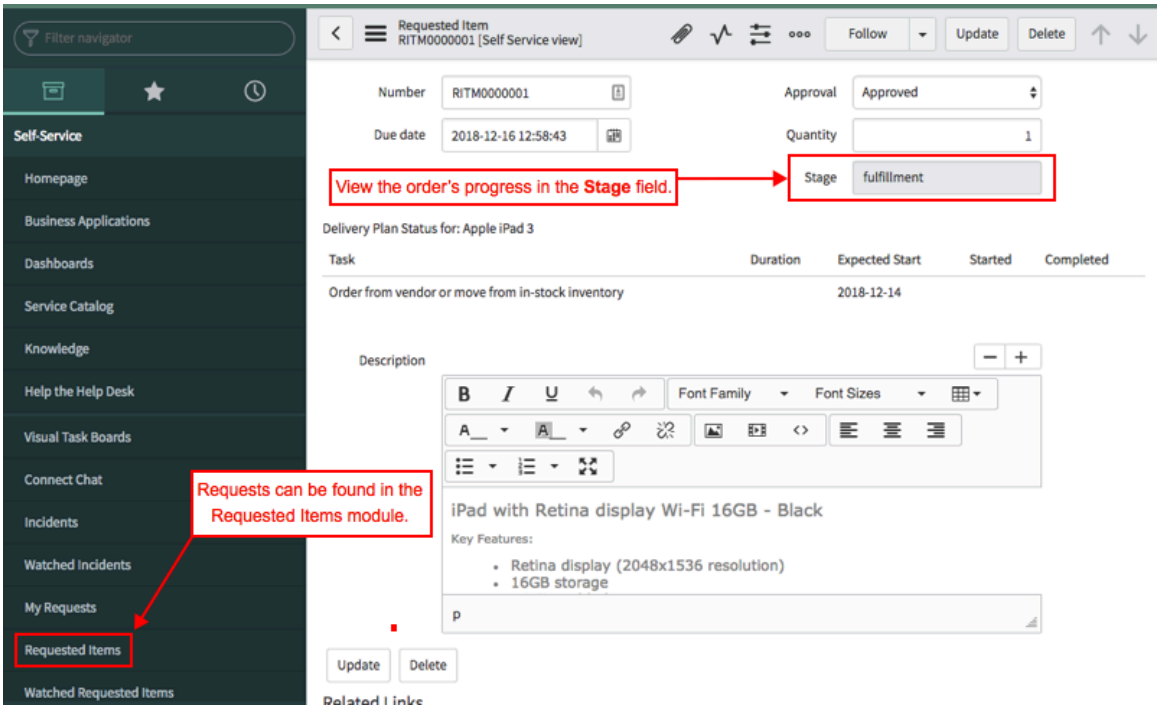
Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Libre-service** > **Éléments demandés**.
2. Cliquez sur votre numéro de commande pour en savoir plus.
3. Affichez la progression de la commande dans le champ **Étape** .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Vérifiez le champ **Commande différée** , et si l'élément est en rupture de stock, consultez les commentaires pour plus d'informations sur son retour en stock.

Délégation de service

La délégation de service est la possibilité de désigner d'autres utilisateurs pour afficher et interagir avec les approbations envoyées ou les tâches qui vous sont affectées, et de recevoir des copies de toutes les notifications par e-mail qui vous sont envoyées.

Remarque : Les utilisateurs auxquels vous déléguez la responsabilité voient toutes les tâches et approbations en attente, quelle que soit la période de délégation.

Remarque : La délégation ne s'effectue pas en cascade. Lorsqu'un utilisateur agit en tant que délégué pour un autre utilisateur, le délégué ne peut pas à son tour déléguer à un tiers. Le délégué d'origine est le seul utilisateur qui reçoit des affectations et des notifications. La délégation n'accorde pas au délégué l'accès aux tâches où l'appelant ou le demandeur est l'utilisateur pour lequel le délégué a été créé.

Ajouter la liste connexe Délégués à un profil d'utilisateur

Pour déléguer des approbations et des tâches à un autre utilisateur, configurez votre formulaire de profil d'utilisateur afin d'afficher la liste connexe des délégués.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_form ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Libre-service** > **Mon profil**.
2. Dans le menu contextuel du formulaire, accédez à **Configurer** > **Listes connexes**, puis ajoutez la liste connexe **Délégué->utilisateur** .

Résultats

La liste connexe des délégués s'affiche au bas du formulaire de profil d'utilisateur.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Déléguer des approbations et des tâches à un autre utilisateur

Si vous êtes absent, vous pouvez déléguer des responsabilités à un autre utilisateur actif pendant un certain temps.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Libre-service** > **Mon profil**.
2. Dans la liste connexe **Délégués** , cliquez sur **Nouveau**.

   Si la liste connexe Délégués n'est pas visible, effectuez l'une des actions suivantes :

   - Sélectionnez une autre vue, telle que la vue ITIL ou la vue par défaut, en sélectionnant l'icône **Menu d'actions supplémentaires** > **Vue** > **(nom de la vue)**.

   - Configurez le formulaire pour ajouter la liste connexe Délégués. Pour plus d'informations, consultez Configurer la mise en page du formulaire .
3. Sélectionnez un utilisateur actif comme délégué.
4. Sélectionnez des valeurs de date dans les champs **Début** et **Fin** pour définir la période pendant laquelle un délégué peut travailler en votre nom.
5. Précisez les responsabilités que le délégué assumera en cochant les cases suivantes. Vous pouvez déléguer :
   - **Approbations** : le délégué peut approuver des éléments en votre nom.
   - **Affectations** : le délégué peut consulter et travailler sur les tâches qui vous sont affectées.
   - **Toutes les notifications** : le délégué reçoit une copie des notifications par e-mail qui vous sont envoyées, à l'exception de celles marquées comme invitation à une réunion.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Si la case **Approbations** est cochée, mais **que toutes les notifications** ne l'est pas, le délégué ne reçoit pas d'approbations.
- Si votre délégué reçoit des notifications par e-mail, il s'agira des mêmes notifications par e-mail qui vous seront envoyées. Le délégué peut être confus de voir les e-mails « Incident qui vous est affecté ». Assurez-vous donc qu'il sait qu'il s'agit d'un délégué.

- **Invitations** à la réunion : le délégué reçoit une copie des notifications par e-mail envoyées du type Invitation à la réunion.

Administration des services

Offrez une assistance sur mesure à votre infrastructure d'entreprise avec l'administration des services.

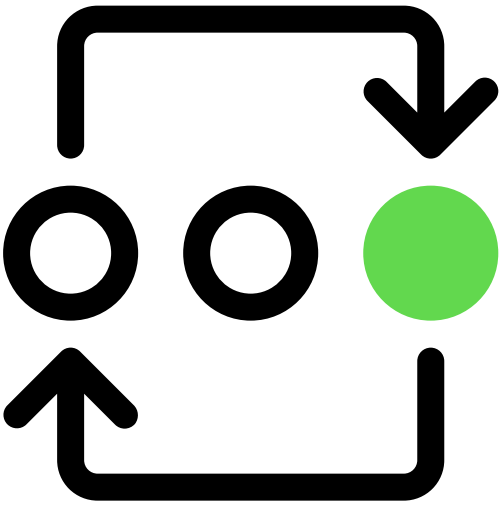
Applications d'administration des services

Assessments and Surveys	Approbations classiques
L'application Enquêtes et évaluations vous aide à créer, envoyer et collecter des réponses pour les enquêtes. Il vous permet également d'évaluer, de noter et de classer les enregistrements de n'importe quelle table du système.	Les approbations classiques sont un processus hérité permettant d'exiger une autorisation sur les tâches avant que le travail ne soit effectué.

Traduction automatique

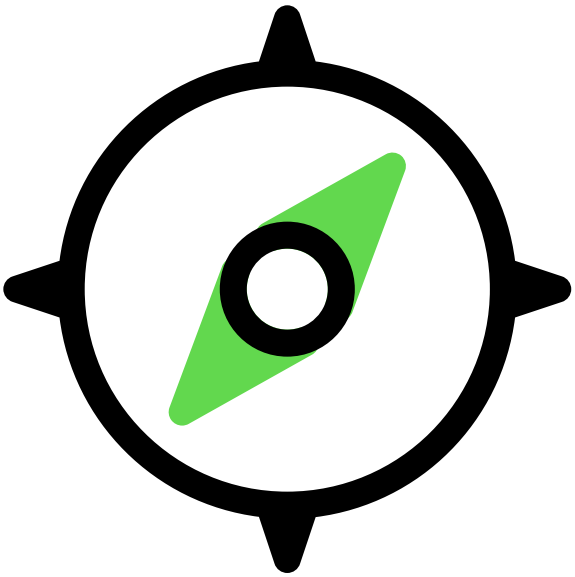
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux d'états



Les flux d'états permettent à un administrateur de personnaliser les transitions d'un état à un autre et de configurer le système pour exécuter le travail pendant les transitions vers des états spécifiques.

Géolocalisation



La fonctionnalité de géolocalisation utilise Google Maps pour suivre les utilisateurs, planifier des itinéraires efficaces entre les emplacements et aider à trouver des temps de trajet précis pour les applications qui nécessitent ces informations, telles que Gestion du travail.

Traduction automatique

Découverte de l'administration des services

Configurez les paramètres pour les services qui prennent en charge les applications d'entreprise ou la plateforme.

Évaluations et Enquêtes

L'application Évaluations et Enquêtes vous aide à créer, envoyer et collecter des réponses pour les enquêtes. L'application vous permet également d'évaluer, de noter et de classer les enregistrements de n'importe quelle table du système.

La différence entre les évaluations, les enquêtes et les questionnaires, et quand les utiliser ; fournit également un aperçu rapide des trois étapes du processus d'enquête : la conception, le partage et l'évaluation.

Premiers pas

Explorer

En savoir plus sur Évaluations et Enquêtes les concepts et les fonctionnalités.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser les enquêtes Découvrez comment utiliser les enquêtes.	Référence des enquêtes Obtenir des détails sur les enquêtes, tels que les champs et les propriétés.
Utiliser des évaluations Découvrez comment utiliser les évaluations.	Référence des évaluations Obtenir des détails sur les évaluations, tels que les champs et les propriétés.
Utiliser les questionnaires Découvrez comment utiliser les évaluations.	Référence des questionnaires Obtenez des détails sur les questionnaires, tels que les champs et les propriétés.

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions ou y répondre dans le forum Gestion des services IT
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Explorer Évaluations et Enquêtes

L'application Évaluations et Enquêtes vous aide à créer, envoyer et collecter des réponses pour les enquêtes. L'application vous permet également d'évaluer, de noter et de classer les enregistrements de n'importe quelle table du système. Créez des questionnaires que vous pouvez affecter à un ou plusieurs utilisateurs pour évaluer leurs connaissances sur n'importe quel sujet.

Créer des enquêtes de base pour obtenir des données collectives à des fins d'analyse

Vous pouvez créer, envoyer et collecter des réponses pour les enquêtes de base. S'il est installé, vous pouvez également utiliser un widget d'enquête pour configurer une enquête sur Portail de services.

Évaluez, classez et notez les données pour fournir des résultats résumés à l'aide des évaluations

Vous pouvez évaluer les projets que les dirigeants souhaitent évaluer pour une gestion efficace, ou évaluer et comparer les biens et services d'un fournisseur. Utilisez les évaluations pour envoyer des questionnaires personnalisés aux utilisateurs sélectionnés ou écrire des scripts qui interrogent directement la base de données.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser des questionnaires pour tester les connaissances des utilisateurs

La fonctionnalité de questionnaire est basée sur le moteur d'évaluation et offre un grand nombre des mêmes fonctionnalités que les évaluations et les enquêtes.

Enquêtes

Les enquêtes vous permettent de créer, d'envoyer et de collecter des réponses pour des enquêtes de base. S'il est installé, vous pouvez également utiliser le widget Enquête pour configurer une enquête dans Portail de services.

Deux versions de l'application sont prises en charge, Enquêtes, qui est la dernière version, et Enquêtes héritées. Survey améliore l'interface utilisateur et étend les capacités de l'application Surveys héritée.

Sondages | Commencer

Configuration des enquêtes

Il existe de nombreuses options pour la configuration avancée dans les enquêtes :

- Créez une enquête, ajoutez des questions et choisissez des destinataires, le tout dans une seule interface.
- Créez des questions conditionnelles, qui s'affichent uniquement lorsque les utilisateurs répondent à d'autres questions d'une certaine manière.
- Limitez une enquête afin que seuls certains utilisateurs de celle-ci puissent y participer et envoyez des invitations à ces utilisateurs simultanément. Vous pouvez également faire de l'enquête une enquête publique afin que n'importe quel utilisateur puisse y participer, même les utilisateurs anonymes (utilisateurs qui ne se sont pas connectés au ServiceNow système).

  Conseil : La page de l'interface utilisateur assessment_take2 doit être publique pour les enquêtes publiques. Si cette page n'est pas publique, les utilisateurs anonymes n'y ont pas accès et les sondages publics ne fonctionnent pas.

- Définissez un calendrier pour affecter automatiquement une enquête aux utilisateurs et pour limiter la fréquence à laquelle un même utilisateur peut participer à une enquête.
- Personnalisez l'apparence des questionnaires d'enquête.
- Enregistrez les réponses d'enquête anonymes.
- Convertissez les réponses à l'enquête en scores numériques et affichez-les sur des tableaux de résultats.
- Désactiver une enquête pour des raisons de maintenance ou pour la mettre hors service sans la supprimer.

Remarque : Étant donné que les enquêtes utilisent les mêmes tables et autres composants back-end que les évaluations, des éléments d'évaluation tels que des noms de tables et de champs peuvent être affichés à certains endroits dans la fonctionnalité d'enquête.

Enquêtes héritées

Les administrateurs d'enquêtes peuvent continuer à utiliser les fonctionnalités et les données d'enquêtes héritées, mais il est recommandé de migrer les enquêtes héritées vers l'application Enquêtes. L'utilisation simultanée des deux applications d'enquête peut entraîner de la confusion et de la redondance.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les assistants d'enquête ne sont pas impactés et ne peuvent pas être migrés.

Remarque : L'application Enquêtes héritée n'est pas décrite dans la documentation que vous consultez. Il est documenté sur le ServiceNow wiki.

Comparaison de versions

Option	Enquêtes	Enquêtes héritées
Enquêtes dans Portail de services.	✔	
Enregistrez les nouvelles réponses à chaque fois qu'un utilisateur répond à la même enquête.	✔	
Créez des modèles de questions pour réutiliser des ensembles d'options de réponse.	✔	
Catégorisez les questions de l'enquête et générez des rapports sur les résultats de la catégorie.	✔	
Désactiver une enquête sans la supprimer.	✔	
Créez des questions conditionnelles.	✔	
Envoyez automatiquement des enquêtes en fonction d'une planification.	✔	
Personnalisez la combinaison de couleurs du questionnaire d'enquête.	✔	
Enregistrez les réponses d'enquête anonymes pour les utilisateurs connectés.	✔	
Affichez les réponses à l'enquête sur des tableaux de résultats graphiques.	✔	
Enregistrez les enquêtes à l'état de brouillon jusqu'à ce qu'elles soient prêtes à être publiées.	✔	
Créez et envoyez des enquêtes à partir d'une seule page.	✔	
Autorisez uniquement certains utilisateurs à accéder à une enquête.	✔	
Envoyez des enquêtes basées sur des conditions.	✔	✔
Envoyer des notifications par e-mail aux enquêtes.	✔	✔
Limitez la fréquence à laquelle un utilisateur peut participer à la même enquête.	✔	✔
Ajoutez un texte d'introduction et de note de fin.	✔	✔
Créer des modules d'enquête.	✔	✔
Sondage public : Permet aux personnes de participer à un sondage sans se connecter.	✔	✔
Utilisez des ensembles de mises à jour pour suivre les changements.	✔	✔

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

- Migration de l'enquête héritée
- Concepteur d'enquête
- Rôles d'enquête
- Les enquêtes menées dans Portail de services et le Application Now Mobile
- Portail de services

Utilisation des enquêtes

Les administrateurs d'enquêtes, c'est-à-dire les utilisateurs disposant du rôle survey_admin, créent et gèrent les enquêtes et configurent leur mode de distribution et de publication. Les enquêtes sur Portail de services sont également prises en charge.

Questionnaires d'enquêtes

Toutes les enquêtes qui vous sont affectées apparaissent dans votre file d'attente d'évaluation personnelle et d'enquête.

Aucun rôle spécial n'est requis pour répondre à une enquête, mais vous devez être connecté et l'enquête doit vous être affectée. Lorsque vous soumettez une enquête, le système stocke vos réponses.

Notification d'enquête

Si le système est configuré pour envoyer des e-mails, il vous envoie une notification lorsqu'une enquête vous est affectée. Le message contient un lien vers l'enquête et des instructions pour afficher l'évaluation et la file d'attente de l'enquête.

Participer à une enquête

Répondez à une enquête affectée qui apparaît dans votre file d'attente d'évaluation et d'enquête.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Chaque évaluation ou enquête apparaît sous la forme d'une carte cliquable dans la file d'attente, qui peut être lancée en cliquant sur la carte. La carte comprend des informations utiles, notamment le nom de l'enquête, son état et sa date d'échéance. Vous devez répondre à toutes les questions obligatoires, indiquées par un astérisque rouge, avant de pouvoir soumettre le sondage. Si vous commencez à répondre à une enquête, mais que vous ne parvenez pas à la terminer, enregistrez vos réponses et y revenez plus tard. Lorsque vous avez répondu à toutes les questions et que vous êtes satisfait des réponses, envoyez l'enquête.

Remarque : Si vous vous êtes connecté en tant qu'utilisateur n'ayant pas accès à l'enregistrement de déclenchement et que vous accédez à une enquête à l'aide des paramètres de l'URI, le numéro d'enregistrement associé n'est pas affiché. Vous pouvez toujours participer à l'enquête.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Libre-service** > **Mes évaluations et enquêtes**.
   Les utilisateurs disposant du rôle assessment_admin, y compris les administrateurs d'enquêtes, peuvent afficher les évaluations et enquêtes d'autres utilisateurs en plus des leurs. Utilisez les liens connexes **Afficher tout** et **Afficher mes affectations** en bas de la file

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d'attente pour afficher ou masquer les évaluations et les enquêtes. Cliquez sur une carte affectée à un autre utilisateur pour ouvrir le type de mesure ou la définition d'enquête associé.

2. Cliquez sur la carte d'enquête pour ouvrir le questionnaire.
   S'il existe plusieurs catégories d'enquête, cliquez sur l'icône Réduire (icône ⊟) ou sur l'icône Développer (icône ⊞) pour masquer ou afficher les questions de la catégorie.
3. Répondez à chaque question du mieux que vous pouvez.
   Si vous n'êtes pas sûr de la façon de répondre à une question ou si une question ne s'applique pas à un enregistrement particulier, sélectionnez **Sans objet**, le cas échéant.
4. Effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Enregistrer vos réponses sans les soumettre	Cliquez sur **Enregistrer**. Vous pouvez fermer le questionnaire et y accéder ultérieurement à partir de votre file d'attente. **Remarque :** Le système n'enregistre pas l'enquête lorsqu'il y a des réponses non valides, comme une lettre dans un champ de date. Vous devez saisir des réponses valides ou supprimer les réponses non valides avant de pouvoir enregistrer l'enquête.
Soumettre l'enquête après avoir répondu à toutes les questions	Cliquez sur **Envoyer**. Vous ne pouvez pas revenir au questionnaire après l'avoir envoyé. **Remarque :** En cas de réponse à une question obligatoire sans réponse ou de réponse non valide, un message d'erreur s'affiche et les questions problématiques sont temporairement mises en surbrillance.

Réponses et résultats d'enquête

Il existe un enregistrement de résultat de métrique pour chaque réponse de l'utilisateur à chaque question sur toutes les instances de l'enquête. Les résultats de l'enquête pour chaque question et catégorie sont calculés automatiquement en fonction des enregistrements de résultat de mesure.

Si vous utilisez des calculs de résultats d'enquête pour les résultats et les tableaux de résultats, assurez-vous que le champ Indicateur positif pour la question est défini de manière appropriée, en fonction des options de réponse. Pour obtenir des résultats, une catégorie doit contenir des questions notées.

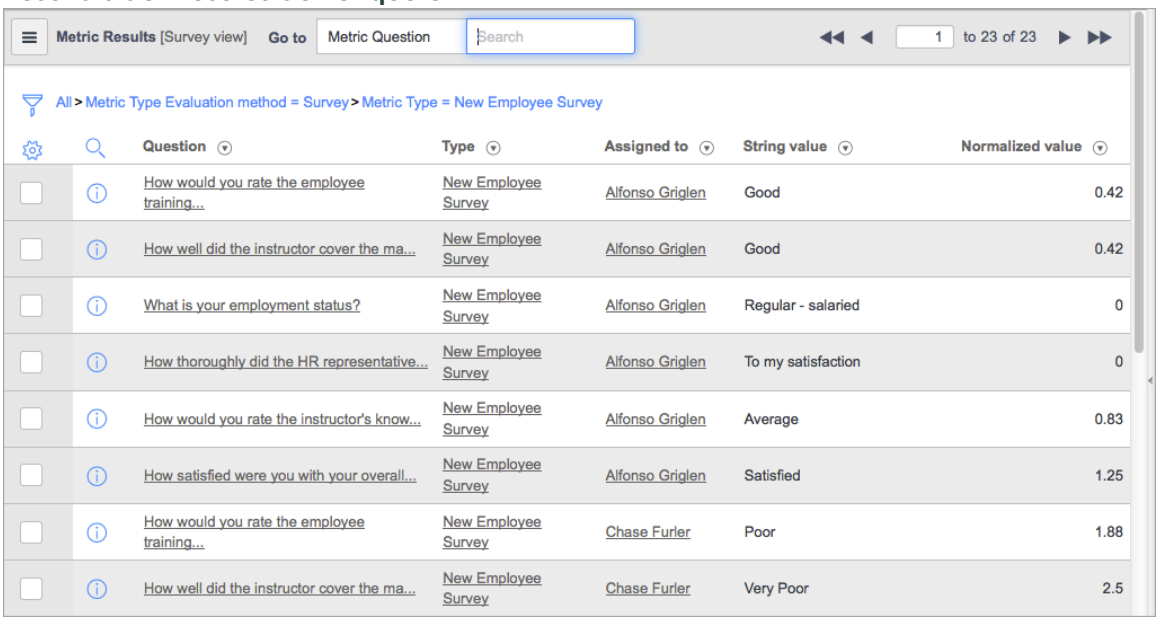
Réponses d'enquête

Les réponses de l'enquête sont stockées dans la table Résultat de mesure [asmt_metric_result] et affichent les réponses des destinataires à chaque question d'une catégorie. Pour afficher les résultats généraux, accédez à **Enquête** > **Réponses d'enquête**. Pour afficher les résultats pour un critère particulier, utilisez un filtre sur la table Résultat de mesure [asmt_metric_result]. Par exemple, pour afficher les résultats en fonction du groupe d'affectation, appliquez une condition de filtre pour le groupe d'affectation.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats de mesures de l'enquête

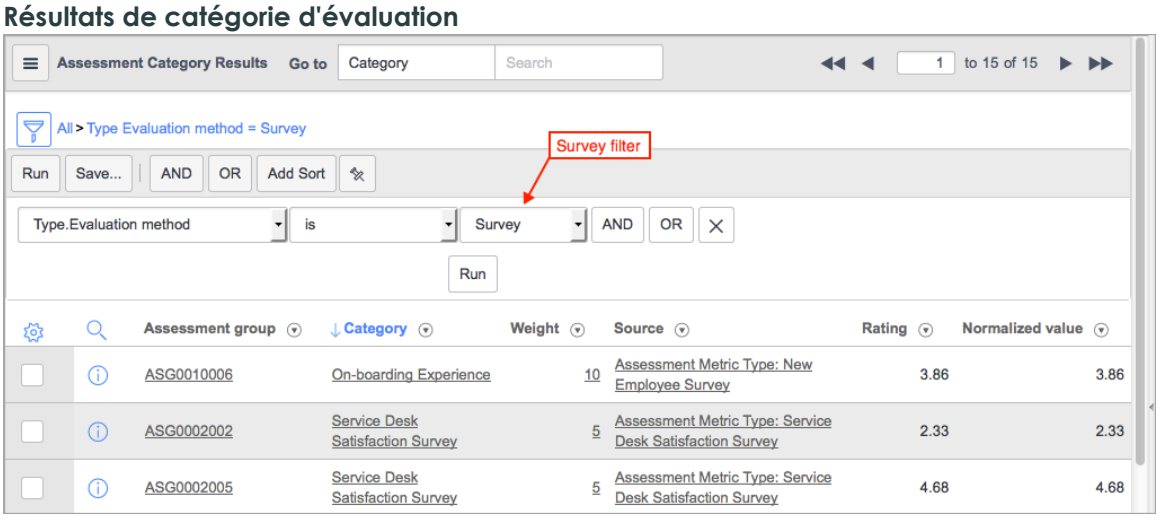


Question	Type	Assigned to	String value	Normalized value
How would you rate the employee training...	New Employee Survey	Alfonso Griglen	Good	0.42
How well did the instructor cover the ma...	New Employee Survey	Alfonso Griglen	Good	0.42
What is your employment status?	New Employee Survey	Alfonso Griglen	Regular - salaried	0
How thoroughly did the HR representative...	New Employee Survey	Alfonso Griglen	To my satisfaction	0
How would you rate the instructor's know...	New Employee Survey	Alfonso Griglen	Average	0.83
How satisfied were you with your overall...	New Employee Survey	Alfonso Griglen	Satisfied	1.25
How would you rate the employee training...	New Employee Survey	Chase Furler	Poor	1.88
How well did the instructor cover the ma...	New Employee Survey	Chase Furler	Very Poor	2.5

Résultats de la catégorie

Les résultats de la catégorie sont stockés dans la table Résultat de la catégorie d'évaluation [asmt_category_result] et affichent les notes globales pour chaque catégorie en fonction de la valeur pondérée de chaque question notée. Pour afficher ces résultats, accédez à **Évaluations** > **Résultats** > **Résultats de la catégorie** et filtrez les résultats à l'aide de la condition **[Type.Evaluation method] [is] [Survey].**

Résultats de catégorie d'évaluation



Assessment group	Category	Weight	Source	Rating	Normalized value
ASG0010006	On-boarding Experience	10	Assessment Metric Type: New Employee Survey	3.86	3.86
ASG0002002	Service Desk Satisfaction Survey	5	Assessment Metric Type: Service Desk Satisfaction Survey	2.33	2.33
ASG0002005	Service Desk Satisfaction Survey	5	Assessment Metric Type: Service Desk Satisfaction Survey	4.68	4.68

Tableaux de résultats des enquêtes

Un tableau de résultats fournit une répartition visuelle des réponses à l'enquête, en fonction de la façon dont les questions ont été répondues, par catégorie. Pour accéder à un tableau de résultats, reportez-vous à Afficher un tableau de résultats d'enquêtes.

Information associée

- Afficher un tableau de résultats d'enquêtes
- Éléments du concepteur d'enquête
- Configurer les poids de catégorie pour une enquête

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher les résultats de toutes les enquêtes

Vous pouvez visualiser les réponses à l'enquête qui sont stockées dans la table Résultat de métrique [asmt_metric_result].

Avant de commencer

Rôle requis : survey_admin ou survey_reader

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Enquête** > **Réponses d'enquête**.
   Ne confondez pas ce module avec **Enquête** > **Enquêtes héritées** > **Réponses d'enquête**, qui affiche les réponses d'enquête héritées.

   La colonne **Type** affiche la définition d'enquête à laquelle chaque réponse est associée.

2. Sélectionnez une réponse pour en afficher les détails.

Afficher les résultats d'une enquête

Vous pouvez afficher les réponses pour une définition d'enquête. Les réponses à l'enquête sont stockées dans la table Résultat de métrique [asmt_metric_result].

Avant de commencer

Rôle requis : survey_admin ou survey_reader

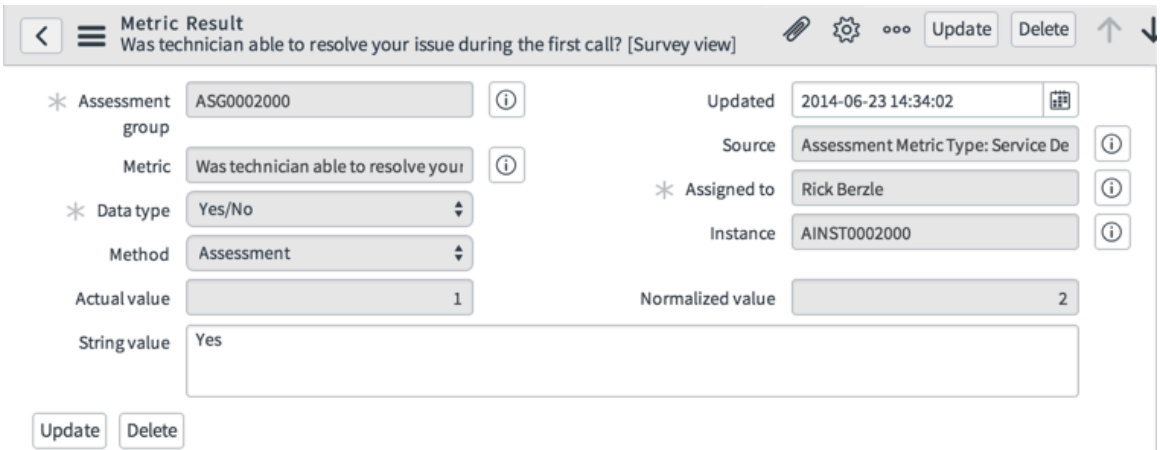
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Enquête** > **Afficher les enquêtes**.
2. Ouvrez une définition d'enquête.
3. Sous **Liens connexes**, sélectionnez **Afficher les réponses** pour afficher des informations relatives à la réponse de chaque utilisateur.
   Les résultats sont regroupés par mesure, c'est ainsi que l'on appelle les questions dans les évaluations.
4. Sous **Liens connexes**, sélectionnez **Afficher le tableau de résultats** , passez en revue les données compilées de toutes les réponses représentées dans les graphiques à secteurs. Pour en savoir plus, consultez la rubrique Afficher un tableau de résultats d'enquêtes.
5. Ouvrez un résultat de mesure pour afficher plus de détails.
   Le résultat de la mesure contient la réponse de l'utilisateur et des valeurs calculées d'intérêt pour les administrateurs d'enquêtes avancées. Étant donné que la table Résultat de mesure est également utilisée par la fonctionnalité d'évaluation, de nombreux noms de champs ne sont pas clairs dans le contexte des enquêtes.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Example



Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez le formulaire Résultat de mesure .

Information associée

Champs de résultat de métrique

Afficher un tableau de résultats d'enquêtes

Un tableau de résultats d'enquête fournit une répartition visuelle des réponses à l'enquête par catégorie, en fonction des réponses apportées aux questions.

Avant de commencer

Rôle requis : survey_admin ou survey_reader

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un tableau de résultats affiche des graphiques pour les résultats d'enquêtes, dans lesquels les catégories et les réponses aux questions sont analysées et les taux actuels sont comparés aux taux précédents. Les utilisateurs peuvent examiner les taux au fil du temps, comparer les taux des questions ou comparer les taux de toutes les catégories. Tous les taux sont des moyennes pour les plages horaires sélectionnées. Le système met à jour dynamiquement un tableau de résultats chaque fois que vous l'affichez, de sorte que les taux reflètent les enquêtes complétées récemment.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Enquête** > **Afficher les enquêtes**.
2. Ouvrez une définition d'enquête.
3. Sélectionnez le lien connexe **Afficher le tableau de résultats** .

> **Remarque :** Le lien connexe **Afficher le tableau de résultats** n'est disponible que s'il existe des résultats d'enquête à rapporter.

Le tableau de résultats interactif affiche les filtres suivants :

- Résultats de la question : affiche le résultat de toutes les questions ou d'une question individuelle.
- Résultats de catégorie : affiche les résultats de toutes les questions associées à une catégorie individuelle ou à toutes les catégories.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Évaluations moyennes : affiche le résultat d'une évaluation moyenne pondérée pour chaque question d'enquête dans une catégorie individuelle ou toutes les catégories.
- Historique : affiche le résultat de toutes les questions par rapport à leur historique (par année civile ou par trimestres).
- Résultats de l'analyse des sentiments : affiche les résultats de l'analyse des sentiments pour l'enquête.

Résultats de catégorie dans le tableau de résultats des enquêtes

La vue Résultats de catégorie est un histogramme empilé montrant les résultats de l'enquête pour toutes les questions d'une catégorie individuelle ou toutes les catégories par nombre de personnes interrogées.

Sélectionnez une catégorie dans la liste pour afficher les questions de cette catégorie dans le graphique.

Cette vue affiche les réponses qui utilisent les types de données suivants :

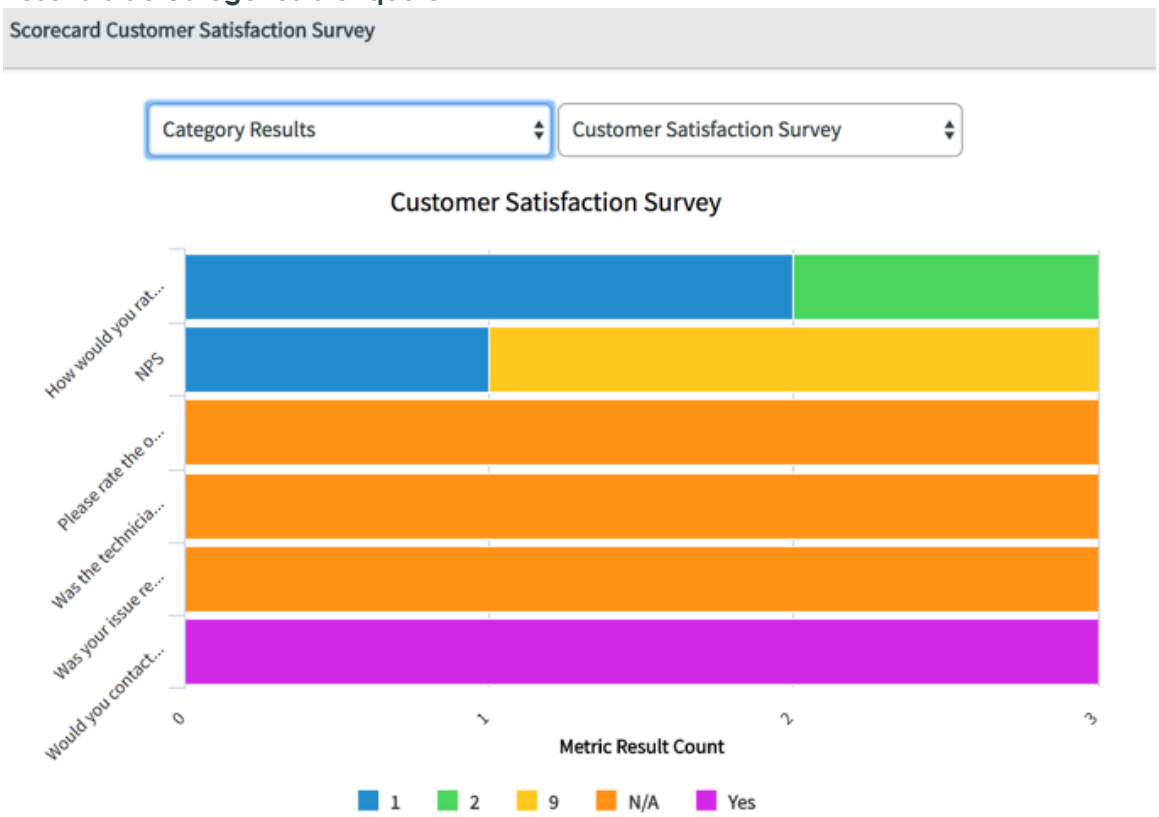
- Case à cocher
- Choix
- Échelle de Likert
- Numéro
- Modèle
- Oui/Non
- Sélection multiple
- Échelle de l'image
- Échelle numérique

Remarque : Les types de données **Case** et **Oui/Non** sont combinés au type de données **Booléen** dans le concepteur d'enquête

Traduction automatique

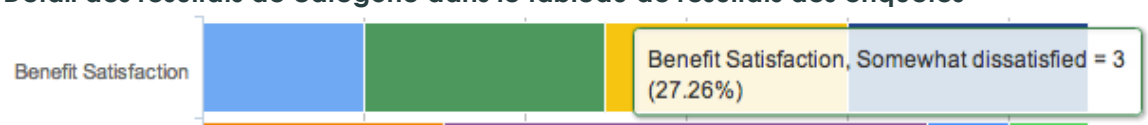
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats de catégories d'enquête



Pour afficher les détails d'une réponse spécifique, pointez sur la barre colorée pour afficher la réponse, le nombre de réponses et le pourcentage qu'elle représente de toutes les réponses à cette question.

Détail des résultats de catégorie dans le tableau de résultats des enquêtes



Résultats des questions du tableau de résultats de l'enquête

Le filtre Résultats de la question affiche le résultat de toutes les questions ou d'une question en particulier à l'aide de graphiques ou de listes. Pour les types de données Chaîne, Pièce jointe, Date, Date/heure, Référence et Classement, les résultats sont affichés dans la vue en liste. Les résultats de tous les autres types de données sont affichés sous forme de diagramme circulaire.

Graphique à secteurs

Le graphique circulaire affiche les résultats des questions pour tous les types de données autres que ceux affichés dans la vue de liste. Consultez Types de données de questions d'enquête.

- Case à cocher.
- Booléen.
- Choix.
- Échelle de Likert.
- Nombre.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pourcentage.
- Oui/Non.
- Échelle de l'image.
- Sélection multiple S.
- Modèle. Le résultat de la question affiche le Net Promoter Score (NPS) agrégé avec les promoteurs, les détracteurs et les passifs.

Catégories de Net Promoter Score

Score de la question	Catégorie NPS
9 ou 10	Promoteur
7 ou 8	Passif ou neutre
0 à 6	Détracteur

Le résultat est calculé comme suit :

- %promoters = nombre de promoteurs / taille de l'échantillon
- %Détracteurs = Nombre de détracteurs / Taille de l'échantillon
- %passives = Nombre de passifs / Taille de l'échantillon
- NPS = %promoteurs - %détracteurs

Remarque : Les types **de données Case à cocher** et **Oui/Non** sont combinés dans le type de données **booléen** dans le signataire de l'utilisateur .

Lorsqu'un utilisateur soumet une enquête, trois enregistrements (un pour chaque période) sont créés/mis à jour : **Année**, **Trimestre** et **Mensuel** dans la table **asmt_nps_result** . Par exemple, si un utilisateur soumet une enquête au mois de novembre 2023, qui relève du trimestre 3. Ensuite, trois enregistrements sont générés pour les dates.

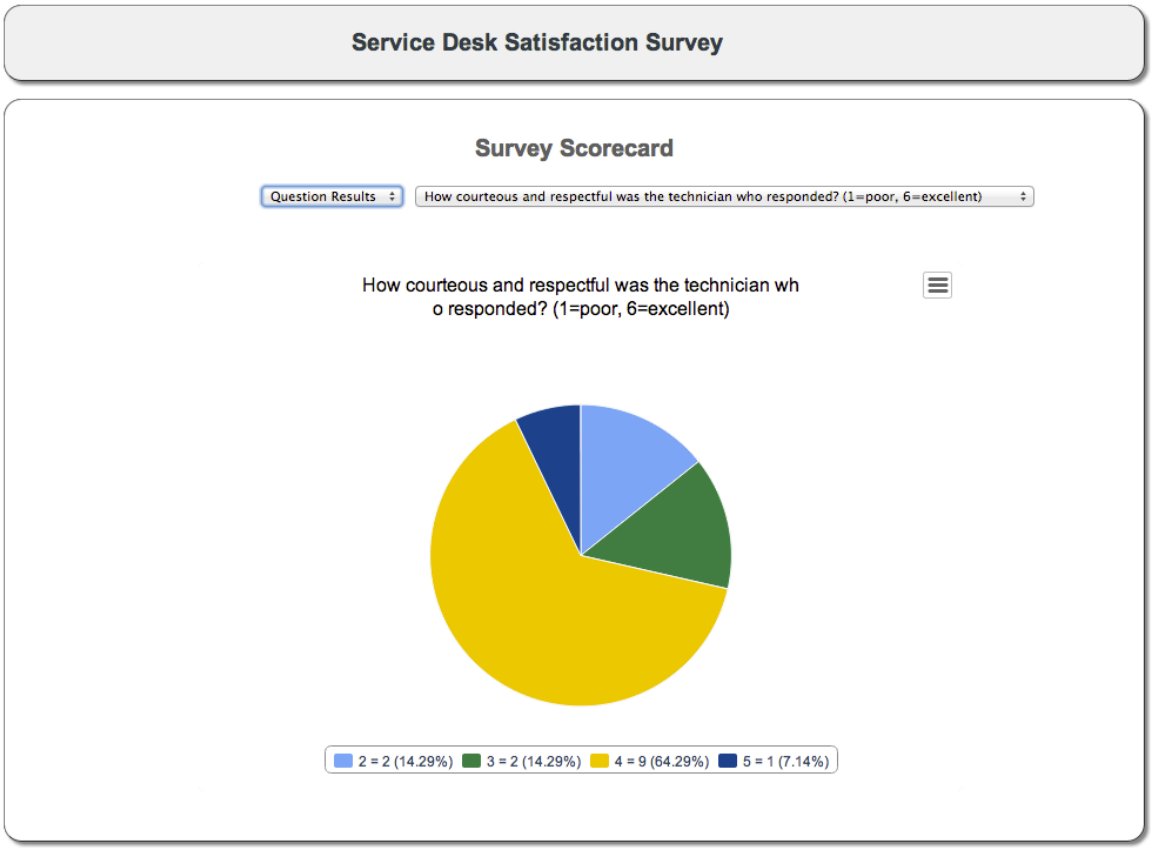
- Année : 2023-01-01
- Trimestre : 2023-10-01
- Mensuel : 2023-11-01

Maintenant, si un deuxième utilisateur soumet au cours du mois de décembre 2023, ce qui relève du même trimestre 3, comme le scénario ci-dessus. Ensuite, un seul enregistrement est créé pour le délai mensuel.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats des questions du tableau de résultats de l'enquête : graphique à secteurs



Évaluations moyennes des tableaux de résultats d'enquête

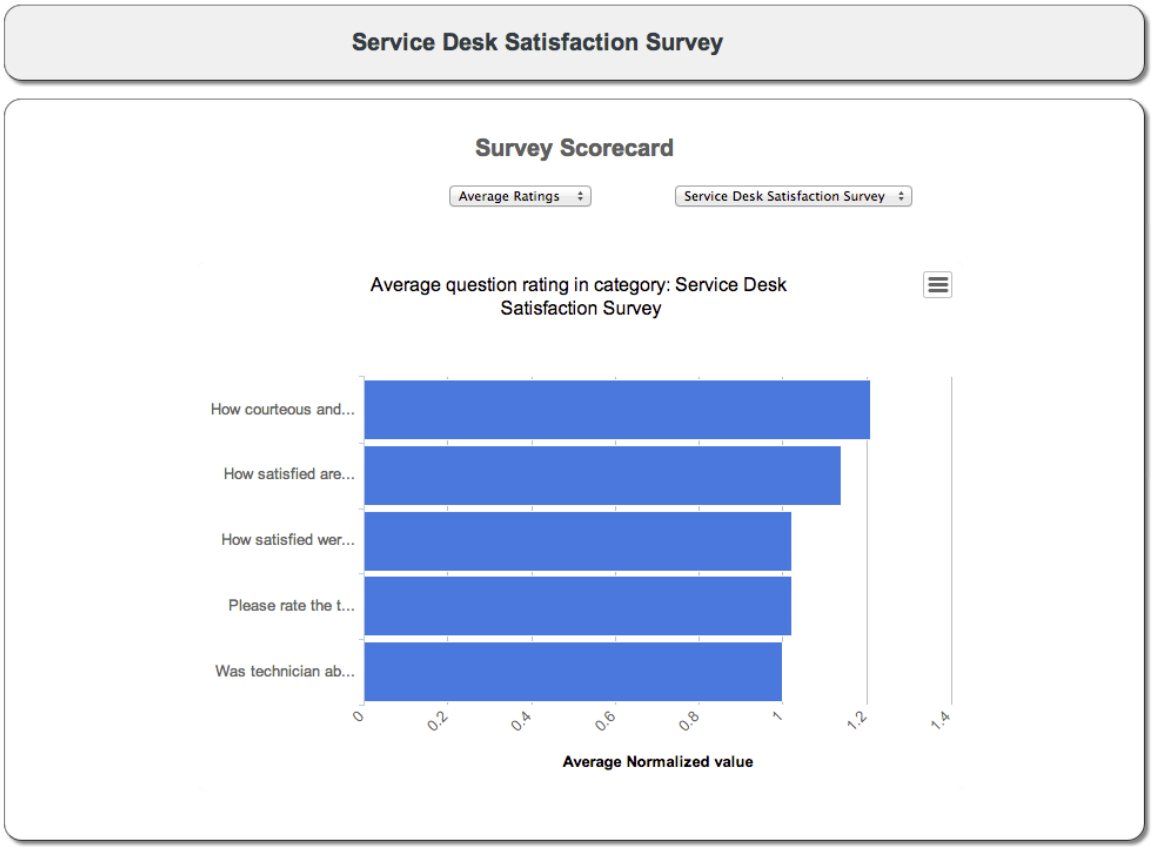
La vue des évaluations moyennes affiche l'évaluation moyenne pondérée pour chaque question d'enquête dans une catégorie individuelle ou dans toutes les catégories.

Utilisez cette vue pour découvrir comment les questions individuelles affectent l'évaluation globale de la catégorie. Sélectionnez une catégorie d'enquête dans la liste de choix pour afficher le graphique correspondant à cette catégorie.

Traduction automatique

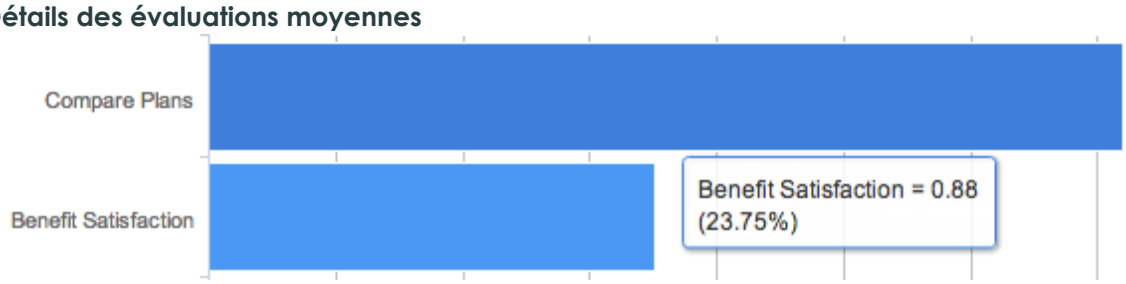
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Évaluations moyennes des tableaux de résultats d'enquête



Pour afficher l'effet des évaluations de chaque question sur les notes de l'ensemble de la catégorie, pointez sur la barre colorée. La fenêtre contextuelle affiche le pourcentage des évaluations totales représenté par la moyenne pondérée de chaque question.

Détails des évaluations moyennes



Historique du tableau de résultats des enquêtes

La vue Historique compare les évaluations actuelles des catégories et de leurs questions avec les évaluations des trois ou quatre trimestres précédents.

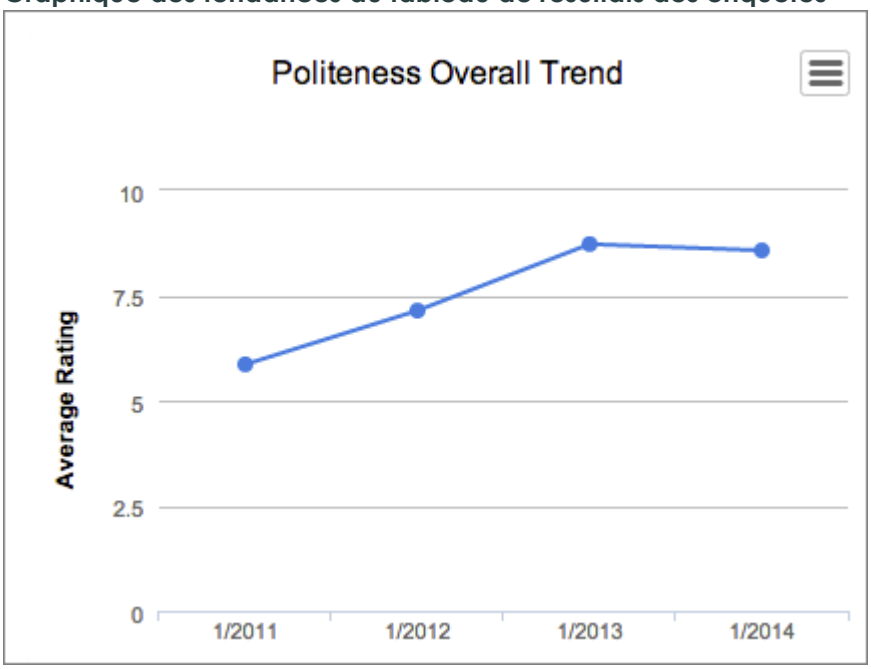
Les évaluations qui ont baissé sont surlignées en rouge et affichent des nombres négatifs. Les notes qui se sont améliorées sont surlignées en vert avec des chiffres positifs. Les icônes en forme de flèche à côté des valeurs de la colonne **Diff** indiquent la tendance de l'enquête actuelle par rapport à l'enquête précédente.

Pointez sur une catégorie pour afficher un graphique linéaire qui montre la tendance d'évaluation de cette catégorie. Cliquez sur une catégorie pour afficher le formulaire Catégorie de l'enquête contenant les questions de l'enquête.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Graphique des tendances du tableau de résultats des enquêtes



3 ans

Pour calculer les évaluations actuelles, le système calcule la moyenne des évaluations des douze derniers mois (TTM). La colonne **Diff** indique l'écart entre les évaluations actuelles et celles de l'année civile précédente.

Historique du tableau de résultats des enquêtes : 3 années

Service Desk Satisfaction Survey

Survey Scorecard

History | 3 Years

	Current	Diff	2013	2012	2011
Overall Rating	5.40	0.00	5.40	0.00	0.00
Service Desk Satisfaction Survey	5.40	0.00	5.40	0.00	0.00
How satisfied were you with the response time to your incident? (1=not at all, 6=completely)	0.00	-1.02	1.02	0.00	0.00
How courteous and respectful was the technician who responded? (1=poor, 6=excellent)	0.00	-1.21	1.21	0.00	0.00
Please rate the technical competency of the technician serving you (1=poor, 6=excellent)	0.00	-1.02	1.02	0.00	0.00
Was technician able to resolve your issue during the first call?	0.00	-1.00	1.00	0.00	0.00
How satisfied are you with your overall service experience? (1=not at all, 6=completely)	0.00	-1.14	1.14	0.00	0.00

4 trimestres

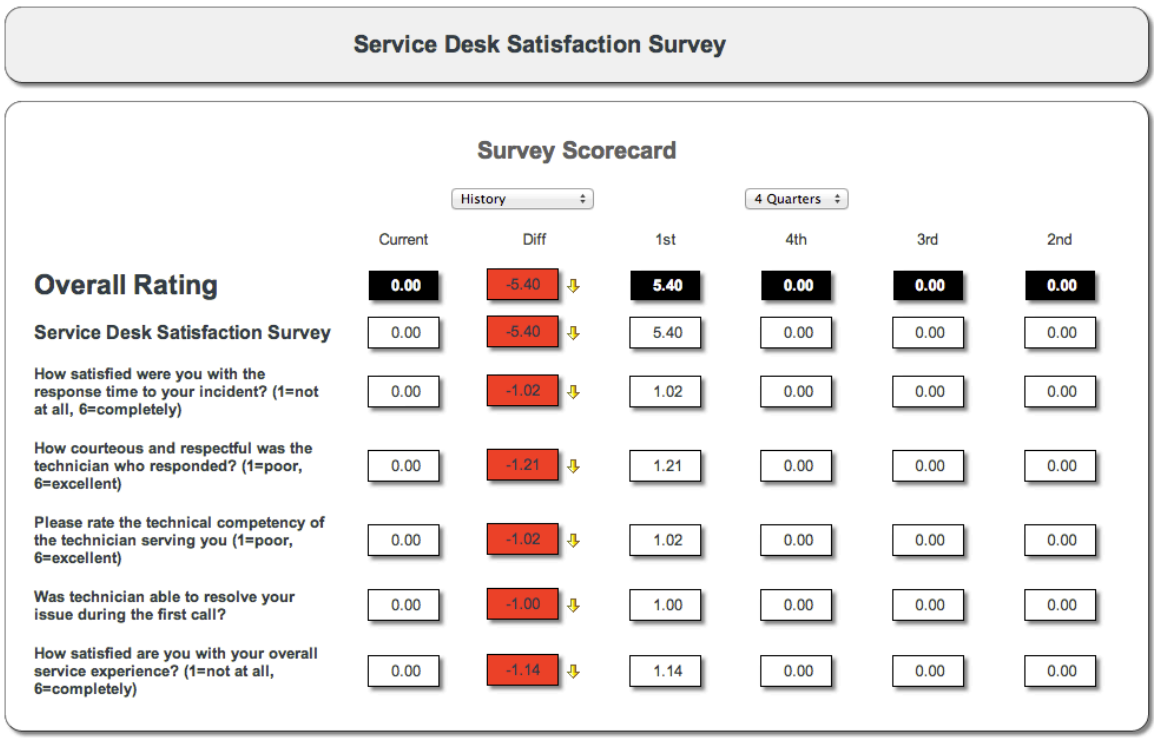
Les sondages trimestriels comparent la cote moyenne attribuée à chaque question et catégorie au cours du trimestre en cours aux cotes moyennes des quatre trimestres précédents. La colonne **Diff** indique l'écart entre les notations actuelles et celles du trimestre

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

précédent. Les étiquettes de colonne comptent à rebours par trimestre à partir du trimestre en cours. Par exemple, si le trimestre en cours est le **3e** trimestre de 2015, les trimestres précédents apparaissent comme **2e** [2015], **1er** [2015], **4e** [2014] et **3e** [2014]. Les quatre trimestres précédents apparaissent, qu'il y ait eu ou non des données pour ces trimestres.

Historique du tableau de résultats des enquêtes - 4 trimestres



Exporter un tableau de résultats d'enquête en tant qu'image

Vous pouvez exporter un tableau de résultats sous forme d'image pour l'utiliser dans des présentations ou d'autres documents.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou survey_admin

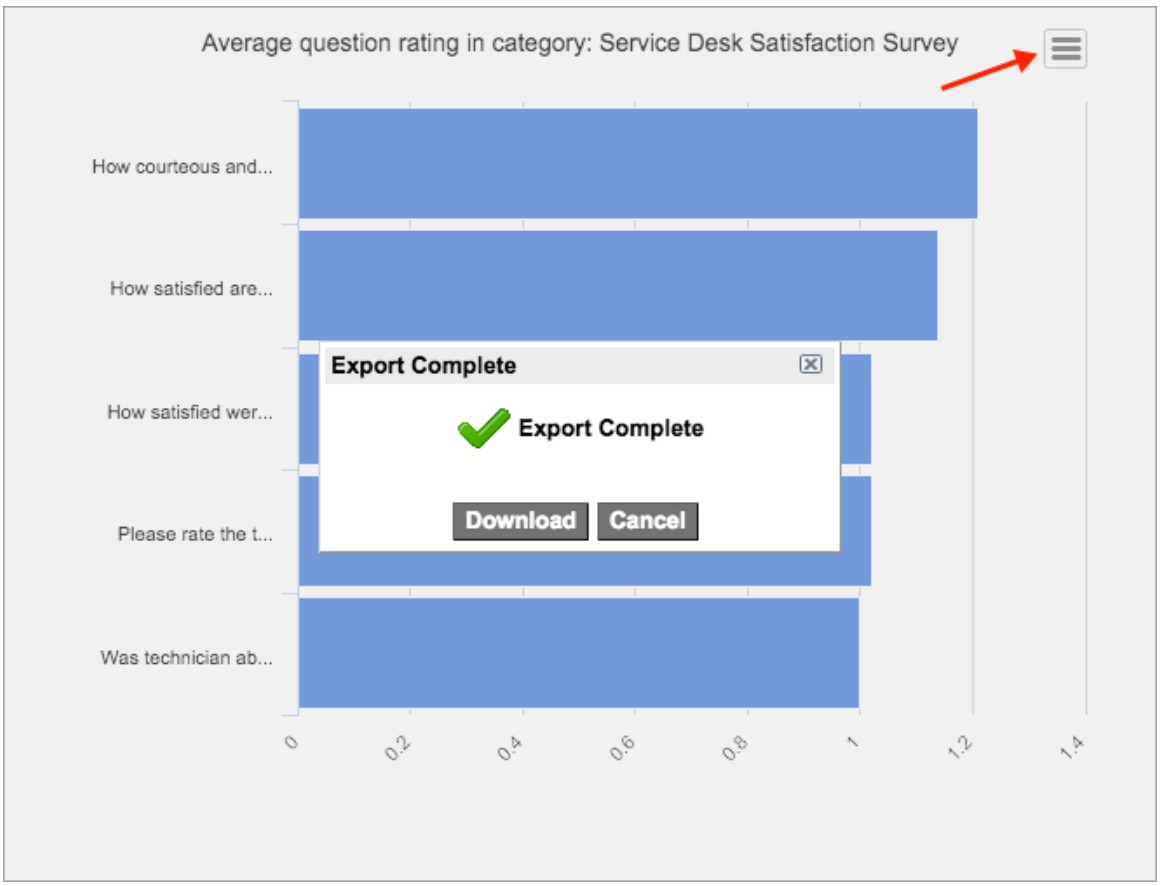
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Cliquez sur l'icône de menu ( ) et sélectionnez **Enregistrer au format PNG** ou **Enregistrer au format JPEG** et attendez la fin de l'exportation.

   Example



2. Cliquez sur **Télécharger** et enregistrez l'image du tableau de résultats dans un emplacement de stockage.

Exporter un tableau de résultats de questionnaire en tant qu'image

Vous pouvez exporter des tableaux de résultats sous forme d'images.

Avant de commencer

Rôle requis : assessment_admin ou admin

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Cliquez sur l'icône de menu et sélectionnez **Enregistrer au format PNG** ou **Enregistrer au format JPEG** comme format de téléchargement.
2. Lorsque l'exportation est terminée, sélectionnez **Télécharger** pour enregistrer l'image du tableau de résultats dans un emplacement de stockage.

Demander des traductions pour les enquêtes

Demandez des traductions d'enquêtes pour les localiser dans une ou plusieurs langues. Éléments de localisation demandés créés pour les enquêtes sélectionnées dans toutes les langues sélectionnées.

Avant de commencer

Rôle requis : localization_requestor

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Enquête** > **Afficher les enquêtes**.
2. Sélectionnez une ou plusieurs enquêtes que vous souhaitez traduire.
3. Dans la liste **Actions sur les lignes sélectionnées** , sélectionnez **Demander des traductions**.
4. Dans la boîte de dialogue **Demander des traductions** , sélectionnez les langues.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

   Les éléments demandés pour la localisation sont créés pour les enquêtes sélectionnées dans toutes les langues sélectionnées. Un message de réussite contenant un lien vers la liste des enquêtes demandées s'affiche. Vous pouvez cliquer sur le lien pour voir la liste.

Modifier les traductions pour les enquêtes

Modifiez les traductions des enquêtes et, après avoir apporté les modifications, vous pouvez publier la traduction.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Vous devez installer le module d'extension Localization Framework Installer (com.glide.localization_framework.installer) avant de commencer à modifier les traductions d'une enquête. Pour en savoir plus, reportez-vous à la section Infrastructure de localisation .

Rôle requis : localization_editor

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Enquête** > **Afficher les enquêtes**.
2. Ouvrez une enquête pour laquelle vous souhaitez modifier les traductions.
3. Cliquez sur **Modifier les traductions**.

   Vous pouvez effectuer les actions suivantes lors de la modification des traductions :

   - Modifiez les traductions manuellement.
   - Utilisez la traduction automatique (si vous l'avez configuré dans Infrastructure de localisation les paramètres) pour traduire les champs, qui ne sont pas traduits. Pour plus d'informations sur la traduction automatique, voir Créer une configuration de traducteur .
   - Exporter des fichiers à traduire. Pour exporter des fichiers, cliquez sur **Exporter le fichier source**, choisissez le type de fichier, puis cliquez sur **Exporter le fichier**.
   - Importez des fichiers traduits pour mettre à jour les traductions. Pour importer des fichiers, à partir de la liste **Exporter le fichier source** , sélectionnez **Importer un fichier traduit**.
4. Une fois vos modifications terminées, cliquez sur **Publier les traductions**.

   Une fois les traductions des enquêtes publiées, elles sont mises à la disposition de tous les utilisateurs qui participent à une enquête.

Réponses d'enquête dans une vue de base de données

Vous pouvez afficher les réponses à l'enquête dans une vue de base de données à des fins de reporting. Pour chaque instance d'enquête, vous pouvez afficher l'instance sous la forme d'une ligne unique et les réponses à chaque question d'enquête (mesure) dans les colonnes correspondantes. Analysez facilement les réponses et, si vous le souhaitez, exportez les réponses à l'enquête.

Vous pouvez créer une vue de base de données sur le formulaire Survey Definition (Définition de topographie). Une fois la vue de base de données créée, vous pouvez exporter la réponse à l'enquête à l'aide des fonctionnalités standard de la ServiceNow® plateforme ou choisir de créer un rapport des réponses à l'enquête à l'aide du module Reporting.

Utilisez le lien connexe **Afficher les réponses en lignes** sur le formulaire de définition de l'enquête pour afficher chaque réponse d'instance d'enquête dans une ligne distincte et chaque question d'enquête comme nom de la colonne correspondante. La réponse à la question s'affiche dans cette colonne. Pour exporter la réponse à l'enquête sous forme de tableau, cliquez sur **Exporter** dans le menu contextuel.

Les trois premières colonnes du formulaire indiquent le numéro de l'instance d'enquête (ID d'instance), la personne à qui l'enquête est affectée et la tâche. Cinq mesures actives au maximum sont affichées dans la vue par défaut. Le formulaire de définition de l'enquête n'affiche pas le lien connexe **Afficher les réponses en lignes** lorsque les conditions suivantes se présentent.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Il y a plus de cinq mesures actives.
- Il n'y a aucune réponse à l'instance d'enquête.
- Il y a plus de 100 000 réponses pour cette enquête particulière. Pour afficher cette vue de base de données des réponses à l'enquête, le nombre de réponses doit être inférieur ou égal à 100 K. Cependant, la vue de base de données est toujours accessible pour plus de 100 000 réponses lorsqu'elle est déjà ouverte dans un nouvel onglet.

La vue de base de données peut afficher la date de début, la date d'échéance, la date d'expiration et la date d'achèvement, mais ces informations ne sont pas disponibles par défaut. Si l'instance d'enquête est déclenchée, l'enregistrement du déclencheur s'affiche dans la colonne Tâche. Le nombre total de réponses à l'enquête n'est pas affiché dans la vue de base de données. Pour les mesures de classement et de choix multiples, basées sur les réponses des enquêtes auprès des utilisateurs, plusieurs enregistrements sont affichés au lieu d'un enregistrement par instance d'enquête.

Remarque : Tout changement ou mise à jour de la configuration ou des métadonnées de l'enquête (par exemple, l'ajout ou la suppression d'une nouvelle mesure ou catégorie) peut affecter la vue de base de données. Dans ce cas, un événement (survey.results_view.updated) est généré afin que les utilisateurs puissent prendre les mesures nécessaires pour synchroniser les données.

Administration des enquêtes

Les administrateurs d'enquêtes, c'est-à-dire les utilisateurs disposant du rôle survey_admin, créent et gèrent les enquêtes et configurent leur mode de distribution et de publication. Les enquêtes sur Portail de services sont également prises en charge.

L'administration des enquêtes comprend les procédures suivantes.

- Créez, personnalisez et publiez des enquêtes.
- Rédiger et tenir à jour les questions de l'enquête.
- Définissez les conditions de déclenchement du moment où des enquêtes sont envoyées aux utilisateurs, comme lors de la fermeture d'un incident.
- Tenir à jour les enquêtes et les questions d'enquête à mesure que les besoins de l'organisation évoluent.

Pour configurer des enquêtes dans Portail de services, vous devez d'abord installer Portail de services, puis Créer et modifier une page à l'aide de l'icône Portail de services Concepteur sur la page. Le système de base comprend le widget Enquête.

Afficher les rapports d'enquête

Utilisez le tableau de bord Vue d'ensemble des enquêtes pour afficher divers rapports d'enquête, tels que Enquêtes par type de mesure et par état.

Avant de commencer

Rôle requis : survey_admin, survey_reader ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le tableau de bord affiche les rapports de votre enquête organisés en widgets. Vous pouvez ajouter de nouveaux widgets au tableau de bord.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Enquête** > **Vue d'ensemble**.
2. Cliquez sur les éléments des rapports pour afficher plus d'informations.

Pour plus d'informations sur l'utilisation des tableaux de bord, voir Tableaux de bord .

Concepteur d'enquête

Les utilisateurs disposant du rôle survey_admin peuvent utiliser le concepteur d'enquête. Le concepteur d'enquête vous permet de créer des catégories et des questions d'enquête, de configurer les détails et de publier l'enquête pour des utilisateurs ou des groupes spécifiques.

Vous pouvez affecter une enquête à des utilisateurs individuels ou à des groupes qui reçoivent toutes les questions de toutes les catégories. Vous pouvez également personnaliser chaque question et la faire dépendre de la réponse à une autre question. Vous trouverez ci-dessous la procédure à suivre pour créer et publier une enquête.

- Créez des catégories d'enquête.
- Créez des questions dans chaque catégorie.
- Configurez les détails de l'enquête, tels que les remarques liminaires et finales et la limite de temps.
- Sélectionnez les destinataires de l'enquête.
- Publiez l'enquête pour les utilisateurs ou les groupes sélectionnés.

Remarque : Le concepteur d'enquête remplace le créateur d'enquête dans l'application Surveys héritée. Si vous utilisez Internet Explorer version 8 ou antérieure, le système vous redirige vers le créateur de l'enquête.

Information associée

Créer un modèle de question pour le concepteur d'enquête

Sélectionner les destinataires d'une enquête dans le concepteur d'enquête

Publier une enquête dans le concepteur d'enquête

Éléments du concepteur d'enquête

Le concepteur d'enquête est accessible à partir de **Enquête** > **Concepteur d'enquête**.

Le concepteur d'enquête contient l'onglet**Contrôles** , l'onglet **Questions**, l'onglet **Catégories**, une barre d'en-tête et le canevas de conception.

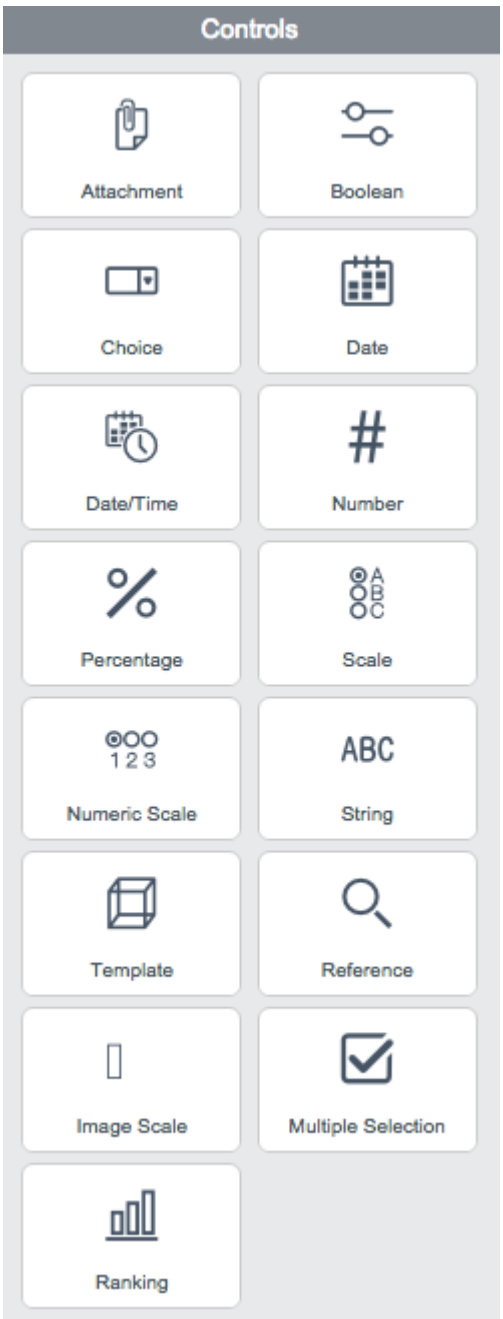
Onglet Contrôles

Pour créer une question, faites glisser le contrôle de type de données approprié à partir de la palette **Contrôles** et déposez-le sur le canevas du concepteur.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Contrôles



Traduction automatique

Le moteur d'évaluation fournit une fonctionnalité intégrée de calcul des résultats qui convertit les réponses en types de données de questions notées en un score compris entre 0 et 10.

Types de données de la question

Type de données	Score obtenu	Description
Pièce jointe	Non	Question avec une icône Gérer les pièces jointes qui permet aux utilisateurs de joindre un ou plusieurs fichiers.
Booléen	Oui	Question avec une case à cocher ou des choix *Oui* et *Non* pour les réponses de l'utilisateur.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Types de données de la question (suite)

Type de données	Score obtenu	Description
Choix	Oui	Liste des options prédéfinies. Pour plus d'informations, reportez-vous à la définition du champ **Choix** dans Créer une question dans le concepteur d'enquête.
Date	Non	Champ de date.
Date/Heure	Non	Champ de date et d'heure.
Numéro	Non	Champ numérique avec valeurs minimales et maximales prédéfinies. La valeur par défaut est comprise entre 1 et 10.
Pourcentage	Non	Champ de pourcentage avec une plage prescrite.
Échelle	Oui	Échelle de Likert prédéfinie. Les options de réponse s'affichent sous forme de cases d'option.
Échelle numérique	Oui	Échelle numérique sélectionnable. La valeur par défaut est de 1 à 5. Les options de réponse s'affichent sous forme de cases d'option.
Chaîne	Non	Champ texte d'une ou plusieurs lignes.
Modèle	Oui	Liste de choix des modèles qui fournissent une échelle prédéfinie d'options. Pour plus de détails, voir Tableaux de résultats du questionnaire.
Référence	Non	Liste de choix des champs à partir d'une table de référence spécifiée. Ce type de données ne prend pas en charge les qualificatifs de référence. Par exemple, un utilisateur peut choisir un nom d'utilisateur si vous spécifiez sys_user comme table de référence.
Échelle de l'image	Oui	Question avec un choix d'images qui peuvent être sélectionnées. Un modèle peut être utilisé pour appliquer les mêmes images à plusieurs questions.
Sélection multiple	Oui	Question avec plusieurs cases à cocher qui peuvent être sélectionnées.
Classement		Question avec un numéro d'ordre à sélectionner pour chaque option. Un numéro de commande ne peut pas être sélectionné deux fois. Cette question peut être obligatoire et dépendre d'une question parente, mais pas l'inverse.

Onglet Questions

Cet onglet affiche toutes les mesures ajoutées à la banque de questions pour les enquêtes. Utilisez le champ **Filtre** pour rechercher des questions. Chaque mesure est affichée avec son nom et son type.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Catégories

Cet onglet affiche toutes les catégories de mesures ajoutées à la banque de questions pour les enquêtes. Toutes les mesures de la banque de questions sont regroupées dans la catégorie de mesures correspondante. Utilisez le champ **Filtre** pour rechercher des catégories ou des questions.

Barre d'en-tête

Les onglets de la barre d'en-tête affichent des vues et un menu de fonctions. Cliquez sur un onglet pour changer la vue sur le canevas :

- **Conception** : ajoutez et configurez les propriétés des catégories et des questions. Il s'agit de la vue par défaut.
- **Configuration** : créez des introductions et des notes de fin pour les enquêtes, puis sélectionnez une signature.
- **Disponibilité** : sélectionnez les destinataires pour chaque catégorie de l'enquête.

Pointez sur l'icône de menu ( ) pour sélectionner une option. La liste des options dépend de l'enquête actuellement ouverte.

- **Enregistrer** : enregistre l'enquête actuelle sans modifier sonétat.
- **Aperçu** : affichez un aperçu de l'enquête telle qu'elle apparaît aux destinataires.
- **Publier : distribuez** l'enquête aux destinataires sélectionnés.
- **Enregistrer et publier** : enregistrez l'enquête à l'état **Brouillon** et distribuez-la en une seule étape.
- **Nouvelle enquête** : ouvrez un nouveau canevas pour une nouvelle enquête.
- **Charger l'enquête** : affichez la liste des enquêtes existantes.
- **Copier l'enquête** : copiez l'enquête actuelle.

Canevas de conception

Les nouvelles enquêtes s'ouvrent dans le canevas de la vue **Création** . Le champ **Nom** de l'enquête s'affiche au-dessus de la première catégorie dans le canevas. Un champ de question vide apparaît dans le conteneur de catégorie.

Aspect initial du canevas du concepteur d'enquête

Configurer une enquête dans le concepteur d'enquête

Les paramètres de configuration s'appliquent à l'ensemble de l'enquête.

Avant de commencer

Rôle requis : survey_creator, survey_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Enquête** > **Afficher les enquêtes**.
2. Ouvrez une définition d'enquête dans Concepteur d'enquête.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez l'onglet **Configuration**.
4. Renseignez les champs du formulaire Configuration du concepteur d'enquête.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Configuration du concepteur d'enquête.
5. Sélectionnez l'onglet **Disponibilité** et remplissez le formulaire.

Information associée

- Afficher un tableau de résultats d'enquêtes
- Créer un modèle de question pour le concepteur d'enquête
- Sélectionner les destinataires d'une enquête dans le concepteur d'enquête
- Publier une enquête dans le concepteur d'enquête
- Planification d'événements
- Créer une signature d'évaluation

Catégories de l'enquête

Les catégories d'enquête permettent de regrouper des questions sur un thème similaire pour une enquête donnée.

Il doit y avoir au moins une catégorie d'enquête par définition d'enquête et chaque question d'enquête doit être associée à une catégorie. Lorsque vous créez une enquête, le système génère une catégorie, à laquelle appartiennent toutes les questions.

Pour les enquêtes simples, une seule catégorie suffit généralement. Envisagez de créer des catégories supplémentaires si vous souhaitez accomplir l'une des tâches suivantes.

- Séparez les groupes de questions en sections réductibles par catégorie du questionnaire d'enquête.
- Générez des rapports sur les scores de catégorie, qui sont calculés en fonction des réponses à toutes les questions de chaque catégorie.

Créer une catégorie dans le concepteur d'enquête

Une catégorie représente un thème pour l'évaluation d'un élément spécifique du sujet de l'enquête et contient des questions relatives à ce thème.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou survey_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous créez une enquête, le système crée une catégorie par défaut, en utilisant le nom de l'enquête. Vous pouvez utiliser cette catégorie, la modifier et créer d'autres catégories si nécessaire. Pour obtenir des résultats, une catégorie doit contenir des questions notées.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Enquête** > **Concepteur d'enquête**.
2. Entrez le nom de l'enquête dans le champ **Nom** .
   Le système utilise ce nom comme nom de l'enquête et de la première catégorie.
3. Pour configurer la catégorie, cliquez sur l'icône d'engrenage dans sa barre de titre et procédez comme suit dans la boîte de dialogue Propriétés.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Entrez un nouveau nom et une description pour la catégorie.

b. Dans le champ **Détails** , saisissez un texte qui présente ou explique la catégorie aux destinataires.

c. Cliquez sur l'icône **X** pour fermer la boîte de dialogue Propriétés et enregistrer vos paramètres.

4. Pour ajouter une nouvelle catégorie, cliquez sur l'icône **+** dans la barre de titre d'une catégorie existante.
La nouvelle catégorie apparaît sous la catégorie que vous avez sélectionnée pour la créer. Vous pouvez cliquer sur l'icône **X** dans un en-tête de catégorie pour supprimer une catégorie que vous avez ajoutée par erreur.

Créer une catégorie d'enquête dans une enquête

Vous pouvez modifier une enquête existante pour ajouter une ou plusieurs catégories d'enquête.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou survey_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une seule catégorie est requise pour chaque enquête, mais vous pouvez ajouter d'autres catégories si nécessaire.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Enquête** > **Afficher les enquêtes**.

2. Ouvrez une définition d'enquête.

3. Dans la liste connexe **Metric Categories (Catégories de mesures**), ouvrez une catégorie ou cliquez sur **New (Nouveau**).
Chaque catégorie d'enquête est stockée en tant qu'enregistrement dans la table Metric Category [asmt_metric_category] avec une vue modifiée pour l'utilisation de l'enquête.

4. Saisissez le nom et la description de la catégorie d'enquête.
Le nom de catégorie apparaît sur les questionnaires lorsque l'une ou l'autre des affirmations suivantes est vraie.

- Il existe plus d'une catégorie pour l'enquête.
- Il n'existe qu'une seule catégorie et son nom est différent du nom de la définition de l'enquête. Si vous créez une enquête à l'aide du créateur d'enquête, le nom de la catégorie est le même que le nom de la définition de l'enquête.

5. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
Les listes connexes **Mesures d'évaluation** et **Utilisateurs** s'affichent.

6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Créer une question dans le concepteur d'enquête

Vous pouvez créer plusieurs questions pour chaque catégorie dans le concepteur d'enquête, mais chaque question ne peut être associée qu'à une seule catégorie.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou survey_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le type de données que vous sélectionnez pour chaque question détermine la façon dont les destinataires de l'enquête peuvent y répondre.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. En mode Création, faites glisser une icône de type de données à partir de la palette Contrôles et déposez-la dans un conteneur de catégorie.
2. Pour configurer la question, cliquez sur l'icône d'engrenage dans sa barre de titre. La boîte de dialogue Propriétés s'ouvre.
3. Renseignez les champs du formulaire Propriétés. Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Propriétés.
4. Pour créer des conditions spéciales qui doivent être remplies avant que la question n'apparaisse dans l'enquête, cliquez sur l'onglet Dépendance. La question doit avoir un type de données **Booléen**, **Choix**, **Échelle** ou **Modèle**.

   Par exemple, la question « Combien d'États avez-vous visités en Inde » est une question dépendante de la question actuelle « Avez-vous visité un autre État de l'Inde ? ». La question dépendante n'apparaît exactement en dessous de la question actuelle que si votre réponse satisfait à la condition de la question actuelle. Si ce n'est pas le cas, la question dépendante n'apparaît nulle part dans l'enquête.

5. Sélectionnez une question dans le champ **Affiché quand** . Le système sélectionne l'opérateur approprié et affiche les réponses possibles à la question sélectionnée.
6. Sélectionnez la réponse qui satisfait la condition. Vous pouvez sélectionner plusieurs réponses. Les réponses sélectionnées sont cochées.

   Le système empêche les dépendances récursives entre les questions. Par exemple, si la question A dépend de la question B, la question B ne peut pas dépendre de la question A.

7. Cliquez sur l'icône **X** pour fermer la boîte de dialogue des propriétés de la question et enregistrer vos paramètres.
8. Pour ajouter une question avec le même type de données qu'une question existante dans la catégorie, cliquez sur l'icône **+** dans la barre de titre de la question existante.
9. Glissez-déplacez des questions pour modifier leur ordre dans une catégorie ou les déplacer d'une catégorie à l'autre.
10. Pour supprimer une question, cliquez sur l'icône **X** dans sa barre de titre.

Information associée

Modèle de question d'enquête

Créer un modèle de question pour le concepteur d'enquête

Types de données de questions d'enquête

Vous devez choisir un type de données pour chaque question d'enquête. Le type de données détermine le format de la question et le type de données collectées dans les questionnaires d'enquête.

Les types de données suivants sont disponibles pour les enquêtes :

Type de données de pièce jointe

Dans les questionnaires, les utilisateurs peuvent joindre un ou plusieurs fichiers à une question.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les utilisateurs cliquent sur l'icône Gérer les pièces jointes et sélectionnent un ou plusieurs fichiers dans la fenêtre contextuelle Pièces jointes à joindre à la question. À partir de cette fenêtre, les utilisateurs peuvent :

- Afficher une liste des fichiers joints.
- Afficher un fichier joint dans une fenêtre séparée.
- Renommez un fichier joint.
- Ajouter ou supprimer des fichiers

Une fois qu'une enquête a été soumise, les pièces jointes ne peuvent pas être mises à jour ni supprimées.

Tout type de fichier pris en charge par la plateforme peut être joint à une question. Un ou plusieurs fichiers peuvent être joints à une question lors d'une enquête ou d'une évaluation.

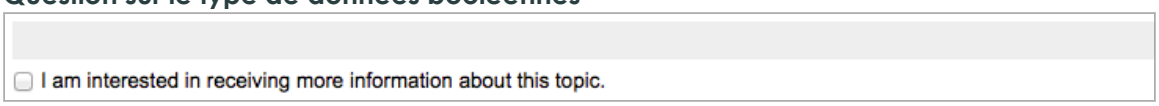
L'administrateur d'évaluation peut voir les pièces jointes associées à une question individuelle ainsi que celles associées à l'enquête.

Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Administration des pièces jointes .

Type de données booléen

Dans les questionnaires, les utilisateurs cochent une case à côté d'une déclaration ou la laissent décochée.

Question sur le type de données booléennes

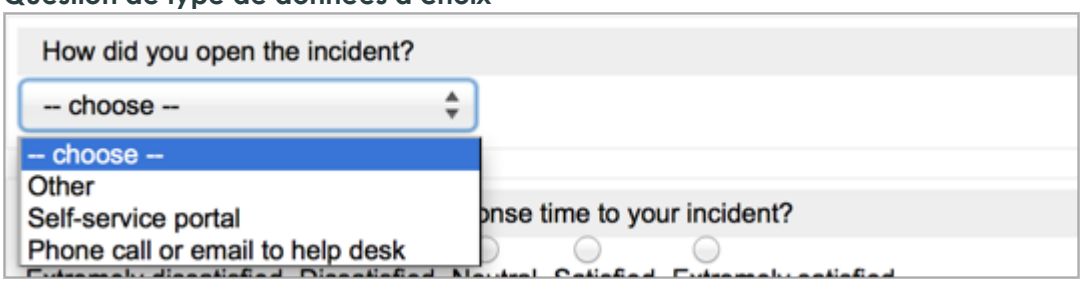


Si vous sélectionnez **Booléen**, vous devez renseigner le champ **Définition d'échelle** . Sélectionnez **Élevé** s'il est préférable que les utilisateurs cochent la case.

Type de données de choix

Dans les questionnaires, les utilisateurs sélectionnent une valeur dans une liste de choix.

Question de type de données à choix



Si vous sélectionnez **Choix**, vous devez remplir le champ **Définition d'échelle** et créer des options de réponse. Sélectionnez **Élevé** pour la définition d'échelle si l'option de réponse avec la plus grande **valeur** de définition de mesure est la meilleure.

Remarque : Le système définit automatiquement les champs **Min** et **Max** en fonction des paramètres de **valeur** des définitions de mesures associées.

Types de données Date et Date/Heure

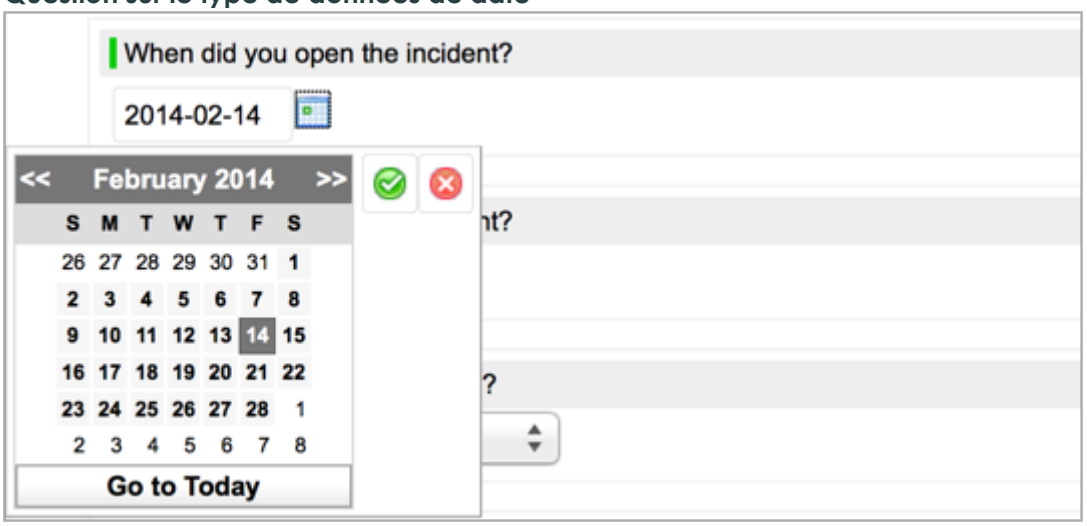
Les types **de données Date** et **Date/Heure** sont similaires.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

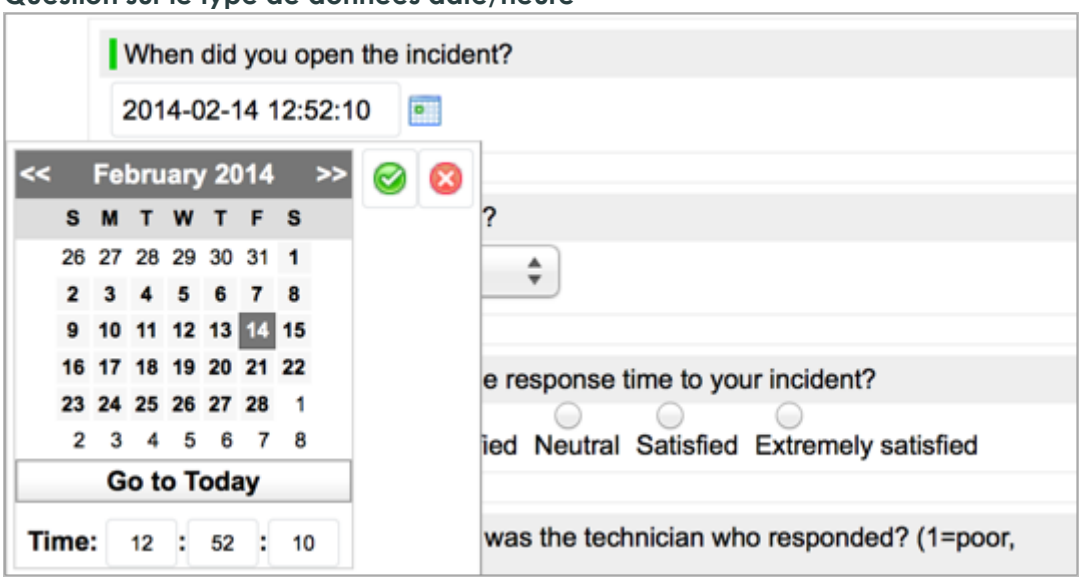
- **Date:** Dans les questionnaires, les utilisateurs sélectionnent une date.

Question sur le type de données de date



- **Date/Heure :** Dans les questionnaires, les utilisateurs sélectionnent une date et une heure.

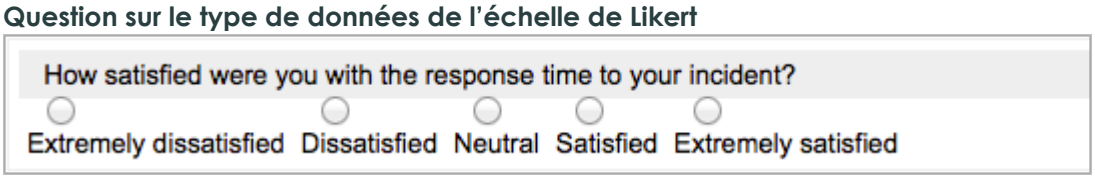
Question sur le type de données date/heure



Type de données de l'échelle de Likert

Dans les questionnaires, les utilisateurs sélectionnent une valeur à choix multiples à partir d'une échelle de Likert personnalisée. Chaque option de réponse est représentée par une case d'option sur l'échelle. Une question sur l'échelle de Likert qui évalue la facilité d'utilisation d'une application peut avoir les options **de réponse Facile**, **Moyen** et **Difficile**.

Question sur le type de données de l'échelle de Likert



Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

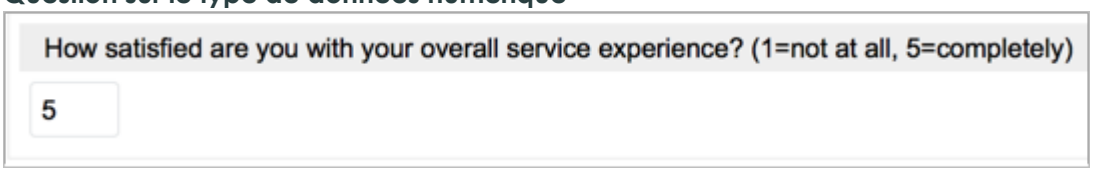
Si vous sélectionnez **Échelle de Likert**, vous devez remplir le champ Définition de **l'échelle** et créer des options de réponse. Sélectionnez **Élevé** pour la définition d'échelle si l'option de réponse avec la plus grande **valeur** de définition de mesure est la meilleure.

Remarque : Le système définit automatiquement les champs **Min** et **Max** en fonction des paramètres de **valeur** des définitions de mesures associées.

Type de données de numéro

Dans les questionnaires, les utilisateurs entrent un nombre.

Question sur le type de données numérique



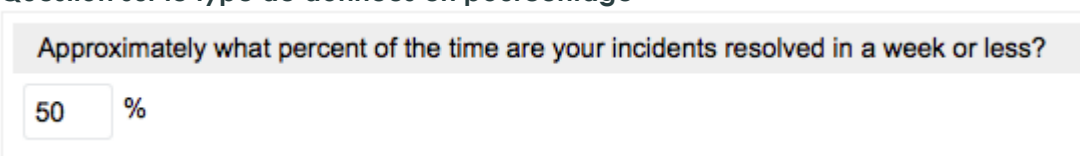
Si vous sélectionnez **Numéro**, vous devez remplir les champs supplémentaires suivants :

- **Définition de l'échelle** : sélectionnez **Élevé** si un nombre plus élevé est préférable, par exemple pour une question qui mesure le nombre de ventes réalisées au cours d'un trimestre.
- **Min** et **Max** : saisissez les nombres les plus petits et les plus grands que les utilisateurs peuvent saisir. Indiquez la plage de réponses acceptables dans le texte de la question.

Type de données de pourcentage

Dans les questionnaires, les utilisateurs entrent un nombre.

Question sur le type de données en pourcentage



Si vous sélectionnez **Pourcentage**, vous devez renseigner les champs supplémentaires suivants :

- **Définition de l'échelle** : sélectionnez **Élevé** si un pourcentage plus élevé est préférable, par exemple pour une question qui mesure le pourcentage de travail effectué par un agent.
- **Min** et **Max :** saisissez les nombres les plus petits et les plus grands que les utilisateurs peuvent saisir. En règle générale, **0** et **100** sont des valeurs minimale et maximale appropriées. Si vous choisissez des valeurs autres que **0** et **100**, il est généralement préférable d'indiquer la plage de réponses acceptables dans le texte de la question.

Type de données de référence

Dans les questionnaires, les utilisateurs sélectionnent une valeur dans une liste générée à partir d'une table de référence spécifiée. Le champ de réponse prend en charge l'auto-complétion.

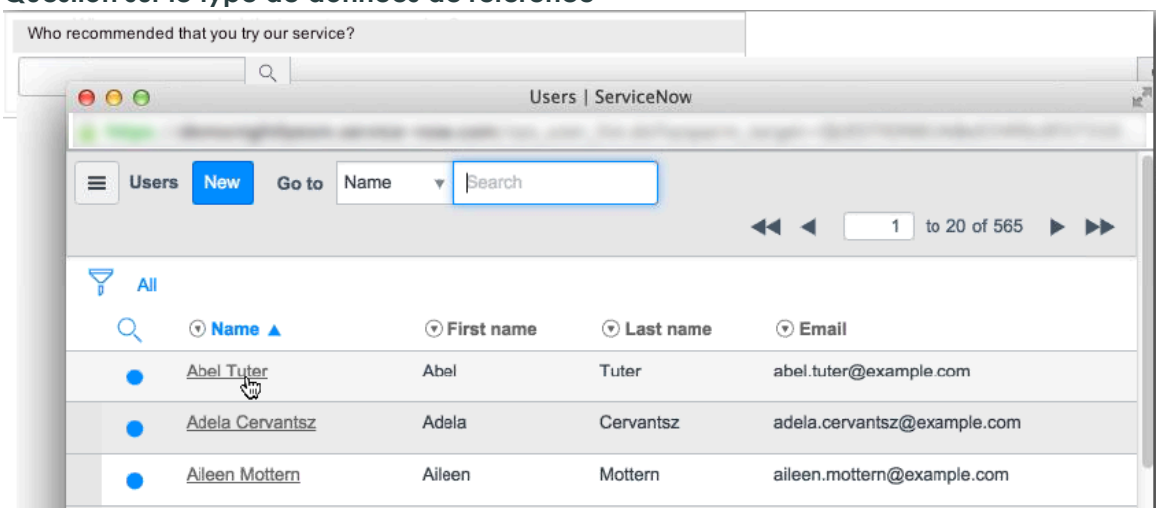
Remarque : Les qualificatifs de référence ne sont pas pris en charge.

Par exemple, un utilisateur peut choisir un nom d'utilisateur en réponse à une question si vous spécifiez l'utilisateur [sys_user] comme table de référence.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Question sur le type de données de référence



Type de données de chaîne

Dans les questionnaires, les utilisateurs saisissent du texte. Lorsque vous sélectionnez **Chaîne**, le champ **d'option Chaîne** s'affiche. Sélectionnez l'une des options suivantes pour déterminer comment le champ chaîne apparaît dans les questionnaires :

- **Ligne unique**

- **Ligne unique large**

- **Multiligne**

Type de données de modèle

Sur les questionnaires, les utilisateurs sélectionnent une valeur à partir d'une série prédéfinie d'options de réponse. Pour utiliser ce type de données, un modèle de question doit être défini.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

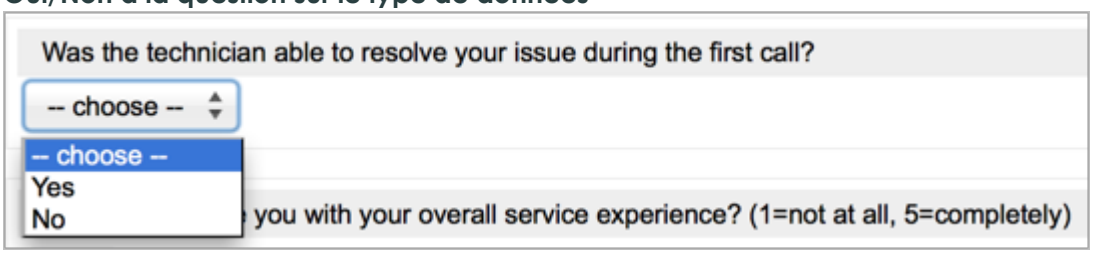
Si vous sélectionnez **Modèle**, vous devez renseigner les champs supplémentaires suivants :

- **Modèle** : sélectionnez un modèle.
- **Définition d'échelle** : sélectionnez **Élevé** si l'option de réponse avec la plus grande **valeur** de définition de modèle est la meilleure.

Type de données Oui/Non

Dans les questionnaires, les utilisateurs sélectionnent **Oui** ou **Non** dans une liste.

Oui/Non à la question sur le type de données



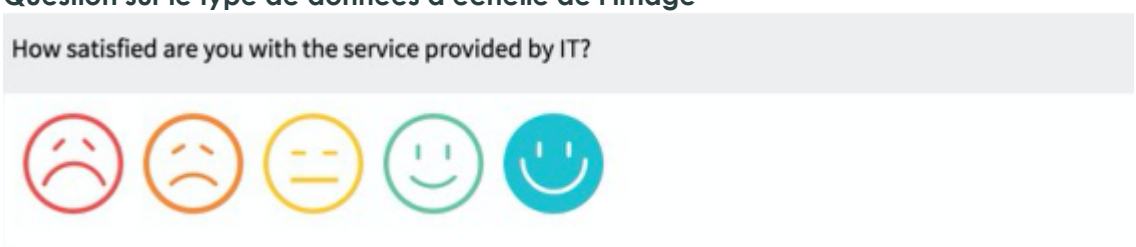
Si vous sélectionnez **Oui/Non**, vous devez renseigner le champ **Définition d'échelle** . Sélectionnez **Élevé** si **Oui** est la meilleure réponse.

Type de données d'échelle de l'image

Dans les questionnaires, les utilisateurs sélectionnent une image à partir d'un ensemble prédéfini d'images comme réponse. Les questions à l'échelle de l'image peuvent également être utilisées dans un modèle pour améliorer les performances avec les enquêtes qui ont le même type d'options de réponse.

Cinq emojis, similaires à l'échelle de Likert (très insatisfait à très satisfait) sont fournis. Cependant, vous pouvez télécharger des images supplémentaires au format JPG, PNG ou GIF. Deux images peuvent être téléchargées, l'une pour le ticket sélectionné et l'autre pour le ticket non sélectionné. Par exemple, l'image sélectionnée peut être , et l'image non sélectionnée peut être . Les images de plus grande taille sont réduites à 64 x 64 pixels.

Question sur le type de données d'échelle de l'image



Le comportement du résultat dépend de la présence d'images téléchargées. Si aucune image sélectionnée n'est téléchargée, la question apparaît vide.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Image sélectionnée	Image non sélectionnée	Résultat
Oui	Oui	L'image non sélectionnée se charge. Cliquez sur l'image pour la remplacer par l'image sélectionnée.
Oui	Non	L'image sélectionnée se charge avec une opacité de 50 %. En cliquant sur l'image, l'opacité passe à 100 %.
Non	Oui	Une zone d'espace réservé vide s'affiche.
Non	Non	Une zone d'espace réservé vide s'affiche.

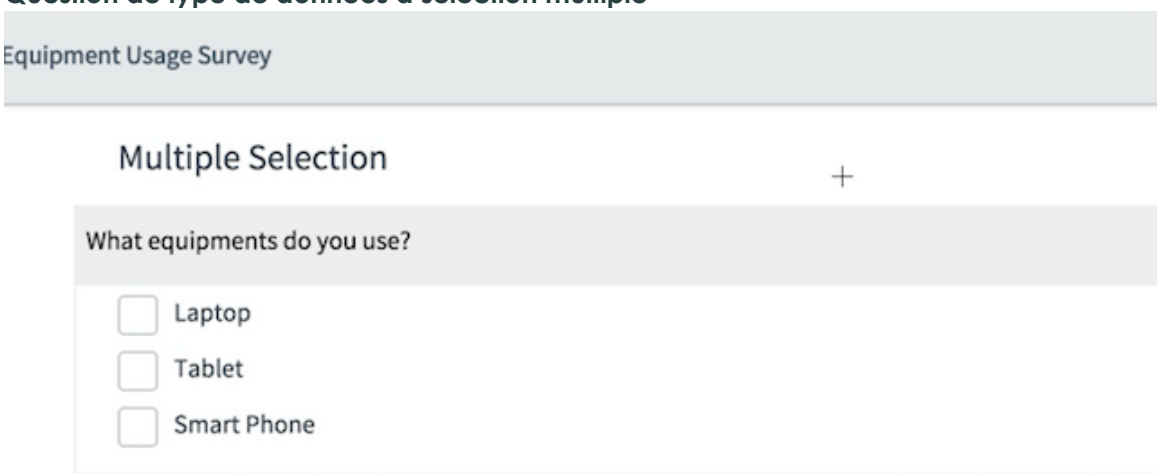
Remarque :

- L'option N/A n'est pas prise en charge pour la question de type échelle de l'image.
- Pour une question de type échelle d'image, une chaîne vide est enregistrée comme réponse à une question masquée et dépendante d'une image non sélectionnée.

Type de données à sélection multiple

Dans les questionnaires, les utilisateurs peuvent cocher plusieurs cases indiquant toutes les réponses qui s'appliquent. Par exemple, un utilisateur peut être invité à « sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent » dans une question à sélection multiple.

Question de type de données à sélection multiple



Type de données de classement

Sur les questionnaires, les utilisateurs peuvent sélectionner un numéro d'ordre différent pour chaque option afin de les classer. La fonctionnalité glisser-déposer est également prise en charge, ce qui permet à un utilisateur de remplir le numéro ou simplement de faire glisser une option.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définition de l'ordre des options

Un numéro de commande ne peut pas être sélectionné deux fois. Cette question peut être obligatoire et dépendre d'une question parente, mais pas l'inverse.

Information associée

Modèle de question d'enquête

Créer un type de mesure personnalisé

Créez votre propre type de mesure personnalisé si vous ne trouvez pas le type de mesure souhaité dans le concepteur d'enquête lors de la conception des enquêtes.

Avant de commencer

Rôle requis : survey_admin, survey_creator ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez utiliser le module Type de mesure personnalisé pour les enquêtes afin de créer le type de mesure personnalisé. Si vous définissez le type de mesure personnalisé à l'aide de , Application Now Mobileassurez-vous que les widgets prennent en charge le thème actuel de Mobile Employee Portail de services.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Enquête** > **Administration** > **Type de mesure personnalisée**.
2. Sur la page Mesures personnalisées, cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Mesure personnalisée.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Mesure personnalisée.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Remarque :

- La mise à jour ou la suppression de valeurs existantes dans les champs **Macro**, **Widget** et **Type de résultat** peut entraîner des effets d'incohérence.
- Le type de mesure personnalisée que vous avez créé n'apparaît pas pour les enquêtes publiques. Pour le rendre visible pour les enquêtes publiques, ouvrez la Portail de services configuration et configurez votre widget d'enquête pour qu'il soit public. Pour plus d'informations sur la configuration de la sécurité des widgets, consultez Configurer la sécurité des widgets .
- Si le type de mesure personnalisée est inactif ou supprimé, la question n'est pas affichée sur le formulaire d'enquête.
- Si la valeur du champ **Macro** ou **Widget** est mise à jour, elle est utilisée pour afficher un formulaire d'enquête, même si une instance a été créée avant la mise à jour des valeurs pour les macros ou les widgets.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modifier une enquête dans le concepteur d'enquête

Vous pouvez modifier les enquêtes à l'aide du concepteur d'enquête.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou survey_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez modifier une enquête même après sa diffusion, avec les résultats suivants.

- Les questions ajoutées ne sont disponibles que dans les enquêtes distribuées après ce changement.
- Les changements apportés aux questions existantes sont immédiatement disponibles pour les utilisateurs avant l'envoi de l'enquête ou pendant la période de réponse. Cela inclut les changements apportés aux réponses, tels que les choix supplémentaires ou les changements apportés au type de données.
- Les questions supprimées sont également supprimées des enquêtes distribuées dans les files d'attente des utilisateurs.

Remarque : Vous ne pouvez modifier qu'une enquête qui a le même périmètre d'application que celui de votre session actuelle.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Enquête** > **Concepteur d'enquête**.
2. Pointez sur l'icône de menu dans la barre d'en-tête de l'enquête, puis sélectionnez **Charger l'enquête**.
3. Sélectionnez une enquête dans la liste et modifiez-la selon vos besoins.
4. Pointez sur l'icône de menu dans la barre d'en-tête de l'enquête, puis sélectionnez **Enregistrer** ou **Enregistrer et publier**.
   Lorsque vous publiez l'enquête modifiée, le système génère des instances d'enquête pour tous les utilisateurs de l'enquête associés.

Configurer les poids de catégorie pour une enquête

Vous pouvez attribuer un poids à chaque catégorie d'une enquête. Le système calcule les résultats à partir du poids que vous configurez.

Avant de commencer
Configurez le formulaire Catégorie de l'enquête pour afficher le champ **Poids** .

Rôle requis : admin ou survey_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les pondérations sont définies sur une valeur de **10** par défaut, mais peuvent être modifiées.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Enquête** > **Afficher les enquêtes** et sélectionnez une enquête dans la liste.
2. Dans le formulaire Survey Definition (Définition de l'enquête), sélectionnez une catégorie dans la liste connexe **Metric Categories (Catégories de mesures**).
3. Modifiez la valeur de poids par défaut.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher une instance d'enquête

Une instance d'enquête représente un questionnaire affecté à un utilisateur. Vous affichez une instance pour vérifier que les instances d'enquête ont été créées, pour vérifier l'état d'une instance d'enquête ou pour réaffecter une instance d'enquête.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou survey_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Enquête** > **Instances d'enquêtes**.

   Les sous-modules suivants sont disponibles en fonction de l'état des instances :

   - **Prêt à participer** : affiche les instances d'enquête prêtes à être prises par l'utilisateur. Par défaut, ces instances sont triées par ordre croissant en fonction du champ **Nombre** .
   - **En cours** : affiche les instances d'enquête en cours. Par défaut, ces instances sont triées par ordre croissant en fonction du champ **Nombre** .
   - **Terminé** : affiche les instances d'enquête terminées. Par défaut, ces instances sont triées par ordre décroissant en fonction du champ **Pris le** .
   - **Annulé** : affiche les instances d'enquête annulées. Par défaut, ces instances sont triées par ordre croissant en fonction du champ **Nombre** .
   - **Tout** : affiche les instances d'enquête dans tous les états. Par défaut, ces instances sont triées par ordre croissant en fonction du champ **Nombre** .

2. Ouvrez une instance d'enquête à partir du sous-module requis.

   Par défaut, vous pouvez afficher les champs suivants dans le Formulaire Instance d'enquête pour tous les sous-modules autres que **Terminé**.

   - **Numéro**
   - **Type de mesure**
   - **Date d'échéance**
   - **État**
   - **Affecté à**
   - **Domaine**
   - **Date d'expiration**
   - **Afficher la réponse de l'utilisateur**
   - **Réessayer l'analyse des sentiments**
   - **Questions d'instances d'évaluation**

   ### Remarque :

   - Lorsque vous ouvrez une instance dans le sous-module **Terminé** , vous êtes redirigé vers la page Réponse de l'utilisateur.
   - Chaque instance d'enquête est stockée en tant qu'enregistrement dans la table Instance d'évaluation [asmt_assessment_instance] avec une vue modifiée pour l'utilisation de l'enquête.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Périodes de calendrier

Planification d'événements

Utilisateurs et groupes participant à l'enquête

Les utilisateurs et les groupes d'utilisateurs d'enquêtes aident les administrateurs d'enquêtes à contrôler qui peut participer à une enquête.

Les administrateurs d'enquête peuvent restreindre une enquête afin que seuls les utilisateurs spécifiés puissent y accéder, à moins qu'un administrateur d'enquête n'affecte manuellement l'enquête à un autre utilisateur. Les groupes d'utilisateurs d'enquêtes permettent de désigner rapidement plusieurs utilisateurs d'enquêtes.

Administration des utilisateurs de l'enquête

La liste des utilisateurs d'une enquête est visible sur les formulaires Survey Definition (Définition de l'enquête) et Survey Category (Catégorie de l'enquête). Vous pouvez ajouter ou supprimer des utilisateurs de la liste des utilisateurs de l'enquête à tout moment. Notez que la désignation d'un utilisateur d'enquête ne génère pas automatiquement une instance d'enquête pour cet utilisateur, sauf si les deux conditions suivantes sont remplies :

- La période **de planification** de la définition de l'enquête est définie sur **Quotidienne**, **Hebdomadaire**, **Mensuelle** ou **Annuelle**. Dans ce cas, le système affecte une nouvelle instance d'enquête à chaque utilisateur d'enquête au début de chaque période de calendrier.
- L'utilisateur n'a aucune instance de l'enquête qui soit incomplète ou qui n'ait pas encore atteint sa date d'expiration.

Vous pouvez désigner des utilisateurs d'enquête à partir du concepteur d'enquête, du formulaire de définition d'enquête ou du formulaire de catégorie d'enquête.

Remarque : Si des conditions de déclenchement existent pour une enquête, ne créez pas d'utilisateurs d'enquête. Utilisez plutôt le formulaire Conditions de déclenchement pour affecter des utilisateurs.

Information associée

Envoyer des invitations à des enquêtes aux utilisateurs

Conditions de déclenchement d'enquête

Catégories de l'enquête

Définitions de l'enquête

Créer un groupe d'utilisateurs d'enquête

Les groupes d'utilisateurs d'enquêtes sont des groupes dont le champ **Type** est défini sur Enquête et qui affichent uniquement les informations les plus pertinentes pour les enquêtes. Vous pouvez affecter des groupes d'enquêtes ou n'importe quel groupe d'utilisateurs aux enquêtes.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou user_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Bien qu'il soit possible de désigner les membres de n'importe quel groupe en tant qu'utilisateurs d'enquêtes, l'une des raisons de créer un groupe d'enquêtes est de l'afficher facilement dans le module **Groupes d'utilisateurs** d'enquêtes.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Par défaut, le groupe d'utilisateurs Créateurs de l'enquête est disponible. Lorsque vous ajoutez un utilisateur à ce groupe, il se verra attribuer le rôle survey_creator pour créer des enquêtes, des questionnaires ou des évaluations et afficher uniquement les enquêtes, questionnaires ou affectations créés par l'utilisateur.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Enquête** > **Administration** > **Groupes d'utilisateurs**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez le formulaire Groupe.
4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   Les listes connexes **Membres du groupe** et **Groupes** s'affichent.
5. Pour ajouter des membres au groupe, procédez comme suit.
   a. Dans la liste connexe **Membres du groupe**, cliquez sur **Modifier**.
   b. Sélectionnez des utilisateurs dans la liste de gauche et ajoutez-les à la **liste des membres du groupe** de droite.
   c. Cliquez sur **Enregistrer**.

Information associée

Créer un groupe

Sélectionner les destinataires d'une enquête dans le concepteur d'enquête

Vous pouvez affecter des utilisateurs d'enquête lors de la conception ou de la modification de l'enquête.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou survey_admin

Procédure

1. Dans le concepteur d'enquête, cliquez sur l'onglet **Disponibilité** .
2. Sous **Accessible par :**, sélectionnez l'option **Utilisateurs spécifiques** , puis sélectionnez Utilisateurs.
3. Si vous le souhaitez, cochez la case **Groupes d'enquêtes uniquement** , puis sélectionnez groupes d'utilisateurs d'enquêtes ou autres groupes.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Désigner un utilisateur participant à l'enquête

Vous pouvez désigner un utilisateur d'enquête à la fois à partir du formulaire de définition d'enquête.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou survey_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Enquête** > **Afficher les enquêtes**.
2. Ouvrez une définition d'enquête.
   Il doit y avoir au moins une catégorie.
3. Dans la liste connexe **Utilisateurs de l'enquête** , cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez un **utilisateur**.
5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le formulaire Survey Definition (Définition de l'enquête) s'affiche à nouveau.
6. Facultatif : Pour supprimer des utilisateurs participant à une enquête, dans la liste connexe **Utilisateurs de l'enquête** , cochez la case en regard de l'utilisateur, puis sélectionnez **Supprimer** dans la liste d'actions située sous la liste.

Désigner ou supprimer plusieurs utilisateurs de l'enquête à la fois

Utilisez le formulaire Catégorie de l'enquête pour désigner ou supprimer plusieurs utilisateurs de l'enquête à la fois.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou survey_admin

Procédure
1. Ouvrez une définition d'enquête.
2. Dans la liste connexe **Metric Categories (Catégories de mesures**), ouvrez une catégorie.
   Vous pouvez choisir n'importe quelle catégorie. Le système applique automatiquement les changements d'utilisateurs de l'enquête à toutes les catégories de l'enquête.
3. Dans la liste connexe **Utilisateurs**, cliquez sur **Modifier**.
4. Utilisez la zone de liste double pour ajouter ou supprimer des utilisateurs participant à une enquête.
5. Cliquez sur **Enregistrer** pour revenir à la catégorie de l'enquête.
   Les changements sont également reflétés dans la liste connexe **Utilisateurs de l'enquête** sur la définition de l'enquête.

Autoriser les destinataires à participer à nouveau à une enquête

Vous pouvez configurer une enquête pour permettre aux destinataires de soumettre à nouveau leurs réponses autant de fois qu'ils le souhaitent, jusqu'à la date d'échéance de l'enquête.

Avant de commencer
Configurez le formulaire Survey Definition (Définition de l'enquête) pour afficher le champ **Allow retake (Autoriser la reprise**). Pour plus d'informations, consultez

Configurez le formulaire .

Rôle requis : admin ou survey_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les résultats de l'enquête ne sont pas calculés tant que la durée configurée n'est pas écoulée. La carte dans la file d'attente de l'utilisateur reste visible jusqu'à la date d'échéance de l'enquête, et un bouton s'affiche pour autoriser les participations.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Enquêtes** > **Afficher les enquêtes**.
2. Sélectionnez une enquête dans la liste.
3. Cochez la case **Autoriser la reprise** .
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Copier une enquête

Créez une copie d'une enquête avec au moins une catégorie pour réduire l'effort de création d'une autre enquête avec des données similaires.

Avant de commencer
Rôle requis : survey_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Toutes les questions associées (type), les configurations, les catégories, les mesures, les règles de séparation de domaine et les catégories basées sur les rôles sont copiées. Les utilisateurs affectés, les utilisateurs de catégorie, les instances et les conditions de déclenchement ne sont pas copiés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Enquête** > **Afficher les enquêtes**.
2. Ouvrez une définition d'enquête.
3. Effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
À partir de la plateforme	Dans la barre de titre, cliquez sur **Copier**.
À partir de la plateforme	Dans la barre de titre, sélectionnez **Copier** dans le menu contextuel.
À partir du concepteur d'enquête	**a.** Dans la barre de titre, cliquez sur Concepteur d'enquête. **b.** Dans la barre de titre du concepteur d'enquête, pointez sur l'icône de menu ( ) sur la barre d'en-tête et cliquez sur **Copier l'enquête**

Publier une enquête

Vous devez publier une enquête pour permettre aux personnes de recevoir et de renseigner des instances d'enquête.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou survey_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le champ **État** du formulaire de définition de l'enquête indique si l'enquête est à l'état **Brouillon** ou **Publié** .

Remarque : Vous ne pouvez pas revenir à l'état **Brouillon** d'une enquête après sa publication. Vous avez la possibilité de désactiver une enquête en décochant la case **Actif** .

Procédure

1. Accéder à **Enquête : afficher les enquêtes** et sélectionner une enquête à publier.
2. Cliquez sur **Publier**.
   Lorsque vous publiez une enquête, le système génère des instances d'enquête pour tous les utilisateurs de l'enquête associés. Vous pouvez affecter l'enquête à d'autres utilisateurs manuellement.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Publier une enquête dans le concepteur d'enquête

Vous devez enregistrer les modifications apportées à une enquête avant de pouvoir la publier pour les destinataires ou les groupes spécifiés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou survey_admin

Procédure

1. Dans le concepteur d'enquête, pointez sur le menu et sélectionnez **Charger l'enquête**.
2. Sélectionnez une enquête à publier.
3. Pour prévisualiser l'enquête en tant qu'utilisateur, pointez sur l'icône de menu et cliquez sur **Aperçu**.
4. Lorsque vous êtes satisfait de l'enquête, cliquez sur **Enregistrer et publier** ou sur **Publier** pour la distribuer.
   Lorsque vous publiez une enquête, le système envoie des notifications par e-mail aux destinataires et à leurs gestionnaires. Le système affiche un lien vers l'enquête sur une carte dans le portail Mes évaluations et enquêtes de chaque destinataire.

Personnaliser l'apparence d'une enquête

En tant qu'administrateur des évaluations et des enquêtes, définissez des propriétés pour personnaliser la couleur de divers éléments dans les questionnaires.

Avant de commencer
Rôle requis : survey_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour les propriétés de couleur, entrez un nom de couleur HTML ou une valeur hexadécimale (hex). Pour les valeurs hexadécimales, le caractère `#` est requis. Les valeurs ne sont pas sensibles à la casse.

Par exemple, si tous les formats suivants sont valides : `gris clair`, `gris clair` et `#D3D3D3`, un aperçu de la couleur s'affiche à côté du champ.

Les personnalisations que vous apportez s'appliquent à toutes les évaluations et enquêtes.

Procédure

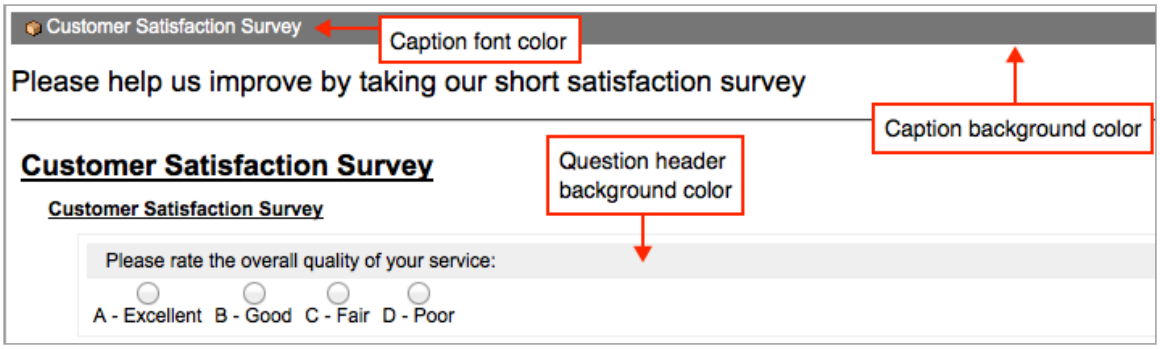
1. Accédez à l'un des modules suivants.
   - **Évaluations** > **Administrateur** > **Propriétés des évaluations**
   - **Enquête** > **Administration** > **Propriétés**

   Pour obtenir une description des propriétés, consultez la section Évaluations et arpentages des propriétés .
2. Sur la page Propriétés, modifiez les propriétés selon vos besoins.
   Reportez-vous à la capture d'écran suivante pour voir quelles parties des questionnaires d'évaluation sont contrôlées par les propriétés.

   Remarque : Vous pouvez personnaliser la **couleur de police de légende**, la **couleur d'arrière-plan de légende** et la **couleur d'arrière-plan de l'en-tête de question** uniquement si Next Experience elle est désactivée.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Videz le cache du navigateur pour afficher les mises à jour.

Définitions de l'enquête

Une définition d'enquête est l'enregistrement de base sur lequel une enquête est créée.

Le concepteur d'enquête génère automatiquement une définition d'enquête lorsque vous enregistrez ou publiez l'enquête. Les administrateurs de l'enquête peuvent modifier la définition de l'enquête afin de configurer des options supplémentaires pour l'enquête ou de publier l'enquête lorsqu'elle est prête à être distribuée.

Les administrateurs et les lecteurs de l'enquête peuvent également envoyer des invitations à l'enquête directement aux utilisateurs à partir de la définition de l'enquête.

Information associée

Envoyer des invitations à des enquêtes aux utilisateurs

Modifier la définition de l'enquête

Vous pouvez configurer des options supplémentaires pour une définition d'enquête.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, survey_creator ou survey_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Enquête** > **Afficher les enquêtes**.
   Chaque définition d'enquête est stockée comme enregistrement dans la table Type de mesure d'évaluation `[asmt_metric_type]` avec une vue modifiée pour l'utilisation de l'enquête.
2. Ouvrez une définition d'enquête.
   Le graphique **Tendance de réponse** présentant la tendance hebdomadaire du nombre d'instances de l'enquête, et le graphique **Résumé de l'enquête** présentant le récapitulatif de la réponse globale basé sur les états d'instance sont affichés.
3. Modifier les champs sur le formulaire Définition de l'enquête.

> **Remarque :** Vous ne pouvez modifier qu'une enquête qui a le même périmètre d'application que celui de votre session actuelle.

Formulaire de définition d'enquête

Champ	Description
Nom	Nom de l'enquête qui figure dans le questionnaire.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Description	Informations utiles sur l'enquête.
Actifs	Case à cocher pour activer la définition d'enquête. Lorsque la case à cocher **Actif** est vide, il est impossible de générer de nouvelles instances d'enquête et les utilisateurs ne peuvent pas remplir les instances d'enquête existantes. Cochez l'option **Actif** pour activer ou désactiver une enquête publiée.
Propriétaires	Propriétaires de l'enquête. Vous pouvez ajouter un utilisateur avec le rôle survey_creator, survey_admin ou assessment_admin.
Rendre anonymes les réponses	Cochez la case pour vous assurer que toutes les réponses à cette enquête sont stockées sans le nom des participants. Lorsqu'un utilisateur envoie une enquête, le système efface le champ **Affecté à** pour l'instance d'enquête associée. De plus, les réponses à l'enquête pour les enquêtes anonymes ne contiennent pas de valeurs **Affecté à**. **Remarque :** Le champ **Affecté à** est vide. Cependant, chaque enregistrement de réponse comprend les champs **Créé par** et **Mis à jour par** qui sont accessibles aux utilisateurs ayant le rôle survey_admin.
État	Statut de l'enquête : **Brouillon** ou **Publiée**.
Autoriser la reprise	Case à cocher qui permet aux utilisateurs de modifier leurs réponses à une enquête complète. Les utilisateurs peuvent soumettre à nouveau une enquête autant de fois qu'ils le souhaitent jusqu'à la date d'échéance. Après cette date, le système supprime l'enquête de la page Mes évaluations et enquêtes de l'utilisateur.
Tâche planifiée	Tâche planifiée que le système crée pour cette définition d'enquête lorsque la période de calendrier est un intervalle répétitif. Le système définit la tâche planifiée pour s'exécuter selon la période de calendrier sélectionnée. ◦ Si vous changez la période de calendrier et enregistrez la définition d'enquête, le système supprime l'ancienne tâche planifiée. ◦ Si vous avez sélectionné une période de calendrier récurrente, une nouvelle tâche planifiée est créée. Par exemple, si vous changez la période de calendrier de **Quotidien** à **Hebdomadaire** et sauvegardez l'enregistrement : ◦ Le système supprime la tâche planifiée quotidienne. ◦ Crée un ensemble hebdomadaire qui s'exécute une semaine à partir de la date du jour. Ce champ n'est visible aux administrateurs que si la période de calendrier est **Quotidien**, **Hebdomadaire**, **Mensuel** ou **Annuel**.
Durée d'évaluation	Le délai de réponse aux instances d'enquête affectées, à partir du moment où l'instance d'enquête est générée. La durée de l'évaluation fixe la date d'échéance pour chaque instance d'enquête. La durée par défaut est de 14 jours. Configurez le formulaire pour afficher ce champ.
Envoyer des notifications	Envoie des notifications aux utilisateurs affectés lorsque l'enquête est publiée s'il existe une configuration active des notifications. Configurez le formulaire pour afficher le champ.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Autres options	
Exemple de mesure	Une mesure de l'enquête en cours que vous pouvez inclure comme image dans l'e-mail ou l'invitation envoyée à un utilisateur de l'enquête. Lorsque l'utilisateur de l'enquête clique sur l'image dans l'e-mail ou lors de la prévisualisation du corps HTML, l'ensemble de l'enquête est disponible. **Remarque :** Vous ne pouvez ni modifier ni supprimer une mesure sélectionnée dans ce champ.
Signature	Reconnaissance par un destinataire de l'enquête des besoins, des avertissements ou des politiques liés à l'enquête. La signature peut exiger du destinataire qu'il sélectionne une option ou qu'il saisisse une signature complète pour confirmer qu'il a lu ces affirmations. Vous pouvez afficher des affirmations sans demander de signature. Sélectionnez une signature existante dans la liste ou cliquez sur **Nouveau** pour en créer une nouvelle. Le formulaire de signature contient ces champs : ◦ **Nom** : nom descriptif pour cette signature. ◦ **Type de signature** : type de signature requis. Les sélections sont **Case à cocher**, **Nom complet** ou **Assertion uniquement**. Si **Assertion uniquement** est sélectionnée, aucune signature n'est requise pour envoyer l'enquête. ◦ **Assertion** : texte que vous souhaitez montrer aux destinataires. Par défaut, une propriété appelée **Authentification requise pour la signature de l'utilisateur** (*com.snc.assessment.signature_authentication*) oblige les utilisateurs à s'authentifier lorsqu'ils fournissent une signature avec un nom complet.
Période de calendrier	Option qui détermine la fréquence à laquelle un utilisateur peut répondre à la même enquête et si le système génère des instances d'enquête selon un calendrier. **Remarque :** Si vous utilisez une condition de déclenchement pour une enquête, vérifiez que la période de calendrier est définie sur **Aucune limite**. Les conditions de déclenchement utilisent une méthode différente pour réguler la fréquence à laquelle les utilisateurs peuvent recevoir des instances d'enquête.
Ne pas afficher les notes d'introduction de l'étude	Cochez la case pour ignorer les notes d'introduction lors du lancement d'une enquête. Cette fonctionnalité s'applique dans les versions des produits Now Platform et Portail de services.
Paramètre de pagination pour	Le paramètre sur lequel la pagination est basée pour la vue de bureau ou de tablette dans Service Portal.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
la vue du portail de services	◦ Catégorie : par défaut ◦ Question : 1 question par page (automatique pour mobile) ◦ Aucun : pas de pagination **Remarque :** Ce champ n'est affiché que lorsque Service Portal est installé.
Enquête en un clic	Permet une enquête One Click dans Service Portal. **Remarque :** Cette option peut être sélectionnée si **Paramètre de pagination pour la vue du portail de services** est réglé sur `Aucun`.
Table source	Table dont le champ est utilisé comme valeur dynamique pour une question dans une enquête déclenchée. **Remarque :** Lorsque vous sélectionnez une table source, assurez-vous que son champ pertinent est choisi comme valeur **Champ source** d'une mesure.
Enquête de messagerie instantanée	Option de validation si les questions d'une enquête sont prises en charge dans le cas d'une enquête de messagerie instantanée. Permet des questionnaires de conversation (enquêtes avant et après la discussion) dans le client de messagerie instantanée. Vous permet également de mapper les variables contextuelles de messagerie instantanée aux questions de l'enquête. Pour plus d'informations sur les enquêtes de messagerie instantanée dans Agent virtuel ITSM, consultez Enquêtes dans Agent virtuel ITSM. **Remarque :** Ce champ n'est disponible que lorsque le module d'extension Glide Conversation Server (com.glide.cs) est activé.
Message Outlook interactif	Inclut une enquête intégrée dans la notification par e-mail de l'enquête. Une fois que vous avez coché cette option et enregistré l'enquête, une validation est exécutée pour vous assurer que toutes les questions d'enquête sont prises en charge. **Remarque :** Ce champ n'est disponible que lorsque le module d'extension Outlook Actionable Messages (sn_ms_oam) est installé.
Autoriser l'analyse des sentiments	Permet l'analyse des sentiments pour cette enquête.
Introduction et notes de fin	
Introduction	Contenu d'introduction à afficher sur les questionnaires de l'enquête. Envisagez d'ajouter un logo d'entreprise, un message de bienvenue, des informations sur le contexte de l'enquête ou des instructions.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Note de fin	Note de fin qui s'affiche lorsque quelqu'un envoie un questionnaire d'enquête. Envisagez d'ajouter un message de remerciement, des instructions de suivi ou d'autres informations applicables.
Liens connexes	
Activer l'accès public Supprimer l'accès public	Lien qui active/désactive l'enquête en tant qu'enquête publique. Aucune connexion n'est requise pour répondre à une enquête publique (y compris une enquête avec une condition de déclenchement) et les utilisateurs ou les non-utilisateurs peuvent répondre anonymement. Pour les enquêtes publiques terminées, le champ **Affecté à** est Invité. **Remarque :** Vous pouvez utiliser le lien connexe **Afficher l'URL de l'enquête** pour partager l'URL avec les utilisateurs.
Afficher les réponses	Lien qui ouvre la liste des réponses pour cette enquête. Ce lien connexe n'est disponible que si l'enquête donne des résultats.
Afficher le tableau de résultats	Lien qui ouvre le tableau de résultats pour cette enquête. Ce lien connexe n'est disponible que si l'enquête donne des résultats.
Afficher l'URL de l'enquête	Lien qui ouvre une boîte de dialogue qui affiche une URL pour cette enquête. L'URL est utile pour le partage d'une enquête publique. Ce lien connexe n'est disponible que si l'option **Actif** est sélectionnée. L'URL ne fonctionne pas tant que la définition de l'enquête n'est pas publiée.
Afficher les points de référence	Ouvre le tableau de bord Benchmarks qui donne une visibilité sur vos indicateurs clés de performance (KPI) et sur les tendances. **Remarque :** ◦ Ce lien connexe n'est disponible que pour survey_admin, assessment_admin et survey_reader avec le rôle bm_viewer. ◦ Vous devez opter pour Benchmarks afin d'afficher le tableau de bord. Consultez Activation de Benchmarks . ◦ Cela ne s'applique qu'à une enquête publiée.
Créer une initiative d'amélioration	Ouvre la fenêtre Initiatives d'amélioration pour créer un enregistrement d'initiative d'amélioration qui contribue à améliorer la performance de l'enquête. **Remarque :** ◦ Ce lien connexe n'est disponible que pour les rôles survey_admin et assessment_admin. Un survey_reader ne peut voir que les enregistrements de l'initiative d'amélioration créée. ◦ Vous devez activer le module d'extension Continual Improvement Management (com.sn_cim).

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Réessayer l'analyse de sentiments	Vérifie toutes les instances de cette enquête qui ne disposent pas de données d'analyse des sentiments et les envoie pour analyse.
Listes connexes	
Condition de déclenchement	Affiche toutes les conditions de déclenchement associées à l'enquête.
Réponses d'enquête	Affiche toutes les réponses associées à l'enquête.
Catégories de métrique	Toutes les catégories d'enquête pour cette enquête.
Utilisateurs participant à l'enquête	Tous les utilisateurs de l'enquête qui sont autorisés à participer à cette enquête. Si aucun utilisateur n'est répertorié, n'importe quel utilisateur peut participer à cette enquête.
Instances d'évaluation	Toutes les instances d'enquête pour cette enquête. Configurez le formulaire de façon à y ajouter cette liste connexe. **Remarque :** Si vous ajoutez une liste connexe au formulaire, utilisez le contrôle de liste pour omettre le bouton **Nouveau**. Le système génère des instances d'enquête pour produire des enquêtes fonctionnelles.
Initiatives d'amélioration	Affiche les initiatives d'amélioration associées à l'enquête. **Remarque :** Cette liste connexe n'est disponible que lorsqu'il y existe au moins un enregistrement d'initiative d'amélioration.
Listes des destinataires de l'enquête	Listes des destinataires qui sont ajoutées à l'enquête.

4. Enregistrez l'enregistrement.

Information associée

- Conditions de déclenchement d'enquête
- Publier une enquête
- Planification d'événements

Périodes de calendrier

Les périodes de calendrier disponibles sont **Une seule fois**, **Aucune limite**, **Quotidienne**, **Hebdomadaire**, **Mensuelle**et **Annuelle**.

La période de calendrier par défaut est **Aucune limite**. Lorsque vous définissez la période de calendrier sur une valeur autre que **Une** seule fois ou **Aucune limite**, le système crée une tâche planifiée correspondante. La tâche planifiée effectue les actions suivantes.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Garantit qu'un utilisateur peut participer à une instance d'enquête de la même enquête par période planifiée.
- Génère une nouvelle instance d'enquête pour chaque utilisateur d'enquête au début de la nouvelle période de calendrier, tant que l'utilisateur de l'enquête n'a pas d'instance incomplète de cette enquête. Une instance d'enquête est incomplète si l'état n'est pas **Terminé**.

Par exemple, si vous définissez la période de calendrier sur **Mensuel** et que quelqu'un tente d'envoyer des invitations à une enquête deux fois dans la même journée, le système génère des instances d'enquête pour les utilisateurs de l'enquête la première fois uniquement. Au début de la période de calendrier suivante, le système génère une autre instance d'enquête pour chaque utilisateur de l'enquête qui a terminé la précédente.

Les périodes de calendrier sont appliquées par le champ **Date d'expiration** de l'instance d'enquête. Tant que la date d'expiration de l'instance d'enquête n'est pas passée, l'utilisateur affecté ne peut pas recevoir une nouvelle instance d'enquête. Lorsque le système génère une instance d'enquête et que la période de calendrier est autre que **Aucune limite**, le champ **Date d'expiration** est automatiquement défini sur la date appropriée. Par exemple, si la période de planification est **hebdomadaire**, la date d'expiration est une semaine après la génération de l'instance d'enquête.

Si vous modifiez la période du calendrier, la tâche planifiée se met à jour automatiquement vers le calendrier correct. Toutefois, les utilisateurs qui disposent d'instances d'enquête pour l'enquête ne peuvent pas recevoir de nouvelles instances d'enquête avant l'expiration de leurs instances d'enquête existantes, quelle que soit la nouvelle période de calendrier.

Prenons l'exemple suivant : Sal Pindell reçoit une instance d'enquête lorsque la période de calendrier est **Hebdomadaire**. Le lendemain, un administrateur de l'enquête définit la période de calendrier sur **Aucune limite**. Sal ne peut pas recevoir d'autre instance d'enquête tant que l'une des actions suivantes ne se produit pas.

- Sept jours se sont écoulés depuis le moment où l'instance d'enquête de Sal a été générée.
- Un administrateur d'enquête supprime l'instance d'enquête de Sal.

Après l'une de ces actions, Sal peut recevoir une nouvelle instance d'enquête à tout moment, tant qu'il n'a pas d'instances incomplètes de l'enquête.

Remarque : Si vous utilisez une condition de déclenchement pour une enquête, vérifiez que la période de calendrier est définie sur **Aucune limite**. Les conditions de déclenchement utilisent une méthode différente pour réguler la fréquence à laquelle les utilisateurs peuvent recevoir des instances d'enquête.

Information associée

Publier une enquête

Conditions de déclenchement d'enquête

Créer un modèle de question pour le concepteur d'enquête

Vous pouvez créer une question à l'aide de listes de choix à partir d'un modèle.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou survey_admin

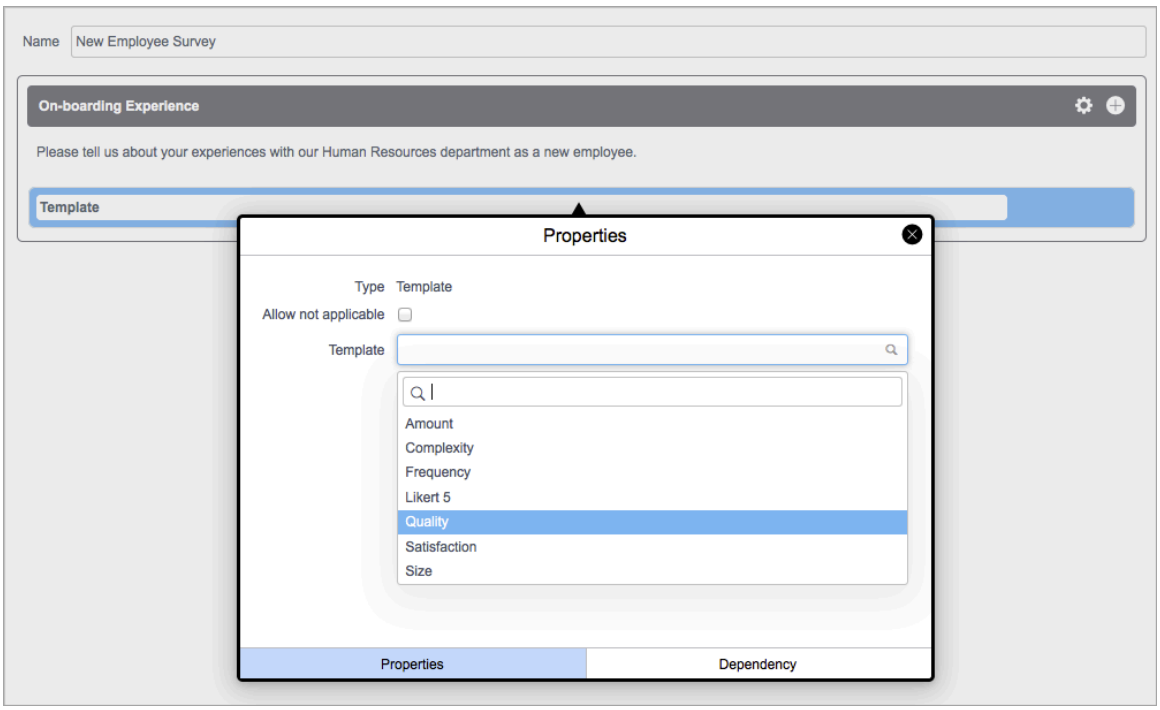
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour plus d'informations sur le modèle, reportez-vous à la section Modèle de question d'enquête.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Enquête** > **Concepteur d'enquête** et chargez une enquête ou créez-en une nouvelle.
2. Faites glisser l'icône du type de données **Modèle** dans un conteneur de catégorie.
3. Cliquez sur l'icône en forme d'engrenage dans la barre de titre de la question pour ouvrir la boîte de dialogue des propriétés du modèle.
4. Sélectionnez une échelle prédéfinie dans la liste.

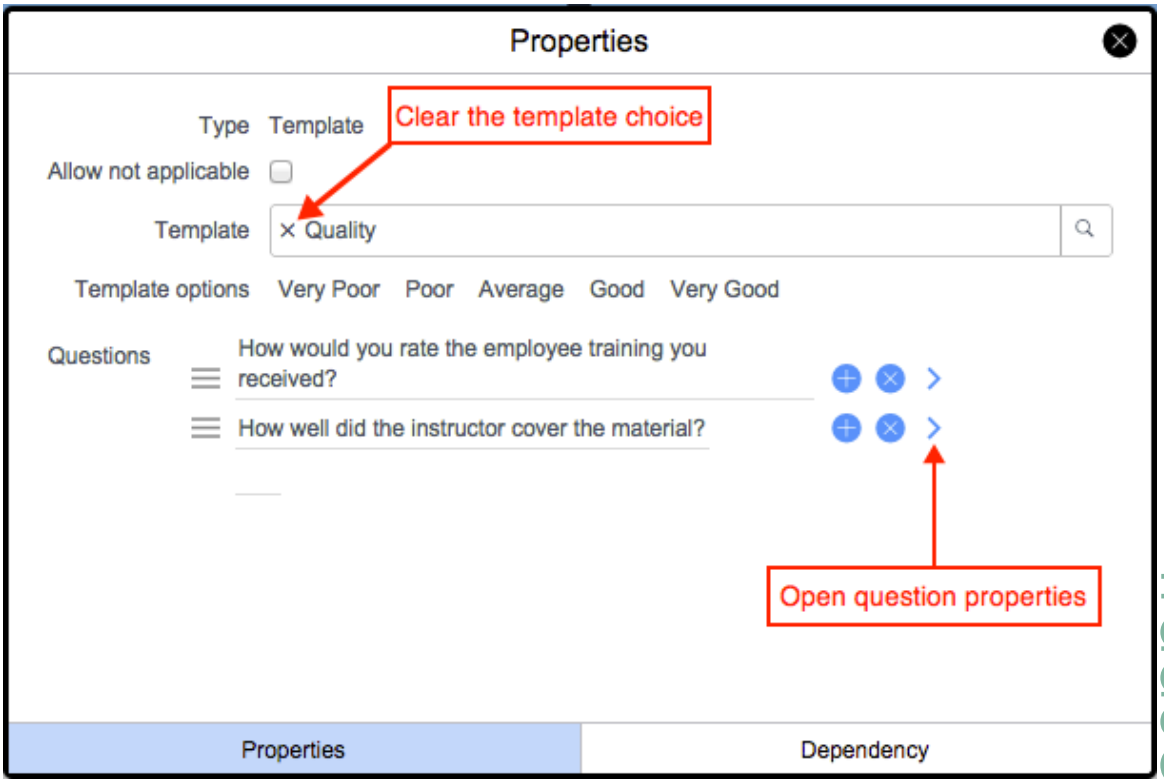


Les champs d'entrée de question s'affichent pour ce modèle.

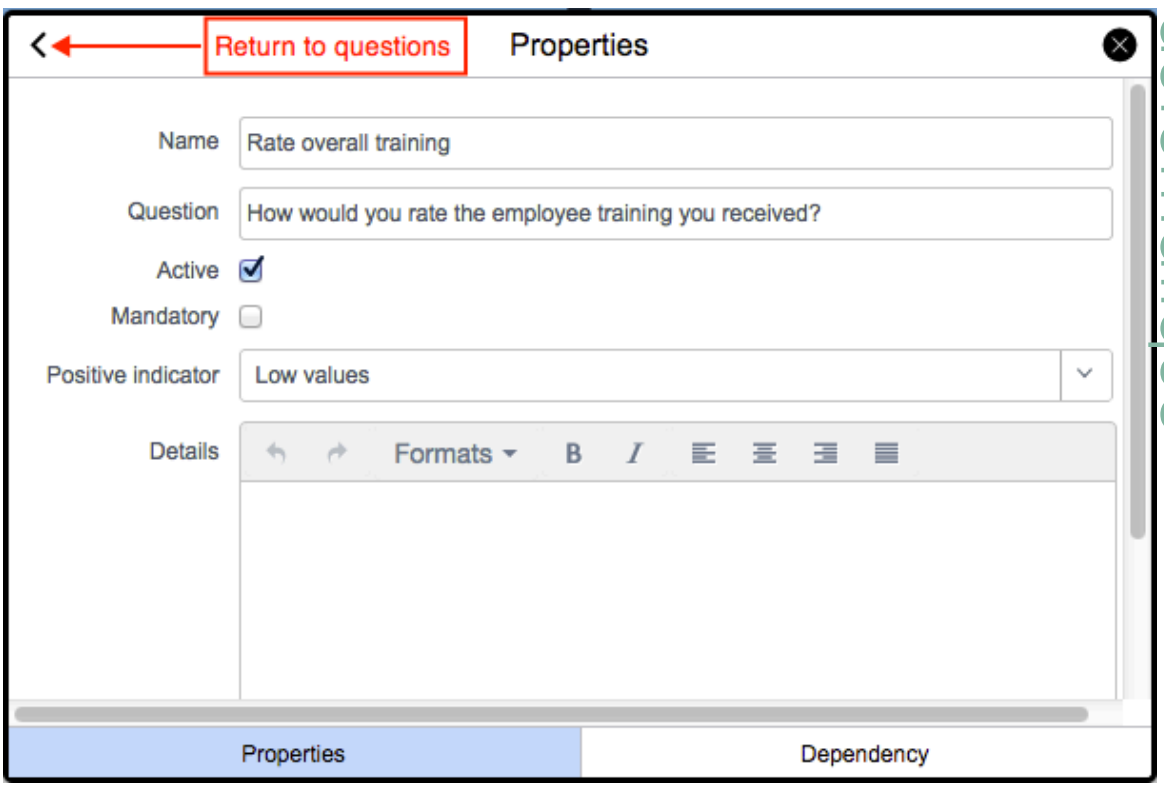
5. Entrez une ou plusieurs questions appropriées pour le modèle.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Cliquez sur la flèche à droite d'une question pour configurer ses propriétés. Vous devez fournir un nom pour chaque question.



7. Cliquez sur la flèche de retour pour revenir à la boîte de dialogue des propriétés du modèle.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Configurez les propriétés pour les questions restantes.
9. Cliquez sur l'icône **X** pour fermer la boîte de dialogue des propriétés du modèle et enregistrer vos paramètres.

Information associée

Éléments du concepteur d'enquête

Concepteur d'enquête

Modifier une enquête dans le concepteur d'enquête

Questions d'enquêtes

Les questions d'enquête apparaissent dans les questionnaires d'enquête pour la définition d'enquête associée.

Le créateur de l'enquête génère automatiquement des questions et des options de réponse. Toutefois, il ne fournit que les options de configuration de base des questions, telles que le texte de la question et le type de données. Vous pouvez créer des questions supplémentaires ou définir des options de configuration avancées pour les questions, notamment en faisant apparaître une question sous condition ou en rendant une question obligatoire. Vous pouvez également utiliser des modèles de questions pour définir des ensembles réutilisables d'options de réponse.

Les questions de l'enquête sont disponibles à l'adresse suivante : **Enquête** > **Questions**. La liste affiche des informations sur chaque question, y compris la définition d'enquête associée répertoriée dans la colonne **Type** et le type de données. Les administrateurs de l'enquête peuvent modifier ces questions.

Créer ou modifier des questions d'enquête

Vous pouvez créer et gérer des questions d'enquête.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou survey_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les modifications apportées à une enquête, telles que l'ajout de questions ou la modification de modèles de questions, ne s'appliquent pas immédiatement aux instances d'enquête existantes. Toutefois, les changements s'appliquent immédiatement à toutes les nouvelles instances d'enquête créées après l'enregistrement des changements.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Enquête** > **Afficher les enquêtes**.
2. Ouvrez une définition d'enquête.
3. Dans la liste connexe **Metric Categories (Catégories de mesures**), ouvrez une catégorie.
4. Dans la liste connexe **Mesures d'évaluation** , ouvrez une question existante ou cliquez sur **Nouveau**.
   Chaque question de l'enquête est stockée en tant qu'enregistrement dans la table Mesure d'évaluation [asmt_metric] avec une vue modifiée pour l'utilisation de l'enquête.
5. Renseignez les champs du formulaire Question d'enquête.
   Les champs qui s'affichent dépendent du **type de données** sélectionné.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de question d'enquête.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Enregistrez l'enregistrement.

Remarque :

- Assurez-vous de créer des options de réponse si vous sélectionnez le type de données **Choix** ou **Échelle de Likert** .
- Vous ne pouvez pas supprimer une question d'enquête (mesure) avec des réponses d'utilisateurs. Pour supprimer une question d'enquête avec des réponses d'utilisateurs, vous devez supprimer les réponses, puis supprimer la question d'enquête.

Information associée

Modèle de question d'enquête

Exemple de condition de déclenchement

Conditions de déclenchement d'enquête

Types de données de questions d'enquête

Vous devez choisir un type de données pour chaque question d'enquête. Le type de données détermine le format de la question et le type de données collectées dans les questionnaires d'enquête.

Les types de données suivants sont disponibles pour les enquêtes :

Type de données de pièce jointe

Dans les questionnaires, les utilisateurs peuvent joindre un ou plusieurs fichiers à une question.

Les utilisateurs cliquent sur l'icône Gérer les pièces jointes et sélectionnent un ou plusieurs fichiers dans la fenêtre contextuelle Pièces jointes à joindre à la question. À partir de cette fenêtre, les utilisateurs peuvent :

- Afficher une liste des fichiers joints.
- Afficher un fichier joint dans une fenêtre séparée.
- Renommez un fichier joint.
- Ajouter ou supprimer des fichiers

Une fois qu'une enquête a été soumise, les pièces jointes ne peuvent pas être mises à jour ni supprimées.

Tout type de fichier pris en charge par la plateforme peut être joint à une question. Un ou plusieurs fichiers peuvent être joints à une question lors d'une enquête ou d'une évaluation.

L'administrateur d'évaluation peut voir les pièces jointes associées à une question individuelle ainsi que celles associées à l'enquête.

Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Administration des pièces jointes .

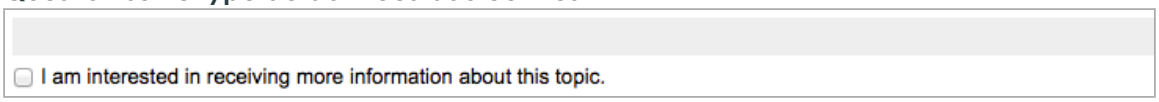
Type de données booléen

Dans les questionnaires, les utilisateurs cochent une case à côté d'une déclaration ou la laissent décochée.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Question sur le type de données booléennes

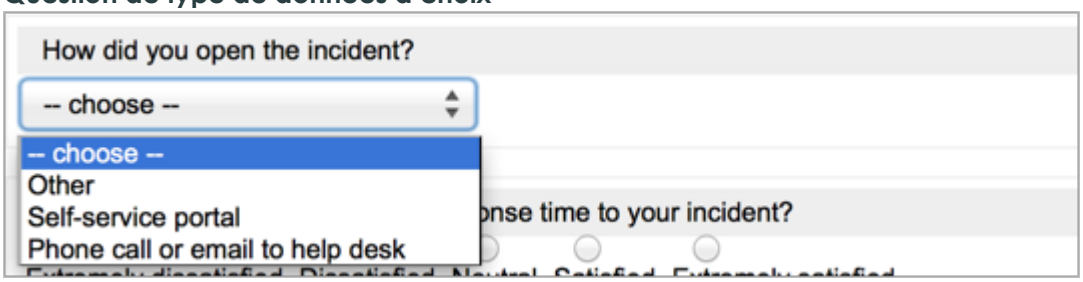


Si vous sélectionnez **Booléen**, vous devez renseigner le champ **Définition d'échelle** . Sélectionnez **Élevé** s'il est préférable que les utilisateurs cochent la case.

Type de données de choix

Dans les questionnaires, les utilisateurs sélectionnent une valeur dans une liste de choix.

Question de type de données à choix



Si vous sélectionnez **Choix**, vous devez remplir le champ **Définition d'échelle** et créer des options de réponse. Sélectionnez **Élevé** pour la définition d'échelle si l'option de réponse avec la plus grande **valeur** de définition de mesure est la meilleure.

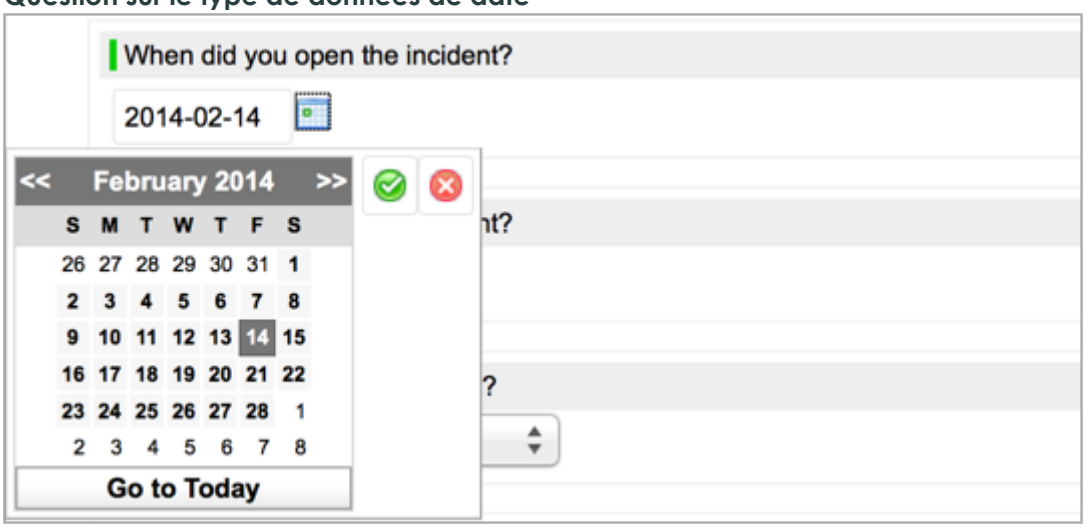
Remarque : Le système définit automatiquement les champs **Min** et **Max** en fonction des paramètres de **valeur** des définitions de mesures associées.

Types de données Date et Date/Heure

Les types **de données Date** et **Date/Heure** sont similaires.

- **Date:** Dans les questionnaires, les utilisateurs sélectionnent une date.

Question sur le type de données de date

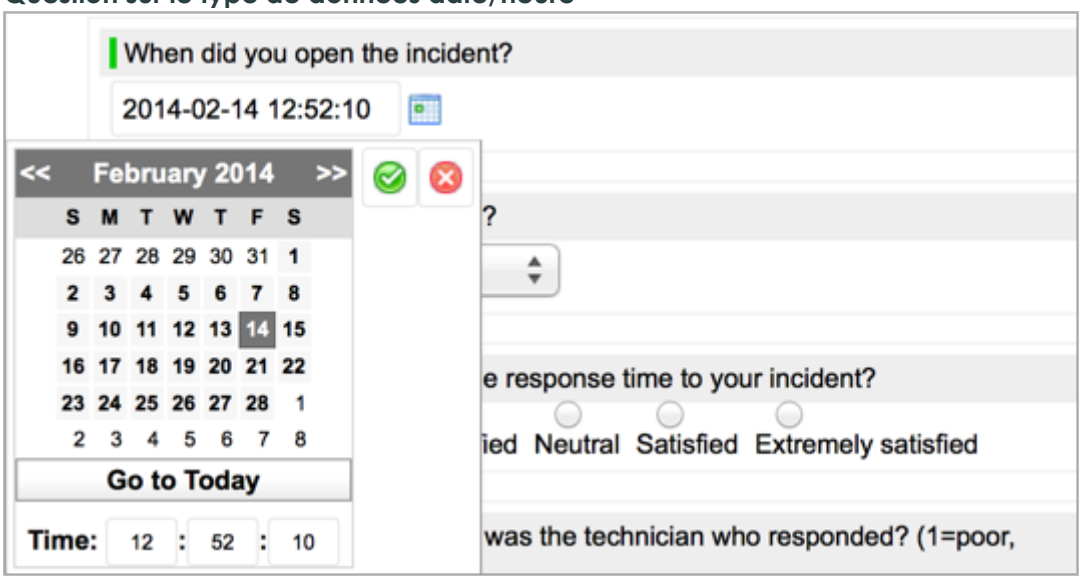


Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Date/Heure :** Dans les questionnaires, les utilisateurs sélectionnent une date et une heure.

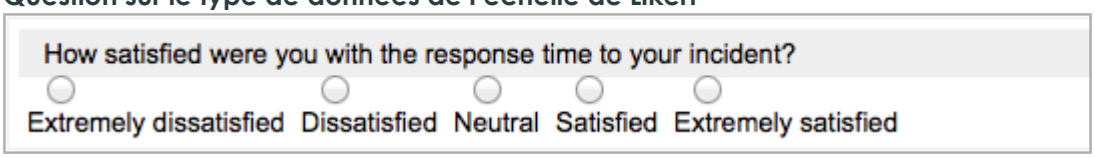
Question sur le type de données date/heure



Type de données de l'échelle de Likert

Dans les questionnaires, les utilisateurs sélectionnent une valeur à choix multiples à partir d'une échelle de Likert personnalisée. Chaque option de réponse est représentée par une case d'option sur l'échelle. Une question sur l'échelle de Likert qui évalue la facilité d'utilisation d'une application peut avoir les options **de réponse Facile**, **Moyen** et **Difficile**.

Question sur le type de données de l'échelle de Likert



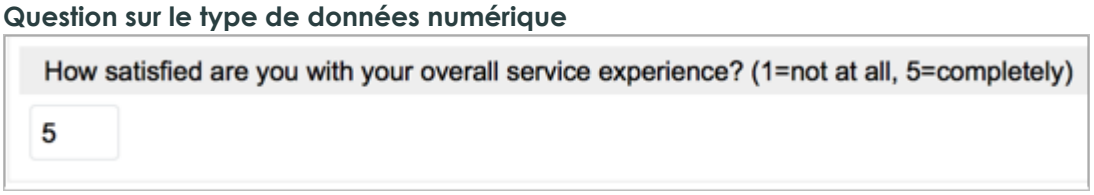
Si vous sélectionnez **Échelle de Likert**, vous devez remplir le champ Définition de **l'échelle** et créer des options de réponse. Sélectionnez **Élevé** pour la définition d'échelle si l'option de réponse avec la plus grande **valeur** de définition de mesure est la meilleure.

Remarque : Le système définit automatiquement les champs **Min** et **Max** en fonction des paramètres de **valeur** des définitions de mesures associées.

Type de données de numéro

Dans les questionnaires, les utilisateurs entrent un nombre.

Question sur le type de données numérique



Si vous sélectionnez **Numéro**, vous devez remplir les champs supplémentaires suivants :

Traduction automatique

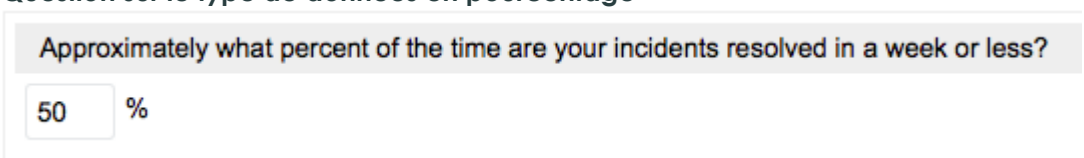
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Définition de l'échelle** : sélectionnez **Élevé** si un nombre plus élevé est préférable, par exemple pour une question qui mesure le nombre de ventes réalisées au cours d'un trimestre.
- **Min** et **Max** : saisissez les nombres les plus petits et les plus grands que les utilisateurs peuvent saisir. Indiquez la plage de réponses acceptables dans le texte de la question.

Type de données de pourcentage

Dans les questionnaires, les utilisateurs entrent un nombre.

Question sur le type de données en pourcentage



Si vous sélectionnez **Pourcentage**, vous devez renseigner les champs supplémentaires suivants :

- **Définition de l'échelle** : sélectionnez **Élevé** si un pourcentage plus élevé est préférable, par exemple pour une question qui mesure le pourcentage de travail effectué par un agent.
- **Min** et **Max :** saisissez les nombres les plus petits et les plus grands que les utilisateurs peuvent saisir. En règle générale, **0** et **100** sont des valeurs minimale et maximale appropriées. Si vous choisissez des valeurs autres que **0** et **100**, il est généralement préférable d'indiquer la plage de réponses acceptables dans le texte de la question.

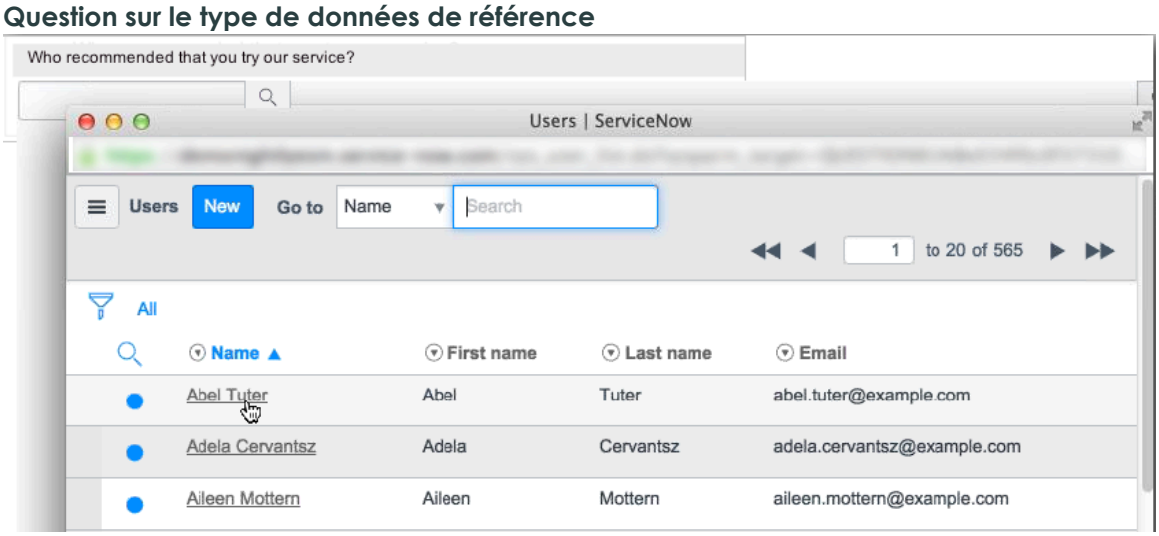
Type de données de référence

Dans les questionnaires, les utilisateurs sélectionnent une valeur dans une liste générée à partir d'une table de référence spécifiée. Le champ de réponse prend en charge l'auto-complétion.

Remarque : Les qualificatifs de référence ne sont pas pris en charge.

Par exemple, un utilisateur peut choisir un nom d'utilisateur en réponse à une question si vous spécifiez l'utilisateur [sys_user] comme table de référence.

Question sur le type de données de référence



Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de données de chaîne

Dans les questionnaires, les utilisateurs saisissent du texte. Lorsque vous sélectionnez **Chaîne**, le champ **d'option Chaîne** s'affiche. Sélectionnez l'une des options suivantes pour déterminer comment le champ chaîne apparaît dans les questionnaires :

- **Ligne unique**

- **Ligne unique large**

- **Multiligne**

Type de données de modèle

Sur les questionnaires, les utilisateurs sélectionnent une valeur à partir d'une série prédéfinie d'options de réponse. Pour utiliser ce type de données, un modèle de question doit être défini.

Si vous sélectionnez **Modèle**, vous devez renseigner les champs supplémentaires suivants :

- **Modèle** : sélectionnez un modèle.
- **Définition d'échelle** : sélectionnez **Élevé** si l'option de réponse avec la plus grande **valeur** de définition de modèle est la meilleure.

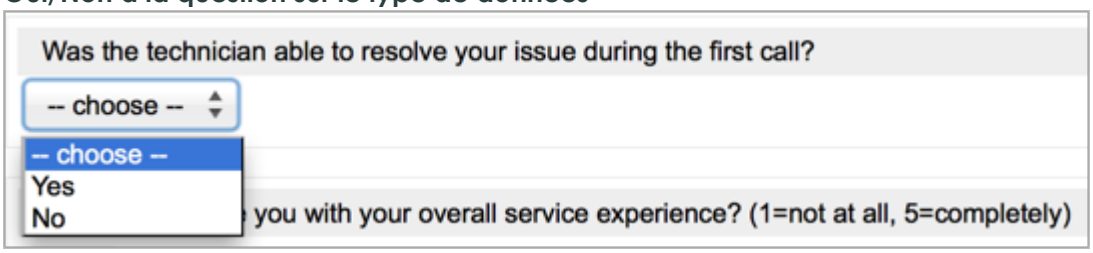
Type de données Oui/Non

Dans les questionnaires, les utilisateurs sélectionnent **Oui** ou **Non** dans une liste.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Oui/Non à la question sur le type de données



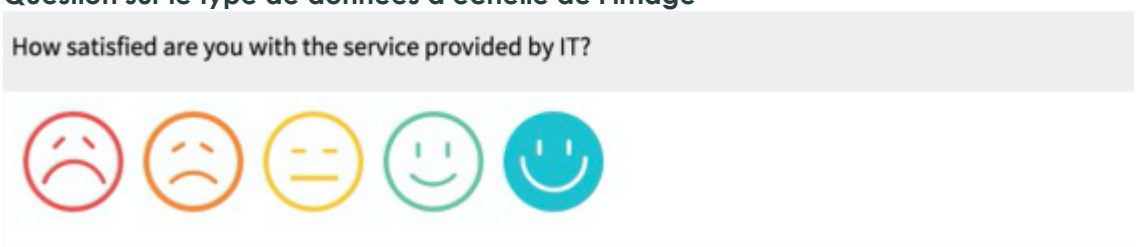
Si vous sélectionnez **Oui/Non**, vous devez renseigner le champ **Définition d'échelle** . Sélectionnez **Élevé** si **Oui** est la meilleure réponse.

Type de données d'échelle de l'image

Dans les questionnaires, les utilisateurs sélectionnent une image à partir d'un ensemble prédéfini d'images comme réponse. Les questions à l'échelle de l'image peuvent également être utilisées dans un modèle pour améliorer les performances avec les enquêtes qui ont le même type d'options de réponse.

Cinq emojis, similaires à l'échelle de Likert (très insatisfait à très satisfait) sont fournis. Cependant, vous pouvez télécharger des images supplémentaires au format JPG, PNG ou GIF. Deux images peuvent être téléchargées, l'une pour le ticket sélectionné et l'autre pour le ticket non sélectionné. Par exemple, l'image sélectionnée peut être , et l'image non sélectionnée peut être . Les images de plus grande taille sont réduites à 64 x 64 pixels.

Question sur le type de données d'échelle de l'image



Le comportement du résultat dépend de la présence d'images téléchargées. Si aucune image sélectionnée n'est téléchargée, la question apparaît vide.

Image sélectionnée	Image non sélectionnée	Résultat
Oui	Oui	L'image non sélectionnée se charge. Cliquez sur l'image pour la remplacer par l'image sélectionnée.
Oui	Non	L'image sélectionnée se charge avec une opacité de 50 %. En cliquant sur l'image, l'opacité passe à 100 %.
Non	Oui	Une zone d'espace réservé vide s'affiche.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Image sélectionnée	Image non sélectionnée	Résultat
Non	Non	Une zone d'espace réservé vide s'affiche.

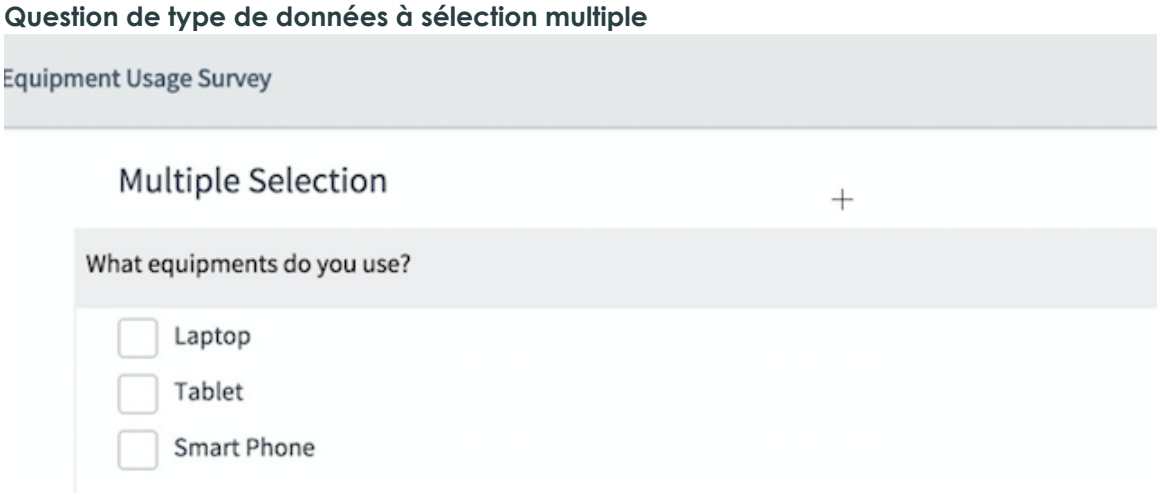
Remarque :

- L'option N/A n'est pas prise en charge pour la question de type échelle de l'image.
- Pour une question de type échelle d'image, une chaîne vide est enregistrée comme réponse à une question masquée et dépendante d'une image non sélectionnée.

Type de données à sélection multiple

Dans les questionnaires, les utilisateurs peuvent cocher plusieurs cases indiquant toutes les réponses qui s'appliquent. Par exemple, un utilisateur peut être invité à « sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent » dans une question à sélection multiple.

Question de type de données à sélection multiple



Type de données de classement

Sur les questionnaires, les utilisateurs peuvent sélectionner un numéro d'ordre différent pour chaque option afin de les classer. La fonctionnalité glisser-déposer est également prise en charge, ce qui permet à un utilisateur de remplir le numéro ou simplement de faire glisser une option.

Définition de l'ordre des options

Un numéro de commande ne peut pas être sélectionné deux fois. Cette question peut être obligatoire et dépendre d'une question parente, mais pas l'inverse.

Information associée

Modèle de question d'enquête

Traduction automatique

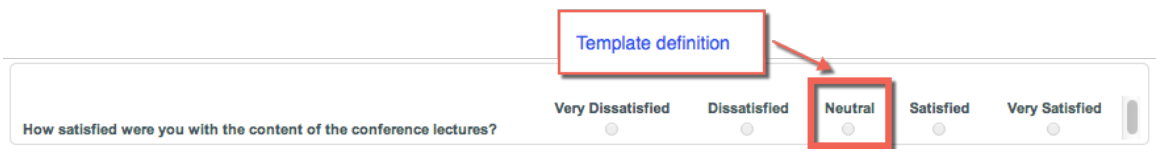
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèle de question d'enquête

Les modèles de questions définissent des ensembles réutilisables d'options de réponse pour les questions d'enquête.

Les modèles de questions définissent des échelles d'évaluation réutilisables pour répondre aux questions, où chaque option de réponse sur l'échelle est une définition de modèle. Par exemple, le modèle nommé **Satisfaction** représente une échelle de satisfaction et contient les définitions de modèle suivantes : **Très satisfait**, **Satisfait**, **Neutre**, **Insatisfait** et **Très insatisfait**.

Définition de modèle



Des modèles sont disponibles pour les questions d'enquête dont **le type de données** est défini sur **Modèle**. Les modèles de questions suivants sont disponibles dans le système de base. Vous pouvez créer ou mettre à jour un modèle conformément aux instructions de la section Créer un modèle de question d'enquête.

Modèles de questions par défaut

Nom	Définitions de modèles
Montant	Aucun, un peu ou peu, Montant moyen, Beaucoup, Beaucoup
Complexité	Très complexe, Complexe, Modéré, Simple, Très simple
Fréquence	Jamais, rarement, parfois, la plupart du temps, tout le temps
Likert 5	Pas du tout d'accord, pas d'accord, neutre, d'accord, tout à fait d'accord
Qualité	Très pauvre, pauvre, moyen, bon, très bien
Satisfaction	Très insatisfait, insatisfait, neutre, satisfait, très satisfait
Taille	Très petit, petit, moyen, grand, très grand

Créer un modèle de question d'enquête

Vous pouvez créer et gérer des modèles de questions.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou survey_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les modifications apportées à une enquête, telles que la modification des modèles de questions, s'appliquent immédiatement aux instances d'enquête existantes. Les modèles que vous créez peuvent être utilisés à la fois avec des enquêtes et des évaluations.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Enquête** > **Modèles**.
   Chaque modèle est stocké en tant qu'enregistrement dans la table Modèle de mesure d'évaluation [asmt_template].
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Saisissez un **Nom**.
4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Dans la liste connexe **Définitions de modèles d'évaluation** , cliquez sur **Nouveau**.
   Créez une définition de modèle pour chaque option de réponse que vous voulez voir apparaître sur une question.
6. Renseignez le formulaire.

Champ	Description
Affichage	Entrez le texte à afficher comme option de réponse.
Valeur	Entrez une valeur numérique, supérieure ou égale à zéro, à laquelle l'option de réponse est égale. Les valeurs sont utilisées dans les calculs de résultats. Lorsque vous affichez des questions qui utilisent des modèles, les options de réponse s'affichent dans l'ordre **, de** la plus petite à la plus grande. Chaque définition de modèle d'un modèle donné doit avoir une **valeur** unique.

7. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Mettre à jour les valeurs minimales et maximales pour qu'elles correspondent aux modèles

Si vous utilisez des données de calcul des résultats de l'enquête, assurez-vous que les valeurs **minimale** et **maximale** d'une question qui utilise un modèle sont égales à la plus petite et à la plus grande **valeur** de la définition de modèle.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou survey_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous créez une question du type de données **Modèle** , le système définit les champs **Min** et **Max** en fonction des valeurs de la définition de modèle. Les champs des questions existantes ne sont pas mis à jour si vous ajoutez une nouvelle définition de modèle à un modèle ou si vous mettez à jour la **valeur** d'un modèle existant. Si la nouvelle **valeur** est inférieure à la valeur minimale ou supérieure à la valeur maximale de toutes les questions qui utilisent le modèle, mettez à jour les questions en conséquence.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Enquête** > **Questions**.
2. Configurez la liste pour afficher les colonnes **Min** et **Max** .
3. Ajoutez la condition de filtre de liste suivante : **[Modèle] [est] [<select the template you updated>]**.
4. Assurez-vous que les valeurs **minimale** et **maximale** correspondent à la valeur de définition de modèle la plus petite et la plus grande **pour** le modèle sélectionné.
   Si les valeurs ne correspondent pas, modifiez les valeurs **minimale** et **maximale** directement à partir de la liste.

> **Remarque :** Lorsque le type de données est **Modèle**, une politique d'interface utilisateur empêche la modification de **Min** et **Max** à partir du formulaire.

Ajouter une catégorie de mesures et une mesure dans la banque de questions pour les enquêtes

Réutilisez les catégories de questions (catégories de mesures) et les questions (mesures) ajoutées dans la banque de questions pour les enquêtes. Vous pouvez ajouter des

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

catégories de mesures ou des mesures de la banque de questions à une enquête, ou de l'enquête à une banque de questions.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou survey_admin
Activez le module d'extension Survey Question Bank Sample Data (com.snc.question_bank_data) pour accéder aux données de démonstration de la banque de questions.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Enquête** > **Banque de questions**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Metric Category (Catégorie de mesure).

Champs de catégories de mesures

Champ	Description
Nom	Nom de la catégorie de mesure.
Description	Description de la catégorie de mesure.
Nombre total de mesures	Nombre total de mesures dans la catégorie de mesure. Ce nombre est automatiquement mis à jour lorsque vous ajoutez ou supprimez des mesures de la catégorie.

4. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur la barre de titre, puis cliquez sur **Enregistrer**.
5. Dans la liste connexe Mesures d'évaluation, cliquez sur **New** (Nouvelle).
6. Dans le formulaire Question d'enquête, renseignez les champs. Pour en savoir plus sur ces champs, reportez-vous à la section Créer ou modifier des questions d'enquête.
7. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer des catégories de mesures ou des mesures pour une enquête à l'aide de la banque de questions

Réutilisez des catégories de questions (catégories de mesures) et des questions (mesures) du module **Banque de questions** lors de la création ou de la mise à jour d'une enquête.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou survey_admin
Activez le module d'extension Survey Question Bank Sample Data (com.snc.question_bank_data) pour accéder aux données de démonstration de la banque de questions.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Enquête** > **Afficher les enquêtes**.
2. Ouvrez une définition d'enquête.
3. Facultatif : Pour ajouter des catégories de mesures à une enquête à partir de la banque de questions dans Platform, procédez comme suit.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans la liste connexe Metric Categories (Catégories de mesures), cliquez sur **New Category from Bank (Nouvelle catégorie à partir de la banque**).
La boîte de dialogue Nouvelle catégorie à partir de la banque s'affiche avec une liste de toutes les catégories de mesures ajoutées dans la banque de questions.

b. Sélectionnez les catégories requises et cliquez sur **Ajouter la sélection**.
Une copie de la catégorie de mesure et des définitions de mesures correspondantes est créée dans la liste connexe des catégories de mesures.

4. Facultatif : Pour ajouter des mesures à une enquête à partir de la banque de questions dans la plateforme, procédez comme suit.

a. Dans la liste connexe Metric Categories (Catégories de mesures), ouvrez une définition de catégorie de mesures.

b. Dans la liste connexe Mesures d'évaluation, cliquez sur **Nouvelle mesure de la banque**.
La boîte de dialogue Nouvelle mesure de la banque s'affiche avec une liste de questions disponibles dans la banque de questions.

c. Sélectionnez les mesures requises et cliquez sur **Ajouter la sélection**.
Une copie de la mesure et des définitions de mesures correspondantes est créée dans la liste connexe Mesures d'évaluation de la catégorie.

5. Facultatif : Pour ajouter une catégorie de mesure à la banque de questions à partir d'une enquête dans Platform, procédez comme suit.

a. Dans la liste connexe Metric Categories (Catégories de mesures), ouvrez une définition de catégorie de mesures.

b. Cliquez sur **Ajouter à la banque de questions**.
Une copie de la catégorie est créée avec ses mesures et définitions de mesures dans la banque de questions.

6. Facultatif : Pour ajouter une mesure à la banque de questions à partir d'une enquête dans Platform, procédez comme suit.

a. Dans la liste connexe Metric Categories (Catégories de mesures), ouvrez une définition de catégorie de mesures.

b. Dans la liste connexe Mesures d'évaluation, ouvrez la définition de mesure requise.

c. Cliquez sur **Ajouter à la banque de questions**.
La boîte de dialogue Ajouter à la banque de questions s'affiche.

d. Dans le champ **Choisir une banque de questions pour ajouter cette question/mesure** , sélectionnez une catégorie de mesure à laquelle vous souhaitez ajouter cette mesure, puis cliquez sur **OK**.
Une copie de la mesure et des définitions de mesures correspondantes est créée pour la catégorie sélectionnée dans la banque de questions.

7. Facultatif : Pour ajouter une catégorie de mesures ou une mesure à une enquête à partir de la banque de questions dans le concepteur d'enquête, procédez comme suit.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Ouvrez l'enquête dans le concepteur d'enquête.

b. Facultatif : Pour ajouter une catégorie de mesure à partir de la banque de questions, à partir de l'onglet **Catégories** du panneau de gauche, faites glisser la bannière de catégorie requise et déposez-la dans l'onglet **Conception** .

c. Facultatif : Pour ajouter une mesure à partir de la banque de questions, faites glisser et déplacez la mesure requise à partir de l'onglet **Questions** ou de l'onglet **Catégories** .

Remarque :

- Lorsque vous glissez-déplacez une catégorie de mesures, toutes les dépendances de la catégorie sont également ajoutées à l'enquête.
- Dans l'onglet **Catégories** , vous pouvez glisser-déplacer une mesure individuelle dans une catégorie de mesures.
- Lorsque vous glissez-déplacez une mesure parente, toutes les questions dépendantes sont également ajoutées à la catégorie de mesure.
- Lorsque vous glissez-déplacez une mesure enfant, seule la question enfant est ajoutée à la catégorie de mesure.

Créer ou modifier des options de réponse

Vous devez créer des options de réponse, appelées définitions de mesures, pour les questions d'enquête dont le **type de données** est défini sur **Choix** ou **Échelle de Likert**.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou survey_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les modifications apportées à une enquête, telles que l'ajout ou la modification d'options de réponse, s'appliquent immédiatement aux instances d'enquête existantes.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Enquête** > **Questions**.

2. Ouvrez une question d'enquête sur l'échelle de Likert ou un choix.

3. Dans la liste connexe **Définitions des mesures d'évaluation** , ouvrez une définition de mesure ou cliquez sur **Nouveau**.
Chaque option de réponse est stockée en tant qu'enregistrement dans la table Définition des mesures d'évaluation [asmt_metric_definition].

4. Remplissez le formulaire Définition de la mesure d'évaluation.

Champs de définition de mesure d'évaluation

Champ	Description
Affichage	Texte à afficher comme option de réponse.
Valeur	Valeur numérique, supérieure ou égale à zéro, à laquelle l'option de réponse est égale. Les valeurs déterminent l'ordre dans lequel les options de réponse apparaissent. Voir l'exemple ci-dessous.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Les valeurs sont également utilisées pour calculer les résultats de l'enquête. Chaque définition de mesure pour une question donnée doit avoir une **valeur** différente.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Example:
Sur les questionnaires d'enquête, les options de réponse à une question s'affichent dans l'ordre de la valeur la **plus petite à** la plus grande. Par exemple, considérez la question de l'enquête **Comment vous sentez-vous ?** avec les options de réponse **Bon**, **Neutre** et **Mauvais**. La table suivante montre l'ordre des options de réponse en fonction de la **valeur**.

Ordre des options de réponse basé sur la valeur

Option de réponse	Valeur	Ordre
Bien	1	Premier
Neutre	3	Deuxième
Incorrect	5	Troisième

Si vous utilisez des calculs de résultats d'enquête, assurez-vous que la **définition d'échelle** de la question est définie de manière appropriée en fonction des options de réponse. Dans l'exemple précédent, si vous souhaitez que l'option **de réponse Bien** obtienne le score le plus élevé, la définition de l'échelle doit être **Faible** , car **Bon** a la valeur la plus petite.

Modifier l'ordre des questions de l'enquête

Vous pouvez facilement réorganiser les questions de l'enquête au niveau de la catégorie ou au niveau de la question.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou survey_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez modifier l'ordre d'affichage des questions d'une catégorie par rapport à celles des autres catégories pour la même définition d'enquête. Si vous ajoutez une nouvelle question manuellement après avoir créé d'autres questions, vous souhaiterez peut-être modifier l'ordre des questions.

Lorsque vous créez des questions à l'aide du créateur d'enquête, le système définit le champ **Ordre** de la première question sur **101**, de la seconde sur **102**, et ainsi de suite. Une fois que vous avez créé une question en dehors du créateur du sondage, **l'ordre** est défini sur **100** par défaut, ce qui signifie qu'il apparaît avant toutes les questions générées par le créateur du sondage.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Enquête** > **Afficher les enquêtes** et ouvrez la définition d'enquête appropriée.
2. Dans la liste connexe **Metric Categories (Catégories de mesures**), modifiez les valeurs de la colonne Order (**Ordre**).
3. Pour modifier l'ordre des questions au sein d'une catégorie, procédez comme suit.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Ouvrez la liste connexe **Mesures d'évaluation** .

b. Modifiez les valeurs dans la colonne **Ordre** .

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Conditions de déclenchement d'enquête

Les conditions de déclenchement spécifient à quel moment envoyer une enquête particulière et les personnes à qui l'envoyer.

Les administrateurs d'enquêtes peuvent utiliser des conditions de déclenchement pour configurer le système afin qu'il génère une instance d'enquête chaque fois qu'une action spécifiée se produit dans une table spécifiée, par exemple, lors de la fermeture d'un incident ou d'une demande de changement. Le système envoie l'enquête aux utilisateurs associés à l'enregistrement de déclenchement, par exemple les appelants d'incident ou les délégataires de demande de changement. Vous pouvez choisir d'envoyer une enquête chaque fois que la condition est remplie, ou vous pouvez définir une probabilité pour que le système envoie une enquête au hasard lorsque la condition est remplie.

Les conditions de déclenchement sont idéales pour l'envoi d'enquêtes transactionnelles. Les enquêtes transactionnelles mesurent généralement la satisfaction à l'égard d'une expérience récente, comme la fermeture d'un incident ou l'achat d'un élément.

Remarque : Les conditions de déclenchement sont comparables aux conditions d'enquête dans les enquêtes héritées. Si vous migrez une enquête héritée qui comporte des conditions d'enquête, assurez-vous que les conditions de l'enquête sont désactivées avant de les recréer en tant que conditions de déclenchement.

Configurer une condition de déclenchement pour une enquête

Configurez des conditions de déclenchement pour spécifier à quel moment envoyer une enquête particulière et les personnes à qui l'envoyer.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou survey_admin ou survey_creator

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Enquête** > **Administration** > **Conditions de déclenchement**.

2. Cliquez sur **Nouveau**.

Remarque : Ne précisez pas d'utilisateurs particuliers pour une enquête déclenchée car seuls les utilisateurs spécifiés sont autorisés à participer à l'enquête.

3. Renseignez les champs du formulaire Condition de déclenchement.

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Condition de déclenchement pour les enquêtes.

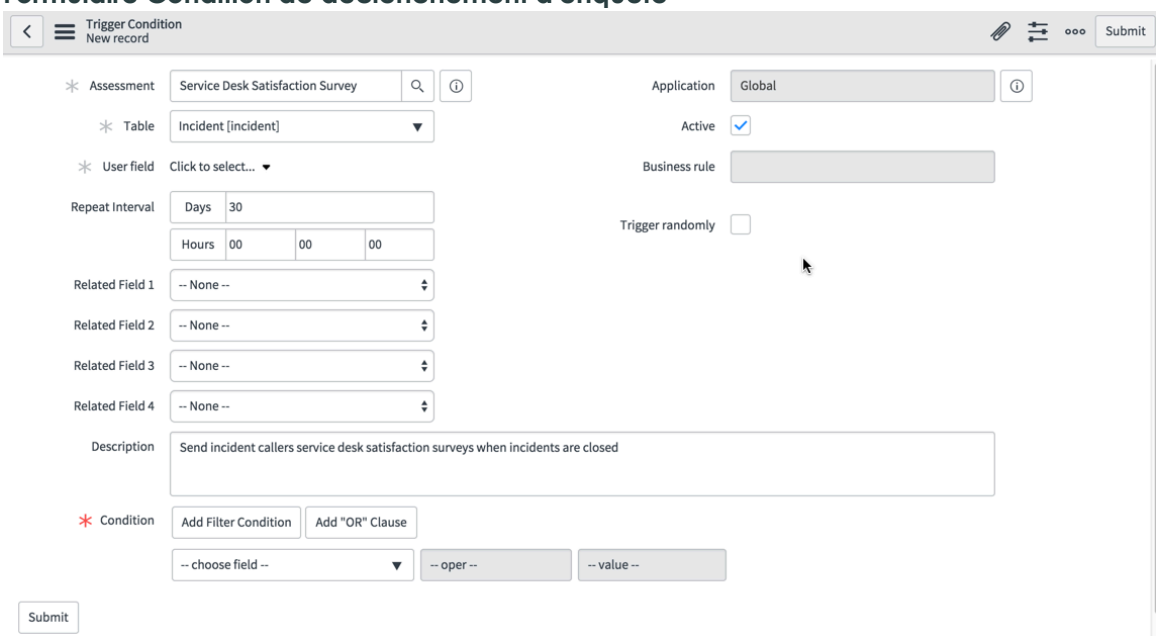
Vous pouvez également créer une condition de déclenchement directement à partir du créateur de l'enquête. Si vous sélectionnez **Certains utilisateurs peuvent participer à cette enquête, en fonction des conditions** dans la section Accès de l'utilisateur à l'enquête, le formulaire de condition de déclenchement s'ouvre automatiquement lorsque vous cliquez sur **Enregistrer comme brouillon** ou **Publier**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Example:

Formulaire Condition de déclenchement d'enquête



Information associée

Périodes de calendrier

Exemple de condition de déclenchement

Vous pouvez envoyer des enquêtes déclenchées automatiquement lorsqu'un incident est fermé ou résolu.

Une condition de déclenchement est configurée comme suit :

- **Évaluation** : enquête de satisfaction du Centre de services
- **Table** : Incident [incident]
- **Champ d'utilisateur** : Appelant
- **Intervalle de répétition** : 30 jours
- **Actif** : vrai
- **Déclencher de manière aléatoire** : faux
- **Champ connexe 1** : Affecté à
- **Champ connexe 2** : Problème
- **Condition** : [État] [est] [Fermé] [ou] [État] [est] [Résolu]

C est l'appelant sur l'incident INC00004305 affecté à B, technicien du Centre de services. B crée des PRB010101 basés sur la réclamation de C et ferme l'incident. Le système crée une instance d'enquête affectée à C afin que ce groupe puisse évaluer sa satisfaction par rapport à l'expérience de l'incident.

Étant donné que deux champs connexes ont été sélectionnés dans le cadre de la condition de déclenchement, l'instance d'enquête stocke les informations suivantes de l'incident :

- Utilisateur (champ connexe 1) : **Boris Catino**
- Problème (champ connexe 2) : **PRB010101**
- Tâche (créée automatiquement) : **INC00004305**

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étant donné que le champ de tâche est automatiquement renseigné, le filtrage basé sur l'interface utilisateur par remontée pas à pas sur les incidents (ou toute table basée sur des tâches) est pris en charge lors de la création d'un rapport sur les résultats de l'enquête. Par exemple, vous pouvez interroger toutes les instances d'enquête liées aux incidents affectés à un groupe (rapports d'enquête sur tous les incidents affectés au groupe `réseau` , par exemple).

Même si la condition de déclenchement est définie pour être déclenchée chaque fois que les conditions sont remplies, le paramètre **Intervalle de répétition** garantit que C ne reçoit pas d'autre enquête pour une autre fermeture d'incident dans les 30 jours suivant le premier incident.

Exemple de rapport d'enquête basé sur le champ de tâche

L'un des cas d'utilisation les plus courants des enquêtes consiste à envoyer une enquête déclenchée automatiquement lorsqu'un incident, une demande ou une tâche est fermé. Une fois que vous avez récupéré les résultats de l'enquête, vous pouvez filtrer les résultats par utilisateurs et groupes associés au ticket, tels que le groupe d'affectation ou le délégataire.

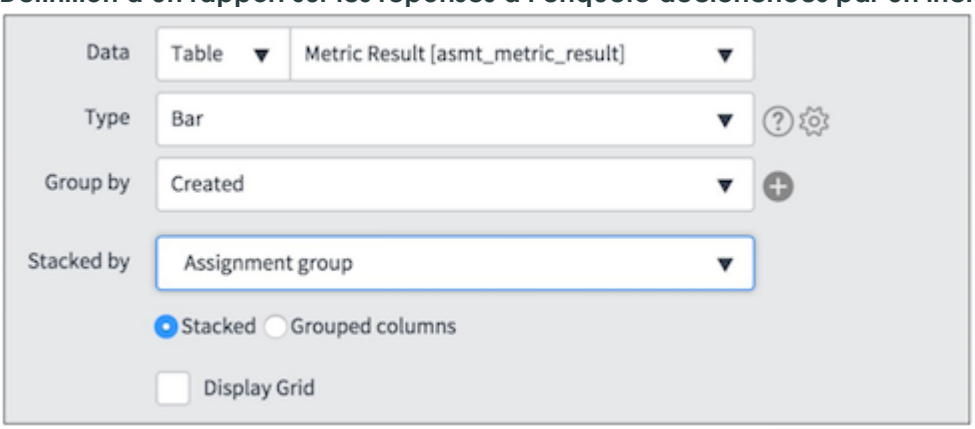
Le filtrage des résultats de l'enquête fournit plus de détails sur les performances des personnes et des équipes en fonction des données de ticket. Étant donné que ces informations sont automatiquement capturées, vous pouvez remonter pas à pas tout en filtrant les données (au lieu d'utiliser un champ connexe sur le formulaire de condition de déclenchement de l'enquête, comme requis précédemment).

Utilisation de la tâche comme filtre pour les résultats de l'enquête

Number ▼	Metric type	Due date	State	Assigned to	Trigger table	Trigger ID	Task
AINST0010011	Customer Satisfaction Survey	2016-09-20	Ready to take	System Administrator	Incident [incident]	Incident: INC0010008	INC0010008

Pour créer un rapport sur les réponses à l'enquête déclenchées par un incident par groupe d'affectation, configurez le rapport sur les détails d'évaluation de la tâche en accédant à **Rapports Afficher/Exécuter** et en cliquant sur **Créer un rapport**.

Définition d'un rapport sur les réponses à l'enquête déclenchées par un incident



Distribution de l'enquête

Les administrateurs d'enquêtes peuvent distribuer des enquêtes aux utilisateurs de plusieurs manières.

Les enquêtes sont distribuées à l'aide de l'une des méthodes suivantes.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Envoyer des invitations à des enquêtes aux utilisateurs.
- Partagez une URL d'enquête qui ouvre directement l'enquête.
- Créez un module qui ouvre une enquête.

Notifications par e-mail pour les enquêtes

Lorsqu'un administrateur crée une enquête et l'affecte à un utilisateur, une notification par e-mail est envoyée à l'utilisateur. Sélectionner le lien de l'enquête dans la notification par e-mail redirige l'utilisateur vers la page de l'enquête, où il peut participer à l'enquête. Ce type d'enquête est appelé une enquête non déclenchée.

Les enquêtes déclenchées sont les enquêtes que les utilisateurs obtiennent lorsque la condition de déclenchement est remplie. Pour une enquête déclenchée, un événement est inséré dans la file d'attente des événements. L'événement peut être configuré pour des équipes spécifiques afin de déterminer si une notification par e-mail doit être envoyée aux utilisateurs. Si l'événement est configuré pour envoyer une notification par e-mail, un e-mail automatisé est envoyé lorsque la condition de déclenchement est remplie. Pour en savoir plus sur la configuration de la condition de déclenchement, reportez-vous à la section Configurer une condition de déclenchement pour une enquête.

Remarque : Vous pouvez inclure une enquête intégrée dans la notification par e-mail de l'enquête à l'aide de la case à cocher **Outlook Actionable Messages** . Une fois que vous avez coché cette case et enregistré l'enquête, une validation est exécutée pour vérifier que toutes les questions de l'enquête sont prises en charge. Ce champ n'est disponible que lorsque le module d'extension Outlook Actionable Messages (sn_ms_oam) est installé. Pour plus d'informations, consultez Outlook Actionable Messages.

Envoyer des invitations à des enquêtes aux utilisateurs

Vous pouvez envoyer des invitations à des enquêtes à l'aide des boutons **Affecter une enquête** ou **Envoyer des invitations** du formulaire Définition de l'enquête.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou survey_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez le bouton **Envoyer des invitations** pour affecter immédiatement des instances d'enquête à chaque utilisateur de l'enquête répertorié dans la définition de l'enquête. Utilisez le bouton **Affecter une enquête** pour affecter une instance d'enquête à un seul utilisateur à la fois.

Chacun des boutons génère des instances d'enquête affectées aux utilisateurs appropriés. En outre, si l'instance est configurée pour envoyer des e-mails, le système génère des notifications d'enquête. Pour que l'un ou l'autre des boutons soit disponible, la définition de l'enquête doit répondre à toutes les conditions suivantes.

- **La case Actif** est cochée.
- **L'état** est **Publié**.
- L'enquête est associée à au moins une question.

Remarque : Vous (ou un déclencheur) pouvez envoyer plus d'une instance d'une enquête à un utilisateur à tout moment.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Enquête** > **Afficher les enquêtes**.
2. Sélectionnez une enquête active et publiée.
3. Effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Affecter une enquête aux utilisateurs répertoriés dans la liste connexe Utilisateurs de l'enquête	Cliquez sur **Envoyer des invitations**.
Affecter une enquête à n'importe quel utilisateur	Cliquez sur **Affecter l'enquête** et sélectionnez un ou plusieurs utilisateurs, puis cliquez sur **OK**.

Le système crée une instance d'enquête affectée à l'utilisateur ou aux utilisateurs, en supposant que l'utilisateur est éligible pour recevoir une nouvelle instance d'enquête. Lorsque vous utilisez le bouton **Affecter l'enquête** , l'utilisateur sélectionné n'est pas enregistré en tant qu'utilisateur participant à l'enquête.

Définir une liste de destinataires pour les enquêtes

Utilisez une liste de destinataires pour définir un ensemble ciblé d'utilisateurs pour lesquels l'invitation à l'enquête peut être envoyée. Vous pouvez utiliser une liste de destinataires pour plusieurs enquêtes.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou survey_admin ou survey_creator

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Enquête** > **Administration** > **Listes de destinataires**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sur le formulaire Liste de destinataires, renseignez les champs :
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de liste de destinataires.
4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Pour les listes de destinataires créées par le chargement du fichier, cliquer sur **Soumettre** valide les enregistrements dans le fichier Excel. Après validation, le système affiche une fenêtre contextuelle contenant les résultats du chargement, y compris les enregistrements d'utilisateurs valides et non valides.
5. Facultatif : Pour obtenir la liste des utilisateurs mise à jour, accédez à la liste des destinataires et cliquez sur **Actualiser la liste des destinataires**.

Ajouter une liste de destinataires à une enquête

Envoyez des invitations à une enquête à des ensembles ciblés d'utilisateurs en ajoutant une liste de destinataires à une enquête.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou survey_admin
Les listes de destinataires doivent être prédéfinies dans le sous-module Listes de destinataires. Pour plus d'informations sur la définition des listes de destinataires, reportez-vous à la section Définir une liste de destinataires pour les enquêtes.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Enquête** > **Afficher les enquêtes**.
2. Ouvrez une définition d'enquête.
3. Effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
À partir de la plateforme	**a.** Dans la liste connexe **Listes des destinataires de l'enquête** , cliquez sur **Nouveau**. **b.** Dans le formulaire Listes des destinataires de l'enquête, dans la liste **Liste des destinataires** , sélectionnez la liste des destinataires requis. **c.** Cliquez sur **Envoyer**.
À partir du concepteur d'enquête	**a.** Sous l'onglet **Disponibilité** , pour le champ **Accessible par** , sélectionnez **Utilisateurs spécifiques**. **b.** Dans la liste **Ajouter des listes de destinataires** , sélectionnez la liste des destinataires requis. **c.** Pour envoyer l'enquête aux utilisateurs, cliquez sur **Enregistrer et publier**.

4. Pour envoyer des invitations à une enquête à toutes les listes d'utilisateurs et de destinataires de l'enquête, cliquez sur **Envoyer des invitations**.

Remarque :

- L'action **d'interface utilisateur Envoyer des invitations** est disponible lorsqu'il existe au moins une liste de destinataires ou un utilisateur de l'enquête pour l'enquête.
- Si un utilisateur est disponible dans la liste connexe des **utilisateurs de l'enquête** et dans les listes de destinataires multiples, l'invitation à l'enquête n'est envoyée qu'une seule fois à l'utilisateur.

Traduction automatique

Intégrer une enquête dans le client de messagerie Outlook

Intégrer une enquête interactive dans la notification par e-mail envoyée à un utilisateur. L'utilisateur peut répondre aux questions de l'enquête et envoyer l'enquête à partir du client de messagerie au lieu d'ouvrir l'enquête dans un nouvel onglet de navigateur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou survey_admin
Le module d'extension Outlook Actionable Messages (sn_ms_oam) doit être activé.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- La fonctionnalité Outlook Actionable Messages (OAM) n'est pas prise en charge dans tous les produits et versions de messagerie Microsoft. Pour vérifier si votre version d'Outlook prend en charge OAM, consultez le site Web de Microsoft .
- Les messages activables ne sont pris en charge que pour les e-mails envoyés à partir de l'adresse e-mail @service-now.com. Si vous envoyez un e-mail à partir d'une adresse e-mail personnalisée, vous devez vous inscrire en tant que nouveau service sur le site Web de Microsoft en définissant le périmètre en tant **qu'Entreprise**. Spécifiez la valeur de l'ID de fournisseur dans la *sn_ms_oam.outlookactionable.originator* propriété.
- Les messages exploitables sont basés sur la validation du Cadre des politiques de l'expéditeur (SPF)/DomainKeys Identified Mail (DKIM) pour la vérification de l'expéditeur de l'e-mail. Si un destinataire d'e-mail reçoit un e-mail via un fournisseur externe, les e-mails peuvent ne pas être restitués en tant que cartes adaptatives.
- Vous ne pouvez pas personnaliser les modèles de messages actionnables par défaut.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Notification système** > **E-mail** > **Notifications**.
2. Pour la notification **d'invitation à l'enquête, dans l'onglet Ce qu'elle contiendra**, ajoutez le script suivant dans le champ **Message** en plus des informations existantes.

   ```
   ${mail_script:include_survey_actionable}
   ```

   Ce script inclut le message Outlook activable dans la notification par e-mail envoyée à l'utilisateur.
3. Accédez à la **Enquête** > **Afficher les enquêtes**et ouvrez une enquête.
4. Pour envoyer une notification par e-mail à l'utilisateur participant à l'enquête, cochez la case **Envoyer des notifications** .
5. Cochez la case Message **Outlook interactif** et enregistrez l'enquête.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- La question de type Échelle de l'image n'est prise en charge que s'il n'y a qu'une seule question dans l'enquête.
- L'option de question de type modèle avec image n'est prise en charge que s'il n'y a qu'une seule question dans l'enquête.
- La question de type date/heure est prise en charge dans le client Web d'Outlook et non dans le client de bureau, car Microsoft ne prend pas en charge la date et l'heure pour le client de bureau Outlook.
- Deux valeurs d'affichage de choix en double ne doivent pas être utilisées, car la valeur interne risque de ne pas être soumise de manière incorrecte.
- La réponse à la question de type chaîne peut être validée en fonction de l'option sélectionnée dans le champ Validation de champ. Par exemple, si vous sélectionnez l'option Adresse e-mail, la réponse saisie ne peut être qu'au format email-id. Les réponses dans tout autre format ne seront pas acceptées.
- La version de Microsoft Outlook ne prend pas en charge les types de questions suivants pour créer une enquête incorporée :
  - Pièce jointe
  - Référence
  - Classement
- Les questions dépendantes ne sont pas prises en charge.
- La signature n'est pas prise en charge.
- Les questions obligatoires sont prises en charge.

Tant dans l'interface utilisateur de la plateforme que dans le concepteur d'enquête, une validation est exécutée pour s'assurer que toutes les questions de l'enquête sont prises en charge.

6. Cliquez sur **Affecter l'enquête** et affectez l'enquête à un utilisateur.
   Une notification par e-mail avec l'enquête intégrée est envoyée à l'utilisateur. L'utilisateur peut répondre à l'enquête et l'envoyer à partir du client de messagerie au lieu d'ouvrir l'enquête dans un nouvel onglet de navigateur.

Activer la localisation d'une enquête

Permettez à un utilisateur d'enquête de participer à une enquête dans plusieurs langues.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou survey_admin
Le module d'extension correspondant à la langue dans laquelle vous souhaitez que l'enquête soit disponible doit être installé.

Remarque : La localisation ne s'applique qu'aux enquêtes publiques.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Enquête** > **Administration** > **Propriétés**.
2. Activez la propriété **Activer/Désactiver l'affichage du sélecteur de langue lors d'une enquête publique** (*show_lang_picker_for_publicsurveys*).
3. Dans la fenêtre Paramètres système, dans la liste **Langue** , sélectionnez la langue dans laquelle vous souhaitez que l'enquête soit disponible.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : La liste **des langues** n'est disponible que lorsqu'un module d'extension de langue est installé.

4. Accédez à la **Enquête** > **Afficher les enquêtes** et ouvrir un sondage public.
5. Saisissez le texte traduit pour le titre de l'enquête, les questions et les réponses.
6. Enregistrez et publiez l'enquête.

Remarque : La localisation s'applique également dans Portail de services si la propriété **Propriétés d'évaluation Autoriser l'ouverture du lien de l'enquête depuis l'e-mail dans la vue du portail de services (s'applique uniquement aux enquêtes)** (*sn_portal_surveys.sp_survey.email_redirection*) est activée.

- L'enquête est disponible pour les utilisateurs de l'enquête dans la langue traduite.
- Les utilisateurs peuvent changer la langue de l'enquête à l'aide du sélecteur de langue.

URL des enquêtes

Vous pouvez distribuer une enquête en attribuant une URL d'enquête aux utilisateurs de l'enquête.

Les administrateurs d'enquête peuvent obtenir l'un des types d'URL suivants.

- URL générale d'une enquête, que les utilisateurs peuvent ouvrir pour répondre au questionnaire de l'enquête. Le processus suivant se produit.
  - Lorsqu'une personne ouvre l'URL, le système s'assure qu'elle est connectée. Il recherche ensuite une instance de l'enquête associée qui est affectée à l'utilisateur connecté.
  - Si une instance d'enquête est trouvée, l'action appropriée se produit en fonction de **l'état** de l'instance d'enquête (voir table). S'il existe plusieurs instances **d'enquête actives (Prêt à répondre** ou **En cours**), l'instance dont la date d'échéance est la plus proche s'ouvre.
  - Si aucune instance d'enquête n'est trouvée, le système crée une nouvelle instance pour l'enquête, l'affecte à l'utilisateur et ouvre le questionnaire d'enquête.
- URL pour une instance d'enquête spécifique, que l'utilisateur affecté peut ouvrir pour répondre au questionnaire de l'enquête. Le processus suivant se produit.
  - Lorsqu'une personne ouvre l'URL, le système s'assure que la personne est connectée en tant qu'utilisateur auquel l'instance d'enquête est affectée. Seul l'utilisateur affecté peut accéder au questionnaire de l'enquête.
  - L'action appropriée se produit en fonction de **l'état** de l'instance d'enquête (voir table).

États des enquêtes

État de l'instance d'enquête	Action à l'ouverture de l'URL
Prêt à prendre : l'utilisateur n'a enregistré aucune réponse.	Le questionnaire d'enquête s'affiche pour que l'utilisateur commence. L'utilisateur peut enregistrer ou soumettre des réponses.
En cours : l'utilisateur a enregistré	Le questionnaire de l'enquête s'affiche pour permettre à l'utilisateur de continuer. Toutes les réponses précédemment enregistrées s'affichent. L'utilisateur peut enregistrer ou soumettre des réponses.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États des enquêtes (suite)

État de l'instance d'enquête	Action à l'ouverture de l'URL
au moins une réponse.	
Terminé : l'utilisateur a soumis toutes les réponses requises.	Si la période de calendrier n'est **définie sur Aucune limite** ou si la restriction de période a expiré, le questionnaire d'enquête d'une nouvelle instance d'enquête s'affiche pour que l'utilisateur puisse commencer. Si la période de calendrier limite le nombre de fois qu'un utilisateur peut participer à la même enquête et que la restriction de période n'a pas expiré depuis la dernière enquête de l'utilisateur, un message d'erreur s'affiche.

Si quelqu'un ouvre l'URL d'une enquête non publiée ou désactivée, un message d'erreur s'affiche.

Obtenir et distribuer une URL d'enquête générale

Vous pouvez distribuer une URL d'enquête générale pour permettre à tout utilisateur éligible d'ouvrir un questionnaire d'enquête.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou survey_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'URL générale est disponible sur le formulaire de définition de l'enquête et sur le créateur de l'enquête. Vous pouvez également envoyer par e-mail l'URL d'une enquête publique qui est publiée.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Enquête** > **Afficher les enquêtes**.
2. Ouvrez une définition d'enquête à partir de la liste Types de mesures d'évaluation.
3. Pour afficher ou copier l'URL, cliquez sur le lien connexe **Afficher l'URL de l'enquête** .
   Ce lien connexe n'est visible que si la définition de l'enquête est **Active**.
4. Pour distribuer l'URL aux utilisateurs, collez l'URL copiée comme vous le souhaitez ou cliquez sur le bouton **E-mail** pour l'envoyer par e-mail.
   Le bouton **E-mail** n'est visible que pour une enquête publique publiée.

Que faire ensuite

Lorsqu'un utilisateur clique sur l'URL d'enquête générale, le système crée une instance d'enquête pour l'utilisateur participant à l'enquête, à condition que l'utilisateur ne dispose pas d'une instance à l'état **Prêt à participer** . Par défaut, le système est configuré pour envoyer une notification par e-mail lorsqu'une instance d'enquête est générée.

Par conséquent, l'utilisateur participant à l'enquête reçoit une deuxième notification en plus de la notification que vous avez envoyée avec l'URL générale de l'enquête. Cela peut dérouter l'utilisateur participant à l'enquête. Pour éviter ce problème, vous pouvez désactiver la notification automatique.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Désactiver la notification automatique pour les enquêtes

Désactivez une notification automatique pour éviter qu'un problème entraîne l'envoi d'une deuxième notification par e-mail générée par le système à un utilisateur.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou survey_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsqu'une enquête est affectée à un utilisateur, une notification par e-mail contenant une URL d'enquête générale est envoyée à l'utilisateur. Mais parfois, l'utilisateur peut recevoir une deuxième notification générée par le système.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Notification système** > **E-mail** > **Notifications**.
2. Ouvrez la notification **d'invitation à l'enquête** .
3. Configurez le formulaire pour ajouter **l'option Envoyer au créateur de l'événement** à la section Qui recevra.
   L'option Envoyer au créateur de l'événement est sélectionnée par défaut.
4. Décochez la case **Envoyer au créateur de l'événement** .
   Le système n'envoie plus de messages de notification automatique aux utilisateurs participant à l'enquête.

Obtenir une URL d'instance d'enquête

Vous pouvez distribuer une URL d'instance d'enquête pour permettre à l'utilisateur affecté d'ouvrir un questionnaire d'enquête.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou survey_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'URL de l'instance d'enquête est disponible sur l'enregistrement de l'instance d'enquête.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Enquête** > **Instances d'enquêtes**.
2. Ouvrez l'instance de l'enquête.
3. Pour afficher ou copier l'URL, cliquez sur le lien connexe **Afficher l'URL de l'instance** .
   Le lien connexe n'est disponible que lorsque **l'état** de l'instance d'enquête est **Prêt à être pris** ou **En cours** et que la définition de l'enquête associée est **Active**.
4. Dans la boîte de dialogue, sélectionnez et copiez l'URL, puis cliquez sur **OK** ou **Annuler**.
5. Distribuez l'URL à l'utilisateur affecté.

Tester une URL d'enquête

Lorsque des utilisateurs d'enquête sont associés à une enquête, celle-ci est restreinte afin que seuls ces utilisateurs puissent utiliser l'URL de l'enquête. Vous pouvez tester l'URL de l'enquête pour vous assurer qu'elle est restreinte.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou survey_admin

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Enquête** > **Afficher les enquêtes** et ouvrez une enquête pour laquelle vous n'êtes pas un utilisateur d'enquête.
2. Sous **Liens connexes**, cliquez sur **Afficher l'URL de l'enquête**.
3. Copiez l'URL et cliquez sur **OK** ou **Annuler**.
4. Accédez à l'URL.
   Vous recevez un message indiquant que vous n'êtes pas autorisé à participer à l'enquête.

Créer un module d'enquête

Vous pouvez créer un module qui ouvre une enquête.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou survey_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un utilisateur clique sur un module d'enquête, le système effectue l'une des actions suivantes, en fonction des options de configuration de l'enquête et d'autres facteurs.

- Crée une instance d'enquête
- Ouvre une instance d'enquête existante
- Affiche un message d'erreur.

Procédure

1. Effectuez l'action appropriée pour votre version de l'interface utilisateur :
   - **Interface utilisateur principale** : pointez vers le menu d'application qui contient le module auquel vous souhaitez ajouter le module d'enquête et cliquez sur l'icône de modification de l'application (crayon).
   - **UI15** : cliquez avec le bouton droit sur le menu d'application auquel vous souhaitez ajouter le module et sélectionnez **Modifier le menu d'application**
2. Dans la liste connexe **Modules** , cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants.
   - **Type de lien** : évaluation

     Ne sélectionnez pas **Enquête**, qui n'est utilisée que pour les enquêtes héritées.
   - **Évaluation** : sélectionnez l'enquête que vous souhaitez que le module ouvre.
4. Renseignez et enregistrez le formulaire.

Partage d'enquêtes

Vous pouvez exporter une enquête, puis l'importer dans une autre ServiceNow instance.

Remarque : Les ensembles de mise à jour sont disponibles dans la version Helsinki et doivent être utilisés pour déplacer les données d'une instance à l'autre. Pour plus d'informations sur les ensembles de mises à jour, consultez Jeux de mises à jour système .

Le système exporte un seul fichier XML contenant une définition d'enquête [asmt_metric_type] et les enregistrements associés, notamment les suivants.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Modèle de mesure d'évaluation [asmt_template]
- Définition du modèle d'évaluation [asmt_template_definition]
- Définitions de mesures [asmt_metric_definition] (options de réponses aux questions d'enquête)
- Travaux planifiés associés à l'enquête [sys_trigger]
- Catégories de l'enquête [asmt_metric_category]
- Questions d'enquête [asmt_metric]
- Utilisateurs participant à l'enquête [asmt_m2m_category_user]
- Condition de déclenchement [asmt_condition]

Exporter une enquête

Vous pouvez exporter une enquête, puis l'importer dans une autre instance.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, survey_reader ou survey_admin
Pour plus d'informations sur les ensembles de mises à jour, consultez Jeux de mises à jour système .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Enquête** > **Afficher les enquêtes**.
2. Cliquez avec le bouton droit sur le nom d'un enregistrement pour afficher le menu contextuel.
3. Sélectionnez **Exporter l'évaluation**.
4. Le cas échéant, suivez les instructions de votre navigateur pour enregistrer le fichier XML.

Importer une enquête

Vous pouvez importer une enquête qui a été exportée sous forme de fichier XML. Le fichier XML exporté ne contient pas de données de résultat.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou survey_admin

Remarque : Les ensembles de mise à jour sont disponibles dans la version Helsinki et doivent être utilisés pour déplacer les données d'une instance à l'autre. Pour plus d'informations sur les ensembles de mises à jour, consultez Jeux de mises à jour système .

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Vérifiez que les évaluations sont activées sur l'instance cible.
2. Suivez les étapes dans Importer des données à partir d'un fichier XML pour importer l'évaluation.

Utiliser des ensembles de mise à jour pour les enquêtes et les évaluations

Utilisez un ensemble de mises à jour pour capturer les changements apportés aux enquêtes et aux évaluations.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou survey_admin

Procédure

Créez un ensemble de mises à jour et utilisez-le pour apporter des modifications à une instance de développement.

Remarque : Pour plus d'informations, consultez Ensembles de mises à jour système .

Lors du développement d'enquêtes et d'évaluations, utilisez un ensemble de mises à jour pour capturer les changements et les déplacer d'une instance de développement vers une instance de production. Une fois qu'un ensemble de mises à jour est créé et marqué comme actuel, toutes les mises à jour des tables suivantes sont enregistrées dans l'ensemble de mises à jour.

Les tables suivantes sont maintenant activées et étendent également le fichier d'application :

- Modèles de mesures d'évaluation [asmt_template]
- Type de mesure d'évaluation [asmt_metric_type]
- Définitions des modèles d'évaluation [asmt_template_definition]
- Définitions des mesures d'évaluation [asmt_metric_definition] : options de réponses aux questions d'enquête
- Calendrier [sys_trigger] : travaux planifiés associés à l'enquête
- Catégories de mesures d'évaluation [asmt_metric_category] : catégories d'enquêtes
- Mesures d'évaluation [asmt_metric] : questions d'enquête
- Utilisateurs de catégories d'évaluation [asmt_m2m_category_user] : Utilisateurs de l'enquête
- Conditions de déclenchement [asmt_condition]

Configurer une enquête dans l'assistance par la messagerie instantanée Connect

Permettez à un utilisateur de participer à une enquête après avoir discuté avec un agent d'assistance.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou survey_admin

Remarque : Le module d'extension Support de Connexion (com.glide.connect.support) doit être activé.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Support de Connexion** > **Administration du support** > **Enquête de messagerie instantanée**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Enquête de messagerie instantanée.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de formulaire Enquête de messagerie instantanée

Champ	Description
Enquête	Enquête dont l'instance doit être disponible dans Support de Connexion.
Type	Type de messagerie instantanée où l'enquête est disponible. Connect : l'enquête est disponible dans Support de Connexion.
File d'attente de messagerie instantanée	File d'attente de messagerie instantanée où l'enquête est disponible.
Actif	Spécifie si la configuration de l'enquête de messagerie instantanée est active.
Description	Description de la configuration de l'enquête de messagerie instantanée.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Lorsqu'un agent de support du groupe d'affectation associé à la file d'attente de messagerie instantanée met fin à une conversation de messagerie instantanée avec un utilisateur, l'instance d'enquête est disponible dans la fenêtre de messagerie instantanée pour les utilisateurs.

   Remarque : L'URL d'enquête affichée après une messagerie instantanée de Connexion n'est pas un lien cliquable dans le client Web de l'Agent virtuel. Copiez et collez l'URL pour accéder à l'enquête.

Information associée

Surveiller les conversations du Support de Connect entrantes

Outlook Actionable Messages

Le module d'extension Messages Outlook interactifs permet aux utilisateurs de répondre à l'enquête à partir de l'application Microsoft Outlook.

Installer le module d'extension Outlook Actionable Messages

Installez le module d'extension Outlook Actionable Messages(sn_ms_oam) pour configurer les messages actionnables.

Avant de commencer

Rôle requis : oam_admin

Procédure

1. Accédez à la **Application système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Dans le champ de recherche, saisissez `des messages Outlook interactifs`.
   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application que vous recherchez, vous devrez peut-être la demander à partir de ServiceNow Store. Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives de toutes les applications publiées, consultez les notes de publication relatives à l'historique des versions ServiceNow Store .
3. Cliquez sur **Installer**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Personnaliser les champs pour le message d'approbation

Personnalisez le corps du message d'une demande, d'un changement et d'une approbation d'élément de demande envoyés dans Microsoft Outlook.

Personnaliser les champs dans le message d'approbation pour la demande

Personnalisez le corps du message d'une demande et d'un élément de demande envoyés dans Microsoft Outlook.

Avant de commencer

Rôle requis : oam_admin

Procédure

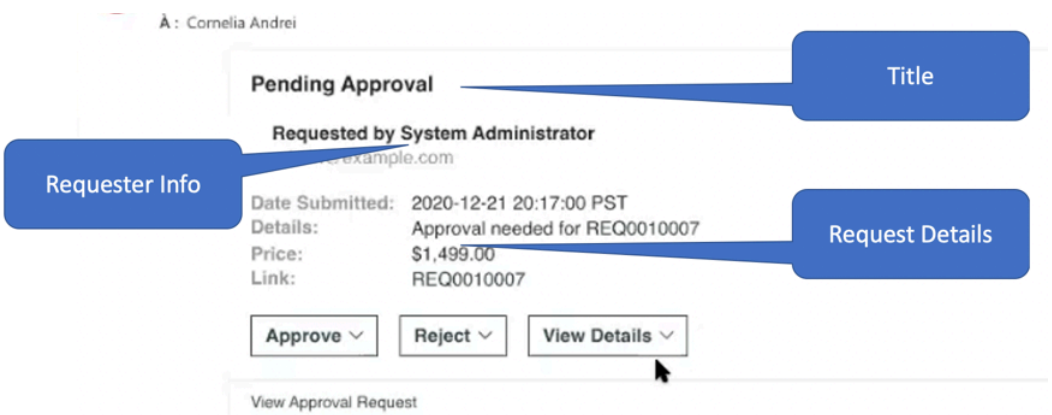
1. Accédez à la **Tout** > **Messages recevables** > **Définition OAM**.
2. Choisissez l'une des options suivantes :

Définition OAM

Option	Action
Demande	Cliquez sur **OAM Request Approval (Approbation de la demande OAM)**
Élément de demande	**Cliquer sur Approbation OAM RITM**

3. Dans la section Conteneur OAM, personnalisez les champs suivants selon vos besoins :
   a. **Titre** : titre de la notification d'approbation Outlook.
   b. **Informations sur le demandeur** : utilisateur qui a créé la demande.
   c. **Détails de la demande** : ce champ peut être personnalisé. Vous pouvez également ajouter des champs supplémentaires selon vos besoins.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Le message d'approbation s'affiche dans Microsoft Outlook, comme indiqué ci-dessous. Cliquez sur le bouton **Afficher les détails** pour afficher la demande dans l'instance ServiceNow.



Personnaliser les champs dans le message d'approbation pour la demande de changement

Personnalisez le corps du message pour une demande d'approbation de changement envoyée dans Microsoft Outlook.

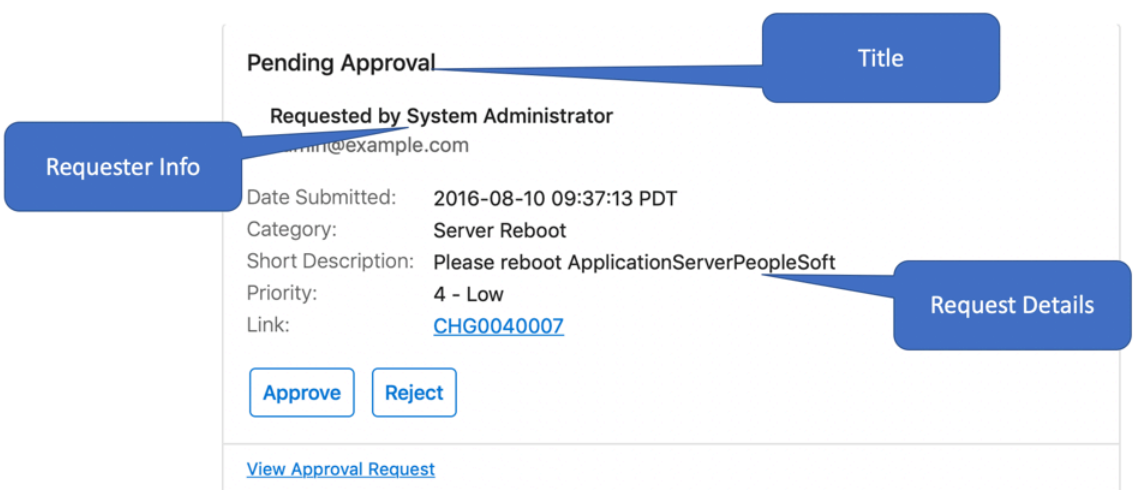
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : oam_admin

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Messages recevables** > **Définition OAM**.
2. Cliquez sur **Approbation du changement OAM**.
3. Dans la section Conteneur OAM, personnalisez les champs suivants selon vos besoins :
   a. **Titre** : titre de la notification d'approbation Outlook.
   b. **Informations sur le demandeur** : utilisateur qui a créé la demande.
   c. **Détails de la demande** : ce champ peut être personnalisé. Vous pouvez également ajouter des champs supplémentaires selon vos besoins.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Le message d'approbation s'affiche dans Microsoft Outlook, comme indiqué ci-dessous. Cliquez sur **Afficher la demande d'approbation** pour afficher la demande dans l'instance ServiceNow.



Activer la vue avancée pour la définition des messages Outlook interactifs

Activez la vue avancée pour personnaliser le message actionnable conformément aux exigences de Microsoft Outlook.

Avant de commencer
Rôle requis : oam_admin

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Messages recevables** > **Définition OAM**.
2. Choisissez l'une des options suivantes :

Définition OAM

Option	Action
Demande	Cliquez sur **OAM Request Approval (Approbation de la demande OAM)**
Élément de demande	**Cliquer sur Approbation OAM RITM**

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Action
Changement	Cliquez sur **Approbation du changement OAM**

3. Cliquez sur **OAM avancé** sous **Liens connexes**.
4. Dans le formulaire Définition OAM, effectuez les actions suivantes :
   a. Modifiez le script selon les besoins.
   b. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Analyse des sentiments pour les enquêtes

Vous pouvez utiliser l'analyse des sentiments pour déterminer si les réponses des utilisateurs à une enquête sont considérées comme positives, négatives ou neutres.

Activez le module d'extension Analyse des sentiments (com.snc.sentiment_analysis).

Pour une enquête, vous pouvez sélectionner des questions qui doivent être utilisées pour l'analyse. Les réponses de ces questions à l'enquête sont envoyées aux plateformes tierces pour analyse via les configurations de connecteur spécifiées.

Remarque : Vous ne pouvez utiliser que des questions de type chaîne pour l'analyse des sentiments.

Les résultats de l'analyse des sentiments sont affichés sous **Enquête** > **Résultats de la question relative aux sentiments**. L'étiquette de sentiment est basée sur le score normalisé :

Étiquette de sentiment

Score normalisé	Étiquette de sentiment
-1 à 0	Négatif
0	Neutre
De 0 à 1	Positif

Configurer un connecteur de sentiment

Spécifiez l'URL de service et d'autres informations de configuration pour les API tierces utilisées pour l'analyse des sentiments.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Modifiez le champ d'application de la session en cours sur **Analyse des sentiments**.
2. Accédez à la **Analyse des sentiments** > **Configurations des connecteurs de sentiments**.
3. Ajoutez ou modifiez la configuration du connecteur pour un fournisseur tiers tel que Google, IBMWatson et MSAzure.

   Remarque : Par défaut, des espaces réservés sont disponibles pour configurer des connecteurs pour Google, IBMWatson et MSAzure.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs du connecteur de sentiment

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration du connecteur d'analyse des sentiments.
Actif	Case à cocher permettant d'activer la configuration du connecteur.
Alias d'informations d'identification	Alias d'informations d'identification associé à la configuration du connecteur. Il fait référence à la table de niveau système (sys_alias_list).
Par défaut	Case à cocher pour en faire la configuration du connecteur par défaut.
Description	Description de la configuration du connecteur.
Script	Script permettant d'appeler l'API d'analyse des sentiments et de normaliser les valeurs.

4. Configurer les informations d'identification du connecteur

   a. Ouvrez l'enregistrement référencé dans le champ **Alias d'informations d'identification** .

   b. Sous l'onglet **Connexions** , sélectionnez la connexion.

   c. Dans le champ **URL de connexion** , saisissez la valeur.

   d. Ouvrez l'enregistrement référencé dans le champ **Informations d'identification** .

   e. Entrez les informations d'identification.

   Remarque :

   - Vous devez obtenir les informations d'identification de connexion auprès des fournisseurs tiers respectifs.
   - Si les informations d'identification sont des clés API, spécifiez leur valeur. S'il s'agit d'une authentification de base, c'est-à-dire d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe, spécifiez les informations correspondantes.

   f. Cochez la case **Actif** et cliquez sur **Mettre à jour**.

5. Cochez la case **Actif** pour la configuration du connecteur et cliquez sur **Mettre à jour**.

Propriété de l'analyse des sentiments

Vous pouvez utiliser la propriété d'analyse des sentiments pour personnaliser le module **d'analyse des sentiments** .

Propriété de l'analyse des sentiments

Nom	Description
Délai de réponse pour l'appel sortant de l'API d'analyse des sentiments (*sn_nlp_sentiment.glide.sentiment.transaction.timeout*)	Durée maximale (millisecondes) attendue pour l'exécution de l'appel sortant de l'API

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété de l'analyse des sentiments (suite)

Nom	Description
	Analyse des sentiments avant son expiration.

Information associée

Analyse des sentiments pour les enquêtes

Résultats de l'analyse des sentiments

La vue Résultats de l'analyse des sentiments contient un histogramme qui affiche le pourcentage de résultats positifs, négatifs et neutres, ainsi que le nombre d'instances pour chaque catégorie.

Indicateurs de couleur

Les indicateurs de couleur suivants dans le diagramme à barres sont les suivants :

- Vert : positif
- Rouge : négatif
- Bleu : Neutre

Les enquêtes menées dans Portail de services et le Application Now Mobile

Si vous avez installé Portail de services, vous pouvez utiliser le widget My (Mon Évaluations et Enquêtes widget) dans Portail de services. Les utilisateurs peuvent afficher les enquêtes dans Portail de services. Portail de services prend également en charge les enquêtes pour les utilisateurs sur les appareils mobiles sur lesquels l'application est Application Now Mobile installée. Le widget Mon Évaluations et Enquêtes widget est disponible par défaut sur la page d'accueil Portail de services .

Enquêtes dans Portail de services

Pour créer une interface intuitive pour vos utilisateurs, vous pouvez configurer des enquêtes dans Portail de services . Activez cette option Portail de services pour afficher le widget Mon Évaluations et Enquêtes widget qui s'affiche sur la page d'accueil Portail de services .

Pour en savoir plus sur l'activation de Portail de services, reportez-vous à la rubrique Activer Portail de services .

Pour en savoir plus sur la configuration d'un widget, consultez Configurer des instances de widget .

Pour configurer un widget d'enquête sur une Portail de services page, appuyez sur la touche CTRL, cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du widget et sélectionnez **Options d'instance**.

Options d'instance (propriétés) pour le widget d'enquête sur Portail de services

Propriété	Description
Nombre maximal d'enregistrements	Nombre maximal d'enquêtes à répertorier dans le widget de la page d'accueil Portail de services . Cliquez sur le lien **Afficher tout** pour afficher toutes les enquêtes. Par défaut : **5**

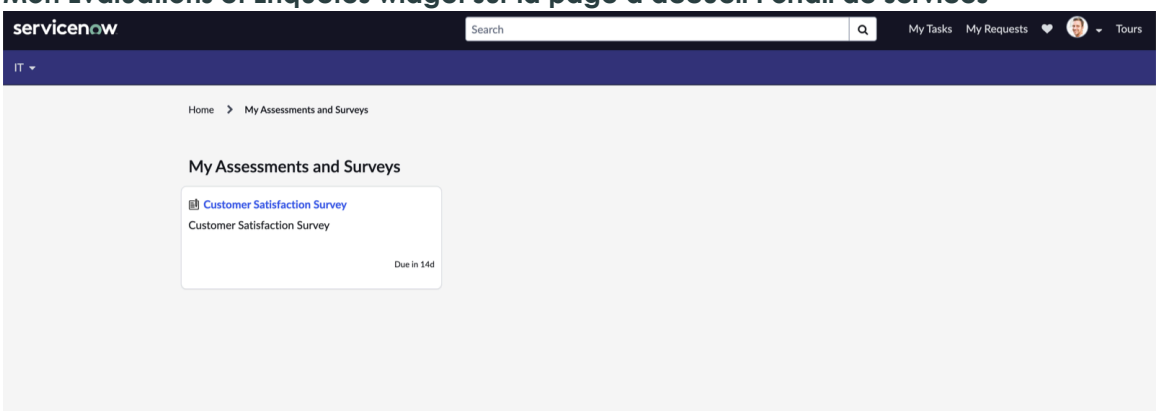
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options d'instance (propriétés) pour le widget d'enquête sur Portail de services (suite)

Propriété	Description
Titre du widget	Texte qui s'affiche dans la barre de titre du widget Enquêtes. Par défaut : **Mes évaluations et enquêtes**

Mon Évaluations et Enquêtes widget sur la page d'accueil Portail de services



Enquêtes dans le Application Now Mobile

Les utilisateurs peuvent consulter et répondre aux enquêtes sur des appareils mobiles à l'aide du lanceur Mon Évaluations et Enquêtes applet qui est disponible par défaut dans le Application Now Mobile.

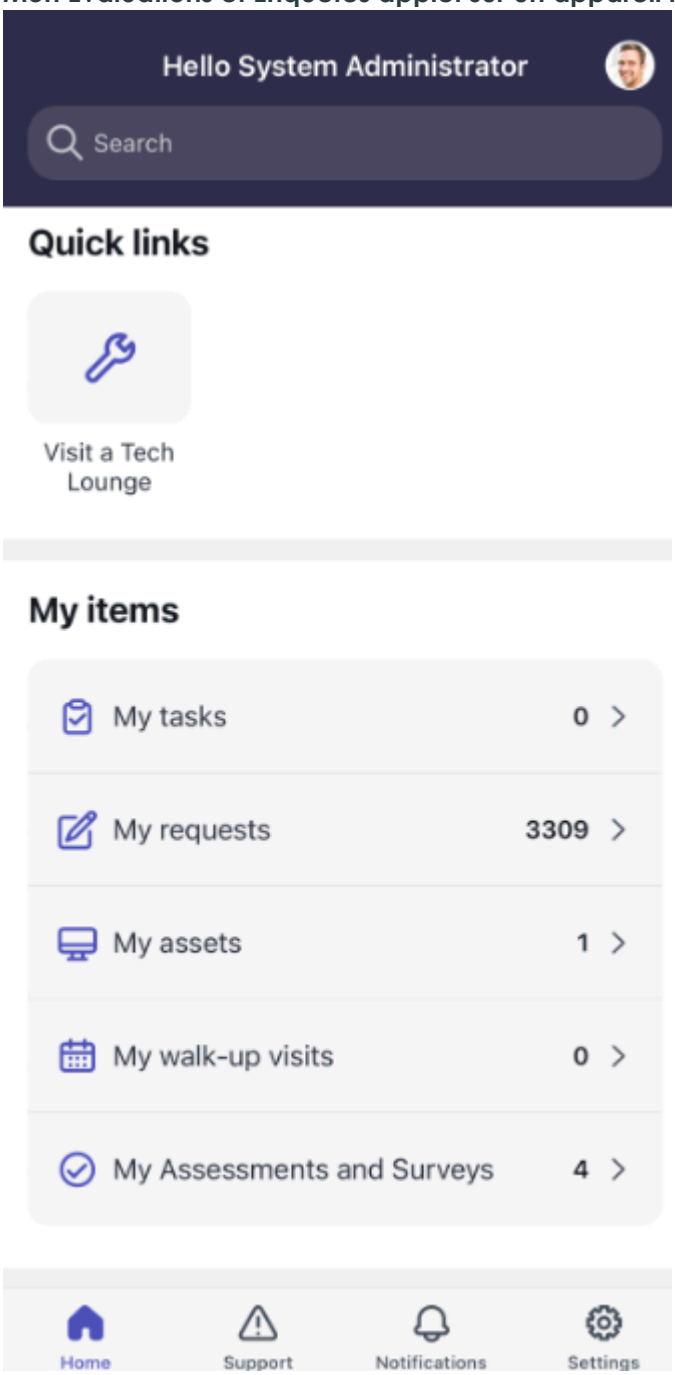
Lorsque vous affectez une enquête à un utilisateur, une notification par e-mail l'invitant à participer à l'enquête lui est envoyée. Si les utilisateurs ont installé le Application Now Mobile, une notification push mobile est également envoyée sur les équipements mobiles. Appuyez sur la notification pour ouvrir une page d'introduction pour une enquête dans Mobile Employee Portail de services dans le Application Now Mobile. La page affiche un lien **de démarrage** . La page d'introduction et le lien **de démarrage** ne sont disponibles que si les paramètres associés sont activés. Les utilisateurs peuvent appuyer sur le lien pour afficher et participer à l'enquête. Vous pouvez activer les notifications push en définissant la *glide.sg.universal_links.enabled* propriété système sur **vrai**.

Remarque : Une notification push ne s'applique pas à une enquête déclenchée. Pour une enquête déclenchée, un événement est inséré dans la file d'attente des événements. L'événement peut être configuré pour déterminer s'il faut envoyer une notification ou non.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mon Évaluations et Enquêtes applet sur un appareil mobile



Traduction automatique

Remarque : Dans la Xanadu version, vous voyez désormais les évaluations et les enquêtes affectées dans la vue de carte au lieu de la vue d'élément. Si vous personnalisez les styles des vues d'élément de carte héritées dans les anciennes versions de , la carte continue d'apparaître dans la vue d'élément même après la mise à niveau vers Évaluations et EnquêtesXanadu. Vous pouvez afficher la nouvelle vue de carte uniquement Xanadu si aucune personnalisation n'a été apportée aux cartes héritées.

Lorsque les utilisateurs ouvrent une enquête dans ou , Portail de servicesApplication Now Mobileles enquêtes fournissent les fonctionnalités suivantes :

- Une page d'enquête affiche la navigation de fil d'Ariane sur le Portail de services. Les utilisateurs peuvent cliquer sur les liens dans le fil d'Ariane pour accéder aux pages précédentes ou à une page d'accueil. Par exemple, en cliquant sur le lien **Mes enquêtes**

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

dans le fil d'Ariane, les utilisateurs accèdent à une page qui affiche une liste de toutes les enquêtes.

- Lorsque l'enquête est en cours, la barre de progression, qui est disponible sur chaque page de l'enquête, affiche la progression en pourcentage. Le pourcentage d'achèvement est basé sur les pages de l'enquête. Par exemple, supposons qu'il y ait trois pages dans une enquête. Sur la troisième page, 66 % des répondants ont répondu à l'enquête. Mais donner une réponse à l'une des questions de la troisième page ouvre une nouvelle question sur une page séparée, qui est la quatrième page. La quatrième page indique que l'enquête a été complétée à 75 %, ce qui a une incidence sur la progression globale et les indicateurs de page. Les utilisateurs peuvent voir la pagination (nombre total de pages) de l'ensemble de l'enquête, ainsi que la page actuelle sur laquelle les utilisateurs se trouvent. Pour masquer ou afficher cette barre de progression, vous pouvez utiliser la *sn_portal_surveys.sp_survey.show_progress_bar* propriété.
- Chaque réponse de l'utilisateur est enregistrée automatiquement lorsque l'utilisateur passe à la page suivante de l'enquête. Si les utilisateurs ne répondent pas aux questions d'enquête requises avant de cliquer sur **Suivant**, la page affiche un message d'erreur en haut pour toutes les questions obligatoires et sans réponse. Ce message d'erreur aide les utilisateurs à trouver l'emplacement exact de la question requise et sans réponse. Toute question qui n'est pas requise et qui n'obtient pas de réponse avant de cliquer sur **Suivant** est considérée comme ayant reçu une réponse. La question est comptée comme terminée.
- Lorsque les détails d'une question d'enquête contiennent plus de quatre ou cinq lignes de texte, le texte qui suit ces lignes disparaît. Dans ce cas, les utilisateurs peuvent voir tous les détails en cliquant sur le lien **Afficher plus** . Les utilisateurs peuvent revenir au comportement par défaut en cliquant sur le lien **Afficher moins** .
- Pour une question dont les options de réponse sont **Oui**, **Non** et **Sans objet**, l'option **Sans objet** apparaît en dernier dans la liste des options. L'option **Non applicable** peut être configurée lors de la création d'une question.
- Lorsque les utilisateurs de l'enquête quittent l'enquête sans l'envoyer, ils peuvent commencer l'enquête ultérieurement à partir de la même page où ils se sont arrêtés lors de la session précédente.

Remarque : Pour les utilisateurs mobiles, la pagination se fait toujours par question pour les enquêtes. Pour plus d'informations sur les paramètres de pagination, reportez-vous à la section Configurer une enquête dans le concepteur d'enquête.

Enquête en un clic

Une enquête One Click n'a pas de page d'introduction dans Portail de services. Cette enquête ne dispose pas des boutons **Soumettre** et **Annuler** dans la vue de bureau et iPad.

Remarque :

- L'enquête One Click n'est pas prise en charge dans la vue des appareils mobiles.
- Le champ **Enquête en un clic** doit être sélectionné dans la définition de l'enquête.
- Lorsque l'accès public est activé pour une enquête One Click, un utilisateur peut envoyer l'enquête sans avoir à se connecter.
- Lorsque l'accès public est activé pour une enquête, vous ne pouvez pas configurer de signature ni de pièce jointe pour l'enquête.
- Pour une enquête publique publiée, le champ Signature est masqué et vous ne pouvez pas ajouter de pièce jointe.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une enquête au guichet est une enquête en un clic avec une seule question de l'un des types suivants :

- Échelle de l'image
- Choix
- Échelle de Likert
- Échelle numérique
- Oui/Non

Lorsque les utilisateurs cliquent sur la réponse à la question de l'enquête du guichet dans Portail de services, l'enquête est envoyée et la note de fin s'affiche sur la même page que celle qui contient les questions de l'enquête. L'enquête du guichet passe en lecture seule une fois qu'on a cliqué dessus.

Remarque :

- Une enquête au guichet n'a pas de boutons **Soumettre** ou **Annuler** .
- Une enquête au guichet ne peut pas comporter de signature, de questions dépendantes ou d'informations supplémentaires.
- Une enquête au guichet n'affiche pas de notes d'introduction.

Paramètres d'URI pour l'enquête One Click

Transmettez ces paramètres d'URI via l'API `createAssessment()` pour stocker leurs valeurs dans la table asmt_assessment_instance pour la vue et Portail de services la vue de la plateforme.

Paramètres d'URI

Paramètre	Description
`sysparm_refresh_interval`	Actualisez le temps, en secondes, après l'envoi de l'enquête pour créer une autre instance. Par exemple, sysparm_refresh_interval=5.
`sysparm_trigger_table`	Emplacement stocké en tant que champ **Table de déclencheur** dans la table asmt_assessment_instance. Par exemple, sysparm_trigger_table=incident.
`sysparm_trigger_id`	Le sys_id d'emplacement qui est stocké en tant que champ **ID de déclencheur** dans la table asmt_assessment_instance. Par exemple, sysparm_trigger_id=1c741bd70b2322007518478d83673af3.
`sysparm_kiosk`	Lorsqu'elle est définie sur **vrai**, les paramètres sysparm_trigger_table et sysparm_trigger_id doivent être spécifiés. Ce paramètre est obligatoire pour les demandes de guichet. Par exemple, sysparm_kiosk=vrai.

Information associée

Portail de services

Créer et modifier une page à l'aide de Designer Portail de services

Concepteur d'enquête

Configurer une enquête dans le concepteur d'enquête

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enquêtes dans Agent virtuel ITSM

Vous pouvez utiliser les enquêtes pour Agent virtuel ITSM collecter les réponses d'enquête auprès des utilisateurs via des questionnaires conversationnels (enquêtes avant et après conversation par messagerie instantanée) dans le client de messagerie instantanée.

Une enquête de messagerie instantanée est disponible dans la rubrique Fournir des commentaires d'Agent Agent virtuel ITSM virtuel. La logique qui affiche l'enquête de manière dynamique est appelée à partir du bloc de rubriques d'enquête réutilisable. Il est courant d'utiliser la rubrique Fournir des commentaires d'Agent virtuel comme rubrique de configuration de l'enquête dans les définitions générales de Agent virtuel ITSM, de sorte que les utilisateurs reçoivent automatiquement une enquête à la fin de leurs conversations. Pour en savoir plus sur le bloc de rubriques Enquête, consultez Agent virtuel ITSM .

Lorsque vous cochez la case **Enquête de messagerie instantanée** pour une enquête, les conditions suivantes sont validées pour les enquêtes sur Agent virtuel ITSM.

- L'enquête ne doit contenir qu'une seule catégorie de mesures.
- L'enquête ne peut contenir que ces types de mesures.
  - Pièce jointe
  - Booléen
  - Case à cocher
  - Choix
  - Date
  - Date/Heure
  - Échelle de l'image
  - Numéro
  - Échelle numérique
  - Pourcentage
  - Échelle
  - Chaîne

Pour plus d'informations sur la configuration d'une enquête, reportez-vous aux rubriques Modifier la définition de l'enquête et Configurer une enquête dans le concepteur d'enquête.

Les options suivantes sont prises en charge pour l'enquête :

- Champs d'enquête dépendants
- Introduction et notes de fin

Association entre une enquête et Agent virtuel la messagerie instantanée

Une fois qu'une enquête est soumise dans une Agent virtuel conversation, une instance d'enquête est créée. Cette instance affiche les informations suivantes :

- ID de déclencheur, qui est le sys_id de l'ID d'interaction associé créé dans la Agent virtuel messagerie instantanée
- Table de déclencheur, qui est la table d'interaction

Information associée

Agent virtuel ITSM

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Migration de l'enquête héritée

Les utilisateurs disposant du rôle survey_admin peuvent migrer les données d'enquête héritées pour créer des copies des enquêtes héritées et leurs enregistrements connexes dans les tables d'évaluation. L'application Gestion des enquêtes, qui est basée sur le moteur d'évaluation, est disponible comme alternative aux enquêtes héritées.

Les composants d'enquête hérités suivants sont migrés :

- Maîtres de l'enquête
- Questions d'enquête et choix de questions pris en charge
- Instances d'enquêtes
- Réponses d'enquête

Les conditions d'enquête héritées ne sont pas migrées et doivent être recréées en tant que conditions de déclenchement.

Remarque :

- Les modules **Enquêtes héritées** et **Administration héritée** sont disponibles sur les instances mises à niveau à partir d'une version précédente, mais ne sont pas disponibles pour les nouvelles instances. Les clients qui utilisent une enquête ou un assistant d'enquête hérité doivent prévoir de migrer vers l'application Gestion des enquêtes afin de créer des enquêtes modernes et de haute qualité pour leurs utilisateurs.
- Les modules d'extension d'enquête hérités suivants sont inactifs par défaut et sont disponibles sur demande :
  - Best Practice - Gestion des enquêtes sur les tâches (ID : com.snc.bestpractice.task_survey)
  - Gestion des enquêtes (ID : com.glideapp.survey)
  - Composants d'évaluation (ID : com.snc.assessment)
  - Assistant d'enquête (ID : com.glideapp.survey_wizard)
- Les assistants d'enquête ne peuvent pas être migrés.

Migrer une enquête héritée

Migrez une enquête héritée et ses enregistrements connexes pour tirer parti d'un ensemble de fonctionnalités plus puissant.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou survey_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour éviter d'expirer pour les enquêtes très volumineuses, vous pouvez désactiver le quota de transaction. Reportez-vous à la section Quotas de transaction .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Enquête** > **Enquêtes héritées** > **Maîtres**.

   La liste des maîtres d'enquête hérités s'affiche. Par défaut, la liste affiche uniquement les maîtres d'enquête qui n'ont pas été migrés. Pour afficher tous les maîtres d'enquête, supprimez le **fil d'Ariane L'évaluation est vide** .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Ouvrez une enquête et cliquez sur le lien connexe **Migrer vers une nouvelle gestion des enquêtes** ou sur **Migrer vers une nouvelle gestion des enquêtes** dans la barre de titre.
   Une boîte de dialogue décrit ce qui se passe lorsque vous migrez l'enquête. Veuillez noter que certains types de questions d'enquête ne peuvent pas être migrés.
3. Cliquez sur **OK**.

   Le système génère des enregistrements dans les tables d'évaluation en fonction du maître de l'enquête, des questions et des choix admissibles, des résultats et d'autres composants connexes de l'enquête. Les composants d'enquête d'origine ne sont pas affectés.

   Des messages système peuvent s'afficher en haut du formulaire d'enquête pour vous informer des questions qui n'ont pas pu être migrées et pour vous conseiller de passer en revue les questions à **choix multiples** migrées.
4. Facultatif : Cliquez sur l'icône de référence en regard du champ **Évaluation** pour afficher la nouvelle définition de l'enquête.
5. Facultatif : Supprimez les utilisateurs de l'enquête de l'enquête d'évaluation si vous souhaitez que tous les utilisateurs puissent y participer.
   Lorsque vous migrez une enquête, tous les utilisateurs qui l'ont effectuée sont automatiquement associés à l'enquête d'évaluation et deviennent des utilisateurs de l'enquête. Lorsque des utilisateurs de l'enquête sont associés à une enquête d'évaluation, seuls ces utilisateurs peuvent y répondre.
6. Désactivez toutes les conditions d'enquête associées à l'enquête en procédant comme suit.
   a. Accédez à la **Enquête** > **Administration héritée** > **Conditions d'enquête**.
   b. Dans la colonne **Actif** , assurez-vous que la valeur est false pour toutes les conditions d'enquête qui font référence à l'enquête migrée.
7. Accédez à la **Enquête** > **Administration** > **Conditions de déclenchement** pour créer de nouvelles conditions de déclenchement pour l'enquête migrée.

Résultats

Le lien connexe **Migrer vers l'évaluation** sur l'enregistrement d'enquête hérité devient indisponible après la migration. Toutefois, si vous supprimez l'enregistrement référencé dans le champ **Évaluation** , le lien connexe réapparaît et vous pouvez migrer à nouveau l'enquête héritée.

Migration des questions de l'enquête

Avant de migrer une enquête héritée, sachez que certaines questions d'enquête héritées ne peuvent pas être migrées en raison de types de questions incompatibles.

Les questions d'enquête héritées sont migrées de la table Question d'enquête [survey_question_new] vers la table Mesure d'évaluation [asmt_metric]. Dans les enquêtes héritées, le champ **Type** de la table de questions d'enquête détermine le mode de rendu de la question dans le questionnaire d'enquête. Dans les enquêtes d'évaluation, le champ **Type de données** de la table Mesure d'évaluation a une fonction similaire. Certains types d'enquêtes héritées ne sont pas pris en charge dans les enquêtes d'évaluation.

Le tableau suivant montre le chemin de conversion de chaque type de question d'enquête hérité en type de données d'évaluation, le cas échéant.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Migration des questions de l'enquête

Type d'enquête hérité	Type de données d'évaluation
Pause	Non disponible
Case à cocher	Case à cocher
Date	Date
Date/Heure	Date/Heure
HTML	Non disponible
Étiquette	Non disponible
Collecteur de liste	Non disponible
Choix multiple de recherche	Non disponible
Zone de sélection de recherche	Non disponible
Macro	Non disponible
Macro avec étiquette	Non disponible
Texte sur plusieurs lignes	Chaîne (**option de chaîne** définie sur **Multiligne**)
Choix multiple	Échelle de Likert
Échelle numérique	Numéro
Référence	Non disponible
Zone de sélection	Choix
Texte sur ligne unique	Chaîne (**option de chaîne** réglée sur **Ligne unique**)
Page de l'IU	Non disponible
Texte sur ligne unique large	Chaîne (**option de chaîne** définie sur **Ligne unique large**)
Oui / Non	Oui/Non

Composants migrés

Lorsque vous migrez une enquête, le système mappe les enregistrements des tables d'enquête vers les tables d'évaluation.

Pour créer une enquête fonctionnelle dans le cadre de travail d'évaluation, le système convertit les enregistrements d'enquête en enregistrements d'enquête d'évaluation équivalents les plus logiques. Cela peut signifier que plusieurs enregistrements d'enquête d'évaluation représentent un seul enregistrement d'enquête hérité.

Composants migrés

Composant d'enquête	Composants de l'enquête d'évaluation
Maître d'enquête [survey_master]	• Définition de l'enquête [asmt_metric_type] • Enregistrement évaluable [asmt_assessable_record], pour l'utilisation du système uniquement • Catégorie de l'enquête [asmt_metric_category]

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants migrés (suite)

Composant d'enquête	Composants de l'enquête d'évaluation
Question de l'enquête [survey_question_new]	Question d'enquête [asmt_metric]
Choix de question [question_choice]	Définition de mesure de l'évaluation [asmt_metric_definition]
Instance d'enquête [survey_instance]	• Groupe d'évaluation [asmt_assessment], pour l'utilisation du système uniquement • Instance d'enquête [asmt_assessment_instance]
Réponse à l'enquête [survey_response]	• Question d'instance d'enquête [asmt_assessment_instance_question] • Réponse à l'enquête [asmt_metric_result] • Résultat de la catégorie [asmt_category_result], pour l'utilisation du système uniquement

Revue des questions migrées

Pour maintenir des calculs de résultats précis, vous devrez peut-être apporter des ajustements mineurs à certains des enregistrements d'enquête migrés pour vous assurer que les résultats sont calculés correctement.

Remarque : Le moteur d'évaluation fournit une fonctionnalité intégrée de calcul des résultats qui convertit chaque réponse à l'enquête en un score compris entre 0 et 10. La configuration requise pour maintenir des calculs de résultats précis est avancée et n'est pas recommandée pour les implémentations d'enquête de base. Si vous n'avez pas l'intention d'utiliser des données de calcul de résultat, ignorez les informations contenues dans cette section.

Pour chaque question héritée migrée, le système crée un enregistrement de question d'enquête sur la table Mesure d'évaluation [asmt_metric]. Pour les questions héritées de type **choix multiple** et **zone de sélection** , le système crée également un enregistrement de définition de mesure, dans la table Définition de mesure d'évaluation [asmt_metric_definition], pour chaque choix de question hérité.

Définitions de mesures et choix de questions d'enquête comparables

Champ de choix de question d'enquête	Champ de définition de mesure connexe
Texte	Affichage
Valeur (peut être n'importe quelle valeur de chaîne)	Valeur (doit être une valeur numérique)
Ordre	Valeur (la définition de mesure **avec la valeur** la plus petite est la première)

Lorsque le système migre les choix de questions d'enquête hérités, il utilise la **commande** héritée pour définir la **valeur** de chaque définition de mesure. Pour le choix de question hérité avec **l'ordre** le plus petit, la **valeur** de définition de mesure correspondante est définie

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

sur **1**. Pour le choix de question hérité avec **l'ordre** immédiatement le plus petit, la **valeur** de définition de mesure est **2**, et ainsi de suite.

Le champ **Définition d'échelle** du formulaire de question d'enquête migré détermine si des valeurs de définition de mesure plus petites ou plus grandes correspondent à un bon score dans les calculs des résultats de l'enquête. Par défaut, la définition d'échelle est définie sur **Élevé**, ce qui signifie que les valeurs plus élevées sont bonnes. Lorsque vous migrez une enquête héritée, vérifiez que la définition d'échelle par défaut est logique pour chaque question.

Par exemple, les tableaux suivants présentent un exemple de question migrée et les définitions de mesures créées automatiquement pour celui-ci. N'oubliez pas que le système utilise l'ordre des choix de questions d'enquête héritées pour définir la valeur de la définition de mesure. **Excellent** correspond à la valeur **d'ordre** la plus basse. Ainsi, lorsque le système crée une définition de mesure pour ce choix de question, la **valeur** est définie sur **1**. Dans ce cas, la valeur par défaut de la définition de l'échelle, **Élevé**, n'a pas de sens, car le système calculera les pires scores pour les réponses **d'Excellent**.

Question héritée : veuillez évaluer la qualité générale de votre service

Texte d'choix de question	Choix de question	Ordre de choix des questions
Excellent	A	100
Bien	B	200
Acceptable	C	300
Médiocre	D	400

Question migrée : veuillez évaluer la qualité générale de votre service

Affichage de la définition de mesure	Valeur de la définition de mesure
Excellent	1
Bien	2
Acceptable	3
Médiocre	4

S'il n'y a pas de valeurs **d'ordre** pour les choix de questions d'enquête héritées, le système définit chaque **valeur** de définition de mesure correspondante en fonction de l'ordre alphanumérique de la valeur de **texte** héritée.

Question migrée : veuillez évaluer la qualité générale de votre service

Affichage de la définition de mesure	Valeur de la définition de mesure
Excellent	1
Bien	2
Acceptable	3
Médiocre	4

Vous devrez peut-être également modifier le paramètre **Définition d'échelle** pour d'autres questions migrées. Pour en savoir plus, consultez les recommandations de définition d'échelle pour chaque type de données de question d'enquête.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Référence des enquêtes

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les formulaires, les champs et les propriétés que vous utilisez lorsque vous utilisez des enquêtes.

Rôles d'enquête

L'application Survey utilise les rôles suivants.

Pour en savoir plus sur la gestion des abonnements, consultez Gestion des abonnements par utilisateur dans Gestion des abonnements et contactez votre représentant de compte.

Aucun rôle n'est requis pour répondre aux questionnaires d'enquête affectés.

Administrateur d'enquête [survey_admin]

Créer et administrer des enquêtes. Les administrateurs d'enquêtes savent quels types d'enquêtes sont nécessaires, quand envoyer une enquête et à qui. Les administrateurs d'enquête peuvent utiliser tous les modules du menu de l'application Enquête.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- survey_reader
- assessment_admin

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

Aucun.

Lecteur d'enquête [survey_reader]

Consultez les enquêtes et les informations connexes, telles que les réponses à l'enquête, les groupes d'enquêtes, les tableaux de résultats et les rapports.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

Aucun.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créateur de l'enquête [survey_creator]

Créez une enquête et affectez-la à l'utilisateur qui peut effectuer l'enquête et l'envoyer. Un créateur d'enquête peut également créer des évaluations.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

Aucun.

Principaux termes de l'enquête

Ces termes d'enquête sont utilisés dans l'ensemble de la documentation pour décrire les fonctions et les capacités de gestion des enquêtes.

Principaux termes de l'enquête

Terme	Description
Définition de l'enquête	Enregistrement racine sur lequel une enquête est générée. Une définition d'enquête contient des informations telles que le nom de l'enquête, son état et son calendrier de distribution. Chaque définition d'enquête a ses propres catégories et questions. Les définitions d'enquête sont comparables à celles des maîtres d'enquête hérités.
Enquête publique	Tout utilisateur peut participer à une enquête publique, même les utilisateurs qui ne sont pas connectés au système ServiceNow . Pour une enquête terminée, la valeur du champ **Affecté à** est Invité.
Catégorie de l'enquête	Représente un thème pour les questions de l'enquête. Les catégories contiennent une ou plusieurs questions. Par défaut, le système crée une catégorie par enquête. D'autres catégories sont facultatives.
Question d'enquête	Question qui apparaît dans un questionnaire d'enquête pour la définition d'enquête associée. Les questions d'enquête sont comparables aux questions d'enquête héritées.
Utilisateur participant à l'enquête	Utilisateur autorisé à recevoir des invitations pour une enquête restreinte.
Instance d'enquête	Représente un questionnaire d'enquête affecté à un utilisateur. Les instances d'enquête sont comparables aux instances d'enquête héritées.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Principaux termes de l'enquête (suite)

Terme	Description
Condition de déclenchement	Définit une règle qui permet au système d'envoyer une enquête lorsqu'une action se produit sur une table, par exemple lors de la fermeture d'un incident. Les conditions de déclenchement sont comparables aux conditions d'enquête héritées.
Tableau de résultats	Représentation visuelle des réponses à l'enquête. Les tableaux de résultats affichent divers résumés de données pour une définition d'enquête.

Tableau de bord Vue d'ensemble des enquêtes

Le tableau de bord Vue d'ensemble des enquêtes affiche divers rapports d'enquête, tels que Enquêtes par type de mesure et par état.

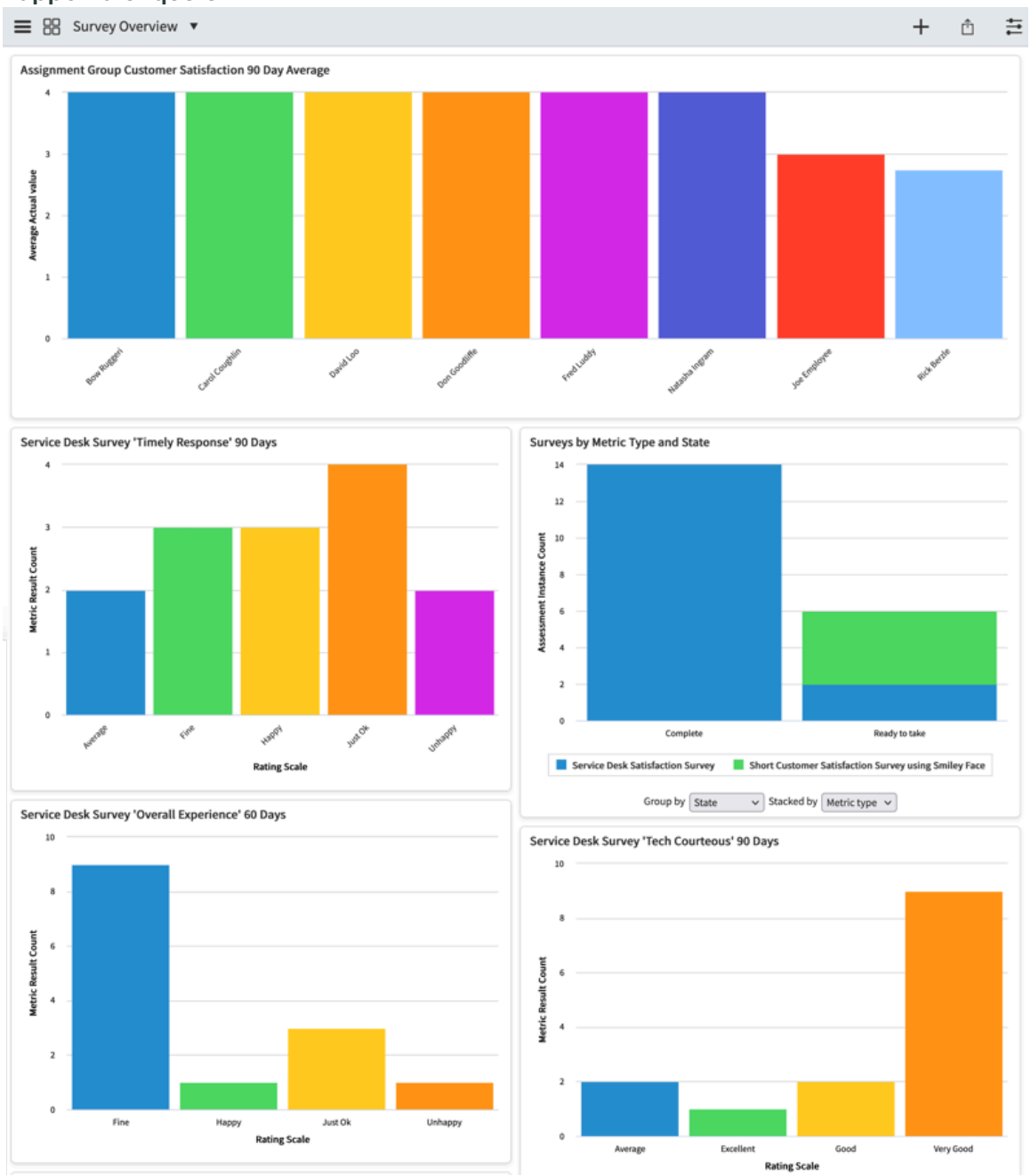
Rapports du tableau de bord de vue d'ensemble des enquêtes

Rapport	Table
Satisfaction des clients du groupe d'affectation – Moyenne sur 90 jours	Résultats de métrique [asmt_metric_result]
Enquête « Réponse opportune » du centre de services pendant 90 jours	Résultats de métrique [asmt_metric_result]
Enquêtes par type de mesure et État	Instances d'évaluation [asmt_assessment_instance]
Enquête « Expérience globale » du centre de services pendant 60 jours	Résultats de métrique [asmt_metric_result]
Enquête « Courtoisie des techniciens » du Centre de services pendant 90 jours	Résultats de métrique [asmt_metric_result]
Enquête « Résolution du premier appel » du Centre de services pendant 60 jours	Résultats de métrique [asmt_metric_result]
Enquête « Compétences techniques » du centre de services pendant 60 jours	Résultats de métrique [asmt_metric_result]

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapport d'enquête



Traduction automatique

Formulaire Résultat de mesure

Description des valeurs de champ du formulaire Résultat de mesure.

Formulaire Résultat de mesure

Champ	Description
Groupe d'évaluation	Groupe d'évaluation auquel le résultat de mesure appartient. Un groupe d'évaluation est un conteneur pour les instances d'enquête et les résultats générés en une seule occurrence. Le système génère un groupe d'évaluation chaque fois qu'au moins une instance d'enquête est créée. Si plusieurs instances d'enquête sont créées simultanément, par exemple lorsqu'un administrateur d'enquête envoie des invitations à une liste d'utilisateurs d'enquête, elles sont toutes stockées dans le même groupe d'évaluation.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Résultat de mesure (suite)

Champ	Description
Mesure	Question à laquelle l'utilisateur a répondu.
Type de données	Type de données de la question à laquelle l'utilisateur a répondu.
Méthode	Méthode d'évaluation. **Toujours une évaluation** pour les enquêtes.
Mis à jour	Date et heure de dernière mise à jour du résultat de mesure.
Source	Définition d'enquête à partir de laquelle l'instance d'enquête associée a été générée.
Affecté à	Utilisateur ayant rempli le questionnaire de l'enquête.
Instance	Instance d'enquête effectuée par **l'utilisateur affecté à** .
Valeur réelle	Valeur obtenue à partir de la réponse de l'utilisateur à la question. La valeur réelle est déterminée par le type de données de la question : • **Case à cocher :** La valeur réelle est *0* si la case est décochée et *1* si elle est cochée. • **Échelle de choix** ou **de Likert :** la valeur réelle est égale à la **valeur** de la définition de mesure associée à l'option de réponse choisie. • **Date**, **Date/Heure** ou **Chaîne :** la valeur réelle est *-1* pour indiquer que ces types de données ne contribuent pas aux calculs de résultats de catégorie. • **Modèle:** La valeur réelle est égale à la **valeur** de la définition de modèle associée à l'option de réponse choisie. • **Oui/Non :** La valeur réelle est *0* si la réponse est **Non** et *1* si la réponse est **Oui**.
Valeur normalisée	Valeur ajustée qui tient compte du paramètre de **définition d'échelle** , des valeurs minimales et maximales et d'autres facteurs. L'équation qui génère la valeur et un exemple de calcul apparaissent dans Valeur normalisée pour une évaluation.
Valeur de chaîne	Valeur qui affiche la réponse telle qu'elle apparaît dans un questionnaire. Dans certains cas, il s'agit de la **même valeur que la valeur réelle**, par exemple lorsque le type de données de la question est **Pourcentage**. La valeur de chaîne est `N/A` pour les questions sans réponse de certains types de données.

Information associée

Afficher les résultats d'une enquête

Valeur normalisée pour une évaluation

La valeur normalisée est calculée en fonction d'une équation linéaire et de la définition d'échelle de la mesure. Cette valeur peut être utilisée pour l'évaluation des risques.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Valeur normalisée pour toute mesure

La valeur normalisée est directement proportionnelle à la définition d'échelle de la mesure. Si la définition de l'échelle est faible, c'est-à-dire que les valeurs de l'échelle inférieure sont meilleures, alors `Valeur normalisée = 1,0 : valeur normalisée`.

Pour le reporting, utilisez la table Résultat de mesure [asmt_metric_result].

```
Valeur normalisée = (Valeur d'entrée - valeur minimale définie dans la mesure) / (Valeur maximale définie dans la mesure - valeur minimale définie dans la mesure) * (poids de la mesure actuelle * biais / (somme de tous les poids de mesure dans la catégorie de mesure)) * scale_factor
```

Le biais est le rapport entre le poids total de la mesure dans la catégorie et la somme du poids de la mesure valide dans la catégorie de mesure. Lors du calcul du biais, les mesures scriptées sont exclues.

Remarque :

- Si une mesure est ignorée lors de l'évaluation, son poids est exclu lors `du calcul de la somme du poids de mesure valide dans la catégorie de mesure`.
- Les types de mesures suivants sont exclus du calcul de la valeur normalisée :
  - Chaîne
  - Date
  - Date/Heure
  - Référence
  - Pièce jointe
  - Classement

Examinez par exemple le scénario suivant.

Calculez la valeur normalisée de la mesure **Veuillez évaluer les compétences du technicien** .

Valeurs de la mesure

Valeur d'entrée	3
Valeur minimale	1
Valeur maximale	6
Poids de la mesure actuelle	10
Nombre de mesures dans la catégorie de mesure	6 • 4 de type = numéro • 1 de type=yes/no • 1 de type=chaîne (type de données non valide ; la valeur ne peut pas être calculée)
Poids de mesure valide de chaque réponse	10
Facteur de mise à l'échelle	10

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

`Valeur normalisée = (3 - 1) / (6 - 1) * (10 / (10 + 10 + 10 + 10 + 10)) * 10 = 0,8`

Valeur normalisée pour une mesure de sélection multiple

La valeur normalisée d'une mesure à sélection multiple est calculée à l'aide du poids de la mesure et du score de chaque choix de la mesure.

Dans une mesure à sélection multiple, définissez la valeur d'entrée de normalisation pour chaque choix devant être utilisé pour le calcul de normalisation.

`Valeur normalisée = (score de tous les choix) * (poids de la mesure actuelle / (somme du poids de mesure valide dans la catégorie de mesure)) * scale_factor`

Ici, le score de tous les choix de la mesure est la somme des scores individuels de chaque choix.

- `Score de chaque choix dans une sélection multiple metric= Entrée de normalisation du choix / valeur max de la métrique`
- `valeur max de la mesure = somme de l'entrée de normalisation pour tous les choix de la mesure`
- `La valeur minimale de la mesure est toujours égale à 0`

Examinez par exemple le scénario suivant.

Calculez la valeur normalisée de la mesure de sélection multiple. **Veuillez évaluer les compétences du technicien** avec trois choix : A, B et C.

Valeurs de la mesure

Choix A	L'entrée de normalisation est 1
Choix B	L'entrée de normalisation est 1
Choix C	L'entrée de normalisation est 2
Valeur minimale	0
Valeur maximale	4
Poids de la mesure actuelle	10
Nombre de mesures dans la catégorie de mesure	5
Poids de mesure valide de chaque mesure	10
Facteur de mise à l'échelle	10

Si les choix A et B sont sélectionnés, `valeur normalisée = ((1 / 4) + (1 / 4)) * (10 / (10 + 10 + 10 + 10 + 10)) * 10 = 1`

Valeur pondérée pour une évaluation des risques

Pour une évaluation des risques, la valeur pondérée de la table des résultats de mesure est calculée comme suit.

`weighted_value = metric.weight * result.actual_value`

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Séparation de domaine et enquêtes

L'application Séparation de domaine est prise en charge dans les enquêtes. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

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

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

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

Vue d'ensemble

En tant que créateur d'enquête, survey_admin pouvez créer des enquêtes dans le domaine affecté. Un survey_admin de domaine global peut créer ou modifier une enquête dans n'importe quel domaine.

En tant que participant à l'enquête, un utilisateur peut accéder à l'enregistrement de l'enquête et répondre à l'enquête en fonction du domaine de l'enregistrement de l'enquête et de l'utilisateur. Les utilisateurs de domaines globaux peuvent participer à une enquête dans n'importe quel domaine.

Fonctionnement de Séparation de domaine dans les enquêtes

Il y a plusieurs domaines principaux à prendre en compte dans le fonctionnement de Séparation de domaine dans les enquêtes.

Enquêtes dans des instances séparées par domaine

Les domaines suivants sont disponibles par défaut après l'activation du module d'extension Domain Support-Domain Extensions Installer [com.glide.domain.msp_extensions.installer]. Seuls les employés ServiceNow peuvent activer ce module d'extension.

- Global
- Sommet
- Cisco

Accès aux enquêtes dans des instances séparées par domaine

En fonction du domaine de l'enregistrement d'enquête et des utilisateurs, les utilisateurs peuvent accéder à l'enregistrement d'enquête et participer à l'enquête.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les utilisateurs du domaine global peuvent accéder aux enregistrements d'enquêtes dans n'importe quel domaine. Les utilisateurs de tout autre domaine peuvent accéder aux enregistrements de leur domaine et de leur domaine global. Par exemple, les utilisateurs du domaine ACME peuvent accéder aux enregistrements du domaine ACME et du domaine global.

Les utilisateurs de domaines globaux peuvent participer à une enquête dans n'importe quel domaine. Les utilisateurs de tout autre domaine peuvent participer à des enquêtes dans leur domaine ainsi que dans le domaine global. Par exemple, les utilisateurs dans le domaine ACME peuvent répondre à des enquêtes dans le domaine ACME et le domaine global.

Emplacement de l'enregistrement d'enquête	**Utilisateurs qui peuvent accéder à l'enquête et y participer**		
N/A	Global	Sommet	Cisco
Global	Oui	Oui	Oui
Sommet	Oui	Oui	Non
Cisco	Oui	Non	Oui

N'importe quel utilisateur de domaine peut affecter une enquête dans ce domaine au même utilisateur du domaine ou à un utilisateur du domaine global. Par exemple, un utilisateur de domaine ACME peut affecter une enquête à un utilisateur de domaine global ou à un utilisateur de domaine ACME. Les utilisateurs d'autres domaines ne sont pas visibles par l'utilisateur du domaine ACME.

Bien que l'utilisateur du domaine global puisse afficher une enquête provenant d'autres domaines, il ne peut pas affecter l'enquête d'un domaine à un utilisateur d'un domaine différent. Par exemple, un utilisateur du domaine Global peut affecter une enquête du domaine ACME à un autre utilisateur du domaine Global ou à un utilisateur du domaine Acme, mais pas à un utilisateur du domaine Cisco.

Remarque : Lorsqu'une tâche est fermée dans un domaine enfant et que l'enquête affectée se trouve soit dans le domaine enfant, soit dans le domaine global, l'utilisateur du domaine enfant peut alors participer à l'enquête.

Conditions de déclenchement dans les instances séparées par domaine

Un utilisateur d'un domaine global peut créer une condition de déclenchement pour une enquête à partir de n'importe quel domaine. L'utilisateur du domaine global peut créer un incident et déclencher l'enquête en sélectionnant un utilisateur dans l'autre domaine dans le **champ Utilisateur** sous **Appelant**. Toutefois, l'utilisateur global ne peut pas affecter l'enquête à un utilisateur d'un autre domaine.

Un utilisateur peut affecter une condition de déclenchement à une enquête s'il appartient au domaine Global ou au domaine d'enquête.

S'il n'existe pas de chemin de domaine pour une condition de déclenchement, les utilisateurs de n'importe quel domaine peuvent afficher la condition de déclenchement. Par exemple, dans la table `asmt_condition` qui n'a pas de colonne pour le chemin de domaine, les utilisateurs du domaine ACME peuvent afficher la condition de déclenchement créée par les utilisateurs du domaine Cisco.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Configuration du concepteur d'enquête

Description des valeurs de champ du formulaire Configuration du concepteur d'enquête.

Champs de l'onglet Configuration

Champ	Description
Actif	Cochez cette case pour activer la distribution de cette enquête aux destinataires.
Propriétaires de l'enquête	Propriétaires de l'enquête. Vous pouvez ajouter un utilisateur avec le rôle survey_creator, survey_admin ou assessment_admin.
Anonymiser les réponses	Cochez cette case pour collecter les réponses à l'enquête de manière anonyme. Les destinataires ne sont pas répertoriés dans les résultats de l'enquête. Lorsqu'un utilisateur envoie une enquête, le système efface le champ **Affecté à** pour l'instance d'enquête associée. De plus, les réponses à l'enquête pour les enquêtes anonymes ne contiennent pas de valeurs Affecté à. **Remarque :** Le champ **Affecté à** est vide. Cependant, chaque enregistrement de réponse comprend les champs **Créé par** et **Mis à jour par** qui sont accessibles aux utilisateurs ayant le rôle survey_admin.
Description	Description de cette configuration ou de l'enquête à laquelle elle est jointe.
Ne pas afficher les notes d'introduction de l'étude	Cochez la case pour ignorer les notes d'introduction lors du lancement d'une enquête. Cette fonctionnalité s'applique dans les versions des produits Now Platform et Portail de services.
Introduction	Contenu d'introduction à afficher dans les enquêtes. Vous pouvez ajouter un message de bienvenue ou des informations générales sur l'enquête.
Signature	Accusé de réception par un destinataire de l'enquête des exigences, avertissements ou attentes associés à une enquête.
URL de retour	Adresse de destination d'une page Web qui est présentée aux utilisateurs une fois qu'ils ont soumis une enquête terminée. Lorsqu'une URL de retour est configurée, le contenu de la **note de fin** n'apparaît pas.
Note de fin	Contenu affiché aux destinataires une fois qu'ils ont soumis une enquête terminée. Vous pouvez ajouter un message de remerciement, des instructions de suivi ou d'autres informations applicables. Les notes de fin ne sont pas affichées si une **URL de retour** est spécifiée.
Enquête publique	Permet au public d'accéder à l'enquête. Aucune connexion n'est requise pour répondre à une enquête publique et les utilisateurs ou les non-utilisateurs peuvent répondre de manière anonyme. Pour les enquêtes publiques terminées, le champ **Affecté à** est Invité. **Remarque :** Cette case à cocher n'est disponible qu'une fois l'enquête enregistrée.
URL de publication de l'enquête	Spécifie une URL de l'enquête qui peut être partagée avec les utilisateurs.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de l'onglet Configuration (suite)

Champ	Description
	Remarque : Ce champ n'est disponible qu'une fois l'enquête publiée.
Paramètre de pagination pour la vue du Portail de services	Spécifiez comment l'utilisateur verra les pages en mode ordinateur de bureau ou tablette dans Portail de services. • **Catégorie** : affichez chaque catégorie sur une page distincte. • **Question** : Affichez chaque question sur une page distincte. Cela se produit pour mobile indépendamment de ce paramètre. • **Aucun** : tous les éléments sur une seule page, pas de pagination Par défaut : **catégorie** **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement lorsque Portail de services est installé.
Enquête de messagerie instantanée	Option de validation si les questions d'une enquête sont prises en charge dans le cas d'une enquête de messagerie instantanée. Permet des questionnaires de conversation (enquêtes avant et après la discussion) dans le client de messagerie instantanée. Vous permet également de mapper les variables contextuelles de messagerie instantanée aux questions de l'enquête. Pour en savoir plus sur une enquête de messagerie instantanée dans , reportez-vous à Agent virtuel ITSMla rubrique Enquêtes dans Agent virtuel ITSM **Remarque :** Ce champ n'est disponible que lorsque le module d'extension Glide Conversation Server (com.glide.cs) est activé.
Enquête en un clic	Permet une enquête One Click dans Service Portal. **Remarque :** Cette option peut être sélectionnée si **Paramètre de pagination pour la vue du portail de services** est réglé sur `Aucun`.
Table source	Table dont le champ est utilisé comme valeur dynamique pour une question dans une enquête déclenchée. **Remarque :** Lorsque vous sélectionnez une table source, assurez-vous que son champ pertinent est choisi comme valeur **Champ source** d'une mesure.
Autoriser l'analyse des sentiments	Permet l'analyse des sentiments pour cette enquête.
Durée	Durée dont disposent les destinataires pour répondre à cette enquête, à partir du moment où l'enquête est générée. La durée par défaut est de 14 jours.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de l'onglet Configuration (suite)

Champ	Description
Message Outlook interactif	Inclut une enquête intégrée dans la notification par e-mail de l'enquête. Une fois que vous avez coché cette option et enregistré l'enquête, une validation est exécutée pour vous assurer que toutes les questions d'enquête sont prises en charge. **Remarque :** Ce champ n'est disponible que lorsque le module d'extension Outlook Actionable Messages (sn_ms_oam) est installé.

Champs de l'onglet Disponibilité

Accessible par	Définit qui peut accéder à l'enquête. Les valeurs possibles sont les suivantes • Tout le monde : accessible à toute personne disposant du lien de l'enquête. • Utilisateurs spécifiques : accessibles par les utilisateurs spécifiés.
Groupes de l'enquête uniquement	Si elle est sélectionnée, une enquête est disponible uniquement pour les groupes d'enquêtes. **Remarque :** Ce champ n'est affiché que si **Accessible par** est `Utilisateurs spécifiques`.
Ajouter des utilisateurs de groupe	Utilisateurs du groupe pour lesquels l'enquête est disponible. **Remarque :** Ce champ n'est affiché que si **Accessible par** est `Utilisateurs spécifiques`.
Ajouter des utilisateurs	Utilisateurs pour lesquels l'enquête est disponible. **Remarque :** Ce champ n'est affiché que si **Accessible par** est `Utilisateurs spécifiques`.
Ajouter des listes de destinataires	Listes de destinataires pour lesquels l'enquête est disponible. **Remarque :** Ce champ n'est affiché que si **Accessible par** est `Utilisateurs spécifiques`.

Information associée

Configurer une enquête dans le concepteur d'enquête

Formulaire Propriétés

Description des valeurs de champ pour le formulaire Propriétés du concepteur d'enquête.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de propriété de la question

Champ	Description
Nom	Nom concis de la question. Le système utilise cette valeur pour identifier la question dans les listes de mesures d'évaluation et dans les tableaux de résultats.
Question	Texte à afficher en tant que question dans les enquêtes. Entrez une question claire, simple et facile à comprendre.
Type	Type de données sélectionné pour cette question. Consultez la table dans Contrôles pour connaître les types de données disponibles.
Actif	Case à cocher qui détermine si cette question est disponible dans une enquête. Une question n'apparaît pas dans les enquêtes qui sont générées après que la question est devenue inactive.
Obligatoire	Case à cocher pour demander aux utilisateurs de répondre à la question. Les questions obligatoires sont indiquées par un indicateur d'état de champ rouge et doivent être répondues avant que l'enquête puisse être soumise. Ce champ est disponible lorsque la question n'a pas de dépendance et que le type de question n'est pas **booléen** avec une option de case à cocher.
Autoriser une information supplémentaire	Si cette option est sélectionnée, le champ **Étiquette des informations supplémentaires** est activé. La valeur **du champ Étiquette des informations supplémentaires** s'affiche sous la forme d'un champ sur la page de réponse de l'enquête pour fournir des informations supplémentaires pour une question. **Remarque :** Cela ne s'applique pas aux types de données Chaîne et Modèle.
Option booléenne	Indique si une case à cocher ou une liste **Oui/Non** apparaît comme option pour une question booléenne.
Option de chaîne	Paramètre de l'apparence d'un champ de chaîne dans une question. Ce champ est disponible lorsque le type de question est **Chaîne**. Les options de chaîne sont les suivantes. • **Ligne unique** : champ de texte sur ligne unique de 40 caractères qui autorise les chaînes de n'importe quelle longueur. • **Ligne de chaîne large** : champ de texte de largeur de page complète qui autorise une entrée sur une seule ligne de n'importe quelle longueur. • **Multiligne** : champ de texte multiligne pleine largeur de la page qui autorise le retour automatique à la ligne et renvoie
Min.	Nombre entier positif le plus bas que les utilisateurs peuvent entrer ou sélectionner pour répondre à la question. Ce champ est disponible lorsque le type de question est **Nombre**, **Pourcentage** ou **Échelle numérique**.
Max.	Nombre entier positif le plus élevé que les utilisateurs peuvent saisir ou sélectionner pour répondre à la question. Ce champ est disponible

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de propriété de la question (suite)

Champ	Description
	lorsque le type de question est **Nombre**, **Pourcentage** ou **Échelle numérique**.
Autorisation non applicable	Cochez la case pour inclure **l'option Non applicable** pour cette question. Les utilisateurs peuvent sélectionner Non applicable s'ils ne disposent pas des informations **suffisantes** pour répondre à une question. Les réponses de l'utilisateur **Non applicable** sont exclues du calcul des résultats. Ce champ est disponible lorsque la question n'a pas de dépendance et que le type de question n'est pas **booléen** avec une option de case à cocher.
Définir de façon aléatoire les réponses	Cochez la case pour afficher les options de réponse dans un ordre aléatoire. La préférence de réponse est parfois influencée par l'ordre dans lequel les options apparaissent, ce qui peut entraîner des résultats biaisés. Les options de randomisation peuvent aider à éviter ce biais. **Remarque :** La randomisation des options pour certaines questions peut rendre ces questions déroutantes pour les utilisateurs. En général, randomisez uniquement les options qui ne suivent pas un ordre logique.
Indicateur positif	Paramètre qui détermine si des valeurs numériques plus petites ou plus grandes correspondent à un bon score dans les calculs de résultat. Sélectionnez **Valeurs faibles** si des valeurs numériques plus petites sont préférables, par exemple pour une question qui mesure le nombre d'incidents pour un fournisseur. Sélectionnez **Valeurs élevées** si les valeurs numériques plus grandes sont préférables, par exemple pour une question qui mesure la satisfaction de l'utilisateur sur une échelle de un à cinq.
Champ source	Champ de table source qui apparaît comme une valeur dynamique pour la question dans une enquête déclenchée. Lorsque cette valeur de champ est sélectionnée, un *${param}* espace réservé est ajouté à la fin de l'étiquette de la question. **Remarque :** Vous pouvez déplacer cet espace réservé n'importe où dans l'étiquette de la question. Lorsqu'un utilisateur répond à l'enquête, la question avec une valeur dynamique est incluse dans l'instance d'enquête et *${param}* l'espace réservé est remplacé par la valeur du champ source. Si la table d'enregistrement spécifiée dans la condition de déclenchement ne correspond pas à la table source spécifiée pour l'enquête, ou si le système ne parvient pas à obtenir la valeur dynamique à partir de l'enregistrement source, l'espace réservé n'est *${param}* remplacé par aucune valeur et s'affiche tel quel dans la question. Par exemple, si l'enquête est déclenchée à partir d'un enregistrement **PRB** et que la question de l'enquête est configurée avec une valeur dynamique **d'incident**, l'espace *${param}* réservé dans l'étiquette de question d'enquête n'est remplacé par aucune valeur dynamique et s'affiche tel quel.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de propriété de la question (suite)

Champ	Description
	Lorsque les questions de l'enquête sont traduites dans d'autres langues par un administrateur de l'enquête, l'espace *${param}* réservé ne doit pas être traduit.
Autoriser l'analyse des sentiments	Inclut cette question pour l'analyse des sentiments d'une enquête. **Remarque :** Ce champ n'est disponible que pour les questions de type chaîne.
Détails	Informations sur la question qui sont affichées dans l'enquête. Incluez des détails qui aident les utilisateurs à comprendre comment répondre à la question.
Choix	Options pour une question dont le type de données est **Choix** ou **Échelle**. Le système ajoute automatiquement du texte et des valeurs que vous pouvez modifier pour chaque option. Vous devez avoir au moins deux options, et chaque option doit avoir une valeur unique. Cliquez sur l'icône **+** pour ajouter une option ou cliquez sur l'icône **X** pour supprimer une option. Par défaut, le système organise les options dans l'ordre établi par leurs valeurs. Pour modifier l'ordre, faites glisser et déposez les options. **Remarque :** Les nombres de valeurs contribuent également aux calculs des scores de réponse à l'enquête, qui peuvent être utilisés par les administrateurs d'enquête avancés.

Formulaire Mesure personnalisée

Description des valeurs de champ du formulaire de mesures personnalisées.

Formulaire Mesure personnalisée

Champ	Description
Nom	Nom de votre type de mesure personnalisée. Le nom apparaît sur la page Mesures personnalisées.
Application	Nom de l'application pour laquelle vous créez le type de mesure personnalisé.
Icône	Une icône pour le type de mesure personnalisé. Le type de mesure personnalisé apparaît en tant qu'icône sélectionnée dans Concepteur d'enquête.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Mesure personnalisée (suite)

Champ	Description
Actif	Option permettant d'activer ou de désactiver le type de mesure personnalisé. Si cette option est sélectionnée, le concepteur d'enquête affiche le type de mesure personnalisé.
Macro	Une macro utilisée pour afficher le type de mesure personnalisé. **Remarque :** • Si le champ **Macro** est vide, la question n'est pas restituée sur le formulaire de la plateforme. • L'enregistrement de macro que vous sélectionnez doit contenir un élément d'entrée avec les attributs suivants. Cet élément d'entrée contient la valeur de la mesure. ◦ `datatype="personnalisé »` ◦ `nom= « ${jvar_question_name} »` • Les paramètres de valeur sont accessibles dans une macro à l'aide de l'objet *`${jvar_value_params}`*.
Widget	Le widget est utilisé pour afficher la mesure personnalisée. **Remarque :** • Si le champ **Widget** est vide, la question n'est pas affichée sur le formulaire du portail. • L'enregistrement de widget que vous sélectionnez doit contenir un élément d'entrée avec les attributs suivants. Cet élément d'entrée contient la valeur de la mesure. ◦ `ng-model="page.fieldValue »` ◦ `ng-model-options="{getterSetter : vrai} »` • Le script client doit être *`$scope`* l'un des paramètres de la définition de la fonction. Les paramètres de valeur peuvent être consultés à l'aide de l'objet *`$scope.page.field.value_params`*.
Type de résultat	Type de résultat pour le type de mesure personnalisé. Si une valeur est modifiée, les nouveaux résultats sont enregistrés selon la nouvelle valeur et les résultats précédents restent inchangés. Si une valeur est changée de chaîne à numéro, les rapports peuvent ne pas afficher les graphiques correctement. Si une valeur passe d'un nombre à une chaîne, le tableau de résultats s'affiche dans une vue de liste.
Paramètres de valeur	Paires de valeurs transmises aux rendus de type de mesure personnalisés. Par exemple, dans le calcul du nombre d'étoiles, vous pouvez indiquer une valeur de 5 pour 5 étoiles ou de 10 pour 10 étoiles.

Information associée

Créer un type de mesure personnalisé

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Instance d'enquête

Description des valeurs de champ sur le formulaire Instance d'enquête.

Formulaire Instance d'enquête

Champ	Description
Numéro	Numéro d'enregistrement généré automatiquement.
Type de mesure	Définition d'enquête à partir de laquelle cette instance d'enquête a été créée. Les définitions d'enquête sont stockées dans la table Instance d'évaluation, et l'étiquette de champ de cette table est **Type de mesure**.
Date d'échéance	Date à laquelle l'instance d'enquête doit être terminée. Le système renseigne la date d'échéance en fonction de la **durée d'évaluation** de la définition d'enquête associée, qui est définie sur 14 jours par défaut. La date d'échéance de l'enquête n'est pas appliquée dans le système de base. Si vous souhaitez imposer la date d'échéance, envisagez d'utiliser un workflow ou un autre mécanisme pour envoyer des rappels aux destinataires de l'enquête lorsqu'une enquête est en retard. **Remarque :** Par défaut, le système exécute le script *`Cancel Expired Assessments`* tous les 30 jours pour annuler l'enquête ayant expiré, l'évaluation et les instances de questionnaires dont l'état est défini sur Travail en cours ou Prêt à prendre.
État	État de l'instance d'enquête.
Affecté à	Utilisateur auquel cette instance d'enquête est affectée. Ce champ passe en lecture seule lorsque l'état est En cours, Terminé ou Annulé.
Domaine	Domaine associé à l'instance.
Date d'expiration	Date à laquelle l'utilisateur affecté peut recevoir une nouvelle instance de la même définition d'enquête. Le système renseigne automatiquement la date d'expiration en fonction de la **période planifiée** de la définition d'enquête associée.
Lien connexe	
Afficher la réponse de l'utilisateur	Affiche une version en lecture seule des réponses à l'enquête remplies par l'utilisateur.
Réessayer l'analyse des sentiments	Envoie les instances d'enquête pour analyse des sentiments. **Remarque :** Ce lien n'est disponible que si aucun résultat d'analyse des sentiments n'est disponible pour cette instance sous **Enquête** > **Résultats de la question relative aux sentiments**
Liste connexe	
Questions d'instances d'évaluation	Tous les enregistrements de questions d'instance, qui stockent les valeurs de réponse de l'utilisateur pour chaque question du questionnaire de l'enquête. Les colonnes suivantes sont pertinentes pour les enquêtes :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Instance d'enquête (suite)

Champ	Description
	• **Catégorie** : affiche les catégories d'enquête auxquelles les questions appartiennent. • **Mesure** : affiche les questions de l'enquête.

Information associée

Afficher une instance d'enquête

Formulaire de question d'enquête

Description des valeurs de champ du formulaire de question d'enquête.

Formulaire de question d'enquête

Champ	Description
Nom	Nom de la question. Lorsque vous créez une enquête, le nom de la question est le même que le texte dans le champ **Question** .
Question	Texte à utiliser pour la question, qui apparaît dans les questionnaires d'enquête.
Type de données	Type de données de la question. Les champs de la réponse dépendent du type de données. **Remarque :** Si une autre question dépend de celle-ci, vous ne pouvez pas modifier le type de données.
Modèle	Modèle de question à utiliser pour les options de réponse. Ce champ n'est visible et requis que si le type de données est **Modèle**. **Remarque :** Si une autre question dépend de cette question, vous ne pouvez pas modifier le modèle.
Définition d'échelle	Paramètre qui détermine si des valeurs numériques plus petites ou plus grandes correspondent à un bon score dans les calculs de résultat. Sélectionnez **Faible** si des valeurs numériques plus petites sont préférables, par exemple pour une question qui mesure le nombre d'incidents pour un fournisseur. Sélectionnez **Élevé** si des valeurs numériques plus élevées sont préférables, par exemple pour une question qui mesure la satisfaction des utilisateurs sur une échelle de un à cinq. Ce champ n'est visible et requis que lorsque certains types de données sont sélectionnés.
Définir de façon aléatoire les réponses	Case à cocher qui détermine s'il faut présenter les options de réponse à cette question de manière aléatoire chaque fois qu'un utilisateur ouvre l'enquête. La préférence de réponse est parfois influencée par l'ordre dans lequel les options de réponse apparaissent, ce qui peut entraîner des résultats biaisés. Randomisez les options de réponse pour éviter ce biais.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de question d'enquête (suite)

Champ	Description
	Ce champ n'est visible que si le type de données est **Choix** ou **Échelle de Likert**. **Remarque :** La randomisation des options de réponse peut rendre une question déroutante. En général, ne randomisez que les options de réponse qui ne suivent pas un ordre logique.
Obligatoire	Case à cocher qui rend la question obligatoire (cochée) ou facultative (décochée) dans les questionnaires d'enquête. Les utilisateurs ne peuvent pas soumettre de questionnaires tant qu'ils n'ont pas fourni de réponses valides à toutes les questions obligatoires, qui sont indiquées par un indicateur d'état de champ rouge. Ce champ n'est visible que lorsque le champ **Dépend** de est vide et que le type de données n'est pas Case à **cocher**. Les questions qui dépendent d'autres questions et des questions à case à cocher ne peuvent pas être obligatoires.
Autorisation non applicable	Case à cocher qui détermine s'il faut inclure une option **de réponse non applicable** pour cette question dans les questionnaires d'enquête. Les réponses de l'utilisateur **Non applicable** sont exclues du calcul des résultats. Ce champ n'est visible que si le type de données est **Choix**, **Échelle de Likert**, **Modèle** ou **Oui/Non**.
Autoriser une information supplémentaire	Si cette option est sélectionnée, le champ **Étiquette des informations supplémentaires** est activé. La valeur **du champ Étiquette des informations supplémentaires** s'affiche sous la forme d'un champ sur la page de réponse de l'enquête pour fournir des informations supplémentaires pour une question. **Remarque :** • Cette option n'est disponible que sur Portail de services et n'est pas prise en charge dans les vues Plateforme ou Mobile. • Cela ne s'applique pas aux types de données Chaîne et Modèle.
Dépend de	Paramètre utilisé pour en faire une question conditionnelle, ce qui signifie qu'elle n'apparaît que lorsque les utilisateurs répondent à une autre question d'une certaine manière. Pour faire dépendre une question d'une autre question, sélectionnez une question existante dans la liste, qui affiche la **case à cocher**, le **choix**, **le modèle** et les questions **Oui/Non** de la même catégorie que cette question. Ensuite, utilisez le champ **Affiché quand** pour définir les conditions qui provoquent l'apparition de cette question dans les enquêtes.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de question d'enquête (suite)

Champ	Description
	Le système empêche la création de dépendances récursives entre les questions. Par exemple, si la question A dépend de la question B, la question B ne peut pas dépendre de la question A.
Affiché quand	Options de réponse pour la question **Dépend de** la question sélectionnée qui, lorsqu'elle est choisie dans les enquêtes, affiche cette question. Ce champ n'est visible et requis que lorsque le champ **Dépend de** est défini.
Min.	Valeur numérique la plus petite à utiliser comme option de réponse pour cette question. Ce champ n'est visible et requis que si le type de données est **Choix**, **Échelle de Likert**, **Nombre** ou **Pourcentage**.
Max.	Valeur numérique la plus grande à utiliser comme option de réponse pour cette question. Ce champ n'est visible et requis que si le type de données est **Choix**, **Échelle de Likert**, **Nombre** ou **Pourcentage**.
Option de chaîne	Sélection qui détermine le type de zone de réponse qui s'affiche pour cette question dans les questionnaires d'enquête. Ce champ n'est visible et requis que si le type de données est **Chaîne**.
Champ source	Champ de table source qui apparaît comme une valeur dynamique pour la question dans une enquête déclenchée. Lorsque cette valeur de champ est sélectionnée, un *${param}* espace réservé est ajouté à la fin de l'étiquette de la question. **Remarque :** Vous pouvez déplacer cet espace réservé n'importe où dans l'étiquette de la question. Lorsqu'un utilisateur répond à l'enquête, la question avec une valeur dynamique est incluse dans l'instance d'enquête et *${param}* l'espace réservé est remplacé par la valeur du champ source. Si la table d'enregistrement spécifiée dans la condition de déclenchement ne correspond pas à la table source spécifiée pour l'enquête, ou si le système ne parvient pas à obtenir la valeur dynamique à partir de l'enregistrement source, l'espace réservé n'est *${param}* remplacé par aucune valeur et s'affiche tel quel dans la question. Par exemple, si l'enquête est déclenchée à partir d'un enregistrement **PRB** et que la question de l'enquête est configurée avec une valeur dynamique **d'incident**, l'espace *${param}* réservé dans l'étiquette de question d'enquête n'est remplacé par aucune valeur dynamique et s'affiche tel quel. Lorsque les questions de l'enquête sont traduites dans d'autres langues par un administrateur de l'enquête, l'espace *${param}* réservé ne doit pas être traduit.
Autoriser l'analyse des sentiments	Inclut cette question pour l'analyse des sentiments d'une enquête. **Remarque :** Ce champ n'est disponible que pour les questions de type chaîne.
Condition	Condition permettant de filtrer les enregistrements de référence à partir de la table spécifiée dans le champ **Référence** .

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de question d'enquête (suite)

Champ	Description
	Remarque : Ce champ s'affiche uniquement pour le type de mesure de référence.
Validation du champ	Validez la valeur saisie pour une mesure de type chaîne d'une enquête. Les validations possibles sont les suivantes : • E-mail • Adresse IP (IPV4, IPV6) • Numéro de téléphone (E.164) • URL **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement pour le type de mesure Chaîne.
Listes connexes	
Définitions de mesures d'évaluation	Options de réponse à cette question. Cette liste connexe n'est disponible que si le **type de données** est **Choix** ou **Échelle de Likert**.

Information associée

Créer ou modifier des questions d'enquête

Formulaire Condition de déclenchement pour les enquêtes

Description des valeurs de champ du formulaire Condition de déclenchement des enquêtes.

Formulaire Condition de déclenchement

Champ	Description
Évaluation	Enquête à envoyer.
Table	Table sur laquelle la condition de déclenchement sera exécutée. Vous ne pouvez sélectionner que des tables incluses dans le périmètre d'application actuel. Par exemple, pour envoyer une enquête chaque fois qu'un incident est clôturé, sélectionnez la table Incident [incident].
Champ d'utilisateur	Champ qui stocke les utilisateurs auxquels envoyer l'enquête. Vous pouvez sélectionner n'importe quel champ, sur la table sélectionnée ou sur une table référencée, qui fait référence à la table Utilisateur [sys_user]. Utilisez l'arborescence pour sélectionner un champ. **Remarque :** Pour éviter d'exiger des utilisateurs de se connecter pour participer à une enquête avec une condition de déclenchement, définissez l'enquête sur **Public**.
Intervalle de répétition	La période minimale qui doit s'écouler avant que la condition de déclenchement puisse renvoyer l'enquête au même utilisateur. Supposons, par exemple, que l'intervalle de répétition soit réglé à 30 jours. Même si le même utilisateur est admissible à plusieurs enquêtes à partir de cette

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Condition de déclenchement (suite)

Champ	Description
	condition de déclenchement, le système ne peut envoyer qu'une enquête tous les 30 jours. **Remarque :** • Assurez-vous que la période de calendrier de la définition d'enquête sélectionnée est définie sur **Aucune limite**. Si la période de calendrier est réglée sur une valeur différente, elle empêche la condition de déclenchement d'envoyer des enquêtes comme prévu. • La condition de déclenchement crée une instance d'enquête, quel que soit l'intervalle de répétition si l'enquête est définie comme anonyme.
Application	[Administrateur seulement] L'application est réglée sur Core.
Actifs	Case à cocher qui détermine si cette condition de déclenchement est active (sélectionnée).
Règle métier	[Administrateur seulement] Règle métier que le système crée pour surveiller la table sélectionnée. Lorsque la condition est remplie, la règle métier envoie l'enquête à l'utilisateur approprié. Aucune configuration n'est nécessaire pour cette règle métier.
Déclencher de manière aléatoire	Case à cocher qui détermine s'il faut envoyer l'enquête à l'utilisateur approprié chaque fois que la condition est remplie (vide) ou seulement à certains moments (sélectionnée).
Probabilité (%)	Probabilité approximative que l'enquête soit envoyée chaque fois que la condition est remplie. Par exemple, si la probabilité est fixée à 50, le système envoie l'enquête lorsque les conditions sont remplies environ 1 fois sur 2. Aucune restriction d'intervalle de répétition n'est supposée. Ce champ est visible et nécessaire uniquement lorsque *Déclencher de manière aléatoire* est sélectionnée.
Champ connexe 1 - 4	Champ qui contient une valeur que vous souhaitez stocker à des fins de reporting. Vous pouvez choisir n'importe quel champ de référence sur la table sélectionnée. Lorsque la condition de déclenchement génère une instance d'enquête, le système stocke la valeur de l'enregistrement de déclenchement. Spécifiez jusqu'à quatre champs. Par exemple, sélectionnez la table Incident, **Affecté à** et **Problème** comme champs connexes. Le système stocke l'utilisateur affecté et le problème associé avec l'incident comme Enregistrement connexe 1 et Enregistrement connexe 2 dans l'enregistrement de l'instance d'enquête. Pour afficher les champs, configurez le formulaire pour toute instance d'enquête. **Remarque :** Vous ne pouvez pas utiliser un champ connexe pour le numéro de ticket car vous ne pouvez pas sélectionner la colonne Numéro. Vous pouvez, cependant, utiliser la colonne trigger_id de la table.
Description	Informations récapitulatives pour identifier la condition de déclenchement.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Condition de déclenchement (suite)

Champ	Description
	Remarque : Pour un enregistrement de déclenchement, le titre de table est utilisé pour la description de l'enquête.
Condition	Créateur de condition qui définit les critères qui doivent être respectés pour l'envoi de l'enquête. Par exemple, pour envoyer une enquête chaque fois qu'un incident est clôturé, créez la condition **[État] [est] [clôturé]**. **Remarque :** lorsque vous définissez des conditions telles que le respect de la casse ou les valeurs Null, consultez la rubrique relative à l'API GlideFilter - Scoped, Global .

Information associée

Configurer une condition de déclenchement pour une enquête

Formulaire de liste de destinataires

Description des valeurs de champ du formulaire Liste de destinataires.

Formulaire de liste de destinataires

Champ	Description
Nom	Nom de la liste des destinataires.
Type	Type d'utilisateurs à inclure dans la liste. Les valeurs possibles sont les suivantes : • Contacts • Utilisateurs internes La sélection de chaque type modifie les conditions dynamiques. Par exemple, si vous sélectionnez **Utilisateurs internes**, le champ **Table** affiche la valeur **Utilisateur [sys_user].**
État	État de la liste des destinataires. • **Nouveau** : la liste n'a pas encore été générée. • **En cours** : la liste est en cours de génération. (Vous ne pouvez voir cet état que lors de la génération d'une très grande liste de destinataires.) • **Terminer : la** liste est générée.
Configuration	
Méthode	Méthode utilisée pour générer la liste de destinataires. Les valeurs possibles sont les suivantes : • `Charger un fichier` : chargez un fichier Excel avec la liste des destinataires à l'aide du modèle spécifié. • `Condition dynamique` : exécuter un script ou un générateur de conditions pour créer la liste de destinataires.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de liste de destinataires (suite)

Champ	Description
	Remarque : Lorsque la **méthode** est une `condition dynamique`, vous pouvez utiliser un script ou un générateur de conditions pour créer la liste de destinataires.
Choisir un fichier	Vous permet de télécharger un modèle Excel, puis de charger le fichier Excel contenant les informations utilisateur à l'aide du modèle spécifié. **Remarque :** • Ce champ n'est disponible que si la **méthode** est `Charger un fichier`. • Les modèles varient en fonction de l'entité sélectionnée dans le champ **Type**. Pour les comptes, le modèle comprend des colonnes pour les valeurs sys_id et Numéro de compte. Pour les contacts, les consommateurs et les utilisateurs internes, le modèle comprend des colonnes pour les valeurs sys_id et Adresse e-mail.
Afficher le script	Si cette option est sélectionnée, le script de création de la liste de destinataires s'affiche. **Remarque :** Ce champ n'est disponible que si la **méthode** est `Condition dynamique`.
Script	Script pour créer la liste de destinataires. **Remarque :** Ce champ n'est disponible que si la **méthode** est `Condition dynamique` et que la case **Afficher le script** est cochée.
Table	Table qui stocke les informations utilisateur. La table est sélectionnée en fonction du champ **Type** . **Remarque :** Ce champ n'est disponible que si la **méthode** est `Condition dynamique`.
Champ d'utilisateur	Champ de table qui fait référence aux utilisateurs. **Remarque :** Ce champ n'est disponible que si la **méthode** est `Condition dynamique`.
Conditions	Générateur de conditions pour créer la liste de destinataires en fonction de la table et du champ d'utilisateur spécifiés. Une condition est composée d'un champ, d'un opérateur et d'une valeur sélectionnés. Ajoutez des conditions à l'aide des boutons AND et OR. Supprimez des conditions en cliquant sur le bouton Supprimer à droite d'une condition. **Remarque :** Ce champ n'est disponible que si la **méthode** est `Condition dynamique`.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Définir une liste de destinataires pour les enquêtes

Créer une liste de destinataires

Évaluations

Utilisez des évaluations pour évaluer, noter et classer des enregistrements de n'importe quelle table du système.

Vous pouvez évaluer les projets que les dirigeants souhaitent évaluer pour une gestion efficace, ou évaluer et comparer les biens et services d'un fournisseur. Utilisez les évaluations pour envoyer des questionnaires personnalisés aux utilisateurs sélectionnés ou écrire des scripts qui interrogent directement la base de données. Vous pouvez ensuite comparer les résultats d'évaluation des enregistrements à l'aide de vues graphiques uniques conçues pour mettre en évidence les informations clés de performance. Partagez une évaluation entre ServiceNow des instances à l'aide d'ensembles de mises à jour, ce qui est la méthode recommandée pour déplacer les données d'évaluation d'une instance à l'autre.

Le module d'extension Évaluations est activé par défaut.

Vous ne pouvez modifier qu'une évaluation qui a le même périmètre d'application que celui de votre session actuelle.

La différence entre les évaluations, les enquêtes et les questionnaires, et quand les utiliser ; fournit également un aperçu rapide des trois étapes du processus d'enquête : la conception, le partage et l'évaluation.

Utilisation des évaluations

Avant de créer des évaluations, attribuez le rôle assessment_admin aux utilisateurs appropriés de votre organisation et déterminez vos objectifs pour l'évaluation.

Tâches de l'administrateur d'évaluation

Avant de créer des évaluations, attribuez le rôle assessment_admin aux utilisateurs appropriés de votre organisation et déterminez vos objectifs pour l'évaluation.

Décidez des ensembles d'enregistrements du système à évaluer, des thèmes qui vous intéressent et des caractéristiques à mesurer. Examinez les options de votre organisation pour obtenir les données à comparer. Si vous avez l'intention d'utiliser des questionnaires d'évaluation, réfléchissez aux personnes qui peuvent répondre aux questions.

Terminologie de l'évaluation

Les administrateurs d'évaluation utilisent plusieurs termes lorsqu'ils travaillent avec les évaluations.

Terme	Description
Type de mesure	Un type de mesure définit un ensemble d'enregistrements à évaluer, tels que des fournisseurs, des projets ou des employés.
Enregistrement évaluable	Un enregistrement évaluable relie un enregistrement à évaluer, tel que l'enregistrement de société pour Amazon ou l'enregistrement utilisateur pour un commercial, à un type de mesure, tel que les fournisseurs ou les employés. Vous définissez des ensembles d'enregistrements évaluables lorsque vous créez des types de mesures.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Terme	Description
Catégorie de mesure	Une catégorie de mesure représente un thème pour l'évaluation des enregistrements évaluables. Les catégories contiennent une ou plusieurs mesures individuelles, qui définissent des caractéristiques ou des valeurs spécifiques qui composent le thème. Des exemples de catégories incluent la performance globale du fournisseur ou la qualité des services de livraison. Vous pouvez également définir des conditions de filtre qui contrôlent les enregistrements évaluables à évaluer pour les mesures d'une catégorie.
Mesure	Une mesure est une caractéristique ou une valeur utilisée pour évaluer les enregistrements évaluables. Une mesure peut mesurer des valeurs subjectives dans un questionnaire d'évaluation ou collecter des valeurs objectives dans une requête de base de données exécutée par un script. Parmi les exemples d'indicateurs, citons la courtoisie perçue par les représentants commerciaux ou le nombre d'incidents par fournisseur.
Utilisateur de catégorie	Un utilisateur de catégorie est une personne qui connaît une catégorie spécifique. Une personne peut être un utilisateur de catégorie pour plusieurs catégories. Des exemples d'utilisateurs de catégorie incluent un responsable des fournisseurs qui supervise toutes les opérations d'achat ou un superviseur d'une équipe de vente.
Personne concernée	Une personne concernée est un utilisateur de catégorie qui a connaissance d'un enregistrement évaluable spécifique. Parmi les exemples de parties prenantes, citons un responsable des fournisseurs qui coordonne les achats auprès d'Amazon ou un superviseur d'une équipe de vente qui gère un employé spécifique.
Instance d'évaluation	Une instance d'évaluation représente un questionnaire d'évaluation affecté à un utilisateur. Le système génère une nouvelle instance d'évaluation pour chaque utilisateur affecté lorsque : • La tâche planifiée de génération d'évaluation s'exécute. • Un administrateur d'évaluation crée une évaluation sur demande.
Tableau de résultats	Un tableau de résultats fournit une illustration visuelle des performances d'un enregistrement évaluable, en fonction des résultats de l'évaluation. Utilisez des tableaux de résultats pour afficher divers résumés de données pour un enregistrement évaluable et pour comparer les cotes avec d'autres enregistrements évaluables.
Matrice de décision	Une matrice de décision est un graphique à deux axes qui trace les résultats d'évaluation de plusieurs enregistrements évaluables. Utilisez des matrices de décision pour déterminer la position relative des enregistrements évaluables dans les catégories sélectionnées.
Diagramme à bulles	Un diagramme à bulles est un graphique à trois axes qui trace les résultats d'évaluation de plusieurs enregistrements évaluables. Utilisez des graphiques à bulles pour déterminer la position relative des enregistrements évaluables dans les catégories sélectionnées, en mettant l'accent sur une catégorie.

Rôles d'évaluation

L'application Évaluations nécessite certains rôles pour effectuer des tâches d'évaluation. Aucun rôle n'est requis pour répondre aux questionnaires d'évaluation qui vous sont affectés.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle	Nom de rôle	Description
Administrateur d'évaluation	assessment_admin	Les administrateurs d'évaluation définissent les évaluations. Ils savent quels enregistrements évaluer, quels critères évaluer les enregistrements et à qui attribuer des évaluations. **Remarque :** Par défaut, les utilisateurs ayant le rôle assessment_admin ont des droits système limités et peuvent ne pas avoir accès à tous les enregistrements sources à évaluer. Lors de la planification des évaluations, accordez des rôles supplémentaires aux administrateurs d'évaluation selon les besoins. Par exemple, pour créer et gérer les évaluations des fournisseurs, l'administrateur de l'évaluation doit également avoir le rôle vendor_manager, ce qui accorde l'accès à la table Société et à d'autres tables pertinentes.
Utilisateur ITIL	Rôles système de base	Les utilisateurs ITIL effectuent des opérations de technicien de base dans le système. Dans l'application Évaluations, il dispose d'un accès en lecture à la table Enregistrements évaluables.
Administrateur	Rôles système de base	Les administrateurs ont accès à tous les aspects du processus d'évaluation. Seuls les administrateurs peuvent configurer des calendriers d'évaluation.

Méthodes d'évaluation

Les méthodes disponibles sont **Évaluation**, pour les mesures non scriptées, et **Script**, pour les mesures scriptées. Chaque méthode remplit une fonction différente et peut être utilisée avec certains types de données.

Utilisez le champ **Méthode** pour spécifier le mode d'utilisation de la mesure.

Méthode d'évaluation

Les mesures dont la méthode est définie sur Évaluation sont appelées des mesures non scriptées. Utilisez chaque mesure non scriptée pour définir une question pour les questionnaires d'évaluation. Les mesures non scriptées sont utiles si vous souhaitez obtenir des données subjectives telles que des opinions personnelles.

Vous pouvez utiliser la méthode d'évaluation avec les valeurs suivantes *Data type* :

- Pièce jointe
- Case à cocher
- Choix
- Date
- Date/Heure
- Échelle de Likert
- Numéro
- Pourcentage

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Chaîne
- Modèle
- Oui/Non

Méthode de script

Les mesures dont la méthode est définie sur Script sont appelées mesures scriptées. Utilisez chaque mesure scriptée pour définir un script personnalisé pour les requêtes de base de données. Les mesures scriptées sont utiles si votre système contient des données fiables pour les caractéristiques que vous souhaitez évaluer.

Vous pouvez utiliser la méthode Script avec ces *Data type* valeurs :

- Durée
- Numéro
- Pourcentage

Utilisez le champ Script pour écrire du code JavaScript. Par défaut, le champ contient des informations sur les variables disponibles et un exemple, que vous pouvez utiliser comme base de votre script ou remplacer entièrement :

Champ de script de formulaire de mesure

Script:

```
1  // The following variables are available:
2  // - primary: contains the sys_id of the assessable object to be evaluated
3  // - actual_result: the script sets the actual value for this metric to    this variable
4  // - scaled_result: the script sets the scaled value (used in calculations) for this metric to this variable
5  //
6  // For example:
7  // var gr = new GlideRecord('cmdb_ci');
8  // gr.addQuery('manufacturer', primary);
9  // gr.query();
10 // actual_result = gr.getRowCount();
11 // if (actual_result > 100) scaled_result = 5;
12 // else scaled_result = 1;
```

Vous devez utiliser les variables suivantes dans votre script :

- *primary* : variable d'entrée permettant d'accéder au sys_id de l'enregistrement évalué.
- *actual_result* : variable de sortie qui contient la valeur réelle de cette mesure. Le système utilise cette variable pour renseigner le champ Valeur réelle sur le formulaire Résultat de mesure. Pour chaque *actual_result*, vous devez spécifier une valeur **de scaled_result** correspondante.
- *scaled_result* : variable de sortie qui contient une valeur numérique mise à l'échelle pour représenter une valeur réelle. Le système utilise cette variable pour renseigner le champ **Valeur adaptée** sur le formulaire **Résultat** de mesure. Assurez-vous que les valeurs adaptées que vous spécifiez sont comprises ou égales aux valeurs **minimale** et **maximale** de la mesure. Le champ **Définition d'échelle** détermine la façon dont le système utilise la valeur mise à l'échelle. Une définition d'échelle **Faible** signifie que des nombres plus petits sont meilleurs, comme pour une mesure qui mesure le nombre d'incidents pour un fournisseur. **Un chiffre élevé** signifie qu'il vaut mieux un grand nombre, par exemple pour une mesure qui mesure la satisfaction des utilisateurs sur une échelle de un à cinq.

Exemple de script

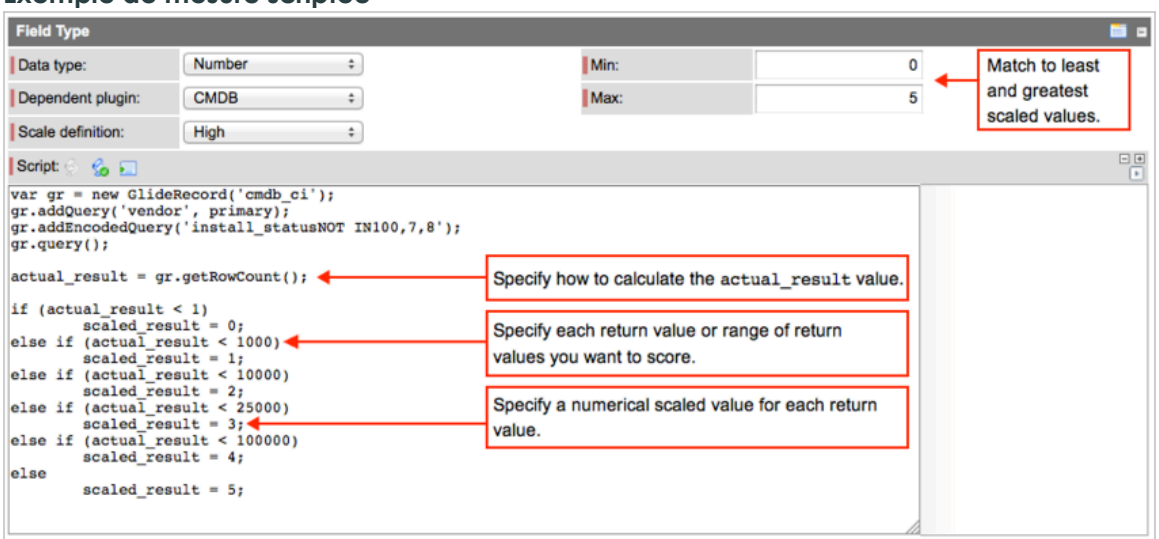
La mesure Nombre d'appareils actifs utilise le script illustré ci-dessous. La variable *primaire* est utilisée pour trouver les CI associés à l'enregistrement du fournisseur évalué. Le script récupère le actual_result, c'est-à-dire le nombre de CI associés au fournisseur, puis calcule l'scaled_result correcte. Le script utilise une série de valeurs mises à l'échelle, de la valeur

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

minimale à la valeur **maximale** , pour représenter les valeurs réelles. Étant donné que la **définition d'échelle** est définie sur **Élevé**, les valeurs mises à l'échelle les plus élevées sont les meilleures, ce qui signifie qu'un fournisseur associé au plus grand nombre de CI obtient les scores les plus élevés. Le système stocke les valeurs réelles et adaptées dans un enregistrement de résultat de mesure pour le fournisseur.

Exemple de mesure scriptée



Information associée

- Mesures d'évaluation
- Créer une mesure d'évaluation pour une catégorie
- Créer une définition de mesure d'évaluation
- Mettre à jour une valeur minimale et maximale de mesure pour qu'elle corresponde à un modèle

Configurer une évaluation

Vous pouvez créer une nouvelle évaluation sur des enregistrements évaluables sélectionnés pour évaluer, noter et classer les enregistrements de n'importe quelle table du système. Créez ensuite une catégorie de mesures et des mesures d'évaluation pour l'évaluation, publiez l'évaluation et affectez-la aux utilisateurs sélectionnés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, survey_creator ou assessment_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Évaluations** > **Définition de la mesure** > **Types**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Mesure d'évaluation.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Mesure d'évaluation.
4. Créez une nouvelle évaluation et affectez-la aux évaluateurs.
   Procédez comme suit dans le formulaire Mesure d'évaluation.
   a. Ajouter une condition : dans l'onglet **Condition** , ajoutez une condition pour définir les enregistrements évaluables sur lesquels l'évaluation est créée.
   b. Ajouter des champs de matrice de décision : dans l'onglet **Matrice de décision** , ajoutez le champ de filtre requis pour identifier les choix de menu de filtre sur les matrices de

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

décision et les moyennes de tableau de résultats pour ce type. Pour en savoir plus, reportez-vous à Matrices de décision.

c. Sélectionner les évaluateurs : dans l'onglet **Évaluateurs** , sélectionnez les utilisateurs auxquels l'évaluation sera affectée.

d. Générer des enregistrements évaluables : lorsque vous enregistrez l'évaluation et que vous cliquez sur **Générer des enregistrements évaluables**, un enregistrement évaluable est créé pour chaque utilisateur unique du champ utilisateur.

Remarque :

- Vous devez générer les enregistrements évaluables chaque fois que vous mettez à jour la condition.
- Vous pouvez générer les enregistrements évaluables uniquement après avoir mis à jour la condition.

Une nouvelle évaluation est créée. Vous devez maintenant créer une catégorie de mesures et ajouter des mesures d'évaluation à chaque catégorie de mesures. Publiez ensuite l'évaluation et affectez-la aux utilisateurs sélectionnés.

e. Créer une catégorie de mesures : pour créer une catégorie de mesures, procédez comme suit :

i. Ouvrez l'évaluation que vous venez de créer et cliquez sur **Nouveau** dans l'onglet **Catégories de mesures** . Remplissez le formulaire.

Pour plus d'informations sur les champs de formulaire, consultez formulaire Formulaire de catégorie de mesure.

Conseil : Pour savoir comment créer une catégorie de mesures, reportez-vous à la section Créer une catégorie pour les enregistrements évaluables.

ii. Ouvrez une catégorie de mesure, ajoutez une condition, puis cliquez sur **l'onglet Enregistrements évaluables** . Les enregistrements évaluables s'affichent en fonction de la sélection effectuée dans le formulaire de catégorie de mesure.

iii. Ouvrez une catégorie de mesure, cliquez sur l'onglet **Mesure d'évaluation** pour ajouter les questions. Cliquez sur **Nouveau**.

Pour en savoir plus sur les champs de formulaire, reportez-vous à Formulaire Métrique d'évaluation pour une catégorie.

Conseil : Pour savoir comment créer une catégorie de mesure d'évaluation, consultez Créer une mesure d'évaluation pour une catégorie.

f. Cliquez sur **Publier** pour publier l'évaluation. Pour plus d'informations, consultez Publier un type de mesure.

g. Affectez l'évaluation aux utilisateurs requis. Effectuez les actions suivantes :

i. Pour une évaluation sur demande, cliquez sur le lien Affecter une **évaluation** ou **Affecter à des évaluateurs** pour affecter l'évaluation. Pour plus d'informations, consultez Générer une évaluation sur demande pour plusieurs enregistrements évaluables.

ii. Pour une évaluation planifiée, cliquez sur le lien **Générer des évaluations** pour déclencher immédiatement la tâche planifiée. Pour plus d'informations, consultez Générer manuellement une évaluation planifiée.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Génération de l'évaluation

Dans l'application Évaluations, les administrateurs ou les administrateurs d'évaluation peuvent déclencher le système pour générer des évaluations planifiées ou des évaluations à la demande lorsque toutes les étapes préalables sont terminées.

Un administrateur d'évaluation doit publier le type de mesure pour permettre la génération d'évaluation.

Le système effectue les tâches suivantes lorsqu'il génère des évaluations :

- Crée des questionnaires d'évaluation à partir de mesures non scriptées et affecte les questionnaires aux utilisateurs. Lorsque les utilisateurs terminent les questionnaires qui leur ont été affectés, le système utilise leurs réponses pour calculer les résultats de l'évaluation.
- Exécute des mesures scriptées de chaque catégorie pour interroger la base de données et calculer les résultats de l'évaluation.

Chaque fois que le système génère des évaluations, il crée une partie ou la totalité des composants suivants. Envisagez de demander à un administrateur de définir un calendrier pour le nettoyage récurrent des données, car le système peut potentiellement générer une quantité considérable de données d'évaluation.

- Groupe d'évaluation
- Instances d'évaluation
- Résultats d'évaluation

Groupes d'évaluation

Un groupe d'évaluation est un conteneur pour les instances d'évaluation et les résultats d'évaluation générés en une seule occurrence.

Le système génère un groupe d'évaluation chaque fois que la tâche planifiée s'exécute ou que l'API est appelée, lorsqu'il existe au moins un enregistrement évaluable associé à une catégorie du type. Vous pouvez trouver des enregistrements de groupe d'évaluation dans **Évaluations** > **Groupes d'évaluation**.

Le formulaire Groupe d'évaluation affiche le **numéro de** groupe, le **type de mesure** associé et les listes connexes suivantes :

- **Instances d'évaluation** : répertorie toutes les instances d'évaluation au sein de ce groupe. Il peut n'y avoir aucun enregistrement dans cette liste connexe. Le système ne génère pas d'instances d'évaluation s'il n'existe que des mesures scriptées pour le type.
- **Résultats de mesures** : répertorie tous les résultats de mesures pour ce groupe. Il se peut qu'il n'y ait aucun enregistrement dans cette liste connexe initialement. Le système génère immédiatement des résultats de mesure pour les mesures scriptées, mais pas pour les mesures non scriptées, qui apparaissent sous forme de questions dans les évaluations et nécessitent une réponse de l'utilisateur. Le système met à jour dynamiquement les enregistrements de cette liste à mesure que les utilisateurs remplissent des questionnaires d'évaluation.
- **Résultats de catégorie d'évaluation** : répertorie tous les résultats de catégorie pour ce groupe. Il se peut qu'il n'y ait aucun enregistrement dans cette liste connexe initialement. Le système génère immédiatement des résultats de catégorie s'il n'y a que des mesures scriptées dans une catégorie. Dans le cas contraire, le système ne calcule pas les résultats de la catégorie tant qu'un utilisateur n'a pas terminé un questionnaire d'évaluation contenant des questions de la catégorie.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Pour éviter la perte de données d'évaluation importantes, vous ne pouvez pas supprimer un groupe d'évaluation s'il contient des instances d'évaluation, des résultats de mesure ou des résultats de catégorie.

Afficher une catégorie de mesure d'évaluation

Affichez les catégories de mesures d'évaluation qui sont utilisées avec les types de mesures d'évaluation et les mesures d'évaluation dans la génération des graphiques à bulles sur la Console des demandes. Les graphiques à bulles permettent aux gestionnaires des demandes d'évaluer visuellement les demandes.

Avant de commencer

Rôle requis : it_pps_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'application Gestion de la demande est associée à un type de mesure d'évaluation nommé **Demande**, à cinq catégories de mesures d'évaluation par défaut et à des mesures d'évaluation.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administration des projets** > **Paramètres** > **Catégories de mesures d'évaluation**.
2. Ouvrez une catégorie de mesure d'évaluation pour l'examiner.
   Les catégories de mesures d'évaluation par défaut suivantes sont disponibles avec l'application Gestion de la demande.

Catégories de mesures d'évaluation de demande

Catégorie de mesure d'évaluation	Source de données	Description
Taille	**Champ Taille du t-shirt** sur le formulaire de demande.	Évalue la taille de la demande par rapport à la taille d'autres demandes.
Alignement stratégique	Affichez un champ de résultat de catégorie d'évaluation dans le résultat de catégorie d'évaluation pour la catégorie de mesure Alignement stratégique.	Évalue la façon dont la demande s'aligne sur les objectifs stratégiques de l'organisation par rapport à d'autres demandes.
Risque	Champ **Note** dans le résultat de la catégorie d'évaluation pour la catégorie de mesure Risque.	Évalue les risques de la demande par rapport à d'autres demandes.
ROI	Champs **Impact** et **Bénéfice financier** sur le formulaire Demande.	Évalue le retour sur investissement de la demande par rapport à d'autres demandes.
Coût	Champs **Coût de la main-d'œuvre**, **Dépense d'investissement** et **Dépense d'exploitation** sur le formulaire Demande.	Évalue le coût de la demande par rapport à d'autres demandes.

Catégories de mesure d'évaluation

Dans l'application Évaluations, une catégorie de mesure représente un thème d'évaluation des enregistrements évaluables dans un type de mesure donné.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Chaque catégorie a une valeur de poids numérique pour indiquer son importance par rapport aux autres catégories. Au sein d'une catégorie, les enregistrements appelés mesures sont les caractéristiques ou les valeurs utilisées pour évaluer les enregistrements évaluables. Par exemple, il existe de nombreuses catégories dans le type de mesure **Fournisseur** , y compris Note de support, qui contient des mesures qui mesurent la qualité des services de support client des fournisseurs. Les enregistrements évaluables doivent être associés à des catégories pour être éligibles à l'évaluation. Les administrateurs d'évaluation créent des catégories et gèrent les enregistrements évaluables auxquels chaque catégorie est associée.

Catégories de poids et mesures

Lorsque vous créez une catégorie de mesures ou une mesure, vous devez spécifier un poids, c'est-à-dire une valeur numérique qui indique l'importance de la catégorie ou de la mesure par rapport à d'autres catégories et mesures.

Plus la valeur de poids est élevée, plus l'élément est important. Le système utilise des valeurs de poids dans les calculs des résultats d'évaluation . Tenez compte de ces recommandations lors du choix des valeurs de poids.

- Déterminez une échelle de pondération et utilisez-la régulièrement. En général, utilisez une échelle avec une petite plage numérique. Une échelle standard de 1 à 10 est généralement appropriée, où 1 est le plus petit et 10 le plus important. Comprenez que l'augmentation de la valeur maximale d'une échelle de pondération a un impact sur tous les calculs de résultats connexes.
- Utilisez la même échelle de pondération pour les catégories de mesures et les mesures. Bien qu'il n'y ait aucune limitation, envisagez d'utiliser des échelles de pondération identiques ou très similaires pour les catégories et les mesures afin de faciliter la mémorisation des valeurs à utiliser. Une échelle de 1 à 10 est un système de pondération efficace et simple, mais peut ne pas convenir à toutes les organisations.

Remarque : Si vous ne souhaitez pas utiliser la pondération, définissez la même valeur de poids pour toutes les catégories et mesures. La valeur de pondération par défaut est 10.

Information associée

Mesures d'évaluation

Créer une mesure d'évaluation pour une catégorie

Créer une définition de mesure d'évaluation

Modèles de mesures

Mettre à jour une valeur minimale et maximale de mesure pour qu'elle corresponde à un modèle

Créer une catégorie pour les enregistrements évaluables

Après avoir créé un type de mesure et généré des enregistrements évaluables, créez des catégories pour les thèmes que vous souhaitez utiliser pour évaluer les enregistrements évaluables.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Évaluations** > **Définition de la mesure** > **Catégories**.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour créer une nouvelle catégorie de mesures.
3. Renseignez les champs du formulaire Metric Category (Catégorie de mesure).
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de catégorie de mesure.

Information associée

- Mesures d'évaluation
- Catégories de mesure d'évaluation
- Associations d'enregistrements évaluables

Associations d'enregistrements évaluables

Seuls les enregistrements évaluables associés à une catégorie peuvent être évalués à l'aide des mesures de cette catégorie. Gérez les enregistrements évaluables que vous évaluez pour chaque catégorie en créant et en supprimant les associations.

Seuls les enregistrements évaluables associés à une catégorie peuvent être évalués à l'aide des mesures de cette catégorie. Gérez les enregistrements évaluables que vous évaluez pour chaque catégorie en créant et en supprimant les associations.

Remarque : Vous pouvez également gérer les catégories auxquelles un enregistrement évaluable est associé à l'aide du formulaire Enregistrement évaluable .

Information associée

- Mesures d'évaluation
- Créer une catégorie pour les enregistrements évaluables

Gérer automatiquement un enregistrement évaluable

Définissez au moins une condition de filtre dans le formulaire Catégorie de mesures pour associer automatiquement les enregistrements évaluables à la catégorie.

Avant de commencer

Rôle requis : assessment_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Évaluations** > **Définition de la mesure** > **Catégories**.
2. Ouvrez une catégorie.
3. Dans le champ **Filtre** , créez une instruction de condition qui définit les enregistrements que vous souhaitez associer à cette catégorie.

   Les champs disponibles proviennent de la table définie pour le type de mesure. Par exemple, pour une catégorie de type **Fournisseur**, vous pouvez créer la condition **[Pays] [est] [Allemagne].** Les mesures de la catégorie ne seront utilisées que pour évaluer les fournisseurs situés en Allemagne.

4. Enregistrez l'enregistrement.

   Le système associe cette catégorie à tous les enregistrements évaluables qui correspondent à la condition de filtre. Lorsque le système génère de nouveaux enregistrements évaluables correspondant à la condition, il les associe à cette catégorie.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous modifiez la condition de filtre, le système supprime et crée les associations d'enregistrements évaluables, le cas échéant.

Notez les points suivants :

- Le système ne supprime pas les associations d'enregistrements évaluables créées manuellement, même si les enregistrements évaluables ne correspondent pas aux conditions de filtre.
- Le système supprime toutes les personnes concernées connexes, le cas échéant, lorsqu'il dissocie les enregistrements évaluables d'une catégorie.
- Le système ne crée ni ne supprime les associations d'enregistrements évaluables si les enregistrements sources connexes changent. Par exemple, considérez l'exemple précédent dans lequel tous les enregistrements évaluables pour les fournisseurs basés en Allemagne étaient associés à une catégorie particulière. Supposons qu'un utilisateur change le **pays** de l'un des enregistrements de fournisseur de **l'Allemagne** au **Canada**. Le système ne dissocie pas l'enregistrement évaluable connexe de la catégorie, même s'il ne correspond plus à la condition de filtre.

Remarque : Pour configurer le système afin d'associer automatiquement tous les enregistrements évaluables d'un type de mesure à une catégorie, utilisez la même condition de catégorie que la condition de type de mesure. Par exemple, si le type de mesure **Fournisseur** a la condition **[Fournisseur] [est] [vrai]**, créez la même condition pour la catégorie. Si aucune condition n'est spécifiée pour le type de mesure, vous pouvez utiliser la condition de catégorie **[ID système] [n'est pas vide]**, qui inclut tous les enregistrements de n'importe quelle table.

Information associée

Mesures d'évaluation

Créer une catégorie pour les enregistrements évaluables

Gérer manuellement un enregistrement évaluable

Vous pouvez créer et supprimer manuellement des associations d'enregistrements évaluables pour une catégorie à l'aide d'une liste connexe sur le formulaire Catégorie de mesures.

Avant de commencer

Rôle requis : assessment_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Gardez à l'esprit que lorsque vous dissociez un enregistrement évaluable d'une catégorie, le système supprime toutes les personnes concernées associées, le cas échéant, et vous ne pouvez plus évaluer l'enregistrement évaluable à l'aide des mesures de cette catégorie.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Évaluations** > **Définition de la mesure** > **Catégories**.
2. Ouvrez une catégorie.
3. Dans la liste connexe **Enregistrements évaluables** , cliquez sur **Modifier** et utilisez la zone de sélection pour ajouter ou supprimer un ou plusieurs enregistrements évaluables.

   Seuls les enregistrements évaluables associés au type de mesure de cette catégorie peuvent être sélectionnés.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Mesures d'évaluation

Créer une catégorie pour les enregistrements évaluables

Supprimer une catégorie

Lorsque vous supprimez une catégorie, le système supprime également les utilisateurs et les personnes concernées de la catégorie associée.

Avant de commencer

Rôle requis : assessment_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Évaluations** > **Définition de la mesure** > **Catégories**.

   Vous pouvez également accéder à un enregistrement qui contient une liste connexe de catégories.

2. Ouvrez un enregistrement à partir de la liste.
3. Sur le formulaire Metric Category (Catégorie de mesure), cliquez sur **Delete (Supprimer)**.
4. Cliquez sur **OK** lorsque vous êtes invité à confirmer l'action.

   Le système affiche des messages en haut du formulaire décrivant les actions effectuées.

Information associée

Mesures d'évaluation

Créer une catégorie pour les enregistrements évaluables

Mesures d'évaluation

Dans l'application Assessments, une mesure est une caractéristique ou une valeur utilisée pour évaluer les enregistrements évaluables.

Selon la méthode de mesure, une mesure peut être utilisée comme suit :

- Une question sur les questionnaires d'évaluation, pour obtenir une valeur subjective telle que le plaisir des personnes à utiliser chaque téléphone portable proposé dans le catalogue de services.
- Un script qui interroge la base de données, pour obtenir une valeur objective telle que le nombre d'incidents liés à chaque téléphone portable.

Chaque mesure est associée à une catégorie de mesure et peut être utilisée pour évaluer les enregistrements évaluables pour cette catégorie uniquement. Par exemple, la catégorie Évaluation du support contient des mesures qui mesurent la qualité des services de support client des fournisseurs. L'une d'entre elles concerne la qualité de la documentation produit. D'autres traitent de la force de la communauté d'utilisateurs, des options de libre-service, de la formation en ligne et d'autres services de soutien. Chaque mesure a une valeur de poids numérique pour indiquer son importance par rapport à d'autres mesures de catégorie identique.

Les administrateurs d'évaluation peuvent créer et administrer des mesures et des modèles de mesures, qui définissent des ensembles réutilisables d'options de réponse pour les mesures utilisées comme questions d'évaluation. Si vous décidez d'utiliser des modèles de mesures, vous pouvez les créer avant de créer des mesures.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Les changements apportés aux mesures d'évaluation et aux modèles de mesures sont reflétés dans les questionnaires et les résultats d'évaluation, même si les utilisateurs ont déjà enregistré des réponses. Si possible, évitez de modifier la signification initiale d'une question de mesure, le type de données ou tout autre modèle de mesure utilisé par les évaluations existantes.

Information associée

Mettre à jour une valeur minimale et maximale de mesure pour qu'elle corresponde à un modèle

Créer une mesure d'évaluation pour une catégorie

Après avoir créé une catégorie, créez des mesures que vous pouvez utiliser pour évaluer les enregistrements évaluables de cette catégorie.

Avant de commencer

Rôle requis : assessment_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous créez des mesures, tenez compte de l'objectif de la catégorie et des caractéristiques que vous souhaitez mesurer pour les éléments que vous allez évaluer.

Procédure

1. Naviguez de l'une des manières suivantes.

Option	Description
Évaluations > **Définition de la mesure** > **Catégories**	Ouvrez une catégorie et localisez la liste connexe **Mesures d'évaluation** . Il s'agit du chemin de navigation suggéré, car le système lie les mesures à la catégorie à partir de laquelle elles sont créées.
Évaluations > **Définition de la mesure** > **Mesures**	

2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Mesure d'évaluation.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Métrique d'évaluation pour une catégorie.
4. Enregistrez l'enregistrement.
   Lorsque vous créez une question **Choice** ou **Likert** , rouvrez le formulaire Mesure d'évaluation après l'avoir envoyé pour créer une définition de mesure. Si vous distribuez un questionnaire sans créer les réponses aux questions avec ces types de données, les destinataires ne sont pas en mesure de répondre aux questions. Si les questions sont obligatoires, les destinataires ne peuvent pas soumettre leurs questionnaires.

Information associée

Mesures d'évaluation

Créer une définition de mesure d'évaluation

Mettre à jour une valeur minimale et maximale de mesure pour qu'elle corresponde à un modèle

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer une définition de mesure d'évaluation

Les définitions de mesures avec des types de données Choix ou Échelle de Likert doivent avoir des définitions de mesures définies pour représenter les options de réponse dans les questionnaires.

Avant de commencer
Rôle requis : assessment_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Chaque définition de mesure apparaît sous la forme d'une option de réponse pour une question d'un questionnaire d'évaluation. Par exemple, une mesure pour la question « Comment évaluez-vous la qualité de ce fournisseur ? » possède trois définitions de mesure pour créer les options de réponse suivantes : **Très satisfait**, **Assez satisfait** et **Pas du tout satisfait**.

Procédure

1. Ouvrez l'enregistrement de mesure que vous souhaitez modifier.
2. Dans la liste connexe **Définitions de mesures d'évaluation** , cliquez sur **Nouveau** pour créer une définition de mesure.
3. Renseignez les champs :
   - **Montrer:** Saisissez le texte que vous souhaitez afficher comme option de réponse.
   - **Valeur:** Entrez la valeur numérique, supérieure ou égale à zéro, à laquelle l'option de réponse est égale. Les valeurs sont utilisées pour calculer les résultats des mesures. Lorsque vous consultez les questions d'évaluation, les définitions de mesures s'affichent dans l'ordre, de la valeur la moins élevée à la plus élevée.
     - Le système définit les valeurs minimale et maximale en fonction des valeurs de la définition de mesure.
     - Pour éviter toute confusion dans les rapports, deux définitions de mesures ne doivent pas avoir la même valeur pour une même mesure.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Information associée

Mesures d'évaluation

Modèles de mesures

Modifier l'ordre d'une réponse

Par défaut, l'ordre des options de réponse est établi lorsqu'une question est créée avec un type de données **Choix** ou **Échelle de Likert**.

Avant de commencer
Rôle requis : assessment_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le système crée une valeur de commande pour chaque choix en fonction de l'endroit où il apparaît dans la liste d'origine lorsque vous le soumettez. Cet ordre correspond au paramètre de **valeur** que vous donnez à la réponse. Le choix avec le numéro d'ordre le plus bas s'affiche en premier et celui avec le numéro d'ordre le plus élevé apparaît en dernier. Si vous souhaitez reconfigurer l'ordre des options de réponse, vous devez le faire en modifiant le champ **Ordre** et non le champ **Valeur** .

La colonne **Ordre** est masquée dans le système de base.

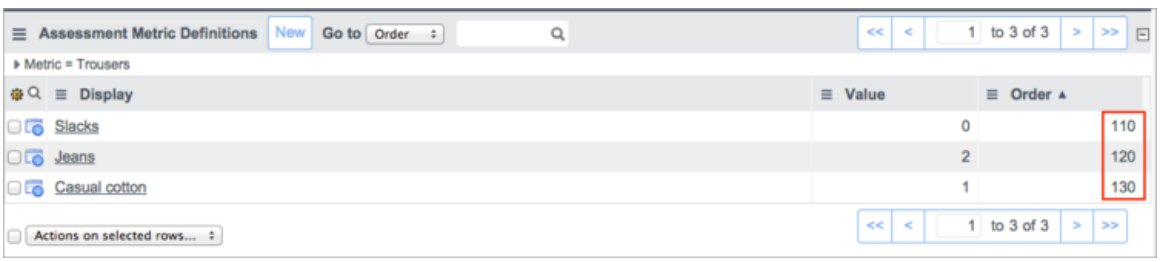
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à l'enregistrement de question.
2. Configurez la liste connexe Définitions des mesures d'évaluation pour afficher la colonne **Ordre** .
3. Modifiez le numéro d'ordre dans la liste.

> **Remarque :** Le paramètre de **valeur** reste le même pour chaque option de réponse après la réorganisation.



Information associée

Mesures d'évaluation

Types de mesures et enregistrements évaluables

Dans l'application Évaluations, les administrateurs d'évaluation créent et administrent les types de mesures et les enregistrements évaluables.

Un type de mesure définit un ensemble d'enregistrements qu'une organisation souhaite évaluer, tels que les fournisseurs, les projets ou les employés. Pour chaque type, le système génère des enregistrements évaluables uniques qui relient le type aux enregistrements qui doivent être évalués, tels que les enregistrements individuels des fournisseurs Amazon et Intel. Il peut y avoir plusieurs enregistrements évaluables pour le même enregistrement source si l'enregistrement source répond aux critères de plus d'un type. Par exemple, vous pouvez évaluer un enregistrement de la table Entreprise, tel qu'Intel, en tant que fournisseur et en tant que fabricant, avec différentes catégories et mesures.

Pour des suggestions de configuration, reportez-vous à la section Tâches de l'administrateur d'évaluation.

Enregistrements évaluables

Un enregistrement évaluable relie un enregistrement source que vous souhaitez évaluer, tel que l'enregistrement de la société Amazon ou l'enregistrement de l'utilisateur d'un représentant commercial, à un type de métrique, tel que les vendeurs ou les employés.

Vous utilisez des évaluations pour évaluer l'enregistrement évaluable. Le système génère des enregistrements évaluables à partir des enregistrements sources qui correspondent à la table et aux conditions définies sur le formulaire Type de mesure d'évaluation. Vous évaluez les enregistrements évaluables grâce à des catégories et à des mesures qui définissent les caractéristiques et les valeurs à évaluer. Pour les types de mesures avec le type de calendrier **Sur demande** , vous pouvez générer des évaluations sur demande à partir du formulaire Enregistrement évaluable. Cette méthode de génération d'évaluation facilite la création et la prévisualisation de questionnaires courts ou l'obtention rapide de résultats d'évaluation pour des enregistrements évaluables spécifiques.

Vous pouvez configurer une description de l'évaluation qui inclut des informations provenant de plusieurs champs d'un enregistrement évaluable et qui s'affiche sur plusieurs lignes. Cette

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

configuration fournit à l'utilisateur qui passe l'évaluation une description plus détaillée et plus compréhensible des informations demandées dans le questionnaire d'évaluation. Créez une description sur plusieurs lignes à l'aide des titres de table, qui peuvent être définis pour utiliser un ou plusieurs champs de la table sélectionnée.

Information associée

- Utiliser des ensembles de mise à jour pour les enquêtes et les évaluations
- Types de mesures et enregistrements évaluables
- Afficher un enregistrement évaluable

Créer des types de mesures et générer des enregistrements évaluables

Créez un type de mesure, qui définit une table et des conditions de filtre qui définissent un ensemble d'enregistrements à évaluer.

Avant de commencer

Rôle requis : assessment_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par exemple, l'application Vendor Performance fournit le type de mesure **Fournisseur** , qui définit un enregistrement évaluable pour chaque enregistrement source de la table Société [core_company] dont le champ **Fournisseur** est sélectionné. Créez un type de mesure pour chaque ensemble d'enregistrements que vous souhaitez évaluer, par exemple les fournisseurs, les utilisateurs au sein d'une organisation ou les projets.

En plus de définir des enregistrements évaluables, les types de mesures déterminent également comment filtrer les données de la matrice de décision et définir le type de calendrier, qui détermine si les évaluations sont sur demande ou planifiées.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Évaluations** > **Définition de la mesure** > **Types**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de types de mesures

Champ	Description
Nom	[Obligatoire] Nom du type. Il peut être pratique de donner au type un nom qui indique les enregistrements qu'il définit.
Durée d'évaluation	Durée dont disposent les évaluateurs pour remplir les questionnaires qui leur sont affectés, à partir du moment où l'évaluation est générée. La durée d'évaluation définit la **date d'échéance** qui apparaît sur les instances d'évaluation. Les changements apportés à la durée d'une attestation dans le formulaire de définition de test de contrôle GRC sont mis à jour dynamiquement dans ce champ. La durée par défaut est de 14 jours.
Live Feed	Case à cocher qui détermine s'il faut activer (sélectionner) ou désactiver (désélectionnée) la vue Flux en direct dans les tableaux de résultats pour tous les enregistrements évaluables créés à partir de ce type.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Notifier le responsable en cas de retard	Case à cocher qui détermine s'il faut envoyer des notifications par e-mail (sélectionnées) au gestionnaire d'un utilisateur lorsque celui-ci ne parvient pas à soumettre un questionnaire affecté dans les délais.
Responsable de l'évaluation	Gestionnaire pour ce type de mesure d'évaluation. Ces utilisateurs sont uniquement responsables de la gestion du processus d'évaluation et non des résultats. Le système avertit le gestionnaire d'évaluation lorsqu'une évaluation pour ce type de mesure est en retard.
Type de notation	Méthode de notation à utiliser pour les questions avec un type de données d'attestation. Les sélections possibles sont les suivantes : ◦ **Pourcentage** : score d'attestation en tant que pourcentage pondéré de réponses correctes pour les questions notées. Lorsque vous sélectionnez ce type de notation, les catégories peuvent être notées en **pourcentage** ou en tout **ou rien**. ◦ **Tout ou rien** : nécessite que toutes les réponses aux questions de type attestation soient correctes, sinon le score est nul pour l'ensemble de l'attestation. Lorsque vous sélectionnez ce type de notation, toutes les catégories sont notées automatiquement comme **Tout ou rien**.
Facteur de mise à l'échelle	[Obligatoire] Nombre représentant le meilleur score possible pour les résultats d'évaluation. Tous les résultats des évaluations de ce type sont mis à l'échelle selon ce nombre. 10 est généralement un bon facteur d'échelle. **Remarque :** Ce champ passe en lecture seule lorsqu'il contient une valeur et que vous enregistrez le type de mesure. Choisissez un facteur de mise à l'échelle dont vous êtes satisfait avant d'enregistrer le type de mesure.
Paramètre de pagination pour la vue du Portail de services	Spécifiez comment l'utilisateur verra les pages en mode ordinateur de bureau ou tablette dans Portail de services. ◦ **Catégorie** : affichez chaque catégorie sur une page distincte. Les catégories apparaissent dans l'ordre suivant : ▪ Chaque catégorie apparaît dans l'ordre sur une page distincte pour le premier enregistrement évaluable ▪ Ensuite, chaque catégorie apparaît dans l'ordre sur une page distincte pour le prochain enregistrement évaluable ▪ et ainsi de suite ◦ **Question** : Affichez chaque question sur une page distincte. Les questions s'affichent sur des pages distinctes pour les appareils mobiles, quel que soit ce paramètre. Chaque question s'affiche pour chaque catégorie, comme décrit pour le paramètre **Catégorie** . ◦ **Aucun** : tous les éléments sur une seule page, pas de pagination Par défaut : **catégorie** **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement lorsque Portail de services est installé.
Rôles	Rôles d'utilisateur supplémentaires qui peuvent afficher les résultats et accéder aux enregistrements associés à ce type. Les utilisateurs ayant les rôles spécifiés ont un accès en lecture à cet enregistrement

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	type, ainsi qu'aux catégories, mesures, enregistrements évaluables et tableaux de résultats, utilisateurs de catégories, personnes concernées et matrices de décision associés. **Remarque :** Les utilisateurs dotés de ces rôles n'ont pas accès aux modules d'évaluation, sauf s'ils sont également administrateurs d'évaluation. Les utilisateurs dotés de ces rôles peuvent accéder aux enregistrements par d'autres moyens, par exemple à partir des champs de référence sur les instances d'évaluation. Ce champ offre la possibilité d'accorder facilement à certains utilisateurs l'accès à des données d'évaluation spécifiques dans des cas particuliers. Par exemple, le type **de mesure Fournisseur** fournit un accès aux utilisateurs disposant du rôle vendor_manager afin qu'ils puissent afficher les résultats et comparer les enregistrements évaluables lorsqu'ils ouvrent des tableaux de résultats ou des matrices de décision dans l'application Performance des fournisseurs.
Signature	[Facultatif] Accusé de réception par un destinataire de l'enquête des besoins, des avertissements ou des attentes liés à une évaluation. Pour plus d'informations, consultez Créer une signature d'évaluation.
URL de retour	Adresse de destination d'une page Web qui est présentée aux utilisateurs après qu'ils ont soumis une évaluation pour ce type de mesure. Lorsqu'une URL de retour est configurée, le contenu de la note de fin n'apparaît pas.
État	[Lecture seule] État de l'évaluation : **Brouillon** ou **Publié**.
Règle métier	[Administrateur uniquement] Règle métier créée par le système pour surveiller la table spécifiée. Lorsqu'un nouvel enregistrement est ajouté à la table qui répond aux conditions du type de mesure, la règle métier génère un enregistrement évaluable correspondant. Si quelqu'un modifie la table ou les conditions du type de mesure, le système met à jour la règle métier pour refléter les changements. Les enregistrements évaluables existants associés au type de mesure ne sont pas affectés.
Type de calendrier	Paramètre qui détermine le processus d'évaluation à utiliser. Sélectionnez **Sur demande** ou **Planifié.**
Tâche planifiée	[Administrateur uniquement] Tâche planifiée créée par le système pour générer des évaluations pour ce type de mesure. Ce champ est renseigné la première fois que vous enregistrez l'enregistrement. Le nom de la tâche planifiée suit le format <type de nom> Création d'évaluation. Les administrateurs peuvent configurer un calendrier de génération d'évaluation récurrent pour le type de mesure. Ce champ n'est visible que lorsque le type de calendrier est **Planifié**. **Remarque :** Si vous changez le type de calendrier de **Planifié** à **Sur demande**, le système supprime la tâche planifiée. Si vous remplacez le type de planification par **Planifié,** le système crée une nouvelle tâche planifiée. Le calendrier de génération de l'évaluation précédent n'est pas enregistré, mais peut être reconfiguré si nécessaire.

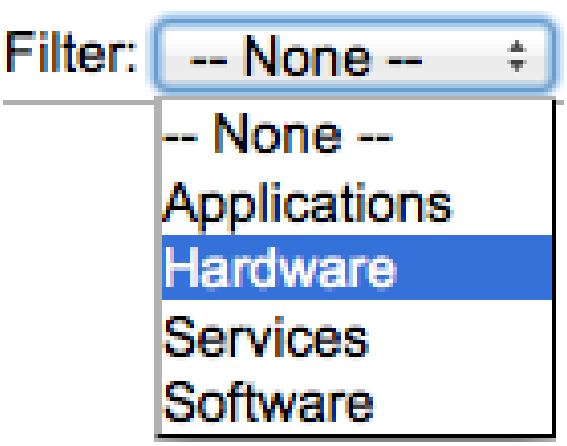
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Méthode d'évaluation	[Administrateur uniquement] Indique la méthode d'évaluation de ce type de mesure. Le système définit ce champ en fonction de la façon dont le type de mesure est créé. Les méthodes d'évaluation possibles sont les suivantes : ◦ **Évaluation** : valeur de filtre par défaut pour les types de mesures. Seule cette méthode d'évaluation utilise des enregistrements, des conditions et des personnes concernées évaluables. ◦ **Attestation** : pour plus de détails, voir Attestations : héritées . ◦ **Enquête** : pour plus de détails, reportez-vous à la section Définitions de l'enquête.
Facteur de mise à l'échelle	[Obligatoire] Nombre représentant le meilleur score possible pour les résultats d'évaluation. Tous les résultats des évaluations de ce type sont mis à l'échelle selon ce nombre. **10** est généralement un bon facteur d'échelle. **Remarque :** Ce champ passe en lecture seule lorsqu'il contient une valeur et que vous enregistrez le type de mesure. Choisissez un facteur de mise à l'échelle dont vous êtes satisfait avant d'enregistrer le type de mesure.
Autoriser la reprise	Case à cocher qui permet aux utilisateurs de modifier leurs réponses à une évaluation, un questionnaire, une enquête ou une attestation. Après la date d'échéance, le système supprime l'évaluation de la page Mes évaluations et enquêtes de l'utilisateur.
Actif	Case à cocher qui détermine si le type de mesure est actif. Lorsque le type de mesure est inactif (effacé), la génération d'évaluation est désactivée et les utilisateurs ne peuvent pas passer les évaluations existantes.
Description	Informations utiles sur ce type. Entrez une description claire du type et sa fonction.
Introduction	Contenu d'introduction à afficher dans les questionnaires d'évaluation. Envisagez d'ajouter un logo d'entreprise, un message de bienvenue, des informations sur le contexte de l'enquête ou des instructions. Vous devrez peut-être configurer le formulaire pour voir ce champ.
Note de fin	Contenu à afficher sur l'écran qui s'affiche lorsqu'une personne soumet un questionnaire d'évaluation. Envisagez d'ajouter un message de remerciement, des instructions de suivi ou d'autres informations applicables. Vous devrez peut-être configurer le formulaire pour voir ce champ. Les notes de fin ne sont pas affichées si une **URL de retour** est spécifiée.
Envoyer des notifications	Cochez la case pour envoyer des notifications pour cette évaluation, enquête ou attestation. Vous devrez peut-être configurer le formulaire pour voir ce champ.
Section Condition	
Table	[Obligatoire] Table contenant les enregistrements que vous souhaitez évaluer. Le système crée des enregistrements évaluables pour les

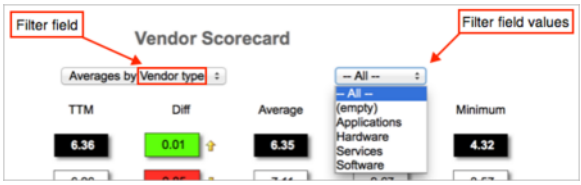
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	enregistrements de cette table qui remplissent les conditions que vous spécifiez, le cas échéant. Le nombre d'enregistrements correspondants apparaît sous forme de lien dans le champ **Condition** . Le lien est mis à jour dynamiquement si vous modifiez la sélection de la table. Cliquez sur le lien pour ouvrir la liste des enregistrements correspondants dans un nouvel onglet ou une nouvelle fenêtre. **Remarque :** Des rôles supplémentaires sont nécessaires pour afficher les enregistrements sur certaines tables. Si vous sélectionnez une table à laquelle vous n'avez pas accès, un message d'avertissement apparaît à côté du champ **Condition** dans lequel figure le nombre d'enregistrements correspondants. Vous ne pouvez pas générer d'enregistrements évaluables pour des tables pour lesquelles vous ne disposez pas de rôles suffisants.
Appliquer la condition	Case à cocher qui détermine ce qu'il advient des enregistrements évaluables lorsque vous modifiez la table ou les conditions sélectionnées.
Condition	Générateur de conditions qui définit des enregistrements spécifiques à évaluer à partir de la table sélectionnée. Si vous ne spécifiez aucune condition, le système crée des enregistrements évaluables pour tous les enregistrements de la table sélectionnée. Cliquez sur l'icône d'actualisation pour mettre à jour le nombre d'enregistrements adjacents. **Remarque :** Si vous modifiez la table ou les conditions, vous devez cliquer sur **Générer des enregistrements évaluables** pour créer de nouveaux enregistrements évaluables.
Section Matrice de décision	
Champ de filtre	[Obligatoire] Champ de la table sélectionnée qui peut être utilisé pour filtrer les résultats sur les matrices de décision et les tableaux de résultats. Par exemple, si la table sélectionnée est **Société** `[core_company]` et que vous choisissez Type de **fournisseur** comme champ de filtre : ◦ Lorsque vous affichez des matrices de décision pour ce type, le menu Matrice de décision pour filtrer les éléments tracés répertorie les types de fournisseurs : **applications**, **matériel**, **services** et **logiciels**. 

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	◦ Sur les tableaux de résultats de ce type, la vue Moyennes affiche les évaluations par type de fournisseur. 
Condition de filtre	Générateur de conditions qui définit les enregistrements de la table qui sont disponibles en tant que choix dans le menu de filtre. Par exemple, si le champ de filtre est **Type de fournisseur** et que vous créez la condition de filtre **[Nom] [ne contient pas] [Matériel],** seuls les enregistrements avec les types de fournisseurs **Applications**, **Services** et **Logiciels** sont des choix possibles en tant que filtres de matrice de décision.
Filtre de matrice par défaut	Enregistrement à utiliser comme choix de filtre par défaut sur les matrices de décision et les tableaux de résultats. Le **champ de filtre** et la **condition de filtre** sélectionnés contrôlent les choix d'enregistrement disponibles. Pour afficher les enregistrements, le cas échéant, cliquez sur l'icône d'actualisation en regard du champ. Supposons que le champ de filtre soit **de type Fournisseur** et que vous sélectionniez **Applications** comme filtre de matrice par défaut. Le choix de filtre sur les matrices de décision pour ce type est défini par défaut sur **Applications** . Si vous modifiez la valeur du champ **Table** ou **Condition de filtre** , vous devez cliquer sur l'icône d'actualisation pour afficher les choix de **filtre de matrice par défaut** mis à jour. Si ce n'est pas le cas, le système sélectionne le premier choix disponible parmi les choix de champs mis à jour lors de l'enregistrement de l'enregistrement.
Listes connexes	
Catégories de mesures	Toutes les catégories de mesures associées au type.
Enregistrements évaluables	Tous les enregistrements évaluables associés au type. Cette liste connexe est masquée dans la vue Attestation de ce formulaire.

Le bouton **Générer les évaluations** est visible par les administrateurs dans certains cas pour les évaluations planifiées. N'cliquez pas sur le bouton tant que les tâches préalables n'ont pas été terminées.

4. Lorsque vous êtes satisfait des paramètres de type, cliquez sur **Générer des enregistrements évaluables** pour enregistrer l'enregistrement et créer des enregistrements évaluables. Vous devez cliquer sur **Générer des enregistrements évaluables** pour créer le jeu initial d'enregistrements évaluables basé sur la table et les conditions spécifiées sur l'enregistrement type. Ensuite, le système crée un enregistrement évaluable chaque fois qu'un nouvel enregistrement correspondant est créé. **Générer des enregistrements évaluables** se trouve sous **Liens connexes**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Cliquer sur **Générer des enregistrements évaluables** peut déclencher la suppression d'enregistrements évaluables existants dans certaines circonstances. Pour en savoir plus, reportez-vous Appliquer une condition pour supprimer un enregistrement évaluableà .

La page redirige vers la liste des enregistrements évaluables créés.

Information associée

- Moyennes du tableau de résultats d'évaluation
- Planifier une évaluation
- Types de Calendriers
- Définir un calendrier de génération d'évaluation
- Évaluations sur demande
- Appliquer une condition pour supprimer un enregistrement évaluable
- Types de mesures et enregistrements évaluables
- Configurer la mise en page du formulaire

Supprimer un type de mesure

La suppression d'un type de mesure entraîne la suppression de nombreux enregistrements connexes.

Avant de commencer

Rôle requis : assessment_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous devez supprimer certains de ces enregistrements manuellement avant de supprimer le type, tandis que le système supprime automatiquement les autres enregistrements avec le type.

Procédure

1. Supprimez les enregistrements associés au type à supprimer :
   - Résultats d'évaluation (résultats de mesure et de catégorie)
   - Instance d'évaluation (questions et instances d'évaluation, dans cet ordre)
   - Groupes d'évaluation
2. Supprimez le type.

   Une boîte de dialogue de confirmation s'affiche et vous avertit que certains enregistrements associés au type seront également supprimés.
3. Cliquez sur **OK** pour supprimer le type et ces enregistrements connexes :
   - Tâche planifiée pour la génération d'évaluation
   - Règle métier pour la génération d'enregistrement évaluable
   - Enregistrements évaluables
   - Catégories de mesures
   - Utilisateurs de catégories

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Personnes concernées
- Mesures
- Définitions de mesures
- Matrices de décision

Information associée

Types de mesures et enregistrements évaluables

Exporter une évaluation

Vous pouvez partager des évaluations entre ServiceNow les instances en exportant une évaluation, puis en important l'évaluation sur une autre instance.

Avant de commencer

Rôle requis : assessment_admin ou admin

Remarque : Les ensembles de mise à jour sont disponibles dans la version Helsinki et doivent être utilisés pour déplacer les données d'une instance à l'autre. Pour plus d'informations sur les ensembles de mises à jour, consultez Jeux de mises à jour système .

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque : Le système exporte un seul fichier XML qui ne contient pas de données de résultat.

Le fichier XML contient un type de mesure `[asmt_metric_type]` et les enregistrements suivants associés à ce type :

- Enregistrements évaluables `[asmt_assessable_record]`
- Catégories de mesures `[asmt_metric_category]`
- Mesures `[asmt_metric]`
- Définitions de mesures `[asmt_metric_definition]`
- Utilisateurs de catégorie `[asmt_m2m_category_user]`
- Parties prenantes `[asmt_m2m_stakeholder]`
- Matrices de décision `[asmt_decision_matrix]`, `[asmt_m2m_xcategory_matrix]` et `[asmt_m2m_ycategory_matrix]`

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Évaluations** > **Définition de la mesure** > **Types**.
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'enregistrement et sélectionnez **Exporter l'évaluation**.
3. Enregistrez le fichier XML.

Information associée

Importer une évaluation

Types de mesures et enregistrements évaluables

Importer une évaluation

Partagez les évaluations entre ServiceNow les instances en important une évaluation précédemment exportée.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Remarque : Les ensembles de mise à jour sont disponibles dans la version Helsinki et doivent être utilisés pour déplacer les données d'une instance à l'autre. Pour plus d'informations sur les ensembles de mises à jour, consultez Jeux de mises à jour système .

Procédure

1. Assurez-vous que les évaluations sont activées sur l'instance cible.
2. Suivez la procédure décrite à la section Importer des données à partir d'un fichier XML .

Information associée

Exporter une évaluation

Utiliser des ensembles de mise à jour pour les enquêtes et les évaluations

Utilisez un ensemble de mises à jour pour capturer les changements apportés aux enquêtes et aux évaluations.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou survey_admin

Procédure

Créez un ensemble de mises à jour et utilisez-le pour apporter des modifications à une instance de développement.

Remarque : Pour plus d'informations, consultez Ensembles de mises à jour système .

Lors du développement d'enquêtes et d'évaluations, utilisez un ensemble de mises à jour pour capturer les changements et les déplacer d'une instance de développement vers une instance de production. Une fois qu'un ensemble de mises à jour est créé et marqué comme actuel, toutes les mises à jour des tables suivantes sont enregistrées dans l'ensemble de mises à jour.

Les tables suivantes sont maintenant activées et étendent également le fichier d'application :

- Modèles de mesures d'évaluation [asmt_template]
- Type de mesure d'évaluation [asmt_metric_type]
- Définitions des modèles d'évaluation [asmt_template_definition]
- Définitions des mesures d'évaluation [asmt_metric_definition] : options de réponses aux questions d'enquête
- Calendrier [sys_trigger] : travaux planifiés associés à l'enquête
- Catégories de mesures d'évaluation [asmt_metric_category] : catégories d'enquêtes
- Mesures d'évaluation [asmt_metric] : questions d'enquête
- Utilisateurs de catégories d'évaluation [asmt_m2m_category_user] : Utilisateurs de l'enquête
- Conditions de déclenchement [asmt_condition]

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer une signature d'évaluation

Une signature sur un questionnaire d'évaluation contient des affirmations qui peuvent communiquer des directives, une déclaration juridique ou tout texte que vous souhaitez que le destinataire prenne en considération.

Avant de commencer

Rôle requis : assessment_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez demander au destinataire de cocher une case ou de fournir une signature complète pour confirmer l'acceptation de l'assertion avant d'envoyer le formulaire. Vous pouvez afficher des affirmations sans demander de signature. Une propriété d'évaluation appelée **Exiger l'authentification pour la signature de l'utilisateur** vous permet de demander aux utilisateurs de fournir leur nom d'utilisateur et leur mot de passe lorsqu'une évaluation demande une signature de nom complet.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Évaluations** > **Définition de la mesure** > **Signatures**.

   Toutes les signatures du système apparaissent dans cette liste.

2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez et soumettez le formulaire à l'aide des champs de la table.

Champs de signatures d'évaluation

Champ	Description
Nom	Nom descriptif de cette signature
Type de signature	Type de signature requis. Les sélections sont **Case à cocher**, **Nom complet** ou **Assertion uniquement**. Si **Assertion uniquement** est sélectionnée, aucune signature n'est requise pour soumettre le questionnaire. Par défaut, le système exige l'authentification de l'utilisateur pour une entrée de nom complet.
Assertion	Texte à présenter aux destinataires qui nécessite une confirmation.

Enregistrements évaluables

Un enregistrement évaluable relie un enregistrement source que vous souhaitez évaluer, tel que l'enregistrement de la société Amazon ou l'enregistrement de l'utilisateur d'un représentant commercial, à un type de métrique, tel que les vendeurs ou les employés.

Vous utilisez des évaluations pour évaluer l'enregistrement évaluable. Le système génère des enregistrements évaluables à partir des enregistrements sources qui correspondent à la table et aux conditions définies sur le formulaire Type de mesure d'évaluation. Vous évaluez les enregistrements évaluables grâce à des catégories et à des mesures qui définissent les caractéristiques et les valeurs à évaluer. Pour les types de mesures avec le type de calendrier **Sur demande** , vous pouvez générer des évaluations sur demande à partir du formulaire Enregistrement évaluable. Cette méthode de génération d'évaluation facilite la création et la prévisualisation de questionnaires courts ou l'obtention rapide de résultats d'évaluation pour des enregistrements évaluables spécifiques.

Vous pouvez configurer une description de l'évaluation qui inclut des informations provenant de plusieurs champs d'un enregistrement évaluable et qui s'affiche sur plusieurs lignes. Cela fournit à l'utilisateur qui effectue l'évaluation une description plus détaillée et plus compréhensible des informations demandées dans le questionnaire d'évaluation. Créez une

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

description sur plusieurs lignes à l'aide des titres de table, qui peuvent être définis pour utiliser un ou plusieurs champs de la table sélectionnée.

Information associée

Types de mesures et enregistrements évaluables

Afficher un enregistrement évaluable

Afficher un enregistrement évaluable

Affichez le formulaire Enregistrement évaluable pour modifier les préférences et effectuer diverses actions.

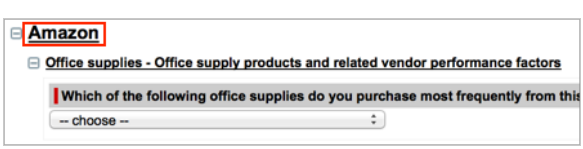
Avant de commencer

Rôle requis : assessment_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Évaluations** > **Enregistrements évaluables**.
2. Ouvrez un enregistrement à partir de la liste.
   Par défaut, la liste affiche uniquement les enregistrements évaluables avec des types de mesures **actifs** .
3. Dans le formulaire Enregistrement évaluable, modifiez les champs et effectuez d'autres actions si nécessaire (voir table).

Affichage des enregistrements évaluables

Champ	Description
Nom	[Lecture seule] Nom d'enregistrement évaluable basé sur le Sélectionnez un champ comme valeur d'affichage de table de l'enregistrement source. Le nom apparaît sur les questionnaires d'évaluation. 
Source	[Lecture seule] Enregistrement source auquel l'enregistrement évaluable est lié. La **source** reflète le nom de table et la valeur d'affichage de l'enregistrement source. Par exemple, si le champ **Nom** est la valeur d'affichage de la table **Entreprise** , l'enregistrement évaluable d'un enregistrement de société nommé Amazon a la valeur **SourceSociété : Amazon**.
Live Feed	Case à cocher qui, lorsqu'elle est sélectionnée, crée un groupe Flux en direct pour l'enregistrement évaluable, qui apparaît sur le tableau de résultats. Si vous décochez la case après la création d'un groupe Flux en direct, le système supprime le groupe Flux en direct et tous ses messages.
Type	[Lecture seule] Type de mesure à partir duquel l'enregistrement évaluable a été généré.
Matrice de décision	Case à cocher qui, lorsqu'elle est cochée, permet aux données de résultats de cet enregistrement évaluable d'apparaître sur les matrices de décision du même type de mesure. Les matrices de décision sont des graphiques qui tracent les résultats d'évaluation de plusieurs enregistrements évaluables. Si vous décochez la case, l'enregistrement évaluable apparaît toujours sur les

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	matrices de décision par défaut si vous cliquez sur le lien connexe **Afficher la matrice** sur le tableau de résultats de l'enregistrement évaluable.
Groupe Live Feed	[Lecture seule] Groupe de flux en direct pour cet enregistrement évaluable. Lorsque vous sélectionnez la case à cocher **Flux en direct** et que vous sauvegardez l'enregistrement, le système remplit ce champ.
Liens connexes	
Voir le tableau de bord	Ouvre le tableau de résultats de l'enregistrement évaluable.
Listes connexes	
Catégorie	Toutes les catégories de mesures associées à l'enregistrement évaluable. Un enregistrement évaluable doit être associé à une catégorie à évaluer. Cliquez sur **Modifier** pour ajouter ou supprimer des associations de catégories. Notez qu'il est souvent plus efficace d'associer des enregistrements évaluables à des catégories à l'aide du formulaire Catégorie de mesures.
Utilisateurs de catégories	Toutes les personnes concernées qui peuvent répondre à des questionnaires d'évaluation concernant cet enregistrement évaluable. Cliquez sur **Modifier** pour créer et supprimer des parties prenantes. Pour plus d'informations à ce sujet et sur d'autres méthodes de création de parties prenantes, consultez Personnes concernées. Cette liste connexe n'est disponible que lorsque le type de mesure associé a le type **de calendrier Planifié** .

Information associée

Types de mesures et enregistrements évaluables

Appliquer une condition pour supprimer un enregistrement évaluable

Par défaut, le système ne supprime pas les enregistrements évaluables, même si vous modifiez la table ou les conditions du type et que les enregistrements évaluables existants ne correspondent plus.

Avant de commencer

Rôle requis : assessment_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le système peut être configuré de manière à ce que vous puissiez déclencher la suppression des enregistrements évaluables qui ne correspondent pas à la table type et aux conditions.

Procédure

1. Dans le formulaire Type de métrique d'évaluation, cochez la case **Appliquer la condition** pour permettre la suppression des enregistrements évaluables existants de ce type qui ne correspondent pas à la table ou aux conditions spécifiées.

   Lorsque la case n'est pas cochée, le système conserve les enregistrements évaluables de ce type existants, même s'ils ne correspondent pas à la table et aux conditions spécifiées.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Cliquez sur **Générer des enregistrements évaluables** pour supprimer tous les enregistrements évaluables associés au type qui ne correspondent pas à la table et aux conditions actuelles.

   Le système ne supprime pas automatiquement les enregistrements évaluables, même si la case **Appliquer la condition** est cochée. Vous devez cliquer sur **Générer des enregistrements évaluables** en cochant la case chaque fois que vous souhaitez que le système supprime les enregistrements évaluables qui ne correspondent pas.

Information associée

Types de mesures et enregistrements évaluables

Supprimer un enregistrement évaluable

Lorsque vous supprimez un enregistrement évaluable, le système supprime toutes les parties prenantes de l'enregistrement.

Avant de commencer
Rôle requis : assessment_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Remarque : Si un enregistrement source est supprimé, le système supprime l'enregistrement évaluable associé. Pour supprimer l'enregistrement source, vous devez d'abord supprimer tous les résultats de mesure et de catégorie associés.

Procédure

Supprimer l'enregistrement évaluable :

- Pour supprimer un seul enregistrement, ouvrez-le et cliquez sur **Supprimer**.
- Pour supprimer plusieurs enregistrements, utilisez la liste Enregistrements évaluables.

Information associée

Types de mesures et enregistrements évaluables

Ajouter une catégorie de mesures et une mesure dans la banque de questions pour les évaluations

Réutilisez les catégories de questions (catégories de mesures) et les questions (mesures) ajoutées dans la banque de questions pour les évaluations. Vous pouvez ajouter des catégories de mesures ou des mesures de la banque de questions à une évaluation, ou de l'évaluation à une banque de questions.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou assessment_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Évaluations** > **Banque de questions**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Metric Category (Catégorie de mesure).

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de catégories de mesures

Champ	Description
Nom	Nom de la catégorie de mesure.
Description	Description de la catégorie de mesure.
Nombre total de mesures	Nombre total de mesures dans la catégorie de mesure. Ce nombre est automatiquement mis à jour lorsque vous ajoutez ou supprimez des mesures de la catégorie.

4. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur la barre de titre, puis cliquez sur **Enregistrer**.
5. Dans la liste connexe Mesures d'évaluation, cliquez sur **New** (Nouvelle).
6. Renseignez les champs du formulaire Mesure d'évaluation.
   Pour en savoir plus sur les champs de mesures d'évaluation, reportez-vous à .
7. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer des catégories de mesures ou des mesures pour une évaluation à l'aide de la banque de questions

Réutilisez des catégories de questions (catégories de mesures) et des questions (mesures) du module **Banque de questions** lors de la création ou de la mise à jour d'une évaluation.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou assessment_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Évaluations** > **Définitions des mesures** > **Types**.
2. Ouvrez une définition d'évaluation.
3. Facultatif : Pour ajouter des catégories de mesures à une évaluation à partir de la banque de questions dans la plateforme, procédez comme suit.

   a. Dans la liste connexe Metric Categories (Catégories de mesures), cliquez sur **New Category from Bank (Nouvelle catégorie à partir de la banque**).
   La boîte de dialogue Nouvelle catégorie à partir de la banque s'affiche avec une liste de toutes les catégories de mesures ajoutées dans la banque de questions.

   b. Sélectionnez les catégories requises et cliquez sur **Ajouter la sélection**.
   Une copie de la catégorie de mesures et des mesures correspondantes est créée dans la liste connexe Catégories de mesures.

4. Facultatif : Pour ajouter des mesures à une évaluation à partir de la banque de questions dans la plateforme, procédez comme suit.

   a. Dans la liste connexe Metric Categories (Catégories de mesures), ouvrez une définition de catégorie de mesures.

   b. Dans la liste connexe Mesures d'évaluation, cliquez sur **Nouvelle mesure de la banque**.
   La boîte de dialogue Nouvelle mesure de la banque s'affiche avec une liste de questions disponibles dans la banque de questions.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Sélectionnez les mesures requises et cliquez sur **Ajouter la sélection**.
Une copie de la mesure et des définitions de mesures correspondantes est créée dans la liste connexe Mesures d'évaluation de la catégorie.

5. Facultatif : Pour ajouter une catégorie de mesure à la banque de questions à partir d'une évaluation dans la plateforme, procédez comme suit.

a. Dans la liste connexe Metric Categories (Catégories de mesures), ouvrez une définition de catégorie de mesures.

b. Cliquez sur **Ajouter à la banque de questions**.
Une copie de la catégorie est créée avec ses mesures et définitions de mesures dans la banque de questions.

6. Facultatif : Pour ajouter une mesure à la banque de questions à partir d'une évaluation dans la plateforme, procédez comme suit.

a. Dans la liste connexe Metric Categories (Catégories de mesures), ouvrez une définition de catégorie de mesures.

b. Dans la liste connexe Mesures d'évaluation, ouvrez la définition de mesure requise.

c. Cliquez sur **Ajouter à la banque de questions**.
La boîte de dialogue Ajouter à la banque de questions s'affiche.

d. Dans le champ **Choisir une banque de questions pour ajouter cette question/mesure** , sélectionnez une catégorie de mesure à laquelle vous souhaitez ajouter cette mesure, puis cliquez sur **OK**.
Une copie de la mesure et des définitions de mesures correspondantes est créée pour la catégorie sélectionnée dans la banque de questions.

Copier une évaluation

Créez une copie d'une évaluation avec au moins une catégorie pour réduire l'effort de création d'une autre évaluation avec des données similaires.

Avant de commencer

Rôle requis : assessment_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Toutes les questions associées (type), les configurations, les catégories, les mesures, les règles de séparation de domaine et les catégories basées sur les rôles sont copiées. Les utilisateurs affectés, les utilisateurs de catégorie, les instances et les conditions de déclenchement ne sont pas copiés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Évaluations** > **Définition de la mesure** > **Types**.

2. Sélectionnez un type de mesure d'évaluation.

3. Dans la barre de titre, cliquez sur **Copier** ou sur l'icône de menu et sélectionnez **Copier**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un modèle de mesure

Créez un modèle de mesures pour définir des échelles d'évaluation réutilisables pour évaluer les mesures non scriptées.

Avant de commencer

Rôle requis : assessment_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Évaluations** > **Définition de la mesure** > **Modèles**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez le champ **Nom** sur le formulaire Modèle de mesure d'évaluation.
4. Pour utiliser des images pour les choix de modèles, par exemple pour les questions d'échelle de l'image, sélectionnez **Autoriser l'image**.
5. Cliquez sur **Envoyer**.
6. Dans la liste connexe **Définitions de modèles d'évaluation** , cliquez sur **Nouveau**. Créez une définition de modèle pour chaque option de réponse que vous voulez voir apparaître sur une question d'évaluation.
7. Renseignez les champs suivants :
   - **Montrer:** Entrez le texte à afficher comme option de réponse.
   - **Valeur:** Entrez une valeur numérique, égale ou supérieure à zéro, à laquelle vous souhaitez que l'option de réponse soit équivalente. Les valeurs sont utilisées dans les calculs de résultats.
   - **Image sélectionnée** : cliquez pour ajouter l'image à utiliser pour l'état sélectionné.
   - **Image non sélectionnée** : cliquez pour ajouter l'image à utiliser pour l'état non sélectionné.

   Lorsque vous affichez des questions d'évaluation qui utilisent des modèles, les options de réponse s'affichent dans l'ordre de la valeur la moins élevée à la plus élevée.

   Conseil : Pour éviter toute confusion de signalement, deux définitions de modèle ne doivent pas avoir la même valeur pour un modèle donné.
8. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Information associée

- Mesures d'évaluation
- Créer une mesure d'évaluation pour une catégorie
- Créer une définition de mesure d'évaluation

Modèles de mesures

Les modèles de mesures définissent des échelles d'évaluation réutilisables pour évaluer les mesures non scriptées.

Chaque option de réponse sur l'échelle est définie comme une définition de modèle, un peu comme une définition de mesure. Par exemple, le modèle de mesure nommé Satisfaction contient les définitions du modèle : **Très satisfait**, **Satisfait**, **Neutre**, **Insatisfait** et **Très insatisfait**.

Des modèles de mesures sont disponibles pour les mesures dont le type de données est **Modèle** . Les modèles de mesures suivants sont disponibles par défaut.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles de mesures par défaut

Nom	Définition du modèle d'évaluation
Likert 5	Pas du tout d'accord, pas d'accord, neutre, d'accord, tout à fait d'accord
Satisfaction	Très insatisfait, insatisfait, neutre, satisfait, très satisfait
Fréquence	Jamais, rarement, parfois, la plupart du temps, tout le temps
Montant	Aucun, un peu ou peu, Montant moyen, Beaucoup, Beaucoup
Taille	Très petit, petit, moyen, grand, très grand
Qualité	Très pauvre, pauvre, moyen, bon, très bien
Complexité	Très complexe, Complexe, Modéré, Simple, Très simple

Information associée

Mesures d'évaluation

Créer une définition de mesure d'évaluation

Mettre à jour une valeur minimale et maximale de mesure pour qu'elle corresponde à un modèle

Pour que les résultats de l'évaluation soient correctement calculés, les valeurs minimale et maximale d'une mesure qui utilise un modèle doivent être égales à la plus petite et à la plus grande valeur de la définition de modèle, respectivement.

Avant de commencer

Rôle requis : assessment_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le système définit automatiquement les champs **Min** et **Max** lorsque vous créez une mesure du type de données Modèle, en fonction des valeurs de la définition du modèle. Toutefois, le système ne met pas à jour ces champs pour les mesures existantes si vous ajoutez une nouvelle définition de modèle à un modèle ou si vous mettez à jour la valeur d'une définition de modèle existante. Si la nouvelle valeur est inférieure à la valeur minimale de toutes les mesures qui utilisent le modèle ou supérieure à la valeur maximale, mettez à jour les mesures en conséquence.

Pour modifier les valeurs minimales et maximales d'une question dont le type de données est Modèle :

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Évaluations** > **Définition de la mesure** > **Mesures**.
2. Configurer la mise en page de la liste pour afficher les colonnes **Min** et **Max** .
3. Exécutez la condition de filtre de liste suivante : `[Modèle] [est] [<select the template you updated>]`
4. Assurez-vous que les valeurs Min et Max correspondent respectivement à la valeur de définition de modèle la plus petite et la plus grande du modèle sélectionné.

   Si les valeurs ne correspondent pas, modifiez les valeurs Min et Max directement à partir de la liste.

   Remarque : Lorsque le type de données est Modèle, une politique d'interface utilisateur empêche la modification de Min et Max à partir du formulaire.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

- Mesures d'évaluation
- Créer une mesure d'évaluation pour une catégorie
- Créer une définition de mesure d'évaluation

Utilisateurs et personnes concernées de catégorie

Les utilisateurs qui effectuent des évaluations sont des personnes de votre organisation qui ont une connaissance spécifique des catégories d'évaluation et des enregistrements évalués.

Une personne qualifiée pour répondre aux questions d'évaluation à partir de mesures dans une catégorie spécifique devient un utilisateur de catégorie lorsqu'elle est associée à cette catégorie. Un utilisateur de catégorie devient alors une partie prenante lorsqu'il est associé à un enregistrement évaluable spécifique.

Le système détermine les enregistrements évaluables et les questions qu'un utilisateur reçoit en examinant les catégories de mesures et les enregistrements évaluables pour lesquels ces utilisateurs sont des parties prenantes. Les administrateurs d'évaluation peuvent créer et gérer les personnes concernées et les utilisateurs de catégorie.

Remarque : Les utilisateurs de catégorie et les personnes concernées ne sont utilisés que pour les évaluations planifiées.

Utilisateurs de catégories

Les utilisateurs de catégorie sont des utilisateurs qui peuvent potentiellement répondre aux questions d'évaluation sur une catégorie de mesure particulière pour les évaluations planifiées. Les utilisateurs de catégories doivent avoir une connaissance particulière des catégories et des mesures qu'elles contiennent. Un utilisateur de catégorie devient une personne concernée lorsqu'il est associé à un enregistrement évaluable. Créez au moins un utilisateur de catégorie pour chaque catégorie que vous souhaitez utiliser pour les questionnaires d'évaluation. Il n'y a pas besoin d'utilisateurs de catégorie si la catégorie contient uniquement des mesures scriptées.

Personnes concernées

Une personne concernée est un utilisateur de catégorie ayant une connaissance spécifique d'un produit ou d'un service, qui est associé à un enregistrement évaluable. Une personne concernée connaît l'enregistrement évaluable et toutes les mesures d'une catégorie spécifique. Un même utilisateur de catégorie peut être associé à plusieurs enregistrements évaluables, auquel cas le système crée un enregistrement de personne concernée pour chaque association.

Il existe plusieurs façons de créer des parties prenantes :

- Configurez le système pour créer automatiquement des parties prenantes.
- Associez plusieurs utilisateurs de catégorie à plusieurs enregistrements évaluables.
- Associez plusieurs utilisateurs de catégorie à un enregistrement évaluable.
- Associez un utilisateur de catégorie à un enregistrement évaluable.

Remarque : Assurez-vous d'établir les associations d'utilisateurs souhaités et d'enregistrements évaluables à des catégories avant de tenter de créer des parties prenantes.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

- Créer un utilisateur de catégorie
- Associer plusieurs utilisateurs de catégorie à plusieurs enregistrements évaluables
- Associer plusieurs utilisateurs de catégories à un enregistrement évaluable
- Associer un utilisateur de catégorie à un enregistrement évaluable
- Supprimer une personne concernée pour plusieurs enregistrements évaluables
- Supprimer une personne concernée pour un enregistrement évaluable

Créer un utilisateur de catégorie

Créez des utilisateurs de catégorie en associant des utilisateurs du système à des catégories de mesures.

Avant de commencer

Rôle requis : assessment_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous créez des utilisateurs de catégorie, choisissez des utilisateurs qui ont des connaissances et qui peuvent répondre aux questions de cette catégorie. Par exemple, un agent d'achat est un bon utilisateur de catégorie pour les mesures qui évaluent les pratiques de remise d'un fournisseur.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Évaluations** > **Définitions des mesures** > **Catégories**.
2. Ouvrez un enregistrement de catégorie.

   Remarque : La catégorie doit être associée à un type de mesure dont le **type de calendrier** est défini sur **Planifié**.

3. Dans la liste connexe **Utilisateurs**, cliquez sur **Modifier**.
4. Sélectionnez les utilisateurs appropriés pour cette catégorie.

Information associée

- Utilisateurs et personnes concernées de catégorie
- Associer plusieurs utilisateurs de catégorie à plusieurs enregistrements évaluables
- Associer plusieurs utilisateurs de catégories à un enregistrement évaluable
- Associer un utilisateur de catégorie à un enregistrement évaluable
- Supprimer une personne concernée pour plusieurs enregistrements évaluables
- Supprimer une personne concernée pour un enregistrement évaluable

Créer automatiquement les personnes concernées

Vous pouvez configurer le système pour créer automatiquement des personnes concernées à partir de tous les utilisateurs de catégorie et enregistrements évaluables associés à une catégorie à l'aide de la case à cocher **Créer des personnes concernées** du formulaire Catégorie de mesure.

Avant de commencer

Rôle requis : assessment_admin ou admin

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

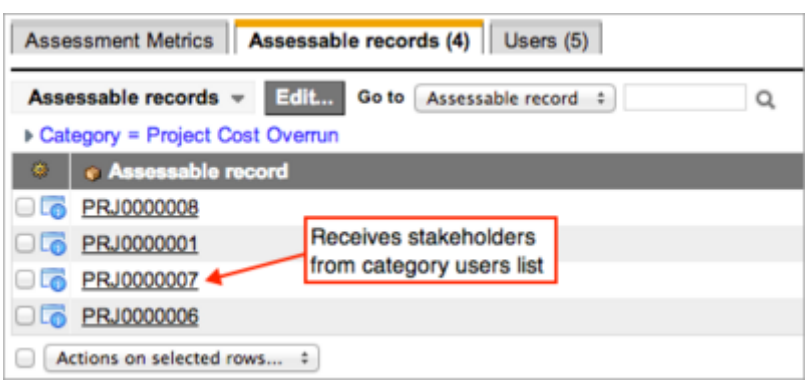
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous associez un utilisateur à la catégorie, le système fait de l'utilisateur de la catégorie résultante une partie prenante pour tous les enregistrements évaluables associés à la catégorie. De même, si vous associez un nouvel enregistrement évaluable à la catégorie, le système fait de tous les utilisateurs de cette catégorie des personnes concernées par cet enregistrement, s'ils ne le sont pas déjà.

Remarque : Utilisez la case à cocher **Créer des parties prenantes** avec précaution. Vous pouvez vous retrouver avec plus de parties prenantes que vous ne le souhaitez et une grande quantité de données d'évaluation inutiles. La création automatique de parties prenantes est particulièrement adaptée aux implémentations d'évaluation dans lesquelles les utilisateurs de catégorie connaissent la totalité ou la plupart des enregistrements évaluables associés à chaque catégorie.

Procédure

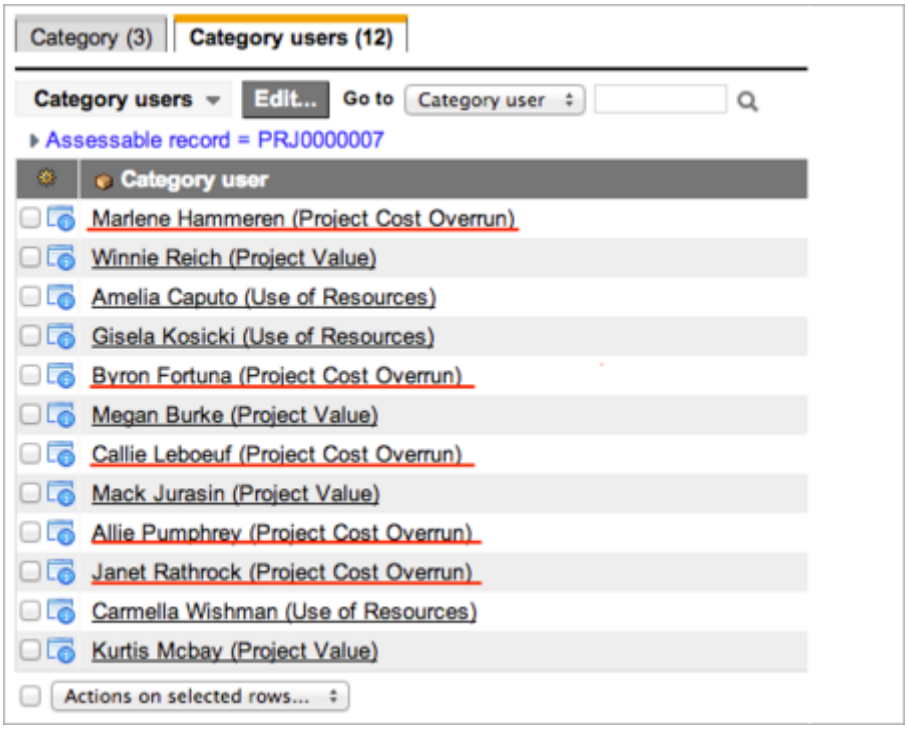
1. Accédez à la **Tout** > **Évaluations** > **Définition de la mesure** > **Catégories**.
2. Sélectionnez une catégorie.
3. Associez les utilisateurs de la catégorie et les enregistrements évaluables à la catégorie.
4. Cochez la case **Créer des parties prenantes** .
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   Tous les utilisateurs de catégorie sont associés à tous les enregistrements évaluables en tant que parties prenantes.
6. Dans la liste connexe **Enregistrements évaluables** , cliquez sur **Modifier**.
7. À l'aide de la zone de liste double, associez un enregistrement évaluable à la catégorie.



8. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Le système fait de tous les utilisateurs de catégorie des personnes concernées par le nouvel enregistrement évaluable.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



9. Supprimez les parties prenantes selon vos besoins.

Information associée

- Utilisateurs et personnes concernées de catégorie
- Créer un utilisateur de catégorie
- Associer plusieurs utilisateurs de catégorie à plusieurs enregistrements évaluables
- Associer plusieurs utilisateurs de catégories à un enregistrement évaluable
- Associer un utilisateur de catégorie à un enregistrement évaluable
- Supprimer une personne concernée pour plusieurs enregistrements évaluables
- Supprimer une personne concernée pour un enregistrement évaluable

Associer plusieurs utilisateurs de catégorie à plusieurs enregistrements évaluables

L'assistant de liste de parties prenantes du module de création de parties prenantes est le moyen le plus efficace d'associer plusieurs utilisateurs de catégorie à plusieurs enregistrements évaluables dans une seule interface.

Avant de commencer

Rôle requis : assessment_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez sélectionner des utilisateurs de catégorie d'une catégorie à la fois.

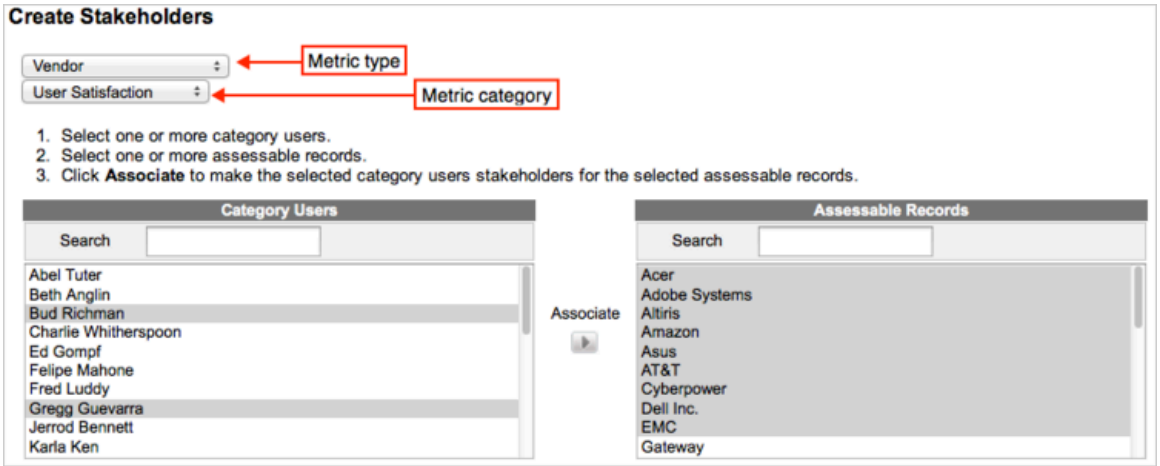
Remarque : Vous ne pouvez pas modifier ou supprimer des personnes concernées à l'aide de l'assistant de liste.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Évaluations** > **Avancés** > **Créer les personnes concernées**.
L'assistant de liste de parties prenantes apparaît.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



2. Sélectionnez un type de mesure dans la liste des types disponibles.

> **Remarque :** Seuls les types de mesures pour les évaluations planifiées sont disponibles. Les évaluations à la demande n'utilisent pas les utilisateurs de catégorie ou les personnes concernées.

3. Sélectionnez une catégorie dans la liste des catégories disponibles.

> **Remarque :** Seules les catégories du type de mesure sélectionné sont disponibles.

Le système remplit les listes **Utilisateur de catégorie** et **Enregistrements évaluables** avec les utilisateurs de catégorie et les enregistrements évaluables associés à la catégorie sélectionnée.

4. Sélectionnez un ou plusieurs utilisateurs de catégorie dans la liste **Utilisateurs** de catégorie.

5. Sélectionnez un ou plusieurs enregistrements évaluables dans la liste **Enregistrements évaluables** .

6. Cliquez sur la flèche **Associer** entre les listes pour terminer l'association.
Un message au-dessus de l'assistant de liste vous informe que les utilisateurs de la catégorie sélectionnée sont maintenant des personnes concernées par les enregistrements évaluables sélectionnés.

Information associée

- Utilisateurs et personnes concernées de catégorie
- Créer un utilisateur de catégorie
- Associer plusieurs utilisateurs de catégories à un enregistrement évaluable
- Associer un utilisateur de catégorie à un enregistrement évaluable
- Supprimer une personne concernée pour plusieurs enregistrements évaluables
- Supprimer une personne concernée pour un enregistrement évaluable

Supprimer une personne concernée pour plusieurs enregistrements évaluables

Vous pouvez supprimer les personnes concernées pour plusieurs enregistrements évaluables.

Avant de commencer

Rôle requis : assessment_admin ou admin

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Évaluations** > **Avancés** > **Personnes concernées par l'évaluation**.
2. Triez la liste par **enregistrement évaluable** ou par **utilisateur de catégorie** en fonction de la perspective souhaitée.
3. Cochez la case correspondant à chaque personne concernée que vous souhaitez supprimer.
4. Sélectionnez **Supprimer** dans la liste de choix **Actions** .
5. Cliquez sur **OK** pour confirmer l'action.
   Le système supprime les parties prenantes.

Information associée

- Utilisateurs et personnes concernées de catégorie
- Créer un utilisateur de catégorie
- Associer plusieurs utilisateurs de catégorie à plusieurs enregistrements évaluables
- Associer plusieurs utilisateurs de catégories à un enregistrement évaluable
- Associer un utilisateur de catégorie à un enregistrement évaluable
- Supprimer une personne concernée pour un enregistrement évaluable

Associer un utilisateur de catégorie à un enregistrement évaluable

Créez une personne concernée unique à l'aide de la liste du module Personnes concernées par l'évaluation.

Avant de commencer

Rôle requis : assessment_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

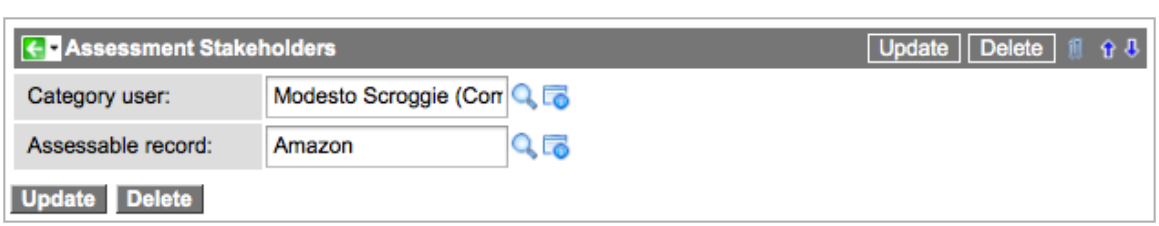
Associer n'importe quel utilisateur de catégorie à n'importe quel enregistrement évaluable.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Évaluations** > **Avancés** > **Personnes concernées par l'évaluation**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants du formulaire Personnes concernées par l'évaluation :
   - **Utilisateur de catégorie** : sélectionnez un utilisateur de catégorie.
   - **Enregistrement évaluable** : sélectionnez un enregistrement évaluable.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

L'utilisateur de la catégorie sélectionnée devient une partie prenante de l'enregistrement évaluable sélectionné. Pour vérifier l'association, accédez à l'enregistrement évaluable et notez que l'utilisateur de la catégorie sélectionnée figure sur la liste connexe Utilisateurs de la catégorie.



Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Ne créez pas de personnes concernées à partir d'utilisateurs de catégorie et d'enregistrements évaluables de différents types de mesures.

Information associée

- Utilisateurs et personnes concernées de catégorie
- Créer un utilisateur de catégorie
- Associer plusieurs utilisateurs de catégories à un enregistrement évaluable
- Associer plusieurs utilisateurs de catégorie à plusieurs enregistrements évaluables
- Supprimer une personne concernée pour plusieurs enregistrements évaluables
- Supprimer une personne concernée pour un enregistrement évaluable

Associer plusieurs utilisateurs de catégories à un enregistrement évaluable

Créez de nombreuses parties prenantes pour un seul enregistrement évaluable à partir du formulaire Enregistrement évaluable.

Avant de commencer

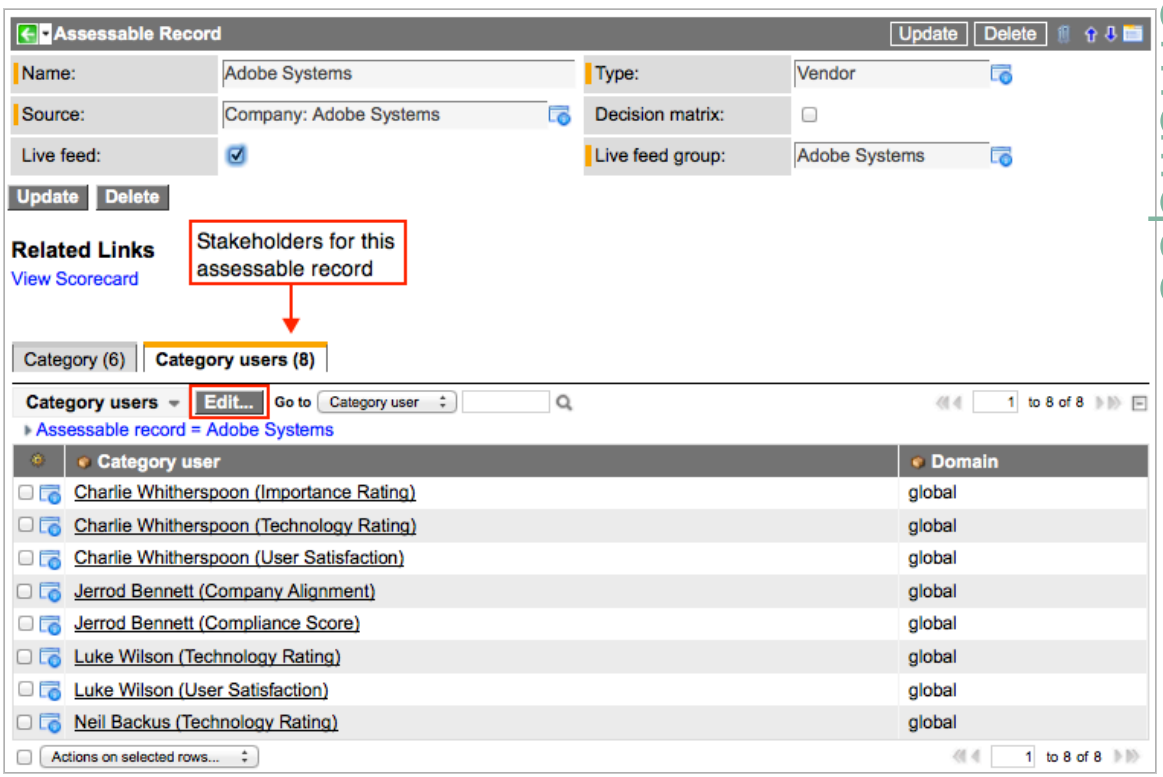
Rôle requis : assessment_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez également modifier ou supprimer des personnes concernées du formulaire.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Évaluations** > **Enregistrements évaluables**.
2. Ouvrez un enregistrement à partir de la liste.
3. Dans la liste connexe **Utilisateurs de catégorie** , cliquez sur **Modifier**.
   Ces utilisateurs de catégorie sont les parties prenantes de cet enregistrement évaluable.



Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Ajoutez des utilisateurs de catégorie pour créer des parties prenantes ou supprimez des utilisateurs de catégorie pour supprimer des parties prenantes.
   Le système affiche uniquement les utilisateurs de catégorie pour les catégories associées à l'enregistrement évaluable. Par exemple, si un enregistrement évaluable n'est associé qu'aux catégories Score de conformité et Évaluation du support, les utilisateurs de la catégorie Satisfaction des utilisateurs ne seront pas répertoriés.

Information associée

- Utilisateurs et personnes concernées de catégorie
- Créer un utilisateur de catégorie
- Associer plusieurs utilisateurs de catégories à un enregistrement évaluable
- Associer un utilisateur de catégorie à un enregistrement évaluable
- Supprimer une personne concernée pour plusieurs enregistrements évaluables
- Supprimer une personne concernée pour un enregistrement évaluable

Supprimer une personne concernée pour un enregistrement évaluable

Vous pouvez supprimer des parties prenantes pour un enregistrement évaluable.

Avant de commencer

Rôle requis : assessment_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Évaluations** > **Enregistrements évaluables**.
2. Ouvrez un enregistrement évaluable.
3. Dans la liste connexe **Utilisateurs de catégorie** , cochez la case en regard de chaque personne concernée que vous souhaitez supprimer.
4. Sélectionnez **Supprimer** dans la liste de choix **Actions** .
5. Cliquez sur **OK** pour confirmer l'action.
   Le système supprime les parties prenantes.

Information associée

- Utilisateurs et personnes concernées de catégorie
- Créer un utilisateur de catégorie
- Associer plusieurs utilisateurs de catégorie à plusieurs enregistrements évaluables
- Associer plusieurs utilisateurs de catégories à un enregistrement évaluable
- Associer un utilisateur de catégorie à un enregistrement évaluable
- Supprimer une personne concernée pour plusieurs enregistrements évaluables

Évaluations sur demande

Des évaluations sur demande peuvent être générées pour les types de mesures lorsque le champ *Type de calendrier* est défini sur *Sur demande*.

Pour que le système génère correctement des évaluations à la demande, le type de mesure doit être actif et publié. Le type de mesure doit également être associé à au moins une catégorie de mesures. Cette catégorie de mesure doit être associée à un ou plusieurs de chacun des éléments suivants :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Enregistrement évaluable
- Mesure

Par défaut, un administrateur d'évaluation peut générer une évaluation sur demande pour un ou plusieurs enregistrements évaluables.

Information associée

Génération de l'évaluation

Évaluations planifiées

Générer une évaluation sur demande pour plusieurs enregistrements évaluables

Afficher une instance d'évaluation

Nettoyer les données d'évaluation

Générer une évaluation sur demande

Utilisez les évaluations à la demande pour vous familiariser avec le processus d'évaluation de base et tester vos questionnaires à l'aide d'une configuration minimale.

Avant de commencer
Rôle requis : assessment_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Sélectionnez les enregistrements évaluables à évaluer, créez les catégories et les questions, puis affectez une évaluation à un utilisateur dans le système. Les parties prenantes préconfigurées ne sont pas utilisées pour les évaluations à la demande.

Procédure
1. Créez un type de mesure et définissez le **type de calendrier** sur **Sur demande** pour permettre le test de votre configuration d'évaluation.
2. Générez les enregistrements évaluables pour le type de mesure que vous avez créé.
3. Créez les catégories de mesures requises pour évaluer les enregistrements évaluables sélectionnés.
4. Créez une ou plusieurs questions d'évaluation, ou mesures, pour chaque catégorie.
5. Publiez l'évaluation.
6. Effectuez une évaluation sur demande pour tester vos catégories et mesures.
7. Analyser les évaluations d'évaluation dans un tableau de résultats d'évaluation ou une matrice de décision.

Information associée

Évaluations

Générer une évaluation sur demande pour un enregistrement évaluable

Lorsque vous générez une évaluation sur demande à partir du formulaire d'enregistrement évaluable, l'évaluation résultante contient des questions des catégories associées à l'enregistrement évaluable.

Avant de commencer
Rôle requis : assessment_admin ou admin

Publiez l'évaluation.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Évaluations** > **Enregistrements évaluables**.
2. Ouvrez un enregistrement évaluable associé à un type de mesure portant le type de calendrier **Sur demande** .
3. Pour affecter l'évaluation aux utilisateurs configurés dans l'onglet **Évaluateurs** de l'évaluation, ainsi qu'à d'autres utilisateurs spécifiés, procédez comme suit.
   a. Dans le formulaire Type de mesure d'évaluation, cliquez sur **Affecter une évaluation**.
   b. Sélectionnez un utilisateur dans la liste des évaluateurs récents ou sélectionnez un autre utilisateur.
   c. Cliquez sur **OK**.
4. Pour affecter l'évaluation aux utilisateurs **configurés** dans l'onglet Évaluateurs de l'évaluation, cliquez sur **Affecter aux évaluateurs**.

Résultats
Le système génère une instance d'évaluation affectée aux utilisateurs sélectionnés.

Information associée

Génération de l'évaluation

Évaluations planifiées

Nettoyer les données d'évaluation

Générer une évaluation sur demande pour plusieurs enregistrements évaluables

Lorsque vous générez une évaluation sur demande à partir du formulaire Type de mesure d'évaluation, l'évaluation résultante contient des questions de toutes les catégories associées à des enregistrements évaluables pour le type de mesure.

Avant de commencer
Rôle requis : assessment_admin ou admin
Publiez l'évaluation.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par exemple, si 15 enregistrements évaluables sont associés à au moins une catégorie avec des mesures d'évaluation, l'évaluation contient des questions pour les 15 enregistrements évaluables.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Évaluations** > **Définition de la mesure** > **Types**.
2. Ouvrez un type de mesure ayant le type de calendrier **À la demande** .
3. Pour affecter l'évaluation aux utilisateurs configurés dans l'onglet **Évaluateurs** de l'évaluation, ainsi qu'à d'autres utilisateurs spécifiés, procédez comme suit.
   a. Dans le formulaire Type de mesure d'évaluation, cliquez sur **Affecter une évaluation**.
   b. Sélectionnez un utilisateur dans la liste des évaluateurs récents ou sélectionnez un autre utilisateur.
   c. Cliquez sur **OK**.
4. Pour affecter l'évaluation aux utilisateurs **configurés** dans l'onglet Évaluateurs de l'évaluation, cliquez sur **Affecter aux évaluateurs**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Le système génère une instance d'évaluation affectée aux utilisateurs sélectionnés.

Information associée

- Génération de l'évaluation
- Générer manuellement une évaluation planifiée
- Groupes d'évaluation
- Nettoyer les données d'évaluation

Générer une évaluation avec l'API sur demande

Les boutons Affecter une évaluation appellent une API pour générer des évaluations à la demande.

Avant de commencer
Rôle requis : assessment_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Pour générer une évaluation, appelez l'API AssessmentCreation à partir de n'importe quel script du système, tel qu'une règle métier ou un script client.
2. Utilisez les sys_ids de ces éléments :
   - Un enregistrement évaluable à évaluer. L'enregistrement évaluable doit être associé à un type sur demande et à au moins une catégorie qui contient des mesures non scriptées.
   - Un ou plusieurs utilisateurs qui doivent effectuer l'évaluation. L'API génère un questionnaire sur l'enregistrement évaluable spécifié pour chaque utilisateur.

Information associée

- Génération de l'évaluation
- Évaluations planifiées
- Générer manuellement une évaluation planifiée
- Générer manuellement une évaluation du type de fournisseur
- Définir un calendrier de génération d'évaluation
- Instances d'évaluation
- Afficher une instance d'évaluation
- Nettoyer les données d'évaluation

Évaluations planifiées

Le système génère une tâche planifiée unique pour chaque type de mesure avec le champ **Type de planification** défini sur **Planifié**.

Le système génère une tâche planifiée unique pour chaque type de mesure avec le champ **Type de planification** défini sur **Planifié**. Chaque tâche planifiée génère des composants d'évaluation pour le type de mesure connexe. Par défaut, la tâche planifiée s'exécute lorsqu'un administrateur l'exécute manuellement, mais les administrateurs peuvent définir un calendrier pour générer automatiquement des évaluations sur une base récurrente.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour que le système génère correctement des évaluations planifiées, le type de mesure doit être actif et publié. Le type de mesure doit également être associé à au moins une catégorie de mesures. Cette catégorie de mesure doit être associée à un ou plusieurs de chacun des éléments suivants :

- Enregistrement évaluable
- Personne concernée associée à l'un des enregistrements évaluables
- Mesure

Information associée

Mesures d'évaluation

Planifier une évaluation

Après avoir évalué vos questionnaires à l'aide d'évaluations à la demande, modifiez vos catégories et mesures selon vos besoins, réinitialisez votre enregistrement de type de mesure et sélectionnez les utilisateurs qualifiés pour évaluer les enregistrements évaluables.

Avant de commencer

Rôle requis : assessment_admin ou admin

Procédure

1. Ouvrez le type de mesure que vous avez créé pour l'évaluation à la demande et définissez le **type de calendrier** sur **Planifié**.
2. Assurez-vous que les catégories et les mesures que vous avez créées pour l'évaluation sur demande sont correctes.
3. Créez des utilisateurs de catégorie qui ont une connaissance particulière de vos catégories.
4. Créez des parties prenantes en associant des utilisateurs de catégorie à des enregistrements évaluables spécifiques.
5. Définissez un calendrier pour la génération automatiqued'une évaluation ou générez l'évaluation manuellement.

   Remarque : Cette procédure doit être effectuée par un administrateur système.

6. Configurez des notifications par e-mail pour rappeler aux utilisateurs les évaluations qui leur sont affectées et pour signaler aux gestionnaires lorsqu'un employé manque une échéance d'évaluation.
7. Analyser les évaluations d'évaluation dans un tableau de résultats d'évaluation ou une matrice de décision.

Information associée

Évaluations

Types de Calendriers

Vous pouvez planifier des évaluations pour les utilisateurs préconfigurés ou les envoyer à n'importe quel utilisateur sur demande.

Les évaluations à la demande nécessitent moins de configuration. Les évaluations planifiées définissent les utilisateurs, ou parties prenantes, qui ont une connaissance spécifique des enregistrements évalués et envoient automatiquement des questionnaires d'évaluation à ces utilisateurs à intervalles planifiés. la bonne pratique consiste à configurer d'abord une évaluation à la demande pour vous familiariser avec le processus et tester

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

vos questionnaires. Lorsque vous êtes satisfait de vos catégories et de vos questions, reconfigurez-les pour une évaluation planifiée. Ces chemins de configuration sont les plus simples pour les deux types d'évaluation. Reportez-vous à la section Termes clés pour les définitions des termes utilisés dans ces procédures.

Information associée

Évaluations

Définir un calendrier de génération d'évaluation

Vous pouvez définir des calendriers de génération d'évaluation. Vous devez définir un calendrier pour chaque type de mesure individuellement.

Avant de commencer

Rôle requis : assessment_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Évaluations** > **Définition de la mesure** > **Types**.
2. Ouvrez l'enregistrement de type de mesure approprié.
3. Cliquez sur l'icône de référence en regard du champ **Tâche planifiée** pour ouvrir l'enregistrement d'élément de calendrier.
4. Localisez le champ **Type de déclencheur** et définissez un calendrier récurrent pour la tâche planifiée.

   Par exemple, si vous souhaitez générer des composants d'évaluation chaque mois, sélectionnez le type de déclencheur **Intervalle** ou **Répétition** et spécifiez une valeur de **répétition** de 30 jours. Vous pouvez également sélectionner **un jour du mois** et spécifier une heure d'exécution et un jour d'exécution du mois.

   La fréquence optimale de génération d'évaluation est subjective. Lorsque vous définissez le calendrier, gardez à l'esprit le nombre d'enregistrements à évaluer, la fréquence à laquelle votre organisation exige la mise à jour des résultats d'évaluation, le temps et les efforts requis des utilisateurs pour terminer les évaluations et d'autres facteurs pertinents.

Publier un type de mesure

Pour qu'il soit possible de générer des évaluations, un administrateur d'évaluation doit publier le type de mesure associé.

Avant de commencer

Rôle requis : assessment_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le champ **État** du formulaire Type de mesure d'évaluation indique si le type est publié. L'état par défaut est **Brouillon**, ce qui empêche le système de générer des évaluations.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Évaluations** > **Définition de la mesure** > **Types**.
2. Ouvrez un enregistrement de type de mesure, puis cliquez sur **Publier**.

   Le bouton **Publier** n'est disponible que si l'état est **défini sur Brouillon** et qu'au moins une mesure est associée au type.

   Remarque : Un type de mesure ne peut pas être renvoyé à l'état **Brouillon** après sa publication.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Générer manuellement une évaluation planifiée

Les administrateurs peuvent générer manuellement des évaluations planifiées.

Avant de commencer
Rôle requis : assessment_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Utilisez cette option, par exemple, si vous avez défini un calendrier, mais que vous souhaitez générer des évaluations avant la date d'exécution planifiée suivante.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Évaluations** > **Définition de la mesure** > **Types**.
2. Ouvrez l'enregistrement de type de mesure approprié.
3. Cliquez sur **Générer des évaluations** pour déclencher immédiatement la tâche planifiée.

> **Remarque :** Veillez à ne pas cliquer sur **Générer des évaluations**, et non sur **Générer des enregistrements évaluables**.

Générer manuellement une évaluation du type de fournisseur

La fonctionnalité Performance des fournisseurs fournit une méthode directe de génération d'évaluations pour le type de mesure Fournisseur.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Performance des fournisseurs** > **Administrateur** > **Générer les évaluations**.
2. Cliquez sur **Générer des évaluations** pour exécuter la tâche planifiée pour le type **de fournisseur** .

Nettoyer les données d'évaluation

Le processus d'évaluation génère une quantité considérable de données, dont certaines ne sont plus utiles après un court laps de temps.

Avant de commencer
Rôle requis : assessment_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le processus d'évaluation génère une quantité considérable de données, dont certaines ne sont plus utiles après un court laps de temps. Les évaluations incluent une tâche planifiée appelée *`Remove Old Assessment Data`* qui n'est disponible que pour les administrateurs. La tâche planifiée supprime ces éléments s'ils datent de plus d'un an :

- Questions d'instances d'évaluation
- Instances d'évaluation
- Résultats de métrique

Par défaut, la tâche planifiée est exécutée manuellement. Les administrateurs peuvent configurer la tâche planifiée pour qu'elle s'exécute automatiquement selon un calendrier récurrent.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Planificateur système** > **Travaux planifiés** > **Travaux planifiés**.
2. Ouvrez l'enregistrement **Supprimer les anciennes données d'évaluation** .
3. Dans le formulaire Élément de calendrier, définissez le champ **Type de déclencheur** pour exécuter la tâche planifiée selon un calendrier récurrent.

   Nous recommandons de définir la tâche planifiée pour qu'elle s'exécute sur une base hebdomadaire ou mensuelle.

4. Facultatif : Cliquez sur **Exécuter maintenant** pour exécuter la tâche planifiée.

Instances d'évaluation

Une instance d'évaluation représente une occurrence d'un questionnaire affecté à un utilisateur.

Le système génère des instances d'évaluation uniquement lorsque les conditions requises sont remplies, comme décrit dans Évaluations planifiées et Évaluations à la demande, et qu'il existe des mesures non scriptées dans au moins une catégorie.

Lorsque le système génère des évaluations planifiées pour un type de mesure, chaque instance d'évaluation contient des questions sur les enregistrements évaluables et les catégories liées à la personne concernée à laquelle elle est affectée.

Exemple :

N'oubliez pas que plusieurs enregistrements de parties prenantes peuvent être associés à un enregistrement utilisateur. Minh Leclare est partie prenante pour ces éléments liés au type de mesure **Fournisseur** :

Enregistrements évaluables

Enregistrement évaluable	Catégorie
Amazon	Satisfaction utilisateur
Sommet	Satisfaction utilisateur
Sommet	Fiabilité
Cisco	Fiabilité

Lorsque le système génère une évaluation planifiée, une instance d'évaluation est affectée à Minh pour évaluer Amazon, Acme et Cisco en répondant aux questions des catégories en tant que personne concernée. En supposant qu'il y a trois questions dans la catégorie Satisfaction des utilisateurs et six questions dans la fiabilité, le questionnaire de Minh contient trois questions sur Amazon, neuf questions sur Acme et six questions sur Cisco.

Lorsque le système génère une évaluation sur demande pour un enregistrement évaluable spécifique, l'instance d'évaluation contient des questions sur cet enregistrement évaluable et toutes ses catégories associées. Lorsque le système génère une évaluation sur demande pour un type de mesure, l'instance d'évaluation contient des questions sur tous les enregistrements évaluables de ce type de mesure et leurs catégories associées.

Afficher une instance d'évaluation

Une instance d'évaluation représente une occurrence d'un questionnaire affecté à un utilisateur.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : survey_admin, assessment_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Évaluations** > **Instances d'évaluation**.
   Les sous-modules suivants sont disponibles en fonction de l'état des instances :
   - **Prêt à prendre** : affiche les instances d'évaluation prêtes à être prises par l'utilisateur. Par défaut, ces instances sont triées par ordre croissant en fonction du champ **Nombre** .
   - **En cours** : affiche les instances d'évaluation en cours. Par défaut, ces instances sont triées par ordre croissant en fonction du champ **Nombre** .
   - **Terminé** : affiche les instances d'évaluation terminées. Par défaut, ces instances sont triées par ordre décroissant en fonction du champ **Pris le** .
   - **Annulé** : affiche les instances d'évaluation annulées. Par défaut, ces instances sont triées par ordre croissant en fonction du champ **Nombre** .
   - **Tout** : affiche les instances d'évaluation dans tous les états. Par défaut, ces instances sont triées par ordre croissant en fonction du champ **Nombre** .
2. Ouvrez l'enregistrement à partir du sous-module requis en cliquant sur un numéro d'instance d'évaluation.

   Par défaut, les champs de la table suivante sont affichés dans le formulaire Instance d'évaluation pour tous les sous-modules autres que **le module Terminé**.

   Remarque : Lorsque vous ouvrez une instance dans le sous-module **Terminé** , vous êtes redirigé vers la page Réponse de l'utilisateur.

Champ	Description
Numéro	Numéro d'enregistrement généré automatiquement.
Type de mesure	Type de mesure de cette évaluation.
Groupe d'évaluation	Groupe d'évaluation auquel appartient cette évaluation.
Date d'échéance	Date à laquelle l'instance d'évaluation doit être terminée. Le système renseigne la date d'échéance à partir de la valeur du champ **Durée d'évaluation** du type de mesure. Le système génère des notifications par e-mail liées à la date d'échéance. **Remarque :** Par défaut, le système exécute le script *Annuler les évaluations expirées* tous les 30 jours pour annuler les instances d'enquête, d'évaluation et de questionnaire expirées qui présentent les états Travail en cours ou Prêt à prendre.
État	État de l'évaluation.
Domaine	Domaine associé à l'instance.
Affecté à	Utilisateur auquel cette évaluation est affectée. Ce champ passe en lecture seule lorsque l'état est **En cours**, **Terminé** ou **Annulé**.
Signature	Nom de l'enregistrement de signature joint à cette évaluation. Une signature exige que les destinataires de l'évaluation reconnaissent avoir lu toutes les affirmations jointes à un questionnaire.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Résultat de la signature	Vérification fournie par le destinataire lorsqu'une signature est requise. Cette valeur est soit le nom complet du destinataire dans la table Utilisateur [sys_user], soit **cochée**, indiquant que le destinataire a confirmé avoir lu l'assertion en cochant une case.

3. Cliquez sur **Effectuer une évaluation** pour ouvrir le questionnaire.
   Pour plus d'informations, consultez Effectuer une évaluation.

   Ce bouton est disponible si toutes les conditions suivantes sont remplies pour l'instance d'évaluation :

   - Il vous est **attribué** .
   - **L'état** est **Prêt à prendre** ou **En cours**.
   - Le type de mesure associé est **Actif**.

Information associée

Génération de l'évaluation

Générer manuellement une évaluation planifiée

Planification d'événements

Configurer les conditions de déclenchement d'une évaluation

Les conditions de déclenchement précisent à quel moment envoyer une évaluation particulière et à qui envoyer l'évaluation.

Avant de commencer

Rôle requis : assessment_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Évaluations** > **Administrateur** > **Conditions de déclenchement**.
2. Renseignez les champs du formulaire Condition de déclenchement.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Condition de déclenchement pour les évaluations.

Information associée

Conditions de déclenchement d'enquête

Enregistrements évaluables

Conditions de déclenchement de l'évaluation

Une condition de déclenchement indique au système à qui envoyer une évaluation désignée et à quel moment, en fonction de conditions spécifiques.

Avec des conditions de déclenchement, les administrateurs d'évaluation peuvent configurer le système pour générer des évaluations chaque fois qu'une action spécifique se produit, par exemple lors de la fermeture d'un incident ou d'une demande de changement. La condition de déclenchement envoie l'évaluation à des utilisateurs spécifiés qui sont liés à l'enregistrement de déclenchement, tels que les appelants d'incident ou les délégataires de demande de changement. Vous pouvez choisir d'envoyer l'évaluation chaque fois que la condition est remplie ou définir une probabilité que le système envoie l'évaluation au hasard lorsque la condition est remplie.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour obtenir une description des valeurs de champ dans le formulaire Condition de déclenchement, reportez-vous à la section Formulaire Condition de déclenchement pour les évaluations.

Configuration de la condition de déclenchement

Évaluation	Fournisseur
Table	Incident `[incident]`
Champ d'utilisateur	Affecté à
Intervalle de répétition	30 jours
Actif	VRAI
Déclencher de manière aléatoire	faux
Champ d'enregistrement évaluable	Fournisseur Il s'agit d'un champ de la table qui est sélectionné à partir du champ **Table** . L'enregistrement de référence sélectionné dans le champ spécifié doit avoir un enregistrement évaluable. **Remarque :** Les valeurs de ce champ doivent avoir des enregistrements évaluables du type de mesure sélectionné. Si cette condition est remplie, seule l'évaluation est déclenchée.
Champ connexe 1	Appelant
Champ connexe 2	Fournisseur
Condition	[État] [est] [Fermé] et [Fournisseur] [n'est pas vide]

Exemple de condition de déclenchement

Modesto Scroggie est l'appelant sur un incident affecté à Boris Catino, technicien du Centre de services. Boris contacte un fournisseur pour résoudre le problème de Modesto et définit le champ **Fournisseur** sur **Microsoft**. Lorsque l'incident se ferme, le système crée une instance d'évaluation affectée à Boris afin que ce dernier puisse effectuer une évaluation Microsoft en tant que fournisseur.

Étant donné que deux champs connexes ont été sélectionnés dans le cadre de la condition de déclenchement, l'instance d'évaluation stocke les informations suivantes de l'incident :

- **Enregistrement connexe 1 :** Utilisateur : Modesto Scroggie
- **Enregistrement connexe 2 :** Compagnie: Microsoft

Remarque : Même si la condition de déclenchement est définie pour être déclenchée chaque fois que les conditions sont remplies, le paramètre **Intervalle de répétition** garantit que Boris ne reçoit pas d'autre évaluation si un autre incident fournisseur qui lui est affecté se ferme dans les 30 jours suivant le premier.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer les notifications aux responsables

Les utilisateurs disposant du rôle assessment_admin peuvent activer la notification par e-mail L'évaluation du gestionnaire Notification est en retard.

Avant de commencer

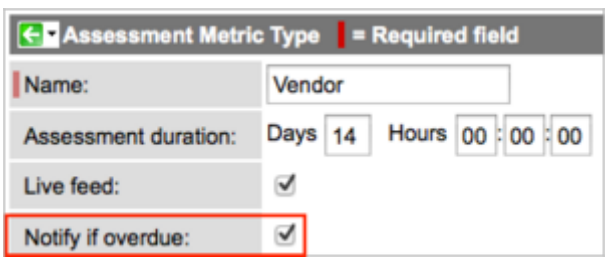
Rôle requis : assessment_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette notification envoie des e-mails aux responsables des évaluateurs lorsque ceux-ci ne terminent pas les évaluations qui leur ont été affectées dans les délais. Pour plus d'informations, consultez le tableau des notifications d'évaluation. Vous devez activer ou désactiver cette notification par e-mail séparément pour chaque type de mesure.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Évaluations** > **Définition de la mesure** > **Types**.
2. Ouvrez un type de mesure.
3. Cochez la case **Notifier en cas de retard** .



Pour désactiver les notifications du responsable, décochez la case.

4. Enregistrez l'enregistrement.

Remarque : L'enregistrement utilisateur de l'évaluateur doit avoir un gestionnaire spécifié dans le champ **Gestionnaire** pour utiliser cette notification. Vous devrez peut-être configurer le formulaire pour utiliser ce champ.

Notifications d'évaluation

Vous pouvez configurer le système pour envoyer des notifications par e-mail pour les évaluations.

Vous pouvez configurer l'un des types de notifications suivants pendant le processus de génération des enregistrements évaluables :

- Notifier l'utilisateur de l'évaluation : ce message vous informe de l'affectation d'une évaluation et inclut le type, la date d'échéance ainsi que des instructions de base. Le message contient également un lien vers l'enregistrement dans lequel vous effectuez l'évaluation.

Remarque : Si un utilisateur a une évaluation en attente, le système ne générera pas d'autre instance de la même évaluation.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Rappeler à l'utilisateur de l'évaluation : ce message vous rappelle la date d'échéance si la moitié du temps s'est écoulée et que vous n'avez pas terminé l'évaluation. Le contenu du message est identique à celui de la première notification.
- L'évaluation du gestionnaire de notification est en retard : si vous ne terminez pas une évaluation avant la date d'échéance, le système peut envoyer une notification à votre gestionnaire, selon la configuration.

Remarque : Par défaut, le système exécute un script tous les 30 jours pour annuler les instances d'évaluation et d'enquête expirées qui présentent les états **Travail en cours** ou **Prêt à prendre** .

Information associée

Créer des types de mesures et générer des enregistrements évaluables

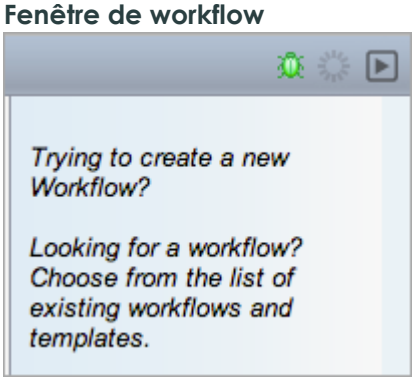
Planification d'événements

Workflow de notification d'évaluation

Le système envoie des notifications d'évaluation en fonction du workflow de l'utilisateur d'évaluation Notify. Les utilisateurs disposant du rôle workflow_admin, workflow_creator ou workflow_publisher peuvent afficher les workflows.

1. Pour ouvrir l'éditeur de workflow graphique, accédez à **Workflow** > **Éditeur de workflow**.
2. Dans le menu de l'activité, cliquez sur le lien pour choisir un workflow existant.

Fenêtre de workflow



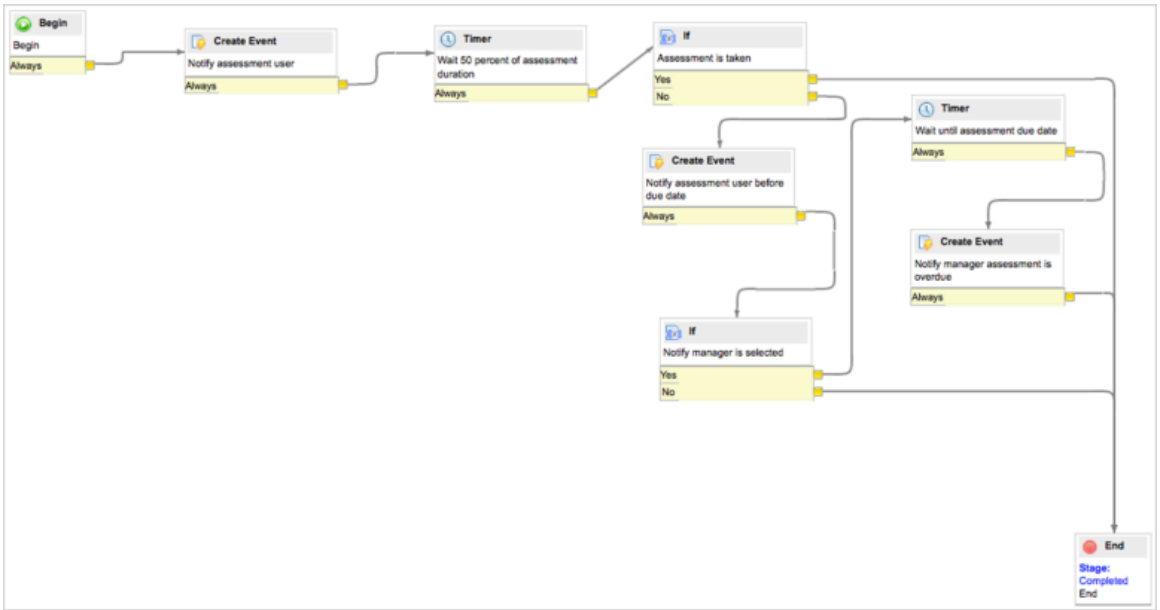
3. Sélectionnez **Notifier l'utilisateur de l'évaluation** dans la liste Versions de workflow.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le workflow s'affiche.

Workflow de l'utilisateur de l'évaluation de notification



Information associée

Notifications d'évaluation

Afficher un résultat de mesure

Les résultats de mesure contiennent des valeurs qui représentent la performance d'un enregistrement évalué pour une mesure spécifique, basée sur une évaluation unique d'un utilisateur ou sur l'exécution d'un script. Les résultats des mesures contiennent des valeurs réelles ainsi que des valeurs calculées. Le système utilise les valeurs des résultats de mesures pour calculer les résultats des catégories.

Avant de commencer

Rôle requis : assessment_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

S'il existe une mesure scriptée active lors de la génération de l'évaluation, le système génère automatiquement un résultat de mesure pour chaque enregistrement évaluable associé. Le système génère un résultat de mesure supplémentaire pour chaque question à laquelle un utilisateur répond dans un questionnaire d'évaluation rempli. Si plusieurs utilisateurs remplissent des questionnaires avec les mêmes questions sur les mêmes enregistrements évaluables, le système produit des résultats de mesure pour les réponses de chaque utilisateur. Par exemple, trois utilisateurs remplissent des questionnaires qui contiennent les quatre mêmes questions sur l'enregistrement d'entreprise Acme. Le système produit 12 résultats de mesure : un par utilisateur pour chaque question.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Évaluations** > **Résultats** > **Résultats de mesures**.
2. Ouvrez l'enregistrement de résultat de mesure que vous souhaitez afficher.
   Tous les champs du formulaire, à l'exception **de Mis à jour** et **Valeur de chaîne** , sont en lecture seule.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs du formulaire Résultat de mesure

Champ	Description
Groupe d'évaluation	Groupe d'évaluation auquel le résultat de mesure est associé.
Mesure	Nom de la mesure à laquelle ces valeurs de résultat de mesure s'appliquent.
Type de données	Type de données de la mesure.
Méthode	Méthode de la mesure.
Mis à jour	Date et heure de dernière mise à jour du résultat de mesure.
Source	Enregistrement source de l'enregistrement évaluable évalué.
Affecté à	Utilisateur ayant rempli le questionnaire d'évaluation. Ce champ est vide lorsque la méthode est **Script**.
Instance	Instance d'évaluation effectuée par **l'utilisateur affecté à** . Ce champ est vide lorsque la méthode est **Script**.
Valeur réelle	Valeur non mise à l'échelle à partir d'une réponse de l'utilisateur ou d'un script, selon la méthode : ◦ **Évaluation** : valeur obtenue à partir de la réponse de l'utilisateur à la question d'instance d'évaluation. La valeur réelle est déterminée par le type de données de mesure : ▪ **Case à cocher** : la valeur réelle est 0 si la case est décochée et 1 si elle est cochée. ▪ **Échelle de choix** ou **de Likert** : la valeur réelle est égale à la valeur de la définition de mesure associée à l'option de réponse choisie. ▪ **Date**, **Date/Heure** ou **Chaîne** : la valeur réelle est -1 pour indiquer que ces types de données ne contribuent pas aux calculs de résultats de catégorie. ▪ **Modèle** : la valeur réelle est égale à la **valeur** de la définition de modèle associée à l'option de réponse choisie. ▪ **Oui/Non** : la valeur réelle est 0 si la réponse est **Non** et 1 si la réponse est **Oui**. ◦ **Script** : la valeur que le script a placée dans la variable *actual_result*. Ce champ est masqué et laissé vide lorsque le type de données est **Durée**.
Valeur de durée	Type spécifique de valeur réelle qui ne s'applique que si le type de données est **Durée**. La valeur de durée est la valeur obtenue par la requête de script à partir du *actual_result* paramètre, telle que la durée moyenne des pannes pour un fournisseur.
Valeur adaptée	Valeur appropriée de la variable *scaled_result* dans le script de mesure associé. Le code d'une mesure scriptée définit un schéma de mise à l'échelle pour les valeurs réelles qu'il obtient. Par exemple, une mesure scriptée interroge le CMDB pour renvoyer le nombre d'éléments de configuration (CI) pour un fournisseur. Le code inclut ce schéma de mise à

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description

	l'échelle, où *actual_result* est le nombre de CI, et *scaled_result* est une représentation de la quantité de CI :
	`if (actual_result < 1)`
	`  scaled_result = 0;`
	`else if (actual_result < 1000)`
	`  scaled_result = 1;`
	`else if (actual_result < 10000)`
	`  scaled_result = 2;`
	`else if (actual_result < 25000)`
	`  scaled_result = 3;`
	`else if (actual_result < 100000)`
	`  scaled_result = 4;`
	`else`
	`  scaled_result = 5;`
	Si le script détecte 315 CI pour le fournisseur, le *Actual value* est 315 et le *Scaled value* est 1 pour ce résultat de mesure.
	Remarque : Bien que ce champ ne soit visible que lorsque la méthode est **Script**, le système renseigne le champ avec le *Actual value* champ lorsque la méthode est **Évaluation**, car la valeur adaptée est utilisée dans le calcul de la **valeur normalisée** .

Valeur normalisée	Valeur ajustée qui tient compte des poids, de la définition de l'échelle, des valeurs minimales et maximales et d'autres facteurs ayant un impact sur la mesure (comme les réponses à l'enquête ou la valeur d'entrée, la valeur réelle donnée par l'utilisateur). Consultez l'exemple pour la **valeur normalisée** dans Afficher un résultat de catégorie d'évaluation.
Valeur de chaîne	Valeur qui affiche la réponse telle qu'elle apparaît dans un questionnaire. Dans certains cas, il s'agit de la même chose que le *Actual value*, par exemple lorsque le type de données de mesure est **Pourcentage**. La valeur de chaîne est **N/A** pour les questions sans réponse de certains types de données. Pour le type **de données Pièce jointe** , les noms des fichiers joints sont affichés sous forme de valeurs séparées par des virgules.

Résultats d'évaluation

Dans l'application Évaluations, lorsque le système traite les questionnaires remplis ou collecte les valeurs renvoyées à partir de requêtes de mesures scriptées, il génère des enregistrements de résultats d'évaluation appelés résultats de mesures et de catégories.

Les administrateurs d'évaluation peuvent afficher les résultats d'évaluation.

Le système calcule d'abord les résultats des mesures , normalise les scores, puis calcule les résultats de catégorie. Chaque enregistrement de résultat de mesure et de catégorie stocke les données d'un groupe d'évaluation, pour un enregistrement source et catégorie particuliers évalués. Spécifiquement:

- Résultats de mesures : stocke les données calculées à partir d'une évaluation d'une mesure.
- Résultats de la catégorie : stocker les données calculées à partir d'une moyenne pondérée de toutes les mesures de la catégorie.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Bien que les données de résultats soient disponibles sous la forme d'enregistrements de résultats de mesures et de catégories, les tableaux de résultats et les matrices de décision constituent un moyen le plus pertinent d'afficher les résultats. Ces outils n'affichent que les données les plus pertinentes dans des formats graphiques et comparatifs.

Réponses exclues

Le système crée des résultats de mesure pour les réponses, mais ne les inclut pas dans les calculs de résultats de catégorie si l'une des conditions suivantes est vraie :

- L'utilisateur sélectionne l'option **Réponse non applicable** sur un questionnaire.
- L'utilisateur ne répond pas à la question et le type de données n'est pas *Case à cocher*.
- Le type de données de la question est l'un des suivants : *Date*, *Date/Heure* ou *Chaîne*.
- Les champs **Valeur réelle**, **Valeur adaptée** et **Valeur normalisée** du résultat de mesure sont définis sur *-1*.

Pièces jointes de mesures

Après l'envoi d'une enquête ou d'une évaluation, toutes les pièces jointes ajoutées par un utilisateur sont déplacées vers l'enregistrement des résultats de mesures. Les noms des fichiers joints sont ajoutés au champ **Valeur de chaîne** sur le formulaire Résultat de mesure.

Remarque : Vous ne pouvez pas ajouter ou supprimer des pièces jointes d'un résultat de mesure.

Tableau de bord Vue d'ensemble de l'évaluation

Le tableau de bord Vue d'ensemble de l'évaluation affiche divers rapports d'évaluation, tels que Enregistrements évaluables par type, Nombre total de mesures par type de mesure et Évaluations par état.

Il est possible que le tableau de bord ne montre pas tous ces rapports. Si vous souhaitez afficher un rapport particulier, vous pouvez l'ajouter au tableau de bord.

Rapports du tableau de bord de vue d'ensemble de l'évaluation

Rapport	Table
Enregistrements évaluables par type	Enregistrements évaluables [asmt_assessable_record]
Instances d'évaluation par groupe d'évaluation	Instances d'évaluation [asmt_assessment_instance]
Évaluations par état	Instances d'évaluation [asmt_assessment_instance]
Réponses aux questions par utilisateur assigné	Questions sur l'instance d'évaluation [asmt_assessment_instance_question]
Évaluation moyenne par type	Résultats de catégories d'évaluation [asmt_category_result]
Évaluations des résultats de catégorie par catégorie	Résultats de catégories d'évaluation [asmt_category_result]
Mesures par type de données	Mesures d'évaluation [asmt_metric]

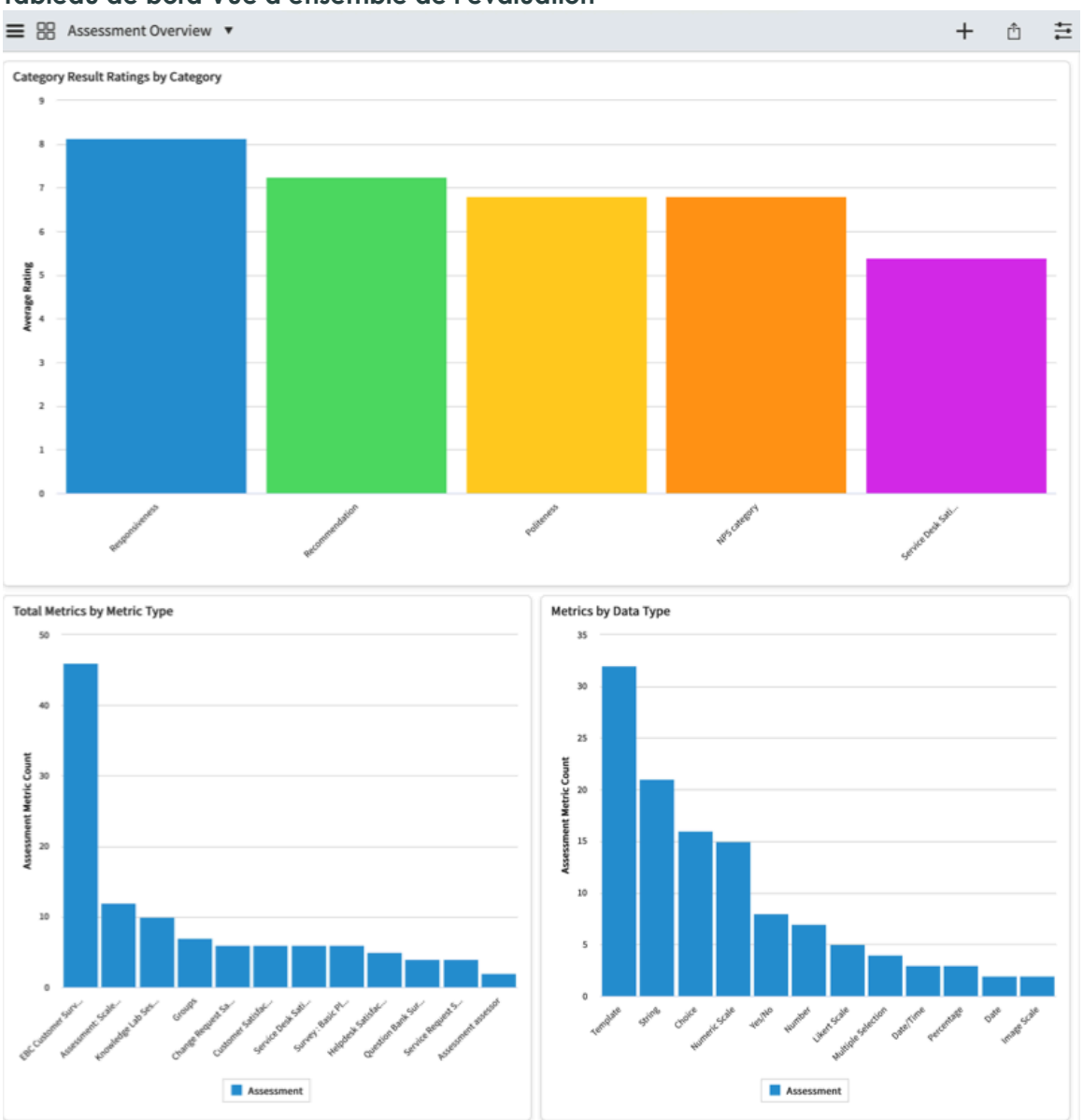
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports du tableau de bord de vue d'ensemble de l'évaluation (suite)

Rapport	Table
Personnes concernées par catégorie	Personnes concernées par l'évaluation [asmt_m2m_stakeholder]
Éléments les plus notés	Résultats de métrique [asmt_metric_result]
Mesures totales par type de mesure	Mesures d'évaluation [asmt_metric]]
Questions sans réponse par utilisateur assigné	Questions sur l'instance d'évaluation [asmt_assessment_instance_question]

Tableau de bord Vue d'ensemble de l'évaluation



Traduction automatique

Afficher les rapports d'évaluation

Utilisez le tableau de bord Vue d'ensemble de l'évaluation pour afficher vos rapports d'évaluation.

Avant de commencer

Rôle requis : assessment_admin ou admin

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le tableau de bord affiche des rapports organisés en widgets. Vous pouvez ajouter de nouveaux widgets au tableau de bord.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Évaluations** > **Vue d'ensemble**.
2. Cliquez sur les éléments des rapports pour afficher plus d'informations.

Pour plus d'informations sur l'utilisation des tableaux de bord, voir Tableaux de bord .

Calcul des résultats de l'évaluation
Pour chaque groupe d'évaluation, il existe des résultats d'évaluation.

Les données calculées à partir de l'évaluation d'une mesure sont classées comme un résultat de mesure. Les données calculées à partir de la moyenne pondérée de tous les résultats de mesures d'une catégorie sont classées comme un résultat de catégorie. Le système calcule certains résultats d'évaluation lorsque l'évaluation est générée et d'autres lorsque les utilisateurs répondent à des questionnaires.

Information associée

Générer manuellement une évaluation planifiée

Générer manuellement une évaluation du type de fournisseur

Groupes d'évaluation

Afficher un diagramme à bulles pour les évaluations
Les administrateurs d'évaluation peuvent afficher des diagrammes à bulles pour comparer la position relative d'enregistrements évaluables dans trois catégories de mesures.

Avant de commencer
Rôle requis : assessment_admin ou admin

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Évaluations** > **Administrateur** > **Graphiques à bulles**.
2. Cliquez sur un **nom** pour ouvrir l'enregistrement du diagramme à bulles.
3. Sous **Liens connexes**, cliquez sur Afficher le **diagramme à bulles**.

Remarque : Les gestionnaires de la demande et les gestionnaires des fournisseurs peuvent afficher des diagrammes à bulles via les applications Gestion de la demande et Performance des fournisseurs. Pour plus d'informations, consultez Project Portfolio Suite .

Graphiques à bulles pour les évaluations
Un diagramme à bulles est un graphique mis à jour dynamiquement qui trace les résultats d'évaluation de plusieurs enregistrements évaluables.

Les administrateurs d'évaluation peuvent créer et utiliser des diagrammes à bulles pour comparer la position relative d'enregistrements évaluables dans trois catégories de mesures. Les axes X et Y représentent chacun une catégorie différente. Les enregistrements évaluables sont représentés sur le graphique sous forme de marqueurs circulaires, ou bulles, dont la taille varie en fonction des scores de la troisième catégorie.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

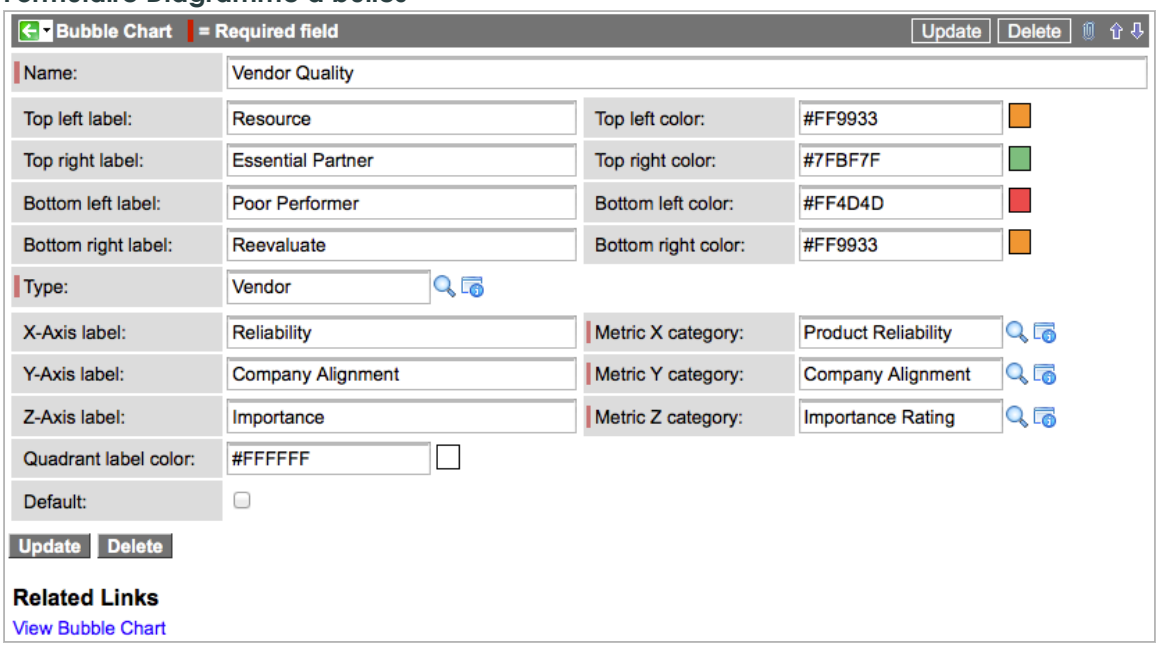
Créer un diagramme à bulles

Les administrateurs d'évaluation peuvent créer des diagrammes à bulles pour comparer la position relative d'enregistrements évaluables dans trois catégories de mesures.

Pour créer un diagramme à bulles, accédez à **Évaluations** > **Administrateur** > **Graphiques à bulles** et créez un enregistrement (voir la table des descriptions de champ).

Remarque : Pour les champs de couleur, les noms de couleurs HTML ou les valeurs hexadécimales (hex) sont acceptables. Pour les valeurs hexadécimales, le caractère # est facultatif. Les valeurs ne sont pas sensibles à la casse. Par exemple, toutes les valeurs suivantes sont valides : LightGray, lightgray, #D3D3D3, d3d3d3.

Formulaire Diagramme à bulles



Champs du formulaire Diagramme à bulles

Champ	Description
Nom	Nom descriptif du diagramme à bulles. **Le graphique à bulles** est ajouté au nom lorsque vous affichez le diagramme à bulles.
• Étiquette supérieure gauche • Étiquette supérieure droite • Étiquette inférieure gauche • Étiquette inférieure droite	Texte d'étiquette pour les quadrants supérieurs gauche, en haut à droite, en bas à gauche et en bas à droite, respectivement. Choisissez des étiquettes qui facilitent l'interprétation des résultats. Par exemple, un graphique à bulles qui affiche les résultats d'évaluation des fournisseurs peut avoir les étiquettes de quadrant suivantes, où les fournisseurs du quadrant supérieur droit obtiennent les meilleurs scores : • **Étiquette supérieure gauche** : Ressource • **Étiquette en haut à droite** : Partenaire essentiel • **Étiquette en bas à gauche** : Mauvais exécutant • **Étiquette inférieure droite** : Réévaluer

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs du formulaire Diagramme à bulles (suite)

Champ	Description
• Couleur supérieure gauche • Couleur supérieure droite • Couleur inférieure gauche • Couleur inférieure droite	Couleurs des bordures des quadrants supérieurs gauche, supérieur, droit, inférieur gauche et inférieur droit, respectivement. Les bulles sont de la couleur du quadrant dans lequel elles se trouvent.
Type	Type de mesure associé à ce diagramme à bulles. Seuls les résultats des enregistrements évaluables du type de mesure sélectionné sont tracés sur le diagramme à bulles.
• Étiquette d'axe X • Étiquette d'axe Y • Étiquette d'axe Z	Texte d'étiquette pour les catégories d'axes X, Y et Z du diagramme à bulles. Ces étiquettes apparaissent le long des axes X et Y, le cas échéant, et dans les fenêtres de résumé des scores à bulles. Le nom de la catégorie de mesure est généralement une bonne étiquette. Si ces champs sont laissés vides, le diagramme à bulles affiche automatiquement les noms des catégories sélectionnées en tant qu'étiquettes.
• Catégorie X de mesure • Catégorie Y de mesure • Catégorie métrique Z	Catégorie de mesure que chaque axe représente. Les résultats de la catégorie de l'axe Z déterminent la taille de chaque bulle. L'axe Z devrait généralement représenter la catégorie la plus importante des trois.
Couleur d'étiquette de quadrant	Couleur du texte de l'étiquette pour les bordures de quadrants.
Par défaut	Case à cocher activable (cochée) ou désactivant (décochée) le diagramme à bulles par défaut. Il ne peut y avoir qu'un seul diagramme à bulles par type de mesure.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

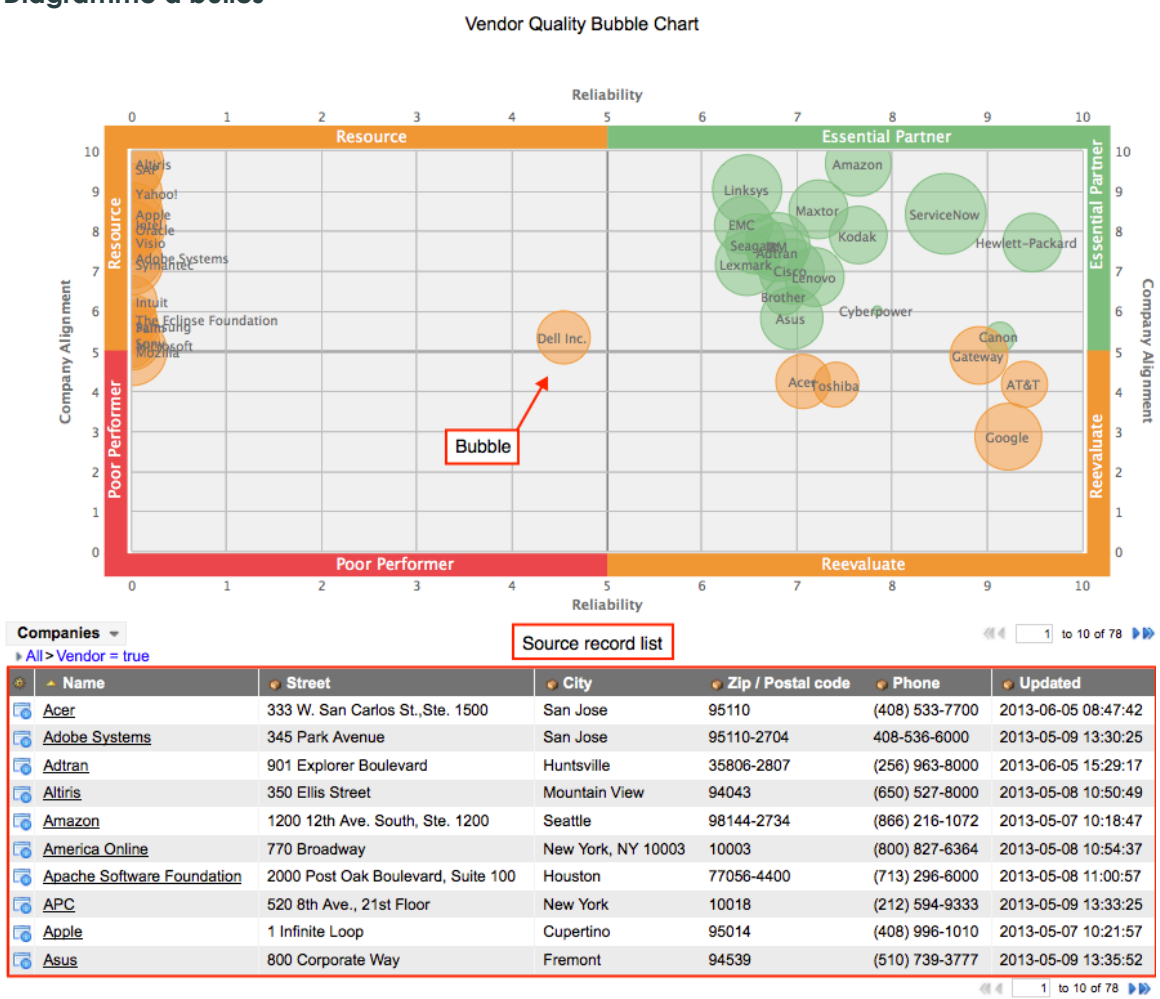
Composants de diagramme à bulles

Les axes X et Y représentent chacun une catégorie de mesure différente. Les enregistrements évaluables sont représentés sur le graphique sous forme de marqueurs circulaires, ou bulles, dont la taille varie en fonction des scores de la troisième catégorie.

La page du diagramme à bulles comporte les composants suivants :

- **Diagramme à bulles**
  - **Axes X et Y** : chaque axe représente une catégorie de métrique.
  - **Bulles** : chaque bulle étiquetée représente une moyenne des données de résultat de catégorie pour un enregistrement évaluable. Pointez vers une bulle pour afficher un résumé du score d'enregistrement évaluable. Cliquez sur une bulle ou une étiquette à bulles pour afficher le tableau de résultats de l'enregistrement évaluable.
- **Liste des enregistrements sources** : liste de tous les enregistrements définis par les champs **Table** et **Condition** pour le type de mesure associé. Notez que le diagramme à bulles ne trace que les enregistrements pour lesquels il existe des résultats d'évaluation. Les résultats de l'évaluation sont en fait associés aux enregistrements évaluables pour chacun des enregistrements sources répertoriés.

Diagramme à bulles



Name	Street	City	Zip / Postal code	Phone	Updated
Acer	333 W. San Carlos St.,Ste. 1500	San Jose	95110	(408) 533-7700	2013-06-05 08:47:42
Adobe Systems	345 Park Avenue	San Jose	95110-2704	408-536-6000	2013-05-09 13:30:25
Adtran	901 Explorer Boulevard	Huntsville	35806-2807	(256) 963-8000	2013-06-05 15:29:17
Altiris	350 Ellis Street	Mountain View	94043	(650) 527-8000	2013-05-08 10:50:49
Amazon	1200 12th Ave. South, Ste. 1200	Seattle	98144-2734	(866) 216-1072	2013-05-07 10:18:47
America Online	770 Broadway	New York, NY 10003	10003	(800) 827-6364	2013-05-08 10:54:37
Apache Software Foundation	2000 Post Oak Boulevard, Suite 100	Houston	77056-4400	(713) 296-6000	2013-05-08 11:00:57
APC	520 8th Ave., 21st Floor	New York	10018	(212) 594-9333	2013-05-09 13:33:25
Apple	1 Infinite Loop	Cupertino	95014	(408) 996-1010	2013-05-07 10:21:57
Asus	800 Corporate Way	Fremont	94539	(510) 739-3777	2013-05-09 13:35:52

1 to 10 of 78

Résumés des scores des enregistrements évaluable

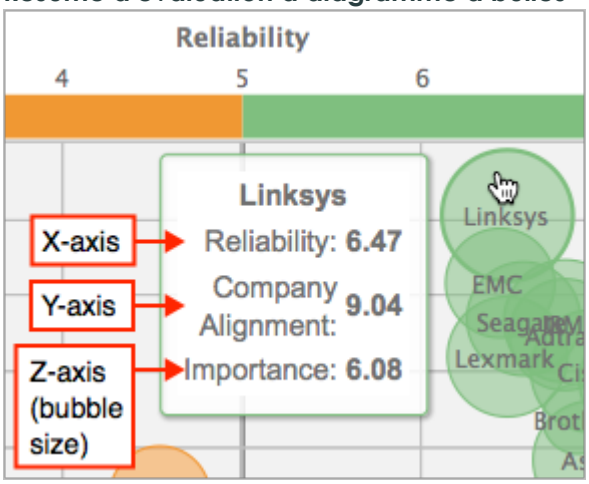
Pointez vers une bulle pour afficher un résumé de score pour l'enregistrement évaluable qu'elle représente.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le résumé affiche le score moyen de l'enregistrement évaluable pour chaque catégorie dans l'ordre suivant : catégorie de l'axe X, catégorie de l'axe Y, catégorie de l'axe Z. Les scores sont basés sur les données des 12 derniers mois.

Résumé d'évaluation à diagramme à bulles



Afficher un tableau de résultats d'évaluation

L'application Évaluations prépare des tableaux de résultats imprimables. Un tableau de résultats affiche des résultats d'évaluation faciles à interpréter, dans lesquels les évaluations calculées actuelles pour un enregistrement évaluable sont comparées aux évaluations précédentes ou aux évaluations d'autres enregistrements.

Avant de commencer

Rôle requis : assessment_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les utilisateurs peuvent examiner les évaluations au fil du temps, comparer les évaluations d'un enregistrement évaluable avec tous les enregistrements évaluables d'une table ou comparer les évaluations de deux enregistrements évaluables. Tous les taux sont des moyennes pour les plages horaires sélectionnées. Le système met à jour dynamiquement un tableau de résultats à chaque fois que vous le consultez, de sorte que les notes reflètent les évaluations récemment terminées et les mesures scriptées.

Les administrateurs peuvent afficher un tableau de résultats pour n'importe quelle table en créant un **lien connexe** sur les enregistrements évaluables. Le système fournit ce lien sur le formulaire Société par défaut lorsque l'option Vendor Performance est active.

L'application Vendor Performance fournit une vue de tableau de résultats améliorée pour les fournisseurs.

Reportez-vous à la section Performances des fournisseurs dans . Suite Portefeuille des projets .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Évaluations** > **Enregistrements évaluables**.
2. Ouvrez un enregistrement.
3. Sous **Liens connexes**, cliquez sur **Afficher le tableau de résultats**.

Créer un lien vers un tableau de résultats

Les utilisateurs disposant du rôle admin peuvent créer des actions d'interface utilisateur qui permettent aux utilisateurs d'afficher les tableaux de résultats à partir de tables.

Traduction automatique

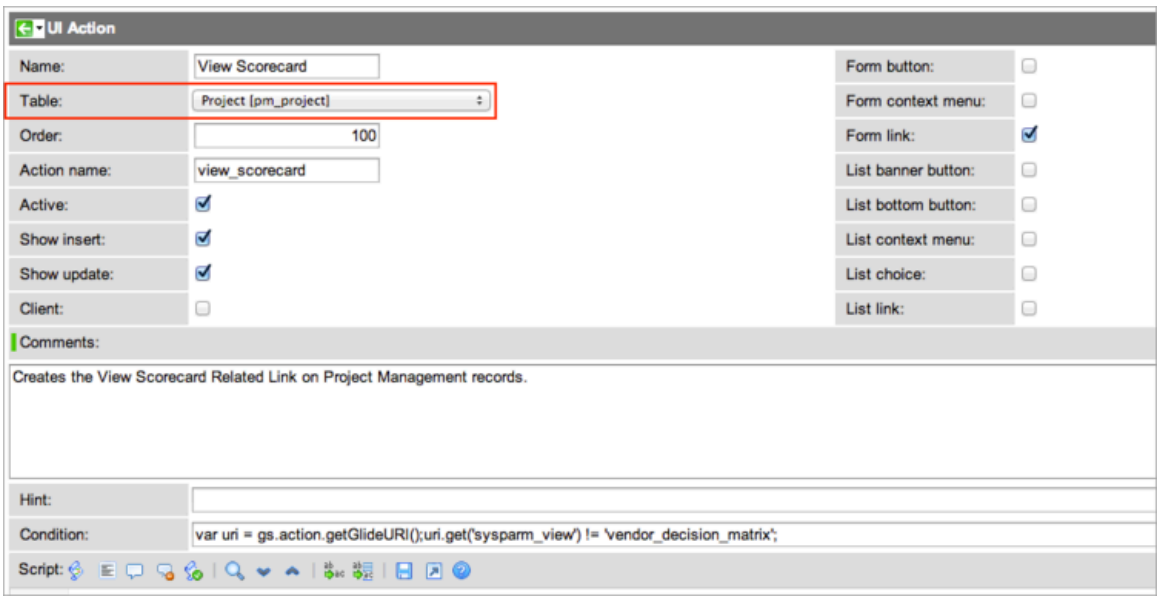
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : assessment_admin ou admin

Procédure

1. Générez les enregistrements évaluables que vous souhaitez évaluer.
   Par exemple, vous pouvez créer un type de mesure appelé **Projet** pour évaluer les enregistrements de gestion de projet.
2. Accédez à la **Définition du système** > **Actions d'interface utilisateur**.
3. Ouvrez l'enregistrement Afficher le tableau de résultats.
4. Cliquez avec le bouton droit sur la barre d'en-tête et sélectionnez **Insérer et rester** dans le menu contextuel pour créer un enregistrement en double.
5. Remplacez le nom de la **table** par la table sur laquelle vous souhaitez que l'action d'interface utilisateur s'affiche.
   Par exemple, vous pouvez sélectionner Projet [pm_project].



6. Ne modifiez pas le champ **Nom de l'action** ni le script **de condition** .
7. Enregistrez l'enregistrement.
8. Accédez à la table sur laquelle vous avez créé l'action d'interface utilisateur et ouvrez un enregistrement évaluable.
   a. Dans cet exemple, accédez à **Projet** > **Projets** > **Tout**.
   b. Ouvrez un enregistrement de la liste.
   c. Cliquez sur **Afficher le tableau de résultats** sous **Liens connexes** pour ouvrir le tableau de résultats de cet enregistrement évaluable.

   Le tableau de résultats s'affiche avec le titre au format **<table display name> Tableau de résultats**. Par exemple, un tableau de résultats pour un enregistrement évaluable dans la table Projet `[pm_project]` est nommé **Tableau de résultats du projet**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Le contenu n'apparaît pas dans le tableau de résultats, sauf si l'enregistrement évaluable associé comporte des résultats d'évaluation ou des conversations Flux en direct connexes.

9. Insérez un nouvel enregistrement d'action d'interface utilisateur **Afficher le tableau de résultats** pour chaque table dans laquelle vous souhaitez que le lien connexe apparaisse.

Moyennes du tableau de résultats d'évaluation

La vue Moyennes compare les évaluations actuelles d'un enregistrement évaluable dans chaque catégorie de mesure avec les valeurs moyennes, minimales et maximales de tous les enregistrements évaluables du filtre. Toutes les évaluations proviennent d'évaluations générées au cours des douze derniers mois.

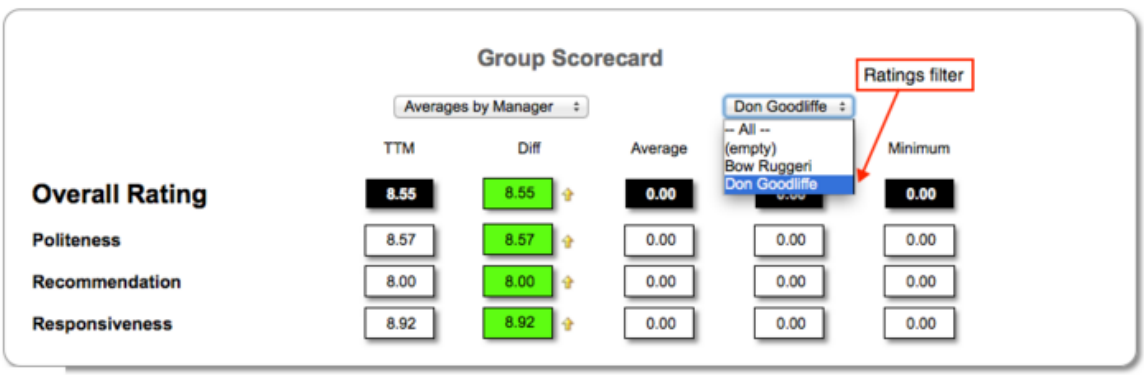
Sélectionnez une option de filtre pour comparer l'enregistrement actuel à tous les enregistrements évaluables dans ce filtre. Un administrateur d'évaluation configure ces options dans le champ **Filtre** du formulaire Type de mesure d'évaluation.

Les écarts de notation sont mis en évidence comme suit :

- **Rouge** : Les notes sont inférieures à la moyenne dans cette catégorie. La valeur **Diff** affiche un nombre négatif.
- **Vert** : les notes sont au-dessus de la moyenne dans cette catégorie. La valeur **Diff** affiche un nombre positif.
- **Blanc** : Les notes sont moyennes dans cette catégorie. La valeur **Diff** est de 0.

Dans l'exemple suivant, les cotes du groupe actuel sont comparées à celles d'autres groupes dont Don Goodliffe est le gestionnaire.

Tableau de résultats de groupe avec filtre d'évaluations



Catégories du tableau de résultats d'évaluation

La vue Catégories affiche un histogramme montrant les évaluations moyennes de chaque catégorie dans l'intervalle de temps sélectionné.

Sélectionnez l'une des périodes de reporting suivantes :

- Tout l'historique
- 3 derniers mois
- 12 derniers mois

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

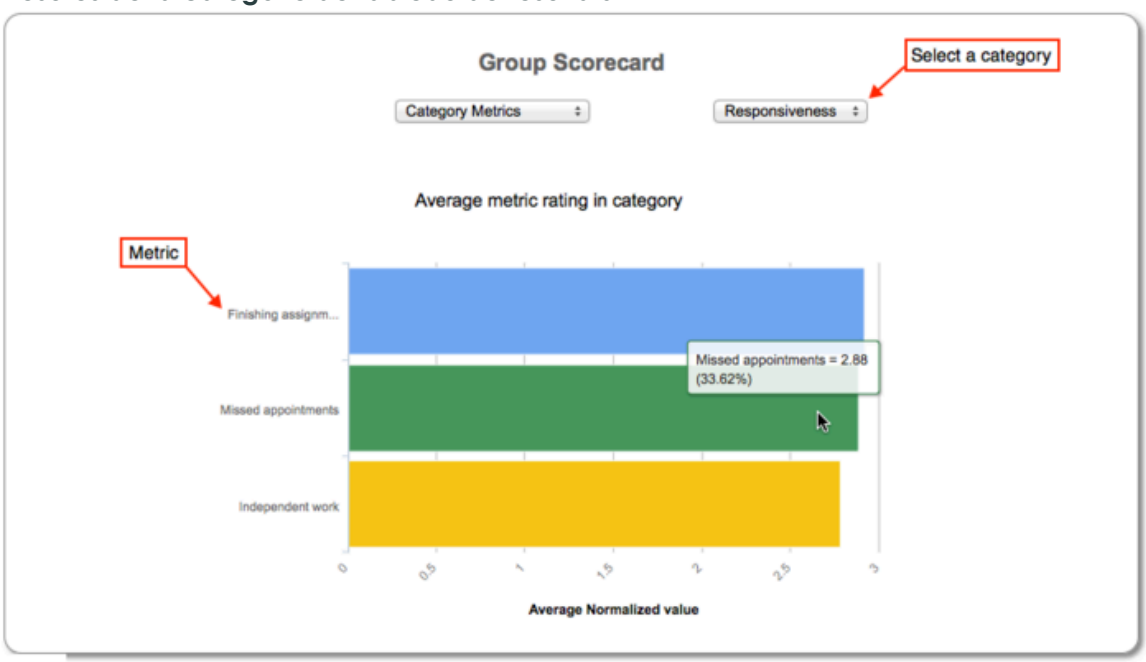
Catégories de tableaux de résultats

Mesures de catégorie du tableau de résultats d'évaluation

La vue Mesures de catégorie affiche les résultats de moyenne pondérée pour chaque mesure d'une catégorie. Utilisez cette vue pour découvrir comment les mesures individuelles affectent l'évaluation globale de la catégorie.

Sélectionnez une catégorie de mesure dans la liste de choix pour afficher le graphique.

Mesures de la catégorie de tableau de résultats



Vue de comparaison face à face du tableau de résultats d'évaluation

La vue Comparaison face à face vous permet de comparer les cotes de deux enregistrements évaluables du même type. Sélectionnez un enregistrement évaluable dans la liste de choix pour le comparer aux évaluations des douze derniers mois de l'enregistrement actuel.

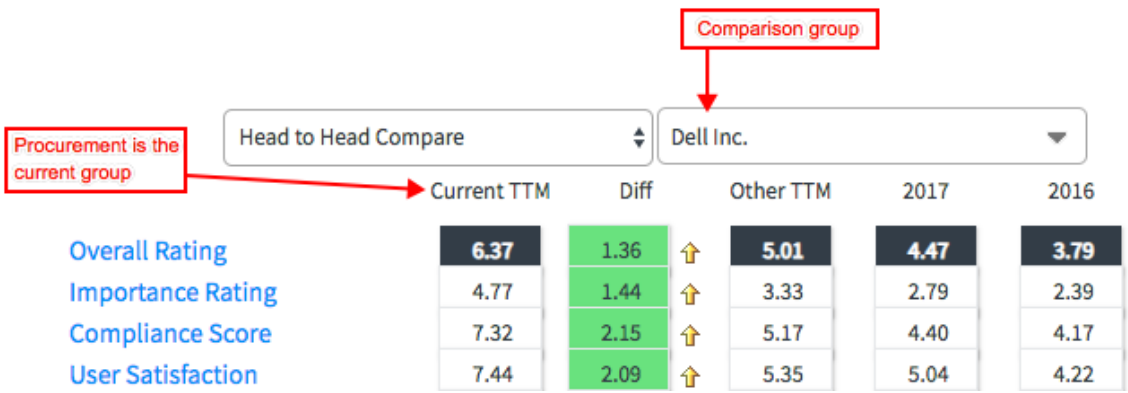
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Comparaison face à face

La colonne Diff affiche la différence entre les évaluations TTM les plus récentes de chaque enregistrement évaluable. Par défaut, le système sélectionne le premier enregistrement évaluable de la liste lorsque vous ouvrez cette vue. Le tableau de résultats affiche trois années de notation pour l'enregistrement de comparaison. Toutes les évaluations sont exprimées en moyennes.

Comparaison face à face du tableau de résultats



Évaluation globale

L'évaluation globale est calculée comme suit :

```
(sum of normalized values in category result) / (number of assessment
 groups)
```

Dans l'exemple suivant, le calcul est

```
(2.13 + 2.86 + 3.79 + 1.43 + 2.39 + 3.7) / 2 = 8.15
```

Valeurs normalisées

Assessment Category Results Go to Created Search

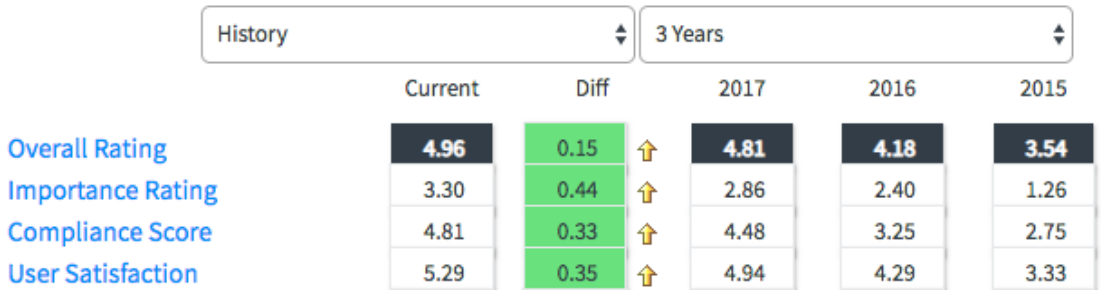
All > Type Evaluation method = Assessment > Source = 5f74727dc > Created on This year

Assessment group	Category	Weight	Source	Rating	Normalized value
ASG0010010	Politeness	5	Group: NY DB	9.37	2.13
ASG0010010	Recommendation	7	Group: NY DB	9	2.86
ASG0010010	Responsiveness	10	Group: NY DB	8.34	3.79
ASG0000804	Politeness	5	Group: NY DB	6.29	1.43
ASG0000804	Recommendation	7	Group: NY DB	7.5	2.39
ASG0000804	Responsiveness	10	Group: NY DB	8.14	3.7

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Évaluation globale sur le tableau de résultats du groupe



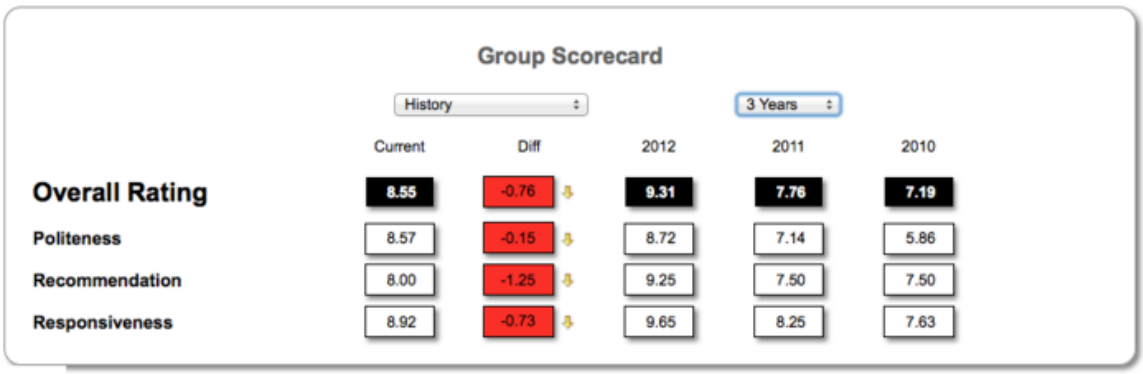
Historique du tableau de résultats d'évaluation

La vue Historique compare les notations actuelles de chaque catégorie avec celles des trois années ou des quatre trimestres précédents.

Les évaluations qui ont baissé sont surlignées en rouge et affichent des nombres négatifs. Les notes qui se sont améliorées sont surlignées en vert avec des chiffres positifs. Les icônes en forme de flèche en regard des valeurs de la colonne **Diff** indiquent la tendance de l'évaluation actuelle par rapport à l'évaluation précédente.

- **3 ans** : Pour calculer les cotes actuelles, le système calcule la moyenne des cotes des douze derniers mois. La colonne **Diff** indique l'écart entre les évaluations actuelles et celles de l'année civile précédente.

Historique du tableau de résultats : 3 ans



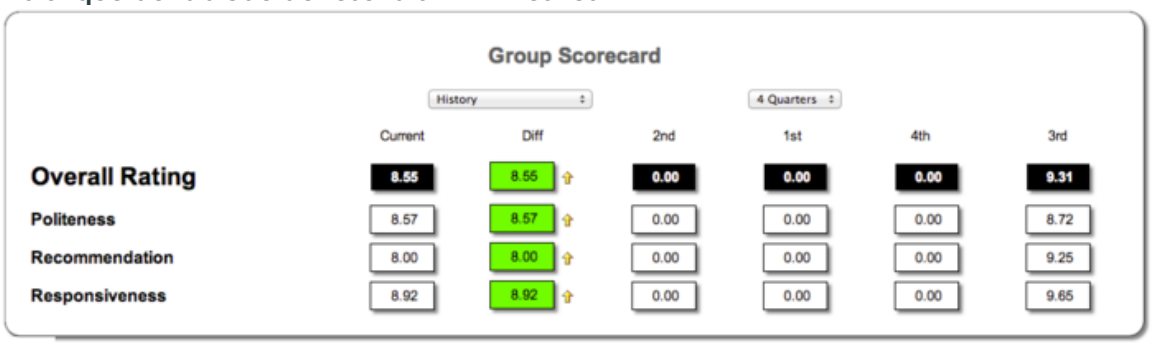
- **4 trimestres** : Les évaluations trimestrielles comparent la cote moyenne de chaque catégorie du trimestre en cours avec les cotes moyennes des quatre trimestres précédents. La colonne **Diff** indique l'écart entre les notations actuelles et celles du trimestre précédent. Les étiquettes de colonne comptent à rebours par trimestre à partir du trimestre en cours. Par exemple, si le trimestre en cours est le **3e** trimestre 2013, les trimestres précédents apparaissent comme **2e** [2013], **1er** [2013], **4e** [2012] et **3e** [2012].

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les quatre trimestres précédents apparaissent, qu'il y ait eu ou non des données pour ces trimestres.

Historique du tableau de résultats - 4 trimestres



Vue Live Feed des enregistrements évaluables

La vue Flux en direct affiche les conversations Flux en direct qui s'appliquent à l'enregistrement évaluable. Les utilisateurs peuvent afficher le flux de groupe, y compris les commentaires balisés, et ajouter leurs propres commentaires.

Pour configurer une vue Flux en direct, un administrateur d'évaluation coche la case **Flux en direct** sur le formulaire Enregistrement évaluable. Le flux en direct est disponible sur le tableau de résultats même s'il n'y a aucun résultat de catégorie pour les autres vues.

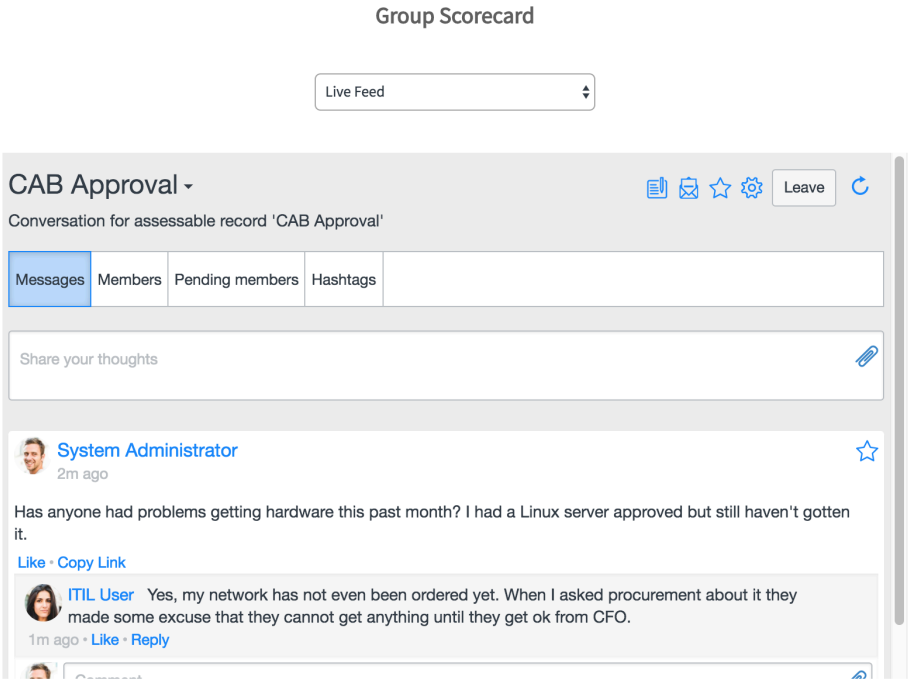
La vue Flux en direct propose les options d'affichage suivantes :

- **Mon flux** : affiche les préférences Mon flux de l'utilisateur.
- **Entreprise** : affiche le flux de l'entreprise de l'utilisateur.
- **Groupes** : affiche tous les groupes disponibles et donne à l'utilisateur connecté la possibilité de quitter ou de rejoindre un groupe. Sélectionnez un groupe pour afficher les conversations de ce groupe.
- **Balises** : affiche toutes les balises trouvées dans les commentaires Flux en direct. Cliquez sur une balise pour afficher les conversations contenant cette balise.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de résultats des groupes Flux en direct



Évaluations du tableau de résultats d'évaluation

La section Évaluations du tableau de résultats affiche différentes évaluations pour l'enregistrement évaluable.

Sélectionnez l'une des vues qui présentent des évaluations différentes :

- Moyennes
- Catégories
- Mesures de la catégorie
- Comparaison face à face
- Historique
- Flux en direct

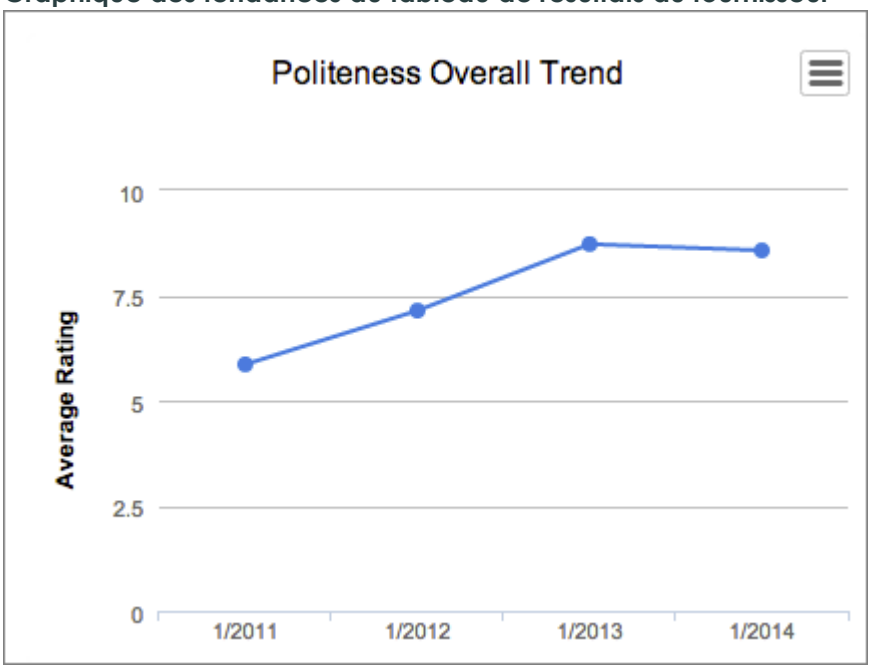
Certaines vues affichent une colonne d'évaluation globale, qui répertorie les catégories utilisées pour évaluer l'enregistrement évaluable. Seules les catégories dans lesquelles l'enregistrement évaluable a été évalué apparaissent sur le tableau de résultats. Si la section des évaluations n'affiche aucune donnée, les résultats de l'enregistrement évaluable ou de la catégorie associés à l'enregistrement évaluable ont été supprimés.

Cliquez sur une catégorie pour afficher l'enregistrement de catégorie. Pointez sur une catégorie pour afficher un graphique linéaire qui montre la tendance d'évaluation de cette catégorie.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Graphique des tendances du tableau de résultats du fournisseur



Créer une matrice de décision

Le nom et les libellés d'une matrice de décision sont étroitement liés aux catégories que vous choisissez pour les axes. Pour cette raison, sélectionnez d'abord le type de mesure et définissez les axes X et Y avant de remplir d'autres champs sur le formulaire Matrice de décision.

Avant de commencer

Rôle requis : assessment_admin ou admin

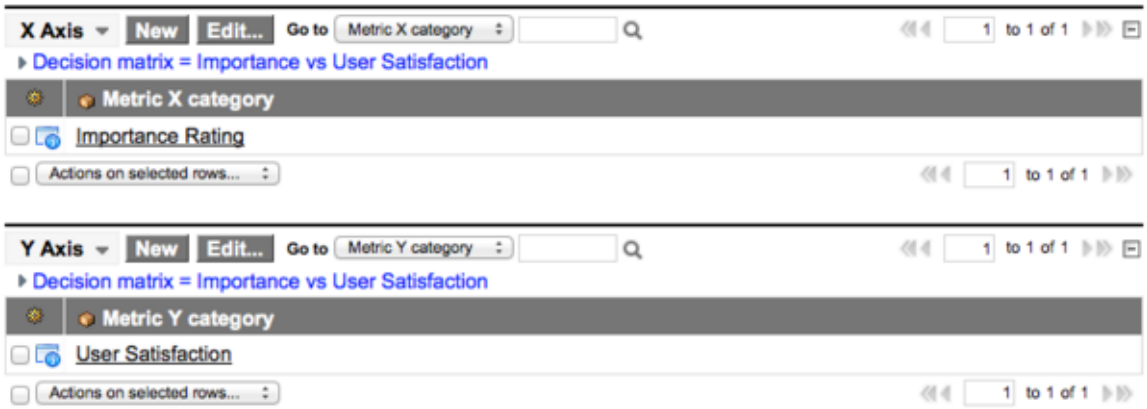
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Évaluations** > **Administrateur** > **Matrices de décisions**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sélectionnez le **type** de mesure pour lequel tracer les résultats.
4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.
   Les listes connexes Axe X et Axe Y s'affichent.
5. Définissez les catégories de mesures que représentent les axes.
   Chaque axe peut représenter une ou plusieurs catégories. Vous devez spécifier au moins une catégorie par axe pour que la matrice de décision s'affiche correctement. Les catégories disponibles sont limitées à celles associées au type de mesure sélectionné. Pour éviter toute confusion, mettez toujours à jour le texte des étiquettes d'axe et de quadrant après la modification ou l'ajout de catégories de mesures à un axe.

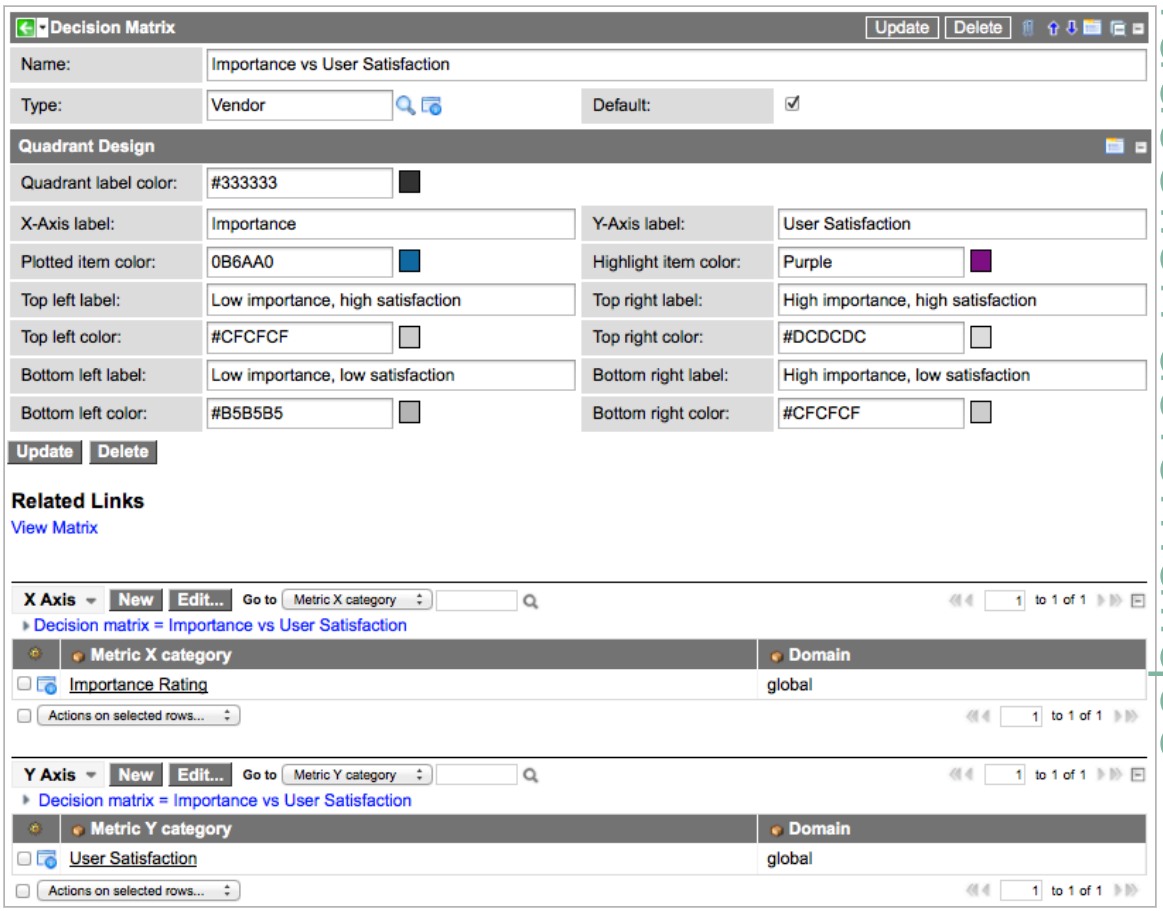
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Axes des matrices de décision



6. Renseignez les champs restants du formulaire Matrice de décision et enregistrez l'enregistrement.



Remarque : Pour les champs de couleur, les noms de couleurs HTML ou les valeurs hexadécimales (hexadécimales) sont acceptables. Pour les valeurs hexadécimales, le caractère # est facultatif. Les valeurs ne sont pas sensibles à la casse. Par exemple, toutes les valeurs suivantes sont valides : LightGray, lightgray, #D3D3D3, d3d3d3.

Traduction automatique

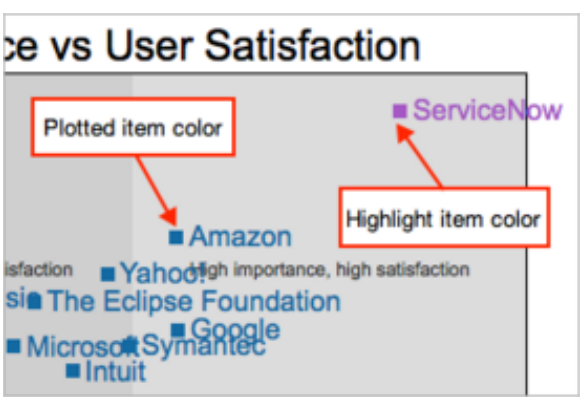
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Matrice de décision

Champ	Description
Nom	Nom de la matrice de décision, qui apparaît comme titre sur la page de la matrice de décision. Il est recommandé d'inclure les catégories d'axes dans le nom. Par exemple, si vous avez sélectionné **Évaluation de l'importance** comme axe des X et **Satisfaction de l'utilisateur** comme axe des Y, vous pouvez nommer la matrice **Importance par rapport à l'axe des Y. Satisfaction** des utilisateurs.
Type	Type de mesure associé à cette matrice de décision. Seuls les résultats des enregistrements évaluables du type de mesure sélectionné sont tracés sur la matrice de décision.
Par défaut	Détermine s'il s'agit de la matrice de décision par défaut ou non. La matrice de décision par défaut s'ouvre lorsque vous cliquez sur **Afficher la matrice** sur un tableau de résultats. Cochez cette case pour définir la matrice comme matrice de décision par défaut. Le système vous empêche de créer plus d'une matrice de décision par défaut par type de mesure. S'il existe déjà une matrice de décision par défaut pour le type et que vous essayez d'enregistrer une matrice différente en cochant la case cochée, un message d'erreur s'affiche. Les valeurs maximales de la matrice de décision par défaut sont contrôlées par la propriété *(com.snc.assessment.decision_matrix_filter_max_entries)***de filtre Nombre maximal d'éléments à afficher pour un champ de matrice de décision**, qui a une valeur par défaut de 1 000.
Section de conception de quadrant	
Couleur d'étiquette de quadrant	Couleur du texte de l'étiquette pour les quadrants. Chaque étiquette de quadrant s'affiche au centre du quadrant. Vous pouvez entrer un nom de couleur HTML ou une valeur hexadécimale pour ce champ et les autres champs de couleur.
Étiquette d'axe X	Texte d'étiquette de l'axe X de la matrice de décision. Il est recommandé d'inclure le nom de la catégorie de mesure dans le texte de l'étiquette. Par exemple, pour une catégorie d'évaluation de **l'axe** des X d'évaluation, l'étiquette de l'axe des X est **Importance**.
Couleur d'élément tracé	Couleur utilisée pour afficher les éléments tracés.
Étiquette supérieure gauche	Texte d'étiquette pour le quadrant supérieur gauche. Pour un axe X intitulé **Importance** et un axe Y intitulé **Support**, vous pouvez étiqueter le quadrant supérieur gauche **Faible importance, support élevé**.
Couleur supérieure gauche	Couleur de remplissage pour le quadrant supérieur gauche.
Étiquette inférieure gauche	Texte d'étiquette pour le quadrant inférieur gauche.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Couleur inférieure gauche	Couleur de remplissage pour le quadrant inférieur gauche.
Étiquette inférieure gauche	Texte d'étiquette pour le quadrant inférieur gauche.
Couleur inférieure gauche	Couleur de remplissage pour le quadrant inférieur gauche.
Étiquette d'axe Y	Texte d'étiquette de l'axe Y de la matrice de décision.
Couleur d'élément en surbrillance	Couleur des éléments tracés en surbrillance. Lorsque vous affichez une matrice de décision à partir du tableau de résultats d'un enregistrement évaluable, l'élément tracé de l'enregistrement évaluable apparaît dans la couleur de surlignage. Spécifiez une couleur de surbrillance différente de la **couleur de l'élément tracé**. 
Étiquette supérieure droite	Texte d'étiquette pour le quadrant supérieur droit.
Couleur supérieure droite	Couleur de remplissage pour le quadrant supérieur droit.
Étiquette inférieure droite	Texte d'étiquette pour le quadrant inférieur droit.
Couleur inférieure droite	Couleur de remplissage pour le quadrant inférieur droit.
Listes connexes	
Axe X	Répertorie les catégories qui définissent l'axe X de la matrice de décision.
Axe Y	Répertorie les catégories qui définissent l'axe Y de la matrice de décision.

Matrices de décision

Les résultats d'évaluation obtenus par des questionnaires et des mesures scriptées peuvent être mappés à des matrices de décision.

Traduction automatique

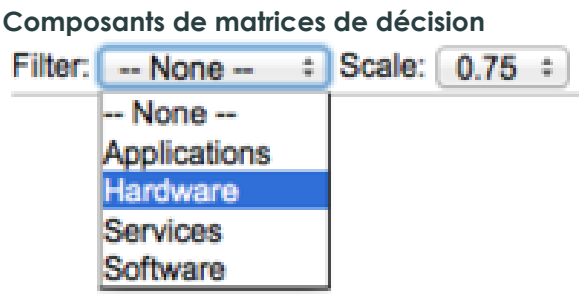
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les administrateurs d'évaluation peuvent visualiser et créer ces graphiques mis à jour de façon dynamique, ce qui permet de comparer les enregistrements évaluables par catégorie. Les matrices de décision affichent les données des douze derniers mois.

Remarque : Les administrateurs d'évaluation peuvent accéder aux matrices de décision via l'application d'évaluation et les gestionnaires des fournisseurs peuvent y accéder via l'application Espace de travail de gestion des fournisseurs .

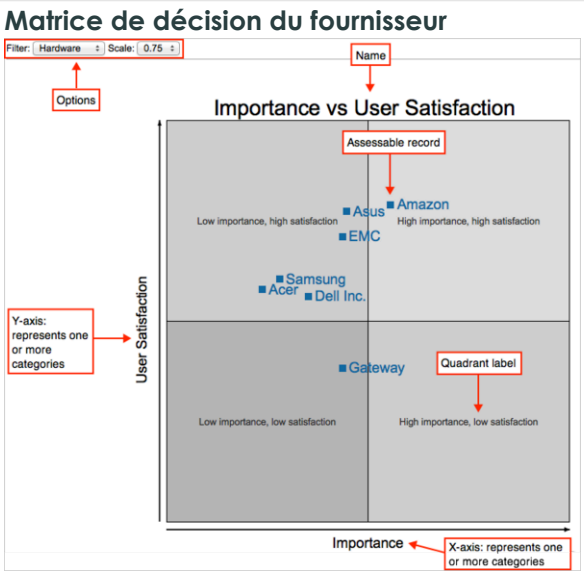
Composants de matrices de décision

La page Matrice de décision comporte les éléments suivants :

Composant	Description
Options	
Filtre	Sélectionnez le sous-ensemble d'enregistrements évaluables que vous souhaitez afficher. Les options de filtre disponibles varient en fonction du type de mesure, en fonction des paramètres Champ de **filtre** et **Champ de condition de filtre** pour chaque type.  Les valeurs maximales du filtre sont contrôlées par la propriété *(com.snc.assessment.decision_matrix_filter_max_entries)***de filtre Nombre maximal d'éléments à afficher pour un champ de matrice de décision**, qui a une valeur par défaut de 1 000.
Échelle	Sélectionnez l'échelle de la matrice de décision. Plus l'échelle est grande, plus la matrice de décision apparaît grande.
Matrice de décision	
Axes X et Y	Chaque axe représente une ou plusieurs catégories de mesures. Si plusieurs catégories sont utilisées pour un axe, leurspoids respectifs déterminent le positionnement des éléments tracés.
Éléments tracés	Les points étiquetés que vous voyez sur une matrice de décision, appelés éléments tracés, représentent des moyennes des données de résultat de catégorie pour les enregistrements évaluables. Pointez sur une étiquette d'élément tracée pour afficher un résumé de notation pour cet enregistrement évaluable. Cliquez sur une étiquette d'élément tracée pour afficher le tableau de résultats de l'enregistrement évaluable.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composant	Description
	

Résumés d'évaluation des éléments tracés

Si vous pointez sur une étiquette d'élément tracée sur une matrice de décision, un résumé de l'évaluation s'affiche. Le résumé affiche les évaluations moyennes de l'enregistrement évaluable pour chaque axe. Si un axe représente une catégorie de mesure, les évaluations sont calculées à partir des résultats de cette catégorie. Si un axe représente plusieurs catégories, les évaluations sont calculées en moyenne à partir de résultats pondérés pour toutes les catégories.

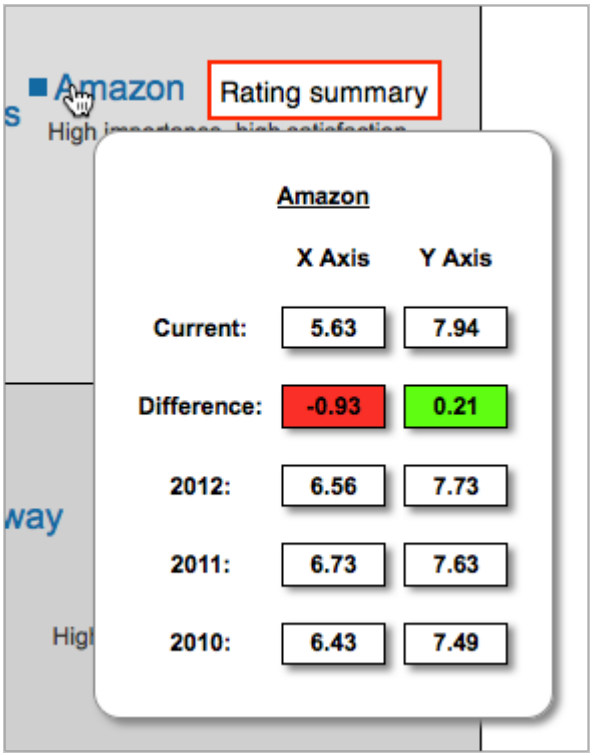
Le résumé montre :

- Évaluation actuelle
- Différence entre la notation actuelle et la notation de l'année précédente
- Évaluations de chaque année précédente, en remontant à trois ans

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Matrice de décision Résumé de l'évaluation



Effectuer une évaluation

Prenez les évaluations qui vous sont affectées à partir de la file d'attente d'évaluation et d'enquête.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une carte d'évaluation affiche le nom, l'état, la date d'échéance et le numéro d'incident associé. Cliquez sur la carte pour effectuer l'évaluation lorsque vous êtes prêt.

Vous devez répondre à toutes les questions obligatoires, indiquées par un astérisque rouge, avant de pouvoir soumettre l'évaluation comme terminée. Si vous commencez à passer une évaluation, mais que vous ne parvenez pas à la terminer, enregistrez vos réponses et y revenez plus tard. Lorsque vous avez répondu à toutes les questions et que vous êtes satisfait des réponses, soumettez l'évaluation.

Remarque : Les évaluations et enquêtes expirées n'apparaissent plus dans le widget **Mes enquêtes** et la page de **liste Mes évaluations et enquêtes** .

Par défaut, vous ne pouvez pas modifier vos réponses à une évaluation après leur envoi. Toutefois, si l'administrateur a configuré une évaluation pour autoriser les rattrapages, vous pouvez modifier vos réponses et soumettre à nouveau le questionnaire. Les évaluations terminées configurées pour le rattrapage restent dans la file d'attente jusqu'à leur date d'échéance et affichent Modifier l'évaluation en haut de la carte. Cliquez sur la carte pour modifier l'évaluation.

Remarque : Si vous n'avez pas accès à l'enregistrement évaluable pour lequel une évaluation est créée, le numéro d'enregistrement associé n'est pas affiché. Vous pouvez toujours passer l'évaluation.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

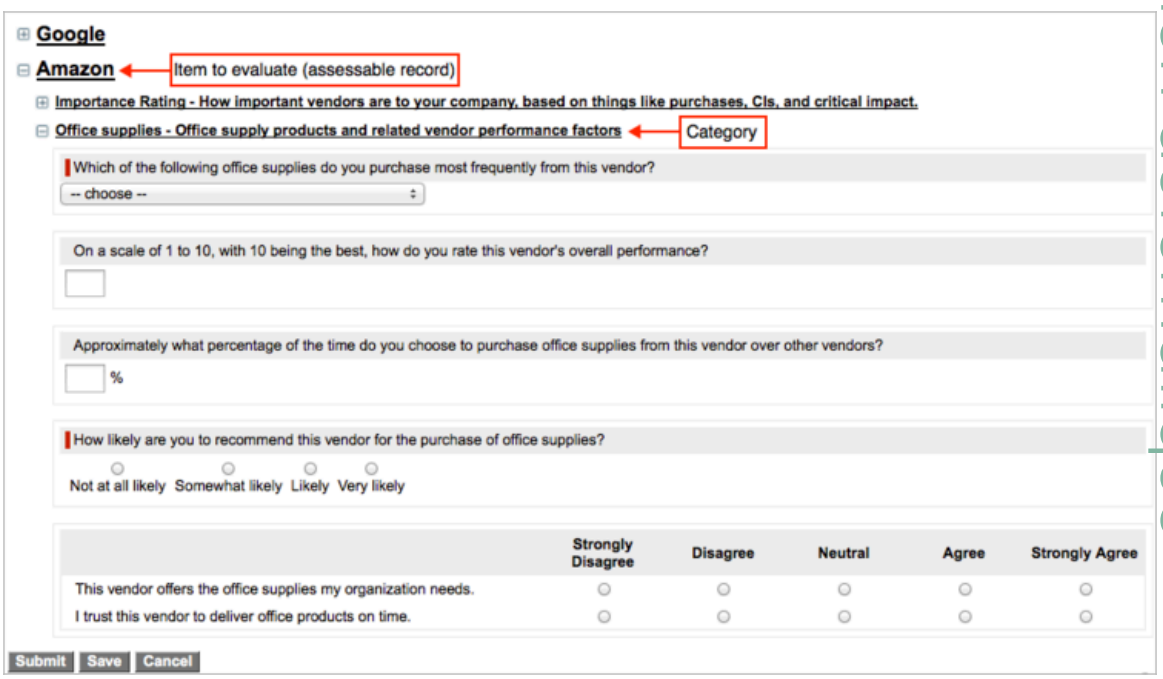
1. Accédez à la **Tout** > **Libre-service** > **Mes évaluations et enquêtes**.

> **Remarque :** Les utilisateurs disposant du rôle assessment_admin peuvent afficher les évaluations et enquêtes d'autres utilisateurs en plus des leurs. Utilisez les liens connexes **Afficher tout** et **Afficher mes affectations** pour afficher ou masquer les évaluations et les enquêtes. Cliquez sur une carte affectée à un autre utilisateur pour ouvrir le type de mesure ou la définition d'enquête associé.

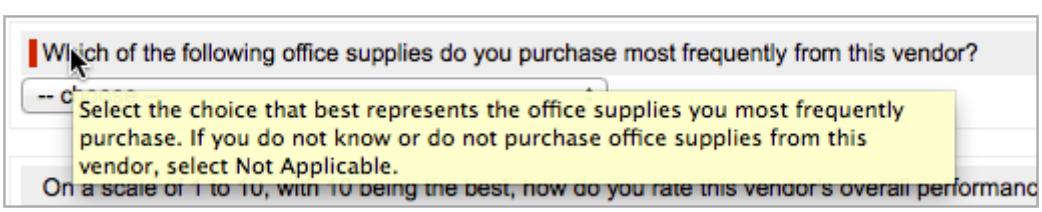
2. Sur la carte d'évaluation, notez la date d'échéance.

> **Remarque :** Selon la configuration, vous pouvez recevoir des notifications par e-mail pour vous rappeler la date d'échéance.

3. Cliquez sur la carte pour ouvrir le questionnaire.
Les questionnaires d'évaluation sont organisés en sections : d'abord par dossier, puis par catégorie. Chaque enregistrement apparaît sous la forme d'un titre de section. Les questions pour l'enregistrement apparaissent sous l'enregistrement, groupées par catégorie. Chaque catégorie apparaît sous la forme d'une sous-section sous le nom de l'enregistrement. Cliquez sur l'icône Réduire (⊟) ou sur l'icône Développer (icône ⊞) pour masquer ou afficher les questions d'une catégorie, ou toutes les catégories et questions d'un enregistrement. Les barres colorées indiquent l'état de chaque question.



4. Répondez à chaque question du mieux que vous pouvez.
Pointez sur une question pour plus d'informations.



Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous n'êtes pas sûr de la façon de répondre à une question ou si une question ne s'applique pas à un enregistrement particulier, sélectionnez **Sans objet**, le cas échéant.

5. Lisez toutes les affirmations présentes à la fin de l'évaluation et validez-les avec une signature, si nécessaire.

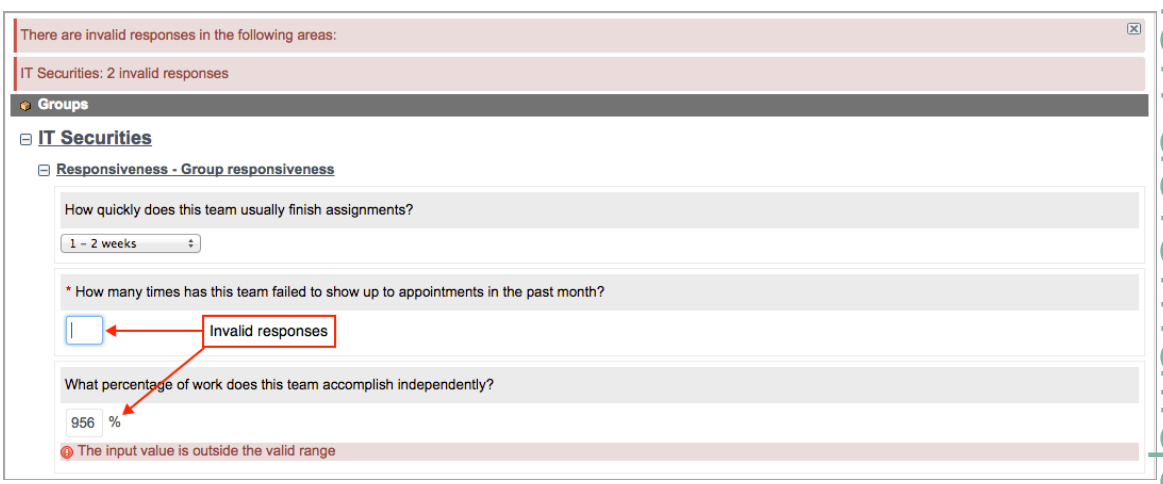
   Une signature peut vous demander de cocher une case ou d'authentifier votre nom complet, que le système affiche dans un champ en lecture seule. Vous ne pouvez pas soumettre vos réponses à l'évaluation tant que vous n'avez pas fourni la signature requise.

6. Enregistrez ou soumettez l'évaluation.

   - **Enregistrer** : enregistre vos réponses sans les envoyer. Vous pouvez fermer le questionnaire et y accéder ultérieurement à partir de votre file d'attente.
   - **Envoyer** : envoie l'évaluation terminée lorsque vous avez terminé.

7. Si vous y êtes invité, entrez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe pour vérifier la signature de votre nom complet.

   Si toutes les questions reçoivent une réponse valide, un message `de réussite` s'affiche. Si le système détecte une question obligatoire sans réponse ou une réponse non valide, l'évaluation n'est pas envoyée et un message expliquant l'erreur s'affiche en haut du questionnaire. Les questions présentant des problèmes sont temporairement mises en surbrillance.



8. Vous pouvez modifier vos réponses à l'évaluation jusqu'à sa date d'échéance. Pour mettre à jour vos réponses et soumettre à nouveau une évaluation qui autorise les rattrapages, cliquez sur la carte pour la modifier.

Information associée

Types de mesures et enregistrements évaluables

Définitions de l'enquête

Les évaluations dans Portail de services et le Application Now Mobile

Si vous avez installé Portail de services, vous pouvez utiliser le widget My (Mon Évaluations et Enquêtes widget) dans Portail de services. Les utilisateurs peuvent afficher et effectuer des évaluations dans Portail de services. Portail de services prend également en charge les évaluations pour les utilisateurs sur les équipements mobiles sur lesquels le Application Now Mobile logiciel est installé. Le widget Mon Évaluations et Enquêtes widget est disponible par défaut sur la page d'accueil Portail de services .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Évaluations dans Portail de services

Pour créer une interface intuitive pour vos utilisateurs, vous pouvez configurer des évaluations dans Portail de services. Activez cette option Portail de services pour afficher le widget Mon Évaluations et Enquêtes widget qui s'affiche sur la page d'accueil Portail de services .

Pour en savoir plus sur l'activation de Portail de services, reportez-vous à la rubrique Activer Portail de services .

Pour en savoir plus sur la configuration d'un widget, consultez Configurer des instances de widget .

Pour configurer un Évaluations et Enquêtes widget sur une page d'accueil Portail de services , appuyez sur la touche CTRL, cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du widget et sélectionnez **Options d'instance**.

Options d'instance (propriétés) pour le widget Évaluations et enquêtes sur Portail de services

Propriété	Description
Nombre maximal d'enregistrements	Nombre maximal d'évaluations à répertorier dans le widget de la page d'accueil Portail de services . Les utilisateurs peuvent cliquer sur le lien **Afficher tout** pour afficher toutes les évaluations. Nombre d'évaluations par défaut : **5**
Titre du widget	Texte qui s'affiche dans la barre de titre du widget d'enquête. Titre par défaut : **Mes évaluations et enquêtes**

Mon Évaluations et Enquêtes widget sur la page d'accueil Portail de services

Évaluations dans le Application Now Mobile

Vos utilisateurs peuvent afficher et passer les évaluations sur des équipements mobiles à l'aide du lanceur d'applet Mon Évaluations et Enquêtes applet disponible par défaut dans le Application Now Mobile.

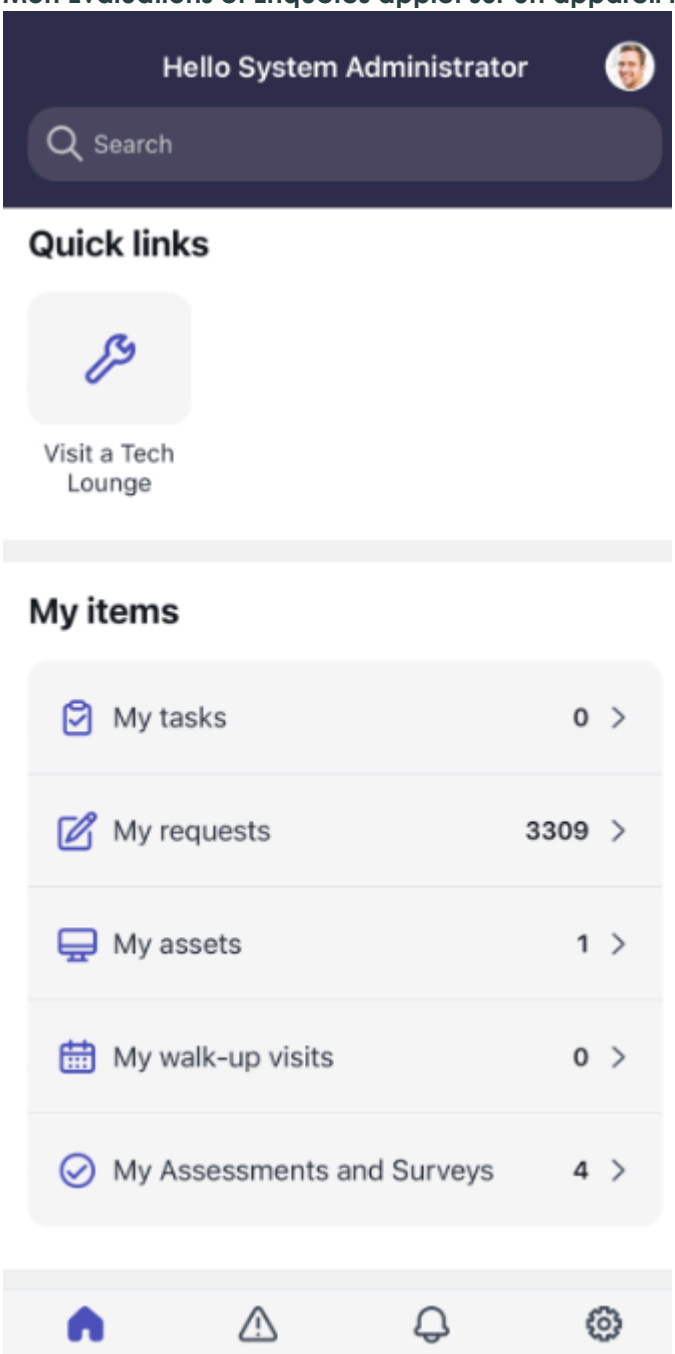
Lorsque vous affectez une évaluation à un utilisateur, une notification par e-mail l'invitant à passer l'évaluation est envoyée à l'utilisateur. Si les utilisateurs ont installé le Application Now Mobile, une notification push mobile est également envoyée sur les équipements mobiles. Appuyez sur la notification pour ouvrir une page d'introduction pour une évaluation dans l'employé Portail de services mobile dans le Application Now Mobile. La page affiche un

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

lien **Démarrer** . La page d'introduction et le lien **de démarrage** ne sont disponibles que si les paramètres associés sont activés. Les utilisateurs peuvent appuyer sur le lien pour afficher et effectuer l'évaluation. Vous pouvez activer les notifications push en définissant la *glide.sg.universal_links.enabled* propriété système sur **vrai**.

Mon Évaluations et Enquêtes applet sur un appareil mobile



Remarque : Dans la Xanadu version, vous voyez désormais les évaluations et les enquêtes affectées dans la vue de carte au lieu de la vue d'élément. Si vous personnalisez les styles des vues d'élément de carte héritées dans les anciennes versions de , la carte continue d'apparaître dans la vue d'élément même après la mise à niveau vers Évaluations et EnquêtesXanadu. Vous pouvez afficher la nouvelle vue de carte uniquement Xanadu si aucune personnalisation n'a été apportée aux cartes héritées.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque les utilisateurs ouvrent une évaluation dans ou , Portail de servicesApplication Now Mobilel'évaluation fournit les fonctionnalités suivantes :

- Une page d'évaluation affiche la navigation de fil d'Ariane dans le Portail de services. Les utilisateurs peuvent cliquer sur les liens dans le fil d'Ariane pour accéder aux pages précédentes ou à une page d'accueil. Par exemple, en cliquant sur le lien **Mes enquêtes** dans le fil d'Ariane, les utilisateurs sont redirigés vers une page qui affiche une liste de toutes les évaluations.
- Lorsque l'évaluation est en cours, la barre de progression, disponible sur chaque page de l'évaluation, affiche la progression en pourcentage. Le pourcentage d'achèvement est basé sur le nombre de pages de l'évaluation. Par exemple, supposons que l'évaluation comporte trois pages. La troisième page indique que 66 % de l'évaluation a été complétée. Mais donner une réponse à l'une des questions de la troisième page ouvre une nouvelle question sur une page séparée, qui est la quatrième page. La quatrième page indique que l'avancement de l'évaluation est terminé à 75 %, ce qui a une incidence sur la progression globale et les indicateurs de page. Les utilisateurs peuvent voir la pagination, c'est-à-dire le nombre total de pages, pour l'ensemble de l'évaluation, ainsi que la page actuelle sur laquelle les utilisateurs se trouvent. Pour masquer ou afficher cette barre de progression, vous pouvez utiliser la *sn_portal_surveys.sp_survey.show_progress_bar* propriété.
- Chaque réponse de l'utilisateur est enregistrée automatiquement lorsque les utilisateurs passent à la page suivante de l'évaluation. Si les utilisateurs ne répondent pas aux questions d'évaluation requises avant de cliquer sur **Suivant**, la page affiche un message d'erreur en haut pour toutes les questions obligatoires et sans réponse. Ce message d'erreur aide les utilisateurs à trouver l'emplacement exact de la question requise et sans réponse. Toute question qui n'est pas requise et qui n'obtient pas de réponse avant de cliquer sur **Suivant** est considérée comme ayant reçu une réponse. La question est comptée comme terminée.
- Lorsque les détails d'une question d'évaluation contiennent plus de quatre ou cinq lignes de texte, le texte qui suit ces lignes disparaît. Dans ce cas, les utilisateurs peuvent voir tous les détails en cliquant sur le lien **Afficher plus** . Les utilisateurs peuvent revenir au comportement par défaut en cliquant sur le lien **Afficher moins** .
- Pour une question dont les options de réponse sont **Oui**, **Non** et **Sans objet**, l'option **Sans objet** apparaît en dernier dans la liste des options. L'option **Non applicable** peut être configurée lors de la création d'une question.
- Vos utilisateurs peuvent effectuer des évaluations pour plusieurs enregistrements d'incidents générés. Par exemple, supposons que les utilisateurs disposent de deux enregistrements d'incidents générés. L'utilisateur peut effectuer une évaluation pour les deux enregistrements d'incident générés à l'aide de la même instance d'évaluation.
- Lorsque les utilisateurs de l'évaluation quittent l'évaluation sans l'envoyer, ils peuvent commencer l'évaluation ultérieurement à partir de la même page où ils se sont arrêtés lors de la session précédente.

> **Remarque :** Pour les utilisateurs mobiles, la pagination se fait toujours par question pour les évaluations.

Information associée

Activer Portail de services

Questionnaires d'évaluation

Au cours du processus d'évaluation, les utilisateurs remplissent des questionnaires d'évaluation sur des sujets d'intérêt afin de fournir des données subjectives pour les décisions commerciales futures.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Aucun rôle particulier n'est requis pour effectuer une évaluation. Vous êtes habilité à terminer les évaluations qui vous sont affectées. Par exemple, on peut s'attendre à ce que vous évaluiez les fournisseurs avec lesquels votre organisation travaille, en fonction de caractéristiques liées au service client. Le système stocke vos réponses afin que les décideurs puissent comparer les performances des éléments que vous évaluez. Vous et votre gestionnaire pouvez recevoir des notifications par e-mail pour vous rappeler des informations importantes sur l'évaluation.

Information associée

- Notifications d'évaluation
- Effectuer une évaluation

Types de mesures et enregistrements évaluables

Dans l'application Évaluations, les administrateurs d'évaluation créent et administrent les types de mesures et les enregistrements évaluables.

Un type de mesure définit un ensemble d'enregistrements qu'une organisation souhaite évaluer, tels que les fournisseurs, les projets ou les employés. Pour chaque type, le système génère des enregistrements évaluables uniques qui relient le type aux enregistrements qui doivent être évalués, tels que les enregistrements individuels des fournisseurs Amazon et Intel. Il peut y avoir plusieurs enregistrements évaluables pour le même enregistrement source si l'enregistrement source répond aux critères de plus d'un type. Par exemple, vous pouvez évaluer un enregistrement de la table Entreprise, tel qu'Intel, en tant que fournisseur et en tant que fabricant, avec différentes catégories et mesures.

Pour des suggestions de configuration, reportez-vous à la section Tâches de l'administrateur d'évaluation.

Enregistrements évaluables

Un enregistrement évaluable relie un enregistrement source que vous souhaitez évaluer, tel que l'enregistrement de la société Amazon ou l'enregistrement de l'utilisateur d'un représentant commercial, à un type de métrique, tel que les vendeurs ou les employés.

Vous utilisez des évaluations pour évaluer l'enregistrement évaluable. Le système génère des enregistrements évaluables à partir des enregistrements sources qui correspondent à la table et aux conditions définies sur le formulaire Type de mesure d'évaluation. Vous évaluez les enregistrements évaluables grâce à des catégories et à des mesures qui définissent les caractéristiques et les valeurs à évaluer. Pour les types de mesures avec le type de calendrier **Sur demande** , vous pouvez générer des évaluations sur demande à partir du formulaire Enregistrement évaluable. Cette méthode de génération d'évaluation facilite la création et la prévisualisation de questionnaires courts ou l'obtention rapide de résultats d'évaluation pour des enregistrements évaluables spécifiques.

Vous pouvez configurer une description de l'évaluation qui inclut des informations provenant de plusieurs champs d'un enregistrement évaluable et qui s'affiche sur plusieurs lignes. Cette configuration fournit à l'utilisateur qui passe l'évaluation une description plus détaillée et plus compréhensible des informations demandées dans le questionnaire d'évaluation. Créez une description sur plusieurs lignes à l'aide des titres de table, qui peuvent être définis pour utiliser un ou plusieurs champs de la table sélectionnée.

Information associée

- Utiliser des ensembles de mise à jour pour les enquêtes et les évaluations
- Types de mesures et enregistrements évaluables
- Afficher un enregistrement évaluable

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Supprimer un enregistrement évaluable

Lorsque vous supprimez un enregistrement évaluable, le système supprime toutes les parties prenantes de l'enregistrement.

Avant de commencer

Rôle requis : assessment_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque : Si un enregistrement source est supprimé, le système supprime l'enregistrement évaluable associé. Pour supprimer l'enregistrement source, vous devez d'abord supprimer tous les résultats de mesure et de catégorie associés.

Procédure

Supprimer l'enregistrement évaluable :

- Pour supprimer un seul enregistrement, ouvrez-le et cliquez sur **Supprimer**.
- Pour supprimer plusieurs enregistrements, utilisez la liste Enregistrements évaluables.

Information associée

Types de mesures et enregistrements évaluables

Afficher un enregistrement évaluable

Affichez le formulaire Enregistrement évaluable pour modifier les préférences et effectuer diverses actions.

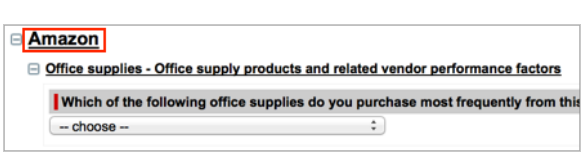
Avant de commencer

Rôle requis : assessment_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Évaluations** > **Enregistrements évaluables**.
2. Ouvrez un enregistrement à partir de la liste.
   Par défaut, la liste affiche uniquement les enregistrements évaluables avec des types de mesures **actifs** .
3. Dans le formulaire Enregistrement évaluable, modifiez les champs et effectuez d'autres actions si nécessaire (voir table).

Affichage des enregistrements évaluables

Champ	Description
Nom	[Lecture seule] Nom d'enregistrement évaluable basé sur le Sélectionnez un champ comme valeur d'affichage de table de l'enregistrement source. Le nom apparaît sur les questionnaires d'évaluation. 
Source	[Lecture seule] Enregistrement source auquel l'enregistrement évaluable est lié. La **source** reflète le nom de table et la valeur d'affichage de l'enregistrement source. Par exemple, si le champ **Nom** est la valeur d'affichage de la table **Entreprise** , l'enregistrement évaluable d'un

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	enregistrement de société nommé Amazon a la valeur **SourceSociété : Amazon**.
Live Feed	Case à cocher qui, lorsqu'elle est sélectionnée, crée un groupe Flux en direct pour l'enregistrement évaluable, qui apparaît sur le tableau de résultats. Si vous décochez la case après la création d'un groupe Flux en direct, le système supprime le groupe Flux en direct et tous ses messages.
Type	[Lecture seule] Type de mesure à partir duquel l'enregistrement évaluable a été généré.
Matrice de décision	Case à cocher qui, lorsqu'elle est cochée, permet aux données de résultats de cet enregistrement évaluable d'apparaître sur les matrices de décision du même type de mesure. Les matrices de décision sont des graphiques qui tracent les résultats d'évaluation de plusieurs enregistrements évaluables. Si vous décochez la case, l'enregistrement évaluable apparaît toujours sur les matrices de décision par défaut si vous cliquez sur le lien connexe **Afficher la matrice** sur le tableau de résultats de l'enregistrement évaluable.
Groupe Live Feed	[Lecture seule] Groupe de flux en direct pour cet enregistrement évaluable. Lorsque vous sélectionnez la case à cocher **Flux en direct** et que vous sauvegardez l'enregistrement, le système remplit ce champ.
Liens connexes	
Voir le tableau de bord	Ouvre le tableau de résultats de l'enregistrement évaluable.
Listes connexes	
Catégorie	Toutes les catégories de mesures associées à l'enregistrement évaluable. Un enregistrement évaluable doit être associé à une catégorie à évaluer. Cliquez sur **Modifier** pour ajouter ou supprimer des associations de catégories. Notez qu'il est souvent plus efficace d'associer des enregistrements évaluables à des catégories à l'aide du formulaire Catégorie de mesures.
Utilisateurs de catégories	Toutes les personnes concernées qui peuvent répondre à des questionnaires d'évaluation concernant cet enregistrement évaluable. Cliquez sur **Modifier** pour créer et supprimer des parties prenantes. Pour plus d'informations à ce sujet et sur d'autres méthodes de création de parties prenantes, consultez Personnes concernées. Cette liste connexe n'est disponible que lorsque le type de mesure associé a le type **de calendrier Planifié** .

Information associée

Types de mesures et enregistrements évaluables

Référence des évaluations

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les formulaires, les champs et les propriétés que vous utilisez lorsque vous utilisez des évaluations.

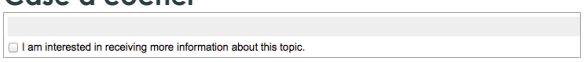
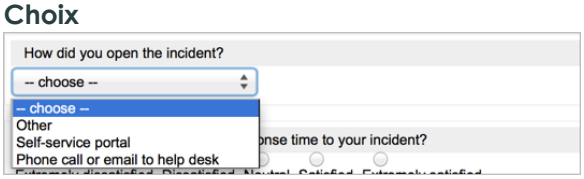
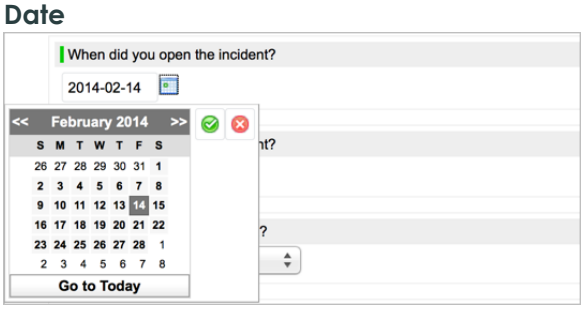
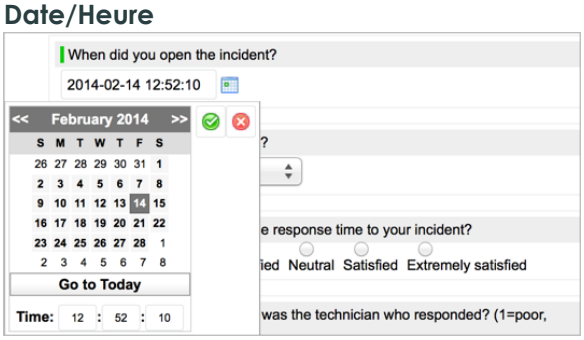
Types de données pour les évaluations

Les types de données de mesure ont des fonctions qui dépendent de la méthode que vous sélectionnez.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Types de données d'évaluation

Type de données	Méthodes compatibles	Description
Pièce jointe	Évaluation	Dans les questionnaires, les utilisateurs joignent un ou plusieurs fichiers à une question.
Case à cocher	Évaluation	Dans les questionnaires, les utilisateurs cochent une case à côté d'une instruction ou la laissent décochée. **Case à cocher**  Définissez le champ **Définition d'échelle** sur **Élevé** si une case cochée équivaut à un bon score.
Choix	Évaluation	Dans les questionnaires, les utilisateurs sélectionnent une valeur dans une liste d'options de réponse personnalisées. Créez une définition de mesure pour chaque option de réponse. **Choix** 
Date	Évaluation	Dans les questionnaires, les utilisateurs sélectionnent une date. **Date** 
Date/Heure	Évaluation	Dans les questionnaires, les utilisateurs sélectionnent une date et une heure. **Date/Heure** 

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

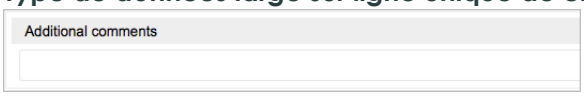
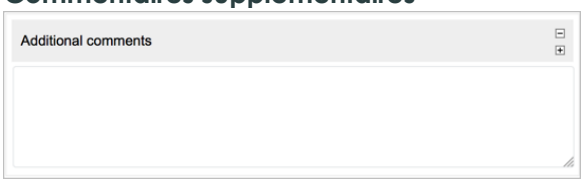
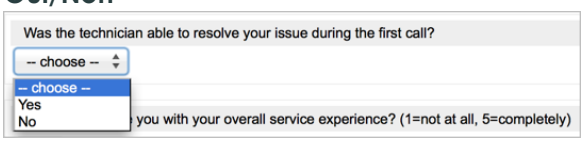
Types de données d'évaluation (suite)

Type de données	Méthodes compatibles	Description
Durée	Script	Lorsque le script s'exécute, le système remplit les champs **Valeur de durée** et **Valeur adaptée** du formulaire Résultat de mesure avec les valeurs appropriées issues des *variables* `actual_result` et `scaled_result` du script de mesure.
Échelle de Likert	Évaluation	Dans les questionnaires, les utilisateurs sélectionnent une valeur à partir d'une échelle personnalisée d'options de réponse. Créez une définition de mesure pour chaque option de réponse, représentée par une case d'option sur l'échelle. Une mesure sur l'échelle de Likert qui évalue la facilité d'utilisation d'une application peut avoir les définitions de mesure **Facile**, **Moyen** et **Difficile**. Si vous souhaitez réutiliser une série d'options de réponse pour plusieurs mesures, créez un modèle de mesure et utilisez le type de données Modèle au lieu du type de données Échelle de Likert. **Échelle de Likert** How satisfied were you with the response time to your incident? Extremely dissatisfied Dissatisfied Neutral Satisfied Extremely satisfied
Numéro	Évaluation, Script	**Évaluation** : dans les questionnaires, les utilisateurs entrent un nombre. **Numéro** How satisfied are you with your overall service experience? (1=not at all, 5=completely) 5 **Script** : lorsque le script s'exécute, le système remplit les champs **Valeur réelle** et **Valeur adaptée** du formulaire Résultat de mesure avec les valeurs appropriées des *variables* `actual_result` et `scaled_result` du script de mesure.
Pourcentage	Évaluation, Script	**Évaluation** Dans les questionnaires, les utilisateurs entrent un nombre. **Pourcentage** Approximately what percent of the time are your incidents resolved in a week or less? 50 % **Script** Lorsque le script s'exécute, le système remplit les champs **Valeur réelle** et **Valeur adaptée** du formulaire Résultat de mesure avec les valeurs appropriées des *variables* `actual_result` et `scaled_result` du script de mesure.
Chaîne	Évaluation	Dans les questionnaires, les utilisateurs saisissent du texte. La taille du champ de chaîne dépend de l'option Chaîne que vous sélectionnez :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Types de données d'évaluation (suite)

Type de données	Méthodes compatibles	Description
		Chaîne **Type de données large sur ligne unique de chaîne**  **Commentaires supplémentaires** 
Modèle	Évaluation	Sur les questionnaires, les utilisateurs sélectionnent une valeur à partir d'une série prédéfinie d'options de réponse. Au moins un modèle doit être défini pour utiliser ce type de données. Pour un modèle, il existe une définition de modèle pour chaque option de réponse, qui est représentée par un bouton radio.
Oui/Non	Évaluation	Dans les questionnaires, les utilisateurs sélectionnent **Oui** ou **Non** dans une liste. **Oui/Non**  Définissez le champ **Définition d'échelle** sur **Élevé** si **sélectionner Oui** équivaut à un meilleur score.

Information associée

- Mesures d'évaluation
- Créer une définition de mesure d'évaluation
- Mettre à jour une valeur minimale et maximale de mesure pour qu'elle corresponde à un modèle

Formulaire Mesure d'évaluation

Description des valeurs de champ du formulaire Mesure d'évaluation.

Formulaire Mesure d'évaluation

Champ	Description
Nom	Nom de l'évaluation.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Mesure d'évaluation (suite)

Champ	Description
Durée d'évaluation	Durée autorisée pour terminer une affectation après sa génération.
Live Feed	Case à cocher qui crée automatiquement des groupes Flux en direct pour les nouveaux enregistrements évaluables de ce type.
Notifier le responsable en cas de retard	Case à cocher permettant d'envoyer une notification au gestionnaire lorsque l'évaluation est en retard.
Facteur de mise à l'échelle	Valeur d'échelle pour tous les résultats d'évaluation.
Paramètre de pagination pour la vue du Portail de services	Le paramètre sur lequel la pagination est basée pour la vue de bureau ou de tablette dans Service Portal. • Catégorie : par défaut • Question : 1 question par page (automatique pour mobile) • Aucun : pas de pagination **Remarque :** Ce champ n'est affiché que lorsque Service Portal est installé.
Règle métier	Règle métier créée automatiquement pour la génération d'enregistrement évaluable.
Type de calendrier	Type d'évaluation planifiée ou sur demande.
Tâche planifiée	Tâche planifiée créée par le système pour cette définition d'évaluation lorsque la période de planification est un intervalle répétitif. Le système définit la tâche planifiée pour s'exécuter selon la période de calendrier sélectionnée. • Si vous changez la période de calendrier et enregistrez la définition d'enquête, le système supprime l'ancienne tâche planifiée. • Si vous avez sélectionné une période de calendrier récurrente, une nouvelle tâche planifiée est créée. Par exemple, si vous changez la période de calendrier de **Quotidien** à **Hebdomadaire** et sauvegardez l'enregistrement : • Le système supprime la tâche planifiée quotidienne. • Crée un ensemble hebdomadaire qui s'exécute une semaine à partir de la date du jour. Ce champ n'est visible aux administrateurs que si la période de calendrier est **Quotidien**, **Hebdomadaire**, **Mensuel** ou **Annuel**.
Méthode d'évaluation	Type d'évaluation.
Rôles	Rôles avec accès en lecture pour ce type de mesure.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Mesure d'évaluation (suite)

Champ	Description
Actif	Case à cocher permettant d'activer la distribution de cette évaluation aux destinataires.
Propriétaires	Propriétaires de l'évaluation. Vous pouvez ajouter un utilisateur avec le rôle survey_creator, survey_admin ou assessment_admin.
Description	Description de l'évaluation.
Conditions	
Table	Table contenant des enregistrements à évaluer pour ce type.
Appliquer la condition	Case à cocher permettant de supprimer les enregistrements évaluables existants de ce type qui ne répondent pas aux conditions spécifiées.
Condition	Conditions que les enregistrements évaluables de ce type doivent remplir.
Matrice de décision	
Champ de filtre	Champ de la table Filtre permettant d'identifier des choix de menu de filtre sur des matrices de décision et des moyennes de tableau de résultats pour ce type.
Condition de filtre	Conditions permettant de filtrer les résultats sur les matrices de décision et les moyennes de tableau de résultats pour ce type.
Filtre de matrice par défaut	Choix de menu de filtre par défaut sur la matrice de décision de ce type.
Évaluateurs	
Champ d'utilisateur	Champ d'utilisateur de la table spécifiée dans l'onglet **Conditions** . L'évaluation sera affectée à tous les utilisateurs de ce champ d'utilisateur dans la table. Lorsque vous enregistrez l'évaluation et que vous cliquez sur **Générer des enregistrements évaluables**, un enregistrement évaluable est créé pour chaque utilisateur unique du champ d'utilisateur. Cela s'applique aux évaluations planifiées et sur demande. Pour une évaluation sur demande, chaque évaluateur évalue tous les enregistrements évaluables. Pour une évaluation planifiée, chaque évaluateur évalue uniquement l'enregistrement évaluable correspondant.
Liens connexes	
Générer les enregistrements évaluables	Crée des enregistrements évaluables pour ce type de mesure.
Voir les points de référence	Ouvre le tableau de bord Benchmarks qui donne une visibilité sur vos indicateurs clés de performance (KPI) et sur les tendances.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Mesure d'évaluation (suite)

Champ	Description
	Remarque : • Ce lien connexe n'est disponible que pour survey_admin, assessment_admin et survey_reader avec le rôle bm_viewer. • Vous devez opter pour Benchmarks afin d'afficher le tableau de bord. Consultez Activation de Benchmarks . • Cela ne s'applique qu'à une enquête publiée.
Créer une initiative d'amélioration	Ouvre la fenêtre Initiative d'amélioration pour créer un enregistrement d'initiative d'amélioration qui contribue à améliorer les performances de l'évaluation. **Remarque :** • Ce lien connexe n'est disponible que pour les rôles survey_admin et assessment_admin. Un survey_reader ne peut voir que les enregistrements de l'initiative d'amélioration créée. • Vous devez activer le module d'extension Continual Improvement Management (com.sn_cim).
Listes connexes	
Catégories de mesures	Toutes les catégories de mesures pour cette évaluation.
Enregistrements évaluables	Tous les enregistrements évaluables pour cette évaluation.
Initiatives d'amélioration	Affiche les initiatives d'amélioration associées à l'enquête. **Remarque :** Cette liste connexe n'est disponible que lorsqu'il y existe au moins un enregistrement d'initiative d'amélioration.

Information associée

Configurer une évaluation

Formulaire de catégorie de mesure

Description des valeurs de champ du formulaire Catégorie de mesure.

Formulaire de catégorie de mesure

Champ	Description
Nom	Nom de la catégorie de mesure. Le nom apparaît sur les questionnaires d'évaluation.
Type	[Obligatoire] Type de mesure pour lequel cette catégorie est utilisée. Les mesures de cette catégorie peuvent être utilisées pour évaluer les

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de catégorie de mesure (suite)

Champ	Description
	enregistrements évaluables pour le type que vous sélectionnez. Ce champ passe en lecture seule une fois l'enregistrement enregistré.
Créer les personnes concernées	Case à cocher qui active (cochée) ou désactive (décochée) la création automatique de personnes concernées pour cette catégorie. Lorsque la case est cochée, le système fait de tous les utilisateurs de catégorie associés des personnes concernées pour chaque enregistrement évaluable associé à cette catégorie. Cela permet d'économiser le temps nécessaire à la création manuelle des parties prenantes. Pour plus d'informations, consultez Créer automatiquement des parties prenantes. Les parties prenantes existantes ne sont pas impactées si vous décochez la case.
Table	[Lecture seule] Table contenant les enregistrements à évaluer avec des mesures de cette catégorie. Le système renseigne automatiquement ce champ avec la même table que le type de mesure sélectionné. La table n'apparaît pas dans le champ tant que vous n'avez pas enregistré le formulaire. Ce champ est visible selon qu'un **type** est sélectionné ou non.
Poids	[Obligatoire] Valeur numérique représentant l'importance de cette catégorie par rapport à d'autres. Une valeur plus élevée indique une plus grande importance. Pour plus d'informations, consultez Catégories de poids et mesures. La valeur par défaut est de 10.
Type de notation	Méthode de notation pour une catégorie d'attestation. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le type de mesure est une attestation avec un **type de notationde pourcentage**. Utilisez ce champ pour configurer différents types de notation pour des catégories d'attestation spécifiques. Les sélections possibles sont les suivantes : • **Pourcentage** : score d'attestation en tant que pourcentage pondéré de réponses correctes pour les questions notées. • **Tout ou rien** : toutes les réponses aux questions de type attestation doivent être correctes, sinon le score est nul pour l'ensemble de la catégorie.
Nombre total de mesures	[Lecture seule] Nombre de mesures associées à cette catégorie.
Filtre	Conditions de filtre que les enregistrements évaluables doivent remplir pour être évalués à l'aide des mesures de cette catégorie. Le filtre opère sur les champs de la table sélectionnée. Si vous spécifiez une condition de filtre, le système associe automatiquement les enregistrements évaluables correspondants à la catégorie lorsque vous sauvegardez l'enregistrement. Si vous modifiez les conditions de filtre, le système les supprime et crée des associations d'enregistrements évaluables si nécessaire. Le système supprime également les parties prenantes pour les enregistrements évaluables qu'il dissocie. Le système ne supprime pas les associations d'enregistrements

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de catégorie de mesure (suite)

Champ	Description
	évaluables créées par les utilisateurs, même si les enregistrements évaluables ne correspondent pas aux conditions de filtre. Ce champ n'est visible que lorsqu'un **type** est sélectionné.
Description	Informations descriptives sur la catégorie qui apparaît dans les questionnaires d'évaluation.
Rôles	Seuls les utilisateurs ayant les rôles spécifiés peuvent effectuer l'évaluation pour cette catégorie. Si aucun rôle n'est spécifié, les utilisateurs dotés de n'importe quel rôle peuvent effectuer l'évaluation pour cette catégorie. **Remarque :** Si la propriété **Rôles** n'apparaît pas sur le formulaire, demandez à votre administrateur d'ajouter la propriété.
Détails	Champ de texte contenant un éditeur HTML. Utilisez ce champ pour présenter des détails importants sur cette catégorie aux destinataires de l'évaluation. Les détails peuvent inclure des listes formatées, des images, des vidéos ou des liens vers des sites Web externes. Vous devrez peut-être configurer le formulaire pour voir ce champ.
Listes connexes	
Mesures d'évaluation	Toutes les mesures associées à cette catégorie. Il doit y avoir au moins une mesure associée à la catégorie pour utiliser des évaluations avec la catégorie.
Enregistrements évaluables	Tous les enregistrements évaluables associés à cette catégorie. Il doit y avoir au moins un enregistrement évaluable associé à la catégorie pour utiliser des évaluations avec la catégorie. Cette liste connexe est masquée si la **méthode d'évaluation** est **Attestation**. **Remarque :** Les utilisateurs de catégorie sont automatiquement générés en fonction du champ d'utilisateur spécifié dans l'onglet **Évaluateurs** de l'évaluation après la publication de l'évaluation.
Utilisateurs	Tous les utilisateurs associés à cette catégorie. Il doit y avoir au moins un utilisateur de catégorie pour créer des évaluations planifiées à l'aide de mesures de cette catégorie. Si un champ d'utilisateur est spécifié dans l'onglet **Évaluateurs** de l'évaluation, les utilisateurs correspondants sont automatiquement générés après la publication de l'affectation. Cette liste connexe n'est disponible que lorsque le type de calendrier du type de mesure associé est défini sur **Planifié**. Les utilisateurs de catégorie ne font pas partie du processus d'évaluation sur demande .

Information associée

Créer une catégorie pour les enregistrements évaluables

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Métrique d'évaluation pour une catégorie

Description des valeurs de champ du formulaire Mesure d'évaluation. Utilisez les champs lorsque vous créez une mesure d'évaluation pour une catégorie.

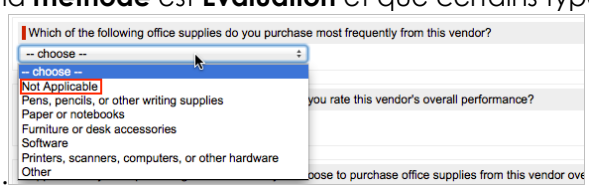
Formulaire Mesure d'évaluation

Champ	Description
Nom	Nom de la mesure.
Catégorie	Catégorie de mesure à laquelle la mesure appartient. Le système remplit automatiquement cette catégorie si vous créez une mesure à partir du formulaire de catégorie de mesure. **Remarque :** Vous ne pouvez pas modifier la catégorie si le champ **Dépend du champ est** défini ou si une autre mesure dépend de cette mesure
Méthode	Détermine comment utiliser la mesure. • **Évaluation** : métrique non scriptée. Rendre la mesure disponible sous forme de question dans un questionnaire d'évaluation. La méthode **d'évaluation** est compatible avec tous les types de données, à l'exception de **la durée**. • **Script** : mesure scriptée. Obtenir des valeurs en écrivant un script personnalisé. La méthode **de script** est compatible avec les types de données **Durée**, **Nombre** et **Pourcentage** . • **Réponse par défaut du champ** : Cette option s'affiche uniquement si vous avez sélectionné un **type de mesure d'évaluation** qui contient une table. L'onglet **Général** ajoute deux champs : ◦ **Réponse par défaut** : sélectionnez la réponse par défaut de la question. La liste provient de la table sélectionnée. ◦ **Poser la question** : spécifie quand poser la question : toujours ou seulement si la réponse par défaut est vide. • **Réponse par défaut du script** : L'onglet **Général** ajoute un champ : **Poser une question** : spécifie quand poser la question : toujours ou seulement si le script ne contient pas de réponse par défaut. Le script est défini dans l'onglet **Type de champ** . **Remarque :** Si vous sélectionnez un **type de données** incompatible avec la **méthode** sélectionnée, le système remplace automatiquement la **méthode** par la valeur correcte.
Poids	Valeur numérique qui représente l'importance de cette mesure par rapport à d'autres mesures de la même catégorie. Par défaut, le poids est de 10. Pour des suggestions de pondération, consultez Mesures de pondération et Catégories de mesures. Ce champ est visible et requis, sauf si le **type de données** est **Date**, **Date/ Heure** ou **Chaîne**. Ces types de données ne sont pas inclus dans les calculs des résultats.
Ordre	Valeur numérique qui détermine l'ordre de la question de mesure dans les questionnaires d'évaluation, par rapport à d'autres questions de mesure

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

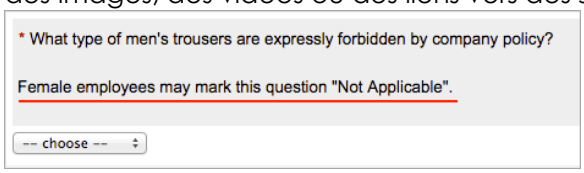
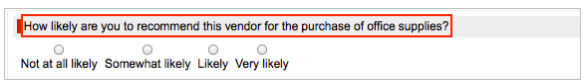
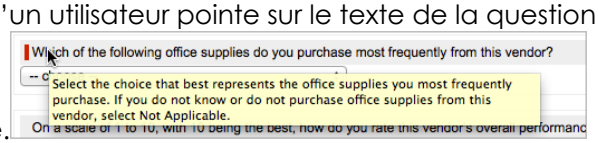
Formulaire Mesure d'évaluation (suite)

Champ	Description
	de la même catégorie. La mesure dont la valeur d'ordre est la plus petite apparaît comme première question dans la section des catégories. Par défaut, l'ordre est 100. Pour plus d'informations sur la mise en page du questionnaire, consultez Remplir les questionnaires d'évaluation. **Remarque :** La valeur d'ordre que vous utilisez pour les mesures avec la méthode Script n'a pas d'importance, car elles n'apparaissent pas dans les questionnaires.
Actif	Case à cocher qui détermine si cette mesure est utilisée pour collecter les résultats d'évaluation. Si une mesure non scriptée (méthode d'évaluation) est inactive, la question n'apparaît pas dans les questionnaires d'évaluation générés une fois la mesure inactive. Si une mesure scriptée (méthode de script) est inactive, le script ne s'exécute pas.
Obligatoire	Case à cocher qui rend la question de mesure obligatoire (sélectionnée) ou facultative (décochée) dans les questionnaires d'évaluation. Les utilisateurs ne peuvent pas soumettre de questionnaires tant qu'ils n'ont pas fourni de réponses valides à toutes les questions obligatoires, qui affichent un indicateur d'état de champ rouge. Ce champ n'est visible que si la **méthode** est **Évaluation**, que le champ **Dépend du champ est** vide et que le type de données n'est pas Case **à cocher**.
Autorisation non applicable	Case à cocher qui détermine s'il convient d'inclure une option **de réponse non applicable** pour cette question de mesure dans les questionnaires d'évaluation. Les utilisateurs peuvent sélectionner Non applicable s'ils ne disposent pas des informations **suffisantes** pour répondre à une question ou si une question ne s'applique pas à un enregistrement évaluable particulier. Les réponses de l'utilisateur **Non applicable** sont exclues du calcul des résultats. Ce champ n'est visible que si la **méthode** est **Évaluation** et que certains types de données sont sélectionnés. 
Vous pouvez ajouter des champs supplémentaires en personnalisant le formulaire	
Détails	Champ de texte contenant un éditeur HTML. Utilisez ce champ pour présenter des détails importants sur cette mesure aux destinataires de l'évaluation. Les détails peuvent inclure des listes formatées,

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

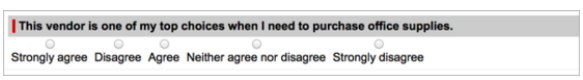
Formulaire Mesure d'évaluation (suite)

Champ	Description
	des images, des vidéos ou des liens vers des sites Web externes. 
Section Généralités	
Question	Texte à utiliser comme question dans les questionnaires d'évaluation. Saisissez une question claire, simple et à laquelle il est facile de répondre, telle que **Quelle est la probabilité que vous recommandiez ce fournisseur pour l'achat de fournitures de bureau ?** 
Description	Informations sur la mesure et ce qu'elle évalue. Si la **méthode** est **Évaluation**, incluez des détails qui aident les utilisateurs à comprendre comment répondre à la question. Ce texte s'affiche en tant que conseil lorsqu'un utilisateur pointe sur le texte de la question dans le questionnaire. 
Dépend de	Paramètre utilisé pour faire de cette mesure une question conditionnelle. Sélectionnez une question de mesure existante dans la liste, qui affiche la **case à cocher**, le **choix**, **l'échelle de Likert**, le **modèle** et les mesures **Oui/Non** de la même catégorie que cette mesure. Ensuite, utilisez le champ **Affiché quand** pour définir les conditions qui affichent cette question de mesure dans les questionnaires. Le système empêche la création de dépendances récursives entre les mesures. Par exemple, si la mesure A dépend de la mesure B, la mesure B ne peut pas dépendre de la mesure A. Ce champ n'est visible que si la méthode est Évaluation.
Affiché quand	Options de réponse pour la question de mesure **Dépend de** la sélectionnée qui, lorsqu'elle est choisie dans des questionnaires, affiche cette question de mesure. Ce champ n'est visible et requis que si le champ **Dépend de** est défini.
Section de type de champ	
Type de données	[Obligatoire] Format des données de réponse attendues. La fonction du type de données dépend de la **méthode** sélectionnée. Si la méthode est **Évaluation**, le type de données détermine la façon dont les utilisateurs répondent à la question correspondante sur les questionnaires. Si la méthode est **Script**, le type de données détermine la manière dont le système calcule les résultats d'évaluation.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Mesure d'évaluation (suite)

Champ	Description
	Remarque : Si une autre mesure dépend de cette mesure, vous ne pouvez pas modifier le type de données.
Définir de façon aléatoire les réponses	Case à cocher qui détermine s'il convient de présenter les options de réponse pour cette question de mesure dans un ordre aléatoire. L'ordre des options de réponse peut influencer les utilisateurs, ce qui crée des résultats biaisés. La randomisation des options de réponse peut aider à éviter ce biais. Ce champ n'est visible que si un type de données nécessitant des définitions de mesures est sélectionné. **Remarque :** La randomisation des options de réponse à certaines questions peut rendre ces questions déroutantes pour la personne qui y répond. En général, ne randomisez que les options de réponse qui ne suivent pas un ordre logique. Par exemple, la question suivante prête à confusion lorsque la randomisation est activée : 
Modèle	Modèle de mesure à utiliser pour la question de mesure. Un modèle de mesure est un ensemble d'options de réponse prédéfinies. Ce champ n'est visible et requis que si le **type de données** est **Modèle**. **Remarque :** Si une autre mesure dépend de cette mesure, vous ne pouvez pas modifier le modèle.
Module d'extension dépendant	Module d'extension qui contient les tables interrogées dans le script. Le système exécute le script de mesure uniquement si le module d'extension est actif. Les valeurs disponibles par défaut sont **Gestion des actifs**, **CMDB**, **Core**, **Gestion des coûts**, **Approvisionnement** et **Gestion des actifs logiciels**. Si la **méthode** est **Script**, sélectionnez un module d'extension. Ce champ n'est visible que si la **méthode** est un **script**. **Remarque :** Un administrateur peut avoir besoin d'ajouter plus Définissez une option pour une liste de choix de modules d'extension dans le champ.
Définition d'échelle	Paramètre qui détermine si des valeurs numériques inférieures ou supérieures correspondent à un bon score dans les calculs de résultat d'évaluation. Sélectionnez **Faible** si les valeurs numériques inférieures sont préférables, par exemple pour une mesure qui mesure le nombre d'incidents pour un fournisseur. Sélectionnez **Élevé** si des valeurs numériques plus élevées sont préférables, par exemple pour une mesure qui mesure la satisfaction des utilisateurs sur une échelle de un à cinq. La valeur par défaut est **Élevé**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Mesure d'évaluation (suite)

Champ	Description
	Ce champ est visible et requis, sauf si le **type de données** est **Date**, **Date/ Heure** ou **Chaîne**. Les résultats de ces types de données ne sont pas inclus dans les calculs des résultats. **Remarque :** Pour plus d'informations sur la définition de la définition d'échelle pour les types de données qui ne nécessitent pas la définition d'une valeur numérique, reportez-vous à la rubrique Types de données.
Min.	Valeur numérique la plus faible à utiliser comme option de réponse sur les évaluations ou comme valeur adaptée dans une mesure scriptée. Ce champ n'est visible et requis que si certains types de données sont sélectionnés. Si le type de données est **Choix** ou **Échelle de Likert**, ce champ est en lecture seule et est défini automatiquement en fonction de la plus petite **valeur** de définition de mesure.
Max.	Valeur numérique la plus élevée à utiliser comme option de réponse ou valeur adaptée. Ce champ n'est visible et requis que si certains types de données sont sélectionnés. Si le type de données est **Choix** ou **Échelle de Likert**, ce champ est en lecture seule et est défini automatiquement en fonction de la plus grande **valeur** de définition de mesure.
Script	Script qui obtient les informations système souhaitées. Ce champ n'est visible et requis que si la **méthode** est un **script**. Pour plus d'informations sur l'utilisation de ce champ, reportez-vous à la section . Pour plus d'informations sur l'utilisation de ce champ, consultez Méthodes de script.
Liste connexe	
Définitions de mesures d'évaluation	Répertorie toutes les définitions de mesures, qui apparaissent comme options de réponse aux questions des questionnaires d'évaluation. Cliquez sur **Nouveau** pour créer une définition de mesure. Cette liste connexe n'est disponible que si le type de données est **Choix** ou **Échelle de Likert**.

Information associée

Créer une mesure d'évaluation pour une catégorie

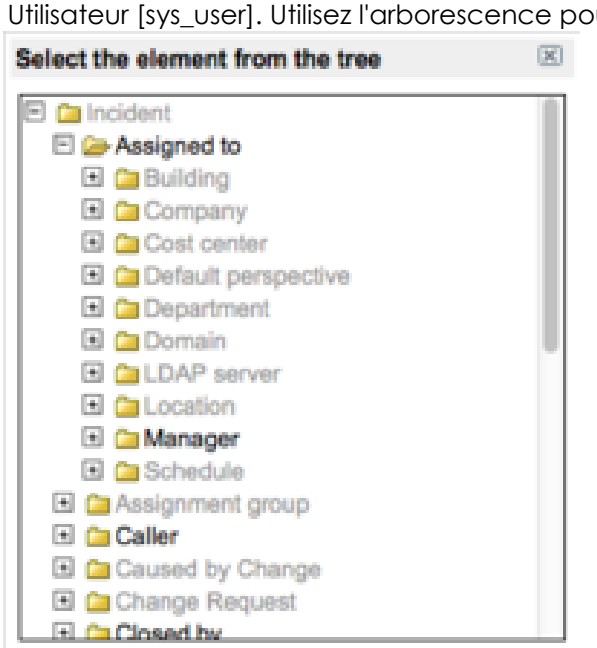
Formulaire Condition de déclenchement pour les évaluations

Description des valeurs de champ du formulaire Condition de déclenchement des évaluations.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Condition de déclenchement

Champ	Description
Évaluation	[Requis] Type de mesures pour lesquelles générer des instances d'évaluation. Les évaluations déclenchées ne fonctionnent que si le type de mesures est réglé sur le type de calendrier **Sur demande**.
Table	[Requis] Table sur laquelle la condition de déclenchement sera exécutée. Vous ne pouvez sélectionner que des tables incluses dans le périmètre d'application actuel. La table doit avoir un lien avec les enregistrements évaluables pour **l'évaluation** sélectionnée. Par exemple, vous pouvez envoyer une évaluation du fournisseur en cas de clôture d'incidents liés aux fournisseurs que vous évaluez. Dans ce cas, sélectionnez la table Incident [incident]. Après avoir choisi une table, assurez-vous qu'il y a au moins une option pour le **champ Enregistrement évaluable**. S'il n'y en a pas, sélectionnez une table différente.
Champ d'utilisateur	[Requis] Champ qui enregistre les utilisateurs à qui vous souhaitez envoyer l'évaluation. Vous pouvez sélectionner n'importe quel champ, sur la **table** sélectionnée ou sur une table connexe, qui fait référence à la table Utilisateur [sys_user]. Utilisez l'arborescence pour sélectionner un champ. 
Intervalle de répétition	La période minimale qui doit s'écouler avant que la condition de déclenchement puisse renvoyer l'évaluation au même utilisateur. Supposons, par exemple, que l'intervalle de répétition soit réglé à 30 jours. Même si le même utilisateur est admissible à plusieurs évaluations à partir de cette condition de déclenchement, le système ne peut envoyer à l'utilisateur qu'une évaluation tous les 30 jours.
Actifs	Case à cocher qui détermine si cette condition de déclenchement est active (sélectionnée).
Règle métier	[Administrateur seulement] Règle métier que le système crée pour surveiller la table sélectionnée. Lorsque la condition est remplie, la règle métier envoie l'évaluation à l'utilisateur approprié. Aucune configuration n'est nécessaire pour cette règle métier.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Condition de déclenchement (suite)

Champ	Description
Déclencher de manière aléatoire	Case à cocher qui détermine s'il faut envoyer l'évaluation à l'utilisateur approprié chaque fois que la condition est remplie (vide) ou seulement à certains moments (sélectionnée), tel que spécifié dans le champ **Probabilité (%)**.
Probabilité (%)	Probabilité sur 100 que l'évaluation sera envoyée chaque fois que la condition est remplie. Par exemple, si la probabilité est fixée à 50, le système envoie l'évaluation lorsque les conditions sont remplies environ 1 fois sur 2, en supposant qu'il n'y ait pas de restrictions d'intervalle de répétition. Ce champ est visible et nécessaire uniquement lorsque la case à cocher **Déclencher de manière aléatoire** est sélectionnée.
Champ d'enregistrement évaluable	[Requis] Champ sur la **Table** sélectionnée qui détermine quel enregistrement évaluable fera l'objet de l'évaluation. Seuls les champs de référence appropriés sur la **Table** sélectionnée sont disponibles à la sélection. S'il n'y a pas d'options **de champ Enregistrement évaluable** disponibles, vous devez choisir une **Table**différente. Si **l'évaluation** sélectionnée évalue les enregistrements de la table `[core_company]` de la société et que la **table** sélectionnée est Incident, les seules options du **champ Enregistrement évaluable** sont les champs sur la table Incident qui font référence à la table Société. Par exemple, **Société** ou, si la création de tickets du fournisseur est activée, **Fournisseur**. Si vous sélectionnez **Fournisseur**, la condition de déclenchement envoie une évaluation concernant le **Fournisseur** par rapport à l'incident, en supposant qu'il existe un enregistrement évaluable pour la société associée. L'évaluation contient des questions de toutes les catégories de mesures associées à l'enregistrement évaluable. **Remarque :** Ce champ n'est pas disponible si **l'évaluation** sélectionnée est un type de mesures utilisé pour les enquêtes. Voir Conditions de déclenchement d'enquête.
Champ connexe 1 - Champ connexe 4	Champ qui contient une valeur que vous souhaitez stocker à des fins de reporting. Vous pouvez choisir n'importe quel champ de référence sur la **table**sélectionnée. Lorsque la condition de déclenchement génère une instance d'évaluation, le système stocke la valeur de l'enregistrement de déclenchement. Sélectionnez jusqu'à quatre champs. Par exemple, si vous sélectionnez la table Incident, vous pouvez sélectionner **Appelant** et **Fournisseur** comme champs connexes. Ainsi, l'appelant et le fournisseur associés à l'incident sont stockés comme **Enregistrement connexe 1** et **Enregistrement connexe 2** dans l'enregistrement de l'instance d'évaluation. Pour afficher ces champs, configurez le formulaire d'instance d'évaluation.
Description	Informations récapitulatives pour identifier la condition de déclenchement.
Condition	[Requis] Créateur de condition qui définit les critères qui doivent être respectés pour l'envoi de l'évaluation. Par exemple, si vous voulez envoyer une évaluation chaque fois qu'un incident est clôturé, créez la condition [État] [est] [clôturé].

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Configurer une condition de déclenchement pour une enquête

Séparation de domaine et évaluations

L'application Séparation de domaine est prise en charge pour les évaluations. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Standard

- Inclut la prise en charge de niveau **Basique**.
- Logique métier : le fournisseur de service (SP) crée ou modifie des processus par client. Les cas d'utilisation reflètent l'utilisation appropriée de l'application par plusieurs clients SP dans une seule instance.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer la logique métier et les paramètres de données du produit minimum viable (MVP) par locataire comme prévu pour l'application spécifique.

Exemple de cas d'utilisation : un administrateur doit être en mesure de donner les commentaires appropriés lorsqu'un enregistrement se ferme pour un locataire, mais pas pour un autre.

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

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Installé avec Évaluations et Enquêtes

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de Évaluations et Enquêtes.

- Les données de démonstration sont disponibles pour Évaluations et Enquêtes.
- ServiceNow® Performance des fournisseurs offre un ensemble supplémentaire de données de démonstration d'évaluation des fournisseurs.

Tables

Table	Description : évaluations	Description : Sondages
Enregistrement évaluable [asmt_assessable_record]	Stocke tous les enregistrements évaluables.	Pour une utilisation uniquement sur le système.
Résultat de catégorie d'évaluation [asmt_category_result]	Stocke tous les résultats de la catégorie.	Pour une utilisation uniquement sur le système.
Utilisateur de catégorie d'évaluation [asmt_m2m_category_user]	Stocke les associations entre les utilisateurs et les catégories de mesures qu'ils peuvent évaluer. Un utilisateur associé à	Stocke les associations entre les utilisateurs et les enquêtes. Un utilisateur associé à une enquête est un

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description : évaluations	Description : Sondages
	une catégorie est un utilisateur de catégorie.	utilisateur d'enquête et est automatiquement associé à toutes les catégories de l'enquête.
Groupe d'évaluation [asmt_assessment]	Stocke tous les groupes d'évaluation.	Pour une utilisation uniquement sur le système.
Instance d'évaluation [asmt_assessment_instance]	Stocke toutes les instances d'évaluation.	Stocke toutes les instances d'enquête.
Question d'instance d'évaluation [asmt_assessment_instance_question]	Stocke toutes les questions d'instance d'évaluation, chacune d'entre elles représentant une question sur une instance d'évaluation.	Stocke toutes les questions d'instance d'enquête, chacune d'entre elles représentant une question sur une instance d'enquête.
Mesure d'évaluation [asmt_metric]	Stocke toutes les mesures.	Stocke toutes les questions de l'enquête.
Définition de mesure d'évaluation [asmt_metric_definition]	Stocke toutes les définitions de mesures.	Stocke toutes les options de réponse pour les questions de l'enquête.
Modèle de mesure d'évaluation [asmt_template]	Stocke tous les modèles de mesures.	Stocke tous les modèles de questions.
Type de métrique d'évaluation [asmt_metric_type]	Stocke tous les types de mesures.	Stocke toutes les définitions d'enquêtes.
Personnes concernées par l'évaluation [asmt_m2m_stakeholder]	Stocke les associations entre les enregistrements évaluables et les utilisateurs de catégorie. Un utilisateur de catégorie associé à un enregistrement évaluable est une personne concernée.	Non utilisé pour les enquêtes.
Définition de modèle d'évaluation [asmt_template_definition]	Stocke toutes les définitions de modèles de mesures.	Stocke toutes les définitions de modèles de questions.
Matrice de catégorie X d'évaluation [asmt_m2m_xcategory_matrix]	Les utilisateurs peuvent spécifier des catégories de mesures comme l'axe X d'une matrice de décision.	Non utilisé pour les enquêtes.
Matrice de catégorie Y d'évaluation	Les utilisateurs peuvent spécifier des catégories	Non utilisé pour les enquêtes.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description : évaluations	Description : Sondages
[asmt_m2m_ycategory_matrix]	de mesures comme l'axe Y d'une matrice de décision.	
Diagramme à bulles [asmt_bubble_chart]	Stocke toutes les définitions de diagramme à bulles .	Non utilisé pour les enquêtes.
Enregistrements évaluables de catégorie [asmt_m2m_category_assessment]	Stocke les associations entre les enregistrements évaluables et les catégories de mesures.	Pour une utilisation uniquement sur le système.
Matrice de décision [asmt_decision_matrix]	Stocke toutes les matrices de décision.	Non utilisé pour les enquêtes.
Catégorie de mesure [asmt_metric_category]	Stocke toutes les catégories de mesures.	Stocke toutes les catégories de l'enquête.
Résultat de mesure [asmt_metric_result]	Stocke tous les résultats de mesures.	Stocke toutes les réponses à l'enquête.
Signature [asmt_signature]	Stocke tous les enregistrements de signatures pour les évaluations et les [[attestations | Attestations GRC]].	Stocke tous les enregistrements de signature pourEnquêtes.
Condition de déclenchement [asmt_condition]	Stocke toutes les conditions de déclenchement de l'évaluation.	Stocke toutes les conditions de déclenchement de l'enquête.

Propriétés

Vous pouvez configurer diverses propriétés pour personnaliser l'apparence des questionnaires, exiger une authentification pour les signatures des Évaluations et Enquêtes utilisateurs, ouvrir des enquêtes dans la Portail de services vue à partir d'e-mails et limiter le nombre d'éléments affichés dans un filtre de champ de matrice de décision.

Évaluations et Enquêtes installe les propriétés suivantes. Vous pouvez trouver ces propriétés en naviguant vers les emplacements suivants :

- **Tout** > **Évaluations** > **Administration** > **Propriétés des évaluations**
- **Tout** > **Enquête** > **Administration** > **Propriétés**

Important : Vous pouvez personnaliser les champs css.assessment.question.header.background.color, assessment.caption.background.color et css.assessment.caption.font.color uniquement s'ils Next Experience sont désactivés.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
sn_portal_surveys.sp_survey.email_redirection	Lorsque cette propriété est activée, les utilisateurs peuvent utiliser un lien dans un e-mail pour ouvrir une enquête ou une évaluation dans Portail de services. • Type : **Oui** ou **Non** • Valeur par défaut : **oui**
com.snc.assessment.signature_authentication	Lorsque cette propriété est activée, une authentification par signature de l'utilisateur est requise. Lorsque **Oui** est sélectionné, cette propriété nécessite des informations d'identification pour une signature de nom complet. • Type : **Oui** ou **Non** • Valeur par défaut : **oui** Pour plus d'informations sur l'utilisation des signatures, voir Signatures.
com.snc.assessment.collect.stats	Liste des évaluations pour lesquelles les statistiques récemment envoyées et récemment terminées doivent être collectées dans une table asmt_assessment_stat. Liste séparée par des virgules des ID système de type de métrique d'évaluation éligibles.
css.assessment.question.header.background.color	Couleur d'arrière-plan des en-têtes de questions dans les questionnaires d'évaluation et d'enquête. • Type : **Couleur** • Valeur par défaut : **#767676**
sn_portal_surveys.sp_survey.show_progress_bar	Affiche ou masque une barre de progression sur les pages de l'enquête sur Portail de services. • Type : **Oui** ou **Non** • Valeur par défaut : **oui**

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	Remarque : Si le paramètre Pagination est défini sur **Aucun**, l'enquête s'affiche sur une seule page et aucune barre de progression n'est affichée.
show_lang_picker_for_publicsurveys	Activez ou désactivez l'affichage du sélecteur de langue lors d'une enquête publique. • Type : **Oui** ou **Non** • Valeur par défaut : **oui**
css.assessment.caption.background.color	Définit la couleur d'arrière-plan de la légende dans les questionnaires d'évaluation et d'enquête. • Type : Couleur • Valeur par défaut : **#eee**
com.snc.assessment.decision_matrix_filter_max_entries	Nombre maximal d'éléments à afficher pour un filtre de champ de matrice de décision. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : **1 000**
css.assessment.caption.font.color	Définit la couleur de police du texte de légende dans les questionnaires d'évaluation et d'enquête. • Type : couleur • Valeur par défaut : **#ffffff**

Pour en savoir plus sur la personnalisation de l'apparence d'une enquête, reportez-vous à la section Personnaliser l'apparence d'une enquête.

Rôles d'utilisateur

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur d'évaluation [assessment_admin]	Peut administrer l'application Évaluations. Peut accéder à tous les modules de l'application Évaluations. **Remarque :** Le rôle assessment_admin est contenu par le rôle itil_admin. Ce rôle est également inclus dans le rôle survey_admin.	Aucun

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Includes de script

Nom	Description
AssessmentUtils	Code principal pour la fonctionnalité d'évaluation.
AssessmentUtilsAJAX	Code basé sur AJAX pour l'affichage des données de tableau de résultats.
MigrateSurveyToAssessment	Code pour la migration des enquêtes héritées vers des enquêtes d'évaluation.
RatingUtilsAJAX	Réservé pour une utilisation future.
SurveyUtils	Code de base pour la fonctionnalité d'enquête.

Scripts clients

Nom	Table	Description
Calculer le champ d'enregistrement évaluable liste de choix	Condition de déclenchement [asmt_condition]	Limite les choix du champ d'enregistrement évaluable aux choix compatibles avec l'évaluation sélectionnée.
Vérifier la période de calendrier de l'enquête	Condition de déclenchement [asmt_condition]	Vérifie la période de calendrier de la définition d'enquête sélectionnée. Si Période de calendrier est définie sur Une seule fois, ce script client affiche un message d'avertissement indiquant que chaque utilisateur ne peut participer qu'une seule fois à l'enquête sélectionnée.
Effacer display_when lorsque les dépendances sont modifiées	Mesure d'évaluation [asmt_metric]	Affiche le champ **Affichage lorsque** lorsque le champ **Dépend de** est défini. Vide le champ **Afficher quand** lorsque le champ **Dépend de** change et que les options doivent changer.
Conditionnellement le type pour les enquêtes	Groupe [sys_user_group]	Définit le type de groupe d'utilisateurs sur enquête si vous créez un groupe à partir du module Groupes d'utilisateurs.
Type de données : masquer les choix pour les enquêtes	Mesure d'évaluation [asmt_metric]	Garantit que seules les options de type de données valides pour les enquêtes sont disponibles sur le formulaire de question d'enquête.
Type de données -- Afficher/Masquer Non applicable	Mesure d'évaluation [asmt_metric]	Masque le champ **Autoriser non applicable** et définit sa valeur sur **faux** si la méthode

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Table	Description
		de mesure est Évaluation et que le type de données est **Pourcentage**, **Case à cocher**, **Date**, **Date/Heure**, **Nombre** ou **Chaîne**.
Le type de données par défaut est Chaîne pour les enquêtes	Mesure d'évaluation [asmt_metric]	Définit la valeur du champ **Type de données** par défaut sur **Chaîne** dans le formulaire de question d'enquête.
Extraire min/max	Mesure d'évaluation [asmt_metric]	Met à jour les champs **Min** et **Max** pour correspondre aux valeurs de définition de modèle de mesures les plus faibles et les plus élevées si un administrateur d'évaluation sélectionne ou modifie la valeur du modèle.
Masquer le champ d'enregistrement évaluable	Condition de déclenchement [asmt_condition]	Masque le champ **Enregistrement évaluable** , sauf si la méthode d'évaluation du type de mesure sélectionné dans le champ **Évaluation** est **Évaluation**.
Masquer l'ID de déclencheur d'instance d'enquête si vide	Instance d'évaluation [asmt_assessment_instance]	Masque le champ **ID de déclencheur** et le rend en lecture seule sauf s'il contient une valeur.
Masquer les listes d'utilisateurs	Enregistrement évaluable [asmt_assessable_record]	Masque la liste connexe **Utilisateurs** de catégorie si le type de calendrier de type de mesure associé est **Sur demande**.
Masquer les listes connexes de l'utilisateur	Catégorie de mesure [asmt_metric_category]	Masque la liste connexe Utilisateur si le type de calendrier de mesures associé est **Sur demande** et si la **méthode d'évaluation** n'est pas **Enquête**.
Masquer la valeur ou la valeur de chaîne	Question d'instance d'évaluation [asmt_assessment_instance_question]	Masque le champ **Valeur** et affiche le champ **Valeur de chaîne** si le type de données de mesure associé est **Date**, **Date/Heure** ou **Chaîne**. Fait l'inverse si le type de données est quelque chose ou autre.
Avertissement de suppression de flux en direct	Enregistrement évaluable [asmt_assessable_record]	Affiche un message d'avertissement si un administrateur d'évaluation

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Table	Description
		décoche la case **Flux en direct** .
Méthode -- Afficher/Masquer Non applicable	Mesure d'évaluation [asmt_metric]	Masque les champs **Obligatoire** et **Autoriser non applicable** et définit les deux valeurs sur **faux** si la méthode de mesure est Script. Affiche le champ **Obligatoire** si la méthode de mesure est Évaluation. Affiche le champ **Autoriser non applicable** si la méthode est Évaluation, sauf lorsque le type de données est **Pourcentage**, **Case à cocher**, **Date**, **Date/Heure**, **Nombre** ou **Chaîne**.
Contrôle min/max	Mesure d'évaluation [asmt_metric]	Rend les champs **Min** et **Max** obligatoires, sauf lorsque le type de données est **Modèle**.
Min/Max Lecture seule	Mesure d'évaluation [asmt_metric]	Affiche les champs **Min** et **Max** en lecture seule lorsque le type de données est **Choix** ou **Échelle de Likert**.
Remplir les groupes	Type de métrique d'évaluation [asmt_metric_type]	Renseigne les valeurs disponibles du champ **Filtre** avec des champs de la table de type de mesure sélectionnée.
Type en lecture seule	Catégorie de mesure [asmt_metric_category]	Passe le champ **Type** en lecture seule lorsqu'il contient une valeur.
Recharger les colonnes de filtre de matrice de décision	Type de métrique d'évaluation [asmt_metric_type]	Renseigne les choix disponibles pour le filtre de **matrice par défaut** selon les besoins si la valeur du champ **Filtre** change.
Recharger les filtres par défaut	Type de métrique d'évaluation [asmt_metric_type]	Renseigne les choix disponibles pour le **filtre par défaut** comme il convient si la valeur **Afficher tous les filtres** change.
Définir le facteur de mise à l'échelle	Type de métrique d'évaluation [asmt_metric_type]	Réservé pour une utilisation future.
Définir le champ de table	Catégorie de mesure [asmt_metric_category]	Définit la valeur de la table de catégorie sur celle du type de mesure.
Afficher et masquer la tâche planifiée	Type de métrique d'évaluation	Masque le champ **Tâche planifiée** si le type de calendrier est **Sur demande**

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Table	Description
	[asmt_metric_type]	et affiche le champ **Tâche planifiée** si le type de planification est **Planifié**.
Afficher et masquer la vue de l'enquête de tâche planifiée	Type de métrique d'évaluation [asmt_metric_type]	Affiche le champ **Tâche planifiée** sur le formulaire Définition de l'enquête si la période de planification est **Quotidienne**, **Hebdomadaire**, **Mensuelle** ou **Annuelle.**
Activer/désactiver les définitions de mesures (charge)	Mesure d'évaluation [asmt_metric]	Affiche la liste connexe Définitions des mesures d'évaluation si le type de données est **Choix** ou **Échelle de Likert**.
Activer/désactiver les définitions de mesures (mise à jour)	Mesure d'évaluation [asmt_metric]	Affiche la liste connexe Définitions des mesures d'évaluation si le type de données est **Choix** ou **Échelle de Likert**. Définit le champ **Méthode** sur la valeur appropriée si le type de données est compatible avec une seule méthode.
Mettre à jour les valeurs par défaut minimales et maximales	Mesure d'évaluation [asmt_metric]	Définit des valeurs par défaut raisonnables pour les champs **Min** et **Max** , en fonction du type de données.
Valider la probabilité	Condition de déclenchement de l'enquête [asmt_condition]	Garantit que la valeur **Probabilité (%)** est un nombre entier compris entre **1** et **100**.
Vérifier le nombre maximal	Mesure d'évaluation [asmt_metric]	Vérifie que la valeur **maximale** est supérieure à la valeur **minimale** et supérieure ou égale à zéro si la méthode de mesure est Évaluation.
Vérifier min.	Mesure d'évaluation [asmt_metric]	Vérifie que la valeur **minimale** est inférieure à la valeur **maximale** et supérieure ou égale à zéro si la méthode de mesure est Évaluation.
Vérifier la valeur	Définition de mesure d'évaluation [asmt_metric_definition]	Vérifie que la valeur est supérieure ou égale à zéro.
Vérifier la valeur	Définition de modèle d'évaluation [asmt_template_definition]	Vérifie que la valeur est supérieure ou égale à zéro.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règles métier

Règles métier pour les évaluations

Nom	Table	Description
Type de correspondances de domaines évaluables	Enregistrement évaluable [asmt_assessable_record]	Garantit que tous les nouveaux enregistrements évaluables se trouvent dans le même domaine que le type de mesure. Il s'agit d'une exigence spéciale de la séparation des domaines d'évaluation, selon laquelle tous les enregistrements doivent se trouver dans le même domaine.
Création automatique de personne concernée	Utilisateur de catégorie d'évaluation [asmt_m2m_category_user]	Affecte automatiquement de nouveaux utilisateurs de catégorie en tant que parties prenantes pour les enregistrements évaluables si l'option **Créer des personnes concernées** est sélectionnée pour la catégorie associée.
Création automatique de personne concernée	Enregistrements évaluables de catégorie [asmt_m2m_category_assessment]	Crée automatiquement des personnes concernées à partir de tous les utilisateurs de catégorie d'une catégorie pour les nouveaux enregistrements évaluables si : • L'option **Créer des parties prenantes** est sélectionnée pour la catégorie de mesure. • La même catégorie de mesure est associée au nouvel enregistrement évaluable.
Création automatique de personne concernée	Catégorie de mesure [asmt_metric_category]	Affecte tous les utilisateurs de catégorie d'une catégorie en tant que parties prenantes pour chaque enregistrement évaluable associé à la catégorie lorsque l'option **Créer des personnes concernées** est sélectionnée pour la catégorie.
Calculer le poids maximal de la catégorie	Mesure d'évaluation [asmt_metric]	Calcule la somme de tous les poids de mesures dans une catégorie.
Annuler le workflow de notification	Instance d'évaluation [asmt_assessment_instance]	Annule le workflow qui génère des notifications par e-mail d'évaluation lorsqu'une instance d'évaluation est supprimée ou

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règles métier pour les évaluations (suite)

Nom	Table	Description
		que son état devient **Terminé** ou **Annulé**.
Type de correspondance de domaine de catégorie	Catégorie de mesure [asmt_metric_category]	Garantit que toutes les nouvelles catégories se trouvent dans le même domaine que le type de mesure. Il s'agit d'une exigence spéciale de la séparation des domaines d'évaluation, selon laquelle tous les enregistrements doivent se trouver dans le même domaine.
Vérifier les groupes de flux en direct	Enregistrement évaluable [asmt_assessable_record]	Sélectionne l'option **Flux en direct** si un groupe Flux en direct est associé à l'enregistrement source. Si l'option **Flux en direct** est sélectionnée et qu'aucun groupe Flux en direct n'est associé à l'enregistrement source, cette règle métier décoche la case.
Cocher une seule valeur par défaut	Diagramme à bulles [asmt_bubble_chart]	Garantit qu'il n'existe qu'un seul diagramme à bulles par défaut pour un type de mesure.
Cocher une seule valeur par défaut	Matrice de décision [asmt_decision_matrix]	Garantit qu'il n'existe qu'une seule matrice de décision par défaut pour un type de mesure.
Créer des résultats réels	Instance d'évaluation [asmt_assessment_instance]	Génère des résultats d'évaluation et de catégorie à partir des réponses de l'utilisateur si un utilisateur termine une évaluation.
Créer une règle métier sur la table distante	Type de métrique d'évaluation [asmt_metric_type]	Génère les règles métier suivantes si un administrateur d'évaluation crée ou met à jour un type de mesure : • Règle métier appelée Règle métier automatique pour les évaluations, qui surveille la table sélectionnée pour le type de mesure. Lorsqu'une personne ajoute un enregistrement qui répond aux conditions du type de mesure, cette règle métier génère un enregistrement évaluable. Si quelqu'un modifie la table ou les conditions du type de mesure, la règle métier Créer une règle métier sur une table

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règles métier pour les évaluations (suite)

Nom	Table	Description
		distante met à jour le script de règle métier automatique pour refléter les changements. • Règle métier appelée règle de suppression automatique pour les évaluations, qui empêche les utilisateurs de supprimer un enregistrement de la table du type de mesure si l'enregistrement est associé à des résultats de mesure ou de catégorie. Si l'enregistrement n'a pas de résultats associés et qu'un utilisateur le supprime, cette règle métier supprime tous les enregistrements évaluables associés. La règle métier Créer une règle métier sur une table distante génère des règles métier automatiques uniquement pour les types de mesures dont la méthode d'évaluation est définie sur Évaluation.
Créer une tâche planifiée	Type de métrique d'évaluation [asmt_metric_type]	Évaluations : génère une tâche planifiée pour la création des composants d'évaluation si l'une ou l'autre des conditions suivantes est remplie : • Quelqu'un crée un nouveau type de mesure avec le type de calendrier défini sur **Planifié**. • Le type de calendrier passe de **Sur demande** à **Planifié.** Enquêtes : génère une tâche planifiée pour la création de composants d'enquête si la période de planification pour une définition d'enquête est définie sur Quotidienne, Hebdomadaire, Mensuelle ou Annuelle.
Créer des enregistrements d'enquêtes	Type de métrique d'évaluation [asmt_metric_type]	Génère divers enregistrements et remplit certains champs de ces enregistrements lorsqu'une personne crée une nouvelle définition d'enquête, qui est

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règles métier pour les évaluations (suite)

Nom	Table	Description
		un type de mesure dont la méthode d'évaluation est définie sur Enquête. Plus précisément, cette règle métier génère une catégorie d'enquête et un enregistrement évaluable, tous deux associés à la définition de l'enquête.
Créer une action d'interface utilisateur sur la table distante	Type de métrique d'évaluation [asmt_metric_type]	Réservé pour une utilisation future.
decision_matrix_axis	Global [global]	Limite les catégories disponibles pour les axes X et Y à celles qui appartiennent au type si un type de mesure est spécifié sur le formulaire Matrice de décision.
Supprimer un groupe Flux en direct	Enregistrement évaluable [asmt_assessable_record]	Supprime le groupe Flux en direct de l'enregistrement évaluable, s'il existe un, lorsqu'un administrateur d'évaluation supprime un enregistrement évaluable.
Supprimer les utilisateurs associés	Enregistrements évaluables de catégorie [asmt_m2m_category_assessment]	Supprime toutes les personnes concernées pour l'enregistrement évaluable et la catégorie lorsqu'un administrateur d'évaluation dissocie une catégorie d'un enregistrement évaluable.
Ne pas autoriser le changement de catégorie	Mesure d'évaluation [asmt_metric]	Empêche de modifier le champ **Catégorie** s'il existe des dépendances de questions conditionnelles liées à l'enregistrement actuel.
Ne pas autoriser le changement du type de données	Mesure d'évaluation [asmt_metric]	Empêche de modifier les champs **Type de données** et **Modèle** si des questions conditionnelles dépendent de l'enregistrement actuel.
S'assurer que les types correspondent	Mesure d'évaluation [asmt_metric]	Définit le type d'une mesure sur le type de la catégorie associée.
S'assurer que les types correspondent	Personnes concernées par l'évaluation [asmt_m2m_stakeholder]	Garantit que les utilisateurs ne peuvent créer une personne concernée qu'à partir d'un utilisateur de catégorie et d'un

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règles métier pour les évaluations (suite)

Nom	Table	Description
		enregistrement évaluable du même type.
S'assurer que les types correspondent	Enregistrements évaluables de catégorie [asmt_m2m_category_assessment]	Empêche les utilisateurs d'associer des catégories d'un type à un enregistrement évaluable d'un type différent.
Évaluer les filtres	Enregistrement évaluable [asmt_assessable_record]	Effectue les actions suivantes après que le système a généré un nouvel enregistrement évaluable : • Vérifie toutes les conditions de filtre pour les catégories du type. • Associe automatiquement le nouvel enregistrement évaluable à toutes les catégories pour lesquelles il répond aux conditions de filtre de catégorie.
Générer la condition de déclenchement de l'évaluation	Condition de déclenchement [asmt_condition]	Génère une règle métier que la condition de déclenchement d'enquête ou d'évaluation utilise pour envoyer des enquêtes ou des évaluations.
getStakeholders	Global [global]	Garantit que seuls les utilisateurs de catégories pour les catégories associées à l'enregistrement évaluable sont disponibles sur le formulaire d'enregistrement évaluable lorsque les utilisateurs modifient la liste connexe Utilisateurs de catégorie.
Lier l'enregistrement évaluable et la catégorie	Catégorie de mesure [asmt_metric_category]	Définit ces champs masqués comme suit pour une catégorie d'enquête nouvellement créée : • Table : type de mesure d'évaluation [asmt_metric_type] • Filtre : <sys_id de la définition de l'enquête à laquelle la nouvelle catégorie d'enquête est associée>
Groupe Flux en direct	Enregistrement évaluable [asmt_assessable_record]	Crée un groupe Flux en direct pour l'enregistrement évaluable, s'il n'en existe pas, lorsque

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règles métier pour les évaluations (suite)

Nom	Table	Description
		l'enregistrement est enregistré avec l'option **Flux en direct** sélectionnée. Si la case est décochée et l'enregistrement enregistré, cette règle métier supprime un groupe Flux en direct existant.
Domaine de mesure correspond à la catégorie	Mesure d'évaluation [asmt_metric]	Garantit que toutes les nouvelles mesures se trouvent dans le même domaine que la catégorie à laquelle elles appartiennent. Cette règle est une exigence spéciale de la séparation des domaines d'évaluation, selon laquelle tous les enregistrements doivent se trouver dans le même domaine.
Notifier l'utilisateur de l'évaluation	Instance d'évaluation [asmt_assessment_instance]	Démarre un workflow qui envoie une notification par e-mail à l'utilisateur affecté lorsqu'une instance d'évaluation passe à l'état **Prêt** ou lorsque l'utilisateur auquel elle est affectée change. Le workflow génère d'autres notifications par e-mail d'évaluation à des étapes ultérieures.
Empêcher les dépendances récursives	Mesure d'évaluation [asmt_metric]	Empêche le champ **Dépend** du champ d'être défini d'une manière qui crée une dépendance de question conditionnelle récursive.
Publier l'enquête	Type de métrique d'évaluation [asmt_metric_type]	Génère des instances d'enquête et les affecte aux utilisateurs d'enquête associés lorsque l'état de la définition de l'enquête passe de **Brouillon** à **Publié**.
Supprimer des règles métier de création automatique	Type de métrique d'évaluation [asmt_metric_type]	Supprime la règle métier créée automatiquement pour un type de mesure lorsqu'un administrateur d'évaluation supprime ce type de mesure.
Supprimer les actions d'interface utilisateur de création automatique	Type de métrique d'évaluation [asmt_metric_type]	Réservé pour une utilisation future.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règles métier pour les évaluations (suite)

Nom	Table	Description
Supprimer la règle métier créée automatiquement	Condition de déclenchement de l'enquête [asmt_condition]	Supprime la règle métier créée automatiquement lorsque quelqu'un supprime la condition de déclenchement de l'enquête.
Supprimer la tâche planifiée	Type de métrique d'évaluation [asmt_metric_type]	Évaluations : supprime la tâche planifiée pour un type de mesure si l'une ou l'autre des conditions suivantes est remplie : • Quelqu'un supprime le type de mesure. • Quelqu'un change le type de calendrier de **Planifié** à **Sur demande**. Enquêtes : supprime la tâche planifiée pour une définition d'enquête si la période de calendrier est définie sur Une seule fois ou Aucune limite.
Réinitialiser Min/ Max pour la mesure	Définition de mesure d'évaluation [asmt_metric_definition]	Met à jour les champs **Min** et **Max** pour les mesures et les questions d'enquête en fonction de la valeur de la définition de mesure.
Définir un domaine pour les enregistrements évaluables de catégorie M2M	Enregistrements évaluables de catégorie [asmt_m2m_category_assessment]	Garantit que les enregistrements évaluables ne sont associés qu'à des catégories du même domaine. Cette règle est une exigence spéciale de la séparation des domaines d'évaluation, selon laquelle tous les enregistrements doivent se trouver dans le même domaine.
Définir le domaine pour les utilisateurs de catégorie M2M	Utilisateur de catégorie d'évaluation [asmt_m2m_category_user]	Garantit que les utilisateurs sont uniquement liés aux catégories du même domaine. Il s'agit d'une exigence spéciale de la séparation des domaines d'évaluation, selon laquelle tous les enregistrements doivent se trouver dans le même domaine.
Définir un domaine pour les personnes concernées par le M2M	Personnes concernées par l'évaluation [asmt_m2m_stakeholder]	Garantit que les enregistrements évaluables ne sont liés qu'aux utilisateurs de catégorie du même domaine. Il s'agit d'une exigence spéciale de la séparation des domaines

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règles métier pour les évaluations (suite)

Nom	Table	Description
		d'évaluation, selon laquelle tous les enregistrements doivent se trouver dans le même domaine.
Définir des champs de bloc-notes	Type de métrique d'évaluation [asmt_metric_type]	Met en cache les valeurs de champ pour qu'elles soient utilisées par d'autres scripts qui s'exécutent sur le formulaire Type de mesure d'évaluation.
Type de vue du magasin	Catégorie de mesure [asmt_metric_category]	Garantit que le champ **Type** permet uniquement aux utilisateurs de sélectionner les types de mesures utilisés pour les évaluations.
Synchroniser les utilisateurs de l'enquête par catégorie	Utilisateur de catégorie d'évaluation [asmt_m2m_category_user]	Garantit que les mêmes utilisateurs sont associés à toutes les catégories d'une enquête.
Synchronisez les utilisateurs de l'enquête et les personnes concernées.	Catégorie de mesure [asmt_metric_category]	Ajoute tous les utilisateurs associés aux catégories existantes d'une enquête à toute nouvelle catégorie créée pour cette enquête.
Mettre à jour le nombre de catégories	Mesure d'évaluation [asmt_metric]	Met à jour la valeur du champ **Nombre total de mesures** du formulaire Catégorie de mesures lorsque des mesures sont ajoutées et supprimées de la catégorie.
Mettre à jour les enregistrements qui correspondent au filtre	Catégorie de mesure [asmt_metric_category]	Exécute automatiquement ces tâches lorsqu'un administrateur d'évaluation modifie le champ **Filtre** : • Associe la catégorie aux enregistrements évaluables qui remplissent les conditions de filtre. • Dissocie la catégorie des enregistrements évaluables qui ne remplissent pas les conditions de filtre. La liste connexe des enregistrements évaluables reflète ces changements lorsque l'enregistrement est enregistré.
Mettre à jour la tâche planifiée sur	Type de métrique d'évaluation	Met à jour la tâche planifiée de création d'enquête pour refléter

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règles métier pour les évaluations (suite)

Nom	Table	Description
le changement de calendrier	[asmt_metric_type]	les changements de période du calendrier.
Valider obligatoire et non applicable	Mesure d'évaluation [asmt_metric]	Définit les champs **obligatoires** et **Autoriser non applicables** sur **faux** si la méthode de mesure est Script. Si le type de données de mesure est Pourcentage, la règle métier définit le champ **Autoriser non applicable** sur **false**.
Vérifier min/max	Mesure d'évaluation [asmt_metric]	Garantit que la valeur minimale est supérieure ou égale à zéro et inférieure à la valeur maximale. Définit la valeur minimale sur 0 et la valeur maximale sur 1 si le type de données est **Case à cocher** ou **Oui/Non**.
Vérifier la valeur	Définition de modèle d'évaluation [asmt_template_definition]	Garantit que la valeur de la définition du modèle de mesure est : • Supérieure ou égale à zéro. • Différente de la valeur de toutes les autres définitions de modèle de mesures associées au modèle.
Vérifier la valeur	Définition de mesure d'évaluation [asmt_metric_definition]	Garantit que les utilisateurs ne peuvent saisir qu'une définition de mesure Valeur supérieure ou égale à zéro. Garantit que la valeur de la définition de mesure est différente de la valeur de toutes les autres définitions de mesures associées à la mesure.

Traduction automatique

Tests de démarrage rapide pour Évaluations et Enquêtes

Validez que Évaluations et Enquêtes fonctionne toujours après avoir apporté un changement de configuration telle que l'application d'une mise à niveau ou le développement d'une application. Copiez et personnalisez ces tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

Les tests de démarrage rapide pour Évaluations et Enquêtes nécessitent l'activation du module d'extension Infrastructure de tests automatisés pour Survey (com.glide.automated_testing_impl. Survey).

Remarque : Dans la Xanadu version, tous les boutons des cartes d'évaluation ou d'enquêtes ont été supprimés. Pour exécuter les tests avec succès, l'étape **Cliquez sur le bouton Participer à l'enquête**Framework de tests automatisés doit être remplacée par **Cliquez sur la carte Enquête** pour tous les tests comportant cette étape.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Suite de tests pour les enquêtes

Nom	Description	Version
Enquête : test de base basé sur la plateforme	Créez une enquête à l'aide des actions d'interface utilisateur de la plateforme.	Madrid
Enquête : test de plateforme pour la validation dynamique	Validez dynamiquement une enquête.	Madrid
Enquête : action de clonage	Clonez une enquête et validez les enregistrements de l'enquête originale et de l'enquête clonée.	New York
Enquête : flux de banques de questions	Vérifiez l'ajout d'une banque de questions à une enquête.	New York
Enquête : workflow des créateurs d'enquêtes	Le créateur de l'enquête peut créer une enquête et l'affecter à l'utilisateur qui peut effectuer l'enquête et l'envoyer.	New York
Évaluation : affecter l'évaluation à l'évaluateur	Affectez une évaluation à un évaluateur et vérifiez que l'instance est créée pour l'évaluateur.	Orlando
Évaluation : créer une évaluation en tant que créateur d'enquête	Créez une évaluation en tant que créateur d'enquête.	Orlando
Évaluation : assistance de dimensionnement et de modèle	Créez, publiez et affectez l'évaluation. Ensuite, procédez à l'évaluation.	Rome
Évaluation : flux de test de base	Vérifiez le flux de base d'une évaluation.	Orlando

Information associée

Tests de démarrage rapide

Questionnaires

Les quiz sont des questionnaires que vous pouvez assigner à un ou plusieurs utilisateurs pour évaluer leurs connaissances sur n'importe quel sujet. La fonctionnalité de questionnaire est basée sur le moteur d'évaluation et offre un grand nombre des mêmes fonctionnalités que les évaluations et les enquêtes.

Chaque question est notée, et le score global indique le pourcentage de questions auxquelles l'utilisateur a répondu correctement. Un questionnaire peut avoir des catégories de questions qui ne sont affectées qu'à certains utilisateurs. Vous pouvez affecter des valeurs de pondération à des questions individuelles ou à des catégories de questions qui les rendent plus ou moins importantes dans le calcul du score global. Les questionnaires doivent être activés par un administrateur système.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La différence entre les évaluations, les enquêtes et les questionnaires, et quand les utiliser ; fournit également un aperçu rapide des trois étapes du processus d'enquête : la conception, le partage et l'évaluation.

- Un administrateur peut créer un questionnaire à n'importe quelle fin et l'affecter à un ou plusieurs utilisateurs.
- Un questionnaire peut contenir une ou plusieurs catégories de questions. Chaque catégorie peut être affectée aux utilisateurs qui répondent uniquement aux questions de cette catégorie.
- Le système peut envoyer des notifications par e-mail aux utilisateurs suivants :
  - *Destinataires* : le destinataire peut recevoir une notification d'un questionnaire affecté, d'un questionnaire dont la durée autorisée est de 50 % et d'un questionnaire en retard.
  - *Responsable du destinataire* : le gestionnaire du destinataire peut recevoir une notification lorsqu'un questionnaire est en retard.
  - *Gestionnaire de questionnaires* : le gestionnaire de questionnaires peut recevoir une notification d'un questionnaire en retard qui lui est affecté.
- Les questionnaires peuvent contenir des questions notées ou non. Les questions non notées évaluent des opinions ou impliquent des dates et ne sont pas prises en compte dans la note finale. Les questions notées spécifient des réponses correctes et sont notées soit à 0 %, soit à 100 %. Vous pouvez appliquer une échelle de pondération aux questions notées pour établir leur importance relative. Vous pouvez désigner les questions avec les types de données suivants comme des questions notées :
  - Case à cocher
  - Choix
  - Durée
  - Échelle de Likert
  - Échelle numérique
  - Modèle
  - Oui/Non
- Une question de quiz peut dépendre de la réponse à n'importe quelle question notée. Par exemple, vous pouvez créer une question dépendante demandant des informations supplémentaires qui ne s'affiche que si un destinataire répond *Non* à une question spécifique.

Traduction automatique

Termes importants

L'application de quiz implique plusieurs termes.

Termes utilisés dans l'application de questionnaire

Questionnaires	Un questionnaire contient des informations telles que la durée, l'état et les contrôles de notification, et répertorie les catégories existantes. Les champs de texte du formulaire de questionnaire permettent à un administrateur de créer du contenu d'introduction et des notes de fin qui sont affichés au destinataire.
Catégories	Une catégorie de questionnaire représente un thème pour les questions du questionnaire. Chaque catégorie contient une ou plusieurs questions et nomme les destinataires des questions de cette catégorie. Par défaut, le système crée une catégorie portant le même nom que le questionnaire.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Termes utilisés dans l'application de questionnaire (suite)

	Vous pouvez créer des catégories supplémentaires selon vos besoins. Les catégories peuvent être pondérées à la hausse ou à la baisse pour déterminer l'importance de cette catégorie dans le score global.
Questions	Une question de questionnaire est une question configurée pour une catégorie et envoyée uniquement aux utilisateurs de cette catégorie. Les questions ont une grande variété de types de données et peuvent être pondérées individuellement à la hausse ou à la baisse. Les questions peuvent être notées ou non.
Utilisateur de catégorie	Un utilisateur de catégorie est le destinataire de questions pour une catégorie spécifique. Vous pouvez sélectionner différents utilisateurs pour répondre aux questions pour chaque catégorie.
Modèles	Un modèle est un type de données de question qui fournit des échelles d'évaluation réutilisables pour les réponses aux questions. Par exemple, le modèle de réponse intitulé Satisfaction contient une échelle de satisfaction allant de Très satisfait à Très insatisfait.

Rôles de questionnaire

L'application Questionnaires utilise ces rôles. Aucun rôle n'est requis pour répondre aux questionnaires qui vous sont affectés.

Rôles de questionnaire

Titre du rôle [Name]	Description du rôle
Administrateur de l'évaluation [assessment_admin]	Peut administrer l'application d'évaluation et tous les enregistrements de questionnaire. Peut accéder à tous les modules de l'application Évaluations. **Remarque :** Le rôle itil_admin et le rôle survey_admin contiennent le rôle assessment_admin
Administrateur [admin]	Peut accéder à tous les aspects des processus d'évaluation et d'enquête. Seuls les administrateurs peuvent modifier les notifications d'enquête, créer des modules d'enquête et importer des enquêtes.

Information associée

Mesures d'évaluation

Utilisation de questionnaires

Vous pouvez utiliser des quiz.

Configurer et gérer les questionnaires

Configurer et administrer des questionnaires.

Avant de commencer

Rôle requis : assessment_admin ou admin

La différence entre les évaluations, les enquêtes et les questionnaires, et quand les utiliser ; fournit également un aperçu rapide des trois étapes du processus d'enquête : la conception, le partage et l'évaluation.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Facultatif : Créez des modèles de questions réutilisables pour les questionnaires.
2. Créez le questionnaire à l'aide du concepteur de questionnaire ou à l'aide de formulaires accessibles à partir du menu de navigation.

   L'enregistrement du questionnaire comprend des détails tels que la durée, les préférences de notification, une introduction au questionnaire et des notes de fin affichées aux destinataires.
3. Modifiez la catégorie par défaut ou créez des catégories supplémentaires selon vos besoins.
   Le système crée une catégorie portant le même nom que le questionnaire.
4. Définissez des utilisateurs pour chaque catégorie.

   Il s'agit des destinataires qui répondent aux questions d'une catégorie. Vous pouvez définir différents utilisateurs pour chaque catégorie.
5. Créez les questions pour chaque catégorie.
6. Créez les réponses à chaque question et déterminez si les questions sont notées.

   Vous pouvez créer des réponses uniques ou sélectionner des réponses préconfigurées à partir d'un modèle.

Que faire ensuite

Publiez et distribuez le questionnaire. Vous pouvez envoyer le questionnaire à un seul utilisateur ou à tous les utilisateurs de chaque catégorie.

Passez en revue les résultats des questionnaires soumis dans des rapports et des tableaux de résultats.

Information associée

Créer un questionnaire

Modèles de mesures

Types de données pour les questionnaires

Vous devez choisir un type de données pour chaque question de quiz. Différents types de données vous aident à collecter et à analyser différents types de données.

Types de données disponibles

Type de données	Description
Pièce jointe	Question avec une icône Gérer les pièces jointes qui permet aux utilisateurs de joindre un ou plusieurs fichiers.
Booléen	Question avec une case à cocher ou une liste **Oui/Non** pour les réponses de l'utilisateur.
Choix	Liste des options prédéfinies. Pour plus d'informations, reportez-vous à la définition des **choix** dans la Créer des questions de questionnaire rubrique. Plusieurs réponses correctes sont prises en charge.
Date	Champ de date.
Date/Heure	Champ d'heure et de date.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Types de données disponibles (suite)

Type de données	Description
Numéro	Champ numérique avec valeurs minimales et maximales prédéfinies. La valeur par défaut est comprise entre 1 et 10.
Pourcentage	Champ de pourcentage avec une plage prescrite.
Échelle	Échelle de Likert prédéfinie. Les options de réponse s'affichent sous forme de cases d'option. Plusieurs réponses correctes sont prises en charge.
Échelle de l'image	Ensemble prédéfini d'images. Cinq émojis similaires à l'échelle de Likert (très insatisfait à très satisfait) sont fournis. Cependant, vous pouvez télécharger des images supplémentaires au format JPG, PNG ou GIF. Plusieurs réponses correctes sont prises en charge.
Échelle numérique	Échelle numérique sélectionnable. La valeur par défaut est de 1 à 5. Les options de réponse s'affichent sous forme de cases d'option. Plusieurs réponses correctes sont prises en charge.
Chaîne	Champ texte d'une ou plusieurs lignes.
Modèle	Liste de choix des modèles qui fournissent une échelle prédéfinie d'options. Pour en savoir plus, reportez-vous à la rubrique Configurer un modèle de question. Plusieurs réponses correctes sont prises en charge.
Référence	Liste de choix des champs à partir d'une table de référence spécifiée. Ce type de données ne prend pas en charge les qualificatifs de référence.

Information associée

Créer des questionnaires avec des formulaires

Créer un questionnaire

Modifier l'ordre d'une réponse

Activer le concepteur de questionnaire

Les administrateurs peuvent activer le module d'extension Concepteur de questionnaire.

Avant de commencer

Rôle requis : assessment_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : `L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.`

Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Afficher les rapports du questionnaire

Utilisez le tableau de bord Vue d'ensemble des questionnaires pour afficher divers rapports sur les données tels que les questionnaires par état, les questions par type de données et le nombre de réponses correctes.

Avant de commencer

Rôle requis : assessment_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez afficher le tableau de bord Vue d'ensemble du questionnaire pour actualiser la vue et ajouter de nouveaux widgets.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Questionnaires** > **Vue d'ensemble**.
2. Cliquez sur les éléments des rapports pour afficher plus d'informations.

Le tableau de bord Vue d'ensemble du questionnaire affiche les rapports suivants.

Rapports du tableau de bord de vue d'ensemble des questionnaires

Rapport	Table
Questionnaires par état	Instances d'évaluation [asmt_assessment_instance]
Total des questions par questionnaire	Mesures d'évaluation [asmt_metric]
Questions par type de données	Mesures d'évaluation [asmt_metric]
Réponses correctes par l'utilisateur affecté	Résultats de métrique [asmt_metric_result]
Nombre de réponses correctes	Résultats de métrique [asmt_metric_result]
Réponses incorrectes par l'utilisateur affecté	Résultats de métrique [asmt_metric_result]
Nombre de réponses incorrectes	Résultats de métrique [asmt_metric_result]

Pour plus d'informations sur l'utilisation des tableaux de bord, voir Tableaux de bord .

Concepteur de questionnaire

Le concepteur de questionnaire fournit une interface unique que les utilisateurs disposant du rôle assessment_admin peuvent utiliser pour créer, modifier et distribuer des questionnaires.

Vous pouvez également l'utiliser pour modifier les quiz existants et modifier les paramètres de notation.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez également utiliser les modules du moteur d'évaluation pour créer et modifier les enregistrements qui composent un questionnaire. Tous les enregistrements de questionnaire sont stockés dans des tables d'évaluation et affichés dans les vues Questionnaire de ces tables. Pour plus d'informations, consultez Créer des questionnaires avec des formulaires.

Outils sur le concepteur de questionnaire

Le concepteur de quiz comprend un canevas de conception, une barre d'en-tête et de nombreuses commandes que vous pouvez utiliser pour créer des quiz.

Pour ouvrir le concepteur de questionnaire, accédez à **Questionnaires** > **Concepteur de questionnaire**.

Le concepteur contient les éléments suivants :

- **Onglet Contrôles**
- **Onglet Questions**
- **Onglet Catégories**
- **Barre d'en-tête**
- Canevas de conception

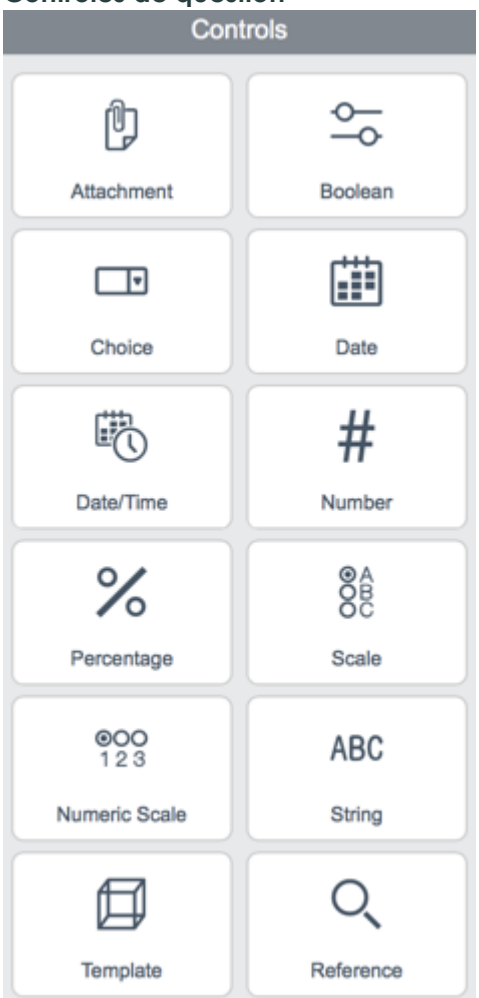
Onglet Contrôles

Les commandes des types de données de questions pris en charge sont disponibles dans la palette Contrôles. Glissez-déplacez un contrôle sur le canevas du concepteur pour créer une question de ce type.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Contrôles de question



Contrôles de question

Type de données	Description	Score obtenu
Pièce jointe	Question avec une icône Gérer les pièces jointes qui permet aux utilisateurs de joindre un ou plusieurs fichiers.	Y
Booléen	Question avec une case à cocher ou une liste **Oui/Non** pour les réponses de l'utilisateur.	
Choix	Liste des options prédéfinies. Pour plus d'informations, reportez-vous à la définition de **Choix** Créer des questions de questionnaire. Plusieurs réponses correctes sont prises en charge.	Y
Date	Champ de date.	N
Date/Heure	Champ de date et d'heure.	N
Numéro	Champ numérique avec valeurs minimales et maximales prédéfinies. La valeur par défaut est comprise entre 1 et 10.	N
Pourcentage	Champ de pourcentage avec une plage prescrite.	N
Échelle	Échelle de Likert prédéfinie. Les options de réponse s'affichent sous forme de cases d'option. Plusieurs réponses correctes sont prises en charge.	Y

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Contrôles de question (suite)

Type de données	Description	Score obtenu
Échelle numérique	Échelle numérique sélectionnable. La valeur par défaut est de 1 à 5. Les options de réponse s'affichent sous forme de cases d'option. Plusieurs réponses correctes sont prises en charge.	Y
Échelle de l'image	Ensemble prédéfini d'images. Cinq émojis similaires à l'échelle de Likert (très insatisfait à très satisfait) sont fournis. Cependant, vous pouvez télécharger des images supplémentaires au format JPG, PNG ou GIF. Plusieurs réponses correctes sont prises en charge.	Y
Chaîne	Champ de texte à une ou plusieurs lignes.	N
Modèle	Liste de choix des modèles qui fournissent une échelle prédéfinie d'options. Pour en savoir plus, reportez-vous à la rubrique Configurer un modèle de question. Plusieurs réponses correctes sont prises en charge.	Y
Référence	Liste de choix des champs à partir d'une table de référence spécifiée. Ce type de données ne prend pas en charge les qualificatifs de référence.	

Onglet Questions

Cet onglet affiche toutes les mesures ajoutées à la banque de questions pour les questionnaires. Utilisez le champ **Filtre** pour rechercher des questions. Chaque mesure est affichée avec son nom et son type.

Onglet Catégories

Cet onglet affiche toutes les catégories de mesures ajoutées à la banque de questions pour les questionnaires. Toutes les mesures de la banque de questions sont regroupées dans la catégorie de mesures correspondante. Utilisez le champ **Filtre** pour rechercher des catégories ou des questions.

Barre d'en-tête

La barre d'en-tête contient des onglets qui affichent différentes vues et un menu de différentes fonctions.

Cliquez sur l'un des onglets suivants pour changer la vue dans le canevas :

- **Conception** : ajoutez des catégories et des questions, et configurez les propriétés de chacune. Il s'agit de l'affichage par défaut du canevas lorsque vous ouvrez le concepteur.
- **Configuration** : créez des introductions et des notes de fin pour les questionnaires, puis sélectionnez une signature.
- **Disponibilité** : sélectionnez les destinataires pour chaque catégorie du questionnaire.

Pointez sur l'icône de menu ( ) dans le coin supérieur droit du concepteur de questionnaire pour sélectionner les options suivantes :

- **Enregistrer** : enregistre le questionnaire actuel.
- **Aperçu** : affiche un aperçu du questionnaire tel qu'il apparaît aux destinataires.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Publier : distribue** le questionnaire aux destinataires sélectionnés.
- **Enregistrer et publier** : enregistre et distribue le questionnaire en une seule étape.
- **Nouveau questionnaire** : ouvre un nouveau canevas pour un nouveau questionnaire.
- **Charger le questionnaire** : ouvre une liste de questionnaires existants que vous pouvez sélectionner et modifier.
- **Copier le questionnaire** : crée une copie du questionnaire.

La disponibilité de chaque option dépend de l'état du questionnaire qui est ouvert dans le concepteur de quiz.

Canevas de conception

De nouveaux questionnaires s'ouvrent en mode **Création** . Le champ **Nom** du questionnaire s'affiche au-dessus de la première catégorie dans le canevas. Un champ de question vide apparaît dans le conteneur de catégorie.

Information associée

Afficher un résultat de catégorie d'évaluation

Afficher un tableau de résultats de questionnaire

Créer un questionnaire

Modifier un questionnaire

Créer un questionnaire

Lorsque vous créez un questionnaire, vous pouvez créer une ou plusieurs catégories, puis ajouter des questions à chaque catégorie.

Avant de commencer
Rôle requis : assessment_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Chaque catégorie peut être affectée à un utilisateur différent ou aux mêmes utilisateurs. Vous pouvez également personnaliser chaque question et la faire dépendre de la réponse à une autre question.

Procédure

Créez un questionnaire à l'aide de ces procédures.

Créer des catégories de questionnaire

Créez des catégories de questionnaire qui représentent un thème d'évaluation d'un élément spécifique du sujet du questionnaire et contiennent des questions relatives à ce thème.

Avant de commencer
Rôle requis : assessment_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous créez un questionnaire, le système crée une catégorie par défaut à l'aide du nom du questionnaire. Vous pouvez utiliser cette catégorie, la modifier ou créer d'autres catégories selon vos besoins. Pour obtenir des résultats, une catégorie doit contenir des questions notées.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

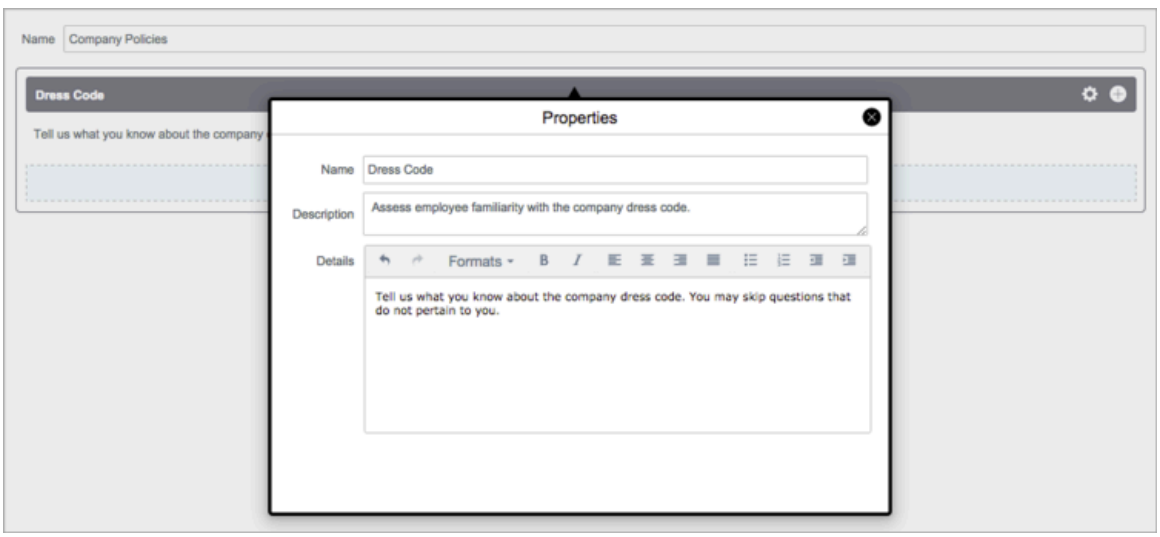
1. Naviguez vers **Questionnaires** > **Concepteur de questionnaire** ou **Questionnaires** > **Questionnaires** et cliquez sur **Concepteur de questionnaire** dans l'en-tête de liste.
2. Entrez le nom du questionnaire dans le champ **Nom** .
   Le système utilise ce nom comme nom du questionnaire et de la première catégorie.
3. Configurez la catégorie.

   a. Cliquez sur l'icône d'engrenage dans sa barre de titre.

   b. Dans la boîte de dialogue **Propriétés** , définissez ou modifiez les propriétés.

      Vous pouvez modifier le nom de la catégorie, ajouter une description et saisir du texte dans le champ **Détails** qui présente ou explique la catégorie aux destinataires. Le système met à jour la catégorie au fur et à mesure que vous tapez.

   c. Cliquez sur l'icône X pour fermer la boîte de dialogue des propriétés de la catégorie et enregistrer vos paramètres.



4. Facultatif : Ajoutez une nouvelle catégorie en cliquant sur l'icône **+** dans la barre de titre d'une catégorie existante.

Information associée

Concepteur de questionnaire

Créer un questionnaire

Créer des questions de questionnaire

Créer plusieurs questions pour chaque catégorie. Chaque question ne peut être associée qu'à une seule catégorie.

Avant de commencer

Rôle requis : assessment_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le type de données que vous sélectionnez pour chaque question détermine la façon dont les destinataires du questionnaire peuvent y répondre.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

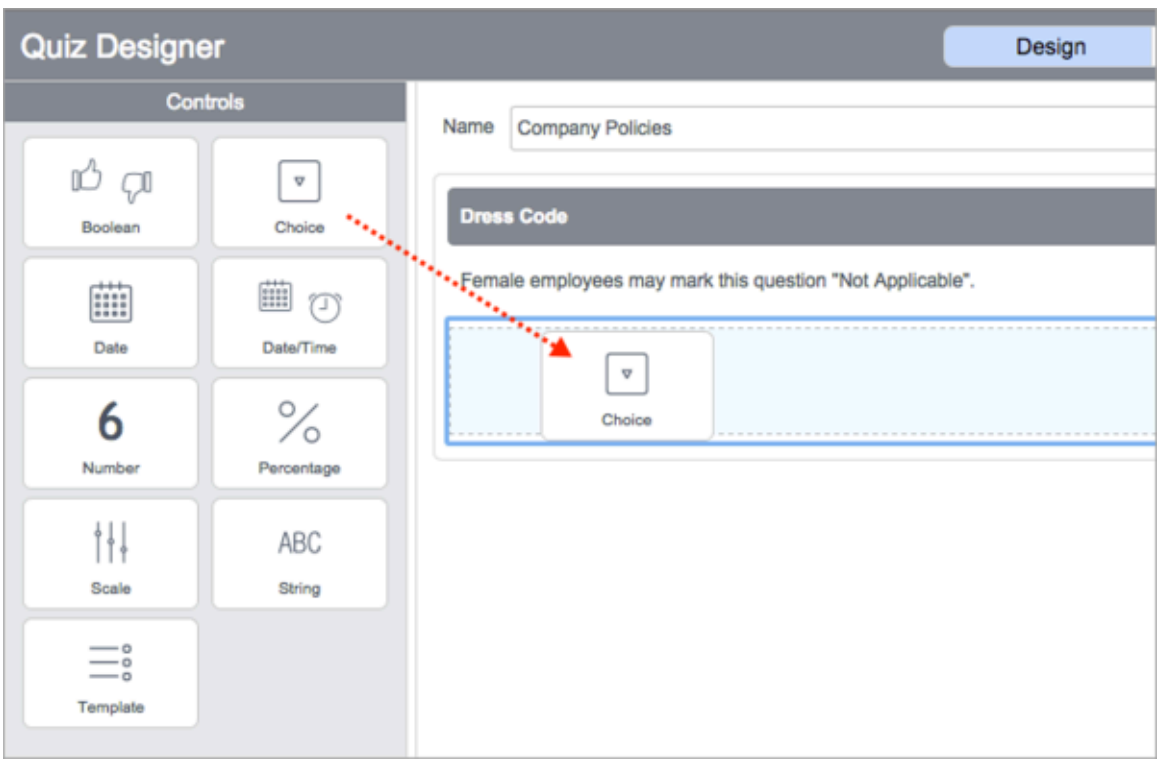
Vous pouvez désigner des questions à noter. Seules les questions notées sont affichées dans les résultats du questionnaire et prises en compte lors du calcul des résultats de la catégorie. Vous devez également indiquer une réponse correcte pour les questions dont le score est noté.

Remarque :

Pour marquer une question, vous devez utiliser des formulaires d'évaluation. Pour obtenir des instructions, consultez Configurer une question notée.

Procédure

1. En mode Création, faites glisser une icône de type de données à partir de la palette Contrôles et déposez-la dans un conteneur de catégorie.



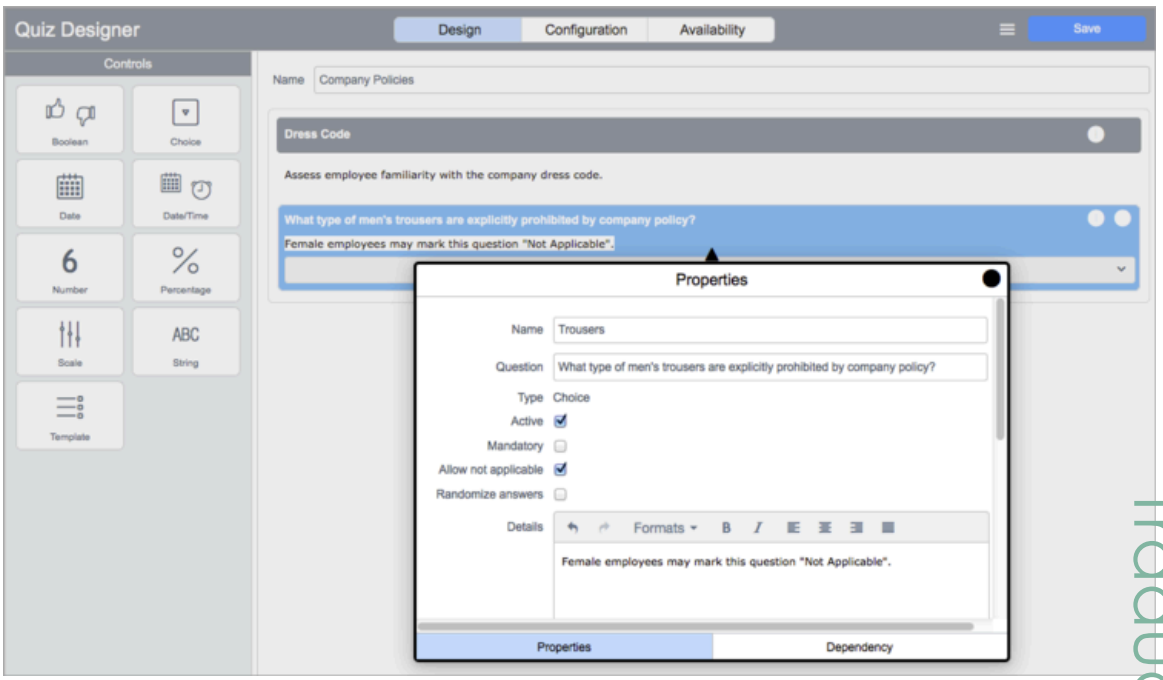
2. Configurez la question.

Remarque : Pour ajouter une question avec le même type de données qu'une question existante dans la catégorie, sélectionnez le **+** dans la barre de titre de la question existante.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez l'icône d'engrenage dans sa barre de titre.



b. Renseignez les champs du formulaire Propriétés.
Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Propriétés de la question.

c. Créez des conditions spéciales qui doivent être remplies pour qu'une question apparaisse dans le questionnaire en sélectionnant l'onglet **Dépendance** et en remplissant les champs.

Les questions dépendantes apparaissent dans le questionnaire lorsqu'un destinataire sélectionne une réponse spécifique ou une combinaison de réponses à une autre question de la même catégorie.

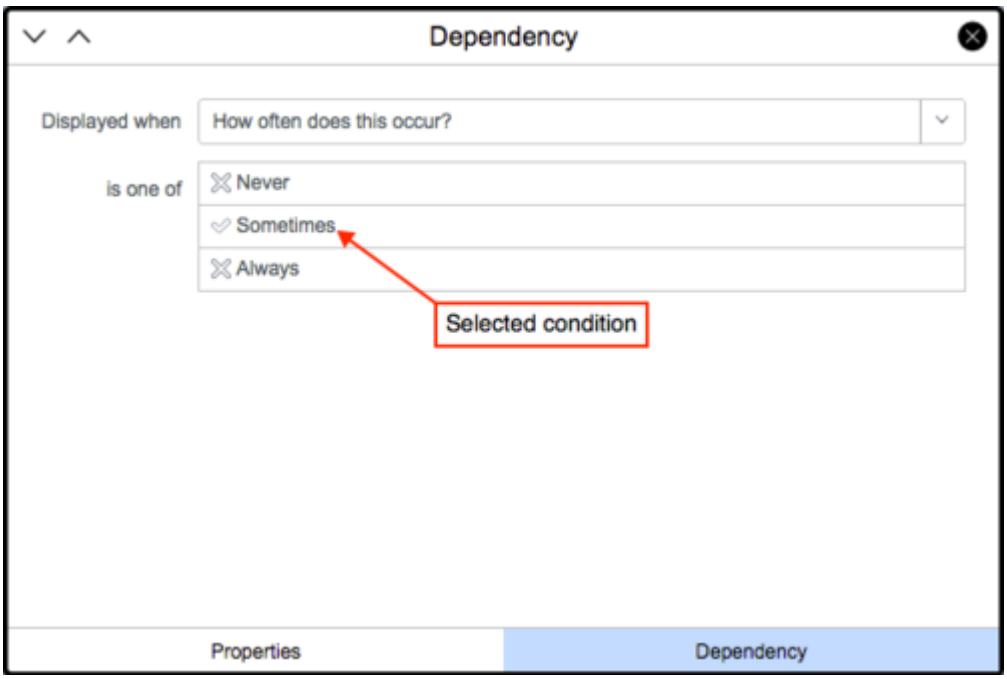
d. Sélectionnez une question dans le champ Affiché quand.
Le système sélectionne l'opérateur approprié et affiche les réponses possibles à la question sélectionnée.

e. Sélectionnez les réponses qui satisfont à la condition.

Les réponses sélectionnées sont cochées.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



f. Sélectionnez **X** pour fermer la boîte de dialogue des propriétés de la question et enregistrer vos paramètres.

3. Facultatif : Faites glisser les questions pour modifier leur ordre dans une catégorie ou les déplacer d'une catégorie à l'autre.

4. Facultatif : Pour supprimer une question, sélectionnez le X dans sa barre de titre.

Configurer un modèle de question

Vous pouvez configurer des questions de modèle lors de la conception des questionnaires.

Avant de commencer

Rôle requis : assessment_admin ou admin

Procédure

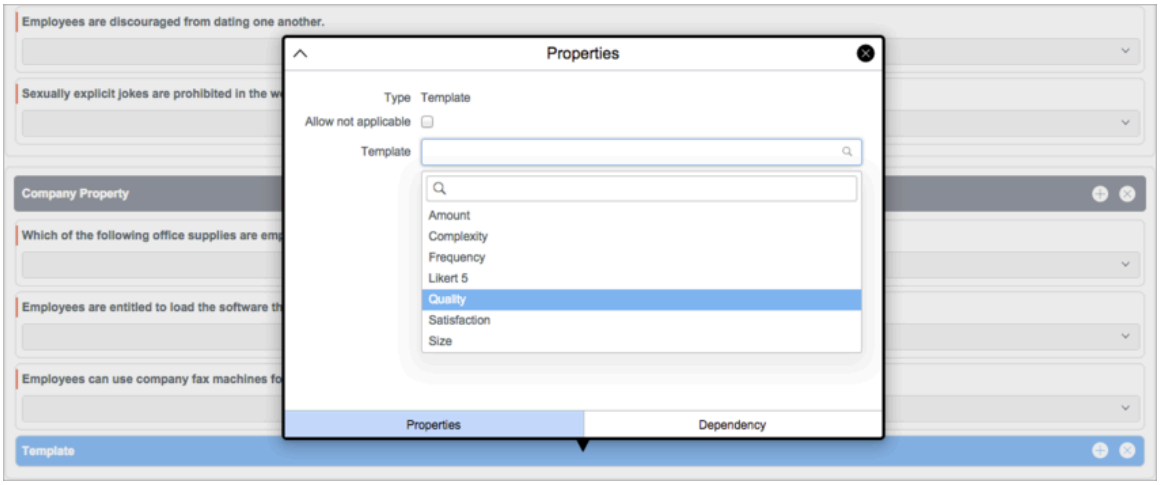
1. Faites glisser l'icône du type de données **Modèle** dans un conteneur de catégorie.

2. Cliquez sur l'icône en forme d'engrenage dans la barre de titre de la question pour ouvrir la boîte de dialogue des propriétés du modèle.

3. Sélectionnez une échelle prédéfinie dans la liste.

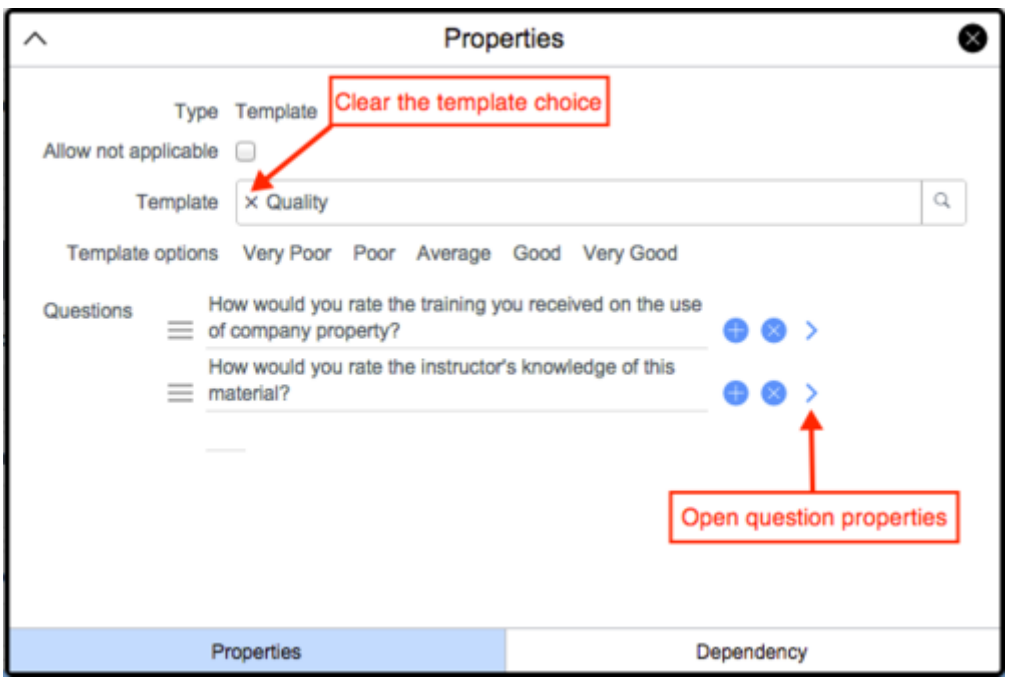
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Les champs d'entrée de question s'affichent pour ce modèle.

4. Entrez une ou plusieurs questions appropriées pour le modèle.

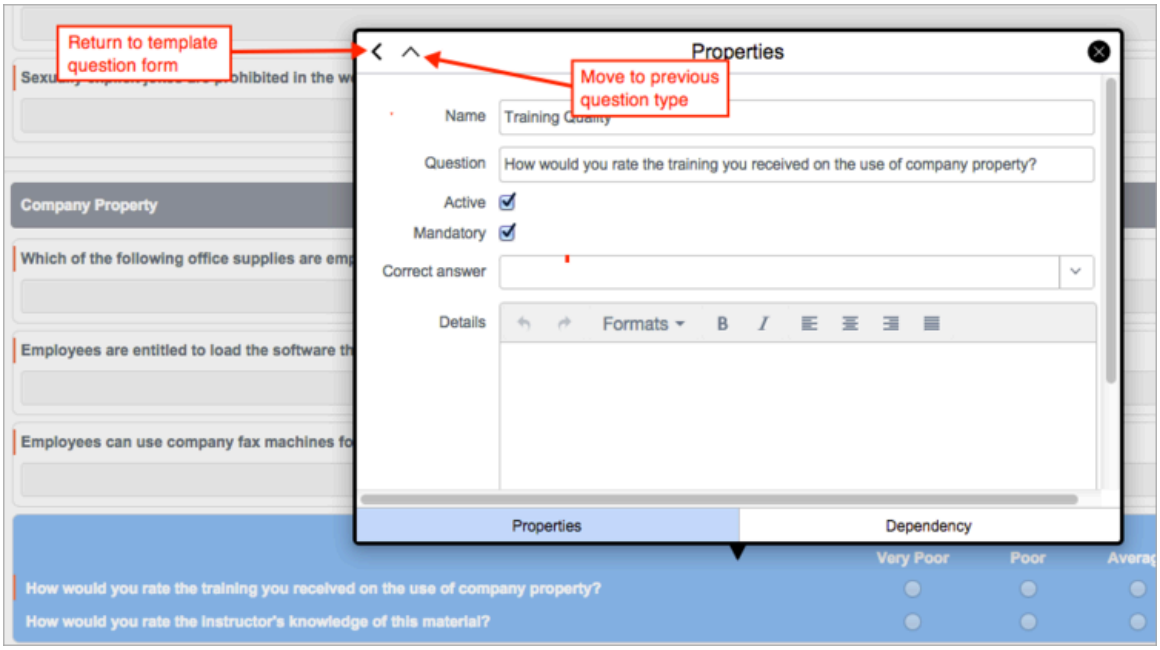


5. Cliquez sur la flèche à droite d'une question pour configurer ses propriétés.

Vous devez fournir un nom pour chaque question.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Cliquez sur la flèche vers le haut ou vers le bas pour passer d'une question à l'autre, ou cliquez sur la flèche arrière pour revenir à la boîte de dialogue des propriétés du modèle.
7. Configurez les propriétés pour les questions restantes.
8. Cliquez sur l'icône **X** pour fermer la boîte de dialogue des propriétés du modèle et enregistrer vos paramètres.

Information associée

Concepteur de questionnaire

Créer un questionnaire

Configurer une question avec notation

Seules les questions notées sont prises en compte lors du calcul des résultats de catégorie et de quiz.

Avant de commencer

Rôle requis : assessment_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une question doit avoir une réponse correcte spécifiée pour être notée. Seuls les résultats des questions notées sont affichés dans le tableau de résultats du quiz.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Questionnaires** > **Questionnaires**.
2. Ouvrez le questionnaire contenant les questions que vous souhaitez marquer comme notées.
3. Dans la liste connexe des **catégories de mesures** du formulaire **Type de mesure d'évaluation** , sélectionnez la catégorie des questions que vous souhaitez marquer comme notées.
4. Dans la liste connexe **Mesures d'évaluation** du formulaire **Catégorie de mesure** , sélectionnez une question dans la liste.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Dans la section **Type de question** du formulaire **Mesure d'évaluation** , cochez la case **Score obtenu** .

   Cette case à cocher n'est pas disponible si le type de données de la question n'est pas pris en charge pour la notation.

6. Sélectionnez la **réponse correcte** à la question.

   Remarque : Plusieurs réponses correctes sont prises en charge pour certains types de données. Consultez Types de données pour les questionnaires.

7. Cliquez sur **Mettre à jour**.
8. Répétez le processus pour toutes les questions de la catégorie que vous souhaitez que le système note.
9. Revenez à la liste des catégories de mesures, sélectionnez une autre catégorie et configurez la notation des questions appropriées dans cette catégorie.

Configurer un questionnaire

Vous pouvez configurer un questionnaire complet.

Avant de commencer

Rôle requis : assessment_admin, survey_creator ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les valeurs que vous entrez et sélectionnez sur cette page sont appliquées à l'ensemble du questionnaire.

Procédure

Dans le concepteur de questionnaire, cliquez sur **Configuration** , puis renseignez les champs comme décrit dans la table.

Configuration du concepteur de questionnaire

Champ	Description
Actif	Case à cocher permettant d'activer la distribution de ce questionnaire aux destinataires.
Description	Description de cette configuration ou du questionnaire auquel elle est jointe.
Introduction	Contenu d'introduction à afficher dans les questionnaires. Vous pouvez ajouter un message de bienvenue ou des informations générales sur le questionnaire.
Propriétaires	Propriétaires du questionnaire. Vous pouvez ajouter un utilisateur avec le rôle survey_creator, survey_admin ou assessment_admin.
Signature	[Facultatif] Accusé de réception par un destinataire du questionnaire des besoins, avertissements ou attentes liés à un questionnaire.
URL de retour	Adresse de destination d'une page Web qui est présentée aux utilisateurs une fois qu'ils ont soumis un questionnaire terminé. Lorsqu'une URL de retour est configurée, le contenu de la **note de fin** n'apparaît pas.
Note de fin	Contenu affiché aux destinataires une fois qu'ils ont soumis un questionnaire terminé. Vous pouvez ajouter un message de remerciement, des instructions

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	de suivi ou d'autres informations applicables. Les notes de fin ne sont pas affichées si une **URL de retour** est spécifiée.
Durée	Durée dont disposent les destinataires pour répondre à ce questionnaire, à partir du moment où le questionnaire est généré. La durée par défaut est de 14 jours.
Responsable	Responsable de l'évaluation pour ce questionnaire. Ces utilisateurs sont uniquement responsables de la gestion du processus de quiz et non des résultats. Le système avertit le gestionnaire lorsque les soumissions pour ce questionnaire sont en retard.
Notifier le responsable en cas de retard	Case à cocher permettant d'envoyer des notifications par e-mail au gestionnaire d'un destinataire lorsque cet utilisateur ne parvient pas à soumettre un questionnaire affecté avant la date d'échéance.
Liens connexes	
Voir les points de référence	Ouvre le tableau de bord Benchmarks qui donne une visibilité sur vos indicateurs clés de performance (KPI) et sur les tendances. **Remarque :** • Ce lien connexe n'est disponible que pour survey_admin, assessment_admin et survey_reader avec le rôle bm_viewer. • Vous devez opter pour Benchmarks afin d'afficher le tableau de bord. Consultez Activation de Benchmarks . • Cela ne s'applique qu'à un questionnaire publié.

Sélectionner un destinataire du questionnaire

Lorsque le système distribue un questionnaire, il envoie des notifications par e-mail aux utilisateurs de la catégorie et à leurs gestionnaires.

Avant de commencer

Rôle requis : assessment_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une catégorie peut avoir un ou plusieurs utilisateurs affectés, et le même utilisateur peut être affecté à plus d'une catégorie.

Le système crée également un lien vers le questionnaire dans le portail **Mes évaluations et enquêtes** des destinataires. Les utilisateurs ne peuvent répondre qu'aux questions des catégories qui leur sont affectées.

Procédure

Pour sélectionner les destinataires pour chaque catégorie de questionnaire, cliquez sur **Disponibilité** , puis renseignez les champs comme décrit dans le tableau.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sélectionner les destinataires

Champ	Description
Sélectionner une catégorie	Catégorie pour laquelle les utilisateurs sélectionnés sont destinataires.
Ajouter des utilisateurs	Utilisateurs sélectionnés comme destinataires pour cette catégorie. La liste de choix affiche tous les utilisateurs du système.

Information associée

Concepteur de questionnaire

Publier un questionnaire

Lorsque vous publiez un questionnaire, le système envoie des notifications par e-mail aux destinataires et à leurs gestionnaires. Une carte dans le portail **Mes évaluations et enquêtes** de chaque destinataire affiche un lien vers le questionnaire.

Avant de commencer
Rôle requis : assessment_admin ou admin

Procédure

1. Si vous souhaitez afficher le questionnaire tel que les destinataires le verront, pointez sur l'icône de menu en haut à droite du concepteur de questionnaire et cliquez sur **Aperçu**.
2. Lorsque vous êtes satisfait du questionnaire, cliquez sur **Enregistrer et publier** ou **sur Publier** pour le distribuer.

Information associée

Concepteur de questionnaire

Copier un questionnaire

Créez une copie d'un questionnaire avec au moins une catégorie pour réduire l'effort de création d'un autre questionnaire avec des données similaires.

Avant de commencer
Rôle requis : assessment_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Toutes les questions associées (type), les configurations, les catégories, les mesures, les règles de séparation de domaine et les catégories basées sur les rôles sont copiées. Les utilisateurs affectés, les utilisateurs de catégorie, les instances et les conditions de déclenchement ne sont pas copiés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Questionnaires** > **Questionnaires**.
2. Sélectionnez un questionnaire.
3. Effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
À partir de la plateforme	Dans la barre de titre, cliquez sur **Copier**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
À partir de la plateforme	Dans la barre de titre, sélectionnez **Copier** dans le menu contextuel.
À partir du concepteur de questionnaire	**a.** Dans la barre de titre, cliquez sur **Concepteur de quiz**. **b.** Dans la barre de titre du concepteur de quiz, pointez sur l'icône de menu sur la barre d'en-tête et cliquez sur **Copier le questionnaire**

Modifier un questionnaire

Vous pouvez mettre à jour un questionnaire une fois qu'il a été distribué.

Avant de commencer

Rôle requis : assessment_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous ne pouvez modifier qu'un questionnaire dont le périmètre de l'application est le même que celui de votre session actuelle.

- Les questions que vous ajoutez ne sont disponibles que dans les questionnaires distribués après la mise à jour.
- Avant l'envoi d'un questionnaire ou pendant la période de rattrapage :
  - Les changements apportés aux questions existantes sont immédiatement disponibles pour les utilisateurs. Cela inclut les changements apportés aux réponses, tels que les choix supplémentaires ou les changements apportés au type de données.
  - Les questions supprimées sont supprimées des questionnaires distribués dans les files d'attente des utilisateurs.

Procédure

Ouvrir le questionnaire : Regrouper le formulaire Détails du service avec l'une des options suivantes.

Option	Action
Questionnaires > **Concepteur de questionnaire**	Pointez sur l'icône de menu dans la barre d'en-tête du quiz et sélectionnez **Charger le questionnaire**.
Questionnaires > **Questionnaires**	Cliquez avec le bouton droit sur un questionnaire dans la liste et sélectionnez **Concepteur de quiz**.
Questionnaires > **Questionnaires**	Ouvrez un questionnaire dans la liste et cliquez sur **Concepteur de questionnaire** dans l'en-tête du formulaire Type de mesure d'évaluation.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Concepteur de questionnaire

Configurer une question avec notation

Seules les questions notées sont prises en compte lors du calcul des résultats de catégorie et de quiz.

Avant de commencer
Rôle requis : assessment_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une question doit avoir une réponse correcte spécifiée pour être notée. Seuls les résultats des questions notées sont affichés dans le tableau de résultats du quiz.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Questionnaires** > **Questionnaires**.
2. Ouvrez le questionnaire contenant les questions que vous souhaitez marquer comme notées.
3. Dans la liste connexe des **catégories de mesures** du formulaire **Type de mesure d'évaluation** , sélectionnez la catégorie des questions que vous souhaitez marquer comme notées.
4. Dans la liste connexe **Mesures d'évaluation** du formulaire **Catégorie de mesure** , sélectionnez une question dans la liste.
5. Dans la section **Type de question** du formulaire **Mesure d'évaluation** , cochez la case **Score obtenu** .

   Cette case à cocher n'est pas disponible si le type de données de la question n'est pas pris en charge pour la notation.

6. Sélectionnez la **réponse correcte** à la question.

   Remarque : Plusieurs réponses correctes sont prises en charge pour certains types de données. Consultez Types de données pour les questionnaires.

7. Cliquez sur **Mettre à jour**.
8. Répétez le processus pour toutes les questions de la catégorie que vous souhaitez que le système note.
9. Revenez à la liste des catégories de mesures, sélectionnez une autre catégorie et configurez la notation des questions appropriées dans cette catégorie.

Configurer un modèle de question

Vous pouvez configurer des questions de modèle lors de la conception des questionnaires.

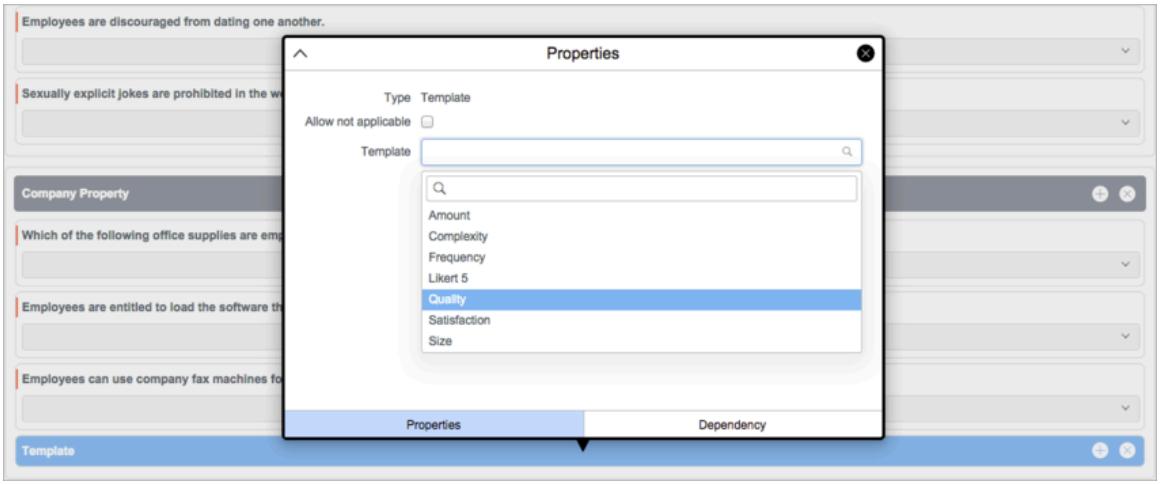
Avant de commencer
Rôle requis : assessment_admin ou admin

Procédure

1. Faites glisser l'icône du type de données **Modèle** dans un conteneur de catégorie.
2. Cliquez sur l'icône en forme d'engrenage dans la barre de titre de la question pour ouvrir la boîte de dialogue des propriétés du modèle.
3. Sélectionnez une échelle prédéfinie dans la liste.

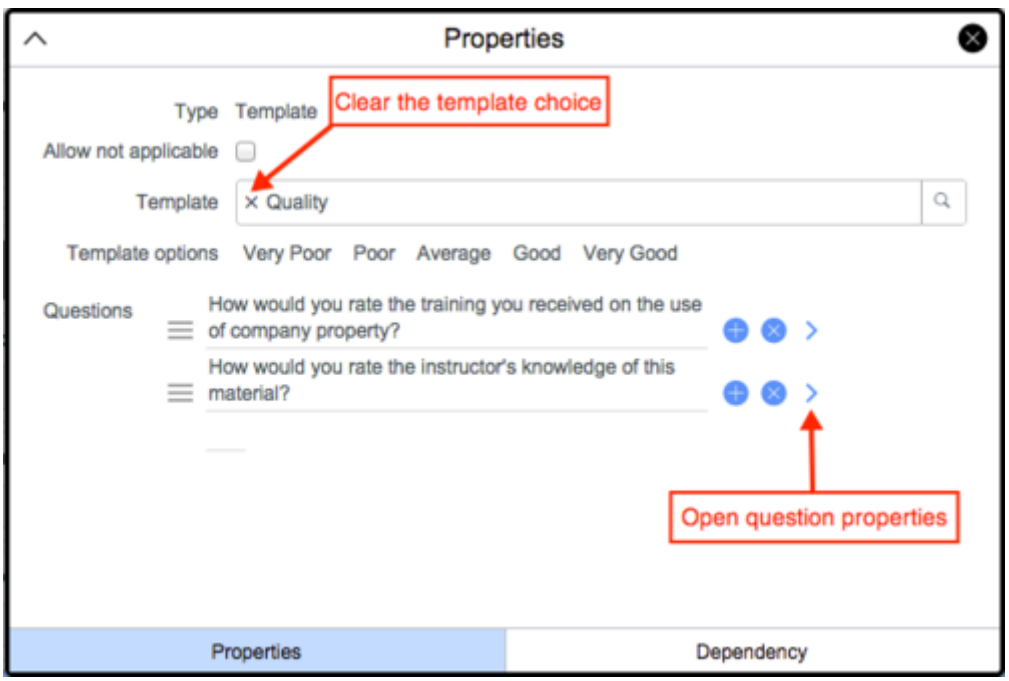
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Les champs d'entrée de question s'affichent pour ce modèle.

4. Entrez une ou plusieurs questions appropriées pour le modèle.

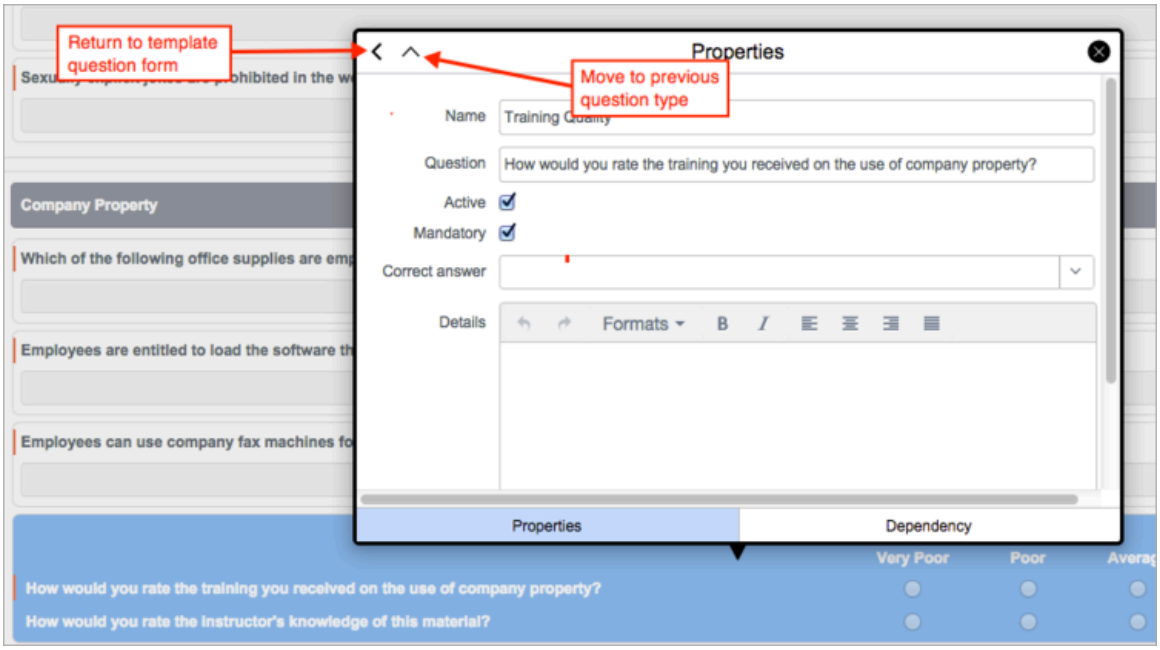


5. Cliquez sur la flèche à droite d'une question pour configurer ses propriétés.

Vous devez fournir un nom pour chaque question.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Cliquez sur la flèche vers le haut ou vers le bas pour passer d'une question à l'autre, ou cliquez sur la flèche arrière pour revenir à la boîte de dialogue des propriétés du modèle.
7. Configurez les propriétés pour les questions restantes.
8. Cliquez sur l'icône **X** pour fermer la boîte de dialogue des propriétés du modèle et enregistrer vos paramètres.

Information associée

Concepteur de questionnaire

Créer un questionnaire

Activer une nouvelle participation au questionnaire

Vous pouvez configurer un questionnaire pour permettre aux destinataires de soumettre à nouveau leurs réponses autant de fois qu'ils le souhaitent, jusqu'à la date d'échéance du questionnaire.

Avant de commencer

Rôle requis : assessment_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les résultats ne sont pas calculés tant que la durée configurée du questionnaire n'est pas écoulée. La carte dans la file d'attente de l'utilisateur reste visible jusqu'à la date d'échéance du questionnaire et affiche un bouton pour autoriser les reprises.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Évaluations** > **Définition de la mesure** > **Types**.
2. Supprimez la condition **de filtre Méthode d'évaluation = Évaluation** afin de voir tous les enregistrements de la liste.
3. Ouvrez le questionnaire.
4. Dans le formulaire Type de métrique d'évaluation , cochez la case **Autoriser la reprise** et enregistrez l'enregistrement.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

- Concepteur de questionnaire
- Publier un questionnaire

Afficher un résultat du questionnaire

Vous pouvez afficher les résultats du questionnaire pour chaque question et catégorie, ou consulter le tableau de résultats du questionnaire pour une répartition détaillée.

Avant de commencer

Rôle requis : assessment_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les résultats du questionnaire sont stockés dans la table Résultat de mesure [asmt_metric_result] et affichent les réponses des destinataires à chaque question d'une catégorie.

Procédure

Accédez à la **Tout** > **Questionnaires** > **Résultats du questionnaire**.

Instance	Source	Category	Metric	Assigned to	Actual value
AINST0010006	Assessment Metric Type: Company Policies	Dress Code	Shoes	Edgardo Prudente	2
AINST0010005	Assessment Metric Type: Company Policies	Dress Code	Shoes	Jim Ranzetti	1
AINST0010005	Assessment Metric Type: Company Policies	Dress Code	Shirts	Jim Ranzetti	0
AINST0010006	Assessment Metric Type: Company Policies	Dress Code	Shirts	Edgardo Prudente	0
AINST0010004	Assessment Metric Type: Company Policies	Company Property	Office Supplies	Amos Linnan	0
AINST0010007	Assessment Metric Type: Company Policies	Company Property	Office Supplies	Walton Schwallie	0

Information associée

- Concepteur de questionnaire
- Publier un questionnaire

Afficher un tableau de résultats du concepteur de questionnaire

Le tableau de résultats du quiz s'ouvre dans la vue Résultats de catégorie.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour plus d'informations sur les tableaux de résultats, consultez Tableaux de résultats des quiz.

Procédure

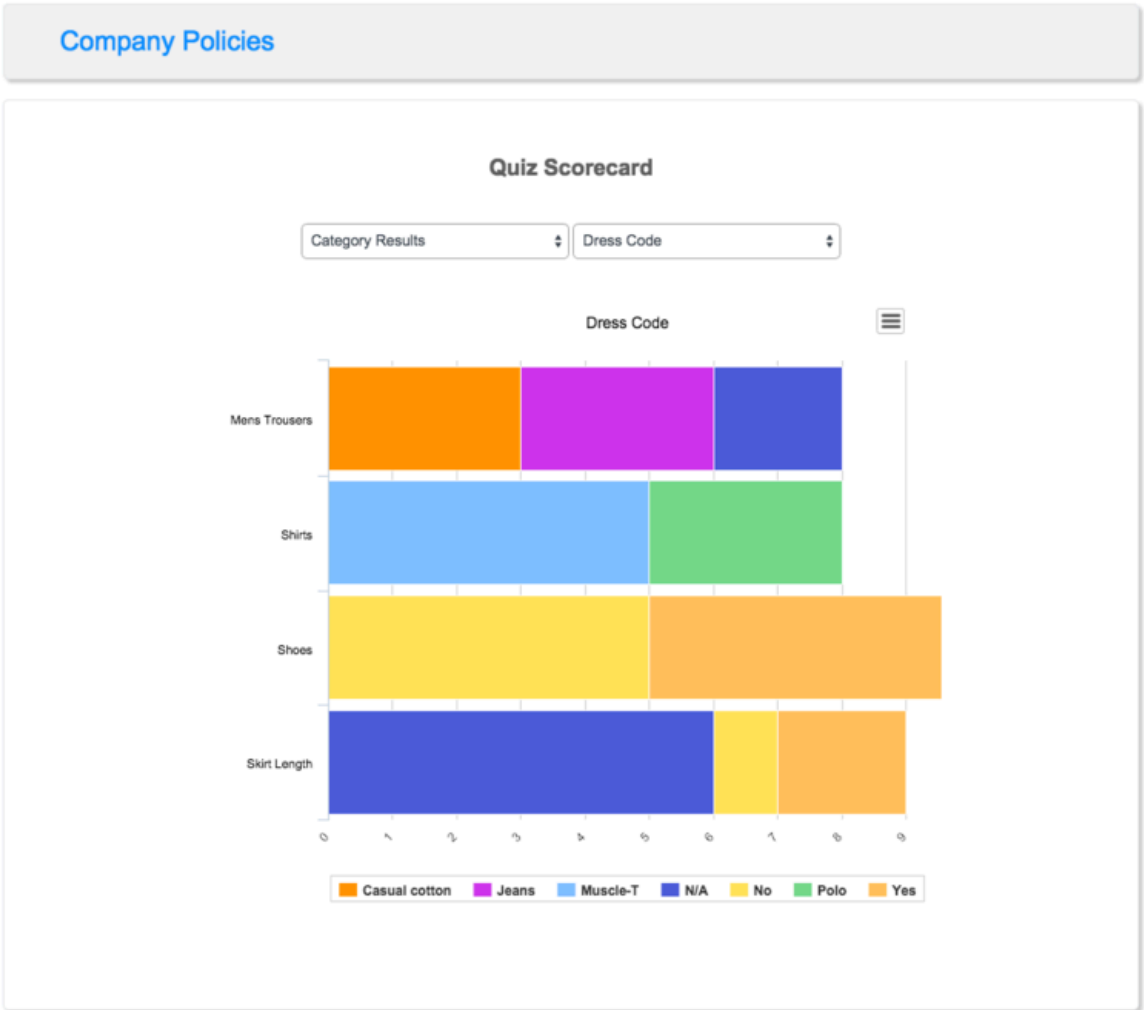
1. Accédez à la **Tout** > **Questionnaires** > **Questionnaires**.
2. Ouvrez le questionnaire dont vous souhaitez afficher les résultats.
3. Sous **Liens connexes**, sélectionnez **Afficher le tableau de résultats**.

   Le tableau de résultats du questionnaire sélectionné s'ouvre dans la vue Résultats de catégorie.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez une catégorie à afficher dans la liste de choix située au-dessus du graphique.



Information associée

Concepteur de questionnaire

Afficher un tableau de résultats de questionnaire

Affichez les tableaux de résultats d'un enregistrement de questionnaire.

Avant de commencer

Rôle requis : assessment_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour plus d'informations sur les tableaux de résultats, consultez Tableaux de résultats Quiz.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Questionnaires** > **Questionnaires**.

2. Ouvrez un enregistrement de quiz.

3. Sélectionnez le lien connexe **Afficher le tableau de résultats** .

Remarque : Le lien du tableau de résultats est masqué s'il n'y a aucun résultat de questionnaire à signaler.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le tableau de résultats contient un en-tête qui affiche le nom du questionnaire et une section qui affiche les résultats ou une comparaison des évaluations.

4. Déterminez les informations que vous souhaitez afficher.
   Les vues disponibles sont les suivantes :
   - Résultats de catégorie
   - Résultats de la question
   - Évaluations moyennes
   - Historique

Afficher un résultat de catégorie d'évaluation

Les résultats de catégorie contiennent des valeurs qui représentent les performances d'un enregistrement évalué dans une catégorie de mesures spécifique. Chaque enregistrement de résultat de catégorie stocke les données d'un groupe d'évaluation. Les valeurs de résultat de catégorie sont calculées en fonction des poids de catégorie et de mesure, ainsi qu'à partir des valeurs de résultat de mesure de la même catégorie.

Avant de commencer

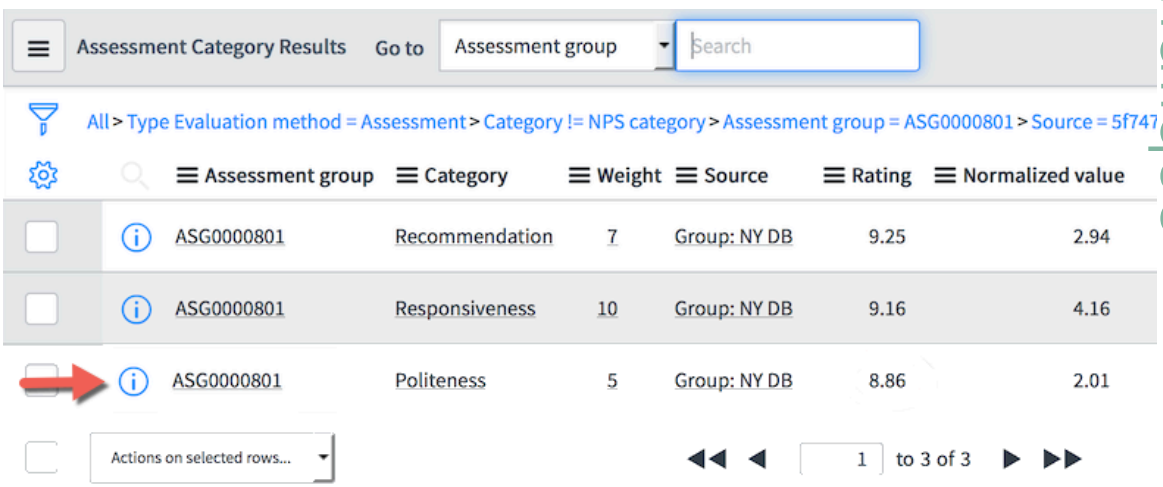
Rôle requis : assessment_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque : Le système n'inclut pas les résultats de mesures de certaines réponses dans les calculs de résultats de catégorie. Pour compenser, le système ajuste le poids des autres valeurs de résultat de mesure normalisées dans la même catégorie.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Évaluations** > **Résultats** > **Résultats de catégorie**.
2. Cliquez sur l'icône de référence ( ) en regard d'un numéro de groupe d'évaluation pour ouvrir l'enregistrement de résultat de catégorie.



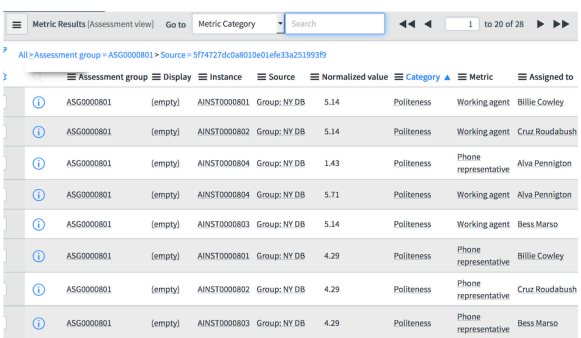
3. afficher le formulaire Résultat de catégorie d'évaluation.
   Tous les champs du formulaire sont en lecture seule.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de résultat de catégorie d'évaluation

Champ	Description
Catégorie	Nom de la catégorie de mesure à laquelle les valeurs de résultat de catégorie s'appliquent.

Évaluation	L'évaluation est utilisée sur les tableaux de résultats et les matrices de décision. L'évaluation est mise à jour dynamiquement à mesure que les utilisateurs terminent les évaluations. L'évaluation est calculée comme suit :
	`(Sum of all normalized values that share a particular assessment group, category, and assessable record) / (Number of assessment instances for the assessment group)`
	Par exemple : dans l'exemple de la table Résultats de la catégorie d'évaluation, le groupe d'évaluation **ASG0000801** avec la catégorie **Politesse** du groupe **NY DB** (l'enregistrement évaluable) a une valeur **d'évaluationde 8,86**.
	Dans la table Résultats de mesure associée, vous pouvez voir qu'il existe **4** instances de ce groupe : **AINST0000801**, **AINST0000802**, **AINST0000803** et**AINST0000804**.
	Le système a calculé l'évaluation à l'aide de
	`(5.14+5.14+1.43+5.71+5.14+4.29+4.29+4.29) / 4 = 8.86`
	 

Groupe d'évaluation	Groupe d'évaluation auquel le résultat de catégorie est associé. Le résultat de la catégorie **Note** et **la valeur normalisée** sont calculés à partir des résultats de mesures de ce groupe d'évaluation uniquement.
Valeur normalisée	Valeur calculée qui mesure la **note** par rapport aux pondérations des catégories utilisées pour évaluer l'enregistrement évalué. La valeur normalisée est calculée comme suit : Valeur normalisée = Évaluation x (Poids de la catégorie associée / somme des poids de toutes les catégories pour lesquelles l'enregistrement source contient des résultats de catégorie dans ce groupe d'évaluation) Exemple : un enregistrement source a quatre résultats de catégorie associés dans le groupe d'évaluation ASG0000907, un pour chacune de ces catégories : ◦ Évaluation de l'importance (poids = 10) ◦ Fiabilité du produit (poids = 9)

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	◦ Alignement de l'entreprise (poids = 9) ◦ Score de conformité (poids = 9) Si le résultat de la catégorie pour la fiabilité des produits de cet enregistrement source a une note de 7,81, le calcul de la valeur normalisée est : 7.81 x [9 / (10+9+9+9)] = 1.9
Poids	Poids de la catégorie associée. Vous devrez peut-être configurer le formulaire pour voir ce champ.
Source	Enregistrement évalué en tant que sujet d'évaluation. Vous devrez peut-être configurer le formulaire pour voir ce champ.

Information associée

Résultats d'évaluation

Configurer la mise en page du formulaire

Afficher un résultat de mesure

Tableaux de résultats du questionnaire

L'application Quizzes prépare des tableaux de bord imprimables.

Un tableau de résultats analyse les réponses aux catégories et aux questions et compare les évaluations actuelles aux évaluations précédentes. Vous pouvez examiner les évaluations au fil du temps, comparer les évaluations des questions ou comparer les évaluations de toutes les catégories. Tous les taux sont des moyennes pour les plages horaires sélectionnées.

Le système met à jour dynamiquement un tableau de résultats chaque fois que vous le consultez, de sorte que les évaluations reflètent les questionnaires récemment terminés.

Résultats de la catégorie

La vue Résultats de la catégorie est un histogramme empilé des réponses à toutes les questions d'une catégorie.

Sélectionnez la catégorie à afficher dans la liste de choix située au-dessus du graphique. Les résultats de la catégorie sont uniquement calculés pour les questions ayant obtenu un score

Cette vue affiche les réponses qui utilisent les types de données suivants :

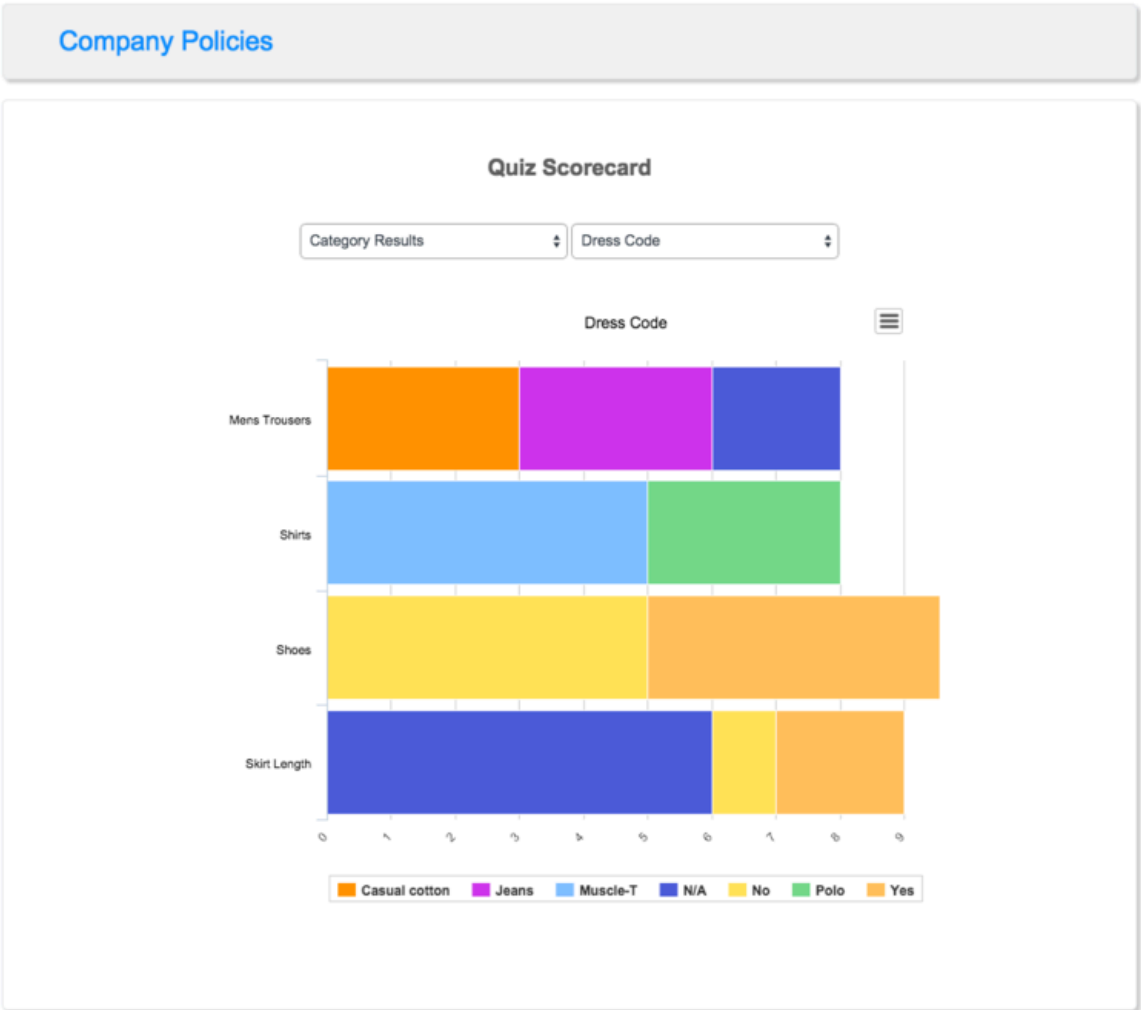
- Case à cocher
- Choix
- Échelle de Likert
- Numéro
- Modèle
- Oui/Non

Remarque : Les types **de données Case à cocher** et **Oui/Non** sont combinés dans le type de données **booléen** dans le concepteur de quiz.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats de catégorie de questionnaire



Pour afficher les détails d'une réponse spécifique à une question, pointez sur le segment coloré représentant une réponse spécifique. Le graphique affiche le nombre de ces réponses et le pourcentage qu'il représente du total des réponses à cette question.

Détails des résultats de catégories de questionnaires

Résultats de la question

La vue Résultats de la question affiche les résultats de toutes les questions d'un questionnaire.

Sélectionnez une question par nom dans la liste de choix pour afficher les résultats dans un graphique à secteurs ou un histogramme, selon le type de données.

Graphique à secteurs

Le graphique circulaire affiche les résultats des questions pour ces types de données :

- Case à cocher
- Choix

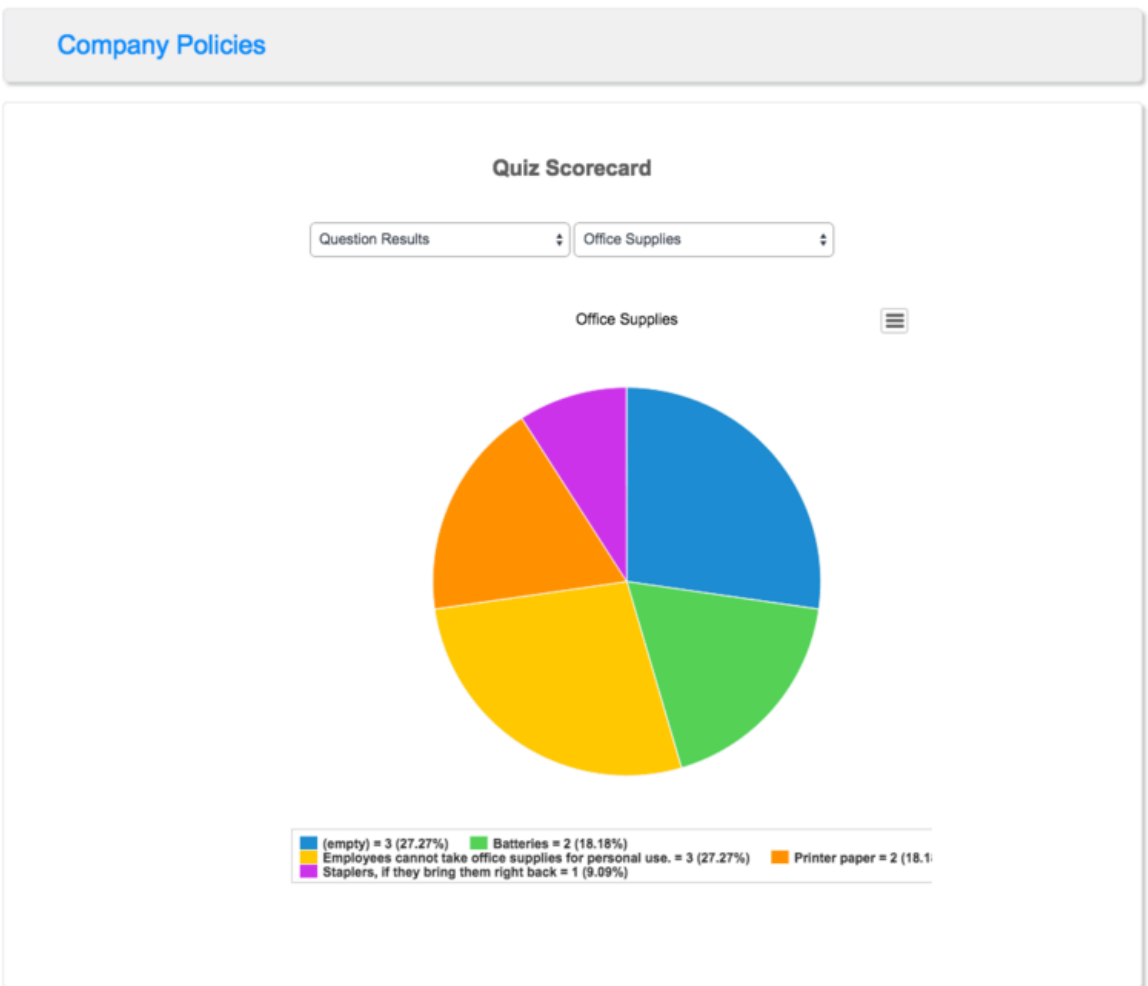
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Échelle de Likert
- Numéro
- Modèle
- Oui/Non

Remarque : Les types **de données Case à cocher** et **Oui/Non** sont combinés dans le type de données **booléen** dans le concepteur de questionnaire

Résultats des questions du tableau de résultats du questionnaire : graphique à secteurs



Traduction automatique

Histogramme

Un histogramme s'affiche lorsque les résultats de la question utilisent le type de données suivant :

Pourcentage

Par défaut, tous les résultats des questions de pourcentage utilisent une plage de rapport de segments de 20 %. Pour configurer une plage de rapports, accédez à **Rapports** > **Administration** > **Plages de rapport**.

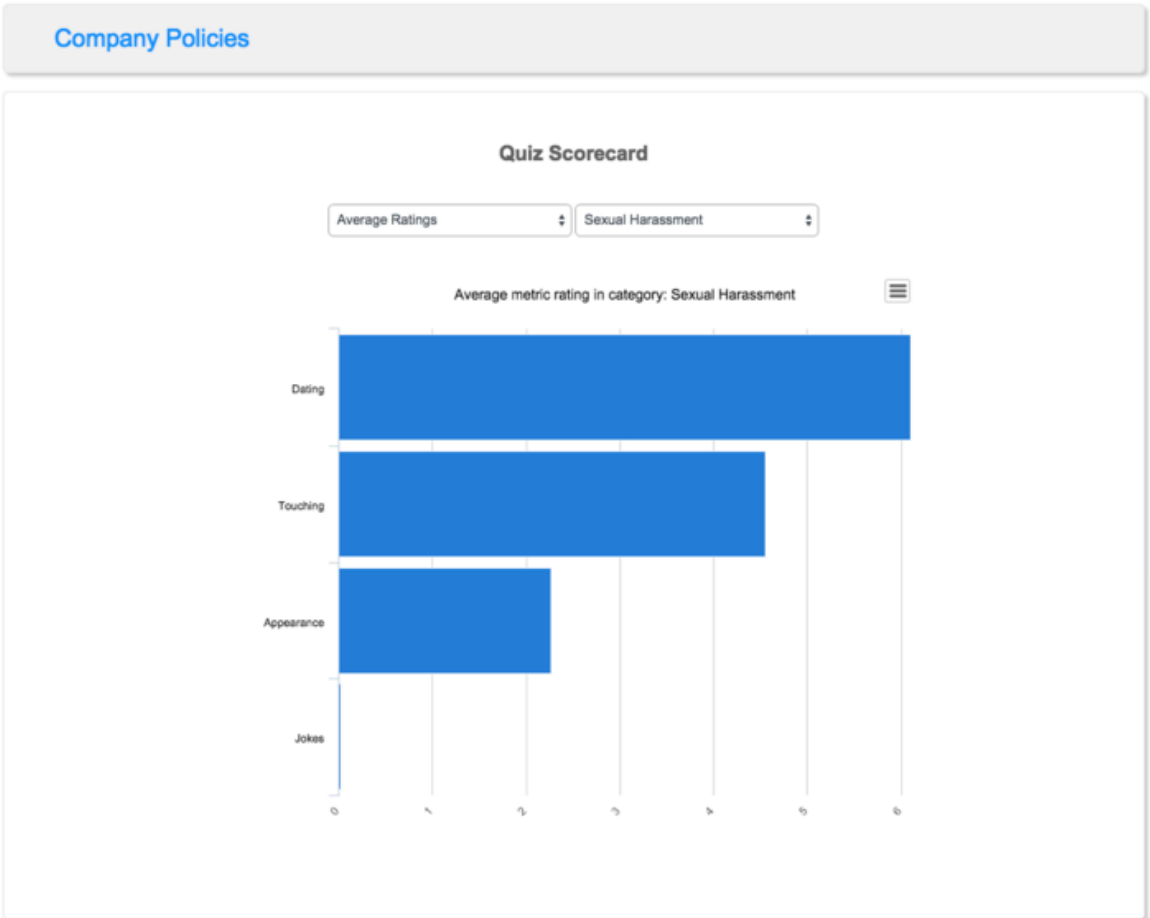
Évaluations moyennes

La vue Évaluations moyennes affiche un histogramme de la note moyenne pondérée pour chaque question d'une catégorie.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisez cette vue pour découvrir comment les questions individuelles affectent l'évaluation globale de la catégorie. Sélectionnez une catégorie dans la deuxième liste de choix située au-dessus du graphique. Les notes ne sont calculées que pour les questions dont un score est attribué

Vue Évaluations moyennes



Pour afficher l'effet des évaluations de chaque question sur les notes de l'ensemble de la catégorie, pointez sur la barre colorée. La fenêtre contextuelle affiche le pourcentage des évaluations totales représenté par la moyenne pondérée de chaque question.

Détails de l'évaluation du tableau de résultats du questionnaire

Historique du tableau de résultats

La vue Historique compare les évaluations actuelles des catégories et leurs questions avec les évaluations des trois années ou des quatre trimestres précédents.

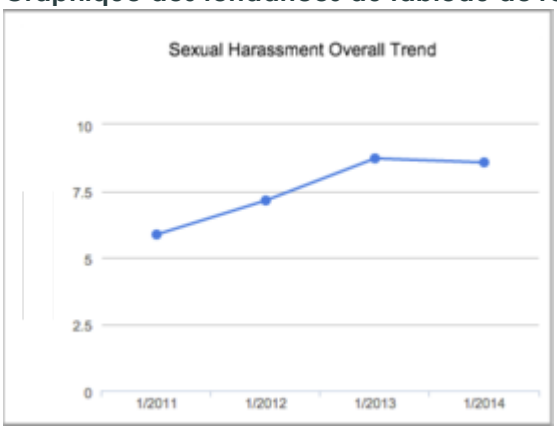
Les évaluations qui ont baissé sont surlignées en rouge et affichent des nombres négatifs. Les notes qui se sont améliorées sont surlignées en vert avec des chiffres positifs. Les icônes en forme de flèche en regard des valeurs de la colonne **Diff** indiquent la tendance des évaluations actuelles par rapport aux évaluations précédentes. Les notes ne sont calculées que pour les questions notées .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

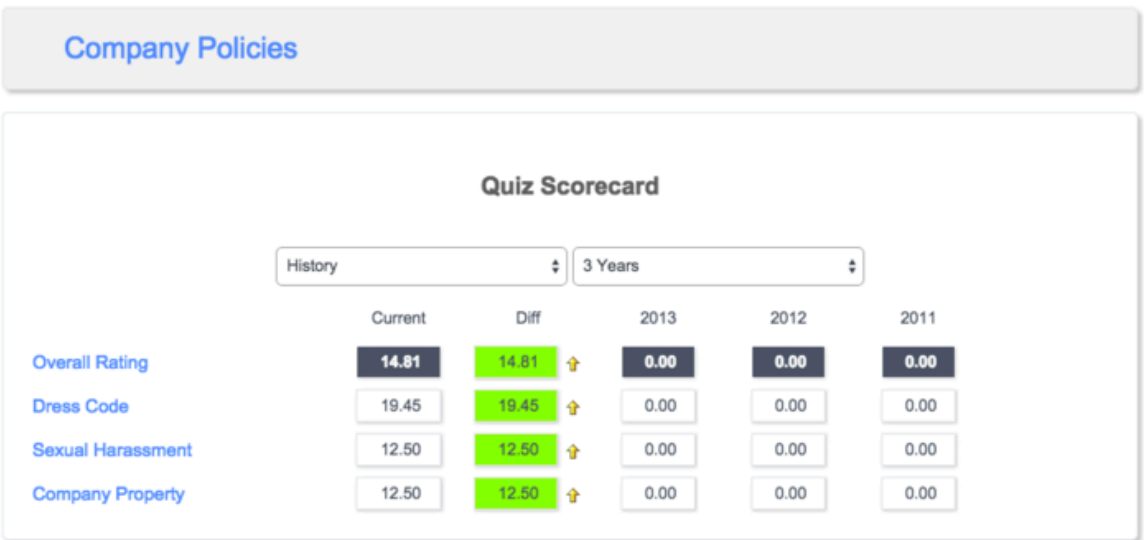
Pointez sur une catégorie pour afficher un graphique linéaire qui montre la tendance d'évaluation de cette catégorie. Cliquez sur une catégorie pour afficher le formulaire Catégorie de mesure contenant les questions.

Graphique des tendances du tableau de résultats



3 ans : Pour calculer les cotes actuelles, le système calcule la moyenne des cotes des douze derniers mois. La colonne **Diff** indique l'écart entre les évaluations actuelles et celles de l'année civile précédente.

Historique du tableau de résultats : 3 ans

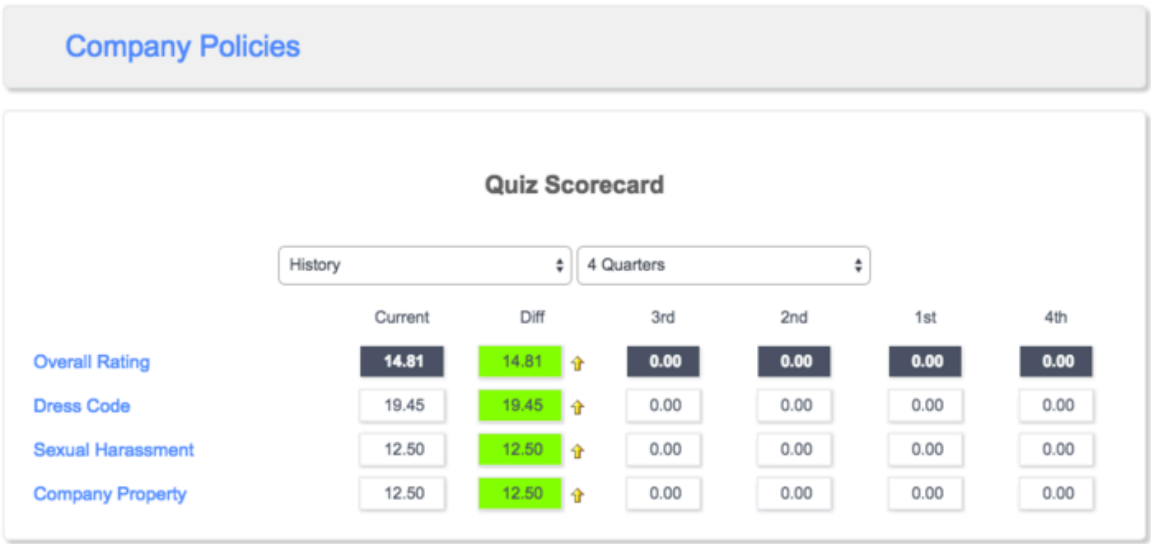


4 trimestres : Les questionnaires trimestriels comparent l'évaluation moyenne de chaque question et catégorie du trimestre en cours avec les évaluations moyennes des quatre trimestres précédents. La colonne **Diff** indique l'écart entre les notations actuelles et celles du trimestre précédent. Les étiquettes de colonne comptent à rebours par trimestre à partir du trimestre en cours. Par exemple, si le trimestre en cours est le 3e trimestre 2013, les trimestres précédents apparaissent comme 2e [2013], 1er [2013], 4e [2012] et 3e [2012]. Les quatre trimestres précédents apparaissent, qu'il y ait eu ou non des données pour ces trimestres.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Historique du tableau de résultats - 4 trimestres



Modifier le poids d'une catégorie

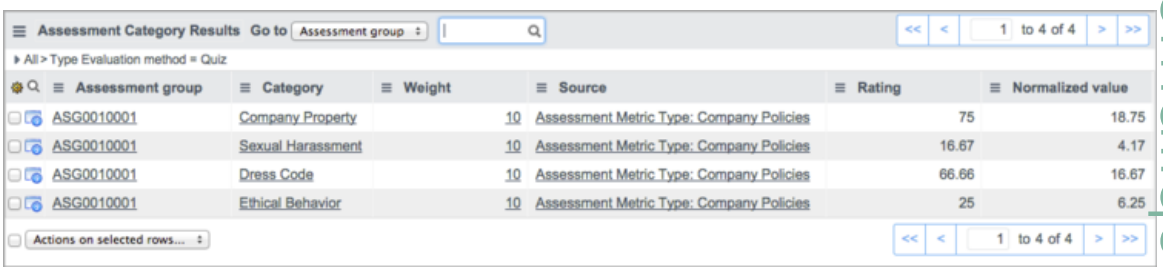
Affichez les résultats de catégorie stockés dans la table Résultat de la catégorie d'évaluation [asmt_category_result], qui affiche les notes globales pour chaque catégorie en fonction de la valeur pondérée de chaque question notée, et modifiez la valeur de poids par défaut.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Questionnaires** > **Résultats de catégorie**.



   Le système calcule les résultats à partir du poids configuré pour chaque catégorie. Les pondérations sont définies sur une valeur de 10 par défaut, mais peuvent être modifiées.

2. Accédez à la**Questionnaires** > **Catégories**, puis sélectionnez une catégorie dans la liste.
3. Dans le formulaire Catégorie de mesure, modifiez la valeur par défaut dans le champ **Poids** .
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

> **Remarque :** Vous pouvez également modifier le poids d'une question dans la vue Quiz du formulaire Mesure d'évaluation.

Information associée

Concepteur de questionnaire

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Répondre à un questionnaire

Tous les questionnaires disponibles qui vous sont affectés apparaissent dans votre file d'attente d'évaluation personnelle et d'enquête. Lorsque vous soumettez un questionnaire, le système stocke vos réponses. Si un questionnaire autorise les rattrapages, vous pouvez le soumettre à nouveau autant de fois que vous le souhaitez jusqu'à sa date d'échéance.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Aucun rôle spécial n'est requis pour répondre à un questionnaire, mais vous devez être connecté et le questionnaire doit vous être affecté.

S'il est configuré pour envoyer un e-mail, le système vous envoie une notification lorsqu'un questionnaire vous est affecté. Le message contient un lien vers le questionnaire et des instructions pour afficher la file d'attente d'évaluation et d'enquête.

Chaque questionnaire qui vous est affecté apparaît dans votre file d'attente d'évaluation et d'enquête sous la forme d'une carte contenant des informations sur le questionnaire, y compris un bouton de lancement. Les questionnaires en retard sont marqués d'une icône rouge et d'une date d'échéance rouge.

Vous devez répondre à toutes les questions obligatoires, indiquées par une étoile rouge, avant de pouvoir soumettre le questionnaire. Si vous commencez à répondre à un questionnaire mais que vous ne parvenez pas à le terminer, enregistrez vos réponses et revenez-y plus tard. Lorsque vous avez répondu à toutes les questions et que vous êtes satisfait des réponses, soumettez le questionnaire.

Par défaut, vous ne pouvez pas modifier vos réponses à un questionnaire après l'avoir soumis. Toutefois, si l'administrateur a configuré ce questionnaire pour autoriser les rattrapages, le questionnaire reste dans votre file d'attente une fois que vous l'avez terminé et la carte affiche un bouton Modifier le quiz. Vous pouvez repasser le questionnaire autant de fois que vous le souhaitez avant la date d'échéance.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Libre-service** > **Mes évaluations et enquêtes**.
2. Cliquez sur **Répondre au questionnaire** sur une carte de questionnaire pour ouvrir le questionnaire.
   S'il existe plusieurs catégories de questionnaire, vous pouvez cliquer sur l'icône de réduction ou de développement pour masquer ou afficher les questions de la catégorie.
3. Répondez à chaque question du mieux que vous pouvez.
   Si vous n'êtes pas sûr de la façon de répondre à une question ou si une question ne s'applique pas à vous, sélectionnez Ne pas appliquer si ce choix est disponible.
4. Cliquez sur **Enregistrer** à tout moment pour enregistrer vos réponses sans les envoyer.
   Vous pouvez rouvrir le questionnaire à partir de votre file d'attente lorsque vous êtes prêt à travailler à nouveau dessus.
5. Lorsque vous êtes prêt à soumettre le questionnaire rempli, lisez toutes les affirmations qui requièrent votre attention.
6. Le cas échéant, cochez la case pour confirmer l'assertion.

   Remarque : Si votre nom complet est affiché, vous devez fournir une authentification pour confirmer l'affirmation après avoir soumis le questionnaire.

7. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Si vous y êtes invité, entrez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe pour vérifier votre signature.
   Si vous avez fourni des réponses valides à toutes les questions obligatoires, un message de réussite s'affiche, affichant toute note de fin qui a été configurée. Si le questionnaire autorise les rattrapages, la carte reste dans votre file d'attente avec un bouton **Modifier le questionnaire** après l'envoi. Si les rattrapages ne sont pas autorisés, la carte disparaît de votre file d'attente.
9. Si le système affiche un message d'erreur indiquant que la réponse d'une question n'est pas valide ou qu'il faut quand même y répondre, corrigez l'erreur et soumettez à nouveau le questionnaire.
10. Facultatif : Modifiez vos réponses et soumettez à nouveau un questionnaire qui autorise les reprises en cliquant sur **Modifier le questionnaire**.
    Vous pouvez modifier vos réponses au questionnaire jusqu'à sa date d'échéance.

Afficher une instance de questionnaire

Affichez une instance pour vérifier que les instances de questionnaire ont été créées, pour vérifier l'état d'une instance de questionnaire ou pour réaffecter une instance de quiz. Une instance de questionnaire représente un questionnaire affecté à un utilisateur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou assessment_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Questionnaires** > **Instances de questionnaires**.
   Les sous-modules suivants sont disponibles en fonction de l'état des instances :
   - **Prêt à participer** : affiche les instances de questionnaire auxquelles l'utilisateur peut participer. Par défaut, ces instances sont triées par ordre croissant en fonction du champ **Nombre** .
   - **En cours** : affiche les instances de questionnaire en cours. Par défaut, ces instances sont triées par ordre croissant en fonction du champ **Nombre** .
   - **Terminé** : affiche les instances de questionnaire terminées. Par défaut, ces instances sont triées par ordre décroissant en fonction du champ **Pris le** .
   - **Annulé** : affiche les instances de quiz qui sont annulées. Par défaut, ces instances sont triées par ordre croissant en fonction du champ **Nombre** .
   - **Tout** : affiche les instances de questionnaire dans tous les états. Par défaut, ces instances sont triées par ordre croissant en fonction du champ **Nombre** .
2. Dans le sous-module requis, cliquez sur une instance de quiz.

   Par défaut, les champs répertoriés dans la table suivante sont affichés pour tous les sous-modules autres que le sous-module **Terminé** .

   Remarque : Lorsque vous sélectionnez une instance dans le sous-module **Terminé** , vous êtes redirigé vers la page Réponse de l'utilisateur.

3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'instance de questionnaire

Champ	Description
Numéro	Numéro d'enregistrement généré automatiquement.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Type de mesure	Type de mesure de ce questionnaire.
Date d'échéance	Date à laquelle l'instance de questionnaire doit être terminée. Le système remplit la date d'échéance en fonction de la **durée d'évaluation** de la définition de questionnaire associée, qui est définie sur 14 jours par défaut. La date d'échéance du questionnaire n'est pas appliquée dans le système de base. Si vous souhaitez imposer la date d'échéance, envisagez d'utiliser un workflow ou un autre mécanisme pour envoyer des rappels aux destinataires de l'enquête lorsqu'une enquête est en retard.
État	État du questionnaire.
Affecté à	Utilisateur auquel l'instance de questionnaire est affectée. Ce champ passe en lecture seule lorsque l'état est **En cours**, **Terminé** ou **Annulé**.
Domaine	Domaine associé à l'instance.
Lien connexe	
Afficher la réponse de l'utilisateur	Affiche une version en lecture seule des réponses à l'enquête remplies par l'utilisateur.
Liste connexe	
Questions d'instances d'évaluation	Tous les enregistrements de questions d'instance qui stockent des valeurs de réponse utilisateur pour chaque question du questionnaire de questionnaire. Les colonnes suivantes sont pertinentes pour le questionnaire : ◦ **Catégorie** : affiche les catégories de questionnaire auxquelles les questions appartiennent. ◦ **Mesure** : affiche les questions du questionnaire.

Information associée

Planification d'événements

Ajouter une catégorie de mesures et une mesure dans la banque de questions pour les questionnaires

Réutilisez les catégories de questions (catégories de mesures) et les questions (mesures) ajoutées dans la banque de questions pour les questionnaires. Vous pouvez ajouter des catégories de mesures ou des mesures de la banque de questions à un questionnaire, ou du questionnaire à une banque de questions.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou assessment_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Questionnaires** > **Banque de questions**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le formulaire Metric Category (Catégorie de mesure), renseignez les champs.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de catégories de mesures

Champ	Description
Nom	Nom de la catégorie de mesure.
Description	Description de la catégorie de mesure.
Nombre total de mesures	Nombre total de mesures dans la catégorie de mesure. Ce nombre est automatiquement mis à jour lorsque vous ajoutez ou supprimez des mesures de la catégorie.

4. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur la barre de titre, puis cliquez sur **Enregistrer**.
5. Dans la liste connexe Mesures d'évaluation, cliquez sur **New** (Nouvelle).
6. Renseignez les champs du formulaire Mesure d'évaluation.
7. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer des catégories de mesures ou des mesures pour un questionnaire à l'aide de la banque de questions

Réutilisez des catégories de questions (catégories de mesures) et des questions (mesures) du module **Banque de questions** lors de la création ou de la mise à jour d'un questionnaire.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou assessment_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Questionnaires** > **Questionnaires**.
2. Ouvrez une définition de questionnaire.
3. Facultatif : Pour ajouter des catégories de mesures à un questionnaire à partir de la banque de questions dans Platform, procédez comme suit.

   a. Dans la liste connexe Metric Categories (Catégories de mesures), cliquez sur **New Category from Bank (Nouvelle catégorie à partir de la banque**).
   La boîte de dialogue Nouvelle catégorie à partir de la banque s'affiche avec une liste de toutes les catégories de mesures ajoutées dans la banque de questions.

   b. Sélectionnez les catégories requises et cliquez sur **Ajouter la sélection**.
   Une copie de la catégorie de mesure et des définitions de mesures correspondantes est créée dans la liste connexe des catégories de mesures.

4. Facultatif : Pour ajouter des mesures à un questionnaire à partir de la banque de questions dans la plateforme, procédez comme suit.

   a. Dans la liste connexe Metric Categories (Catégories de mesures), ouvrez une définition de catégorie de mesures.

   b. Dans la liste connexe Mesures d'évaluation, cliquez sur **Nouvelle mesure de la banque**.
   La boîte de dialogue Nouvelle mesure de la banque s'affiche avec une liste de questions disponibles dans la banque de questions.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Sélectionnez les mesures requises et cliquez sur **Ajouter la sélection**.
Une copie de la mesure et des définitions de mesures correspondantes est créée dans la liste connexe Mesures d'évaluation de la catégorie.

5. Facultatif : Pour ajouter une catégorie de mesure à la banque de questions à partir d'un questionnaire dans la plateforme, procédez comme suit.

a. Dans la liste connexe Metric Categories (Catégories de mesures), ouvrez une définition de catégorie de mesures.

b. Cliquez sur **Ajouter à la banque de questions**.
Une copie de la catégorie est créée avec ses mesures et définitions de mesures dans la banque de questions.

6. Facultatif : Pour ajouter une mesure à la banque de questions à partir d'un questionnaire dans Platform, procédez comme suit.

a. Dans la liste connexe Metric Categories (Catégories de mesures), ouvrez une définition de catégorie de mesures.

b. Dans la liste connexe Mesures d'évaluation, ouvrez la définition de mesure requise.

c. Cliquez sur **Ajouter à la banque de questions**.
La boîte de dialogue Ajouter à la banque de questions s'affiche.

d. Dans le champ **Choisir une banque de questions pour ajouter cette question/mesure** , sélectionnez une catégorie de mesure à laquelle vous souhaitez ajouter cette mesure, puis cliquez sur **OK**.
Une copie de la mesure et des définitions de mesures correspondantes est créée pour la catégorie sélectionnée dans la banque de questions.

7. Facultatif : Pour ajouter une catégorie de mesures ou une mesure à un questionnaire à partir de la banque de questions du concepteur de quiz, procédez comme suit.

a. Ouvrez le quiz dans le concepteur de quiz.

b. Facultatif : Pour ajouter une catégorie de mesure à partir de la banque de questions, à partir de l'onglet **Catégories** du panneau de gauche, faites glisser la bannière de catégorie requise et déposez-la dans l'onglet **Conception** .

c. Facultatif : Pour ajouter une mesure à partir de la banque de questions, faites glisser et déplacez la mesure requise à partir de l'onglet **Questions** ou de l'onglet **Catégories** .

Remarque :

- Lorsque vous glissez-déplacez une catégorie de mesures, toutes les dépendances de la catégorie sont également ajoutées au questionnaire.
- Dans l'onglet **Catégories** , vous pouvez glisser-déplacer une mesure individuelle dans une catégorie de mesures.
- Lorsque vous glissez-déplacez une mesure parente, toutes les questions dépendantes sont également ajoutées à la catégorie de mesure.
- Lorsque vous glissez-déplacez une mesure enfant, seule la question enfant est ajoutée à la catégorie de mesure.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer des questionnaires avec des formulaires

À la place du concepteur de questionnaire, vous pouvez créer un questionnaire complet à l'aide d'enregistrements dans l'application d'évaluation.

Tous les éléments d'un questionnaire, les catégories, les questions et les réponses, sont stockés dans les tables utilisées par le moteur d'évaluation et sont affichés dans les **vues de questionnaire** de ces tables. Les utilisateurs qui créent des questionnaires dans l'application d'évaluation doivent avoir le rôle assessment_admin.

Créez un questionnaire à l'aide des formulaires d'évaluation en suivant les procédures dans l'ordre indiqué ici :

- Créez le questionnaire.
- Configurez les catégories.
- Créez les questions du questionnaire.
- Créez les réponses aux questions.
- Distribuez les questionnaires aux destinataires.

Remarque : La méthode recommandée pour créer et modifier des quiz consiste à utiliser le concepteur de quiz, qui fournit une interface unique et intuitive pour créer et modifier rapidement des quiz. Si vous déterminez que vous devez ajouter des fonctionnalités spécifiques à votre quiz qui ne sont pas proposées par le concepteur de quiz, vous pouvez le faire en utilisant certaines des procédures spécifiques décrites ici.

Information associée

Créer un questionnaire

Créer une catégorie pour les enregistrements évaluables

Configurer une catégorie

Une catégorie représente un thème pour évaluer un élément spécifique du sujet du questionnaire et contient des questions relatives à ce thème.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous créez un questionnaire, le système crée une catégorie par défaut avec le nom du questionnaire. Vous pouvez utiliser cette catégorie, la modifier ou créer d'autres catégories selon vos besoins. Les catégories sont des enregistrements dans la **vue Quiz** de la table Catégorie de mesures.

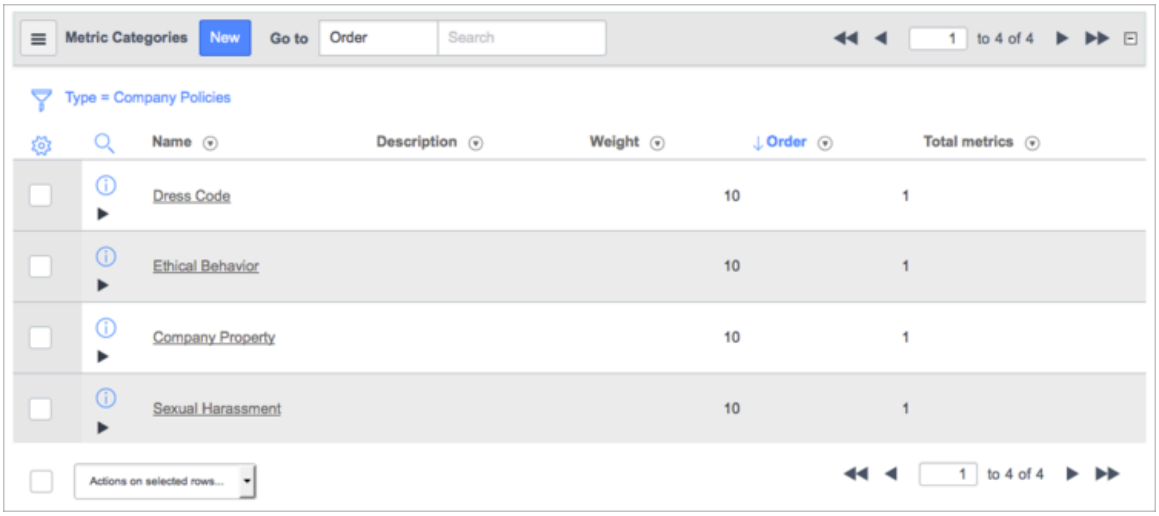
Les catégories ont des valeurs de pondération qui contribuent au score global du questionnaire. Par défaut, toutes les catégories reçoivent une valeur de pondération de 10. Vous pouvez attribuer n'importe quel poids à vos catégories. Pour obtenir des résultats, une catégorie doit contenir des questions notées.

Procédure

Vous pouvez créer une nouvelle catégorie ou modifier une catégorie existante à partir de la liste connexe **Catégories de mesures** d'un enregistrement de quiz.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Information associée

- Créer des questionnaires avec des formulaires
- Créer un questionnaire
- Sélectionner un utilisateur pour une catégorie
- Types de données pour les questionnaires
- Modifier l'ordre d'une réponse
- Distribuer un questionnaire
- Modifier un questionnaire publié

Sélectionner un utilisateur pour une catégorie

Les utilisateurs de catégorie sont les destinataires des questions pour chaque catégorie.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

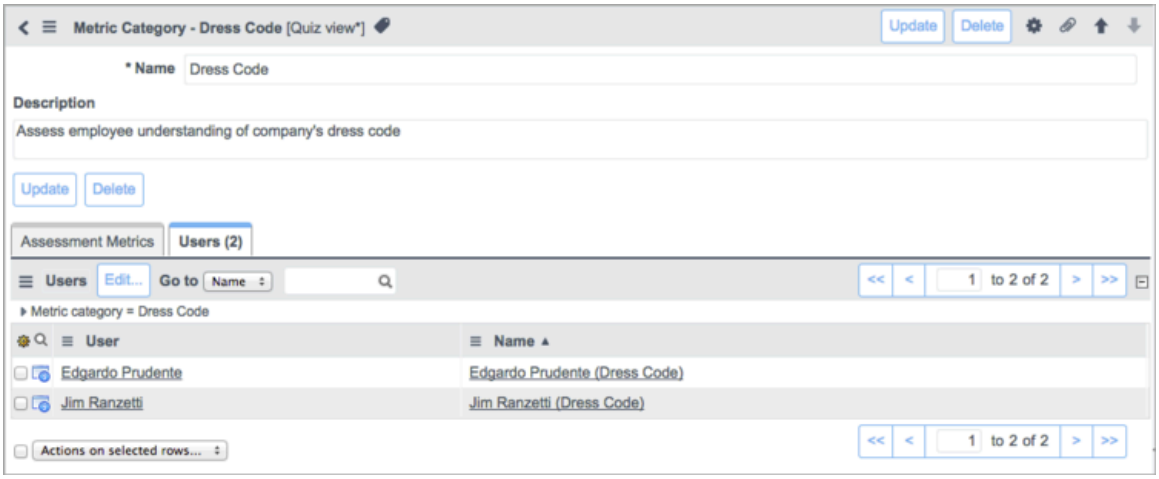
Une catégorie peut avoir un ou plusieurs utilisateurs affectés, et le même utilisateur peut être affecté à plus d'une catégorie. Lorsque le système distribue un questionnaire, il envoie une notification par e-mail, s'il est configuré, aux utilisateurs de la catégorie et crée un lien vers le questionnaire approprié dans leur portail d'évaluation et d'enquêtes. Les utilisateurs ne peuvent répondre qu'aux questions attachées à leurs catégories affectées.

Procédure

Pour sélectionner des utilisateurs pour une catégorie, sélectionnez la liste connexe **Utilisateurs** dans un enregistrement de catégorie, puis cliquez sur **Modifier**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Information associée

- Créer des questionnaires avec des formulaires
- Créer un questionnaire
- Configurer une catégorie
- Types de données pour les questionnaires
- Modifier l'ordre d'une réponse
- Distribuer un questionnaire
- Modifier un questionnaire publié

Créer des questions

Créez des questions de questionnaire. Plusieurs questions peuvent être associées à une catégorie.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Chaque question ne peut être associée qu'à une seule catégorie. Chaque question a un type de données de réponse qui détermine la façon dont les destinataires répondent à la question. Les questions sont des enregistrements dans la vue Questionnaire de la table Mesure d'évaluation.

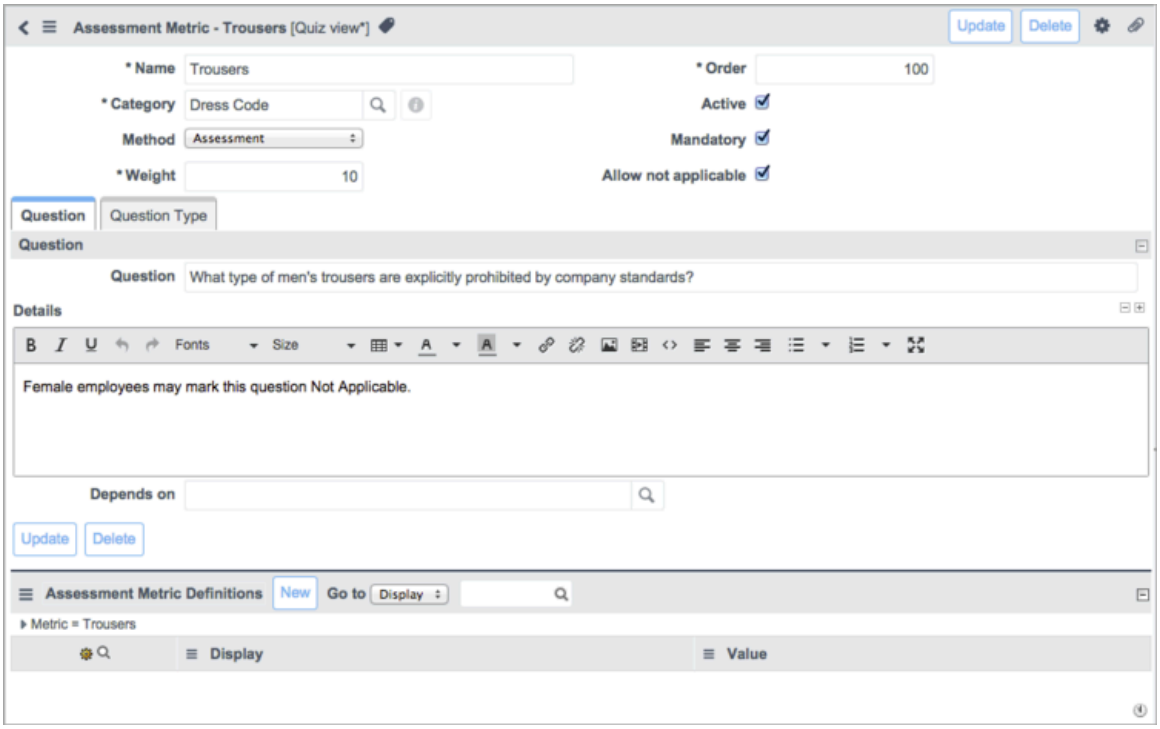
Procédure

1. Ouvrez un enregistrement de catégorie.
2. Créez un enregistrement de question de l'une des façons suivantes :
   - En accédant à la liste connexe Mesures d'évaluation et en sélectionnant **Nouveau**.
   - Accédez à la **Gestion des questionnaires** > **Questions** et sélectionnez **Nouveau**.

> ⚠ **Avertissement :** Lorsque vous créez une question à **choix**ou à **échelle de Likert** , vous devez rouvrir le formulaire Mesure d'évaluation après l'avoir envoyé pour créer des réponses. Si vous distribuez un questionnaire sans créer les réponses aux questions avec ces types de données, les destinataires ne sont pas en mesure de répondre aux questions. Si les questions sont obligatoires, les destinataires ne peuvent pas soumettre leurs questionnaires.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom	[Obligatoire] Nom de la question.
Catégorie	[Obligatoire] Catégorie à laquelle la question appartient. Le système remplit cette catégorie si vous posez une question à partir du formulaire Catégorie de mesure. **Remarque :** Vous ne pouvez pas modifier la catégorie si le champ **Dépend de** est défini ou si une autre mesure dépend de cette mesure.
Méthode	Paramètre qui détermine comment utiliser la question. ◦ **Évaluation** : rend la question disponible dans un questionnaire distribué aux utilisateurs. La méthode **d'évaluation** est compatible avec tous les types de données, à l'exception de **la durée**. ◦ **Script** : interroge la base de données sans la participation de l'utilisateur. Les questions scriptées sont d'une valeur limitée pour les questionnaires, car elles n'évaluent pas les connaissances d'un utilisateur sur un sujet. **Remarque :** Si vous sélectionnez un **type de données** incompatible avec la **méthode** sélectionnée, le système remplace automatiquement la **méthode** par la valeur correcte.
Poids	Valeur numérique représentant l'importance de cette question par rapport à d'autres questions de la même catégorie. Par défaut, le poids est de 10. Pour des suggestions de pondération, consultez Catégories de poids et mesures. Ce champ est disponible et requis, sauf si le **type de données** est **Date**, **Date/Heure** ou **Chaîne**. Ces types de données ne sont pas inclus dans les calculs des résultats.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Ordre	[Obligatoire] Valeur numérique qui détermine l'ordre de la question dans la catégorie. La question dont la valeur d'ordre est la plus petite apparaît comme première question dans la section de la catégorie. Par défaut, l'ordre est 100. **Remarque :** La valeur d'ordre que vous utilisez pour les mesures avec la méthode **Script** n'a pas d'importance, car elles n'apparaissent pas dans les questionnaires.
Actif	Case à cocher qui détermine si cette question apparaît dans les questionnaires. Si une question est inactive, elle n'apparaît pas dans les questionnaires générés une fois que la question est devenue inactive.
Obligatoire	Cochez la case pour demander aux utilisateurs de répondre à la question. Les utilisateurs ne peuvent pas soumettre de questionnaires tant qu'ils n'ont pas fourni de réponses valides à toutes les questions obligatoires, qui sont indiquées par un indicateur d'état de champ rouge. Ce champ n'est disponible que si la **méthode** est **Évaluation**, que le champ **Dépend**du champ est vide et que le **type de données** n'est pas Case à **cocher**.
Autorisation non applicable	Cochez la case pour inclure **Non applicable** comme réponse possible à cette question. Les utilisateurs peuvent sélectionner Non applicable s'ils ne disposent pas des informations **suffisantes** pour répondre à une question. Les réponses de l'utilisateur **Non applicable** sont exclues des résultats.
Question	
Question	Question affichée dans les questionnaires. Entrez une question claire, simple et facile à comprendre.
Détails	Informations sur la question et ce qu'elle évalue. Incluez des détails qui aident les utilisateurs à comprendre comment répondre à la question ou quand vous avez besoin de détails HTML améliorés pour votre question. Vous pouvez créer du texte HTML dans ce champ à l'aide de l'éditeur WYSIWYG, notamment en incorporant des liens et des images.
Dépend de	Question existante dont cette question dépend. Vous pouvez sélectionner des questions **Case à cocher**, **Choix**, **Échelle de Likert**, **Modèle** et **Oui/Non** dans la même catégorie que cette question. Utilisez ensuite le champ Affiché quand pour définir les conditions d'affichage de cette question. Le système empêche la création de dépendances récursives entre les questions. Par exemple, si la question A dépend de la question B, la question B ne peut pas dépendre de la question A.
Type de question	
Type de données	[Obligatoire] Format des données de réponse attendues. Consultez la table des **types de données** pour plus d'informations. **Remarque :** Vous ne pouvez pas modifier le type de données si une autre question dépend de cette question
Définir de façon aléatoire	Cochez la case pour afficher les réponses possibles à cette question dans un ordre aléatoire chaque fois qu'une question apparaît. La préférence de réponse est parfois influencée par l'ordre dans lequel les options de réponse

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
les réponses	apparaissent, ce qui peut entraîner des résultats biaisés. La randomisation des options de réponse peut aider à éviter ce biais. Cette case à cocher n'est disponible que si le **type de données** est **Choix** ou **Échelle de Likert** . **Remarque :** La randomisation des options de réponse pour certaines questions peut rendre ces questions déroutantes pour les utilisateurs. En général, ne randomisez que les options de réponse qui ne suivent pas un ordre logique.
Définition d'échelle	Paramètre qui détermine si des valeurs numériques inférieures ou supérieures correspondent à un bon score dans les calculs de résultats de quiz. Sélectionnez **Faible** si les valeurs numériques inférieures sont préférables. Sélectionnez **Élevé** si les valeurs numériques les plus élevées sont préférables. La valeur par défaut est**Élevé**. Ce champ est disponible et requis, sauf si le **type de données** est **Date**, **Date/Heure** ou **Chaîne**. Les résultats de ces types de données ne sont pas inclus dans les calculs des résultats. Lorsque la case Score est cochée, la valeur de l'échelle est définie sur **Élevé** et le champ est masqué. **Remarque :** Pour en savoir plus sur la définition d'échelle pour les types de données qui ne nécessitent pas la définition d'une valeur numérique, reportez-vous à la section Types de données pour les évaluations.
Min.	Valeur numérique la plus faible pouvant être utilisée comme option de réponse. Ce champ n'est disponible et requis que si le **type de données** est **Nombre**, **Durée** ou **Pourcentage**.
Max.	Valeur numérique la plus élevée qui peut être utilisée comme option de réponse ou comme valeur adaptée. Ce champ est disponible et requis si **le type de données** est **Nombre**, **Durée** ou **Pourcentage**.
Option de chaîne	Paramètre de l'apparence d'un champ de chaîne dans une question. Ce champ est disponible lorsque le type de question est **Chaîne**. Les options de chaîne sont les suivantes : ◦ **Ligne unique** : champ de texte sur ligne unique de 40 caractères qui autorise les chaînes de n'importe quelle longueur. ◦ **Ligne de chaîne large** : champ de texte de largeur de page complète qui autorise une entrée sur une seule ligne de n'importe quelle longueur. ◦ **Multiligne** : champ de texte multiligne de pleine largeur de page qui autorise le retour automatique à la ligne et les retours à la ligne.
Score obtenu	Case à cocher permettant d'utiliser des réponses pour noter les résultats de la catégorie et les afficher dans les résultats du questionnaire. Des questions notées sont disponibles pour les types de données suivants : ◦ Choix ◦ Échelle de Likert ◦ Modèle ◦ Case à cocher ◦ Oui/Non Si vous cochez cette case, le champ **Définition d'échelle** est masqué et la valeur de ce champ est **définie sur Élevé**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Réponse correcte	[Obligatoire] Réponse souhaitée à une question notée. Ce champ est disponible lorsque la case **Score** est cochée. Plusieurs réponses correctes sont prises en charge pour certains types de données. Consultez Types de données pour les questionnaires.
Modèle	Modèle de réponse à utiliser avec cette question. Ce champ est disponible lorsque le **type de données** est **Modèle**.
Liste connexe	
Évaluation Définitions des mesures	Liste des options pour cette question. Cette liste connexe n'est disponible que si le **type de données** est **Choix** ou **Échelle de Likert**.

Information associée

- Mesures d'évaluation
- Créer des questionnaires avec des formulaires
- Créer un questionnaire
- Configurer une catégorie
- Sélectionner un utilisateur pour une catégorie
- Types de données pour les questionnaires
- Créer des questions

Créer des réponses aux questions

Créez des options de réponse aux questions avec le type de données Échelle de Choix ou de Likert.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

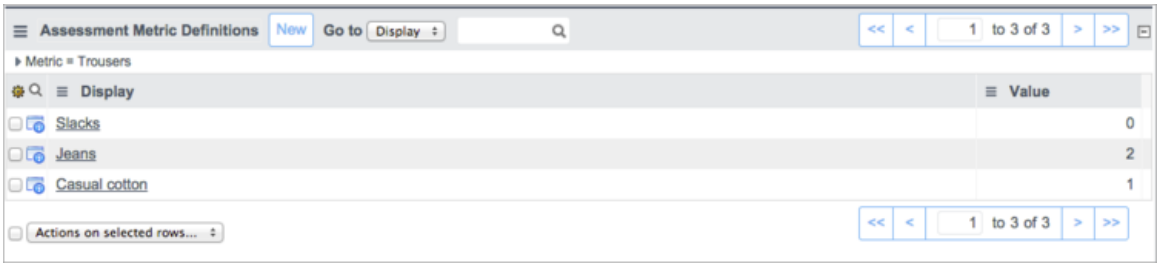
Lorsque vous créez une question avec l'un de ces types de données, la liste connexe Définitions des mesures d'évaluation s'affiche. Chaque définition de mesure apparaît sous la forme d'une option de réponse pour une question répondant à un questionnaire. Par exemple, la question **« Quels types de pantalons pour hommes » ne sont pas autorisés par la politique de l'entreprise ?** peut avoir ces trois réponses configurées en tant que définitions de mesures : **Pantalons**, **Jeans** et **Coton décontracté**.

Procédure

1. Ouvrez l'enregistrement de question que vous souhaitez modifier.
2. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe **Définitions des mesures d'évaluation** .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Définissez l'ordre dans lequel les réponses apparaissent dans le questionnaire en fournissant un nombre hiérarchique dans le champ **Valeur** .

Information associée

- Créer des questionnaires avec des formulaires
- Créer un questionnaire
- Configurer une catégorie
- Sélectionner un utilisateur pour une catégorie
- Types de données pour les questionnaires
- Modifier l'ordre d'une réponse
- Distribuer un questionnaire
- Modifier un questionnaire publié

Distribuer un questionnaire

Lorsque vous avez terminé de configurer les réponses aux questions du questionnaire, vous êtes prêt à distribuer le questionnaire.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez envoyer le questionnaire à tous les utilisateurs de catégorie configurés pour le questionnaire ou à un seul utilisateur de catégorie.

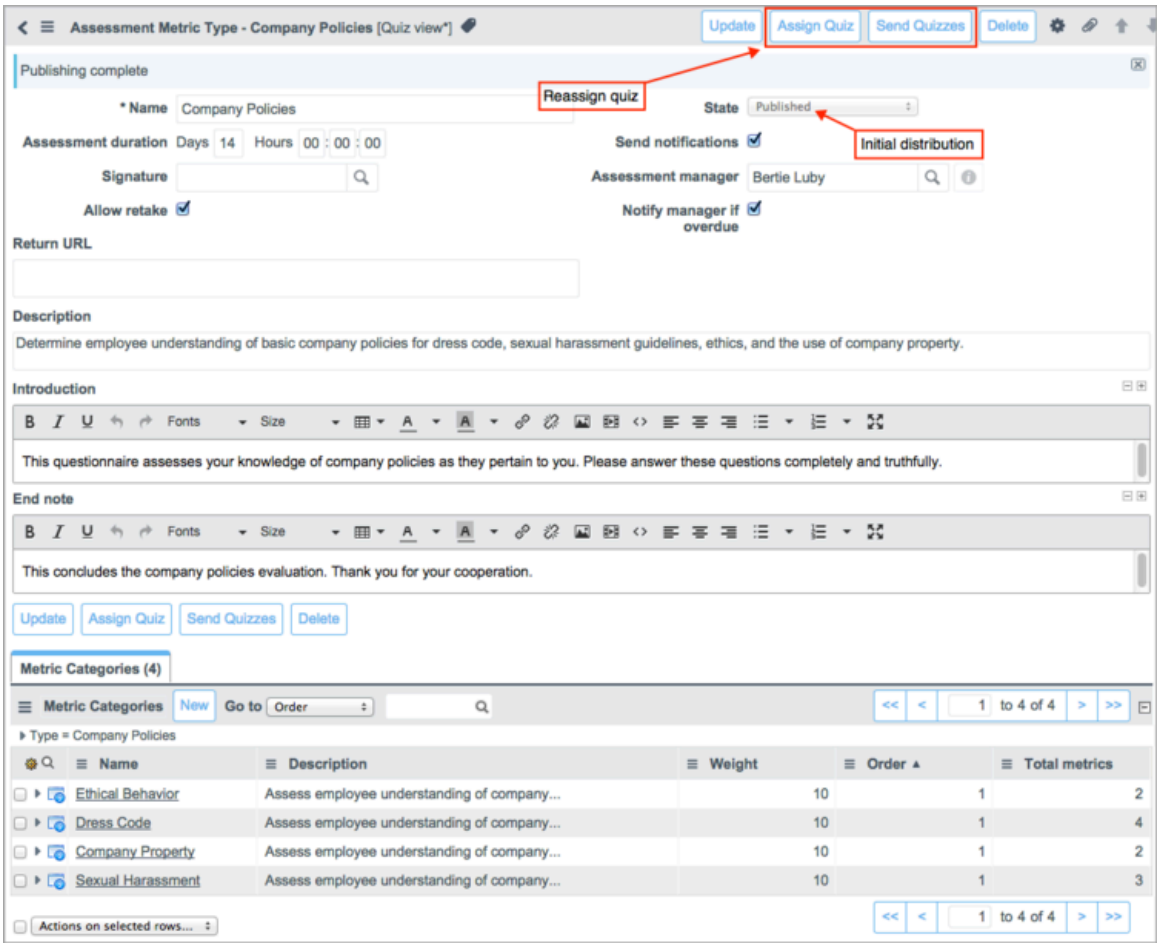
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion des questionnaires** > **Questionnaires**.
2. Ouvrez l'enregistrement du questionnaire et cliquez sur **Publier**.
   Le questionnaire est placé à l'état Publié et envoyé à tous les utilisateurs de sa catégorie.
3. Facultatif : Modifiez le questionnaire publié.
   Reportez-vous à la section Modification des questionnaires publiés pour savoir comment diverses modifications affectent le contenu du questionnaire.
4. Facultatif : Renvoyez un questionnaire à l'utilisateur de la catégorie ou à tous les utilisateurs de la catégorie.
   - Envoyez le questionnaire à un utilisateur de catégorie en cliquant sur **Affecter le questionnaire**.
   - Envoyez le questionnaire à tous les utilisateurs de sa catégorie en cliquant sur **Envoyer les questionnaires**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Ces boutons sont masqués s'il n'y a pas d'utilisateurs de catégorie définis pour le questionnaire.



Information associée

Créer un questionnaire

Modifier un questionnaire publié

Modifier un questionnaire publié

Publiez immédiatement les changements aux questions existantes. Mettez de nouvelles questions à la disposition des utilisateurs qui n'ont pas commencé le questionnaire.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

Vous pouvez modifier un questionnaire même après sa distribution, avec les résultats suivants :

- Les questions ajoutées ne sont disponibles que sur les questionnaires qui sont distribués après ce changement.
- Les modifications apportées aux questions existantes sont immédiatement disponibles pour les utilisateurs avant l'envoi du questionnaire ou pendant la période de rattrapage. Cela

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

inclut les changements apportés aux réponses, tels que les choix supplémentaires ou les changements apportés au type de données.

- Les questions supprimées sont également supprimées des questionnaires distribués dans les files d'attente des utilisateurs.

Information associée

Créer un questionnaire

Modifier l'ordre d'une réponse

Référence des questionnaires

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les formulaires, les champs et les propriétés que vous utilisez lorsque vous utilisez des questionnaires.

Tableaux de résultats du questionnaire

L'application Quizzes prépare des tableaux de bord imprimables.

Un tableau de résultats analyse les réponses aux catégories et aux questions et compare les évaluations actuelles aux évaluations précédentes. Vous pouvez examiner les évaluations au fil du temps, comparer les évaluations des questions ou comparer les évaluations de toutes les catégories. Tous les taux sont des moyennes pour les plages horaires sélectionnées.

Le système met à jour dynamiquement un tableau de résultats chaque fois que vous le consultez, de sorte que les évaluations reflètent les questionnaires récemment terminés.

Résultats de la catégorie

La vue Résultats de la catégorie est un histogramme empilé des réponses à toutes les questions d'une catégorie.

Sélectionnez la catégorie à afficher dans la liste de choix située au-dessus du graphique. Les résultats de la catégorie sont uniquement calculés pour les questions ayant obtenu un score

Cette vue affiche les réponses qui utilisent les types de données suivants :

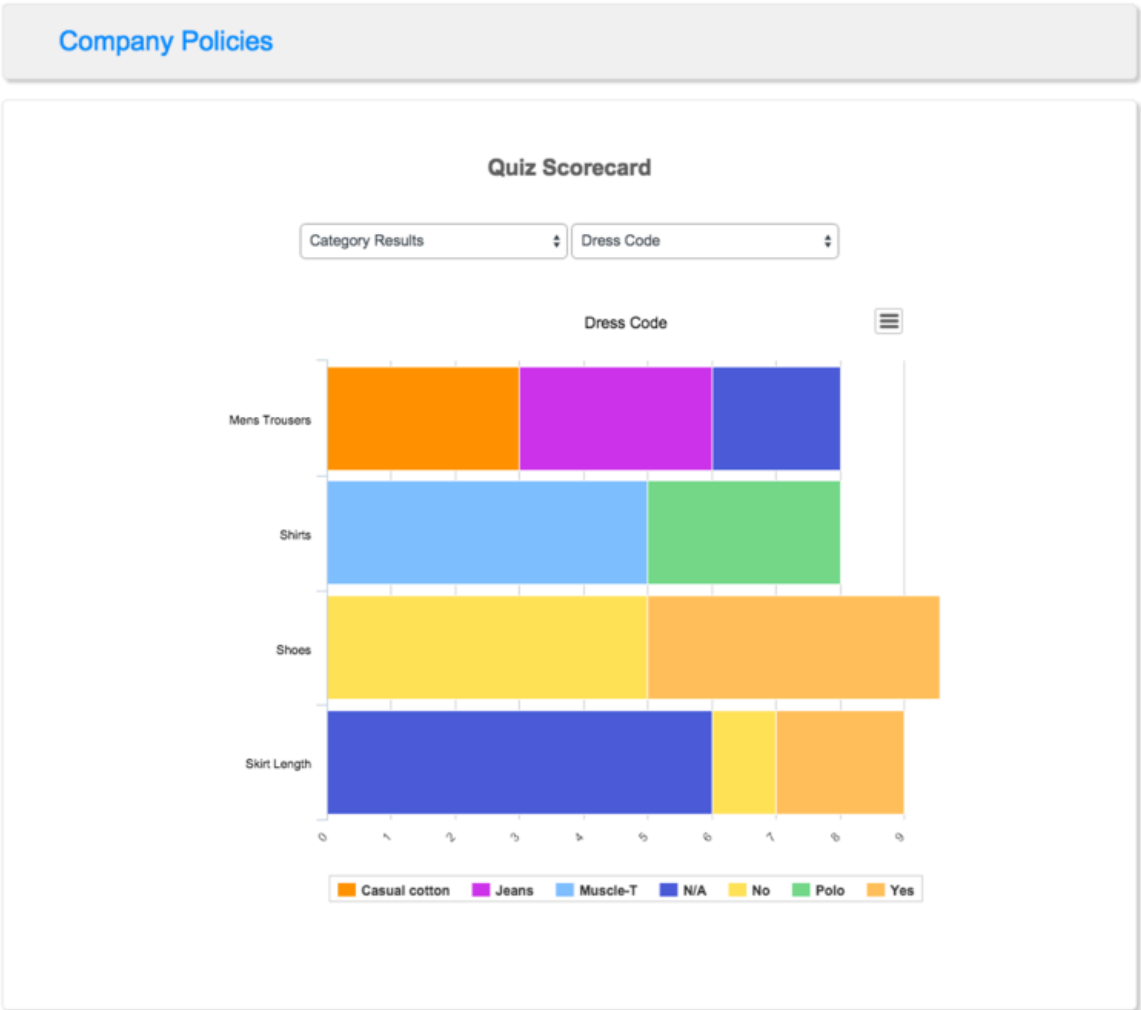
- Case à cocher
- Choix
- Échelle de Likert
- Numéro
- Modèle
- Oui/Non

Remarque : Les types **de données Case à cocher** et **Oui/Non** sont combinés dans le type de données **booléen** dans le concepteur de quiz.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats de catégorie de questionnaire



Pour afficher les détails d'une réponse spécifique à une question, pointez sur le segment coloré représentant une réponse spécifique. Le graphique affiche le nombre de ces réponses et le pourcentage qu'il représente du total des réponses à cette question.

Détails des résultats de catégories de questionnaires

Résultats de la question

La vue Résultats de la question affiche les résultats de toutes les questions d'un questionnaire.

Sélectionnez une question par nom dans la liste de choix pour afficher les résultats dans un graphique à secteurs ou un histogramme, selon le type de données.

Graphique à secteurs

Le graphique circulaire affiche les résultats des questions pour ces types de données :

- Case à cocher
- Choix

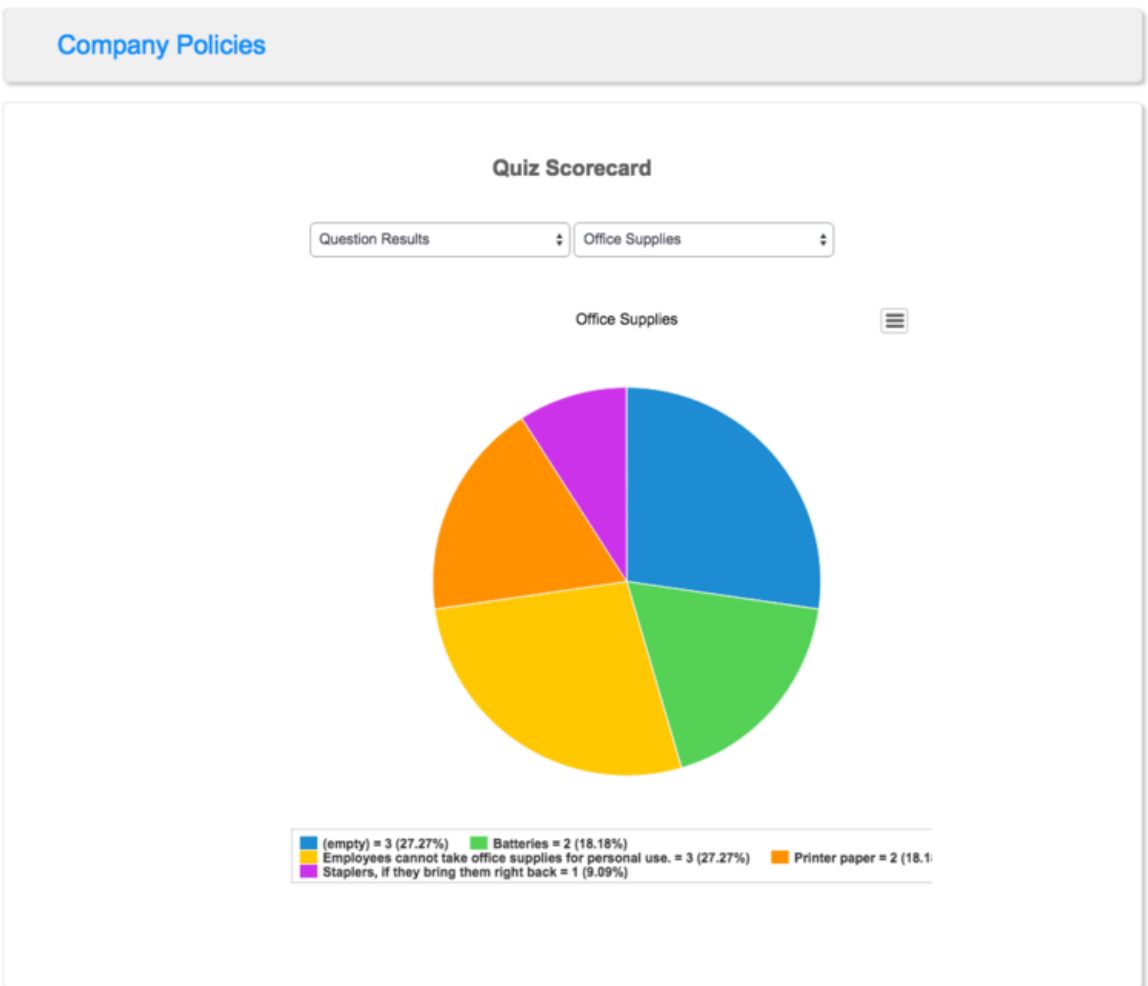
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Échelle de Likert
- Numéro
- Modèle
- Oui/Non

Remarque : Les types **de données Case à cocher** et **Oui/Non** sont combinés dans le type de données **booléen** dans le concepteur de questionnaire

Résultats des questions du tableau de résultats du questionnaire : graphique à secteurs



Traduction automatique

Histogramme

Un histogramme s'affiche lorsque les résultats de la question utilisent le type de données suivant :

Pourcentage

Par défaut, tous les résultats des questions de pourcentage utilisent une plage de rapport de segments de 20 %. Pour configurer une plage de rapports, accédez à **Rapports** > **Administration** > **Plages de rapport**.

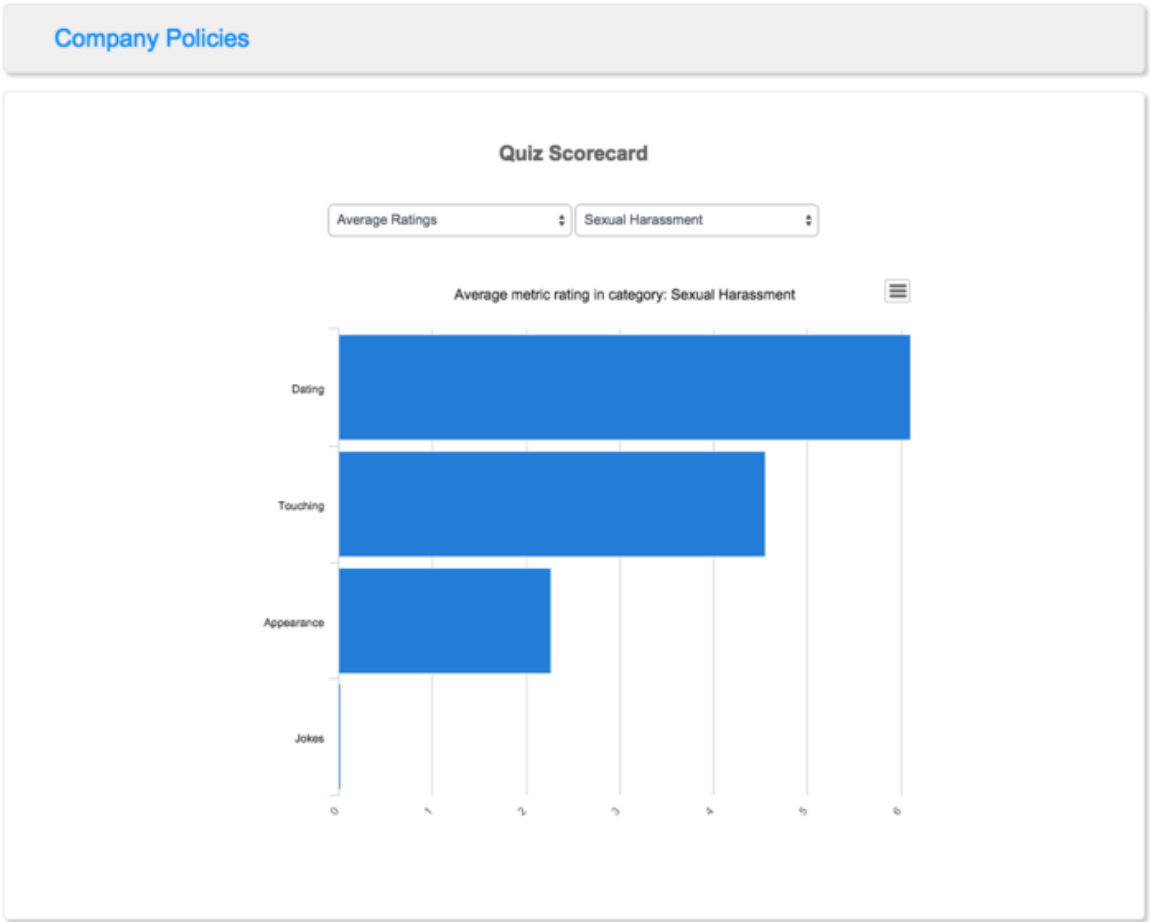
Évaluations moyennes

La vue Évaluations moyennes affiche un histogramme de la note moyenne pondérée pour chaque question d'une catégorie.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisez cette vue pour découvrir comment les questions individuelles affectent l'évaluation globale de la catégorie. Sélectionnez une catégorie dans la deuxième liste de choix située au-dessus du graphique. Les notes ne sont calculées que pour les questions dont un score est attribué

Vue Évaluations moyennes



Pour afficher l'effet des évaluations de chaque question sur les notes de l'ensemble de la catégorie, pointez sur la barre colorée. La fenêtre contextuelle affiche le pourcentage des évaluations totales représenté par la moyenne pondérée de chaque question.

Détails de l'évaluation du tableau de résultats du questionnaire

Formulaire Propriétés de la question

Description des valeurs de champ du formulaire Propriétés de la question.

Formulaire Propriétés de la question

Champ	Description
Nom	[Obligatoire] Nom de la question. Créez un nom concis et facilement reconnaissable pour votre question. Le système utilise cette valeur pour identifier la question dans les listes de mesures d'évaluation et dans les tableaux de résultats.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Propriétés de la question (suite)

Champ	Description
Question	Texte à afficher en tant que question dans les questionnaires. Entrez une question claire, simple et facile à comprendre.
Type	[Lecture seule] Type de données sélectionné pour cette question. Consultez la table dans Contrôles pour connaître les types de données possibles.
Actif	Case à cocher qui détermine si cette question est disponible dans un questionnaire. Si une question est marquée comme inactive, elle n'apparaît pas dans les questionnaires générés une fois la question devenue inactive.
Option booléenne	Indique si une case à cocher ou une liste **Oui/Non** apparaît comme option pour la question booléenne.
Obligatoire	Cochez la case pour demander aux utilisateurs de répondre à la question. Les utilisateurs ne peuvent pas soumettre de questionnaires tant qu'ils n'ont pas répondu à toutes les questions obligatoires, qui sont indiquées par un Introduction_to_Fields rouge #Field_Status_Indicator » > indicateur d'état du champ. Ce champ est disponible lorsque la question n'a pas de dépendance et que la question Contrôles n'est pas **booléenne** avec une option de case à cocher.
Option de chaîne	Paramètre de l'apparence d'un champ de chaîne dans une question. Ce champ est disponible lorsque le type de question est **Chaîne**. Les options de chaîne sont les suivantes : • **Ligne unique** : champ de texte sur ligne unique de 40 caractères qui autorise les chaînes de n'importe quelle longueur. • **Ligne de chaîne large** : champ de texte de largeur de page complète qui autorise une entrée sur une seule ligne de n'importe quelle longueur. • **Multiligne** : champ de texte multiligne de pleine largeur de la page qui permet le retour à la ligne et les retours à la ligne.
Min.	Nombre entier positif le plus bas que les utilisateurs peuvent entrer ou sélectionner pour répondre à la question. Ce champ est disponible lorsque le type de question est **Nombre**, **Pourcentage** ou **Échelle numérique**.
Max.	Nombre entier positif le plus élevé que les utilisateurs peuvent saisir ou sélectionner pour répondre à la question. Ce champ est disponible lorsque le type de question est **Nombre**, **Pourcentage** ou **Échelle numérique**.
Autorisation non applicable	Cochez la case pour inclure **l'option Non applicable** pour cette question. Les utilisateurs peuvent sélectionner Non applicable s'ils ne disposent pas des informations **suffisantes** pour répondre à une question. Les réponses de l'utilisateur **Non applicable** sont exclues du calcul des résultats. Ce champ est disponible lorsque la question n'a pas de dépendance et que le type de données de la question n'est pas **Booléen** avec une option de case à cocher.
Définir de façon aléatoire les réponses	Cochez la case pour afficher les options de réponse dans un ordre aléatoire chaque fois que la question apparaît dans un questionnaire. La préférence de réponse est parfois influencée par l'ordre dans lequel les options apparaissent, ce qui peut entraîner des résultats biaisés. Les options de randomisation peuvent aider à éviter ce biais.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Propriétés de la question (suite)

Champ	Description
	La randomisation des options pour certaines questions peut rendre ces questions déroutantes pour les utilisateurs. En général, randomisez uniquement les options qui ne suivent pas un ordre logique.
Détails	Informations sur la question qui sont affichées dans le questionnaire. Incluez des détails qui aident les utilisateurs à comprendre comment répondre à la question. Vous pouvez également saisir du texte HTML dans ce champ avec l'éditeur WYSIWYG. Par exemple, incluez du code HTML pour intégrer des liens et des images.
Réponse correcte	Option de réponse que les utilisateurs doivent sélectionner. Lorsque vous spécifiez une réponse correcte à une question, le système note la question. Ce champ est disponible pour tous les types de données à l'exception de **Date**, **Date/Heure** et **Chaîne**. Plusieurs réponses correctes sont prises en charge pour certains types de données. Reportez-vous à la section Types de données.
Choix	Options pour une question dont le type de données est **Choix** ou **Échelle**. Le système ajoute automatiquement du texte et des valeurs que vous pouvez modifier pour chaque option. Cliquez sur l'icône **+** pour ajouter une option ou cliquez sur l'icône **X** pour supprimer une option. Par défaut, le système organise les options dans l'ordre établi par leurs valeurs. Pour modifier l'ordre, faites glisser et déposez les options.
Dépendance	
Affiché quand	Générateur de conditions qui masque ou affiche la question en fonction de la réponse à une autre question de la même catégorie. Sélectionnez une question existante dans la liste avec un type de données **Booléen**, **Choix**, **Échelle** ou **Modèle**. Créez la condition qui doit exister pour que les destinataires voient la question dépendante, à l'aide de **l'opérateuris** ou is one. Le système empêche les dépendances récursives entre les questions. Par exemple, si la question A dépend de la question B, la question B ne peut pas dépendre de la question A.

Information associée

Créer des questions de questionnaire

Rapports de questionnaires

Les questionnaires fournissent plusieurs rapports globaux afin que les administrateurs d'évaluation puissent consulter des statistiques importantes.

Vous pouvez partager ces rapports avec des utilisateurs ou des groupes spécifiques et modifier les options d'affichage.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour obtenir des informations détaillées sur les champs et des options de reporting, cliquez sur le lien du **type** de graphique. Pour trier une colonne par ordre croissant ou décroissant, cliquez sur la flèche dans l'en-tête de colonne

Rapports de questionnaires

Type	Description
Questionnaires par état	État des questionnaires distribués. Ce graphique affiche le pourcentage de questionnaires distribués qui sont prêts à être remplis, en cours, terminés ou annulés. • **Type** : graphique à secteurs • **Table** : Instance d'évaluation [asmt_assessment_instance]
Total des questions par questionnaire	Nombre total de questions pour toutes les catégories de chaque questionnaire. • **Type** : histogramme • **Table** : mesure d'évaluation [asmt_metric]
Questions par type de données	Nombre total de questions dans tous les questionnaires par type de données. • **Type** : histogramme • **Table** : mesure d'évaluation [asmt_metric]
Réponses correctes par l'utilisateur affecté	Nombre total de questions notées auxquelles chaque utilisateur affecté a répondu correctement. • **Type** : histogramme • **Table** : résultats de mesures [asmt_metric_result]
Nombre de réponses correctes	Nombre total de bonnes réponses pour chaque question notée. • **Type** : histogramme • **Table** : résultats de mesures [asmt_metric_result]
Réponses incorrectes par l'utilisateur affecté	Nombre total de questions notées auxquelles chaque utilisateur affecté a répondu de manière incorrecte. • **Type** : histogramme • **Table** : résultats de mesures [asmt_metric_result]
Nombre de réponses incorrectes	Nombre total de réponses incorrectes pour chaque question notée. • **Type** : histogramme • **Table** : résultats de mesures [asmt_metric_result]

Approbations classiques

Les approbations classiques sont un processus hérité permettant d'exiger une autorisation sur les tâches avant que le travail ne soit effectué. Dans les versions antérieures, vous pouviez

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

créer des enregistrements d'approbation pour définir des tâches d'approbation et associer des utilisateurs ou des groupes pour les approuver ou les rejeter.

Les administrateurs peuvent définir une logique d'approbation classique en accédant à **Tout** > **Politique système** > **Règles** > **Approbations**.

Important : Les règles d'approbation classiques ont été remplacées par le Studio de workflow Action Demander une approbation fichier . Permet Studio de workflow de créer une logique d'approbation pilotée par le workflow, plus facile à gérer et fournissant de meilleures informations de génération de rapports.

Les administrateurs peuvent voir toutes les demandes d'approbation en accédant à **Tout** > **Libre-service** > **Mes approbations** et en supprimant le filtre de liste.

Un enregistrement d'approbation comprend les champs suivants :

Composants d'enregistrement d'approbation

Champ	Valeur d'entrée
Approbateur	Référence à l'utilisateur responsable de l'approbation de l'enregistrement connexe.
État	Les choix possibles sont les suivants : • Pas encore demandé (cet état indique que vous ne demandez pas encore à vos approbateurs d'approuver cette demande. Tant que vous n'aurez pas défini l'état sur **Demandé**, ils ne recevront aucune notification par e-mail concernant la demande.) • Demandé • Approuvé • Rejeté
Approbation	Un champ de référence document_id à l'enregistrement en cours d'approbation, sur n'importe quelle table.
Commentaires	Champ journal pour stocker les commentaires concernant l'approbation.
Outil de synthèse d'approbation	A Créez un formateur et ajoutez-le à un formulaire qui affiche les champs clés pertinents pour l'approbation du document référencé. Ce outil de synthèse ne s'affichera pas si aucun enregistrement n'est référencé.

Moteurs d'approbation

Les différences dans la façon dont les entreprises gèrent leurs approbations, ainsi que les différences entre les approbations pour les différentes applications (telles que les demandes de Catalogue de services et Gestion des changements), appellent à la flexibilité dans la configuration des approbations au sein des applications.

Important : Les règles d'approbation classiques ont été remplacées par le Studio de workflow Action Demander une approbation fichier . Permet Studio de workflow de créer une logique d'approbation pilotée par le workflow, plus facile à gérer et fournissant de meilleures informations de génération de rapports.

Cette flexibilité est fournie par la sélection d'un « moteur d'approbation » qui est utilisé pour gérer les approbations pour chacune des tables de tâches (c'est-à-dire toutes les tables qui étendent la table de tâches).

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Trois options de moteur d'approbation différentes sont disponibles pour chaque table de tâches.

Options du moteur d'approbation

Option	Description
Règles d'approbation	Ensemble simple de règles qui sont évaluées jusqu'à ce que l'une d'entre elles corresponde à la table Tâche. La règle d'approbation correspondante est utilisée pour créer les utilisateurs qui doivent approuver la tâche. Configurer des règles d'approbation en accédant à **Politique système** > **Approbations**.
Guides de processus	Une séquence d'étapes d'approbation sur laquelle vous pouvez contrôler la façon dont les approbations et les rejets sont traités. Cette option est obsolète et ne doit pas être utilisée.
Désactiver les moteurs	Désactivez les deux moteurs d'approbation pour cette table de tâches. Cette option doit être sélectionnée et passe en lecture seule lorsqu'un workflow est utilisé pour gérer le processus d'approbation de la table. **Remarque :** Le fait de ne pas désactiver les moteurs d'approbation peut avoir un impact sur les performances ou le comportement de votre instance.

Configurer un moteur d'approbation

Pour gérer les approbations pour chacune des tables de tâches du système, configurez un moteur d'approbation.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

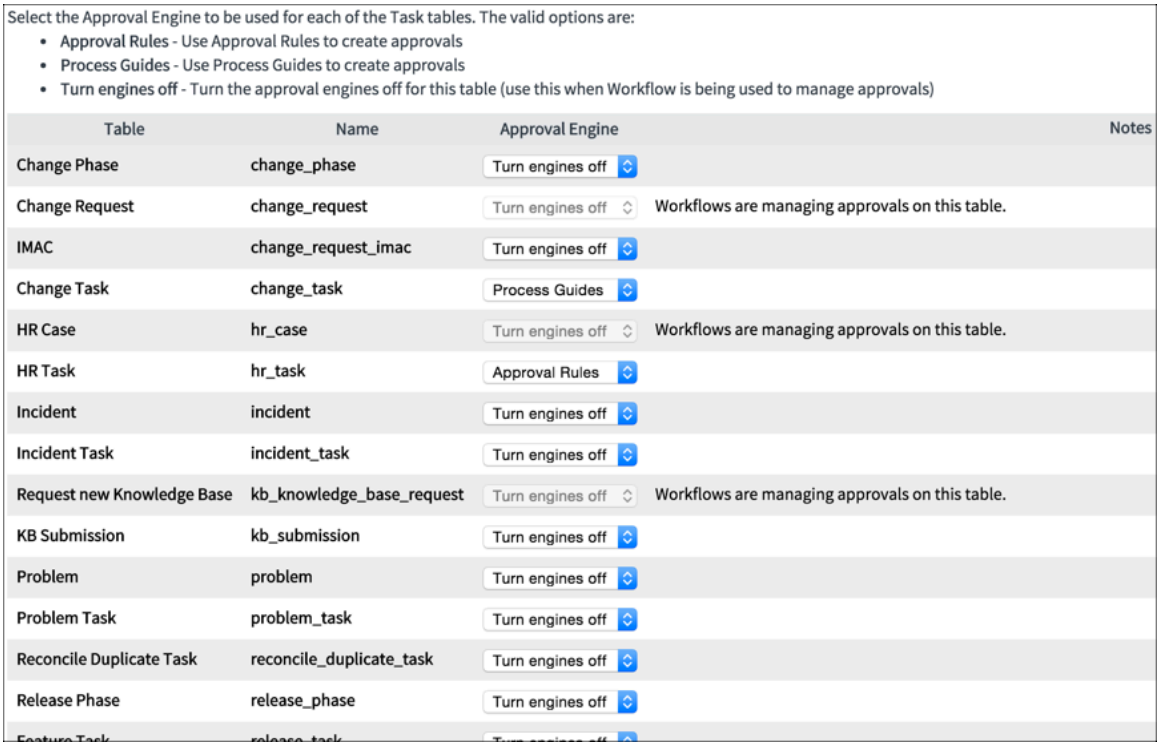
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Propriétés système** > **Moteurs d'approbation**.

   La page suivante s'affiche avec **l'option Moteur d'approbation** pour chaque table de tâches du système. Si l'option **Moteur d'approbation** est grisée et affiche **Désactiver les moteurs**, lisez les **notes** sur la même ligne. La raison la plus courante pour laquelle un moteur d'approbation est désactivé est qu'un workflow gère les approbations sur la table. La désactivation du moteur d'approbation permet d'éviter les conflits avec le workflow qui pourraient entraîner toute une série de problèmes. Si vous souhaitez utiliser un moteur d'approbation sur la table, définissez le workflow sur Inactif.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.


Select the Approval Engine to be used for each of the Task tables. The valid options are:

- Approval Rules - Use Approval Rules to create approvals
- Process Guides - Use Process Guides to create approvals
- Turn engines off - Turn the approval engines off for this table (use this when Workflow is being used to manage approvals)

Table	Name	Approval Engine	Notes
Change Phase	change_phase	Turn engines off	
Change Request	change_request	Turn engines off	Workflows are managing approvals on this table.
IMAC	change_request_imac	Turn engines off	
Change Task	change_task	Process Guides	
HR Case	hr_case	Turn engines off	Workflows are managing approvals on this table.
HR Task	hr_task	Approval Rules	
Incident	incident	Turn engines off	
Incident Task	incident_task	Turn engines off	
Request new Knowledge Base	kb_knowledge_base_request	Turn engines off	Workflows are managing approvals on this table.
KB Submission	kb_submission	Turn engines off	
Problem	problem	Turn engines off	
Problem Task	problem_task	Turn engines off	
Reconcile Duplicate Task	reconcile_duplicate_task	Turn engines off	
Release Phase	release_phase	Turn engines off	

2. Sélectionnez l'option du moteur d'approbation pour chaque table de tâches dans la liste de choix.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Ces préférences sont enregistrées en tant que propriétés système nommées *glide.approval_engine.<table_name>*.

Règles d'approbation

De nombreuses organisations s'appuient sur un processus d'approbation pour s'assurer que les demandes sont raisonnables et correspondent à leur budget.

Important : Les règles d'approbation classiques ont été remplacées par le Studio de workflow Action Demander une approbation fichier . Permet Studio de workflow de créer une logique d'approbation pilotée par le workflow, plus facile à gérer et fournissant de meilleures informations de génération de rapports.

Le catalogue de services peut utiliser les classes d'approbations suivantes :

Approbations

Titre	Description
Approbations du processus d'accès	Doit se produire avant qu'une demande puisse être lancée. Par exemple, permettez à un gestionnaire de rejeter la demande d'un employé pour une voiture de société.
Traiter les approbations	S'inscrit dans le cadre d'un processus de plan d'exécution qui a été initié. Par exemple, autorisez le groupe de sécurité à rejeter une demande d'accès au SSN même si le responsable de l'employé l'a approuvée.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Pour permettre le bon fonctionnement des processus d'approbation, assurez-vous que les utilisateurs appropriés disposent du rôle approprié et que le rôle accorde l'accès aux tables nécessaires pour les utilisateurs de tous les départements et domaines pertinents.

Définir des règles d'approbation automatique

Les règles d'approbation peuvent définir automatiquement l'état de l'approbation sur autre chose que *Pas encore demandé*. Par conséquent, une règle d'approbation peut créer un ensemble d'approbateurs. Vous pouvez également démarrer le processus d'approbation en définissant l'état d'approbation sur **Demandé.**

Prérequis

Rôle requis : administrateur

Les règles d'approbation comportent deux nouveaux champs :

- **Exécuter la règle avant** : si vrai, la règle d'approbation s'exécute avant l'insertion/la mise à jour de l'enregistrement.
- **Définir l'état** : si cette règle s'applique, l'état d'approbation de l'enregistrement de tâche est automatiquement défini sur cette valeur.

Remarque : Le champ **Définir l'état** ne se comporte comme prévu que si la case **Exécuter la règle avant** est cochée.

- Dans l'exemple ci-dessous, cette règle définit automatiquement l'état de la tâche sur *Approuvé* , ce qui permet d'approuver automatiquement la tâche.

Champs des règles d'approbation

Approbations du processus d'accès

Une approbation du portail agit comme une porte par laquelle une demande doit passer avant de pouvoir commencer.

Tant que toutes les approbations de contrôle ne sont pas remplies, aucune notification n'est envoyée, aucune tâche n'est envoyée aux techniciens et personne ne commence à travailler sur la demande en question.

Générer des approbations de processus d'accès avec :

Approbations du processus d'accès

Titre	Description
Règles d'approbation	Peut s'appliquer au catalogue de services ainsi qu'à toute autre table de tâches.
Approbations basées sur l'élément	Marquez des éléments de catalogue spécifiques comme nécessitant des approbations spécifiques. Toutes les demandes concernant ces éléments requièrent automatiquement ces approbations.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer une approbation de déclenchement via une règle d'approbation

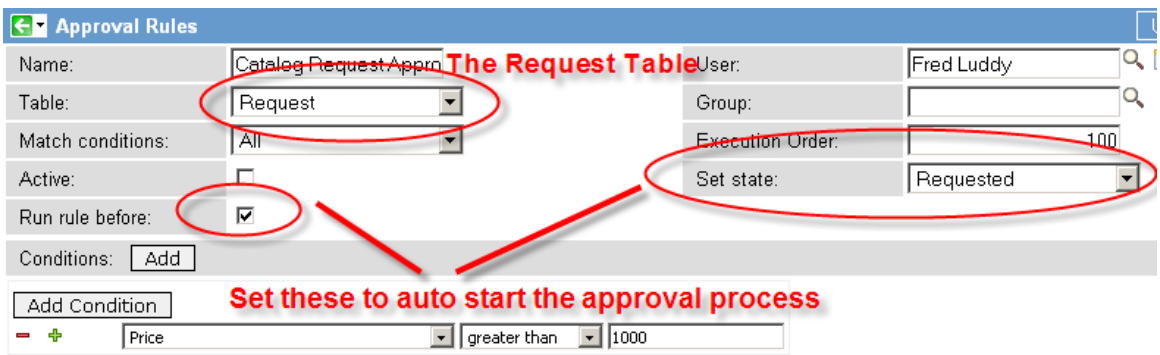
Vous pouvez configurer une approbation de contrôle via une règle d'approbation.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Dans le volet de navigation de gauche, sélectionnez **Politique système** > **Règles d'approbation**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.



Règles d'approbation

Champ	Description
Nom	Nom de cette règle.
Table	Table de tâche à laquelle cette règle s'applique. Pour la plupart des approbations de catalogue de services, sélectionnez **Demander**. **Remarque :** La liste affiche uniquement les tables et les vues de base de données qui sont le périmètre de l'application comme règle d'approbation.
Actif	Indicateur indiquant si la règle est active (vrai par défaut).
Exécuter la règle avant	Indicateur indiquant si la règle s'exécute avant ou après l'enregistrement de la demande. Pour la plupart des approbations, cochez cette case.
Utilisateur	Utilisateur devant approuver cette demande (peut être vide).
Groupe	Groupe devant approuver cette demande (peut être vide).
Définir l'état	Valeur du champ d'approbation sur la tâche après l'exécution de cette règle. Dans la plupart des cas, sélectionnez **Demandé.**
Condition	Condition dans laquelle la règle s'applique.
Script	Script serveur facultatif permettant de spécifier par programmation l'identité de l'approbateur. Par exemple, pour le script à une ligne `current.requested_for.manager`, ServiceNow vérifie le champ de référence requested_for sur l'enregistrement actuel. Il localise ensuite le champ Gestionnaire sur l'enregistrement référencé et affecte cette personne en tant qu'approbateur. Pour d'autres exemples, reportez-vous au champ Script sur les règles d'approbation fourni par ServiceNow.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarques et limitations :

a. Vous pouvez avoir autant de règles que vous le souhaitez sur une table donnée. Si plusieurs règles s'appliquent, vous obtiendrez plus d'un approbateur.

b. Vous ne pouvez pas obtenir d'approbateurs en double, par exemple, si deux règles veulent que Fred Luddy approuve une demande particulière, le système ne créera qu'une seule entrée d'approbation pour lui.

c. Par défaut, toutes les demandes commencent à l'état **d'approbation Pas encore demandé** . Les notifications d'approbation ne sont pas envoyées tant que l'état d'approbation de la demande n'est pas défini sur **Demandé**. Vous pouvez le faire manuellement ou dans un script, mais le moyen le plus simple de le faire est d'utiliser le champ **Définir l'état** pour définir automatiquement la demande sur **Demandée**.

Configurer une approbation de processus en fonction de l'élément commandé

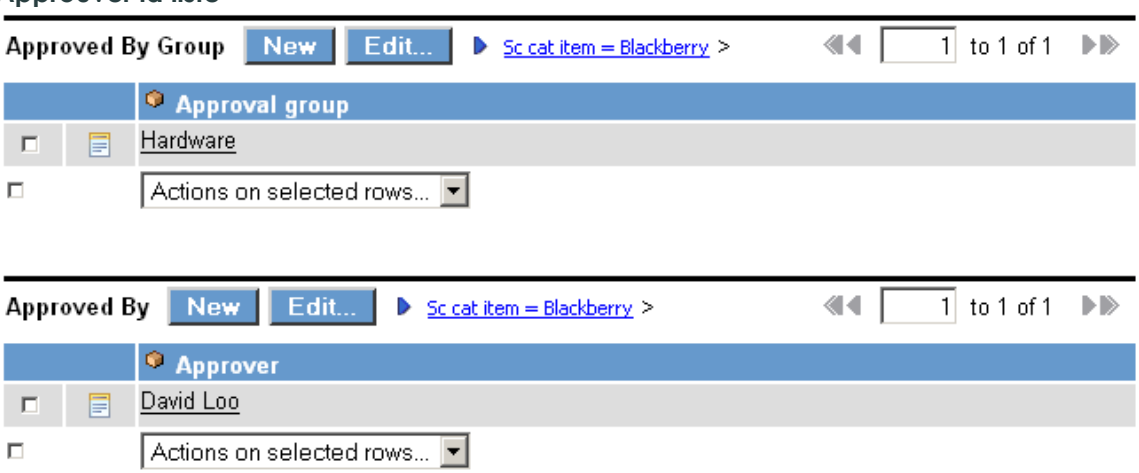
En plus d'ajouter des approbations via des règles d'approbation, vous pouvez également ajouter des approbations basées sur le type d'élément commandé.

En plus d'ajouter des approbations via des règles d'approbation, vous pouvez également ajouter des approbations basées sur le type d'élément commandé. On peut, par exemple, préciser que tous les Blackberry doivent être approuvés par David Loo.

Pour ce faire, accédez à l'élément en question et faites défiler jusqu'à la liste connexe des approbateurs requis. Il y a deux listes :

- **Approuvé par groupe** : liste des groupes qui doivent approuver les demandes pour cet élément
- **Approuvé par** : liste des utilisateurs qui doivent approuver les demandes pour cet élément

Approuver la liste



Dans l'exemple ci-dessus, cette demande doit être approuvée par tous les membres du groupe Hardware et par David Loo.

Remarques et limitations :

1. Comme pour les règles d'approbation, vous êtes protégé contre les entrées en double. Ainsi, si une personne est membre du groupe matériel, en plus d'être un approbateur autonome, elle ne recevra qu'une seule demande d'approbation.

2. Travail approuvé basé sur des éléments en plus des règles d'approbation plutôt qu'à la place afin que vous puissiez (et utiliserez probablement) les deux.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

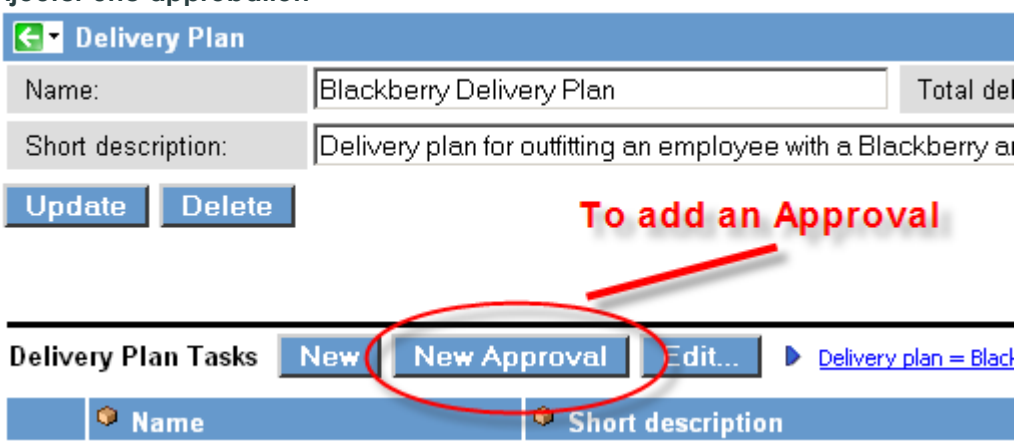
Traiter les approbations

Une fois qu'une demande a passé ses approbations de contrôle, tous les plans d'exécution pertinents sont initiés.

Ces plans, à leur tour, créent une séquence de tâches requises. Vous pouvez ajouter une étape d'approbation à un plan d'exécution, qui est configurée pour se produire au moment approprié.

Dans le volet de navigation de gauche, sélectionnez **Catalogue de services** > **Plans d'exécution**, puis sélectionnez le plan auquel ajouter une étape d'approbation. Cliquez ensuite sur le bouton **Nouvelle approbation** .

Ajouter une approbation



L'écran Approval Task (Tâche d'approbation) s'affiche. À l'instar d'une tâche d'exécution de Service Catalog normale, une tâche d'exécution d'approbation présente les caractéristiques suivantes :

- **Nom** : le nom de cette tâche
- **Ordre** : séquence de cette tâche dans le plan
- **SLA** : SLA auquel cette tâche s'applique
- **Délai de livraison** : temps autorisé pour l'achèvement de cette tâche

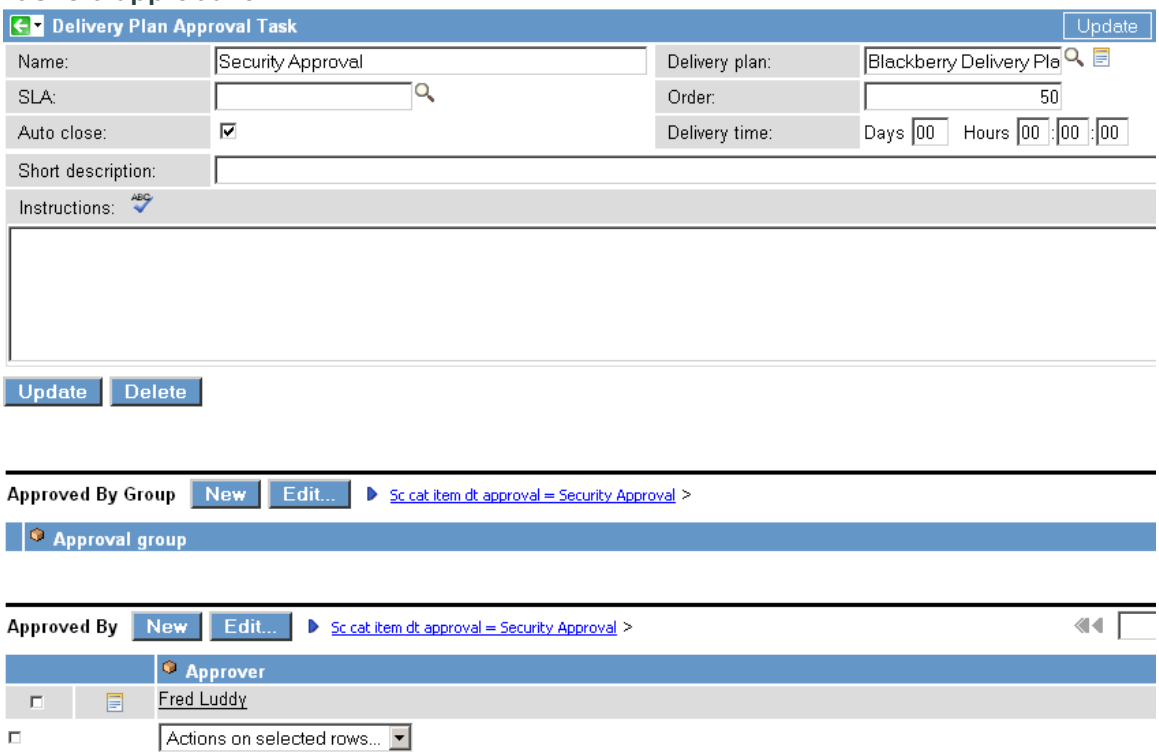
Une fois la tâche créée, cliquez avec le bouton droit sur la barre de titre et sélectionnez **Enregistrer**. Deux listes connexes s'affichent en bas de l'écran :

- **Approuvé par groupe** : une liste de groupes qui doivent approuver la demande avant que cette tâche ne soit terminée
- **Approuvé par** : une liste d'utilisateurs qui doivent approuver la demande avant que cette tâche ne soit terminée

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche d'approbation



Dans l'exemple ci-dessus, cette tâche d'approbation de sécurité doit être approuvée par Fred Luddy.

Remarque : Lorsqu'une approbation en cours de traitement est rejetée, cet élément de ligne particulier est également annulé, mais la demande elle-même n'est pas nécessairement annulée. Ainsi, si l'on commandait un Blackberry et un ordinateur portable, et que le BlackBerry était rejeté, la demande d'ordinateur portable continuerait d'être traitée.

Approuver à l'aide d'un guide de processus

Les guides de processus fonctionnent de la même manière que les règles d'approbation dans la mesure où leur exécution est contrôlée via une condition.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La version par défaut des tâches d'approbation vous permet de spécifier que l'approbation en question doit être approuvée par :

1. Une ou plusieurs personnes spécifiques
2. Un ou plusieurs groupes de personnes

Vous pouvez éventuellement utiliser des guides de processus au lieu de tâches d'approbation. Les guides de processus sont plus flexibles en ce sens qu'ils permettent :

1. « Une de » ou « Toutes » les approbations
2. Approbations séquencées

Vous pouvez lier un guide de processus à une tâche d'exécution.

Traduction automatique

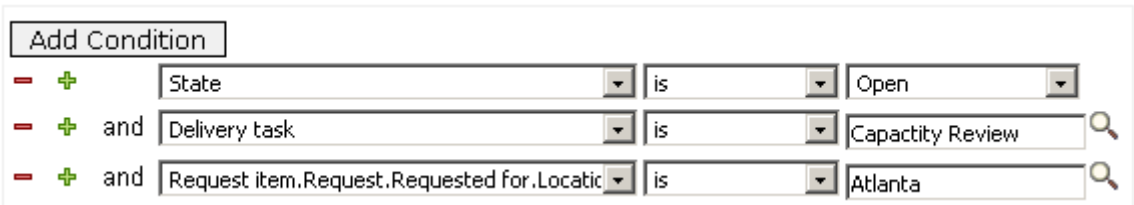
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Dans le volet de navigation de gauche, sélectionnez **Politique système** > **Guides de processus**.
2. Créer un nouveau guide.
3. Définissez la table sur **Tâche de catalogue**.
4. Remplissez une condition dans laquelle ce guide doit être joint.

   Exemple #1 : Appliquer à toutes les tâches « Révision de capacité ».

   Exemple #2 : Appliquer à toutes les tâches « Examen de la capacité » où le demandeur se trouve à Atlanta.



   Trucs et astuces du guide de processus :

   a. Toutes les tâches du catalogue sont générées lorsqu'une demande est soumise pour la première fois, mais les tâches qui ne sont pas encore actives ont l'état « En attente ». Donc, si vous ne souhaitez pas envoyer de demandes d'approbation tant qu'une tâche n'a pas réellement démarré, ajoutez « state=open » dans le cadre de votre condition.

   b. Un guide de processus « Par défaut » s'affiche dans le système pour les tâches du catalogue avec un numéro de séquence de 10 000. Il se comporte exactement de la même manière que l'ancien code du guide de pré-traitement en ce qui concerne les approbations. Les approbations sont basées sur l'exécution de listes relatives aux tâches.

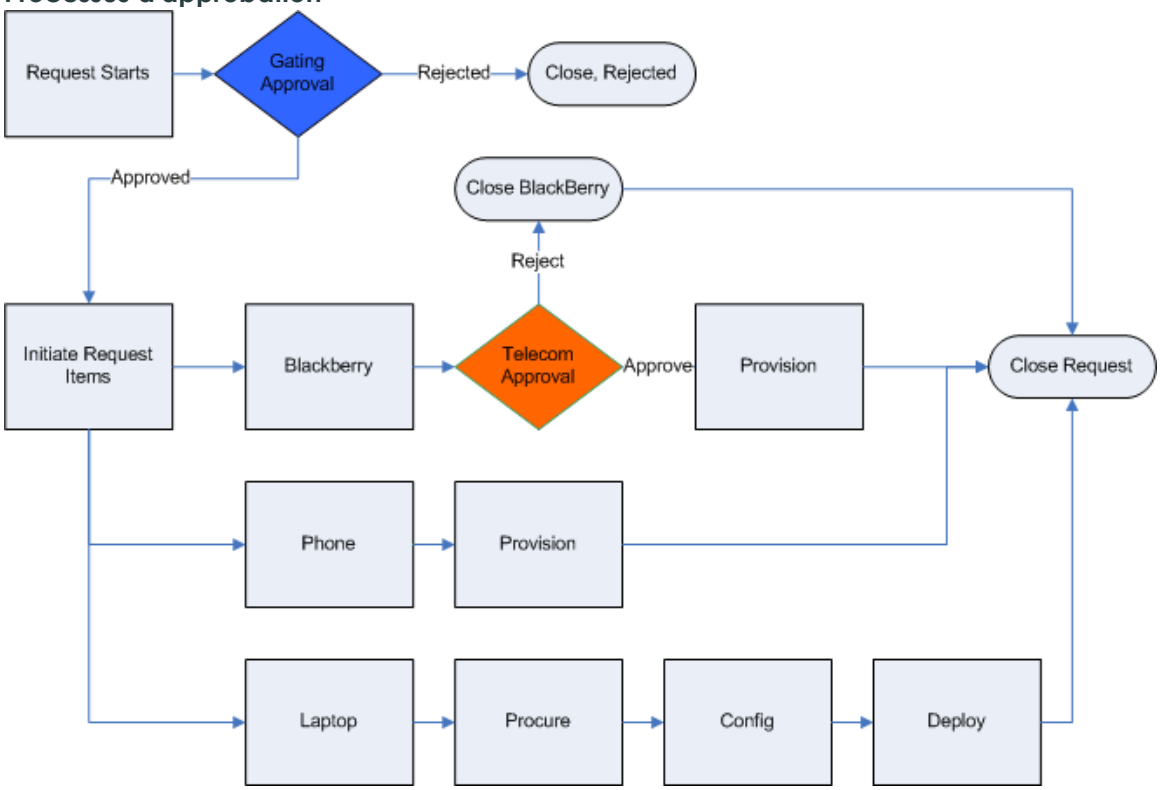
Schéma d'un processus d'approbation hypothétique

Dans le diagramme ci-dessous d'un processus d'approbation hypothétique, l'approbation du processus d'accès est codée en bleu par couleur et une approbation en cours de traitement est orange.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Processus d'approbation



Formateur de synthétiseur d'approbation

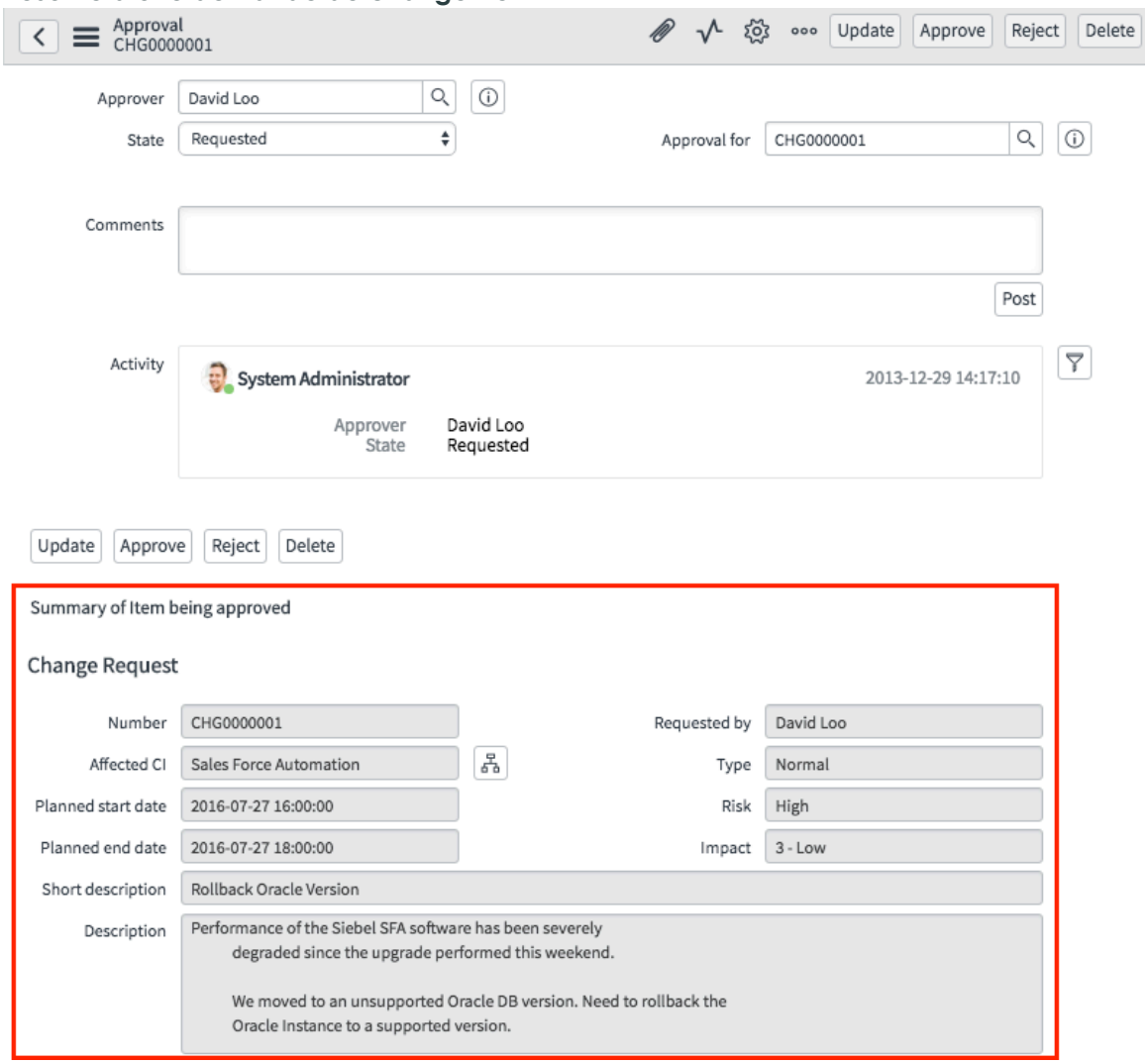
Le formateur de l'outil de synthèse d'approbation crée le résumé au bas d'un formulaire d'approbation.

Le outil de synthèse d'approbation affiche différentes informations en fonction de ce qui est approuvé, comme une demande de changement ou une demande du catalogue de services. En voici deux exemples.

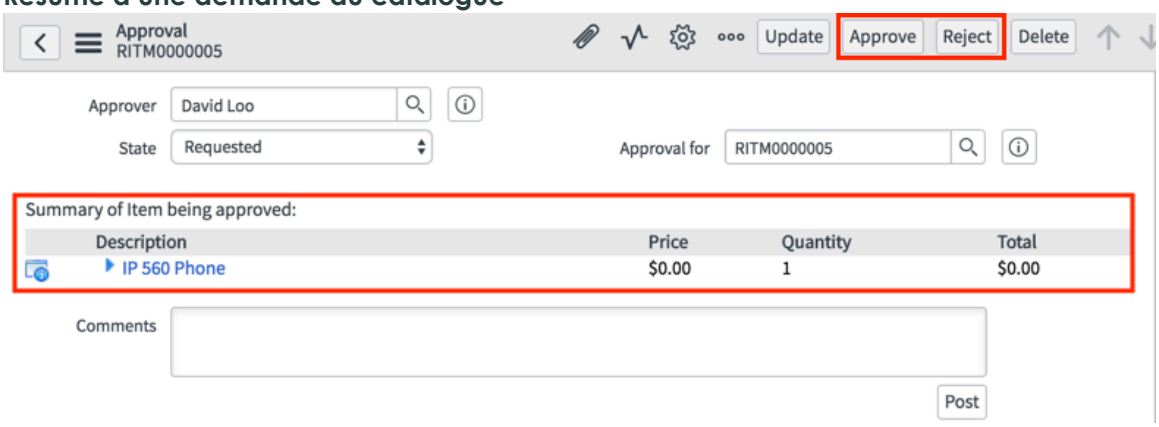
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résumé d'une demande de changement



Résumé d'une demande du catalogue



Le bouton **Rejeter** permet à l'approbateur de refuser un ou plusieurs éléments demandés dans une demande multi-élément avant d'approuver la demande globale. Si un élément demandé est refusé, le workflow pour cet élément ne démarre jamais. L'approbateur peut alors choisir **d'accepter** l'élément.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Lorsque la demande globale est approuvée, vous devez vous assurer que ce bouton **Rejeter** est masqué. Si ce bouton est utilisé après l'approbation de la demande, le workflow de l'élément demandé est annulé, laissant l'étape dans un état incohérent. De même, le bouton **Accepter** des éléments demandés ne doit apparaître qu'avant l'approbation ou le rejet de la demande globale.

Outils de synthèse

Les résumés d'approbation sont stockés dans la table Macro [sys_ui_macro].

Dans le volet de navigation de gauche, sélectionnez **Interface utilisateur du système** > **Macros d'interface utilisateur**. Les outil de synthèse utilisent une convention de dénomination approval_summarizer_ + '<table_name> (par exemple, approval_summarizer_change_request est l'outil de synthèse pour les demandes de changement, tandis que approval_summarizer_sc_request est l'outil de synthèse pour les demandes de catalogue de services).

Chaque outil de synthèse est écrit en script Jelly, qui est utilisé pour définir des formulaires internes. Le script est stocké dans le grand champ XML au bas du formulaire Macro d'interface utilisateur.

Changer un outil de synthèse d'approbation

Vous pouvez modifier les résumés d'approbation existants pour inclure des informations supplémentaires.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Il s'agit de personnalisations avancées qui peuvent ne pas convenir à toutes les implémentations et qui nécessitent la création d'un formulaire personnalisé.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interface utilisateur du système** > **Macros d'interface utilisateur**.
2. Ouvrez l'outil de synthèse que vous souhaitez modifier.
3. Copiez le script à un autre emplacement avant de le modifier, au cas où vous auriez besoin de le rétablir.
4. Modifiez le script.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Créer un outil de synthèse d'approbation personnalisé

Après avoir ajouté une nouvelle table disposant d'approbations à une instance, vous pouvez ajouter un formateur d'activité personnalisé en créant une nouvelle macro d'interface utilisateur, puis en l'ajoutant au formulaire approprié.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
approval_summarizer ne peut être utilisé que sur les formulaires d'approbation dans le champ d'application global.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interface utilisateur du système** > **Macros d'interface utilisateur**
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Attribuez à la macro un nom qui respecte la convention de dénomination de l'outil de synthèse : `approval_summarizer_<tablename>`
4. Remplissez le reste du formulaire et cliquez sur **Soumettre**.
5. Créez un formateur et ajoutez-le à un formulaire , puis ajoutez-le au formulaire approprié.
   Pour en savoir plus sur les formateurs d'activité, reportez-vous à la rubrique Formateur d'activité .

Approbation avec signature électronique

Approuvez ou rejetez un enregistrement d'approbation en saisissant à nouveau vos informations d'identification de connexion. Consultez l'historique d'une approbation à partir de son flux d'activité ou de son historique d'audit.

Prise en charge du titre 21 du Code of Federal Regulations (CFR) Part 11

Le module d'extension Approbation avec signature électronique est validé pour les exigences de signature électronique du titre 21 CFR Partie 11. Ce plug-in est requis pour la conformité à la norme 21 CFR Part 11.

Chaque fois que quelqu'un approuve un enregistrement, le système stocke ces informations.

- Nom imprimé du signataire
- Date et heure auxquelles la signature a été effectuée
- La signification de la signature (approbation ou rejet)

Ces informations sont stockées dans le cadre du flux d'activité et de l'historique des audits de l'enregistrement.

Tables des approbations

Par défaut, l'approbation avec signature électronique prend en charge ces tables.

- Demande de changement [change_request]
- Proposition de changement standard [std_change_proposal]

Lorsque vous ajoutez une table d'approbation, toute approbation pour la table nécessite une autorisation de signature électronique. Consultez Sélectionner une table d'approbation pour ajouter ou supprimer une table de la prise en charge de l'approbation avec signature électronique.

Boîte de dialogue Authentification de l'approbateur

Les approbateurs doivent saisir leurs informations d'identification d'utilisateur pour changer l'état d'approbation. Si les informations d'identification échouent, l'approbation reste inchangée. Le système vérifie les informations d'identification de l'utilisateur par rapport aux enregistrements d'utilisateur locaux ou à une intégration d'authentification unique active.

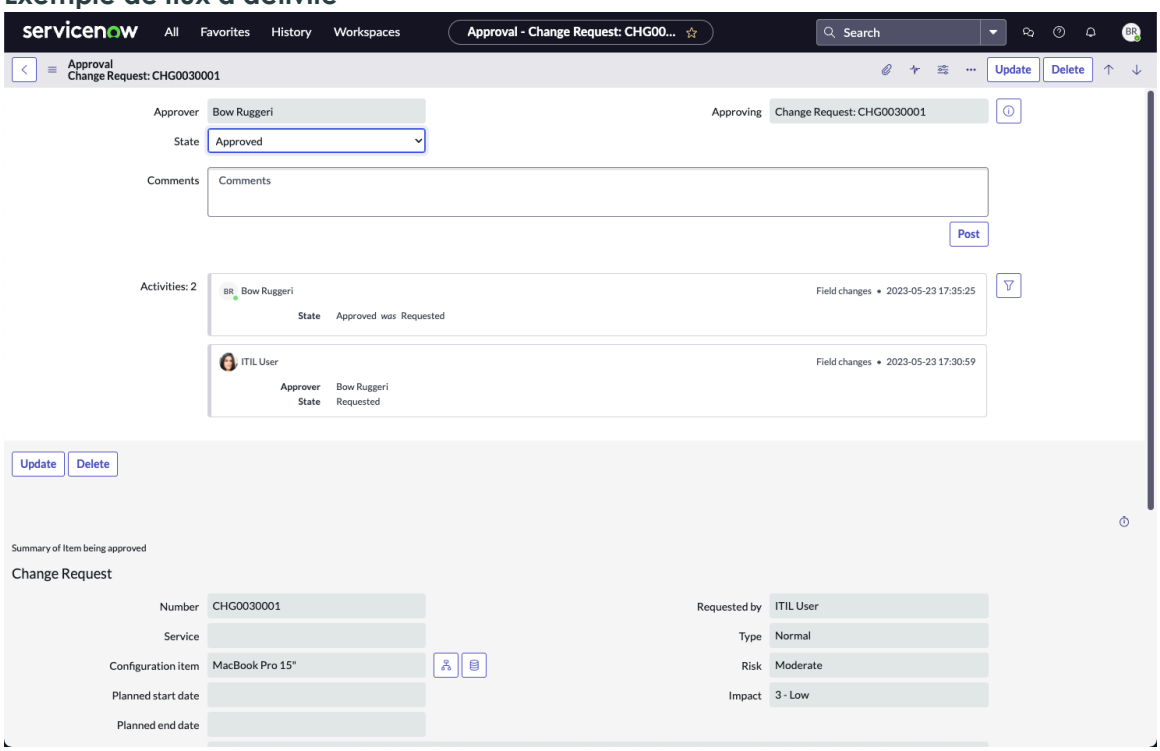
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Historique des approbations

Chaque enregistrement d'approbation [sysapprover_approver] a un flux d'activité qui suit les modifications qui lui sont apportées. Les approbations effectuées par signature électronique sont stockées en tant que modifications de champ.

Exemple de flux d'activité



Options d'approbation disponibles

La table Demande de changement [change_request] fournit ces options d'approbation.

Options de liste

La table Demande de changement fournit des options de menu contextuel pour approuver ou rejeter des enregistrements. Lorsque quelqu'un sélectionne l'option de menu contextuel Approuver ou Rejeter, le système affiche la boîte de dialogue de confirmation d'authentification de l'approbateur.

Actions d'interface utilisateur

Le formulaire Demande de changement fournit des actions d'interface utilisateur pour approuver ou rejeter un enregistrement. Lorsque quelqu'un sélectionne l'action d'interface utilisateur Approuver ou Rejeter, le système affiche la boîte de dialogue de confirmation d'authentification de l'approbateur.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

État d'enregistrement de changement

La table Demande de changement fournit un champ d'état pour approuver ou rejeter un enregistrement. Lorsqu'une personne sélectionne l'état Approuvé ou Rejeté, le système affiche la boîte de dialogue de confirmation de l'authentification de l'approbateur.

Sources des informations d'identification de l'utilisateur

L'approbation avec signature électronique prend en charge ces types de sources d'informations d'identification de l'utilisateur.

- Un ensemble d'enregistrements d'utilisateurs [sys_user] locaux.
- Service de fournisseur d'identité distant accessible par l'intégration de l'authentification unique (SSO) de plusieurs fournisseurs.

Les informations d'identification de l'utilisateur doivent être configurées avant d'activer les approbations avec signature électronique. Reportez-vous à la rubrique Création d'utilisateurs pour créer des enregistrements d'utilisateur locaux.

Reportez-vous à la section Authentification unique (SSO) de plusieurs fournisseurs pour créer une intégration à un fournisseur d'identité SAML (Security Assertion Markup Language) 2.0.

Activer l'approbation avec le module d'extension Signature électronique

Le module d'extension Approbation avec signature électronique (com.glide.e_signature_approvals) permet aux utilisateurs d'approuver les demandes en saisissant à nouveau leurs informations d'identification de connexion.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Remarque : Vous devez installer Code Signing Signatures (`com.glide.code_signing.signatures`) pour installer le module d'extension E-signature.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque : Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : `L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.`

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Désactiver les signatures électroniques

Cette procédure permet de désactiver les signatures électroniques.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Bien que les modules d'extension ne puissent pas être supprimés, les signatures électroniques peuvent être désactivées.

1. Accédez à la **Définition du système** > **Registre de signatures électroniques**.
2. Définissez **Activé** sur **Faux** dans toutes les tables où les signatures électroniques ne sont plus requises.

Sélectionner une table d'approbation

Par défaut, l'activation du module d'extension Approbation avec signature électronique active la signature électronique pour toutes les tables pour lesquelles une approbation existe.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les approbations de signatures électroniques peuvent également être activées table par table.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Registre de signatures électroniques**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans **Nom de table**, utilisez la liste déroulante pour sélectionner une table spécifique.

Descriptions des tables

Champ	Valeur d'entrée
Table	Table nécessitant des signatures électroniques pour les approbations.
Activée	Option permettant d'exiger une signature électronique pour les approbations. Désactivez cette option pour supprimer l'exigence de signature électronique.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Configurer une approbation à partir d'une base de données locale

Permettez aux utilisateurs d'autoriser les approbations de signatures électroniques à l'aide des informations d'identification de la base de données locale.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Activez le module **d'extension Approbation avec signatures électroniques** .
2. Créez des enregistrements utilisateur pour les utilisateurs d'approbation.

Utiliser la SSO de plusieurs fournisseurs pour configurer une approbation SSO pour une authentification SAML 2.0

Une approbation SSO avec signature électronique nécessite une configuration sur l'IdP SAML et l'instance ServiceNow .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'IdP SAML doit prendre en charge et respecter l'attribut forceAuthn dans les demandes d'assertion SAML. La signature électronique ne fonctionne pas sans ce paramètre IdP. Configurez une approbation avec signature électronique à l'aide des informations d'identification d'une authentification SAML 2.0.

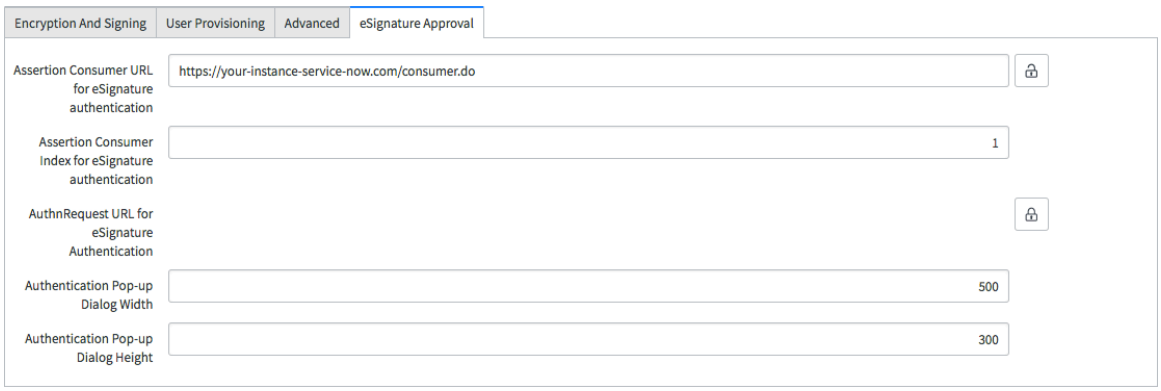
Procédure
1. Activez ou mettez à niveau vers SAML 2.0 avec le module d'extension Activate Multi-Provider SSO .
2. Activez le module d'extension Approbation avec signature électronique.
3. Accédez à la **Authentification unique (SSO) de plusieurs fournisseurs** > **Fournisseurs d'identité** et vérifiez que l'onglet Avancé de votre configuration d'IdP SAML 2.0 affiche l'attribut **Forcer l'AuthnRequest** coché.
   Votre IdP SAML 2.0 doit prendre en charge l'attribut **Forcer l'AuthnRequest** , sinon la signature électronique n'est pas prise en charge.
4. Dans l'onglet Approbation de signature électronique, entrez les propriétés SAML de signature électronique suivantes.

Option	Description
URL de consommateur d'assertion pour l'authentification de signature électronique	Cette propriété est définie par défaut sur l'URL appropriée. Pour configurer cette propriété, sélectionnez l'icône de verrou pour rendre ce champ modifiable. Après les modifications, sélectionnez l'icône pour verrouiller le champ.
Index de consommateur d'assertion pour l'authentification de signature électronique	Si votre fournisseur de service dispose de plusieurs URL définies pour AssertionConsumerURL, vous pouvez définir l'index à utiliser pour les signatures électroniques, en commençant par l'index 1 ou plus.
URL AuthnRequest pour l'authentification de signature électronique	Vous pouvez entrer l'URL qui pointe sur l'URL AuthnRequest IdP SAML 2.0 pour l'authentification de signature électronique. Si l'URL est identique à l'URL du consommateur d'assertion, vous pouvez laisser ce paramètre vide.
Largeur de la boîte de dialogue contextuelle d'authentification	Lorsqu'un utilisateur approuve une demande à l'aide d'une signature électronique, une boîte de dialogue s'ouvre et l'utilisateur peut saisir des informations d'identification. Ce paramètre contrôle la largeur de cette boîte de dialogue. La valeur par défaut est 500.
Hauteur de la boîte de dialogue contextuelle d'authentification	Lorsqu'un utilisateur approuve une demande à l'aide d'une signature électronique, une boîte de dialogue s'ouvre et l'utilisateur peut saisir des informations d'identification. Ce paramètre contrôle la

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	hauteur de cette boîte de dialogue. La valeur par défaut est 300.



5. Sélectionnez le bouton **Générer les métadonnées** sous les onglets pour régénérer les métadonnées du fournisseur de service.
6. Copiez les métadonnées du fournisseur de service et mettez-les à jour sur l'IdP SAML.

Installé avec approbation avec signature électronique

L'installation de l'approbation avec signature électronique installe certaines propriétés.

- Module : registre de signatures électroniques
- Action d'interface utilisateur : approuver (sur la table sysapproval_approver, sans nom d'action)
- Action d'interface utilisateur : approuver (sur la table sysapproval_approver, sans nom d'action)
- Action d'interface utilisateur : approuver (sur la table sysapproval_approver, avec le nom de l'action authenticated_list_approval)
- Page de l'interface utilisateur : form_login_validate_dialog
- Page de l'interface utilisateur : login_validate_dialog
- Page d'interface utilisateur : saml2_esignature_login, la page de réauthentification qui s'affiche lorsqu'un approbateur tente d'approuver une demande.
- Propriétés : voir Propriétés SAML de signature électronique
- Script client : authentifier l'approbateur
- Script include : utilisateur
- Script Include : UserAuthentication
- Processeur : eSigSaml2AssertionConsumer

L'installation du module d'extension désactive également les deux actions d'interface utilisateur Approuver prêtes à l'emploi de la table `sysapproval_approver` .

État d'approbation

L'état d'approbation d'une demande de changement est déterminé en examinant l'état actuel de tous les approbateurs.

Si un approbateur a rejeté le changement, l'état d'approbation est défini sur Rejeté. Si tous les approbateurs ont approuvé le changement, l'état d'approbation est Approuvé.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si tous les approbateurs sont à l'état Non demandé ou s'il n'y a pas d'approbateurs, le changement d'état sera Non demandé, sinon l'état sera Demandé.

Pour plus de flexibilité lors de la création d'approbations, y compris la possibilité de configurer une approbation « unique » où une seule personne d'un groupe d'approbateurs doit approuver, envisagez d'utiliser les workflows .

Information associée

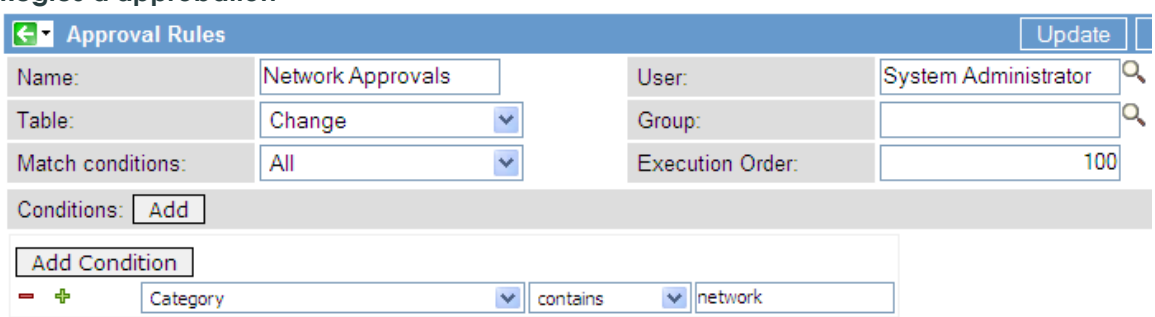
Approbations classiques

Générer une approbation à l'aide des règles d'approbation

Le système peut générer automatiquement une demande d'approbation pour des personnes ou des groupes lorsque des critères spécifiques sont remplis. La génération automatique des demandes d'approbation est pilotée à l'aide de la fonctionnalité de politique système.

Dans l'exemple ci-dessous, un changement ouvert dans la catégorie **réseau** est affecté à l'administrateur système :

Règles d'approbation



Lorsqu'un approbateur est automatiquement ajouté en fonction des règles d'approbation, l'état de l'approbation est automatiquement défini par défaut sur « Demandé ».

Information associée

Approbations classiques

Générer des approbations à l'aide de la liste connexe des approbateurs

Il est possible d'ajouter manuellement des approbateurs à une demande.

Des approbateurs supplémentaires peuvent être ajoutés en cliquant sur le bouton **Modifier** dans la section Approbateurs en bas d'une demande. Lorsqu'un approbateur est ajouté manuellement, l'état de cet approbateur est défini par défaut sur **Pas encore demandé.** Lorsque l'état de l'approbateur devient **Demandé,** l'approbateur reçoit un e-mail lui demandant d'exécuter une action d'approbation.

Information associée

Approbations classiques

Générer des approbations à l'aide de workflows

Les workflows constituent une méthode puissante et flexible de génération d'approbations. Utilisez les workflows pour créer des approbations de groupe et des approbations d'utilisateurs.

Plusieurs variables sont disponibles pour affiner le processus d'approbation, y compris les actions qui se produisent lorsque l'approbation ou le rejet ont lieu. Lorsqu'une activité de workflow génère un enregistrement d'approbation, le système renseigne le champ **Activité**

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de workflow de l'enregistrement d'approbation avec une référence à l'activité. N'utilisez pas ce champ lors de la création d'une logique métier. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Activités d'approbation et de restauration.

Remarque : Des conflits peuvent survenir lorsque le processus d'approbation d'une table est géré à la fois par le moteur de workflow et par le moteur d'approbation. En général, s'il existe un workflow qui gère le processus d'approbation pour une table, le moteur d'approbation doit être désactivé pour cette table.

Information associée

Approbations classiques

Approbateurs multiples

Dans le cas de plusieurs approbateurs, tous les approbateurs doivent autoriser la demande avant que l'état ne passe à « Approuvé ».

Si un approbateur rejette la demande, l'état est immédiatement défini sur « Rejeté ».

Information associée

Approbations classiques

Recevoir des notifications

Les personnes qui sont des approbateurs désignés reçoivent automatiquement des notifications d'approbation, y compris des mises à jour de l'état d'approbation.

Les notifications d'approbation sont envoyées aux moments suivants :

- Lorsqu'une personne est affectée en tant qu'approbateur, automatiquement ou manuellement. Si un groupe est choisi, tous les membres du groupe recevront un e-mail. Par défaut, l'e-mail qu'un approbateur reçoit contient un lien « mailto » qui permet à l'approbateur d'approuver ou de rejeter la demande directement à partir de son système de messagerie.
- Lorsque la demande atteint l'état approuvé, la personne affectée à la demande reçoit un e-mail indiquant qu'elle a été approuvée.

Les détails contenus dans les e-mails et les points auxquels ils sont envoyés peuvent être adaptés à l'aide de **Définition du système** > **Règles métier et la politique système**.

Remarque à l'intention des utilisateurs de Blackberry : Pour voir les liens « mailto » mentionnés ci-dessus pour approuver ou rejeter une demande (c.-à-d. « Cliquez ici pour approuver CHG55555 » ou « Cliquez ici pour rejeter CHG55555 »), votre terminal Blackberry doit utiliser la version 4.5 de son logiciel qui prend en charge les e-mails HTML. Si votre terminal Blackberry utilise une version antérieure, vous ne serez pas en mesure d'afficher ou d'utiliser les liens « mailto ». Toutefois, pour contourner ce problème, les utilisateurs peuvent répondre à l'e-mail et ajouter les déclarations `state :approved` ou `state :rejected` dans le corps de l'e-mail avant de l'envoyer pour forcer la fonctionnalité d'approbation/rejet automatique.

Si vous créez une action sur e-mail entrant appropriée, vous pouvez permettre aux approbateurs de répondre aux notifications par e-mail d'approbation avec une simple réponse « oui » ou « non ».

Incorporer une demande d'approbation dans le client de messagerie Outlook

Intégrez une demande d'approbation interactive pour les demandes de catalogue de services dans la notification par e-mail envoyée à un utilisateur. L'utilisateur peut accepter ou rejeter la demande d'approbation depuis son client de messagerie.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Le module d'extension Outlook Actionable Messages (com.sn_ms_oam) doit être activé.

Remarque :

- La fonctionnalité Outlook Actionable Messages (OAM) n'est pas prise en charge dans tous les Microsoft produits et versions de messagerie. Pour vérifier si votre version d'Outlook prend en charge OAM, reportez-vous à la section Microsoft ServiceNow.
- Les messages activables ne sont pris en charge que pour les e-mails envoyés à partir de l'adresse e-mail @service-now.com. Si vous envoyez un e-mail à partir d'une adresse e-mail personnalisée, vous devez vous inscrire en tant que nouveau service sur le site Web de Microsoft en définissant le périmètre en tant **qu'Entreprise**. Spécifiez la valeur de l'ID de fournisseur dans la *sn_ms_oam.outlookactionable.originator* propriété.
- Les messages exploitables sont basés sur la validation du Cadre des politiques de l'expéditeur (SPF)/DomainKeys Identified Mail (DKIM) pour la vérification de l'expéditeur de l'e-mail. Si un destinataire d'e-mail reçoit un e-mail via un fournisseur externe, les e-mails peuvent ne pas être restitués en tant que cartes adaptatives.
- Vous ne pouvez pas personnaliser les modèles de messages actionnables par défaut.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Notification système** > **E-mail** > **Notifications**.
2. Pour la notification d'approbation qui nécessite **l'approbation de l'utilisateur, dans l'onglet Ce qu'elle contiendra** , ajoutez le script suivant dans le champ **Message** en plus des informations existantes ou dans le champ **Message** dans le modèle d'e-mail configuré, le cas échéant.

   ```
   ${mail_script:include_approval_actionable}
   ```

   Par exemple, pour les notifications de demande d'approbation de catalogue et de demande d'approbation, vous pouvez inclure le script dans les modèles d'e-mail `request.itil.approve.role` et `change.itil.approve.role` .

   Ce script inclut le message Outlook activable dans la notification par e-mail envoyée à l'utilisateur pour approbation.
3. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Formulaires d'approbation dynamiques

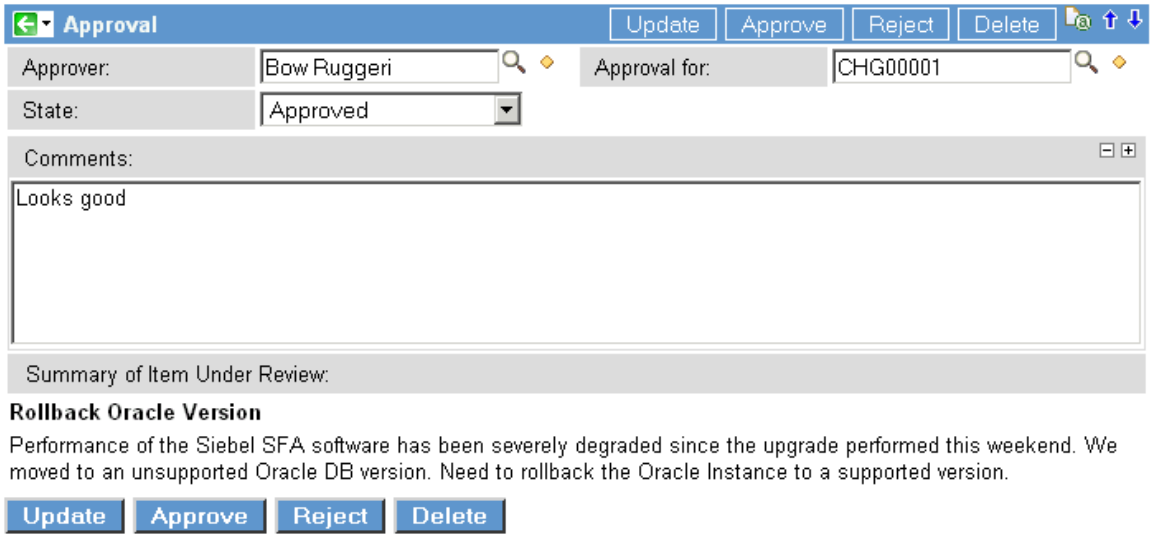
Lorsque vous examinez une demande d'approbation, le formulaire contient un résumé de l'élément à approuver adapté au contexte.

Par exemple, si vous examinez une demande d'approbation Gestion des changements, vous verrez les détails de la demande de changement concernée. Pour une demande d'approbation Catalogue de services , vous obtiendrez les détails de la demande.

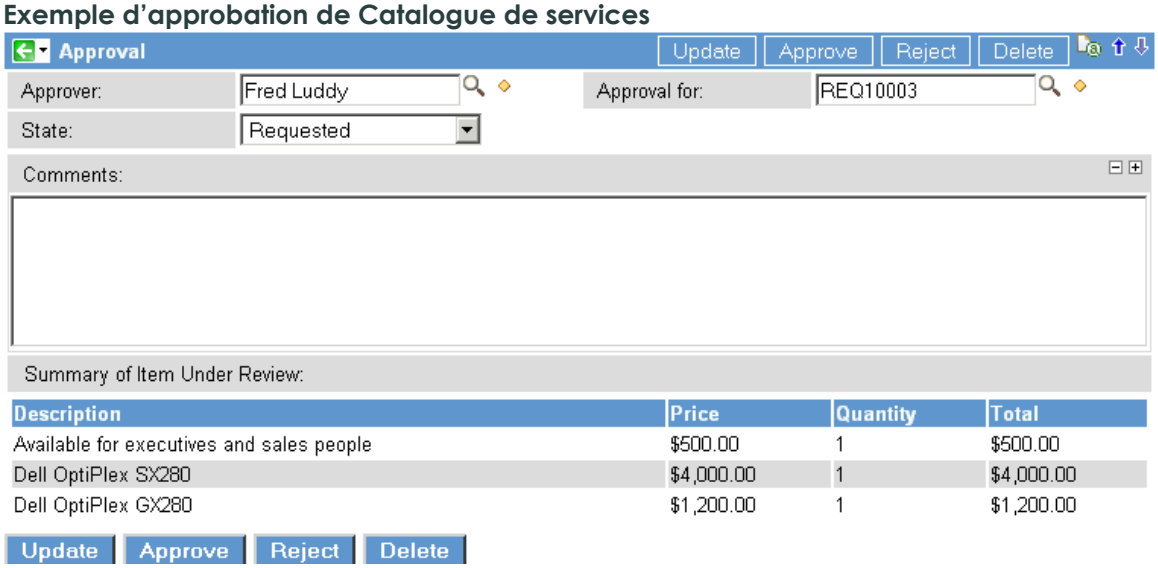
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple d'approbation de demande de changement



Exemple d'approbation de Catalogue de services



Ordre d'exécution des scripts et des moteurs

Les scripts, les règles d'affectation, les règles métier, les workflows, les escalades et les moteurs prennent effet par rapport à une opération de base de données, telle qu'une opération d'insertion ou de mise à jour. Dans de nombreux cas, l'ordre de ces événements est important.

Remarque : Le code basé sur le client qui s'exécute dans le navigateur, en utilisant Ajax ou en s'exécutant en tant que JavaScript, s'exécutera toujours avant la soumission du formulaire au serveur.

L'ordre d'exécution est le suivant :

1. Avant les règles métier : scripts configurés pour s'exécuter avant l'opération de base de données avec un ordre inférieur à 1 000.
2. Avant les moteurs. Les éléments suivants ne sont pas exécutés dans un ordre spécifique :
   - Moteur d'approbation (pour les tables de tâches et sys_approval_approver)
   - Moteur de règles d'affectation (pour les tables de tâches)

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Moteur de politique de données
- Moteur d'escalade
- Moteur de normalisation de champ
- Moteur de rôle : synchronise les changements de rôle avec sys_user_has_role table (pour les tables sys_user, sys_user_group, sys_user_grmember et sys_user_role)
- Moteur de plan d'exécution (pour les tables de tâches)
- Mettre à jour le moteur de version : crée une entrée de version lorsque sys_update_xml entrée est écrite (pour sys_update_xml table)
- Moteur de recherche de données : insère ou met à jour
- Moteur de workflow (pour les workflows par défaut)

3. Avant les règles métier : scripts configurés pour s'exécuter avant l'opération de base de données avec un ordre supérieur ou égal à 1 000.
4. L'opération de base de données (insérer, mettre à jour, supprimer)
5. Après les règles métier : scripts configurés pour s'exécuter après l'opération de base de données avec un ordre inférieur à 1 000.
6. Après les moteurs. Les éléments suivants ne sont pas exécutés dans un ordre spécifique :
   - Moteur d'étiquette
   - Moteur d'écoute
   - Moteur de notifications de table
   - Moteur de rôle : synchronise les changements de rôle avec sys_user_has_role table (pour les tables sys_user, sys_user_group, sys_user_grmember et sys_user_role)
   - Moteur d'indexation de texte
   - Mettre à jour le moteur de synchronisation
   - Moteur de workflow (pour les workflows différés)
   - Moteur de déclenchement (pour tous les Concepteur de flux flux)
7. Notifications par e-mail. Les actions suivantes sont exécutées en fonction du poids de l'enregistrement de notification :
   - Notifications envoyées lors d'une insertion, d'une mise à jour ou d'une suppression
   - Notifications basées sur les événements
8. Après les règles métier (enregistrements actifs uniquement). Scripts configurés pour s'exécuter après l'opération de base de données avec un ordre supérieur ou égal à 1 000.

Flux d'états

Les flux d'états permettent à un administrateur de personnaliser les transitions d'un état à un autre dans des tables dérivées de la table Tâche [task] et de configurer le système pour exécuter le travail pendant les transitions vers des états spécifiques.

Un exemple de transition d'état est lorsque le champ **État** d'un incident passe **d'Actif** à **En attente d'infos utilisateur**. Un administrateur peut vouloir déclencher un événement pendant cette transition ou rendre un champ spécifique obligatoire lorsque l'incident atteint l'état de fin.

Les transitions d'états dans l'application Gestion des services sur site ont été réimplémentées pour utiliser des flux d'états. Pour en savoir plus sur la personnalisation des flux d'état de Gestion des services sur site, reportez-vous à la section Personnalisation de flux d'états .

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Installé avec les flux d'états

Plusieurs types de composants sont installés avec des flux d'état.

Tables installées avec des flux d'états

Des tables sont ajoutées avec des flux d'états.

Table	Description
Flux d'états [sf_state_flow]	Contient les définitions de flux d'états. Cette table contient toutes les définitions de flux d'état, y compris celles des commandes de travaux et des tâches de commande de travaux.
Flux de commande de travaux [sf_work_order]	Contient des définitions de flux d'état pour les commandes de travaux. Cette table est installée lorsque Gestion des services sur site est activé.
Flux de tâches de travail [sf_work_task]	Contient les définitions de flux d'état des tâches de commande de travaux. Cette table est installée lorsque Gestion des services sur site est activé.

Règles métier installées avec les flux d'états

Des règles métier sont ajoutées avec des flux d'états.

Règle métier	Table	Description
Déclarer l'unicité du champ dans le flux d'état	Flux d'état [sf_state_flow]	Garantit que les règles métier et les actions d'interface utilisateur ne sont pas accidentellement copiées dans de nouveaux flux d'état.
Vérifier le script client	Flux d'état [sf_state_flow]	Ajoute un script client aux nouveaux enregistrements.
Vérifier la règle d'événement	Flux d'état [sf_state_flow]	Ajoute ou supprime des règles d'événements à mesure que le champ d'événement est mis à jour.
Vérifier la règle des notes de travail	Flux d'états [sf_state_flow]	Ajoute ou supprime des règles de notes de travail, à mesure que les notes de travail d'un flux d'état sont mises à jour.
Créer une règle métier	Flux d'état [sf_state_flow]	Crée automatiquement une règle métier lorsque des conditions ou un script automatiques sont présents.
Créer un script pour les contrôles de champ	Flux d'état [sf_state_flow]	Créez des scripts pour les contrôles de champ, lorsqu'ils sont en cours d'utilisation.
Créer une action d'interface utilisateur	Flux d'état [sf_state_flow]	Crée automatiquement une action d'interface utilisateur lorsque des conditions manuelles ou un script sont renseignés.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règle métier	Table	Description
Supprimer les éléments connexes	Flux d'état [sf_state_flow]	Lorsque les flux d'état sont supprimés, supprimez tous les scripts clients, règles métier, actions d'interface utilisateur et remplacements connexes.
Supprimer le script pour les contrôles de champ	Flux d'état [sf_state_flow]	Si tous les contrôles de champ sont désactivés, vérifiez si l'un des scripts clients doit être supprimé.
Changement d'état	Flux d'état [sf_state_flow]	Obtenir la valeur de choix d'état correcte lorsque l'état est modifié.
Mettre à jour les enregistrements dépendants	Flux d'état [sf_state_flow]	Lorsqu'un flux d'état est rendu actif ou inactif, assurez-vous que la règle métier et les actions d'interface utilisateur sont également actives ou inactives.

Includes de script installés avec les flux d'états

Des includes de script sont ajoutés avec des flux d'états.

Includes de script pour les flux d'états

Include de script	Description
Flux d'états	Implémente les flux d'états et prend en charge la création d'éléments de flux d'états, tels que les règles métier, les actions d'interface utilisateur, les contournements de dictionnaire et les scripts clients.
StateFlowAJAX	Permet d'accéder à la fonctionnalité de flux d'états à partir des scripts clients.

Utiliser les flux d'états

Vous pouvez créer des flux d'états personnalisés pour n'importe quelle table qui utilise des états.

Faites en sorte que les transitions d'états se produisent dans n'importe quel ordre ou ignorez des états spécifiques en fonction de vos pratiques commerciales. Les flux d'états peuvent gérer le comportement des champs et la visibilité des champs sur un formulaire de tâche. Les flux d'états peuvent également déclencher des événements système qui effectuent des tâches telles que l'envoi de notifications par SMS et par e-mail .

Les administrateurs peuvent configurer les flux d'états pour :

- Limitez la liste de choix pour que le champ **État** ne contienne que les états valides pour le flux.
- Définissez le comportement et la visibilité de champs spécifiques sur un formulaire de tâche lors des transitions d'état et pour certains états finaux.
- Configurez les événements qui sont déclenchés lorsqu'une tâche change d'état.
- Installer Actions d'interface utilisateur et règles métier pour implémenter certaines transitions d'états, ou lorsque la tâche est dans certains états.

Le module d'extension State Flow installe les enregistrements utilisés par la gestion du travail pour contrôler les transitions d'état des commandes de travaux et des tâches de commande de travaux. Pour en savoir plus sur l'utilisation des flux d'état de gestion du travail, reportez-vous à la section Personnalisation de flux d'états .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La création et la personnalisation de flux d'états nécessitent des connaissances en scripting. Les utilisateurs disposant du rôle administrateur peuvent créer des enregistrements de flux d'état.

Contournements de dictionnaire pour les flux d'états

Un contournement de dictionnaire dans un flux d'état définit l'état de début de tous les nouveaux enregistrements dans une table spécifique.

Vous définissez un contournement uniquement dans des tables qui étendent une table de base, de sorte que vos personnalisations ne sont appliquées qu'à la table étendue.

1. Dans un enregistrement de flux d'état, sélectionnez un **État de fin**.

   Il s'agit de la valeur de contournement qui devient l'état de début pour tous les nouveaux enregistrements dans la table nommée.

2. Cliquez sur **Créer une valeur par défaut**.

   Le système remplit le champ *Contournement de dictionnaire* avec la valeur *d'état*, qui correspond au champ de la table de tâches affecté par le remplacement. Le champ *Contournement de dictionnaire* est en lecture seule. Une fois le contournement créé, le système masque le bouton **Créer une valeur par défaut** sur tous les formulaires de flux d'état suivants pour cette table.

Événements déclenchés lors de changements d'état

Vous pouvez configurer un flux d'état pour qu'il déclenche un événement système enregistré lorsqu'une tâche passe d'un état de début à un état de fin précis.

Par exemple, vous pouvez utiliser des événements pour déclencher des notifications par e-mail et créer des actions de scripts. Lorsque vous attachez un événement à un flux d'état, le système crée une règle métier appelée Événements de flux d'états pour <table name> pour la table spécifiée dans le flux d'état. Si vous précisez un état de début et de fin, la règle métier s'exécute lorsque l'enregistrement passe de l'état de début à l'état de fin. Si le flux d'état ne précise qu'un état de fin, la règle métier s'exécute à chaque fois que cet état de fin est atteint. Le système crée une règle métier pour tous les flux d'états contenant des événements sur une seule table. Lorsque tous les événements ou tous les flux d'états sur une table sont supprimés, le système supprime la règle métier.

Contrôles de champ

Vous pouvez définir les contrôles pour les champs individuels qui sont appliqués lorsqu'un enregistrement passe d'un état à un autre.

Les paramètres dans la section Contrôles de champs du formulaire Flux d'état vous permettent d'appliquer des contrôles de champs lorsque le système détecte une transition d'état spécifiée, ou lorsque l'état de fin est l'état actuel lorsque le formulaire est ouvert. Le contrôle est uniquement appliqué aux champs existants sur le formulaire. Les flux d'états ne peuvent pas ajouter de champs au formulaire.

Par exemple, vous voudrez peut-être que le champ *Problème* soit visible lorsqu'un incident passe à l'état *En attente du problème*. Si l'état de l'incident devient *En attente d'infos utilisateur*, masquez le champ *Problème* et rendez le champ *Appelant* obligatoire.

Lors de la création de contrôles de champ, configurez les enregistrements de flux d'état avec un état de fin uniquement et pour créer le comportement correct pour chaque état de fin que vous souhaitez contrôler. Cette configuration garantit que les contrôles de champ sont définis correctement lorsque l'utilisateur sélectionne un nouvel état, mais aussi lorsque

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

l'utilisateur rétablit l'état d'origine du champ *État* d'un enregistrement. Spécifiez uniquement une transition d'état complète, avec un état de début et de fin, lorsque vous voulez définir un comportement particulier pour cette transition d'état précise.

Remarque : les flux d'états utilisent des scripts clients pour faire appliquer les contrôles de champs. Il est possible que vos paramètres puissent être modifiés par des politiques d'interface utilisateur existantes qui s'exécutent après les scripts clients.

Le système crée les objets suivants, selon les besoins, pour appliquer les propriétés de champ dans les flux d'états :

Contrôles de champs

Type	Nom	Description
Règle métier	Notes de flux d'états pour <table name>	Applique des champs obligatoires pour la table sur laquelle ce comportement de champ est défini.
Script client (onLoad)	<table name> flux d'état	Définit les états possibles et les propriétés initiales obligatoires, en lecture seule et visibles lorsqu'un enregistrement est chargé.
Script client (onChange)	<table name> Flux d'état de changement	Définit les propriétés obligatoires, en lecture seule et visibles mises à jour lorsqu'un enregistrement est modifié.

Reconstruire des flux d'états

Vous pouvez reconstruire des flux d'états lorsqu'un décalage se produit entre les sys_id existants et nouveaux.

Lorsque vous utilisez un fichier XML pour importer un enregistrement de flux d'état dans une instance, le système tente de faire correspondre les états entrants avec les états existants en comparant les sys_id. Étant donné que les sys_id d'éléments d'une liste de choix peuvent varier d'une instance à l'autre, le système peut échouer à faire correspondre les états, même s'ils sont par ailleurs identiques.

Lorsque la mise en correspondance échoue, les états de début et de fin des enregistrements affectés sont laissés vides ou contiennent des valeurs numériques. Pour réparer ces enregistrements, accédez à **Flux d'états** > **Administrateur** > **Reconstruire des flux d'états**. Ce module exécute un script qui compare la valeur numérique de chaque élément de la liste de choix du champ **État** jusqu'à ce qu'il trouve une correspondance dans l'enregistrement de flux d'état importé.

Nettoyage de flux d'état

Notes de travail

Information associée

Utiliser les flux d'états

Créer un flux d'état

Créer un flux d'état

Création de flux d'états.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Flux d'états** > **Flux d'états** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs comme il convient.

   Le système applique les contrôles de champ avec le même script client qui filtre la liste de choix pour le champ *État* .

Création de flux d'états

Champ	Description
Numéro	Numéro d'enregistrement généré automatiquement
Table	[Obligatoire] Table sur laquelle s'exécute l'enregistrement de flux d'état. Seules les tables qui étendent la table Tâche `[task]` sont disponibles dans la liste.
État de début	Nom de l'état au début de la transition. Les sélections de ce champ sont filtrées selon les états possibles pour la table sélectionnée.
État de fin	Nom de l'état à la fin de la transition. Les sélections de ce champ sont filtrées selon les états possibles pour la table sélectionnée.
Script client	Script client à exécuter pour cette transition. Le script client contrôle les états disponibles que vous pouvez sélectionner en limitant le contenu de la liste de choix *d'états* aux états valides. Ce script client contrôle également le comportement de champ spécifique configuré pour les changements d'état dans la section Contrôles de champ du formulaire.
Événement	Nom d'un événement existant à déclencher lorsque cette transition se produit. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Événements déclenchés lors des changements d'état .
Nom	Nom de cet enregistrement. Assurez-vous que le nom décrit la transition d'état ou le traitement effectué par l'enregistrement. Il n'est pas nécessaire que ce nom soit unique.
Rôles	Non utilisé pour aucun traitement.
Actif	Active ou désactive cet enregistrement de flux d'état.
Classe	Définit la classe de flux d'état de cet enregistrement. Le système sélectionne la classe appropriée parmi les options suivantes : ◦ *Flux d'état* : enregistrements créés pour les flux d'états dans toutes les tables basées sur les tâches, à l'exception de celles de Gestion du travail. ◦ *Flux de commande de travaux* : enregistrements créés pour les flux d'états dans la table Commande de travaux `[wm_order]`. Ce cours est disponible lorsque la gestion du travail est activée. ◦ *Flux de tâches* : enregistrements créés pour les flux d'états dans la table Tâche de commande de travaux `[wm_task]`. Ce cours est disponible lorsque la gestion du travail est activée.
Contournement de dictionnaire	Définit la valeur de départ du champ *État* sur tous les nouveaux enregistrements pour la table nommée dans l'enregistrement de flux

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	d'état. Voir les contournements de dictionnaire pour connaître les procédures de configuration.
Notes de travail	Commentaires notables sur cette transition de flux d'état. Pour plus de détails sur la façon dont ces notes sont utilisées, voir Notes de travail.
Commentaire	Détails sur l'enregistrement personnalisé.
Manuel (Exécute des scripts à partir d'une action d'interface utilisateur qui obligent l'utilisateur à cliquer sur un bouton ou un lien connexe.)	
Chaîne de condition manuelle	Conditions d'activation d'une action d'interface utilisateur qui ne peut pas être définie avec le générateur de conditions. Par exemple, vous pouvez utiliser cette chaîne pour définir des actions d'interface utilisateur pour des équipements mobiles. Cette condition a une relation [et] avec la condition du champ *Condition manuelle* .
Condition manuelle	Conditions d'activation d'une action d'interface utilisateur qui peut être définie pour les champs de la table cible. Cette condition a une relation [and] avec la condition du champ *de chaîne de conditions manuelles* .
Script manuel	Script qui définit ce que l'action d'interface utilisateur fait lorsque les conditions sont définies sur vrai. Ce script s'exécute lorsque l'utilisateur clique sur un bouton ou un lien connexe.
Action d'interface utilisateur	[Lecture seule] Nom du bouton que le système crée pour permettre cette transition. Le système crée l'étiquette sous le même nom que l'enregistrement de flux d'état qui l'a créée.
Automatique (exécute automatiquement une règle métier lorsqu'un enregistrement de tâche est modifié et mis à jour).	
Chaîne de condition automatique	Conditions d'exécution de la règle métier qui ne peuvent pas être définies avec le créateur de conditions, telles que l'évaluation si la transition proposée est un flux valide. Cette condition a une relation [and] avec la condition du champ *Condition automatique* .
Condition automatique	Conditions pour l'exécution de la règle métier qui peuvent être définies pour les champs dans la table cible. Cette condition a une relation [and] avec la condition du champ *Chaîne de condition automatique* .
Script automatique	Script qui effectue un travail supplémentaire lorsque la condition est définie sur vrai. Ce script peut effectuer des tâches telles que mettre à jour la date et l'heure de la transition ou notifier quelqu'un par e-mail lorsqu'un changement d'état spécifique se produit. Les transitions automatiques d'états se produisent lorsque des modifications sont apportées à l'enregistrement de tâche.
Règle métier	Nom de la règle métier créée pour cette transition. Deux conditions doivent être remplies pour que cette règle métier puisse s'exécuter. La tâche doit être à un état de démarrage spécifique et la *condition Automatique* doit être définie sur vrai. Si ces deux conditions sont satisfaites, la règle métier effectue la transition demandée en utilisant les états de début et de fin du formulaire Flux d'états.
Contrôles de champ (détermine les propriétés de champ lorsqu'un enregistrement passe d'un état à l'autre ou atteint un état final spécifique.)	
Champs obligatoires	Rend les champs sélectionnés obligatoires lorsque cette transition se produit ou lorsque l'état de fin est l'état actuel.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Champs en lecture seule	Empêche la modification des champs sélectionnés lorsque cette transition se produit ou lorsque l'état de fin est l'état actuel.
Champs visibles	Affiche les champs sélectionnés lorsque cette transition se produit ou lorsque l'état de fin est l'état actuel.
Non obligatoire	Rend les champs sélectionnés facultatifs lorsque cette transition se produit ou lorsque l'état de fin est l'état actuel.
Pas en lecture seule	Rend les champs sélectionnés modifiables lorsque cette transition se produit ou lorsque l'état de fin est l'état actuel.
Non visible	Masque les champs sélectionnés lorsque cette transition se produit ou lorsque l'état de fin est l'état actuel.

3. Déterminez si vous souhaitez que la méthode de transition d'état soit manuelle ou automatique et ouvrez la section appropriée sur le formulaire.
   - *Manuel* : cliquez sur **Créer une action d'interface utilisateur** pour créer un bouton sur le formulaire de tâche qui permet aux utilisateurs d'exécuter la transition manuellement. Le système utilise la valeur dans le champ *Nom* comme étiquette pour l'action d'interface utilisateur. L'action d'interface utilisateur exécute le script dans le champ *Script manuel* lorsque les conditions sont vraies. Par exemple, une transition manuelle peut créer un bouton **Activer** lorsqu'un incident est dans l'état *Nouveau* qui permet à un utilisateur de marquer l'incident comme actif.
   - *Automatique* : cliquez sur **Créer une règle métier** pour créer la règle métier. La règle métier exécute le script dans le champ *Script automatique* lorsque les conditions sont vraies. Par exemple, une règle métier créée par le système peut définir l'état d'un incident sur *Affecté* lorsque le champ *Affecté à* est renseigné. Les règles métier sont automatiquement supprimées lorsque l'enregistrement de flux d'état est supprimé. Pour plus d'informations, consultez Règles métier .
4. Facultatif : Cliquez sur **Créer un script client** pour créer le script qui limite les valeurs proposées dans *le champ État* d'un enregistrement de tâche aux états valides pour cette transition.
5. Configurez les champs de la section *Contrôles de champ* pour contrôler l'affichage de champs spécifiques lorsqu'un enregistrement de tâche change d'état.

Information associée

Utiliser les flux d'états

Nettoyage de flux d'état

Les règles métier, les scripts clients et les actions d'interface utilisateur que le système crée automatiquement pour effectuer des transitions personnalisées n'existent que lorsque les enregistrements de flux d'état qui les utilisent sont présents.

Lorsque tous les flux d'état sur une table sont supprimés, le système tente de supprimer tous les éléments de programmation inutiles ayant été créés sur cette table, à l'aide des critères suivants :

Nettoyage du flux d'état

Élément	Supprimé quand
Action d'interface utilisateur	Le flux d'état qui l'a créé est supprimé.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nettoyage du flux d'état (suite)

Élément	Supprimé quand
Règle métier Contournement de dictionnaire	
Règle métier traitant les événements déclenchés par un flux d'état	Tous les flux d'états pour la table spécifiée ayant des événements configurés sont supprimés.
Script client (onLoad)	Tous les flux d'états pour la table sont supprimés.
Script client (onChange)	Tous les flux d'états avec des contrôles de champs sont supprimés.
Règle métier de notes de travail	Tous les flux d'états avec des contrôles de champ ou des notes de travail sont supprimés

Information associée

Utiliser les flux d'états

Créer un flux d'état

Notes de travail

Les notes de travail sont une partie importante du processus de flux d'état et sont utilisées pour communiquer des informations sur les transitions d'états.

Le flux d'état ajoute ces notes de travail au champ *Notes de travail* de n'importe quelle tâche effectuant cette transition.

Les règles suivantes s'appliquent aux notes de travail de flux d'état :

- Pour un flux d'état sans État de début, la note de travail est ajoutée à chaque fois que la tâche passe à l'État de fin.
- Pour un flux d'état avec un État de début et un État de fin, la note de travail est ajoutée seulement quand la tâche passe de cet état de début à cet état de fin.
- Si deux flux d'états avec des notes de travail ont le même État de fin, mais qu'un seul a un État de début, le système ajoute les notes de travail du flux d'état avec l'état de début. Ceci permet une meilleure correspondance entre la note de travail de flux d'état et la transition plus importante entre des états de début et de fin spécifiques.

Information associée

Utiliser les flux d'états

Créer un flux d'état

Séparation de domaine et flux d'états

La séparation de domaine n'est pas prise en charge dans les flux d'états. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Niveau de prise en charge : Aucun

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

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

Vue d'ensemble

Domain Separation permet d'isoler totalement des données pour des utilisateurs spécifiques au domaine.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Géolocalisation

La fonctionnalité de géolocalisation utilise Google Maps pour suivre les utilisateurs, planifier des itinéraires efficaces entre les emplacements et aider à trouver des temps de trajet précis pour les applications qui nécessitent ces informations, telles que Gestion du travail.

Le système localise les utilisateurs à partir des informations de latitude et de longitude fournies par leurs appareils mobiles ou leurs navigateurs. Le suivi de l'emplacement de certains utilisateurs peut améliorer les processus business tels que l'achèvement des tâches de commande de travaux. Par exemple, dans la géolocalisation de la gestion du travail, le système met à jour la position d'un agent chaque fois que celui-ci met à jour un enregistrement de tâche. Lorsque le système met fréquemment à jour l'emplacement d'un agent, les agents et les répartiteurs peuvent utiliser des fonctionnalités telles que l'acheminement automatique pour créer des calendriers efficaces.

Les fonctionnalités de géolocalisation peuvent être configurées par les utilisateurs disposant du rôle administrateur.

Information associée

Clé Google de géolocalisation

Historique de géolocalisation

Suivi de l'emplacement

Activer la géolocalisation

Activer la géolocalisation

Un administrateur peut activer le module d'extension de géolocalisation.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Recherchez le module d'extension Géolocalisation (com.snc.geolocation) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

> **Remarque :** Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : `L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.`

Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Information associée

Géolocalisation

Installé avec géolocalisation

Plusieurs types de composants sont installés avec la géolocalisation.

Le module d'extension Géolocalisation ajoute un champ appelé Géolocalisation suivie dans la table Utilisateur `[sys_user]`. Ce champ permet au système de suivre les utilisateurs individuels à l'aide de leurs coordonnées géographiques.

Règles métier installées avec géolocalisation

Des règles métier sont ajoutées avec l'activation de la géolocalisation.

Nom	Table	Description
Données de géolocalisation mises à jour	Utilisateur [sys_user]	Renseigne les champs **Latitude** et **Longitude de** la table Historique de géolocalisation [geo_history] lorsque les champs **Latitude** et **Longitude** sont mis à jour dans la table Utilisateur [sys_user].

Information associée

Installé avec géolocalisation

Scripts clients installés avec géolocalisation

Des scripts clients sont ajoutés avec l'activation de la géolocalisation.

Nom	Table	Description
Mettre à jour la géolocalisation sur la tâche	Tâche [task]	Renseigne les champs de **latitude** et **de longitude d'un** enregistrement utilisateur avec des coordonnées GPS lorsque cet utilisateur charge un enregistrement sur la table de tâches ou une table qui étend la tâche. Cela se produit uniquement lorsque le suivi de géolocalisation est activé pour l'utilisateur.

Information associée

Installé avec géolocalisation

Propriétés installées avec la géolocalisation

La géolocalisation fournit les propriétés configurables suivantes dans **Géolocalisation** > **Administration** > **Propriétés de géolocalisation**.

Le module d'extension Google Maps fournit des propriétés cartographiques supplémentaires qui sont utilisées pour implémenter et contrôler des fonctionnalités de

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

géolocalisation spécifiques. Vous devez disposer d'une clé privée pour que Google Maps API for Business puisse profiter des propriétés répertoriées ici.

Propriétés

Nom	Description
glide.geolocation.allow.toll.roads	Autoriser l'utilisation de sections à péage. Permet au système d'utiliser des sections à péage lors de l'acheminement automatique ou de l'optimisation des itinéraires de tâches pour les agents. • **Type** : Vrai/Faux • **Valeur par défaut** : true
glide.geolocation.default.start.time	Lheure de début par défaut pour tous les agents quand aucune planification n'est définie. Cette valeur fixe l'heure de démarrage d'une journée autre que celle en cours, lorsqu'aucune tâche n'est planifiée ou se poursuit depuis la veille. Cette propriété utilise le format 24 heures. • **Type** : chaîne • **Valeur par défaut** : 08:00
glide.geolocation.evening.rush.hours	Plage d'heures de pointe en soirée, au format suivant : 14h30-16h00. Toutes les heures sont exprimées en une plage horaire, séparée par un tiret et sans espace. Les heures qui n'utilisent pas ce format sont ignorées. Cette propriété doit être utilisée avec les propriétés work.management.morning.rush.hours et work.management.rush.travel.buffer et utilise une horloge de 24 heures. • **Type** : chaîne • **Valeur par défaut** : 0
glide.geolocation.history.cleanup	Nombre de jours de conservation des données d'historique. ServiceNow Conserve les enregistrements d'historique de géolocalisation de l'agent pendant le nombre de jours spécifié par cette valeur. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 30
glide.geolocation.morning.rush.hours	Plage d'heures de pointe du matin, au format suivant : 06h30-08h00. Cette propriété utilise le format 24 heures. Toutes les heures sont exprimées en une plage horaire, séparée par un tiret et sans espace. Les heures qui n'utilisent pas ce format sont ignorées. Cette propriété doit être utilisée avec les

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés (suite)

Nom	Description
	propriétés work.management.evening.rush.hours et work.management.rush.travel.buffer. • **Type** : chaîne • **Valeur par défaut** : 0
glide.geolocation.proximity	Distance minimale qu'un agent doit parcourir pour être considéré dans un nouvel emplacement (en mètres). Ce paramètre établit un périmètre de géolocalisation qui empêche ServiceNow de créer des enregistrements d'historique inutiles lorsqu'un agent a plusieurs tâches à proximité. Un exemple peut être le cas lorsqu'un agent a plusieurs tâches dans un bâtiment. Le système part du principe que toutes les activités de tâche dans le rayon spécifié font partie d'un seul enregistrement et ne crée pas d'enregistrements supplémentaires lorsque l'agent se déplace d'une tâche à l'autre dans le bâtiment. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 500 **Remarque :** La iOS version de l'application met à jour la géolocalisation uniquement lorsque l'appareil mobile détecte un changement d'emplacement important, qui est déterminé par le système d'exploitation de votre appareil. Lorsque le système d'exploitation met à jour son emplacement, votre application se met à jour avec ce changement d'emplacement. Les valeurs des propriétés de distance et de temps ne sont pas respectées pour la iOS version des ServiceNow applications.
glide.geolocation.proximity.location	Distance maximum à laquelle un agent peut se trouver d'un emplacement spécifique tout en étant encore indiqué à cet emplacement (en mètres). Ce paramètre définit la distance maximale à laquelle un agent peut se trouver d'un emplacement spécifié tout en étant placé à cet emplacement par le système. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 200
glide.geolocation.rush.travel.buffer	Pourcentage à ajouter à tous les temps de déplacement pendant les heures de pointe. Le système utilise ce pourcentage pour calculer les calendriers lors de l'acheminement automatique d'un agent. Utilisez cette propriété lorsque les heures

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés (suite)

Nom	Description
	de pointe du matin et du soir sont définies. Un exemple de pourcentage de délai tampon valide est 15. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 0
glide.geolocation.tracking.frequency	Définit la durée de l'intervalle récurrent, en secondes, pendant lequel le système attend entre les tentatives de mise à jour des coordonnées géographiques d'un utilisateur. Le système met à jour les coordonnées géographiques uniquement pour les utilisateurs pour lesquels le suivi de géolocalisation est activé. Durée minimale entre deux mises à jour d'emplacement utilisateur (en secondes). Ce paramètre définit le temps d'attente du système avant de mettre à jour l'emplacement d'un agent, indépendamment de l'activité de la tâche ou du déplacement. Cela évite ServiceNow de créer des enregistrements d'historique inutiles si un agent se trouvant à un emplacement consulte une tâche plusieurs fois. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 300 Notez les points suivants : • La Android version de l'application met à jour les données de géolocalisation toutes les 15 minutes. L'application collecte l'emplacement d'un utilisateur à l'aide de l'intervalle défini dans cette propriété, mais ces données sont toujours téléchargées sur votre instance toutes les 15 minutes. • La iOS version de l'application met à jour la géolocalisation uniquement lorsque l'appareil mobile détecte un changement d'emplacement important, qui est déterminé par le système d'exploitation de votre appareil. Lorsque le système d'exploitation met à jour son emplacement, votre application est mise à jour avec ce changement d'emplacement. Les valeurs des propriétés de distance et de temps ne sont pas respectées pour la iOS version des ServiceNow applications.
glide.geolocation.travel.buffer	Pourcentage à ajouter à tous les temps de déplacement. Un exemple de valeur de pourcentage valide est 15.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés (suite)

Nom	Description
	• **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 0
glide.geolocation.work.spacing	Durée (en minutes) à ajouter entre la fin d'une tâche et le début du déplacement pour la suivante. Un exemple d'une valeur de temps valide est 10. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 0

Includes de script installés avec géolocalisation

Des includes de script sont ajoutés avec l'activation de la géolocalisation.

Nom	Description
GéolocalisationAJAX	Utilitaires utilisés par le système lors des appels AJAX de géolocalisation.
GeolocationUtils	Utilitaires principaux pour la fonctionnalité de géolocalisation.

Information associée

Installé avec géolocalisation

Clé Google de géolocalisation

Les fonctions de géolocalisation du Now Platform® nécessitent une Google licence Maps API for Business ou une Google clé API Maps JavaScript pour permettre l'utilisation de Google Maps.

Les fonctions d'acheminement automatique ou de répartition automatique dans Gestion des services sur site nécessitent cette licence ou cette clé API Javascript pour calculer des estimations précises du temps de déplacement. Sans ces valeurs, les temps de conduite précis ne peuvent pas être calculés, et il utilise plutôt des estimations approximatives ou des temps fixes.

Entrante **Propriétés système** > **Google Maps**, activez la fonctionnalité de géolocalisation à l'aide des entrées appropriées d'une Google licence Maps API for Business ou d'une clé d'API Google JavaScript Maps. Pour en savoir plus, consultez Configurer l'API Google Maps

Information associée

Géolocalisation

Historique de géolocalisation

La table Historique de géolocalisation [geo_history] contient l'historique de l'emplacement de chaque utilisateur suivi au fil du temps.

Pour afficher l'historique de géolocalisation, accédez à **Géolocalisation** > **Historique de géolocalisation**. La liste des enregistrements affiche les données d'emplacement horodatées pour tous les utilisateurs configurés pour le suivi de géolocalisation.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les propriétés système suivantes, situées dans **Géolocalisation** > **Administration** > **Propriétés de géolocalisation**, contrôlez les données qui apparaissent dans cette table.

- Distance minimale qu'un agent doit parcourir pour être considéré dans un nouvel emplacement (en mètres) : périmètre qui définit un emplacement unique dans lequel plusieurs tâches sont présentes. Cette propriété empêche le système de créer des enregistrements d'historique inutiles lorsque plusieurs tâches se trouvent au même emplacement général.

  Remarque : La geo_history d'un utilisateur ne sera pas journalisée si l'utilisateur est resté à peu près au même emplacement, même si cette propriété est définie sur 0.

- Distance maximum à laquelle un agent peut se trouver d'un emplacement spécifique tout en étant encore placé à cet emplacement (en mètres) : distance à laquelle un utilisateur peut se trouver d'un emplacement spécifié tout en étant encore placé à cet emplacement lorsque le système crée des données d'historique.
- Nombre de jours de conservation des données d'historique : période pendant laquelle le système conserve les données d'historique.
- Durée minimale entre deux mises à jour de l'emplacement de l'utilisateur (en secondes) : période d'attente du système avant la mise à jour de l'emplacement d'un utilisateur, quelle que soit la fréquence à laquelle l'utilisateur accède aux tâches.

Suivi de l'emplacement

La géolocalisation ajoute le champ **Géolocalisation suivie** au formulaire Utilisateur. Dans la vue par défaut d'un enregistrement utilisateur, cochez la case **Suivi par géolocalisation** pour activer le suivi de l'emplacement de l'utilisateur.

Lorsque le suivi de géolocalisation est activé pour un utilisateur, le système met à jour ses coordonnées géographiques chaque fois que l'utilisateur ouvre ou charge un enregistrement de la table Tâche [task] ou d'une table qui étend Tâche. Après cette mise à jour initiale, le système continue de mettre à jour les coordonnées géographiques de l'utilisateur à un intervalle récurrent si l'utilisateur ne ferme pas ou ne recharge pas l'enregistrement. Pour modifier la longueur de cet intervalle, accédez à **Géolocalisation** > **Administration** > **Propriétés de géolocalisation** et modifiez le paramètre de la propriété qui régule l'intervalle de mise à jour de l'emplacement de l'utilisateur. Le paramètre par défaut de cette propriété est **de 300** secondes (5 minutes).

Remarque :

- le système ne peut mettre à jour les coordonnées géographiques que pour les utilisateurs dont les services de localisation sont activés dans leurs navigateurs. Même les utilisateurs dont la case à cocher **Géolocalisation suivie** est sélectionnée peuvent être invités par leurs navigateurs à partager ou à retenir leur position.
- La geo_history d'un utilisateur ne sera pas journalisée si l'utilisateur est resté approximativement au même emplacement, même si la propriété Distance minimale qu'un agent doit parcourir pour être considéré comme se trouvant dans un nouvel emplacement (en mètres) est définie sur 0.

Information associée

Géolocalisation

Catalogue de services

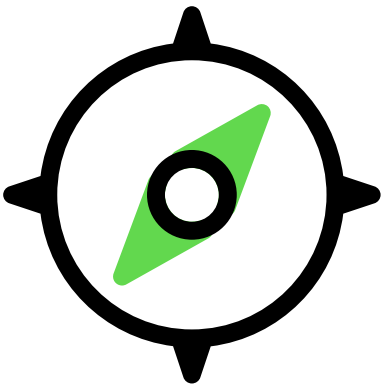
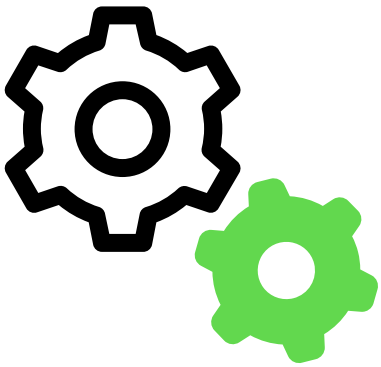
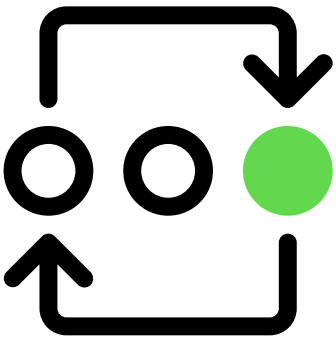
Utilisez l'application ServiceNow® Catalogue de services pour créer des catalogues de services qui fournissent à vos clients des opportunités de libre-service. Créez des portails

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Traduction automatique

personnalisés pour permettre à vos clients de demander des éléments de catalogue tels que des services et des offres de produits. Vous pouvez également normaliser l'exécution des demandes pour assurer l'exactitude et la disponibilité des éléments dans les catalogues.

Premiers pas

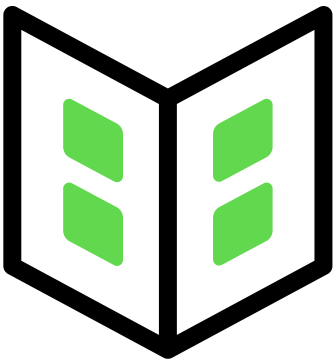
Explorer	Configurer	Intégrer
		
En savoir plus sur le concept, les types d'éléments de catalogue, le générateur de catalogue et les Catalogue de services éléments de catalogue.	Configurer Catalogue de services. En savoir plus sur la configuration, les catégories, la définition du champ d'application, l'exécution de demande et Catalogue de services la sécurité.	En savoir plus sur l'intégration de avec Catalogue de services d'autres applications, telles que ServiceNow® Centre des employés, ServiceNow® Portail de services, Now® Mobile et ServiceNow® Agent virtuel.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

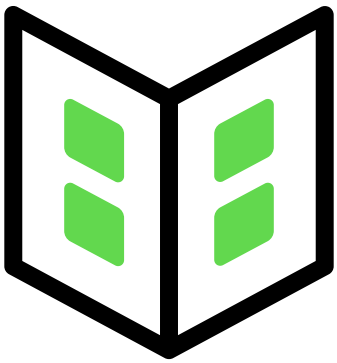
Traduction automatique

Créer un Catalogue de services assistant



Catalogue de services Découvrez les assistants que vous pouvez utiliser lorsque l'entrée requise est volumineuse et complexe. L'assistant offre une expérience étape par étape au demandeur et fournit également un panneau latéral pour fournir une aide contextuelle.

Configurer le générateur de catalogue

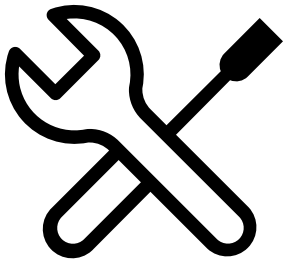
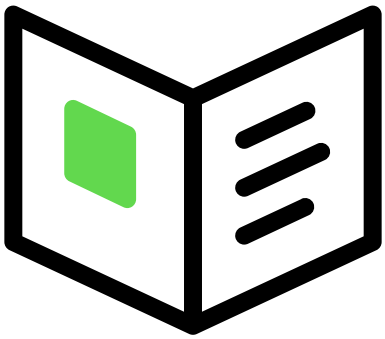


En savoir plus sur la configuration du processus de création d'éléments de catalogue.

Créer ou modifier un modèle d'élément de catalogue

Pré-spécifiez des valeurs ou fournissez des restrictions pour les attributs tels que les catalogues, les catégories, les types de variables et les paramètres du portail, qui sont applicables pendant le processus de création ou de modification des éléments de catalogue.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Déboguer	Référence	
		
Déboguez les critères d'utilisateur des éléments de catalogue, les personnalisations de l'interface utilisateur pour Catalogue de services les pages, les actions sur les variables d'élément de catalogue, les diagnostics de performances d'un élément de catalogue, etc.	Obtenir des détails sur les composants tels que les champs et les propriétés.	

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions ou y répondre dans la communauté Service Catalog
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client
- Formation pour les développeurs
- Documentation pour les développeurs

Explorer Catalogue de services

Vous pouvez les utiliser Catalogue de services pour personnaliser les portails où vos clients peuvent demander des éléments de catalogue, tels que des offres de services et produits. Vous pouvez également normaliser l'exécution des demandes pour assurer l'exactitude et la disponibilité des éléments dans les catalogues.

Vue d'ensemble de Catalogue de services

Vous pouvez configurer un ou plusieurs catalogues de services et fournir des opportunités de libre-service. Organisez vos offres de catalogue en utilisant la capacité de publication de plusieurs catalogues destinés à des publics spécifiques.

Catalogue de services termes et rôles

L'application Catalogue de services utilise ces rôles pour gérer différents aspects de l'application.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Termes propres à Catalogue de services

Plans d'exécution

Définissent comment l'élément est livré. Par exemple, un assistant numérique personnel peut nécessiter l'acquisition, l'activation et l'installation du logiciel de bureau.

Tâches de plan d'exécution

Les tâches de plan représentent une étape dans le plan d'exécution. Elles sont associées à un groupe d'exécution et ont une durée approximative.

Groupes d'exécution

Les groupes d'exécution exécutent les tâches d'exécution. Par exemple, un groupe peut activer un téléphone mobile pendant qu'un autre groupe installe le logiciel de bureau.

Tickets

Les tickets représentent le travail effectué par les groupes d'exécution dans le cadre d'un plan d'exécution.

Administrateur [admin]

Peut gérer tous les aspects de l'application Catalogue de services, y compris les fonctions de scripting telles que la création de macros d'interface utilisateur ou de règles métier.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

Remarque : Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Administrateur de catalogue [catalog_admin]

Peut gérer l'application Catalogue de services, y compris les catalogues, les catégories et les éléments, mais pas les fonctions de scripting disponibles pour les administrateurs.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Considérations particulières

Remarque : Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Gestionnaire de catalogue [catalog_manager]

Peut modifier et mettre à jour les catalogues de services, ainsi que les catégories et les éléments de catalogue dans les catalogues. Le gestionnaire peut affecter des éditeurs ainsi qu'un autre gestionnaire pour le catalogue de services. Vous ne pouvez effectuer ces actions que sur les catalogues pour lesquels vous êtes affecté en tant que gestionnaire.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

Aucun.

Éditeur de catalogue [catalog_editor]

Peut modifier et mettre à jour les catalogues de services, ainsi que les catégories et les éléments de catalogue dans les catalogues. L'éditeur peut affecter d'autres éditeurs, mais ne peut pas modifier le gestionnaire de catalogue. Vous ne pouvez effectuer ces actions que sur les catalogues pour lesquels vous êtes affecté en tant qu'éditeur.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

Aucun.

Éditeur du générateur de catalogue [catalog_builder_editor]

Peut créer et gérer des éléments dans le générateur de catalogue à l'aide des modèles auxquels l'utilisateur a accès.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

Aucun.

Types d'éléments de catalogue

Catalogue de services fournit quelques types d'éléments de catalogue.

Les types d'éléments de Catalogue de services de base comprennent :

- Les créateurs d'enregistrements : fournissent d'autres moyens d'ajouter des informations telles que des incidents via le catalogue de services.
- Les guides de commande : pour regrouper plusieurs éléments de catalogue en une seule demande.
- Les éléments de contenu : éléments de catalogue qui fournissent des informations au lieu de biens ou de services.
- Éléments de catalogue standard

Créateur d'enregistrement

Un créateur d'enregistrement est un type spécifique d'élément de catalogue qui permet aux utilisateurs finaux de créer des enregistrements basés sur des tâches, comme des enregistrements d'incidents, depuis le catalogue de services.

Utilisez les créateurs d'enregistrements pour offrir une meilleure expérience aux utilisateurs finaux au lieu d'utiliser le formulaire ordinaire basé sur des tâches pour créer des enregistrements. L'apparence et l'ergonomie d'un créateur d'enregistrement ressemblent à celles d'un élément de catalogue. Cependant, le créateur d'enregistrement génère un enregistrement de tâche, par exemple d'incident, et non un élément demandé.

Vous pouvez créer un créateur d'enregistrement pour les vues de tables et de bases de données qui sont dans le même champ d'application que le créateur d'enregistrement. Vous pouvez également créer un créateur d'enregistrement pour les tables qui permettent de créer un accès à partir d'applications dans d'autres champs d'application.

Définissez un créateur d'enregistrement dans le catalogue de services ou à partir de l'enregistrement de table.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Utilisez un créateur d'enregistrement uniquement pour créer des enregistrements basés sur des tâches.
- Pour assurer que les processus de catalogue de services standard sont suivis, comme l'initiation des workflows prévus, ne créez pas d'enregistrements d'éléments demandés à partir de créateurs d'enregistrements. Créez plutôt l'élément demandé en utilisant des éléments de catalogue.
- Si le script du créateur d'enregistrement abandonne la génération d'enregistrement, aucun enregistrement n'est généré dans la table Enregistrement créé pour l'élément [sc_item_produced_record].

  Remarque : N'appelez pas la méthode de mise à jour setAbortAction, ou ne définissez pas sys_class_name sur l'enregistrement actuel pour éviter un comportement inattendu.

Créer un créateur d'enregistrement

Vous pouvez créer un créateur d'enregistrement pour les vues de tables et de bases de données qui sont dans le même champ d'application que le créateur d'enregistrement. Vous pouvez également créer un créateur d'enregistrement pour les tables qui permettent de créer un accès à partir d'applications dans d'autres champs d'application.

Avant de commencer

Rôle requis : catalog_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Aperçu des créateurs d'enregistrements dans Service Catalog : ce qu'ils sont et comment les créer et leur définir des variables et des modèles.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Définition du catalogue** > **Créateurs d'enregistrements**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou sélectionnez le créateur d'enregistrement à modifier.
3. Remplissez le formulaire Créateur d'enregistrement.

   Pour en savoir plus sur les champs du formulaire Créateur d'enregistrement et leur description, reportez-vous à Formulaire Créateur d'enregistrement.
4. Pour ajouter des pièces jointes telles que des informations et des instructions à l'élément de catalogue, reportez-vous à la rubrique Ajouter une pièce jointe .
5. Cliquez sur **Envoyer**.

   Lorsque le formulaire a été envoyé, les listes connexes **Variables**, **Jeux de variables**, **Catégories** et **Catalogues** sont disponibles.
6. Ouvrez à nouveau l'enregistrement pour définir des variables pour le créateur d'enregistrement.

Créer des créateurs d'enregistrement à partir de tables

Vous pouvez créer des créateurs d'enregistrement Catalogue de services directement depuis un enregistrement de table.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

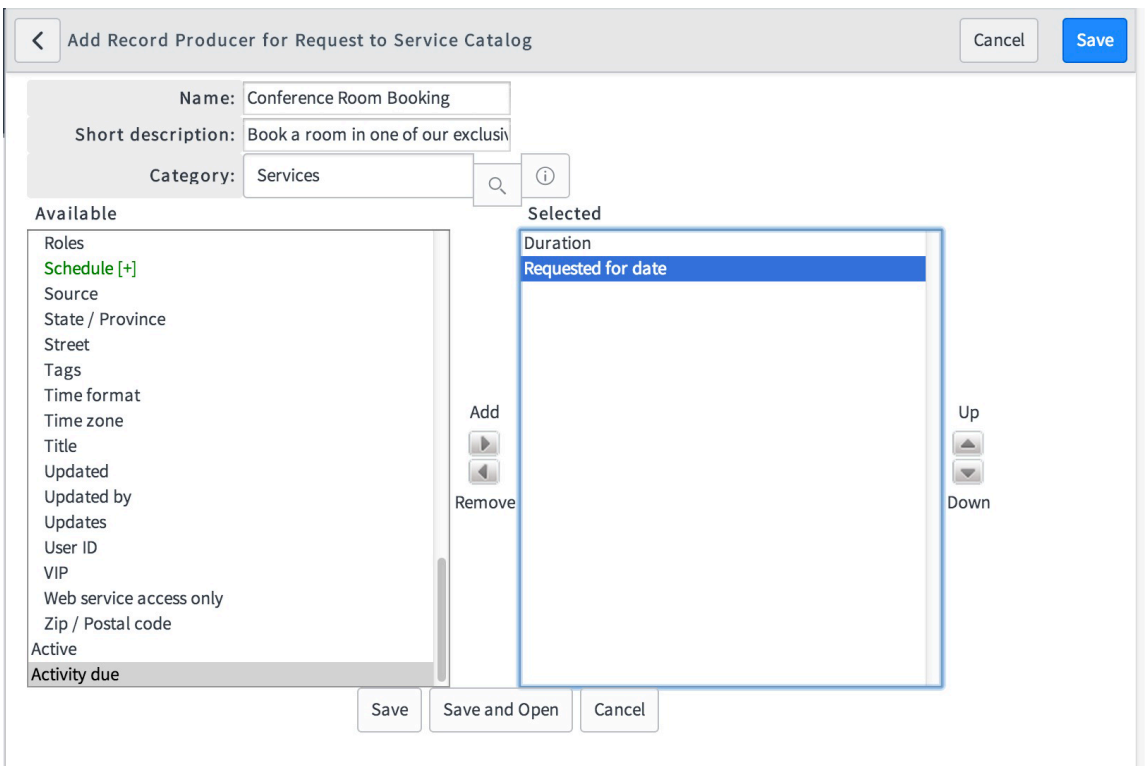
Pour créer un créateur d'enregistrement depuis un enregistrement de table :

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Tables** et ouvrez l'enregistrement de table.

   Remarque : lorsque vous utilisez un workflow avec un créateur d'enregistrement, définissez la condition sur Exécuter le workflow.

2. Sous **Liens connexes**, cliquez sur **Ajouter à Service Catalog**.
3. Complétez les champs **Nom**, **Brève description** et **Catégorie** comme vous le feriez pour des éléments de catalogue de services.
4. Utilisez la liste pour sélectionner les champs et l'ordre dans lequel vous souhaitez qu'ils apparaissent.
5. Pour utiliser des variables de conteneur, sélectionnez **|- début conteneur -|** et **|- fin conteneur -|**.



6. Cliquez sur **Enregistrer et ouvrir** pour ouvrir le créateur d'enregistrement et définir des options supplémentaires.
   Vous pouvez également cliquer sur **Enregistrer** pour revenir à l'enregistrement de table.
   - Un créateur d'enregistrement est créé avec les valeurs suivantes :
     - **Nom de la table** : enregistrement de table ouvert à l'étape 1
     - **Nom**, **Brève description** et **Catégorie** : informations saisies à l'étape 3
   - Une variable est créée pour chacun des champs sélectionnés avec les valeurs suivantes :
     - **Nom** : nom de colonne du champ
     - **Type** : type de variable correspondant au type de champ

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Ordre** : position sélectionnée dans la liste de sélection (par exemple, 100 pour le premier champ et 200 pour le deuxième champ)
- **Question** : étiquette de la colonne du champ

◦ Si le type de champ est **Choix**, un choix de question correspondant est créé pour chaque choix de champ.

◦ Le nouveau créateur d'enregistrement est ajouté à la liste connexe **Créateurs d'enregistrements** sur l'enregistrement de table.

Remplir les données des créateurs d'enregistrement et rediriger les utilisateurs

Vous pouvez saisir les données de tous les enregistrements créés par le créateur d'enregistrement et rediriger un utilisateur final vers une page spécifique après l'envoi du créateur d'enregistrement.

Pour saisir des données avec un créateur d'enregistrement, utilisez n'importe quelle combinaison des méthodes suivantes :

- Créer une variable sur le créateur d'enregistrement avec le même nom que le champ dans l'enregistrement cible. Par exemple, une variable nommée caller_id sur un créateur d'enregistrement **Créer un nouvel incident** remplit le champ `caller_id` du nouvel enregistrement d'incident. Utilisez un type de variable qui correspond au type de champ.
- Définissez un modèle pour affecter une valeur de champ statique à tous les enregistrements créés par le créateur d'enregistrement.
- Définir un script qui utilise n'importe quel variable ou objet et fonction côté serveur pour affecter des valeurs.
  - Utilisez `current.*FIELD_NAME*` pour référencer les champs sur l'enregistrement en cours de création.
  - Utilisez `producer.*VARIABLE_NAME*` pour référencer les valeurs saisies par l'utilisateur final.
  - Utilisez RP.getParameterValue pour renvoyer les valeurs de paramètre spécifiées transmises à l'URL. « RP » signifie « Render Properties » (propriétés de rendu) et non Record Producer (créateur d'enregistrement).

Rediriger un utilisateur après l'envoi d'un créateur d'enregistrement

Pour rediriger un utilisateur final vers une page spécifique après l'envoi du créateur d'enregistrement, définissez le lien de redirection dans le champ **Script** à l'aide de l'une des options suivantes :

- `producer.redirect` : active le comportement de redirection dans l'interface utilisateur Platform.
- `producer.portal_redirect` : active le comportement de redirection dans Service Portal.

Par exemple, le code suivant redirige les utilisateurs vers leur page d'accueil après avoir envoyé le créateur d'enregistrement :

- Dans l'interface utilisateur Platform :

```
producer.redirect="home.do";
```

- Dans Service Portal :

```
producer.portal_redirect = "sp?id=sc_home"
```

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le code suivant fournit l'ID du créateur d'enregistrement :

```
RP.getParameterValue('sysparm_id')
```

Guides de commande

Le guide de commande envoie une demande du catalogue de services unique qui génère plusieurs éléments.

Par exemple, un guide de commande d'embauche de nouvel employé peut contenir plusieurs éléments dont les nouveaux employés ont généralement besoin, comme des cartes de visite, un ordinateur et un téléphone portable. Après avoir sélectionné ce guide de commande, le client peut fournir des informations sur le nouvel employé, notamment son emplacement et sa fonction. Le guide de commande envoie ensuite une commande pour les éléments de catalogue comme les cartes de visite, en fonction des informations fournies.

Les guides de commande déterminent les éléments de catalogue à commander en évaluant les conditions des règles du guide de commande. Les informations saisies par le client dans le guide de commande peuvent être transmises sous forme de variables en cascade aux éléments commandés, ce qui permet de réutiliser des informations communes entre plusieurs éléments.

Les administrateurs et les administrateurs de catalogue peuvent créer des guides de commande pour le catalogue de services.

Les guides de commande peuvent être exécutés automatiquement, générant un ensemble d'éléments commandés sans avoir à envoyer manuellement une demande de catalogue de services. Par exemple, un workflow d'intégration pour un nouvel employé peut exécuter automatiquement un guide de commande pour commander des éléments pour cet employé. Les guides de commande peuvent également être configurés pour classer les éléments d'un guide de commande dans une séquence logique. Par exemple, vous pouvez configurer votre guide de commande pour exécuter la demande d'achat d'un nouvel ordinateur portable avant d'exécuter la demande d'un nouvel e-mail.

Le champ de script dans un guide de commande peut être utilisé pour ajouter des éléments de catalogue au guide de commande ou en supprimer. Il peut être ajouté au formulaire de guide de commande en configurant la mise en page du formulaire.

- Pour ajouter un élément de catalogue qui n'est pas ajouté au guide de commande via une base de règle, écrivez le code suivant dans le champ de script :

  ```
  guide.add("<sys_id_of_cat_item>")
  ```

- Pour supprimer un élément de catalogue qui est ajouté au guide de commande via une base de règle, écrivez le code suivant dans le champ de script :

  ```
  guide.remove("<sys_id_of_cat_item>")
  ```

Didacticiel vidéo sur les guides de commande

Montre comment fonctionne un guide de commande du point de vue de l'utilisateur de libre-service et montre comment créer un guide de commande.

Créer un guide de commande

Vous pouvez créer un guide de commande à l'aide d'un processus de commande en deux ou trois étapes.

Avant de commencer

Rôle requis : catalog_admin ou admin

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Définition du catalogue** > **Guides de commande**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs comme il convient.

   Pour en savoir plus sur les champs du formulaire Guide de commande et leur description, reportez-vous à la section Formulaire Guide de commande.
4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
5. Dans la liste connexe Base de la règle, définissez les règles qui déterminent quels éléments sont inclus dans une commande.

   Pour plus d'informations, consultez Créer une règle.
6. Facultatif : Configurez l'ordre dans lequel les éléments d'une base de règle d'un guide de commande doivent être exécutés en sélectionnant le bouton **Générer une séquence** .

   (Optional) Pour plus d'informations, consultez Configurer une séquence de traitement des éléments dans les guides de commande.
7. Facultatif : Dans la liste connexe *Variables*, définissez toutes les variables requises.

Configurer une séquence de traitement des éléments dans les guides de commande

Configurez une séquence dans Concepteur d'automatisation de processus les guides de commande. Une fois que vous avez défini une séquence, vous n'avez pas besoin de vérifier manuellement si les éléments requis ont été exécutés avant de traiter leurs éléments dépendants.

Avant de commencer

Le module d'extension Order Guide Sequential Fulfillment (com.glideapp.servicecatalog.order_guide_sequencing) doit être installé. Accédez au **module d'extension système** et recherchez ce module d'extension. Le formulaire de module d'extension vous permet d'activer ou de réparer le module d'extension.

Le guide de commande doit contenir au moins un élément dans la base de règles.

Rôle requis : admin ou à la fois catalog_admin et playbook.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une séquence peut être définie pour un guide de commande afin que tous les éléments du guide de commande ne passent pas à l'état En cours immédiatement après le début de l'exécution du guide de commande. Vous pouvez configurer quand un élément doit être rempli. Les éléments demandés resteront à l'état En attente jusqu'à ce que l'exécution du guide de commande atteigne le point où l'élément demandé doit être exécuté. Tout enregistrement généré par les créateurs d'enregistrements ne sera généré que lorsque l'exécution du guide de commande atteindra le point de traitement de l'enregistrement.

La séquence générée pour les guides de commande avec uniquement des créateurs d'enregistrements comme éléments de base de règle ne sera pas prise en compte.

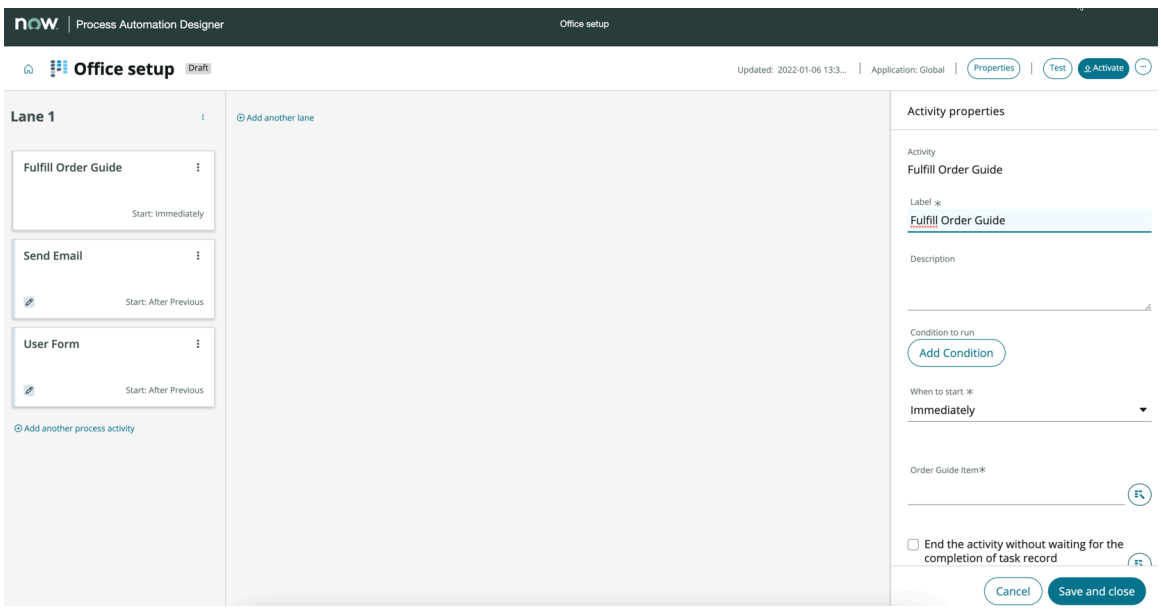
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Définition du catalogue** > **Guides de commande**.
2. Sélectionnez le guide de commande pour lequel vous souhaitez créer une séquence dans laquelle les articles doivent être traités.
3. Sur le formulaire, sélectionnez le bouton **Générer une séquence** dans le coin supérieur droit.
4. Entrez un nom pour le processus de séquencement dans le champ **Nom du processus** .
5. Sélectionnez **Générer**.
   La Concepteur d'automatisation de processus page s'affiche dans un nouvel onglet et les éléments sont ajoutés à **la voie 1** en fonction de leur ordre dans la base de règles.

   Vous pouvez modifier le nom par défaut de la première voie, voie 1, en sélectionnant **Actions de voie > Configurer la voie** et en modifiant le nom.



6. Dans la voie, sélectionnez une carte d'activité pour l'élément que vous souhaitez configurer.
7. Configurez les propriétés de l'activité.

Propriétés de l'activité

Champ	Description
Étiquette	Nom de la base de la règle dans la séquence.
Description	Description de l'activité.
Quand commencer	Détermine si l'activité doit être exécutée immédiatement, avec l'activité précédente ou après l'activité précédente.
Élément du guide de commande	Élément du guide de commande pour lequel l'activité doit être exécutée.
Terminer l'activité sans attendre l'achèvement de	Option permettant de terminer l'activité avant l'achèvement de l'enregistrement de tâche. Par exemple, vous pouvez sélectionner cette option pour une activité d'incident si vous souhaitez mettre fin à

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
l'enregistrement de la tâche	l'activité avant la fermeture de l'incident afin que l'activité suivante puisse être démarrée.

8. Facultatif : Ajoutez une condition pour une activité configurée pour s'exécuter après l'activité précédente en sélectionnant **Ajouter une condition**.
   Les sorties (enregistrement de tâche généré, ID d'enregistrement, table) de l'activité précédente sont disponibles en tant qu'options auxquelles vous pouvez appliquer une condition. La sortie de l'enregistrement de tâche généré n'est disponible que pour les éléments de catalogue et les créateurs d'enregistrement dont la table cible est une extension de la table de tâches.
9. Facultatif : Affichez les propriétés configurées de l'activité en sélectionnant **Afficher toutes les propriétés**.
10. Facultatif : Ajoutez de nouveaux éléments à la voie en sélectionnant **Ajouter une autre activité de processus** , puis sélectionnez une activité dans la boîte de dialogue **Ajouter une activité** .

    (Optional) Si un guide de commande contient plus de 20 éléments de base de règle, seuls les 20 premiers éléments sont ajoutés à la première voie. Vous pouvez ajouter manuellement les commandes restantes à la séquence en sélectionnant l'activité **Guide de commande** dans la boîte de dialogue **Ajouter une activité** . Les éléments ajoutés via le script de guide de commande doivent également être ajoutés manuellement.
11. Sélectionnez **Enregistrer et fermer**.

    Remarque : Si la même activité est ajoutée plusieurs fois dans un processus de séquencement, l'activité ne s'exécute qu'une seule fois lorsqu'elle se produit pour la première fois dans la séquence.
12. Facultatif : Créez une voie pour regrouper des éléments de catalogue similaires en sélectionnant **Ajouter une autre voie**.
13. Facultatif : Modifiez la séquence des activités en faisant glisser les cartes d'activité à l'intérieur ou entre les voies.
14. Facultatif : Déterminez quand la voie sera exécutée en sélectionnant une option dans le menu déroulant **Quand démarrer** .
15. Facultatif : Affichez les propriétés de la séquence configurée en sélectionnant le bouton **Propriétés** dans le coin supérieur droit.
16. Publiez le processus de séquencement en sélectionnant **Activer**.

    Regardez cette vidéo de six minutes pour comprendre comment configurer une séquence de traitement des éléments dans les guides de commande. Configurer une séquence de traitement des éléments dans les guides de commande

Information associée

Concepteur d'automatisation de processus

Demander un guide de commande

Une fois créés, les guides de commande présentent au client un processus de commande en trois étapes par défaut.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. *Décrire les besoins* : saisissez les informations lorsqu'elles vous sont demandées. Les règles du guide de commande évaluent ces informations pour déterminer quels éléments de catalogue commander.
2. *Choisir des options* : sélectionnez les options de configuration pour les éléments commandés et fournissez toutes les informations supplémentaires nécessaires, y compris les pièces jointes.
3. *Contrôler* : examinez et modifiez les informations de l'élément, puis cliquez sur **Envoyer la commande** pour placer la demande. Si l'élément demandé a été commandé dans le cadre d'un guide de commande, le champ **Guide de commande** du formulaire de l'élément demandé affiche le nom du guide de commande.

> **Remarque :** l'étape *Contrôler* peut être omise d'un guide de commande pour fournir un processus en deux étapes, plus rapide. Pour ignorer cette troisième étape, cochez la case **Deux étapes** lorsque vous créez le guide de commande.

Passer en revue un exemple de guide de commande

Imaginez un scénario où vous avez un guide de commande d'intégration d'un nouvel employé qui fournit des services et des éléments dans le cadre du processus d'intégration.

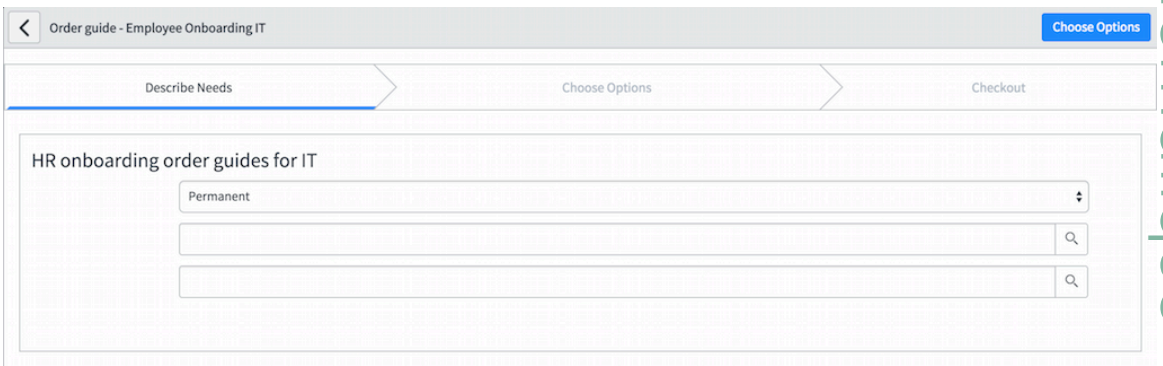
Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

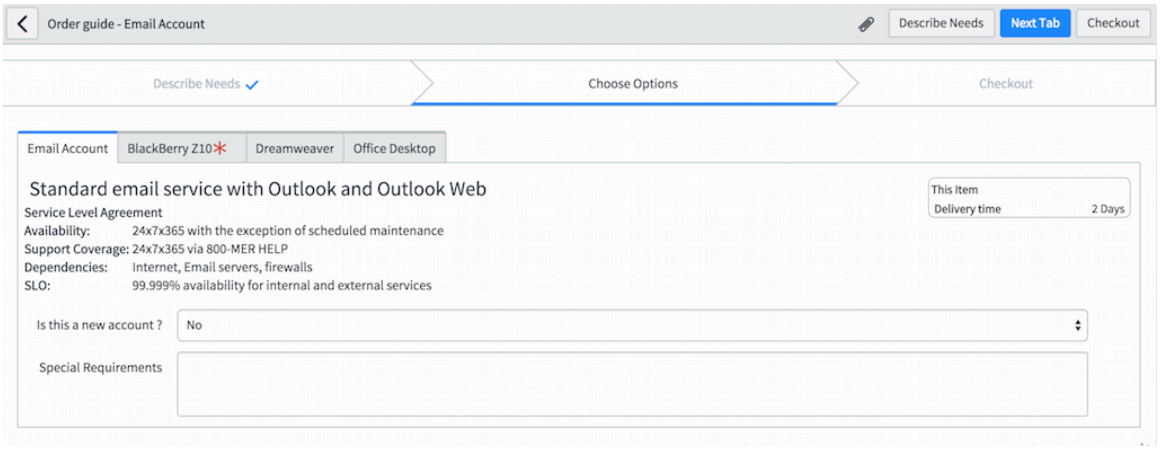
1. *Décrire les besoins* : le guide de commande demande des informations à l'utilisateur final.



2. *Choisir des options* : le guide de commande utilise les informations saisies et les règles prédéfinies pour générer des options.

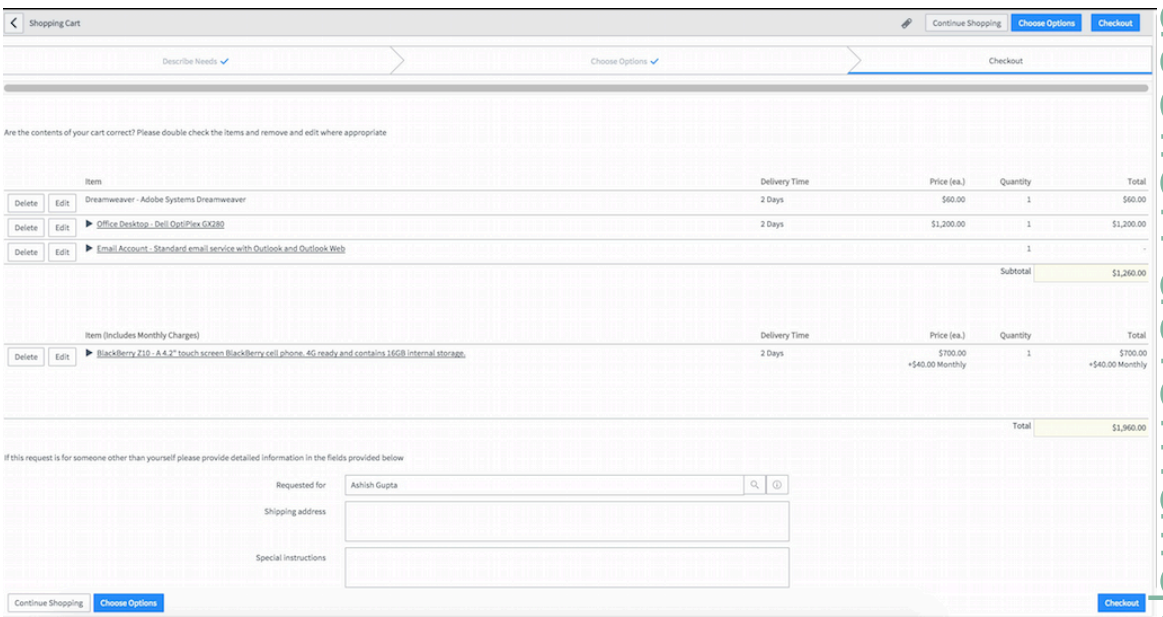
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



L'utilisateur final sélectionne les options de configuration pour les éléments commandés et fournit toutes les informations supplémentaires nécessaires.

3. *Contrôler* : l'utilisateur final examine et modifie les informations de l'élément, puis clique sur **Envoyer la commande** pour placer la demande.



Traduction automatique

Créer une règle de guide de commande pour ajouter un élément de catalogue

Vous pouvez ajouter un élément de catalogue à un guide de commande en utilisant des règles spécifiques.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les règles de guide de commande définissent les conditions qui doivent être remplies pour qu'un élément spécifique soit inclus dans une commande. Par exemple, une règle de guide de commande Embauche d'un nouvel employé peut indiquer que si le titre du poste du nouvel employé est Directeur technique ou Directeur et que le service est le service informatique, alors un élément de bureau exécutif est ajouté à la commande.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Définition du catalogue** > **Guides de commande**.
2. Ouvrez un guide de commande.
3. Dans la liste connexe **Base de la règle**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Guide des règles

Champ	Description
Guide	Guide de commande auquel les règles créées sont appliquées.
À cet emplacement	Les emplacements d'onglets sont numérotés dans l'ordre de gauche à droite, le nombre le plus bas apparaissant à gauche de l'écran.
Application	Nom de l'application utilisée.
Si cette condition est vraie	Conditions qui doivent être vraies pour que cette règle s'applique. Créez des conditions à l'aide du Créateur de conditions . Les conditions peuvent être évaluées par rapport aux variables *Mots clés*, *Demandé par*, *Demandé pour* ou toute variable définie pour le guide de commande.
Inclure cet élément	Élément à inclure dans la commande si toutes les conditions définies dans *Si cette condition est vraie* correspondent. **Remarque :** vous pouvez également inclure des créateurs d'enregistrement dans le guide de commande.
Ignorer l'évaluation obligatoire	Option permettant aux clients de continuer sans remplir les champs obligatoires pour les écrans Décrire les besoins et Choisir des options. Le caractère obligatoire d'un champ est indiqué par la variable définissant ce champ. Si les champs obligatoires ne sont pas remplis, les informations pertinentes ne sont pas transmises aux éléments commandés. Par exemple, dans un guide de commande Embauche d'un nouvel employé, si l'adresse n'est pas fournie, cette information n'apparaîtra pas dans les cartes de visite commandées.
Utiliser la mise en page du panier	Option permettant d'utiliser la disposition du panier qui a été configurée.
Afficher la quantité	Option permettant d'afficher la quantité commandée d'un élément de catalogue dans la section Choisir des options lorsqu'un client demande un guide de commande via Portail de services ou l'application Now Mobile. **Remarque :** Si le paramètre **du portail Masquer la quantité** est sélectionné lors de la création ou de la modification d'un élément de catalogue, la quantité commandée s'affiche dans la section Résumé, mais pas dans la section Choisir des options.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Quantité	Option permettant de sélectionner la quantité pardéfaut d'un élément de catalogue pour le guide de commande. Lorsque la quantité est indiquée, cette valeur peut être modifiée lors de la validation.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer une variable de guide de commande

Vous pouvez créer des variables dans un guide de commande.

Pour créer ou modifier des variables de guide de commande, ouvrez un guide de commande, puis sélectionnez une entrée dans la liste connexe **Variables**.

Les variables de catalogue de services dans les guides de commande définissent les questions et les réponses potentiellement présentées au client lors de la commande. Ces informations sont utilisées par les règles du guide de commande. Les variables peuvent également être en cascade et transmettre ainsi les valeurs des variables avec chaque élément commandé.

Le prix n'est pas pris en charge pour les variables de guide de commande, même lorsque, par exemple, vous définissez le prix de la variable et associez le jeu de variables au guide de commande.

Créer une affectation de variable d'élément

Créez une affectation de variable d'élément qui permet à l'administrateur de catalogue de configurer un mécanisme de valeur par défaut dans le contexte du guide de commande afin que l'utilisateur puisse se concentrer uniquement sur les valeurs requises.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par exemple, vous pouvez définir le stockage par défaut d'un iPhone à 64 Go pour les ventes et à 16 Ko pour le développement. Ce paramètre est configuré dans le guide de commande Embauche d'un nouvel employé en utilisant des règles mutuellement exclusives et en définissant la variable de stockage en conséquence pour les ventes et le développement.

La valeur d'une variable d'élément est déterminée dans l'ordre suivant :

1. Affectation de variable d'élément ;
2. Valeur en cascade (s'il n'existe pas d'affectation de variable d'élément) ;
3. Valeur par défaut définie dans la définition de la variable (s'il n'existe pas de valeur en cascade ou d'affectation de variable d'élément).

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Définition du catalogue** > **Guides de commande**.
2. Ouvrez un guide de commande.
3. Ouvrez une règle.
4. Dans la liste connexe **Affectations de variables d'éléments**, cliquez sur **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire d'affectation de variable d'élément

Champ	Description
Variable d'élément	Nom de la variable d'élément. Sélectionnez une variable d'élément de la liste ou créez-en une.
Actif	Case à cocher pour que l'enregistrement soit actif.
Type d'affectation	Nom du type d'affectation. Sélectionnez Variable de guide de commande ou Valeur. Si vous sélectionnez Variable de guide de commande, le champ **Variable de guide de commande** est activé.
Variable de guide de commande	Nom de la variable du guide de commande. Sélectionnez une variable de guide de commande dans la liste ou créez-en une. (Ce champ n'est visible que si le **Type d'affectation** est Variable de guide de commande.)

6. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Définissez une valeur de variable d'élément de manière à la faire correspondre à une valeur de variable de guide de commande ou à une valeur par défaut de guide de commande à l'aide d'une affectation de variable d'élément.

Mettre une variable de guide de commande en cascade

La mise en cascade permet de transmettre les valeurs saisies pour les variables dans le formulaire de commande initial aux variables équivalentes dans les éléments de catalogue commandés.

La mise en cascade permet de transmettre les valeurs saisies pour les variables dans le formulaire de commande initial aux variables équivalentes dans les éléments de catalogue commandés. Par exemple, une variable sur le formulaire de commande initial invite le client à saisir une valeur d'emplacement de livraison. Si vous activez la mise en cascade, la valeur de cette variable remplit alors les champs d'emplacement de livraison sur chacun des éléments commandés.

Pour activer la mise en cascade, cochez la case **Variables en cascade** lorsque vous créez le guide de commande. Créez ensuite des variables sur les éléments de catalogue qui correspondent aux noms des variables correspondantes dans le guide de commande. Lorsqu'un client passe une commande, les variables sur les éléments commandés héritent des valeurs des variables nommées de façon identique dans le guide de commande.

Utiliser un jeu de variables

Vous pouvez utiliser un jeu de variables avec un guide de commande.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les variables en cascade exigent que la même variable soit à la fois sur le guide de commande et sur les éléments commandés. Il peut être utile de définir chaque variable une fois dans un jeu de variables, puis d'attribuer le jeu de variables à la fois au guide de commande et à l'élément de catalogue. Cette approche évite les doublons et garantit que la variable est la même aux deux emplacements.

Pour utiliser un jeu de variables avec un guide de commande :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Créez le jeu de variables.
2. Dans le formulaire Jeu de variables, créez chaque variable.
3. Ajoutez le jeu de variables au guide de commande et à chaque élément de catalogue concerné.

> **Remarque :** les variables individuelles d'un jeu de variables n'apparaissent pas dans les formulaires Guide de commande et Élément de catalogue. Pour afficher les variables dans un jeu de variables, ouvrez l'enregistrement du jeu de variables.

Masquer les variables en cascade

Vous pouvez masquer les variables dupliquées sur les écrans **Choisir des options** pour que votre écran reste vide.

Lorsque vous mettez des variables en cascade, vous pouvez masquer les variables dupliquées sur les écrans Choisir des options, rendant ainsi ces écrans plus simples.

Pour masquer les variables en doublon sur tous les écrans après l'écran initial Décrire les besoins dans l'interface utilisateur Service Catalog Platform, exécutez un script *onLoad catalog client*.

```
function onLoad(){
  var item = g_form.getControl("current_item");
  var guide = g_form.getControl("sysparm_guide");

  if (item == null && guide == null )
  return;

  if(item != null && guide != null && item.value == guide.value)
    return;
  g_form.setDisplay('YOUR_VARIABLE_NAME',false);
}
```

Pour masquer les variables en double sur tous les écrans après l'écran initial Décrire les besoins dans Portail de services, utilisez la méthode `isOrderGuide()`.

```
if(g_service_catalog.isOrderGuide())
  g_form.setDisplay('variable_name', false);
```

Éviter l'application d'un champ obligatoire

Vous pouvez éviter d'appliquer un champ obligatoire dans les onglets.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

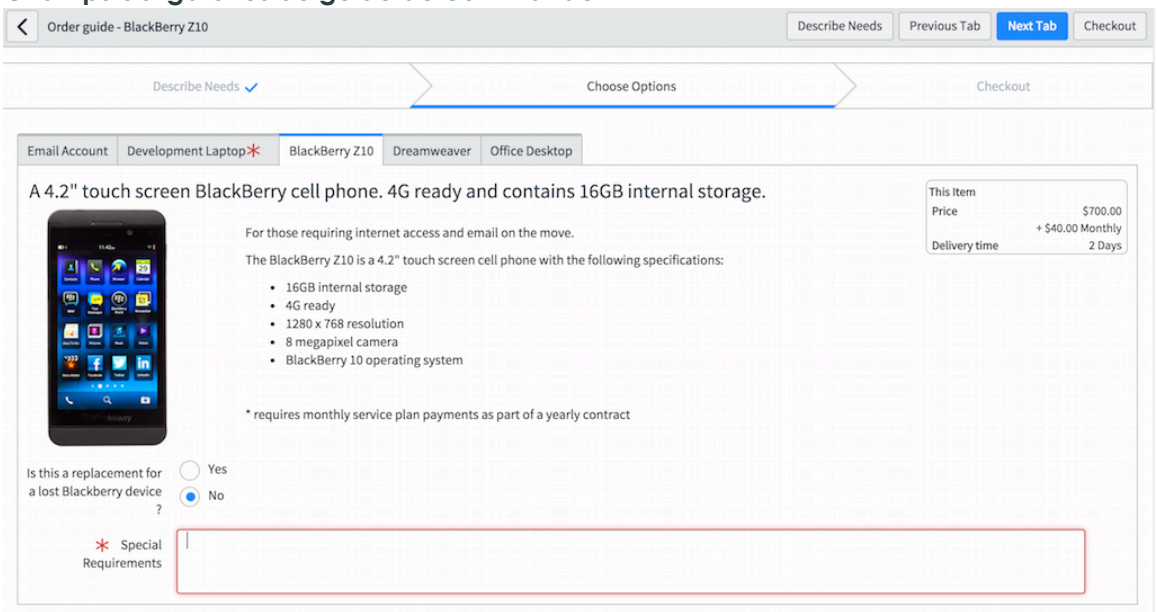
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, les champs obligatoires doivent être remplis avant le changement d'onglets dans la section **Choisir des options** des guides de commande.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs obligatoires du guide de commande



Dans cet exemple, si le client tente de sélectionner un autre onglet sans remplir le champ *Adresse*, un message d'avertissement s'affiche. Le client ne peut pas changer d'onglet sans saisir ces informations.

Pour éviter cette application dans tous les guides de commande :

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Administration des catalogues** > **Propriétés**.
2. Localisez la propriété *Valider les champs obligatoires lors du changement d'onglets dans la section « Choisir des options » des guides de commande* (`glide.sc.guide.tab.validate`).
3. Décochez la case *Oui*.

   Si vous effectuez cette modification, les champs obligatoires restent obligatoires, mais le client peut passer d'un onglet à l'autre avant de les remplir. L'application est ensuite vérifiée lorsque le client décide de passer à l'étape suivante.

   Pour éviter totalement l'application des champs obligatoires, cochez la case *Ignorer l'évaluation obligatoire* dans la règle du guide de commande concernée.

Exécuter automatiquement les guides de commande

Vous pouvez exécuter automatiquement un guide de commande à partir d'un workflow ou d'un script serveur, en transmettant des paramètres au guide de commande pour définir des valeurs de variables.

Générez automatiquement un ensemble d'éléments commandés dans le cadre d'un processus plus large, sans avoir besoin d'envoyer manuellement une demande de catalogue de services et de saisir à nouveau les informations existantes.

Par exemple, vous pouvez exécuter un guide de commande pour répondre aux demandes d'intégration RH, en transmettant des paramètres tels que le poste et le service du nouvel employé. Le guide de commande génère alors un ensemble d'éléments demandés tels que l'ordinateur portable et le compte de messagerie en se basant sur ces paramètres.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Service Catalog API

Définir un élément de contenu

Un élément de contenu est un élément de catalogue de services qui fournit des informations au lieu de biens ou de services.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments de contenu peuvent faire référence à des articles de la base de connaissances, à des blocs de texte statiques ou à du contenu externe sur le Web.

Pour définir les éléments de contenu :

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services > la définition du catalogue > les éléments de contenu**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez le formulaire pour définir l'élément.

Formulaire Élément de contenu

Champ	Description
Nom, Catégorie, Icône, Rôles, Actif	Comme pour les éléments de catalogue standard.
Type de contenu	Type d'informations à afficher lorsqu'un utilisateur sélectionne l'élément. ◦ **Article de la base de connaissances** : un article de la base de connaissances ServiceNow à la disposition des utilisateurs ayant les rôles spécifiés. ◦ **Contenu du catalogue** : un bloc statique de texte au format HTML. ◦ **Contenu externe** : des documents ou pages Web stockés en dehors de l'instance du système de base.
Cible	Emplacement où le contenu apparaît. ◦ **En catalogue** : affiche le contenu dans la fenêtre iframe du catalogue (qui peut ne pas afficher certains sites Web externes correctement). ◦ **Nouvelle fenêtre/nouvel onglet** : affiche le contenu dans une nouvelle fenêtre ou un nouvel onglet de navigateur. Sélectionnez cette option si le contenu ne s'affiche pas correctement dans le catalogue.
URL	URL complète (y compris le préfixe http:// ou https://) pour le contenu externe à afficher lorsqu'un utilisateur sélectionne l'élément. Ce champ n'est disponible que si le champ **Type de contenu** est défini sur **Contenu externe**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : étant donné que les instances du système de base sont accessibles via HTTPS, les liens vers les sites HTTP peuvent entraîner un avertissement ou une erreur de contenu en mode mixte, en fonction des paramètres de sécurité du navigateur.
Article de la base de connaissances	Article de la base de connaissances à afficher lorsqu'un utilisateur sélectionne l'élément. Ce champ n'est disponible que si le champ **Type de contenu** est défini sur **Article de la base de connaissances**.
Brève description, Description, Image	Comme pour les éléments de catalogue standard. Ces champs ne sont disponibles que si le champ **Type de contenu** est défini sur **Contenu du catalogue**.
Meta	Liste de balises séparées par des virgules permettant de rechercher l'élément de contenu. Voir Configurer la recherche par mot clé pour les éléments de catalogue.
Masquer sur Service Portal	Si ce champ est sélectionné, l'élément de contenu n'est pas disponible sur Service Portal.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer une largeur par défaut pour les variables de catalogue de services

Configurez la largeur par défaut pour les variables sur une page d'élément de catalogue afin de spécifier quel pourcentage de la taille de l'écran elles peuvent atteindre.

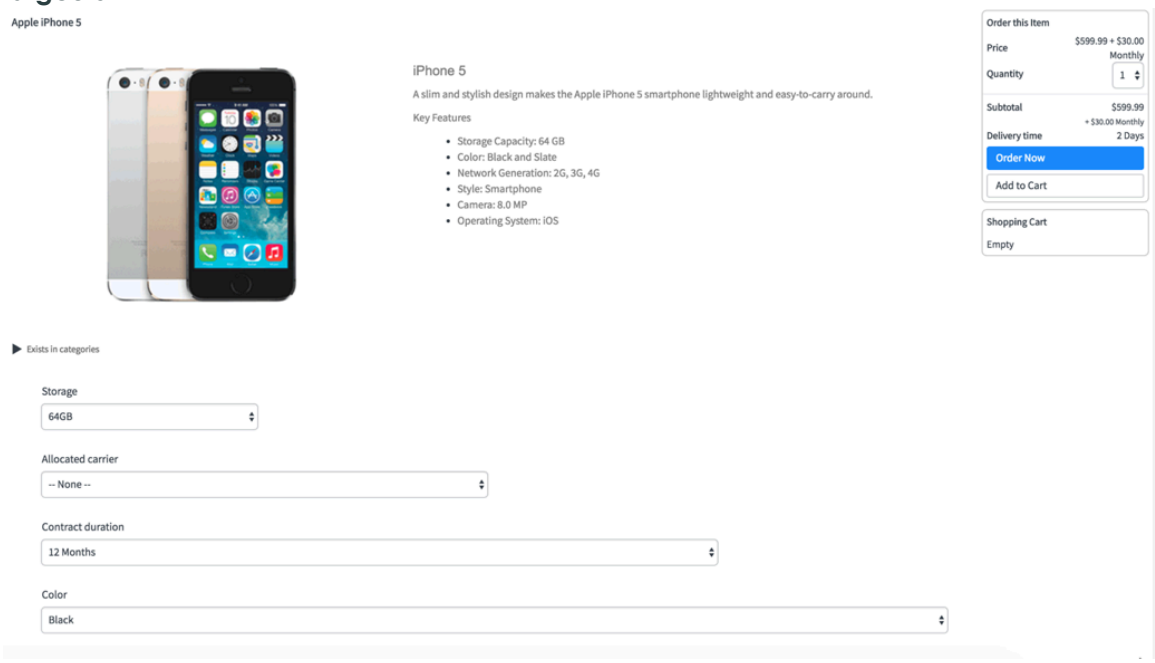
Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'illustration suivante montre des variables pour différentes options Apple iPhone 5 définies sur différentes largeurs.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page de l'élément de catalogue iPhone 5 avec des variables de différentes largeurs



Il n'est pas possible de définir une largeur par défaut ou d'en appliquer une pour les variables suivantes :

- Les variables Pause, Début conteneur, Séparation du conteneur, Fin conteneur et Étiquette ;
- Toute variable placée dans un conteneur avec une mise en page à deux colonnes ;
- Un jeu de variables avec une mise en page à deux colonnes ;
- Toute variable créée avec une largeur personnalisée dans le champ **Largeur de la variable** sur le formulaire de variable. Pour plus de détails, voir Créer une variable de catalogue de services. La largeur personnalisée de la variable remplace la largeur par défaut du type de variable.

Remarque : les largeurs de variables personnalisées ne sont pas prises en charge dans Mobile et Service Portal.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Variables de catalogue** > **Taille par défaut des variables**.
2. Pour chaque type de variable, sélectionnez une largeur par défaut.

Option	Description
25 %	Configure la variable de manière à ce qu'elle couvre 25 % de la taille d'écran disponible.
50 %	Configure la variable de manière à ce qu'elle couvre 50 % de la taille d'écran disponible. Par défaut, certaines variables nécessitent une largeur minimale de 50 %.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
75 %	Configure la variable de manière à ce qu'elle couvre 75 % de la taille d'écran disponible.
100 %	Configure la variable de manière à ce qu'elle couvre 100 % de la taille d'écran disponible.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Définir des expressions régulières pour les variables

Définissez des expressions régulières (regex) pour valider les valeurs des variables.

Avant de commencer

Rôle requis : catalog_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Variables de catalogue** > **Regex de validation de variable**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom	Nom de l'expression régulière.
Message de validation	Message qui s'affiche lorsque la validation échoue.
Actif	Spécifie si la regex est active.
Expression régulière	Séquence de caractères qui définissent le format de la valeur de variable. Par exemple : ◦ Regex invalide : /(((ftp | http | https):\/\/) | (www\.))([-\w\.\/#$\?=+@&%_:;]+)/i ◦ Regex valide : (((ftp \| http \| https):\/\/) \| (www\.))([-\w\.\/#$\?=+@&%_:;]+) **Remarque :** ◦ Assurez-vous que la regex n'entraîne pas de retour sur trace problématique. ◦ Vous ne devriez pas utiliser d'expressions de marqueur intégrées. ◦ Utilisez la liste **Marqueur regex** pour ignorer la casse.
Marqueur regex	Jeu de caractères pris en compte lors de la validation de l'expression régulière. ◦ Aucun : aucun marqueur regex n'est appliqué. ◦ Non sensible à la casse : active la correspondance non sensible à la casse. La correspondance non sensible à la casse ne prend en compte que les

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	caractères du jeu de caractères US-ASCII. La correspondance sensible à la casse compatible avec l'Unicode peut être activée en sélectionnant **Les deux** comme marqueur regex. ◦ Casse Unicode : (réservé pour une utilisation ultérieure) même comportement que **Aucun**. ◦ Les deux : la correspondance non sensible à la casse se fait de manière compatible avec la norme Unicode.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Information associée

Créer une variable de catalogue de services

Transmettre des variables entre des tâches

Transmettez des variables d'une étape du processus d'exécution à une autre.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les variables peuvent être traitées par n'importe quel workflow ou plan d'exécution associé aux éléments demandés.

Remarque : pour transmettre une variable entre des tâches, cochez la case **Global** lorsque vous créez une variable de Service Catalog.

Par exemple, imaginons que le processus d'exécution de l'élément de catalogue Nouveau PC contient les tâches suivantes.

Procédure

1. Acquisition d'un PC.
2. Installation d'un logiciel d'entreprise standard.
3. Configuration d'un compte de messagerie.
4. Livraison et configuration du PC pour le demandeur.
   L'étape 4 peut nécessiter une information de l'étape 3 (les informations d'identification du compte de messagerie pour configurer une messagerie sur le PC). Si les étapes 3 et 4 sont exécutées par différents groupes d'exécution, vous pouvez utiliser des variables pour rendre ces informations visibles dans les tâches des étapes 3 et 4. Vous pouvez ensuite transmettre les informations entre les groupes afin que le deuxième groupe puisse accéder aux informations d'identification du compte de messagerie.

Créer ou modifier un élément de catalogue

Définissez des éléments de catalogue individuels avec Catalogue de services. Vous pouvez créer, modifier et copier des éléments de catalogue.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Définition du catalogue** > **Gérer les éléments**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Élément de catalogue.

   Pour en savoir plus sur les champs du formulaire Élément de catalogue et leur description, reportez-vous Formulaire Élément de catalogueà .
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

- Affectez l'élément à d'autres catalogues et catégories, si nécessaire.
- Définissez les variables pour l'élément, le cas échéant.
- Pour ajouter des pièces jointes telles que des informations et des instructions à l'élément de catalogue, reportez-vous à la rubrique Ajouter une pièce jointe .

Lire les rubriques connexes :

- Créer une variable de catalogue de services
- Appliquer des critères d'utilisateur à des éléments
- Définir un prix récurrent

Modifier un élément de catalogue

Les administrateurs de catalogue peuvent modifier les éléments de la liste du catalogue de services. Les gestionnaires de catalogue et les éditeurs de catalogue peuvent également modifier les éléments auxquels ils sont affectés.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour modifier un élément de catalogue de la liste du catalogue de services :

Procédure

Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête et sélectionnez l'une des options suivantes :

- **Configurer des variables** : ajouter ou supprimer des variables pour un élément.
- **Nouvelle variable** : créer une nouvelle variable pour l'élément.
- **Configurer l'élément** : modifier la définition de l'élément.
- **Configurer les scripts clients** : modifier les scripts clients du catalogue pour l'élément.
- **Configurer les politiques de l'interface d'utilisateur** : modifier les politiques de l'interface utilisateur du catalogue pour l'élément.

Copier un élément de catalogue

Copiez un élément pour créer un doublon complet de l'élément, avec les détails, les pièces jointes, les variables, les scripts clients et les approbations de l'élément.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Copier un élément peut être plus utile que d'utiliser la fonction Insert, car cette dernière ne copie que les détails de l'élément.

Procédure
1. Ouvrez un formulaire d'élément de catalogue.
2. Utilisez le bouton **Copier** pour créer une nouvelle copie d'un élément de catalogue, nommée **Copie de [nom de l'élément]**.

Remarque :
- Si vous copiez un élément de catalogue actif, la copie est également active. Pensez à désactiver la copie en décochant la case **Actif** jusqu'à ce que vos modifications soient terminées.
- Lorsque vous spécifiez une table dans les **Tables de relation qui doivent faire partie de l'action de copie d'élément. Les noms de tables doivent être séparés** par des virgules dans le champ **Catalogue de services** > **Administration des catalogues** > **Propriétés** , les enregistrements de table qui font référence à un élément de catalogue sont également copiés. Cette procédure n'est applicable que lorsque vous copiez l'élément de catalogue à l'aide de l'action d'interface utilisateur **Copier**. Les noms de table doivent être séparés par des virgules sans aucun espace.

Ajouter un élément de catalogue

Le catalogue de services vous permet d'ajouter un élément de catalogue à plusieurs catalogues et catégories.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les éléments de catalogue peuvent être disponibles dans plusieurs catalogues et catégories. Par exemple, une mallette d'ordinateur portable peut être disponible à la fois dans la catégorie Ordinateurs portables et dans la catégorie Valises et accessoires.
Pour un élément :

- La liste connexe Catalogues définit les catalogues dans lesquels l'élément est disponible.
- La liste connexe Catégories définit les catégories dans lesquelles l'élément est disponible.

Procédure

Pour affecter un élément à une autre catégorie ou à un autre catalogue, saisissez les nouveaux détails dans la liste connexe appropriée.

Remarque : Les valeurs de ces listes remplacent les valeurs des champs **Catalogues** et **Catégorie** dans le formulaire d'élément de catalogue. Si vous modifiez les valeurs de l'une des listes connexes, ces modifications mettent automatiquement à jour les valeurs de ces champs.

Partager des éléments de catalogue entre les catalogues

Vous pouvez partager des éléments de catalogue et permettre ainsi aux utilisateurs de commander ces éléments depuis différents catalogues. Par exemple, vous pouvez partager un élément Réinitialisation du mot de passe dans plusieurs catalogues utilisés par différentes équipes.

Traduction automatique

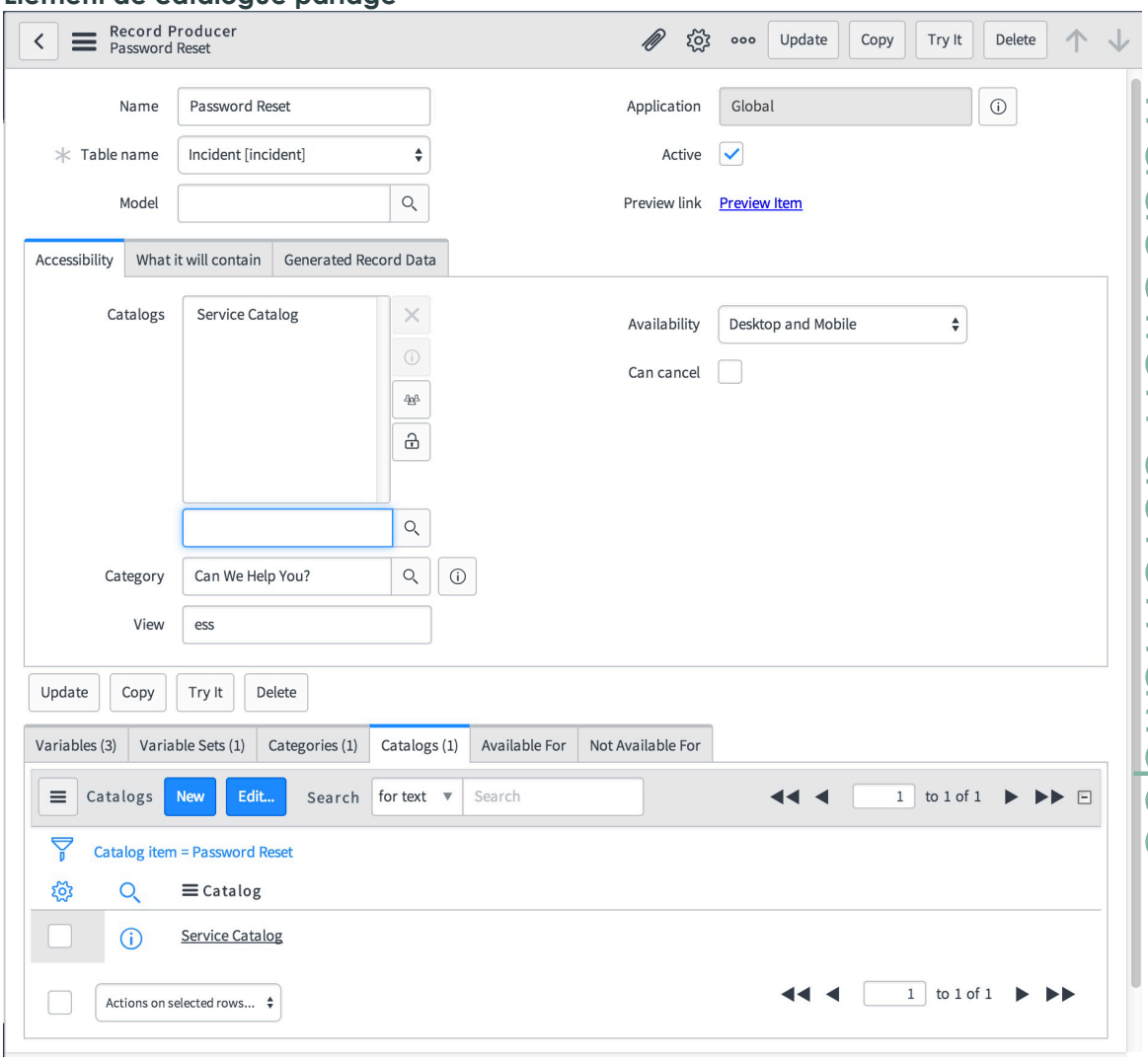
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour partager un élément de catalogue dans plusieurs catalogues :

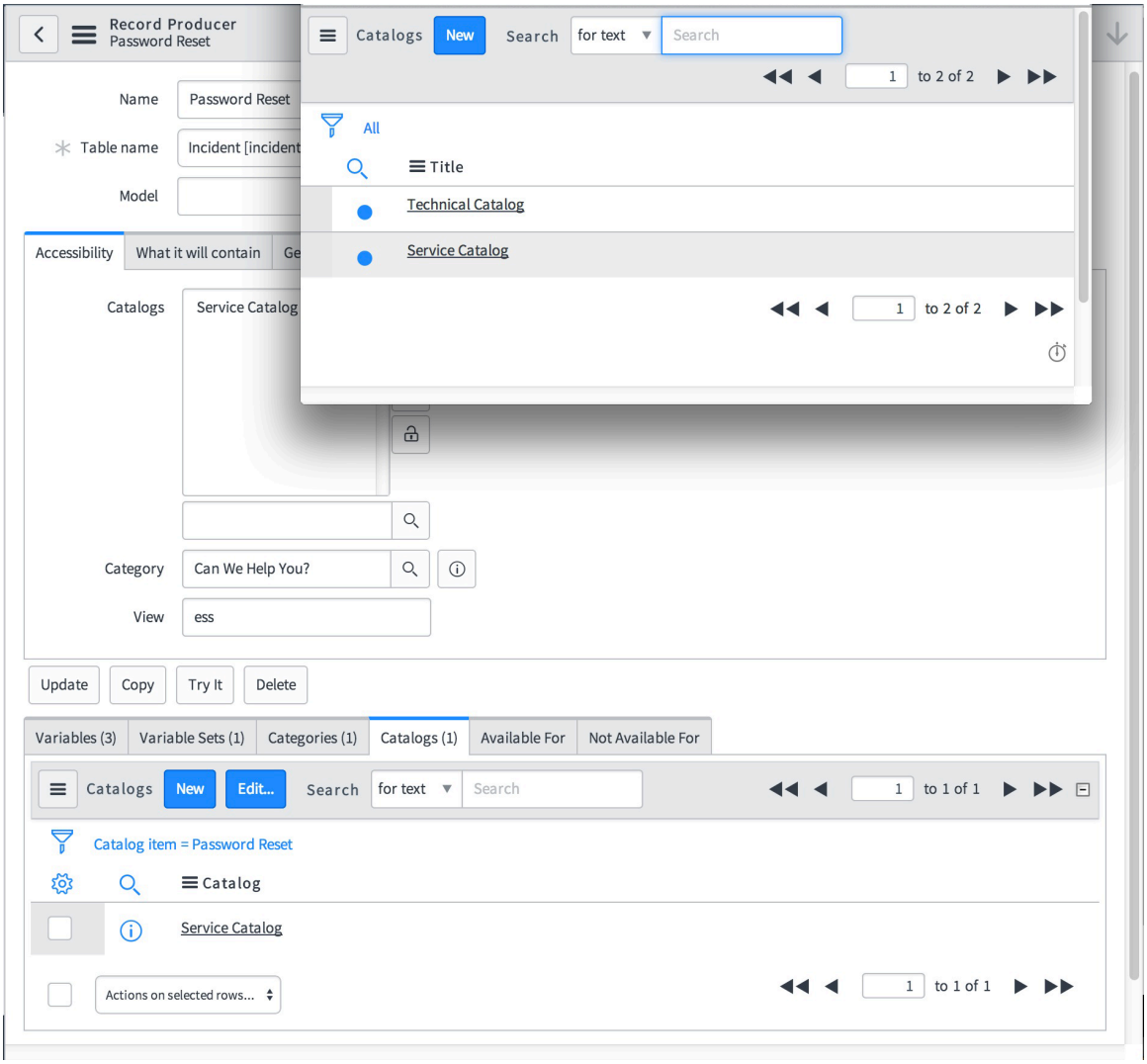
Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Définition du catalogue** > **Gérer les éléments**
2. Ouvrez l'élément à partager.
3. Sélectionnez les catalogues supplémentaires pour cet élément dans le champ **Catalogues**.

Élément de catalogue partagé



Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

   L'élément partagé apparaît alors dans la liste connexe Éléments de catalogue pour chaque catalogue sélectionné.

Service Catalog pour les gestionnaires et les utilisateurs finaux

Chaque utilisateur connecté peut afficher et commander des éléments à partir de Service Catalog depuis les départements de votre organisation. Ces éléments de catalogue peuvent inclure des biens, des services et des informations.

Tout ce qui peut être commandé individuellement peut être commandé en tant qu'élément de catalogue. Tout ce qui n'existe que dans le cadre d'un ensemble plus vaste ne peut pas être un élément de catalogue. Par exemple, un ordinateur portable peut être un élément de catalogue, mais un affichage haute résolution pour un ordinateur portable ne peut pas l'être.

Lorsqu'une commande a été passée, sa progression peut être suivie par le demandeur. Les groupes d'exécution accomplissent une série de tâches prédéfinies dans un processus d'exécution qui comprend des approbations requises.

Les gestionnaires peuvent examiner les historiques des enregistrements et exécuter des rapports afin d'améliorer le processus de catalogue de services. Par exemple, ils peuvent voir les éléments les plus souvent commandés ou ceux qui sont en commande différée.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

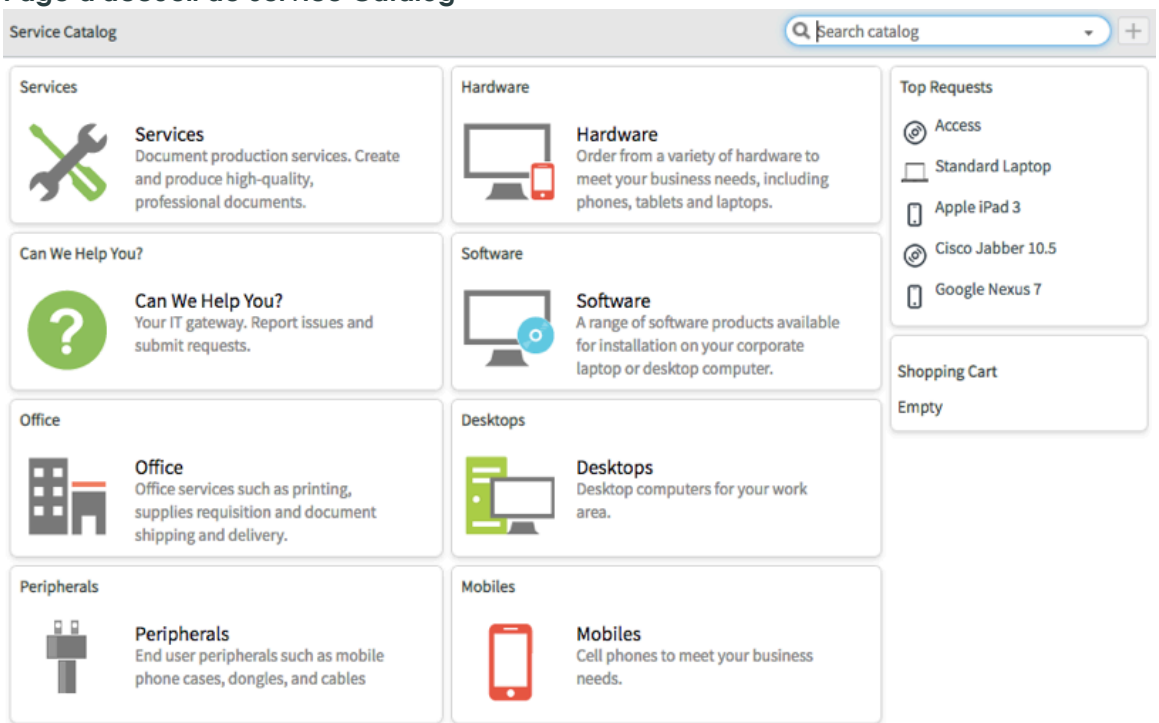
Page d'accueil de Service Catalog

Les pages d'accueil des catalogues de services répertorient les biens et les services disponibles sur commande depuis les catalogues.

Les éléments de catalogue sont regroupés en catégories, qui peuvent à leur tour contenir une ou plusieurs sous-catégories. Par défaut, sur la page d'accueil d'un catalogue de services, les 10 premiers éléments des catégories apparaissent sous le nom de ces catégories.

Pour accéder à la page d'accueil par défaut du catalogue de services, accédez à **Libre-service** > **Catalogue de services**.

Page d'accueil de Service Catalog

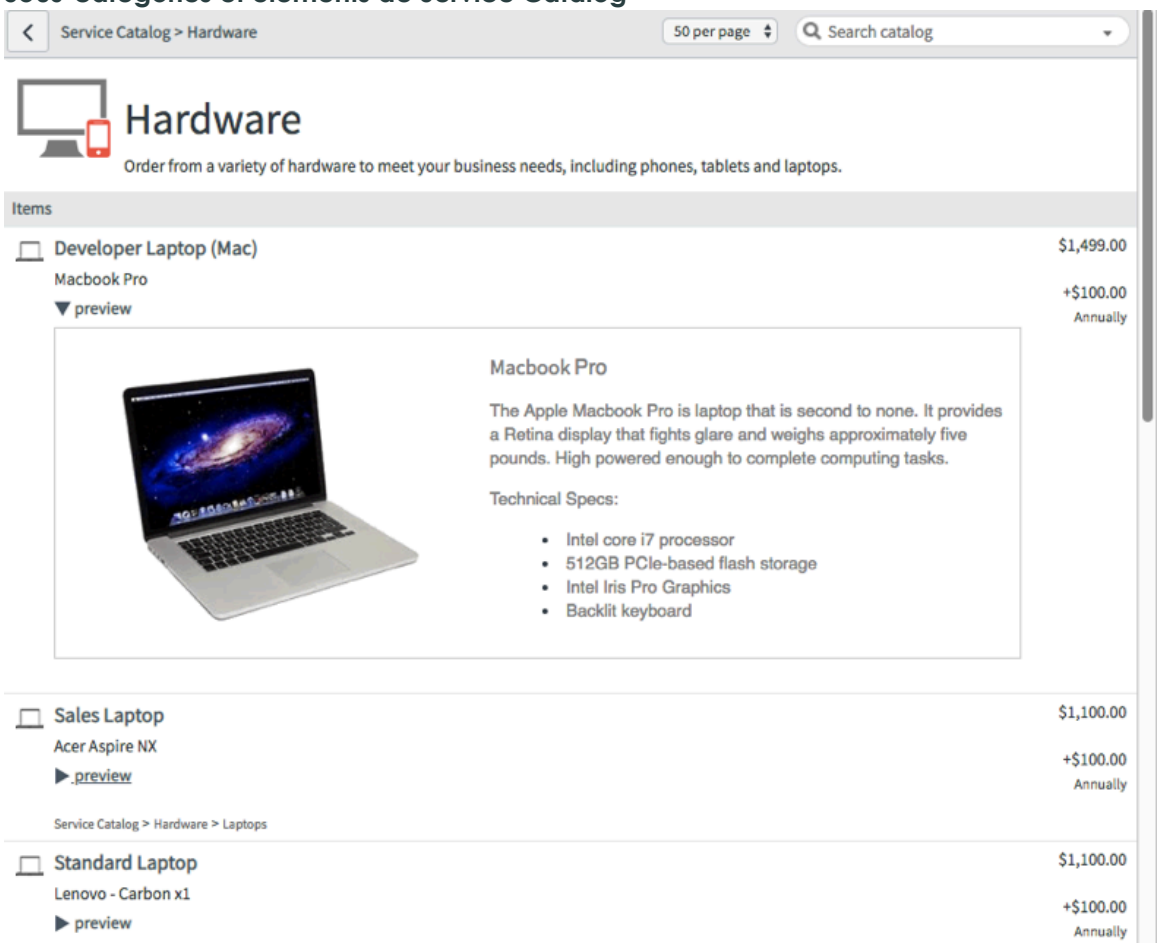


Cliquez sur un nom de catégorie pour voir la liste de toutes les sous-catégories et tous les éléments de la catégorie.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sous-catégories et éléments de Service Catalog



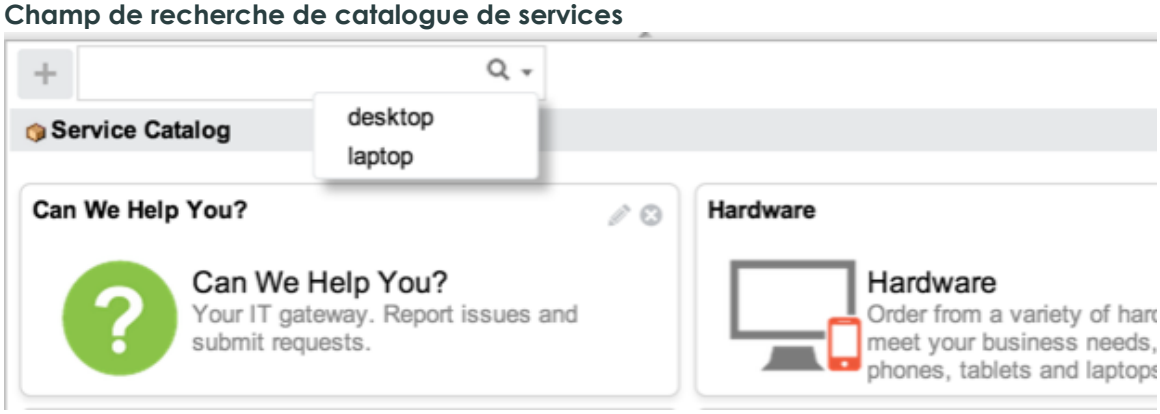
Rechercher un catalogue de services

Si votre organisation dispose de plusieurs catalogues de services, vous pouvez rechercher les catalogues requis à l'aide du champ **Recherche**. Les résultats de recherche répertorient les éléments dans les catégories actives accompagnés d'une brève description.

Remarque : si votre organisation dispose de plusieurs catalogues de services, les recherches ne renvoient que les résultats du catalogue qui est en train d'être consulté.

Pour trouver un élément spécifique dans un catalogue en particulier, utilisez le champ **Recherche**. Cliquez sur la flèche vers le bas pour voir une liste des recherches précédentes. La recherche de catalogue est disponible sur les pages de catalogues et de catégories.

Champ de recherche de catalogue de services

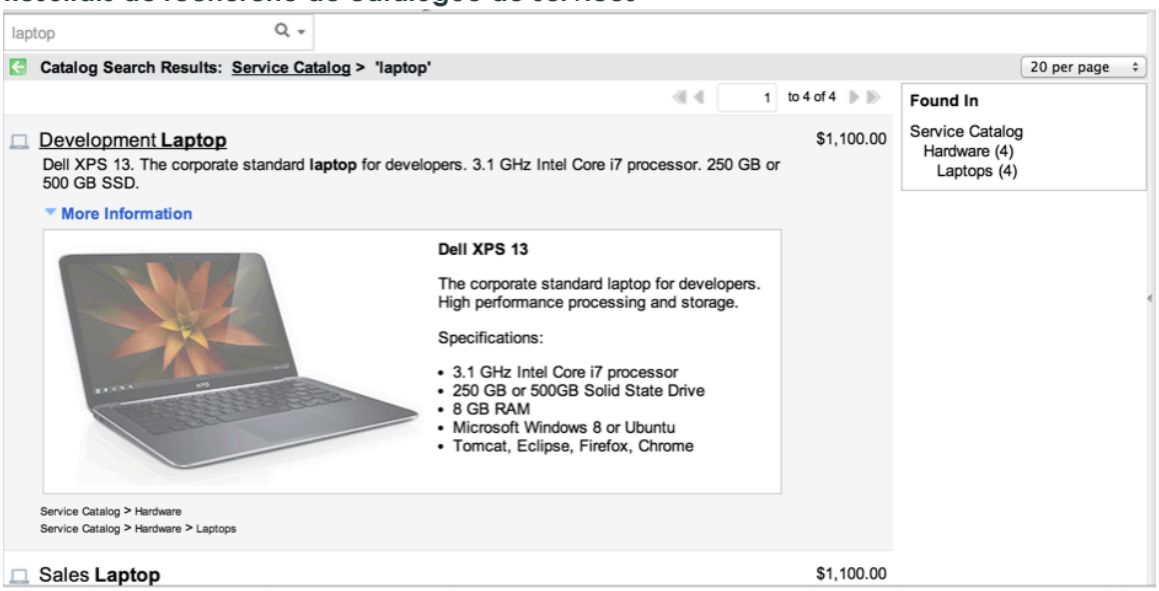


Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

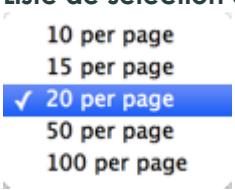
Les résultats de recherche répertorient les éléments dans les catégories actives accompagnés d'une brève description. Utilisez les fils d'Ariane dans la barre d'en-tête ou en dessous de la brève description pour accéder rapidement à une autre page. La liste **Trouvé dans** indique les catégories liées aux résultats de la recherche sous forme hiérarchique.

Résultats de recherche de catalogue de services



Vous pouvez contrôler le nombre de résultats affichés sur une page à l'aide de la liste de sélection des résultats de recherche.

Liste de sélection des résultats de recherche



Dans la liste des catalogues, cliquez sur un lien dans les fils d'Ariane en haut de l'écran pour revenir rapidement à un ou plusieurs niveaux précédents de la hiérarchie.

Pour supprimer le terme de recherche des fils d'Ariane, cliquez sur le **x** à côté du terme.

Si une recherche renvoie plusieurs résultats, cliquez sur **Aperçu** pour obtenir des détails sur un élément de catalogue spécifique.

Remarque : le système effectue la recherche de suggestion automatique en se basant uniquement sur les mots clés.

Information associée

Service Catalog pour les gestionnaires et les utilisateurs finaux

Écrans de demande de Service Catalog

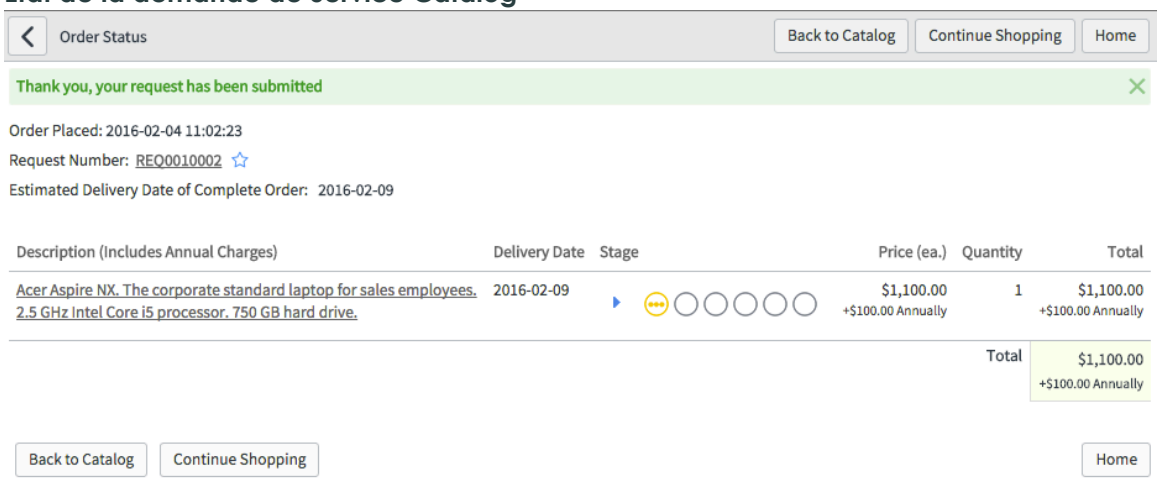
Pour placer une demande depuis un catalogue de services, accédez à la page d'accueil du catalogue et sélectionnez l'élément à commander.

Lorsqu'un élément est commandé, le système de base génère une demande de suivi de la commande et affiche un résumé qui inclut l'état de la commande dans la colonne **Étape** :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

État de la demande de Service Catalog



Chaque élément de catalogue d'une demande crée un élément de demande distinct. Par exemple, une demande composée de deux ordinateurs, d'une chaise et d'un bureau produit quatre éléments de demande sur une seule demande.

Écrans de paniers d'achats

L'écran du panier d'achats affiche des aperçus du panier juste avant qu'une commande soit passée.

Vous pouvez configurer la mise en page du processus de sortie du catalogue, qu'il soit en une étape ou en deux étapes.

Écran d'état de la commande

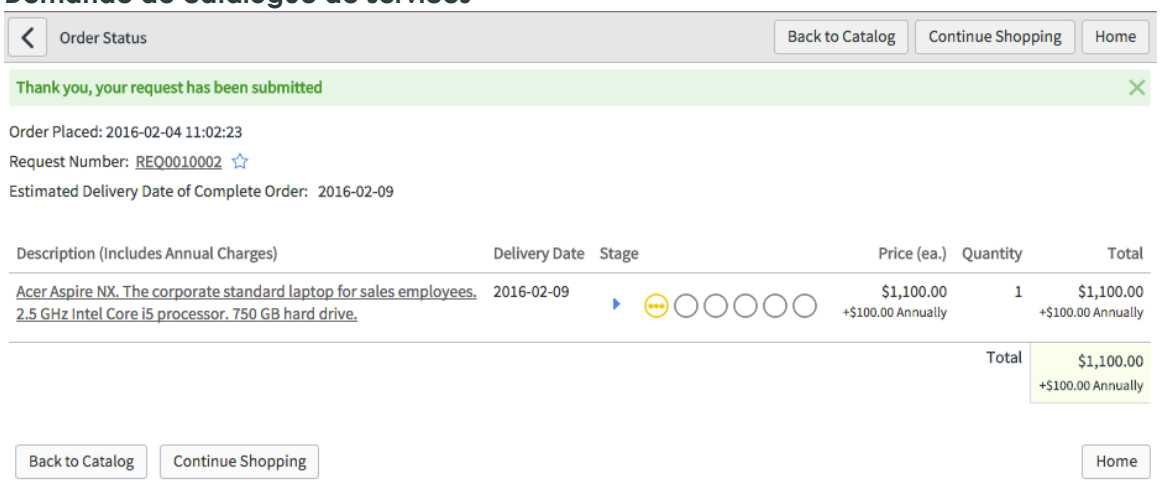
L'écran d'état de la commande est l'écran de résumé final que voient les utilisateurs dans le catalogue de services après avoir passé une commande avec succès.

Générer des demandes pour un élément de Service Catalog

Lorsqu'un client commande quelque chose dans le catalogue, une demande est générée pour suivre la commande.

L'utilisateur spécifié dans le champ **Ouvert par** d'un enregistrement d'élément demandé (sc_req_item) a un accès en lecture à celui-ci.

Demande de catalogue de services



Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Chaque élément de catalogue faisant partie d'une demande crée un élément de demande distinct avec la demande.

Par exemple, une demande composée de deux ordinateurs, d'une chaise et d'un bureau produit :

- Demande REQ0000001 -- 4 articles
  - Élément demandé RITM0000001 -- 2 X Ordinateur
  - Élément demandé RITM0000002 -- 1 X Chaise
  - Élément demandé RITM0000003 -- 1 X Bureau

Lorsqu'une demande de catalogue de services est envoyée, il se peut que le prestataire détermine que l'élément n'est pas en stock. Le prestataire peut cocher la case **Commande différée** et saisir des commentaires sur le délai d'attente pour que l'élément soit à nouveau en stock. L'état de commande différée peut être utilisé dans les rapports et les tableaux de bord.

Si une demande de catalogue de services est annulée, tous les bons de commande et les ordres de transfert associés qui n'ont pas été reçus sont annulés.

Information associée

Page d'accueil de Service Catalog

Dupliquer une demande

Vous pouvez dupliquer une demande pour jusqu'à 10 utilisateurs sur la liste des notifications.

Avant de commencer

Votre administrateur doit activer le clonage des demandes avant de pouvoir cloner une demande. Pour plus d'informations, consultez Demandes de clones.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

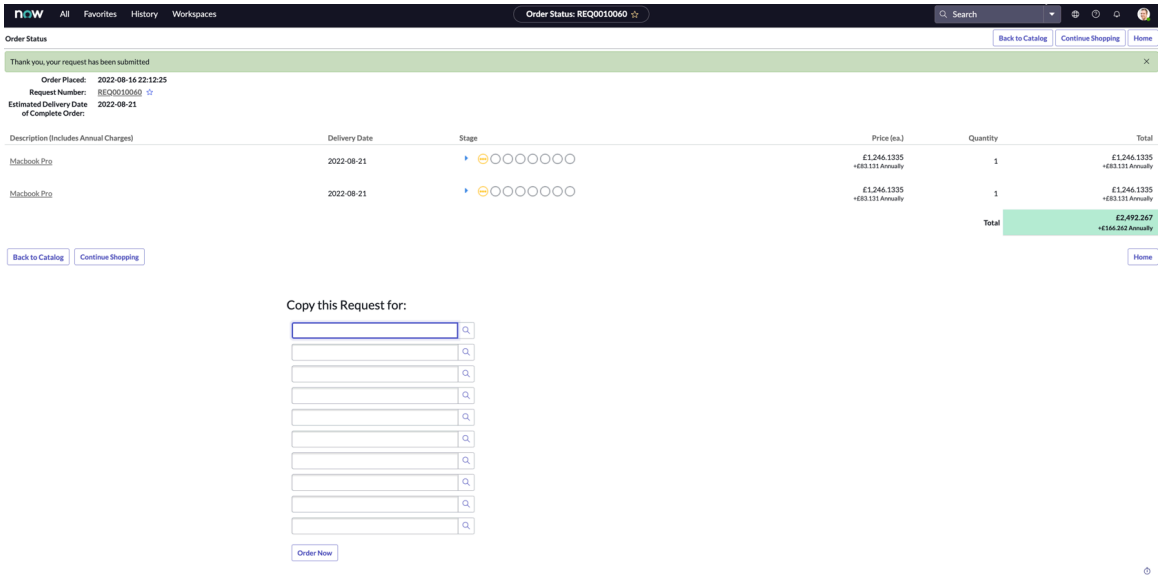
Lorsque vous dupliquez une demande qui contient un jeu de variables de plusieurs lignes, les informations spécifiées dans le jeu de variables de plusieurs lignes sont disponibles dans toutes les demandes dupliquées. Toutes les politiques d'interface utilisateur et tous les scripts clients du jeu de variables de plusieurs lignes sont également dupliqués.

Procédure

1. Créez une demande Catalogue de services.
2. Sur la page de sortie, saisissez les utilisateurs pour lesquels vous souhaitez copier la demande, jusqu'à un maximum de 10, dans les champs de référence **Copier cette demande pour :**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Cliquez sur **Commander maintenant**.

Afficher l'historique d'audit des éléments de catalogue

Vous pouvez afficher l'historique d'audit des changements apportés aux éléments que vous avez demandés. Par exemple, vous pouvez afficher les changements apportés aux valeurs des variables pour savoir qui les a effectués. Les prestataires et les administrateurs peuvent afficher l'historique de n'importe quel élément demandé.

Avant de commencer

Rôle requis : admin (liste d'historique ou calendrier), itil (calendrier uniquement)

Procédure

1. Effectuez l'une des actions suivantes pour que l'historique s'affiche.

Option	Description
Afficher l'historique de vos éléments demandés	Accédez à la **Libre-service** > **Éléments demandés** et ouvrez l'élément que vous avez demandé.
Afficher l'historique de n'importe quel élément demandé	Accédez à la **Catalogue de services** > **Enregistrements ouverts** > **Éléments** et ouvrez l'élément demandé à afficher.

2. Ouvrir le menu contextuel du formulaire et sélectionner **Historique** > **Calendrier**, ou **Historique** > **Liste** (avec permission).
   Le calendrier de l'historique indique les jours où l'enregistrement a été changé, la personne qui a effectué le changement et le moment où elle l'a effectué. La liste de l'historique affiche chaque changement dans une vue de liste. Les enregistrements d'historiques de variables ont le préfixe « VARIABLE: ».
3. Cliquez sur un numéro de jour pour obtenir une vue des changements effectués ce jour-là, ou cliquez sur un numéro de semaine pour obtenir la vue de cette semaine-là.

Enregistrer des éléments de catalogue dans une liste de souhaits

Vous pouvez enregistrer des éléments de catalogue dans votre liste de souhaits et les consulter ultérieurement pour compléter le processus de commande.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

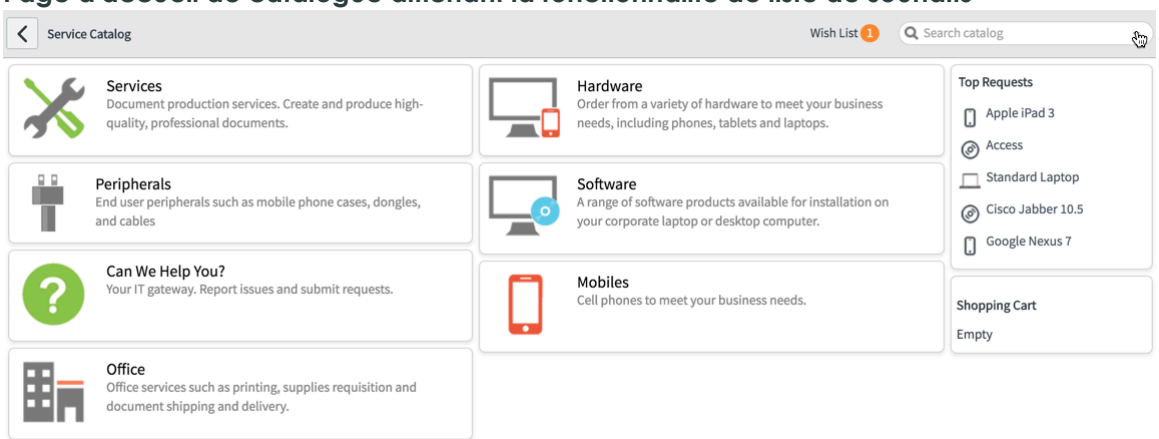
Par exemple, supposons que vous avez besoin d'un ordinateur portable avec un logiciel spécifique installé sur celui-ci. Vous allez ajouter l'ordinateur portable à votre liste de souhaits, que vous consulterez lorsque vous aurez la liste complète de configuration du logiciel. Les données saisies sont enregistrées lorsque vous ajoutez des éléments à votre liste de souhaits.

Les utilisateurs ayant le rôle catalog_admin ou admin peuvent activer et désactiver la fonctionnalité de liste de souhaits et configurer le panier de la liste de souhaits pour les utilisateurs finaux. Par défaut, la liste de souhaits est toujours désactivée pour les catalogues.

Pour activer la fonctionnalité de liste de souhaits pour les utilisateurs finaux d'un catalogue, cochez la case **Activer la liste de souhaits** dans l'enregistrement du catalogue.

La fonctionnalité de liste de souhaits ne fonctionne pas si la propriété `glide.ui.doctype` est définie sur `false`.

Page d'accueil de catalogue affichant la fonctionnalité de liste de souhaits

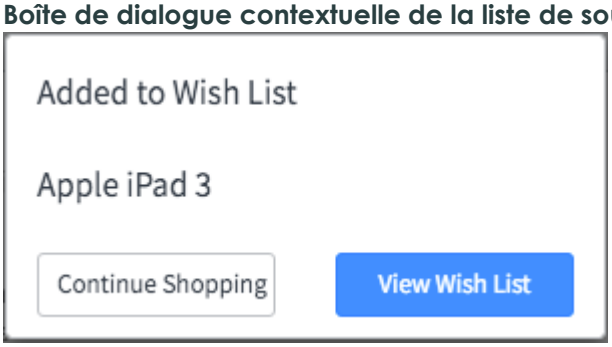


Remarque : lorsque la fonctionnalité de liste de souhaits est désactivée pour un catalogue, tous les éléments de sa liste de souhaits sont supprimés. Les éléments de la liste de souhaits ne sont conservés que si l'élément est associé à un autre catalogue dont la liste de souhaits est activée.

Utiliser des listes de souhaits

Pour enregistrer un élément dans votre liste de souhaits, cliquez sur **Ajouter à la liste de souhaits** sur la page de l'élément de catalogue. Une boîte de dialogue contextuelle vous informe que l'élément a été ajouté à votre liste de souhaits. Les entrées d'éléments en doublon ne sont pas ajoutées à la liste de souhaits. Si vous essayez d'ajouter un élément qui se trouve déjà dans votre liste de souhaits, la dernière entrée de cet élément est mise à jour dans la liste de souhaits.

Boîte de dialogue contextuelle de la liste de souhaits



Pour accéder à votre liste de souhaits d'éléments de catalogue, cliquez sur **Afficher la liste de souhaits** dans la boîte de dialogue contextuelle. Vous pouvez également cliquer sur le

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

lien vers les éléments de la liste de souhaits dans l'en-tête. Le panier de la liste de souhaits vous permet de mettre à jour ou de supprimer des éléments de la liste de souhaits.

Pour mettre à jour un élément de la liste de souhaits, accédez au panier de la liste de souhaits et cliquez sur **Afficher** pour l'élément. Modifiez les informations, puis cliquez sur **Mettre à jour** pour enregistrer les changements. Pour procéder à la commande de l'élément, cliquez sur **Ajouter au panier**. L'élément est retiré de votre liste de souhaits et ajouté au panier pour la sortie finale.

Personnalisation de Catalogue de services

Catalogue de services vous permet de personnaliser le catalogue de différentes manières.

Aucune mise à jour n'est prise en charge sur les tables de catalogue de services internes suivantes, que ce soit directement ou via les règles métier.

- Options [sc_item_option]
- Propriété de la variable [sc_item_option_mtom]
- Réponse à la question [question_answer]
- Enregistrement créé pour l'élément [sc_item_produced_record]
- Réponse à une question de plusieurs lignes [sc_multi_row_question_answer]

Disposition du panier

Catalogue de services permet aux administrateurs de catalogue de configurer la mise en page et les fonctionnalités du panier Catalogue de services utilisé dans votre organisation pour demander des éléments de catalogue.

Vous ne pouvez pas contrôler un élément de panier qui n'est plus disponible.

Vous pouvez effectuer les actions suivantes :

- Retirer des composants Par exemple, masquer les prix dans tout le panier si votre catalogue n'utilise pas de prix.
- Changer les libellés Par exemple, modifiez le libellé du bouton **Commander** en **Demander l'élément** dans le panier.
- Modifier l'ordre des éléments Par exemple, modifiez l'ordre des colonnes sur l'écran d'état de la commande.
- Configurer, masquer ou créer des fonctionnalités Par exemple, ajoutez un champ de référence **Demandé pour** au panier.

Configurer la disposition du panier

Configurez les enregistrements de disposition des paniers pour définir les fonctionnalités des widgets ou des écrans dans le panier d'achats.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les mises en page des paniers**.
2. Sélectionnez un widget ou un écran.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Widgets de panier : Widget Commande d'un élément, Widget Panier ou Widget Commande d'un élément (Guide de commande)
- Écrans d'aperçu : Écran d'aperçu du panier, Écran d'aperçu du panier (Deux étapes), Écran d'aperçu du panier (Liste de souhaits) ou Écran d'aperçu du panier (Classic Mobile)
- Écrans d'état de la commande : Écran d'état de la commande ou Commande écran d'état (Classic Mobile)

3. Mettez à jour le champ **Titre** pour changer le titre qui apparaît sur le widget.
4. Laissez la valeur **Cible** par défaut.
   Ne modifiez pas cette valeur, car elle identifie l'élément de panier qui est en train d'être défini.
5. Mettez à jour les autres sections de l'enregistrement de disposition du panier, au besoin.
   La disponibilité de ces sections varie pour chaque enregistrement de widget et d'écran.

   - Dans la section **Composants**, sélectionnez les composants à afficher, tels que les délais de livraison, les descriptions d'éléments et les prix.
   - Dans la section **Colonnes**, sélectionnez les colonnes à afficher, telles que la colonne de description des éléments, la colonne des délais de livraison ou la colonne des prix.
   - Dans la section **Boutons**, sélectionnez les boutons à afficher, tels que **Ajouter au panier**, **Modifier le panier** et **Supprimer l'élément**.
   - Dans la section **Étiquettes des boutons**, saisissez de nouvelles étiquettes pour remplacer les étiquettes de boutons par défaut.

     Une nouvelle étiquette est utilisée sur tous les écrans sur lesquels le bouton apparaît. Par exemple, le bouton **Continuer les achats** est utilisé sur plusieurs écrans, c'est pourquoi la modification de son étiquette affecte tous les écrans concernés.
6. Au besoin, configurez les macros de widget et de colonne.
7. Enregistrez l'enregistrement, puis testez les résultats de votre configuration en commandant des éléments depuis votre catalogue de services.

   Certains paramètres et propriétés de votre instance peuvent remplacer ou affecter la disposition de votre panier.

Considérations relatives à la disposition du panier

Lorsque vous activez les dispositions du panier, les propriétés du catalogue de services sont affectées. Tenez compte des résultats possibles et modifiez les paramètres ou les propriétés pour obtenir la disposition de panier et la fonctionnalité dont vous avez besoin.

Certaines de ces propriétés sont affectées lorsque vous utilisez les dispositions du panier. Par exemple, avec l'écran d'état de commande, la propriété **Détermine l'affichage des prix et des sous-totaux dans un panier Service Catalog** (glide.sc.price.display) remplace les paramètres de disposition du panier pour l'affichage des prix.

Titre de la table

Propriété	Impact
Permettre aux utilisateurs ESS d'annuler leurs demandes à partir de l'écran de validation.	Remplacée lorsque la case **Annuler la demande** dans les paramètres de disposition du panier est sélectionnée. Si la case est cochée, le bouton

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre de la table (suite)

Propriété	Impact
[glide.sc.checkout.cancel]	**Annuler** s'affiche même si la propriété est définie sur **Non**.
Activez les demandes de clonage durant la validation. [glide.sc.allow.checkout.clone]	Non utilisée (déconseillée) si les dispositions du panier sont activées. Remplacé par la case à cocher **Cloner la validation dans les**paramètres de mise en page du panier. La case **Cloner la validation** est décochée par défaut pour les nouvelles instances. Pour les instances mises à jour, la case à cocher est définie sur la valeur existante de la propriété glide.sc.allow.checkout.clone.
Liste de rôles (séparés par des virgules) qui peuvent utiliser le sélecteur de quantité dans le panier d'achats. [glide.sc.allow.quantity]	Remplace tous les paramètres de disposition du panier pertinents.
Affichez le numéro d'élément demandé pour chaque élément de ligne sur l'écran de validation (false par défaut). [glide.sc.checkout.request.number]	Non utilisée (déconseillée) si les dispositions du panier sont activées. Remplacée par la case à cocher **Colonne Numéro d'élément de demande** dans les paramètres de disposition du panier.
Affichez le bouton « Retour au catalogue » sur l'écran de validation en deux étapes. [glide.sc.checkout.twostep.back]	Non utilisée (déconseillée) si les dispositions du panier sont activées. Remplacée par la case à cocher **Retour au catalogue** dans les paramètres de disposition du panier.
Détermine l'affichage des prix et des sous-totaux dans un panier Service Catalog [glide.sc.price.display]	Remplace tous les paramètres de disposition du panier pertinents.

Configurer les macros de widget et de colonne

Configurez les macros qui définissent les fonctionnalités pour les éléments de chaque widget ou écran.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Certains widgets ou écrans ont également des macros de colonne qui définissent la disposition horizontale et la configuration du contenu du panier d'achats.

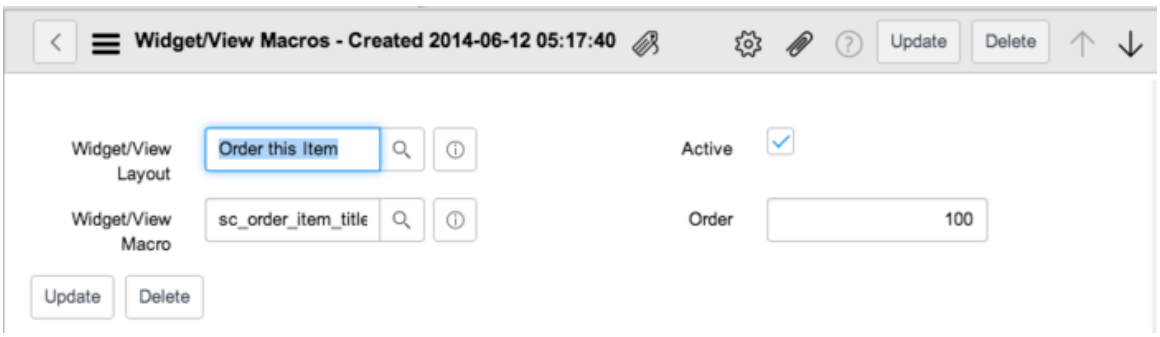
Vous pouvez configurer ces macros pour modifier l'ordre d'affichage des éléments ou pour masquer des éléments dans le widget ou l'écran. Vous pouvez également créer de nouvelles macros pour implémenter les éventuelles exigences supplémentaires.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Macros de widget** > **Macros de colonne** liste connexe.
2. Cliquez sur l'entrée du numéro de commande d'une macro pour modifier son ordre d'affichage ou pour l'activer ou la désactiver.



3. Cliquez sur **Mettre à jour**.
4. Cliquez sur l'entrée **Macro widget/vue** d'une macro pour afficher ses paramètres de fonctionnalité.
   Vous ne pouvez pas modifier les paramètres de fonctionnalité pour les macros par défaut, mais ils peuvent servir de référence utile pour créer vos propres macros de widget.

Créer des macros pour la disposition du panier

Créez des macros pour les enregistrements de disposition des paniers à l'aide de scripts Jelly afin de définir un comportement personnalisé et d'afficher dans un widget ou un écran.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les macros que vous créez n'affectent pas les mises à niveau car la fonctionnalité de widget personnalisée est isolée du comportement général du panier.

Procédure

1. Ouvrez l'enregistrement de disposition du panier concerné.
2. Accédez à la liste connexe **Macros de widget** ou **Macro de colonne**.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Saisissez les détails de la macro.

Formulaire de macro

Champ	Description
Nom	Nom de la nouvelle macro.
Actif	Case à cocher indiquant si la macro est affichée ou non.
Description	Résumé de l'utilisation de la macro.
Actif	Case à cocher indiquant si la macro est affichée ou non.
XML	Script Jelly à appliquer pour votre macro.

5. Enregistrez l'enregistrement de macro.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Example:
L'exemple suivant montre le script pour ajouter un champ **Demandé pour référence** en tant que macro de widget à un enregistrement de disposition du panier.

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8" ?>
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide"
 xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
    <j:set var="ref" value="sc_cart" />
    <j:set var="jvar_ref" value="${jvar_cart.getRequestedFor()}" />
    <j:set var="jvar_ref_display"
 value="${jvar_cart.getRequestedForDisplayName()}" />
    <tr>
        <td colspan="3">
            ${gs.getMessage('Requested for')}:
        </td>
    </tr>
    <tr>
        <td colspan="3" style="padding: 4px;">
            <g:catalog_requested_for />
        </td>
    </tr>
</j:jelly>
```

Configurer la disposition du panier pour des éléments spécifiques

Définissez des champs dans le formulaire d'élément de catalogue pour configurer la disposition du panier pour des éléments spécifiques.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

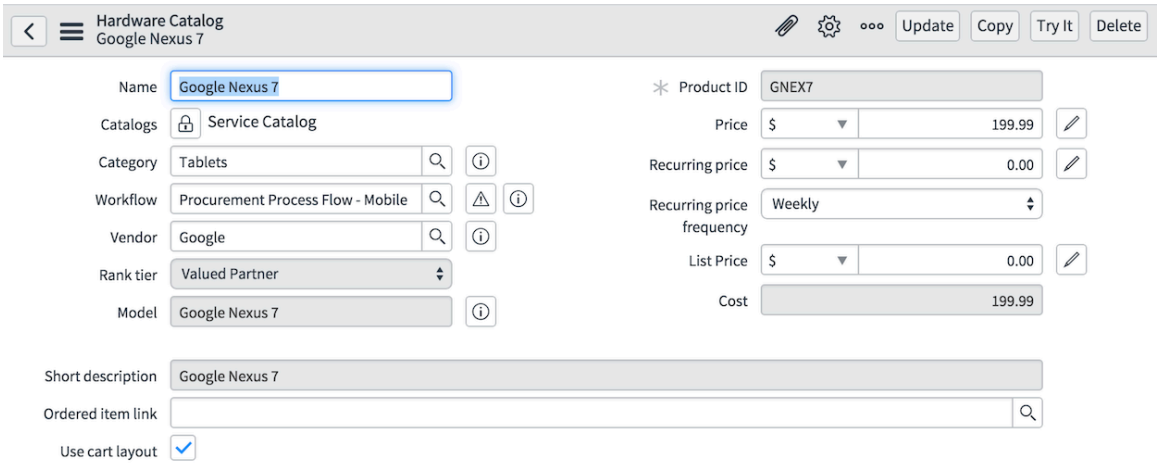
Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Remplace tous les paramètres de disposition du panier généraux. Par exemple, vous pouvez masquer le prix d'un élément en définissant le champ **Omettre le prix dans le panier** sur **true** pour cet élément.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Définition du catalogue** > **Gérer les éléments**.
2. Sélectionnez l'élément de catalogue.
3. Configurez le formulaire pour ajouter à la fois le champ **Utiliser la disposition du panier** et l'un des champs de configuration d'éléments suivants dont vous avez besoin :
   - Omettre le prix dans le panier ;
   - Aucun panier ;
   - Pas de commande ;
   - Option « Commander maintenant » indisponible ;
   - Option « Terminer les achats » indisponible ;
   - Aucune quantité.
4. Décochez la case **Utiliser la disposition du panier** pour afficher les champs de configuration de l'élément.
5. Définissez les valeurs de champ de configuration des éléments au besoin.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Remplacer la disposition du panier pour des éléments

Service Catalog vous permet d'utiliser d'autres méthodes pour configurer le comportement ou les dispositions de panier, qui remplacent les paramètres des enregistrements de disposition du panier.

Par exemple, vous pouvez décider d'afficher le prix de l'élément **Portable de vente** alors que l'enregistrement de disposition de votre panier est configuré pour masquer les prix des éléments. Dans ce cas, vous devez définir les valeurs de configuration appropriées sur cet élément de catalogue. N'oubliez pas de tenir compte de l'impact de ces méthodes supplémentaires et assurez-vous que votre panier se comporte comme vous le souhaitez.

Remarque :

Si vous migrez vers des dispositions de panier, vous avez peut-être défini des paramètres et des propriétés supplémentaires qui ont un impact sur les paramètres de disposition de votre panier.

Configurer les widgets de panier Catalogue de services

Vous pouvez configurer des widgets pour le panier d'achats, les éléments de catalogue et les guides de commande.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Aperçu des options configurables dans Service Catalog sur le portail de services et comment effectuer ces configurations.

Configurer les widgets du guide de commande

Vous pouvez personnaliser le widget qui répertorie les détails de l'élément de catalogue actuel sur un guide de commande ou un assistant.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, catalog_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le widget de panier de guide de commande est visible lorsqu'un élément de guide de commande est commandé.

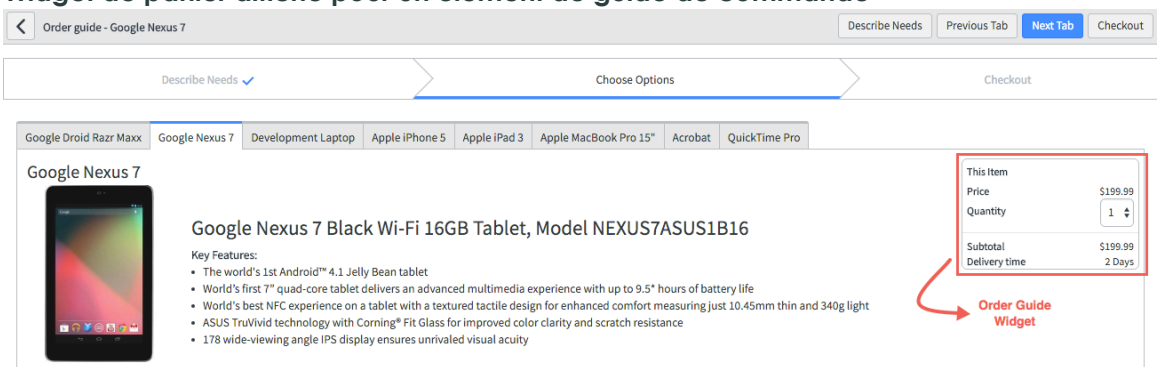
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les mises en page des paniers**.
2. Ouvrez l'enregistrement **Widget Commande d'un élément (Guide de commande)**.
3. Vous pouvez ajouter ou supprimer des composants et renommer le titre du widget.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Widget de panier affiché pour un élément de guide de commande



Remarque : par défaut, les guides de commande utilisent un processus en deux étapes et les éléments de catalogue utilisent un processus de sortie en une étape. Si vous configurez le processus de sortie, gardez à l'esprit que les guides de commande et les éléments de catalogue fournissent différentes utilisations du panier s'ils emploient différents processus de sortie.

Configurer les widgets d'élément de catalogue

Vous pouvez personnaliser les widgets qui apparaissent pour les éléments de catalogue.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, catalog_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les widgets de panier d'achats et de commande d'éléments sont visibles sur la page de catalogue standard et sur n'importe quelle page de catalogue ESS. Le widget de panier est également disponible dans d'autres emplacements, tels que la page d'accueil du catalogue.

Procédure

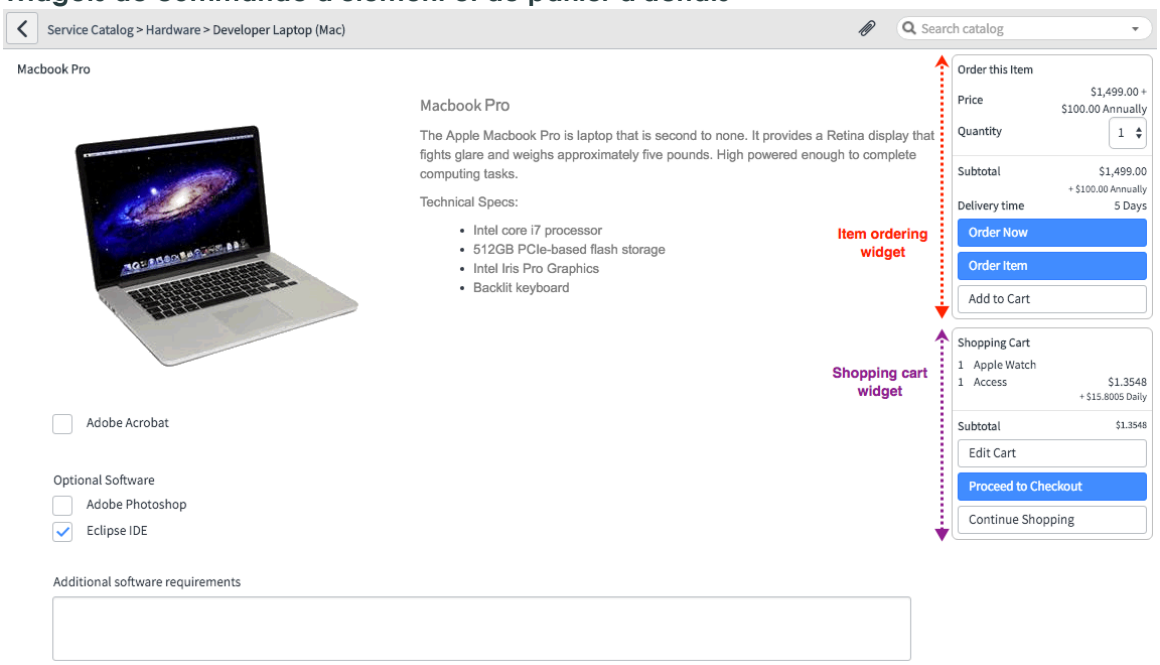
1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les mises en page des paniers**.
   a. Ouvrez l'enregistrement **Widget Commande d'un élément** pour modifier le widget pour la commande d'élément.
   b. Ouvrez l'enregistrement **Widget Panier** pour modifier le widget de panier d'achats.
2. Vous pouvez ajouter ou supprimer des composants et des boutons et renommer le titre du widget et les étiquettes de bouton.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Widgets de commande d'élément et de panier d'achats



Configurer les écrans d'aperçu Catalogue de services

Vous pouvez configurer les écrans d'aperçu des paniers d'achats pour les paniers en une et en deux étapes, pour la liste de souhaits et pour l'application Classic Mobile.

Configurer l'écran de la liste de souhaits

À l'aide de Catalogue de services, personnalisez l'écran d'aperçu du panier pour les éléments de la liste de souhaits.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, catalog_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

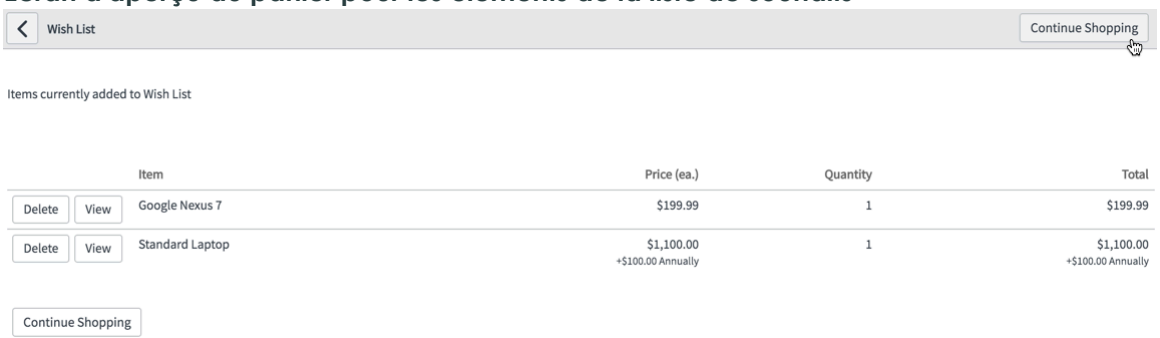
1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les mises en page des paniers**.
2. Ouvrez l'enregistrement **Écran d'aperçu du panier (liste de souhaits)**.
3. Vous pouvez ajouter ou supprimer des composants, des colonnes et des boutons et renommer des étiquettes.
   Pour plus d'informations, voir Configurer la disposition du panier.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Écran d'aperçu du panier pour les éléments de la liste de souhaits



Configurer l'écran du panier d'achats Classic Mobile

À l'aide de Catalogue de services, personnalisez l'écran de panier d'achats qui s'affiche sur les équipements mobiles.

Avant de commencer

Important :

Mobile Classic est déconseillé !

L'application a été supprimée des magasins et ne peut plus être activée. Nous n'offrons pas d'améliorations, de corrections de bogues ou d'assistance pour l'application. Consultez l'obsolescence de l'application mobile ServiceNow Classic à compter du 15 septembre 2022.

Rôle requis : admin, catalog_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le panier d'achats sur les appareils Classic Mobile utilise toujours un processus de sortie en deux étapes. Vous ne pouvez pas modifier les macros de widget ou les étiquettes de boutons sur les appareils Classic Mobile.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les mises en page des paniers**.
2. Ouvrez l'enregistrement **Écran d'aperçu du panier (Classic Mobile)**.
3. Vous pouvez ajouter ou supprimer des composants et des boutons.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Écran de panier d'achats sur Classic Mobile

Configurer un écran de panier en une étape

À l'aide de Catalogue de services, personnalisez l'écran d'aperçu du panier d'achats pour un processus de sortie en une étape.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, catalog_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La sortie en une étape est le processus de sortie par défaut pour les éléments de catalogue.

Procédure

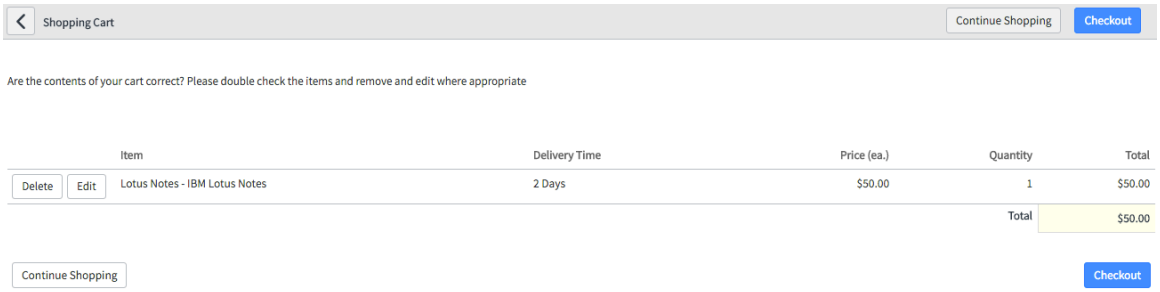
1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les mises en page des paniers**.
2. Ouvrez l'enregistrement **Écran d'aperçu du panier**.
3. Vous pouvez ajouter ou supprimer des composants, des colonnes et des boutons et renommer des étiquettes de titres et de boutons.
   Voir Configurer la disposition du panier.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Écran de panier d'achats affiché pour le processus de sortie en une étape par défaut



Configurer un écran de panier en deux étapes

À l'aide de Catalogue de services, personnalisez l'écran d'aperçu du panier d'achats pour un processus de sortie en deux étapes.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, catalog_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les changements apportés à l'enregistrement en deux étapes ne sont visibles que si le processus de sortie en deux étapes est activé dans les propriétés. Par défaut, les éléments de catalogue utilisent un processus de sortie en une étape.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les mises en page des paniers**.
2. Ouvrez l'enregistrement **Écran d'aperçu du panier (Deux étapes)**.
3. Vous pouvez ajouter ou supprimer des composants, des colonnes et des boutons et renommer des étiquettes de titres et de boutons.
   Pour plus d'informations, voir Configurer la disposition du panier.

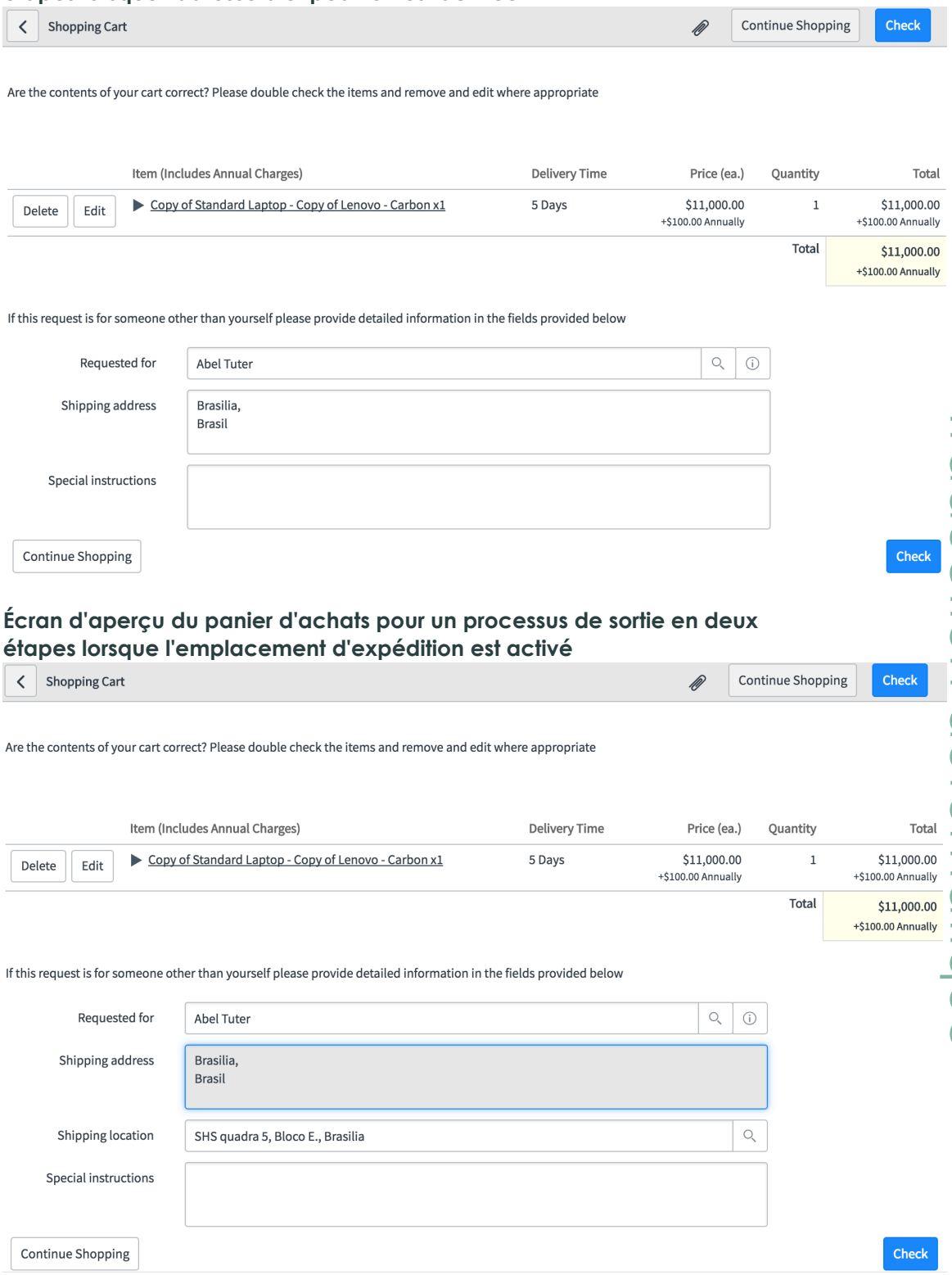
   Dans l'onglet **Composants**, **Emplacement d'expédition** et **Adresse d'expédition** ne sont pas pris en charge simultanément. Désélectionnez le composant sélectionné pour sélectionner l'autre composant.

   Si vous activez **Adresse d'expédition** dans l'onglet **Composants**, le champ modifiable **Adresse d'expédition** s'affiche dans l'écran d'aperçu du panier. Si vous activez **Emplacement d'expédition** dans l'onglet **Composants**, le champ modifiable **Emplacement d'expédition** et le champ **Adresse d'expédition** en lecture seule s'affichent dans l'écran d'aperçu du panier.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Écran d'aperçu du panier d'achats pour un processus de sortie en deux étapes lorsque l'adresse d'expédition est activée



Écran d'aperçu du panier d'achats pour un processus de sortie en deux étapes lorsque l'emplacement d'expédition est activé

Configurer les écrans d'état Catalogue de services

Vous pouvez configurer des écrans d'état de panier d'achats pour les commandes de bureau et Classic Mobile.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer l'écran d'état de commande de bureau

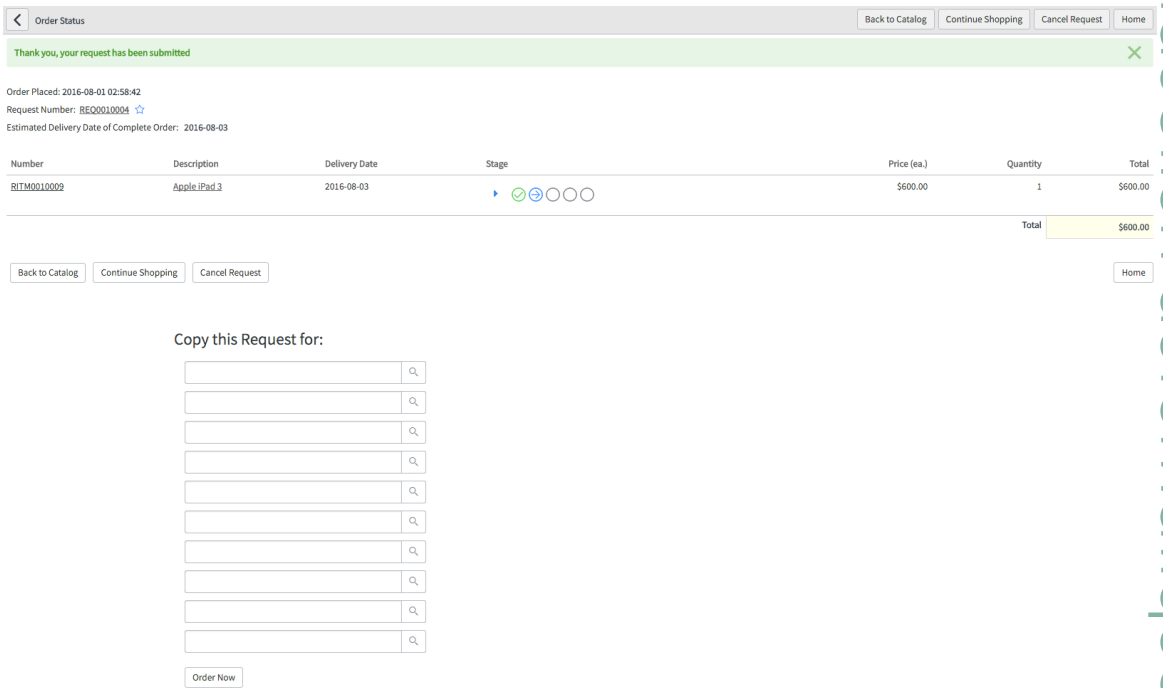
À l'aide de Catalogue de services, personnalisez l'écran d'état de commande qui s'affiche sur les bureaux.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, catalog_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les mises en page des paniers**.
2. Ouvrez l'enregistrement **Écran d'état de la commande**.
3. Vous pouvez ajouter ou supprimer des composants, des colonnes et des boutons et renommer des étiquettes.
   Voir Configurer la disposition du panier.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Écran d'état de commande sur un bureau



Configurer l'écran d'état de commande Classic Mobile

À l'aide de Catalogue de services, personnalisez l'écran d'état de commande qui s'affiche sur les appareils Classic Mobile.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, catalog_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous ne pouvez pas modifier les macros de widget ou les étiquettes de boutons sur les appareils Classic Mobile.

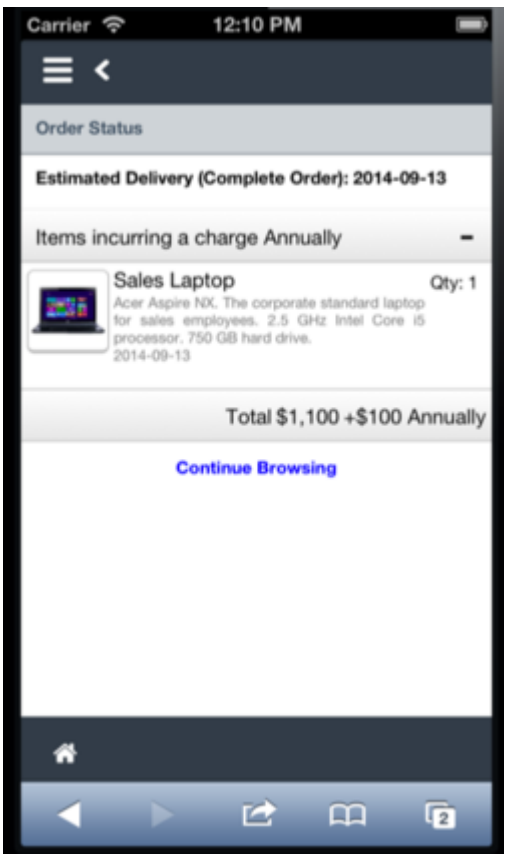
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les mises en page des paniers**.
2. Ouvrez l'enregistrement **Écran d'état de la commande (Classic Mobile)**.
3. Vous pouvez ajouter ou supprimer des composants et des boutons.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Écran d'état de commande sur Classic Mobile



Migrer vers les dispositions de panier

Service Catalog vous permet de configurer des dispositions de panier pour ajouter, supprimer ou modifier des éléments du panier d'achats du catalogue de services. Avant de migrer votre système pour utiliser des dispositions de panier, familiarisez-vous avec les configurations existantes relatives au contenu de catalogue et décidez si vous souhaitez annuler ou conserver ces configurations.

Cette fonctionnalité est activée par défaut dans les nouvelles instances et les paramètres de disposition du panier par défaut sont implémentés. Pour les mises à niveau, un script de mise à niveau vérifie si vos macros de panier sont personnalisées. Seuls les utilisateurs avec un rôle administrateur peuvent migrer des dispositions de panier.

- Si les macros de panier ne sont pas personnalisées, la configuration de la disposition du panier est activée par défaut.
- Si les macros de panier sont personnalisées, la configuration de la disposition du panier est désactivée. Migrez votre système pour utiliser cette fonctionnalité.

Paramètres de configuration du panier

Vérifiez vos configurations actuelles pour :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les macros d'interface utilisateur définissant les paniers d'achats personnalisés qui ont été reliés à des éléments ;
- Les propriétés Service Catalog impactées par la disposition du panier ;
- Les paramètres spécifiques à un élément qui peuvent remplacer les paramètres d'enregistrement de disposition du panier.

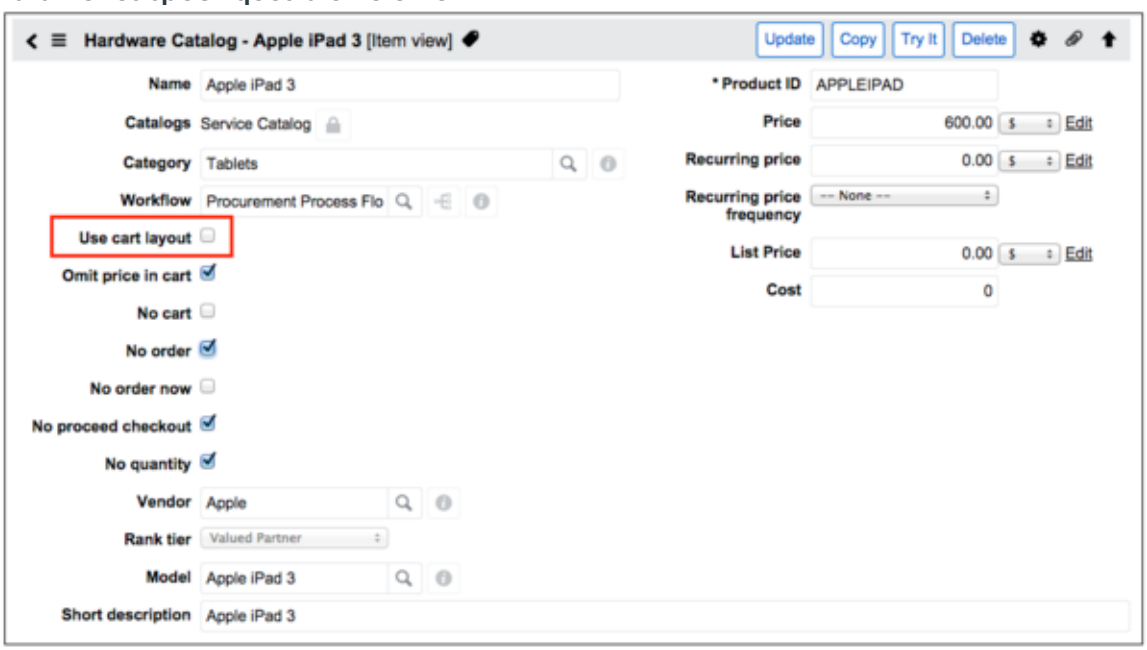
Paramètres spécifiques à un élément

Certains éléments de catalogue peuvent avoir des paramètres de disposition du panier qui leur sont spécifiques.

Par exemple, ces éléments peuvent afficher les prix même si l'enregistrement de disposition du panier général est configuré pour masquer les prix.

Pour conserver les paramètres spécifiques à un élément, décochez la case **Utiliser la disposition du panier** dans le formulaire de l'élément de catalogue.

Paramètres spécifiques à un élément



Remarque : vous pouvez configurer le formulaire pour afficher la case à cocher **Utiliser la disposition du panier**.

Migrer les personnalisations et activer les dispositions du panier

Déplacez la personnalisation vers les widgets de dispositions du panier, puis activez les dispositions du panier.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous personnalisez certaines macros d'interface utilisateur, vous devez migrer les personnalisations vers des widgets de disposition du panier avant d'activer les dispositions du panier.
Voici les macros d'interface utilisateur dont les personnalisations nécessitent une migration avant l'activation des dispositions du panier :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- sc_catalog_homepage_cart
- sc_catalog_requested_for
- catalog_item
- catalog_cart_default
- sc_cart_main

De plus, si vous avez personnalisé la page d'interface utilisateur com.glideapp.servicecatalog_category_view ou le contenu dynamique du panier du catalogue, vous devez migrer ces personnalisations avant d'activer les dispositions de panier.

Procédure

1. Enregistrez des copies des personnalisations pour référence ultérieure.
2. Renvoyez les personnalisations pour restaurer les macros personnalisées ou tout autre contenu à leur état standard.
3. Supprimez l'enregistrement de la personnalisation depuis la table Mise à jour du client [sys_update_xml].
4. Exécutez le script suivant dans les scripts en arrière-plan pour définir la propriété et l'état correct pour tous les éléments de catalogue :

```
var cm = new
 CartLayoutMigration();cm.configureLayoutProperty();cm.setLayoutFalse()
;cm.setEmptyLayout();
```

5. Réimplémentez toutes les personnalisations de disposition du panier que vous souhaitez garder dans l'instance mise à niveau en configurant des macros de widget.
6. Pour activer les dispositions du panier, définissez la propriété du système de catalogue de services *glide.sc.use_cart_layouts* sur **Oui**.

Sortie flexible héritée et formulaires de livraison

ServiceNow comprend plusieurs options qui donnent aux administrateurs un certain contrôle sur le contenu des formulaires pilotés par des modèles de Service Catalog.

Certains formulaires de catalogue de services, tels que le formulaire de sortie, sont générés à partir de modèles, au lieu d'être pilotés par des données comme d'autres formulaires du système, tels que le formulaire d'incident.

Les formulaires pilotés par des modèles offrent un confort d'utilisation par rapport aux formulaires standard pilotés par les données, mais ils fournissent un contrôle plus limité sur le contenu du formulaire.

Remarque :

Nous vous recommandons d'utiliser les enregistrements de disposition du panier pour configurer les dispositions du panier. L'utilisation d'enregistrements de disposition du panier vous permet de configurer le panier de catalogue de services sans avoir à écrire et à garder des scripts.

Modifications sur l'écran de livraison

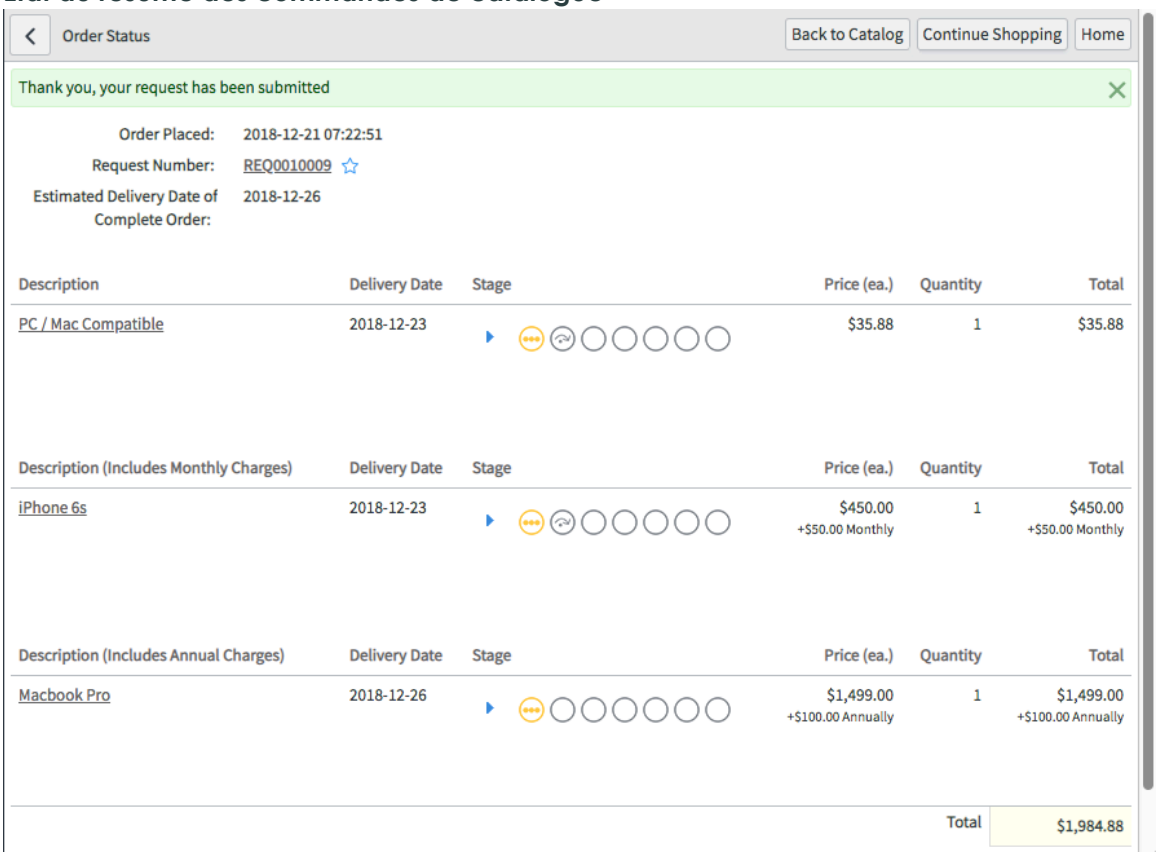
Dans l'étape finale de sortie, un écran récapitulatif fournit une liste de tous les éléments et services commandés.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avertissement : La modification de l'écran État de la commande ou Résumé nécessite un scripting avancé et une connaissance de Jelly. En outre, le processus de mise à niveau ignore les mises à jour de l'écran de résumé après une personnalisation. En tenant compte de ces contraintes, vous pouvez modifier l'écran de résumé en modifiant la page d'interface utilisateur *com.glideapp.servicecatalog_checkout_view*.

État du résumé des commandes de catalogue



Résultats de recherche du demandeur

Une fois le processus de sortie en deux étapes activé, le champ *Demandé pour* apparaît sur le formulaire de demande.

Le champ *Demandé pour* référence la table Utilisateur `[sys_user]` et dispose d'une fonctionnalité d'exécution automatique. Deux propriétés du catalogue de services (**Catalogue de services** > **Administration des catalogues** > **Propriétés**) permettent à un administrateur d'ajouter des colonnes aux résultats de recherche pour ce champ et de trier la liste selon l'une des colonnes.

Propriétés Service Catalog

Propriété	Description
Colonnes supplémentaires pour le widget Service Catalog « demandé pour ». (glide.sc.request_for.columns)	Permet de choisir des champs dans la table Utilisateur `[sys-user]` . Ils doivent être séparés par des points-virgules.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés Service Catalog (suite)

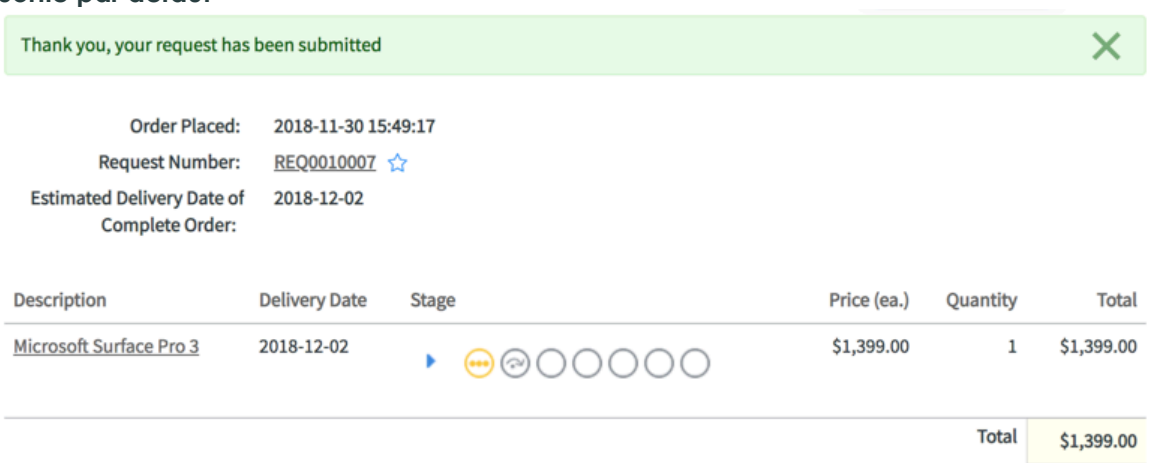
Propriété	Description
Classement des correspondances pour le widget Service Catalog « demandé pour ». (glide.sc.request_for.order_by)	Permet de choisir des champs dans la table Utilisateur `[sys-user]`.

Modifications dans le formulaire de sortie

Vous pouvez modifier le formulaire de sortie pour utiliser un autre champ de description ou pour ajouter le numéro d'élément de demande pour chaque ligne.

Par défaut, les formulaires de sortie répertorient les colonnes **Description**, **Date de livraison**, **Étape**, **Prix**, **Quantité** et **Total**. Voici un exemple de formulaire de sortie par défaut :

Sortie par défaut



Ajouter le numéro d'élément de demande sur le formulaire de sortie

Ajoutez le numéro d'élément de demande pour qu'il apparaisse sous forme de colonne supplémentaire sur le formulaire de sortie. Par défaut, le numéro d'élément de demande n'apparait pas dans la liste.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

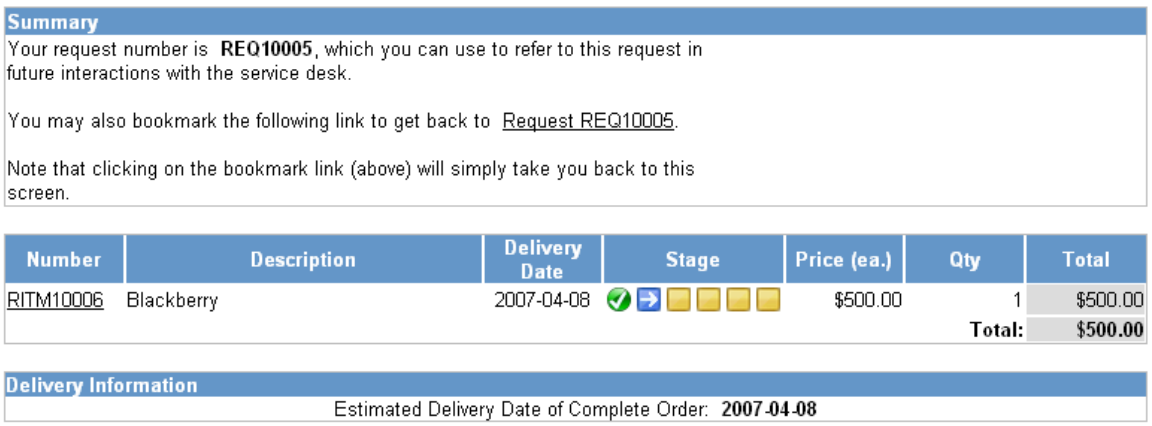
1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Administration des catalogues** > **Propriétés**.
2. Localisez la propriété : **Affichez le numéro d'élément de demande pour chaque élément de ligne sur l'écran de validation (false par défaut)**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Cochez la case **Oui** pour ajouter la colonne du numéro au formulaire de sortie.

Numéro de sortie



Utiliser un autre champ de description sur le formulaire de validation

Utilisez un autre champ de description pour décrire votre élément de catégorie dans le formulaire de sortie. Par défaut, la colonne **short_description** de l'élément de catalogue apparaît comme étant la description de l'élément.

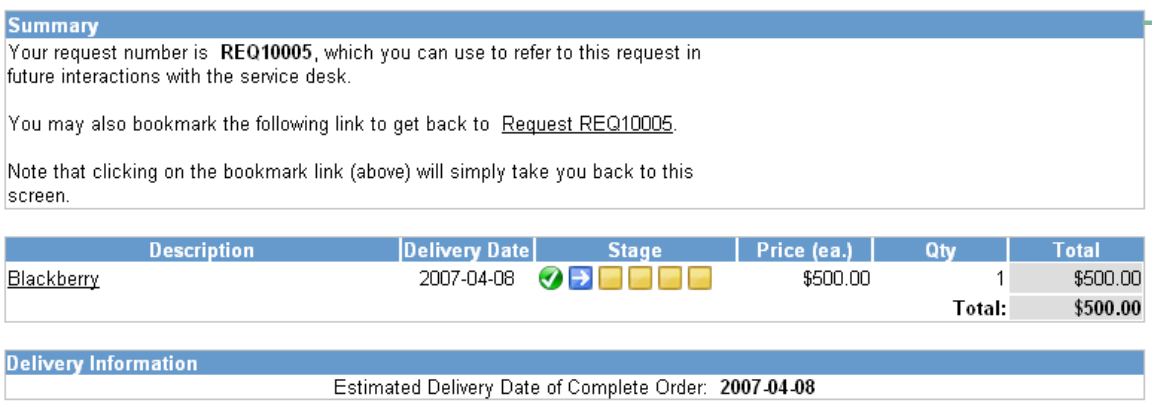
Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Politique du catalogue** > **Propriétés**.
2. Localisez la propriété **Nom de champ à utiliser pour la colonne de description du formulaire de sortie. Si le champ est vide, la valeur par défaut (short_description) est utilisée**.
3. Saisissez le nom de l'autre champ (une colonne dans la table Élément de catalogue `[sc_cat_item]`) et enregistrez-le.
   Par exemple, si vous avez sélectionné le **nom** :

Nom de sortie



Définir les choix de quantité d'éléments

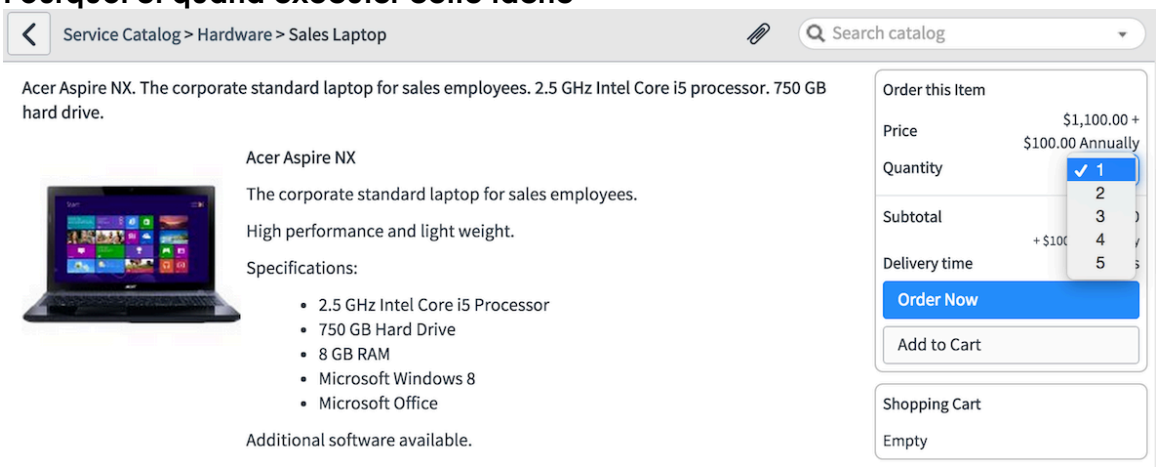
Dans Catalogue de services, les choix de quantité par défaut vont de 1 à 10. Vous pouvez configurer le sélecteur de quantité avec des choix supplémentaires. Cette configuration est également applicable dans Service Portal.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

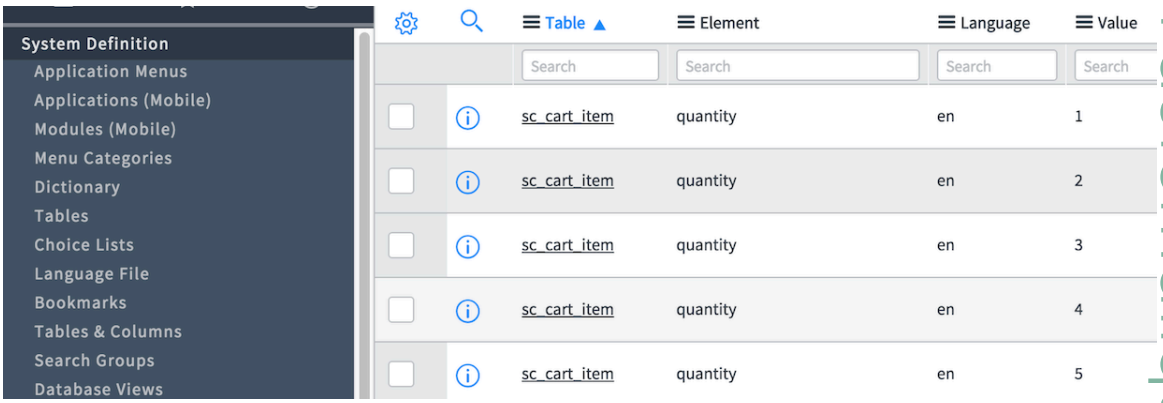
Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche



Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Listes de choix**.
2. Recherchez la table **sc_cart_item** et l'élément **quantité**.
   Les choix de quantité existants apparaissent.
3. Ajoutez des choix de quantité, en les calquant sur les choix existants.



Pour réduire les quantités disponibles pour les éléments de catalogue, supprimez les enregistrements de quantité pertinents. Par exemple, pour réduire la plage de quantité à 1-3, supprimez les enregistrements pour 4 et 5.

Pour limiter les rôles autorisés à changer les quantités, modifiez la propriété **Liste de rôles (séparés par des virgules) qui peuvent utiliser le sélecteur de quantité dans le panier d'achats** (*glide.sc.allow.quantity*) du catalogue de services. Par exemple, vous pouvez limiter cette possibilité aux rôles admin et catalog_admin.

Information associée

Administration de Catalogue de services

Supprimer les restrictions d'éléments

Catalogue de services vous permet de supprimer ou d'appliquer des restrictions sur tous les guides de commande, les créateurs d'enregistrement et les lanceurs d'assistants.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les administrateurs de catalogue peuvent utiliser les propriétés Catalogue de services pour configurer le comportement et l'utilisation d'un élément de catalogue.

Par défaut, tous les guides de commande, les créateurs d'enregistrement et les lanceurs d'assistants ont les restrictions suivantes :

- Ils ne peuvent pas être ajoutés à un élément demandé ;
- Ils ne fournissent pas d'action **Essayer** ;
- Ils ne sont pas ajoutés au panier en tant qu'éléments.

Pour supprimer ces restrictions ou les appliquer à d'autres types d'éléments :

Procédure

Modifiez les listes de tables séparées par des virgules dans les propriétés suivantes :

- **Liste de noms de classe pour les éléments de catalogue ne pouvant pas être ajoutés à une demande existante**(*glide.sc.item.cannot_add_to_request*) : restreint les éléments pouvant être ajoutés à un élément demandé après qu'un utilisateur final ait placé une demande. Par exemple, pour restreindre l'ajout d'éléments de contenu à une demande existante, ajoutez sc_cat_item_content à la liste de cette propriété.
- **Liste de noms de classe pour les éléments de catalogue n'utilisant pas l'action d'interface utilisateur « Essayer » par défaut**(*glide.sc.item.cannot_try_it*) : restreint les éléments qui vous permettent de cliquer sur **Essayer** dans le formulaire d'élément pour voir comment il apparaît dans le catalogue de services. Les éléments avec de telles restrictions n'affichent pas **Essayer** sur le formulaire.
- **Liste de noms de classe pour les éléments de catalogue qui ne génèrent pas un élément du panier normal**(*glide.sc.item.not_normal_cart_item*) : restreint les types d'éléments qui sont ajoutés au panier par défaut.

Utilisation de variables pour la configuration des prix

Vous pouvez définir un prix pour chaque élément de catalogue de services. Le prix ou le prix récurrent d'un élément de catalogue peut être modifié avec des variables, ce qui augmente son prix de base.

Cette tarification est utile si vous voulez que le prix ou le prix récurrent soit calculé dynamiquement en fonction des renseignements fournis par l'utilisateur dans le formulaire de commande. Par exemple, le coût d'un élément peut être augmenté en fonction des options sélectionnées par l'utilisateur, comme la mémoire supplémentaire pour un PC.

Les types de variables suivants peuvent être configurés pour modifier le coût total d'un élément :

- Case à cocher
- Choix multiple
- Référence
- Collecteur de liste
- Zone de sélection
- Zone de sélection de recherche

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Case à cocher

Les variables Case à cocher aident à définir le prix ou le prix récurrent de l'élément en train d'être commandé.

Vous pouvez créer une variable Case à cocher et définir le prix de l'élément. Utilisez le champ **Prix si coché** ou **Prix récurrent si vérifié** pour spécifier la différence de prix ou de prix récurrent pour la variable lorsque l'option est sélectionnée.

Dans l'onglet **Spécifications de types**, vous pouvez spécifier le prix dans différents types de devises. Vous pouvez également configurer le prix dans les modèles de tarification suivants :

- Calculé
- Fixe
- Plusieurs

Pour plus d'informations sur les modèles de tarification, consultez la rubrique Champs de prix .

Choix multiple

Pour les variables Choix multiple, il existe deux options de tarification.

- Spécifiez la différence de prix dans le champ **Prix** des choix de questions.
- Spécifiez la différence de prix récurrent dans le champ **Prix récurrent** des choix de questions.

Remarque : les zones de sélection fonctionnent de la même façon que les variables Choix multiple, mais elles s'affichent sous forme de zones de sélection.

Référence

Les variables de référence comportent un champ **Implications de tarification**.

Si ce champ est sélectionné et qu'il y a un champ **price**, **u_price**, **recurring_price** ou **u_recurring_price** sur la table référencée, la valeur de ce champ est utilisée pour modifier le coût de l'élément en train d'être commandé lorsqu'une valeur de référence est sélectionnée.

Par exemple, supposons que les ordinateurs à Phoenix coûtent 100 $ de plus que le prix de commande et que les ordinateurs à Boise coûtent 100 $ de moins que le prix de commande.

1. Configurez une variable de référence à la table Emplacement [cmn_location].
2. Ajoutez un champ **u_price** à la table Emplacement.
3. Définissez ce champ sur `100` pour l'emplacement Phoenix.
4. Définissez ce champ sur `-100` pour l'emplacement Boise.

Lorsqu'un ordinateur est commandé, si **Phoenix** est sélectionné comme emplacement pour cette variable, le prix de commande est augmenté de 100 $. Si **Boise** est sélectionné, le prix de commande est réduit de 100 $.

Remarque : les collecteurs de liste fonctionnent de la même façon que les variables de référence, mais utilisent le champ **Table de valeurs** pour spécifier la table qui est en train d'être référencée. Puisqu'il s'agit d'une variable de collecteur de liste, plusieurs sélections, qui modifient toutes le prix ou le prix récurrent de commande, peuvent être effectuées.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Zone de sélection de recherche

Les variables Zone de sélection de recherche sont plus puissantes que les variables de référence.

Spécifiez les éléments suivants lorsque vous créez une variable Zone de sélection de recherche :

- **Rechercher depuis la table** : la table à partir de laquelle les valeurs sont interrogées.
- **Champ de valeur de référence** : le champ sur la table de recherche dont la valeur est utilisée comme valeur de la variable (généralement sys_id).
- **Champ(s) d'étiquette de référence** : une liste de champs séparés par des virgules sur la table de recherche dont les valeurs sont utilisées pour afficher les sélections dans la zone de sélection. Par exemple, **fabricant, nom** pour la table Logiciel [cmdb_ci_spkg] afficherait les sélections comme suit :
  - Microsoft | Excel
  - Adobe | Photoshop Elements
- **Champ de prix de référence** : le champ dont la valeur est utilisée pour modifier le prix de l'élément qui est en train d'être commandé.
- **Recherche dans le champ de prix récurrent** : le champ dont la valeur est utilisée pour modifier le prix récurrent de l'élément qui est en train d'être commandé.

Définir un prix récurrent

Les éléments de catalogue peuvent avoir un prix récurrent en plus d'un prix initial.

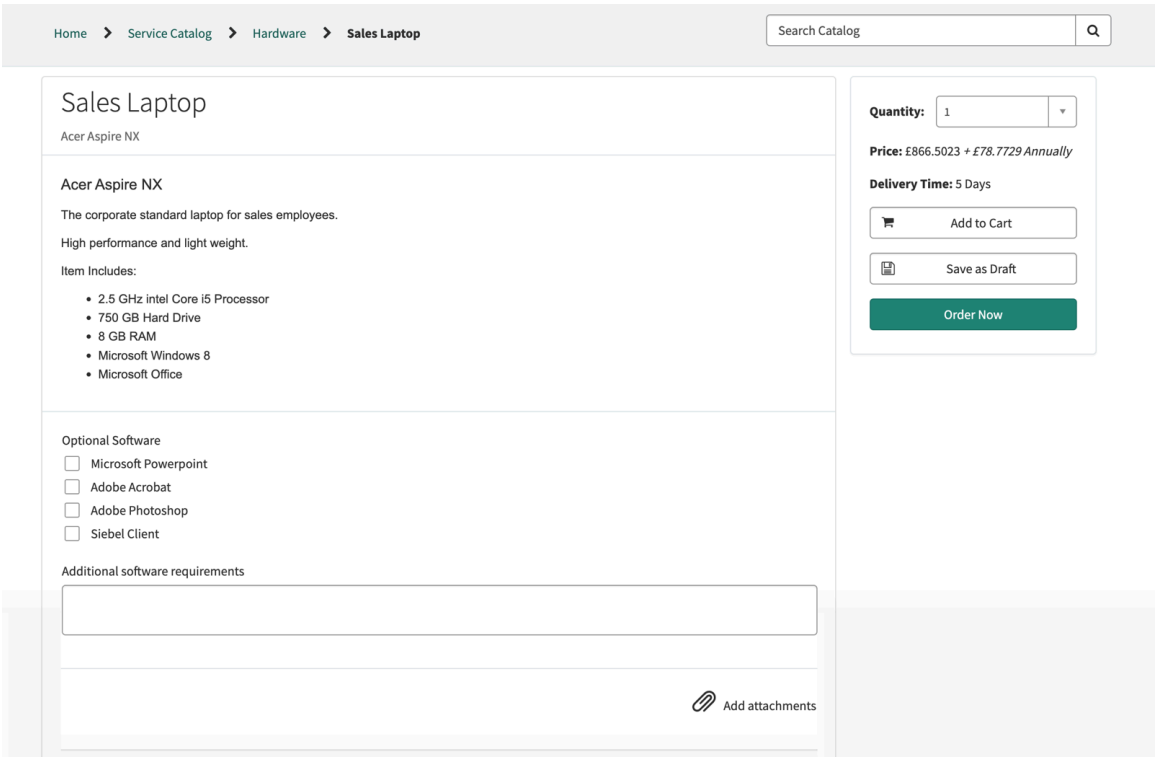
Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le prix et la fréquence de récurrence sont définis sur l'enregistrement de l'élément de catalogue. Une fois le prix et la fréquence définis, le prix récurrent apparaît dans le catalogue, les résultats de recherche du catalogue, la page de catalogue de l'élément, le panier d'achats et l'écran de résumé de commande.

Par exemple, un abonnement à un contrat de téléphonie mobile peut coûter 500,00 $, avec un prix récurrent mensuel de 30,00 $.

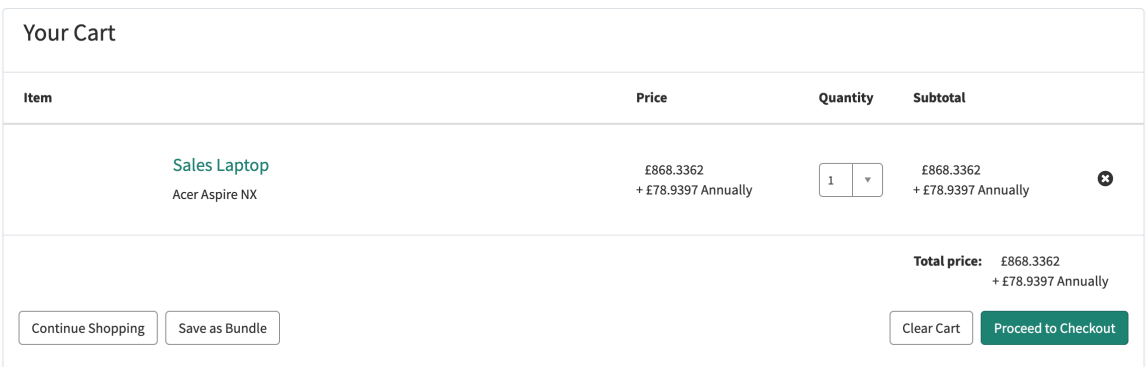
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Si plusieurs éléments avec la même fréquence de prix récurrent sont placés dans le panier d'achats, ils sont regroupés. Le regroupement facilite l'affichage du coût des éléments pour chaque fréquence (par exemple, hebdomadaire, mensuel et annuel). Si le panier d'achats contient des éléments avec et sans coûts récurrents, ils sont regroupés séparément.

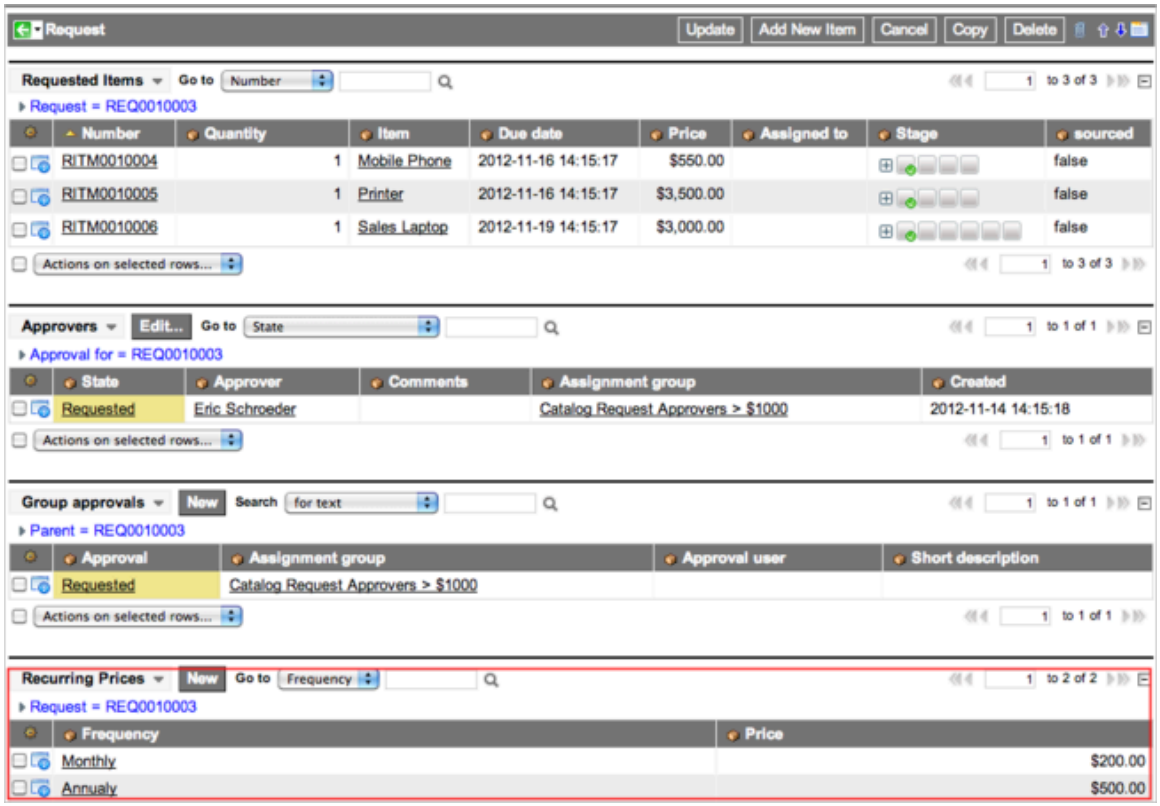
Si plusieurs éléments avec la même fréquence de prix récurrent sont placés dans le panier d'achats, ils sont regroupés. Le regroupement facilite l'affichage du coût des éléments pour chaque fréquence (par exemple, hebdomadaire, mensuel et annuel). Si le panier d'achats contient des éléments avec et sans coûts récurrents, ils sont regroupés séparément.



Sur les enregistrements de demande, les prix récurrents sont regroupés par fréquence et affichés dans la liste connexe **Prix récurrents**. Dans l'exemple ci-dessous, deux éléments ont chacun un coût récurrent mensuel de 100,00 $ et leurs prix sont regroupés en un seul enregistrement de 200,00 $ par mois. Un autre élément dont le coût récurrent annuel est de 500,00 $ est répertorié dans un enregistrement distinct.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Si un enregistrement de demande contient plusieurs éléments avec la même fréquence de récurrence, cliquez sur la flèche à côté de l'enregistrement de prix récurrents correspondant pour afficher les détails.

Étendre le modèle de tarification

Le modèle de tarification est utile si vous voulez que le prix ou le prix récurrent soit calculé dynamiquement en fonction des renseignements fournis par l'utilisateur dans le formulaire de commande. Vous pouvez étendre le modèle de tarification d'un élément de catalogue en modifiant le prix de l'élément ou le prix récurrent.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Dans le volet de navigation de gauche, sélectionnez **Définition du système** > **Includes de script**.
2. Modifiez le script CatalogPriceCalculator pour personnaliser le prix de l'élément et le script CatalogRecurringPriceCalculator pour personnaliser le prix récurrent.

Masquer les prix dans le catalogue de services

Les administrateurs peuvent configurer des options pour masquer les prix des éléments de catalogue dans le catalogue de services pour des listes d'éléments spécifiques, pour des types d'éléments spécifiques ou pour tous les éléments.

Les prix des éléments peuvent apparaître aux emplacements suivants :

- Une liste d'éléments de catalogue dans le panneau **Commander cet élément** ;
- Des listes d'éléments de catalogue dans les catégories et sous-catégories ;

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le panneau **Panier** ;
- Les pages Modifier le panier, Confirmation de commande et État de la commande.

Masquer les prix en général

Configurez les propriétés de Service Catalog pour masquer les prix en général.

Pour afficher et modifier les propriétés du catalogue de services, accédez à **Catalogue de services** > **Administration des catalogues** > **Propriétés**.

Masquer les prix par types d'éléments

Par défaut, les prix n'apparaissent pas pour les guides de commande, les créateurs d'enregistrement et les lanceurs d'assistants.

Vous pouvez changer les types d'éléments de catalogue qui affichent les prix en utilisant la propriété **Liste de noms de classe pour les éléments de catalogue n'affichant pas le prix dans les listes** (*glide.sc.item.cannot_show_price*). Fournissez une liste de noms de table séparés par des virgules pour les types d'éléments pour lesquels vous souhaitez masquer les prix.

Par exemple, pour masquer les prix des éléments de catalogue standard, ajoutez **sc_cat_item** à la liste.

Vous pouvez également supprimer une entrée existante pour afficher les prix du type d'élément. Par exemple, pour afficher les prix des guides de commande, supprimez l'entrée de guide de commande **sc_cat_item_guide** de la liste.

Masquer les prix de tous les éléments

Par défaut, le prix des éléments à prix zéro est masqué dans les listes et les paniers.

Vous pouvez configurer ce comportement de manière à toujours masquer ou afficher les prix, à l'aide de la propriété **Détermine l'affichage des prix et des sous-totaux dans un panier Service Catalog** (*glide.sc.price.display*).

Définissez cette propriété sur **Toujours afficher les prix** pour afficher les prix de tous les éléments sur tous les écrans de Service Catalog, ou sur **Ne jamais afficher les prix** pour masquer les prix de tous les éléments sur tous les écrans de Service Catalog.

Masquer les prix d'éléments spécifiques

Vous pouvez masquer les prix d'éléments spécifiques pour répondre aux exigences de votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Définition du catalogue** > **Gérer les éléments**.
2. Ouvrez la définition de l'élément concerné.
3. Cochez la case **Omettre le prix dans le panier**.

   Le prix n'apparaît pas dans la liste du catalogue ou lorsque l'élément est ajouté au panier. Le prix est répertorié sous « - » dans les écrans Modifier le panier, Confirmation de commande et État de la commande.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dupliquer les demandes

Dupliquez une demande pour créer jusqu'à dix copies (clones) de la même demande Catalogue de services, pour différents utilisateurs, sans avoir à saisir les mêmes informations plusieurs fois. Par exemple, vous pouvez demander une nouvelle pièce d'équipement pour plusieurs personnes spécifiques en générant rapidement plusieurs demandes individuelles à partir d'une seule demande initiale.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou catalog_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les mises en page des paniers**
2. Sous la section **Type cible : Écran du navigateur**, sélectionnez **Écran d'état de la commande**.
3. Dans l'onglet **Composants**, cochez la case **Cloner la validation**.
4. Accédez à la **Catalogue de services** > **Administration des catalogues** > **Propriétés**.
5. Dans la catégorie **Panier**, effectuez les actions suivantes :
   - Activez la propriété **Activez les demandes de clonage durant la validation**.
   - Pour la propriété **Liste de rôles (séparés par des virgules) qui peuvent utiliser la fonction de commande en masse**, saisissez les rôles pour lesquels vous souhaitez activer l'aptitude de demande en masse pour tous les utilisateurs ayant ces rôles, ou laissez le champ vide pour activer l'aptitude pour tous les utilisateurs.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Information associée

Dupliquer une demande

Demander un élément de catalogue à partir de Portail de services

Demander un guide de commande depuis Service Portal

Expérience de demande déléguée

Créer des scripts

Catalogue de services vous permet d'utiliser certains scripts.

Certaines fonctions sont disponibles, notamment pour Catalogue de services :

- Le script côté client permet aux concepteurs de catalogues d'utiliser les mêmes fonctionnalités disponibles sur d'autres formulaires.
- L'API Catalogue de services Script facilite la commande de catalogues à partir de l'intérieur des règles métier.
- L'affectation de plans d'exécution pouvant contenir des scripts permet de sélectionner un plan d'exécution au moment de la commande, en fonction des conditions scriptées.

Créer un panier personnalisé

Les administrateurs ayant une connaissance de Jelly peuvent personnaliser l'aspect et le comportement des paniers de catalogue de services, en général ou pour des éléments de catalogue spécifiques, à l'aide de l'aptitude de macro d'interface utilisateur.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Remarque : vous pouvez configurer des dispositions de panier sans scripting.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Interface utilisateur du système** > **Macros d'interface utilisateur**.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour créer une nouvelle macro.
3. Renseignez les détails et écrivez le script pour définir votre panier personnalisé.

   Remarque : il est nécessaire de connaitre le langage d'expression Jelly pour concevoir un panier personnalisé. À des fins de référence, le script de panier par défaut apparaît dans la liste sous la forme `catalog_cart_defaut`.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite
Après avoir créé un panier personnalisé, vous pouvez le réutiliser et le relier à des éléments de catalogue.

Relier un panier à un élément

Reliez le panier par défaut ou un panier personnalisé à un élément afin que le demandeur puisse voir les informations pertinentes.

Avant de commencer
Rôle requis : catalog_admin ou admin

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Éléments de catalogue**.
2. Ouvrez un élément pour tester le nouveau panier.
3. Dans le champ **Panier**, sélectionnez le panier à utiliser.
   Vous pouvez configurer la disposition du formulaire pour ajouter ce champ au formulaire.
4. Enregistrez le formulaire changé.

Configuration de la page d'accueil du catalogue de services

La page d'accueil d'un catalogue de services fournit le front-end principal pour commander des éléments dans ce catalogue. Vous pouvez configurer différents éléments des différentes pages dans Catalogue de services.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :

La fonctionnalité des pages d'accueil, qui organise les informations de votre instance pour présenter une histoire sur vos données, se retrouve dans les tableaux de bord des nouvelles instances. Sur les instances mises à niveau avec Next Experience activé, les utilisateurs peuvent afficher les pages d'accueil existantes s'ils ont une URL directe, mais ils ne peuvent pas les créer ou les modifier. Les tableaux de bord et Centre d'analyse tableaux de bord réactifs prennent en charge la fonctionnalité de la page d'accueil.

Utilisez l'outil d'aide à la dépréciation de la page d'accueil pour convertir les pages d'accueil de votre instance en tableaux de bord réactifs.

Pour en savoir plus, consultez :

- Tableaux de bord dans le centre d'analyse .
- Utiliser des tableaux de bord réactifs .

Les administrateurs et les administrateurs de catalogue peuvent concevoir des pages d'accueil de l'une des façons suivantes.

- Personnalisation de la page d'accueil du catalogue ;
- Ajout, suppression et organisation de catégories ;
- Activation de types de contenu ;
- Utilisation des propriétés du catalogue pour fournir un contrôle supplémentaire sur le comportement et l'apparence ;
- Utilisation de rendus pour définir l'apparence des catégories.

Remarque : les utilisateurs finaux peuvent accéder au catalogue via la page d'accueil de l'utilisateur personnalisable, ou avec des pages de gestion de contenu qui utilisent des blocs de contenu pour les catégories.

Configurer la recherche et la navigation

Vous pouvez utiliser les propriétés de Service Catalog pour configurer la recherche et la navigation sur la page d'accueil du catalogue de services.

Accédez à la **Catalogue de services** > **Administration des catalogues** > **Propriétés** pour afficher les propriétés du catalogue de services.

Restreindre l'accès à la recherche

Chaque page d'accueil de catalogue fournit une barre de recherche pour aider à localiser les éléments non affichés sur la page d'accueil. Par défaut, tout utilisateur pouvant accéder à la page d'accueil d'un catalogue peut effectuer une recherche à l'aide de cette barre de recherche.

Pour restreindre l'accès à cette fonction de recherche par rôle, utilisez la propriété **Liste de rôles (séparés par des virgules) qui peuvent rechercher dans le catalogue de services** (*glide.sc.can_search*).

Par exemple, pour permettre uniquement aux utilisateurs connectés d'accéder à la recherche, laissez ce champ vide. Pour qu'aucun utilisateur n'ait accès à la fonction de recherche, définissez ce champ sur **Aucun**.

Remarque : les résultats de recherche n'affichent que les éléments auxquels les utilisateurs connectés ont accès.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Masquer les résultats de recherche provenant de catégories inactives

Par défaut, les résultats de recherche sont renvoyés pour toutes les catégories, y compris les catégories inactives.

Pour éviter de renvoyer les résultats des catégories inactives, définissez la propriété **Les recherches de catalogue de services renvoient des éléments de catégories inactives** (*glide.sc.search.disabled_cats*) sur **Non**. Par exemple, lorsque vous concevez une nouvelle catégorie, vous pouvez faire en sorte que les utilisateurs ne voient pas les résultats de recherche de cette catégorie tant que vous ne l'avez pas rendue active.

Remarque : les contraintes de sécurité peuvent également rendre une catégorie ou un élément de catalogue inaccessible.

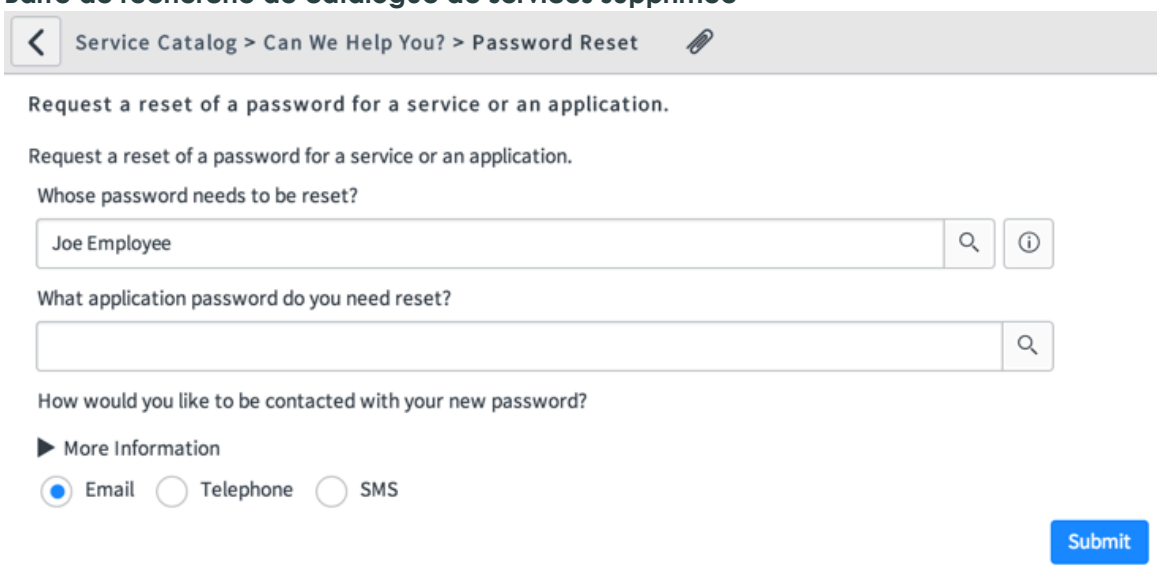
Restreindre la recherche par type d'élément

Par défaut, les champs de recherche n'apparaissent pas lors de l'affichage de guides de commande, de créateurs d'enregistrement et de lanceurs d'assistants.

Pour définir quels types d'éléments de catalogue n'affichent pas le champ de recherche, énumérez ces types dans la propriété **Liste de noms de classe pour les éléments de catalogue n'ayant pas le champ de recherche affiché** (*glide.sc.item.cannot_show_search*).

Par exemple, pour activer la recherche lors de l'affichage de créateurs d'enregistrement, retirez `sc_cat_item_producer` de la liste.

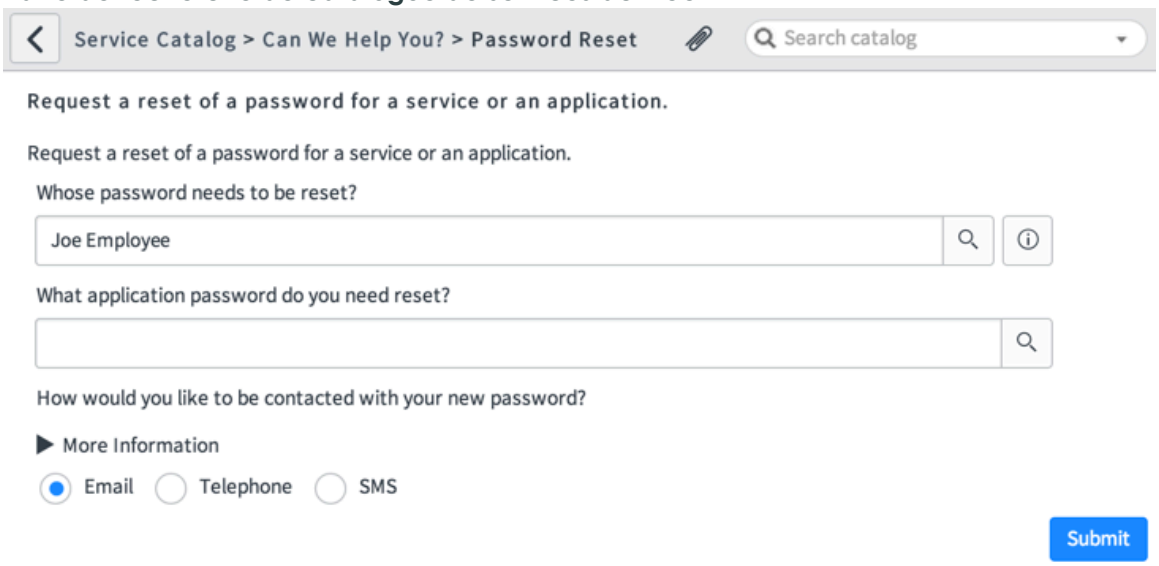
Barre de recherche de catalogue de services supprimée



Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Barre de recherche de catalogue de services activée



Activer les liens des fils d'Ariane

Par défaut, les fils d'Ariane apparaissent sans liens lorsque des pages de gestion de contenu sont utilisées en tant que pages d'accueil de catalogues de services.

Pour afficher ces fils d'Ariane avec des liens, définissez la propriété **Utilisez les liens pour les fils d'Ariane rendus dans les pages de Service Catalog ouvertes via un site CMS** (*glide.sc.use_breadcrumb_links.cms*) sur **Oui**. Cette configuration offre un meilleur contrôle de la navigation pour les utilisateurs finaux.

Désactiver les suggestions de recherche

Par défaut, les recherches de catalogue de services affichent des suggestions « Voulez-vous dire ? » lorsqu'une recherche ne renvoie aucun résultat, mais qu'une autre orthographe ou recherche récente similaire le fait.

Pour désactiver ces suggestions, définissez la propriété **Indiquez si des suggestions de recherche devraient être activées** (*glide.sc.search.suggestions*) sur **Non**.

Affiner les résultats de recherche

Utilisez des propriétés pour affiner les résultats de recherche dans Service Catalog.

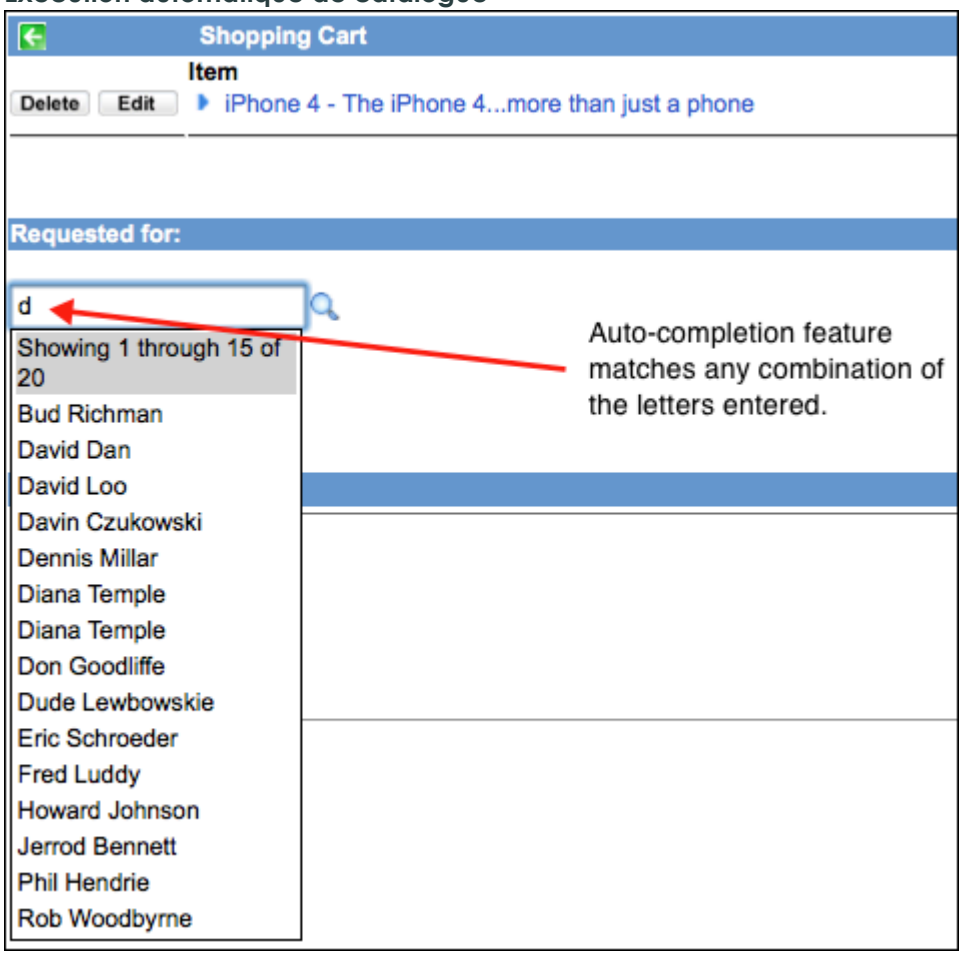
Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La fonction d'exécution automatique renvoie les valeurs qui contiennent une correspondance exacte avec la combinaison de lettres saisie.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exécution automatique de catalogue

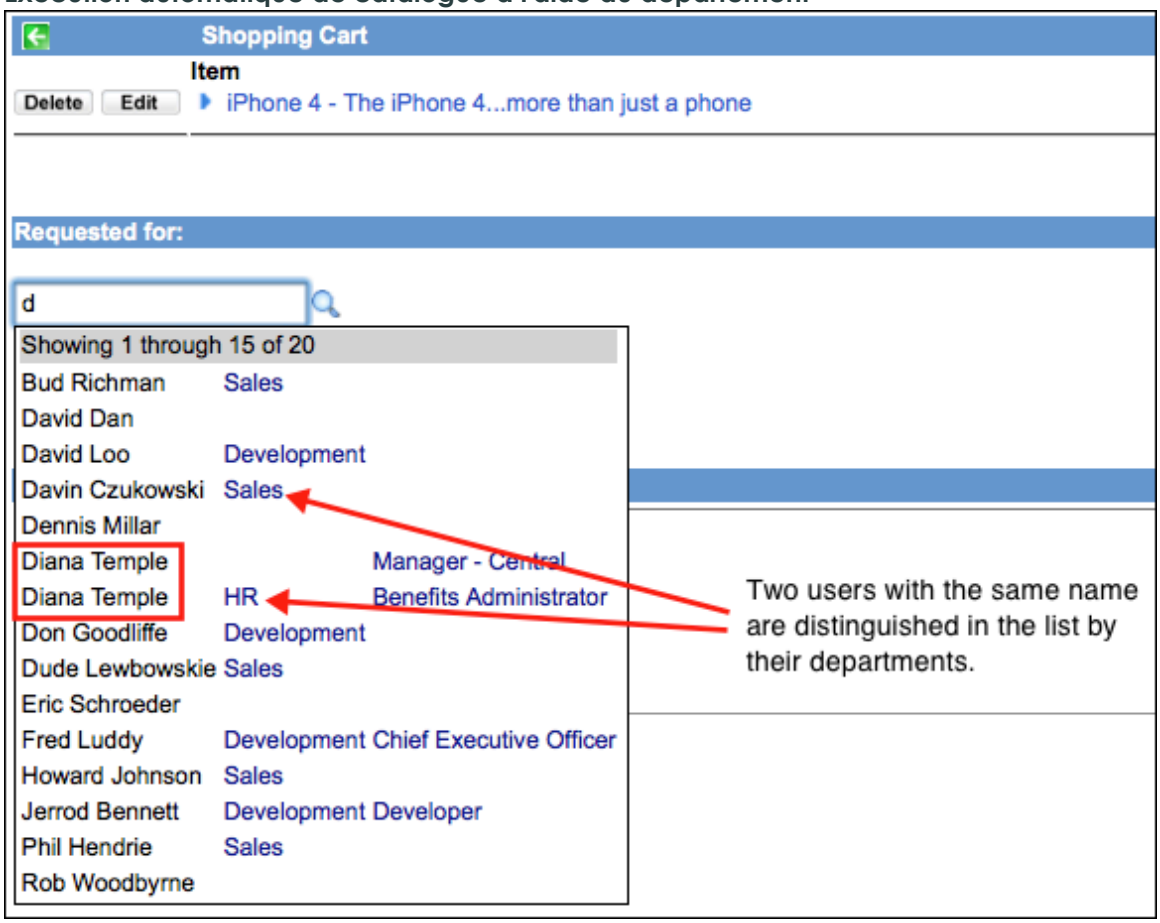


Les administrateurs peuvent utiliser la propriété **Colonnes supplémentaires pour le widget Service Catalog « demandé pour »** (*glide.sc.request_for.columns*) pour ajouter des colonnes à cette liste, affiner davantage les résultats de recherche et aider à déterminer quel utilisateur sélectionner lorsque deux utilisateurs ont le même nom.

Dans cet exemple, la propriété est définie pour afficher deux colonnes supplémentaires, **Département** et **Titre** :

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exécution automatique de catalogue à l'aide du département

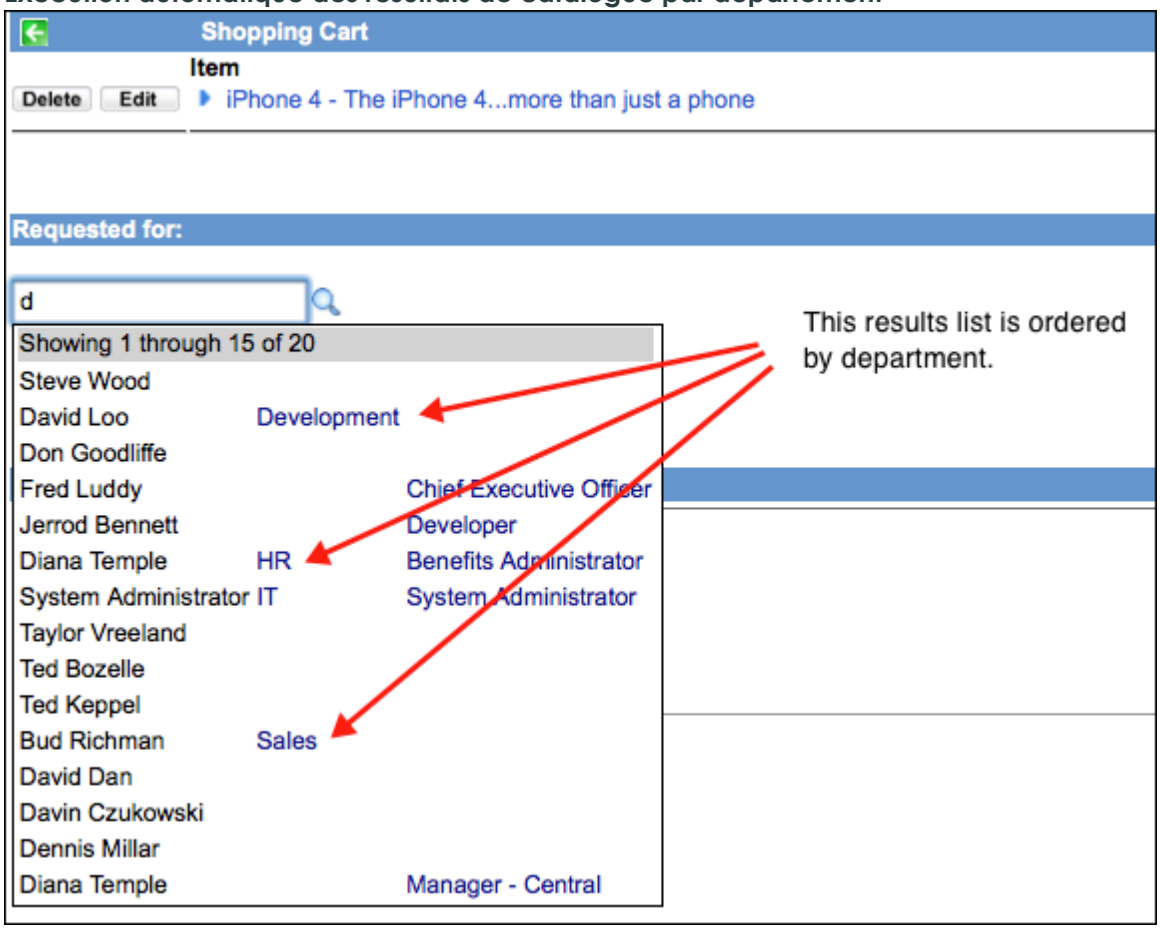


Les administrateurs peuvent utiliser la propriété **Classement des correspondances pour le widget Service Catalog « demandé pour »** (*glide.sc.request_for.order_by*) pour configurer les colonnes à trier par l'une des valeurs.

Dans cet exemple, la propriété est définie pour trier la liste des résultats par **département**.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exécution automatique des résultats de catalogue par département



L'exécution automatique s'applique également au champ **Demander pour**, qui peut être ajouté à la page d'accueil du catalogue de services.

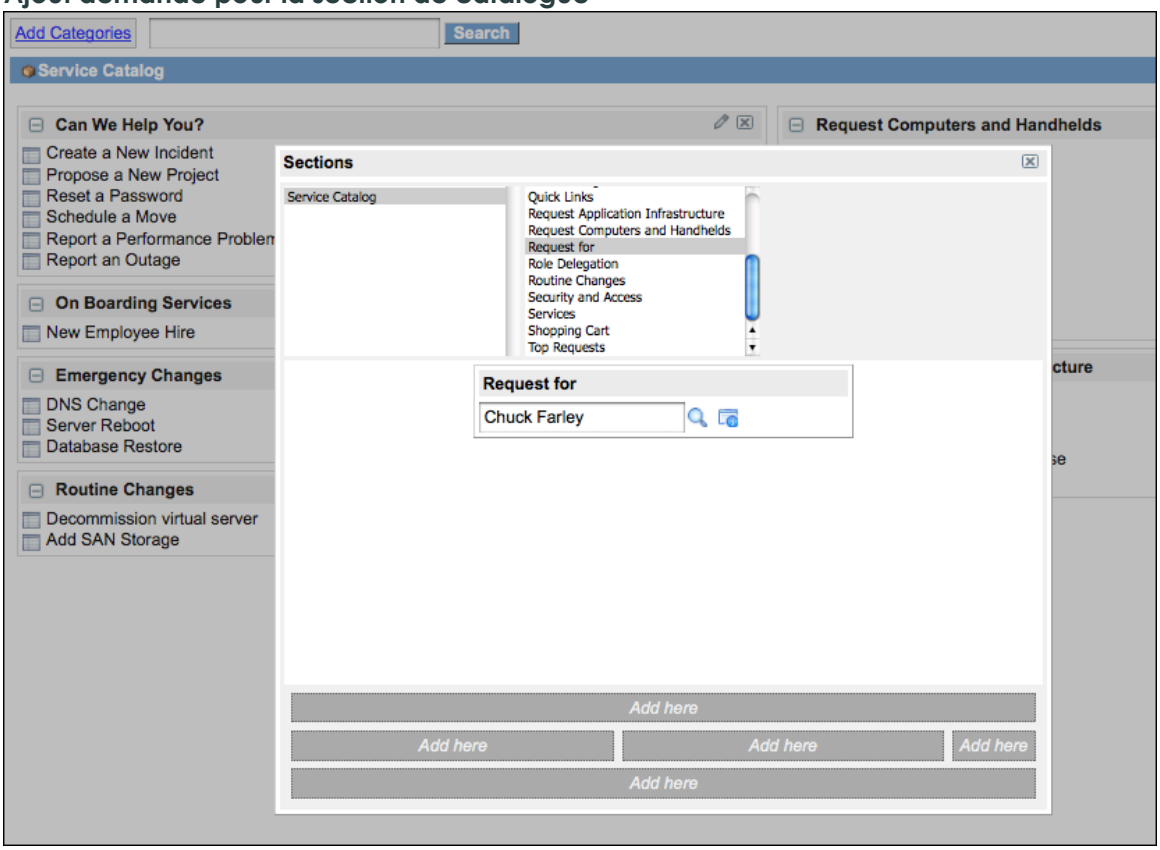
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Catalogue**.
2. Cliquez sur **Ajouter des catégories**.
3. Sélectionnez **Demander pour**.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Placez la catégorie sur la page.

Ajout demandé pour la section de catalogue



Configurer la recherche par mot clé pour les éléments de catalogue

Lorsque vous recherchez un élément de catalogue par mot clé dans Catalogue de services, les résultats de recherche sont affichés en prenant en compte quelques champs de la table de catalogue. Si le mot clé n'a pas de correspondances exactes, ses correspondances les plus proches s'affichent sous les suggestions **Voulez-vous dire ?** Cette fonctionnalité de recherche est également applicable dans Service Portal.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous recherchez un élément de catalogue par mot clé dans Catalogue de services, les résultats de recherche sont affichés en prenant en compte quelques champs de la table de catalogue. Si le mot clé n'a pas de correspondances exactes, ses correspondances les plus proches s'affichent sous les suggestions **Voulez-vous dire ?** Cette fonctionnalité de recherche est également applicable dans Service Portal.

Les résultats de recherche sont triés dans l'ordre suivant en fonction de la fréquence du mot clé :

- Les éléments de catalogue dont le champ **Nom** contient le mot clé (en haut) ;
- Les éléments de catalogue dont le champ **Meta** contient le mot clé ;
- Les éléments de catalogue dont le champ **Description** ou **Brève description** contient le mot clé ;

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les catégories dont le champ **Nom** ou **Description** contient le mot clé ;
- Les catalogues dont le champ **Nom** ou **Description** contient le mot clé, ou les éléments de catalogue dont le champ **Classe** contient le mot clé (en bas).

Remarque :

- Si votre organisation dispose de plusieurs catalogues de services, les recherches ne renvoient que les résultats du catalogue qui est en train d'être consulté.
- Les résultats de recherche ne renvoient un élément que lorsque l'élément est actif, qu'il a une association de catalogue et de catégorie valide et que vous êtes autorisé à afficher l'élément.

Procédure

1. Complétez les étapes suivantes pour régénérer un index de texte pour la table sys_metadata.

   a. Accédez à la **Définition du système** > **Index de texte**.

   b. Ouvrez l'index de texte pour la table Fichier d'application [sys_metadata].

   c. Cliquez sur le lien connexe **Régénérer l'index de texte** et cliquez sur **OK**.
   Le système planifie la table pour l'indexation du texte.

2. Complétez les étapes suivantes pour activer les suggestions **Voulez-vous dire ?**

   a. Accédez à la **Propriétés système** > **Recherche de texte**.

   b. Dans la section **Voulez-vous dire « Propriétés » ?**, activez la propriété **Suggérez une autre orthographe pour la recherche dans la base de connaissances, le catalogue ou la recherche globale**.

Information associée

Administration des recherches

Service Catalog pour les gestionnaires et les utilisateurs finaux

Régénérer un index de texte pour une table

Configurer une suggestion « Voulez-vous dire ? »

Créer ou modifier un élément de catalogue

Créer un créateur d'enregistrement

Créer un guide de commande

Définir un élément de contenu

Configurer l'expérience de recherche de catalogue basée sur l'IA

Améliorez l'implication des employés grâce à une expérience de recherche de catalogue basée sur AI dans Portail de services et Now Mobile. Les fonctionnalités de requêtes intelligentes permettent aux utilisateurs de trouver rapidement et facilement les réponses dont ils ont besoin.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez configurer l'expérience de recherche de catalogue basée sur IA dans les portails et Now Mobile. Voici les configurations de l'application de recherche par défaut pour Portail de services et Now Mobile :

- Application de recherche par défaut du Portail de services. Pour en savoir plus sur Recherche IA dans Portail de services, consultez Recherche IA dans Portail de services .
- Configurations de recherche de l'application NowMobile. Pour en savoir plus sur Recherche IA dans , consultez Recherche IA sur Now Mobile mobile.

Chacune de ces configurations d'application de recherche est associée à un profil de recherche en fonction duquel les résultats de la recherche sont filtrés et affichés.

Remarque : Si Recherche IA est activée pour Now Mobile, **l'expérience pour les éléments non disponibles dans la propriété NOW Mobile** (*glide.sc.mobile.unsupported_discover*) ne s'applique pas. Pour en savoir plus sur Now Mobile les propriétés, reportez-vous à la section Propriétés du Catalogue de services.

Voici quelques limitations pour l'expérience de recherche de catalogue basée sur AI :

- Les facettes dans Portail de services affichent toujours la catégorie primaire de l'élément de catalogue (même si l'utilisateur n'a pas accès à la catégorie primaire et que le chemin accessible vers l'élément se fait via une autre catégorie à laquelle l'élément est associé).
- Si l'utilisateur ne possède pas les autorisations de lecture pour l'enregistrement de catégorie et ses champs, les cartes de résultats de recherche dans Now Mobile n'affichent pas la catégorie de l'élément.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Recherche IA** > **Expérience Search** > **Rechercher des applications**.
2. Pour modifier les catalogues pouvant faire l'objet de recherches dans un portail ou Now Mobile, procédez comme suit.

   Remarque : Les éléments ne sont recherchés que dans les catalogues configurés dans la source de recherche, quels que soient les catalogues associés au portail. Pour en savoir plus sur l'association d'un catalogue à un portail, reportez-vous à la rubrique Configurer un catalogue dans Portail de services .

   a. Dans la liste Configurations de l'application de recherche, sélectionnez la configuration de l'application de recherche associée au portail.
   Par exemple, **Application de recherche par défaut du portail de services** pour le portail de services.

   b. Sur le formulaire Configuration de l'application de recherche, ouvrez le profil de recherche.
   Par exemple, **Profil de recherche par défaut du portail de services** spécifié pour Portail de services.

   Remarque : Pour éviter les conflits avec les futures mises à niveau, il est recommandé de créer un profil de recherche au lieu d'utiliser le profil de recherche disponible dans le système de base.

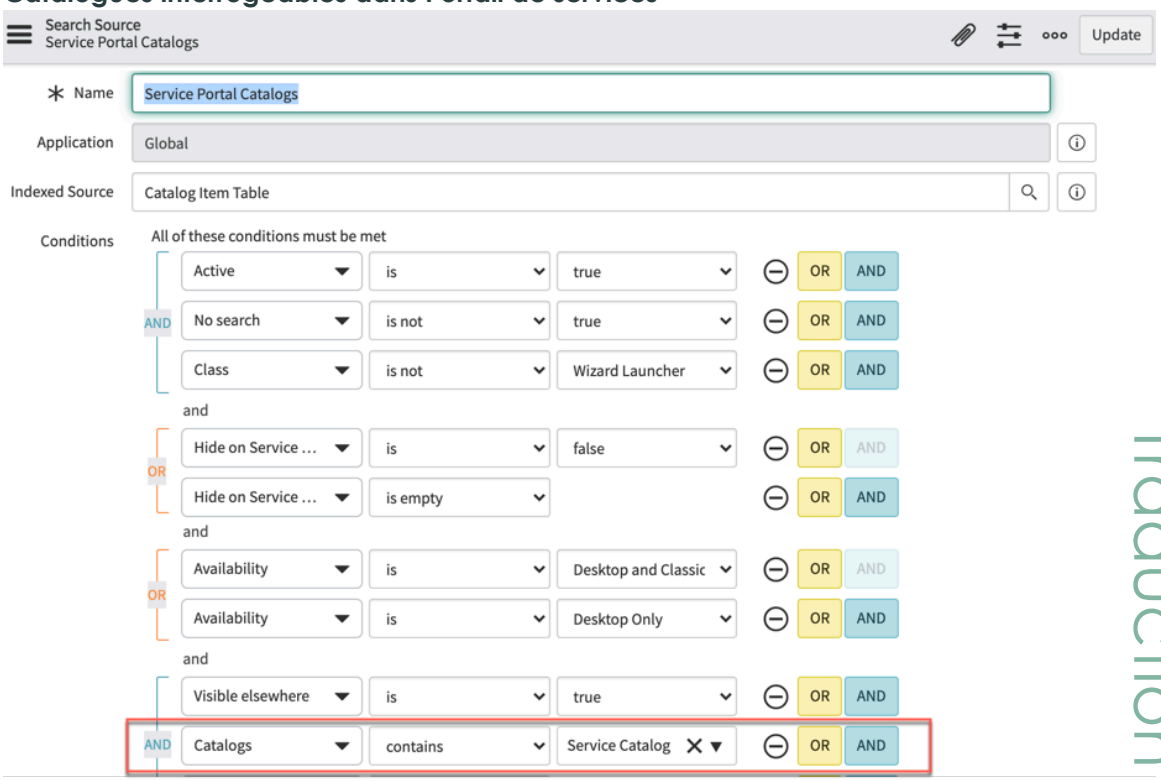
   c. Dans la liste connexe à Sources de recherche, sélectionnez une source de recherche.
   Par exemple, les **catalogues du portail de services**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. Dans le champ **Conditions** , ajoutez des catalogues dans lesquels vous souhaitez rechercher les éléments.

Catalogues interrogeables dans Portail de services



e. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Information associée

Recherche IA

Configurer l'aperçu

Configurez le nombre d'éléments dont la section **Aperçu** est agrandie pour afficher les détails de l'élément. Vous pouvez également modifier le nombre d'éléments et de catégories qui s'affichent par défaut (5) et masquer l'information **Existe dans les catégories**.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, si les détails des éléments ne s'affichent pas dans des fenêtres contextuelles, la section **Aperçu** des deux premiers éléments énumérés dans l'affichage de la catégorie s'agrandit pour afficher les détails des éléments.

Pour modifier le nombre d'éléments ayant cette section agrandie, définissez la propriété **Nombre d'éléments de catalogue à développer dans la navigation et la recherche lorsque vous n'utilisez pas d'icônes contextuelles pour afficher les détails** (glide.sc.auto_expand) sur le nombre requis.

Élargir à 2 éléments	Élargir à 1 élément

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

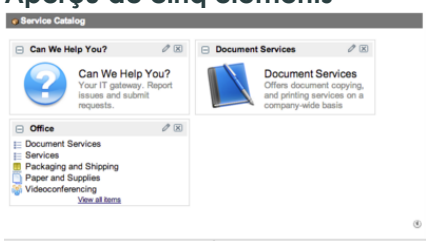
Définir le nombre d'éléments et de catégories à prévisualiser

Par défaut, jusqu'à cinq éléments ou catégories apparaissent dans chaque catégorie de la page d'accueil.

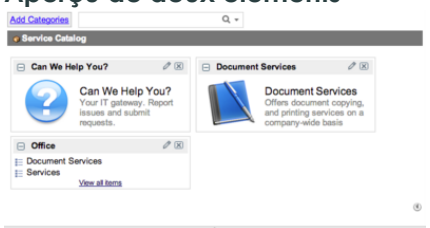
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour modifier ce nombre, définissez la *Number of Catalog Items/Categories to preview in a section* propriété (glide.sc.max_items) sur la valeur requise.

Aperçu de cinq éléments



Aperçu de deux éléments



Masquer les catégories existantes dans l'affichage des catégories

Par défaut, les éléments de catalogue qui se trouvent dans plusieurs catégories affichent l'information **Existe dans les catégories**, qui montre d'autres catégories dans lesquelles les éléments sont disponibles. Vous pouvez masquer cette information.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

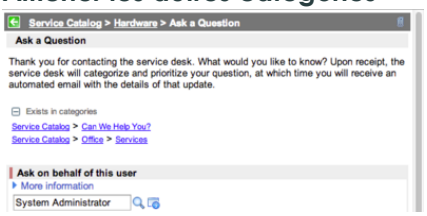
Procédure

Définissez la propriété **Affichez la section de catégories supplémentaires lors de l'affichage d'un élément de catalogue** (glide.sc.show_additional.cats) sur **Non**.

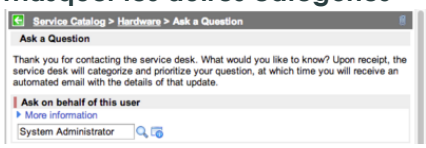
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher les autres catégories



Masquer les autres catégories



Créer un rendu

Créez ou modifiez des rendus à l'aide de macros d'interface utilisateur pour fournir les instructions de rendu. Les rendus définissent une apparence et une ergonomie spécifiques pour un catalogue ou une catégorie.

Avant de commencer

Rôle requis : catalog_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez les rendus pour spécifier les formats suivants :

- Comment les catalogues s'affichent sur la page d'accueil multicatalogue.
- Comment les catégories s'affichent sur une page d'accueil de catalogue.

Par exemple, vous pouvez créer un rendu affichant l'image de la page d'accueil de la catégorie, sa description et ses deux premiers éléments de catalogue.

Procédure

1. Facultatif : Créez une macro d'interface utilisateur pour définir des instructions de rendu spécifiques.
2. Accédez à la **Catalogue de services** > **Définition du catalogue** > **Rendus**.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Choisissez de créer un rendu de catalogue ou de catégorie.
5. Saisissez les détails du rendu.

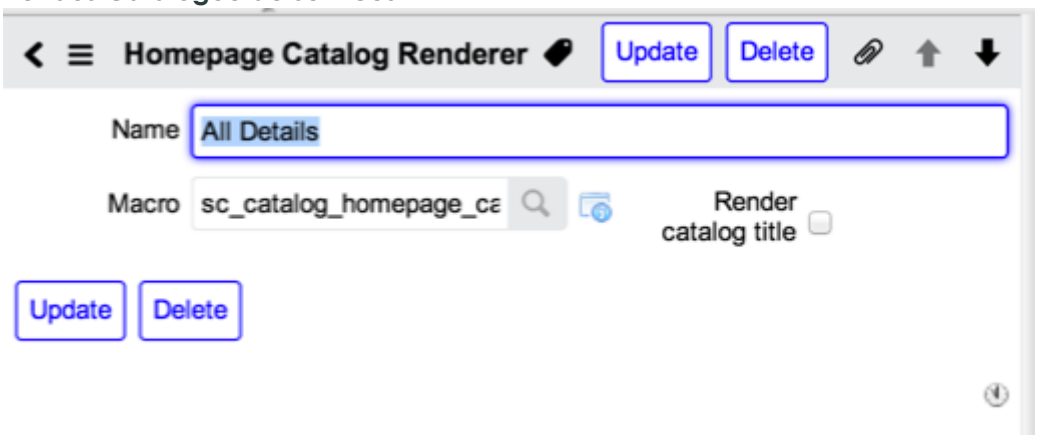
Détails du rendu

Champ	Description
Nom	Nom pour le rendu.
Macro	Macro d'interface utilisateur à utiliser.
Afficher le titre du catalogue	Apparaît pour les rendus de catalogues. Case à cocher pour afficher la barre de titre du catalogue sur la page d'accueil multi-catalogues.
Afficher le titre	Apparaît pour les rendus de catégories. Case à cocher pour afficher la barre de titre de la catégorie sur la page d'accueil du catalogue. **Remarque :** les rôles **admin** et **catalog_admin** peuvent afficher le champ **Afficher le titre** même lorsque la case à cocher n'est pas sélectionnée.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rendus Catalogue de services



6. Cliquez sur **Envoyer**.

> **Remarque :** pour modifier un rendu de catalogue ou de catégorie par défaut, suivez la même procédure et sélectionnez l'un des rendus par défaut indiqués.

Le nouveau rendu est ajouté à la liste des choix disponibles lorsqu'un rendu est appliqué.

Sélectionner un rendu pour un catalogue

Sélectionnez un rendu et appliquez-le à un catalogue pour modifier son apparence.

Avant de commencer
Rôle requis : catalog_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les schémas de rendu de catalogue par défaut suivants sont disponibles :

- **Tous détails** : affiche l'image, le titre et les catégories de bureau.
- **Image uniquement** : affiche uniquement l'image de bureau.
- **Titre et image** : affiche le titre et l'image de bureau.
- **Titre uniquement** : affiche uniquement le titre.

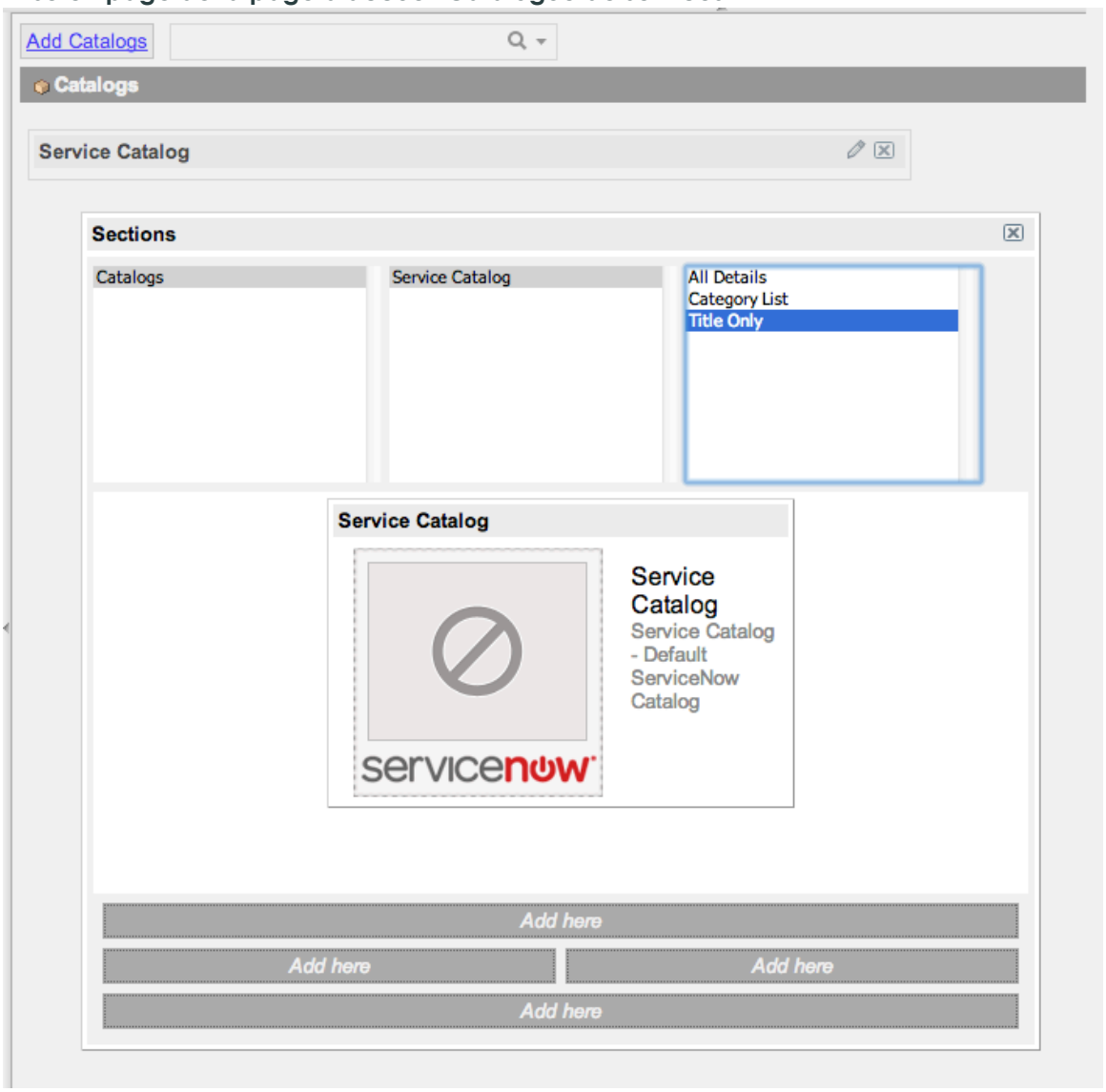
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Catalogues**.
2. Cliquez sur l'icône d'ajout de contenu (+) en haut à droite.
3. Sélectionnez un catalogue dans le panneau central de la fenêtre contextuelle.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mise en page de la page d'accueil Catalogue de services



4. Sélectionnez un rendu dans la liste affichée dans le panneau de droite, par exemple **Titre uniquement**.
5. Cliquez sur **Fermer** pour enregistrer le catalogue avec les paramètres de rendu que vous avez définis.

Sélectionner un rendu pour une catégorie

Sélectionnez un schéma de rendu pour vos catégories.

Avant de commencer

Rôle requis : catalog_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les schémas de rendu de catégorie par défaut suivants sont disponibles :

- **Éléments de catégorie** : affiche l'image, le titre et la description de bureau.
- **Éléments de catégorie sans titre** : affiche l'image et la description de bureau.
- **Détails de catégorie** : affiche les sous-catégories et les éléments de la catégorie.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Catalogue**.
2. Cliquez sur l'icône d'ajout de contenu (+) en haut à droite.
3. Sélectionnez une catégorie dans le panneau central de la fenêtre contextuelle.
4. Sélectionnez un rendu dans la liste affichée dans le panneau de droite, par exemple **Éléments de catégorie**.
5. Cliquez sur l'icône de fermeture (x) pour enregistrer le catalogue avec le rendu sélectionné.

Personnaliser une page d'accueil de catalogue

Personnalisez une page d'accueil de catalogue pour fournir aux utilisateurs finaux l'accès à des catalogues à partir d'une page d'accueil.

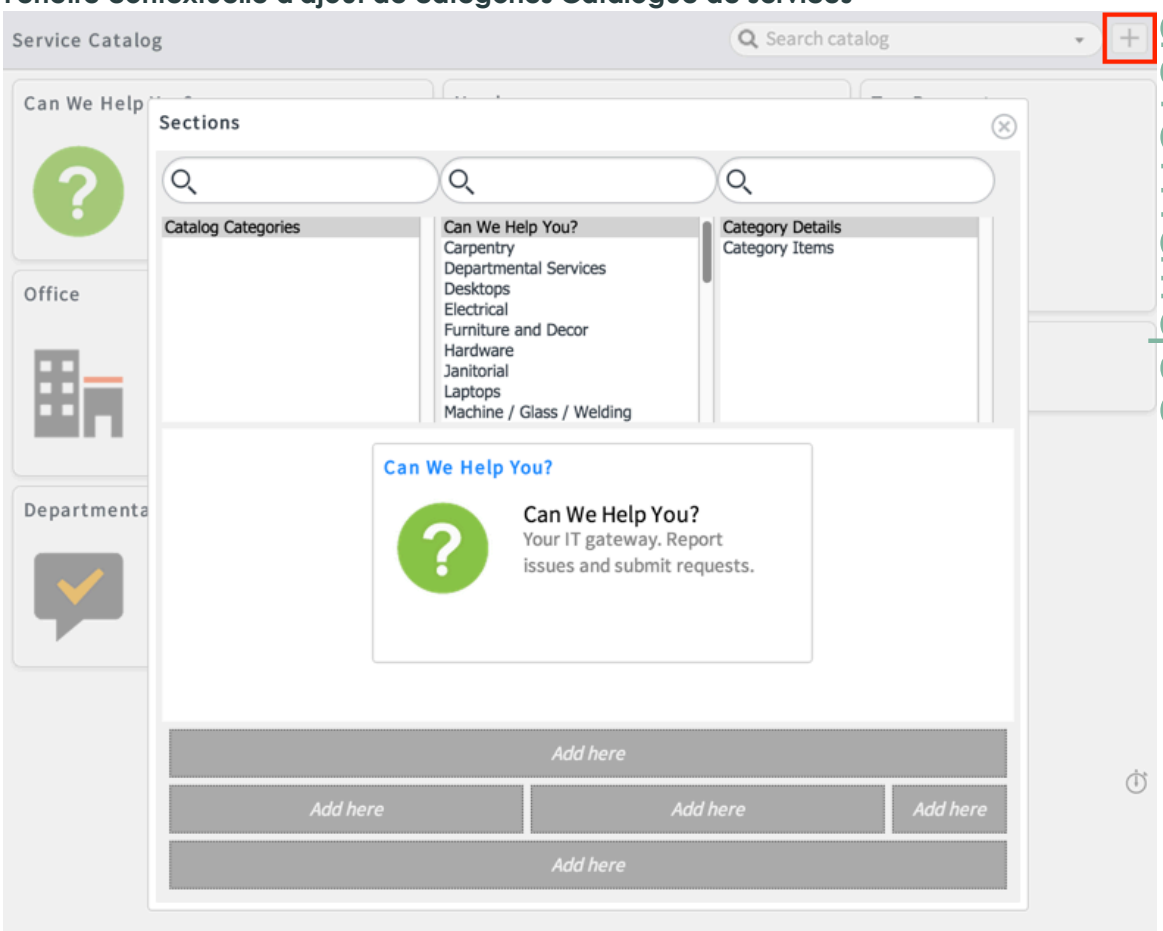
Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Catalogue**.
2. Cliquez sur l'icône d'ajout de contenu (+) en haut de la page pour ajouter une catégorie.
3. Sélectionnez une catégorie dans le panneau central de la fenêtre contextuelle qui s'affiche.

Fenêtre contextuelle d'ajout de catégories Catalogue de services



Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Cliquez sur **Ajouter ici** à l'emplacement où la catégorie apparaît sur la page d'accueil.
5. Facultatif : Répétez les étapes 3 et 4 pour ajouter d'autres catégories.
6. Fermez la fenêtre contextuelle.
7. Facultatif : Pour modifier l'emplacement d'une catégorie, faites-la glisser vers l'emplacement voulu.
8. Facultatif : Pour supprimer une catégorie, cliquez sur l'icône (**X**) en haut à droite de l'en-tête de catégorie.
9. Facultatif : Ajoutez un panier d'achats à la page.

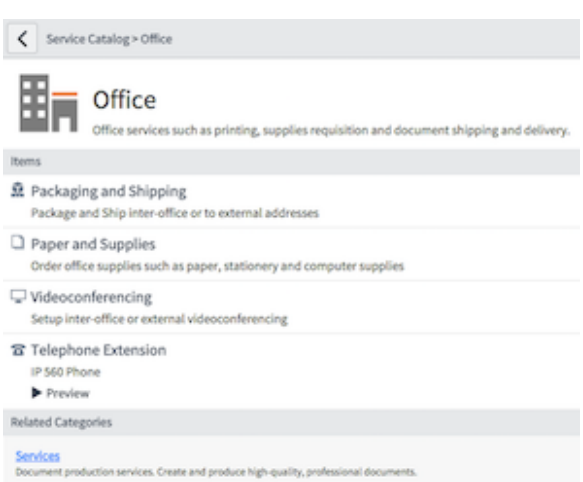
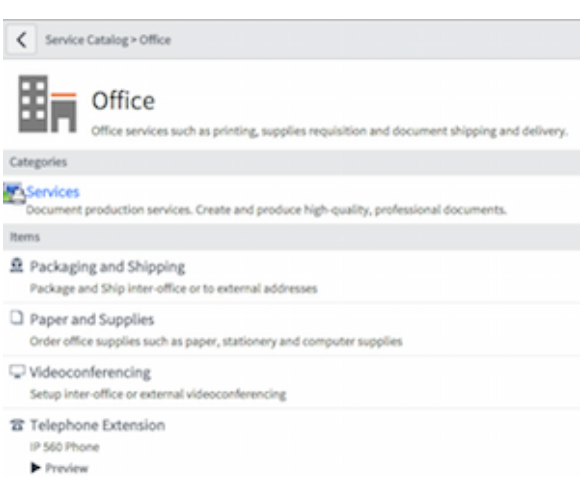
Afficher les sous-catégories dans un panneau

Par défaut, les sous-catégories sont affichées dans un panneau en bas de la page de catégorie. Vous pouvez modifier une propriété système pour répertorier les sous-catégories en haut.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure

Utilisez la propriété **Dans la vue catégorie, affichez les sous-catégories dans un panneau** (*glide.sc.use_sub_cat_section*).

Nom du formulaire	
Lorsqu'elles sont définies sur **Oui**, les sous-catégories apparaissent dans un panneau en bas.	Lorsqu'elles sont définies sur Non, les sous-catégories apparaissent sous forme de liste en haut.
Définies sur Oui 	**Définies sur Non** 

Personnaliser la page d'accueil multi-catalogues

Personnalisez la page d'accueil multi-catalogues pour fournir aux utilisateurs finaux l'accès à plusieurs catalogues à partir d'une seule page d'accueil.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

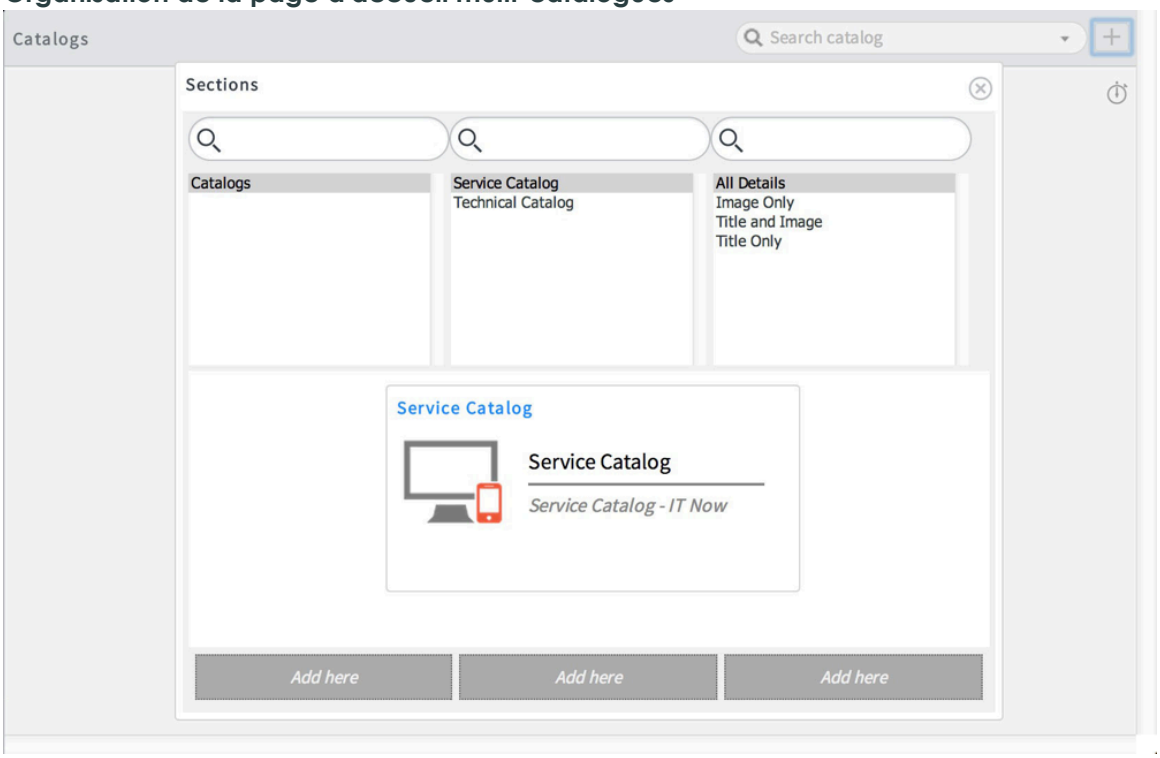
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette tâche est semblable à la personnalisation de la page d'accueil d'un seul catalogue. Dans cette tâche, vous ajoutez des catalogues, et non des catégories de catalogue.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Catalogues**.
2. Sélectionnez **Ajouter des catalogues** en haut de la page pour ajouter des catalogues à la page.
3. Sélectionnez un catalogue dans le panneau central de la fenêtre contextuelle.

Organisation de la page d'accueil multi-catalogues



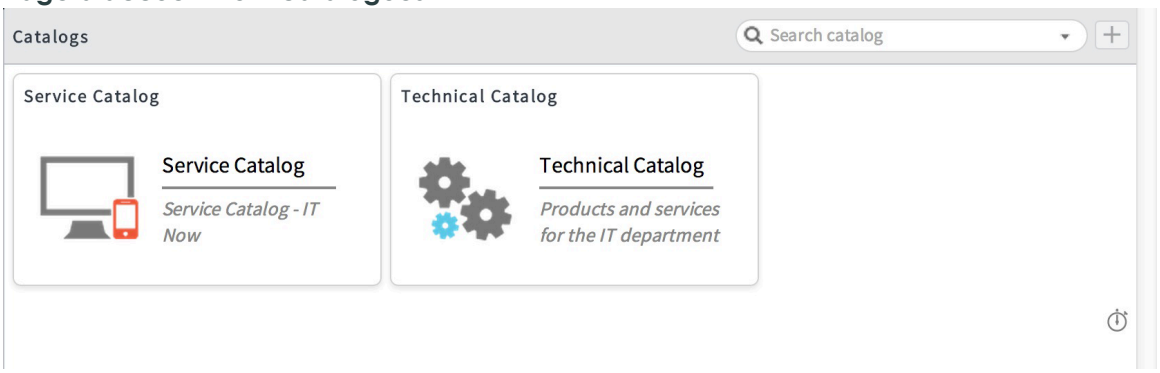
Remarque : seuls les administrateurs peuvent voir les catalogues qui ne contiennent pas de catégories ou d'éléments actifs.

4. Facultatif : Sélectionnez un moteur de rendu dans le panneau de droite, par exemple **Titre uniquement**.
5. Cliquez sur **Ajouter ici** à l'emplacement où le catalogue apparaît sur la page d'accueil.
6. Facultatif : Répétez les étapes 3 à 5 pour ajouter d'autres catalogues.
7. Fermez la fenêtre contextuelle pour enregistrer les modifications.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page d'accueil multi-catalogues



Vous pouvez modifier l'organisation des catalogues sur la page d'accueil :

- Pour modifier l'emplacement d'un catalogue, faites-le glisser vers l'emplacement voulu.
- Pour supprimer un catalogue, cliquez sur la croix (X) dans la barre de titre du catalogue.
- Pour modifier les détails d'un catalogue, cliquez sur l'icône crayon dans la barre de titre du catalogue.

Les catalogues apparaissent sur la page d'accueil.

Afficher les détails des éléments dans des sections ou des fenêtres contextuelles

Par défaut, les catégories de catalogues de services affichent les deux premiers éléments avec la section d'aperçu développée pour afficher les détails des éléments. Vous pouvez modifier le nombre d'éléments qui sont prévisualisés ou changer l'aperçu pour qu'il s'affiche dans une fenêtre contextuelle.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

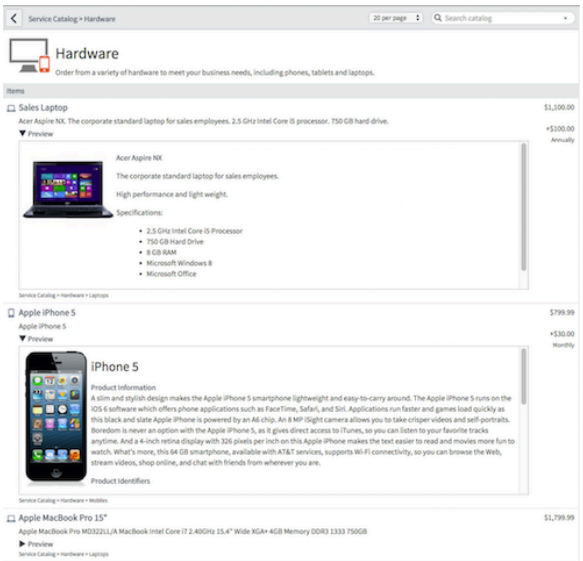
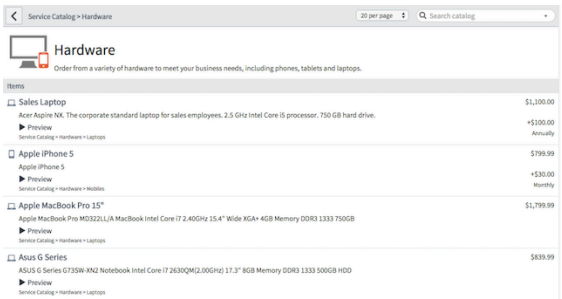
1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Administration des catalogues** > **Propriétés**.
2. Pour modifier le nombre d'éléments prévisualisés, définissez la propriété **Nombre d'éléments de catalogue à développer dans la navigation et la recherche lorsque vous n'utilisez pas d'icônes contextuelles pour afficher les détails** (*glide.sc.auto_expand*) sur le nombre souhaité.

Example

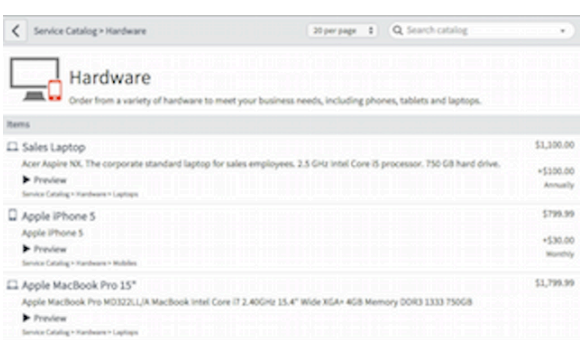
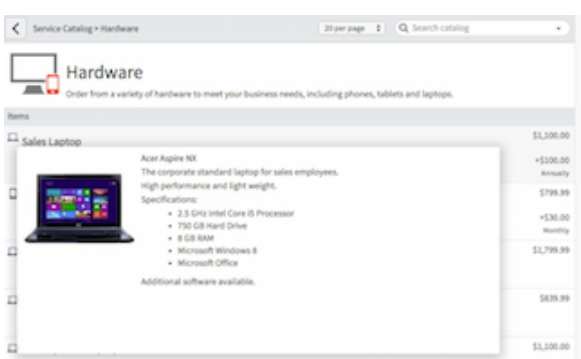
Élargi à 2 éléments.	Élargi à 1 élément.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2 éléments	1 élément
	

3. Pour utiliser l'icône de prévisualisation, définissez la propriété **Lorsque vous parcourez une catégorie, utilisez l'icône contextuelle pour afficher les détails d'élément** (*glide.sc.cat_view_use_popup_for_details*) sur **Oui**.

Lorsqu'elle est définie sur **Non**, les détails des éléments s'affichent lorsque vous cliquez sur **Aperçu**.	Lorsqu'elle est définie sur **Oui**, les détails des éléments s'affichent dans une fenêtre contextuelle lorsque vous placez le curseur sur l'icône des éléments.
Définie sur Non	**Définie sur Oui**
	

Configurer les appareils Classic Mobile

Lorsque vous configurez Service Catalog sur un équipement Classic Mobile, vous pouvez définir la mise en page et la présentation des catalogues. Vous pouvez ensuite effectuer des actions telles que commander des produits et des services ou envoyer des incidents et des problèmes à l'aide des créateurs d'enregistrements.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Important :

Mobile Classic est déconseillé !

L'application a été supprimée des magasins et ne peut plus être activée. Nous n'offrons pas d'améliorations, de corrections de bogues ou d'assistance pour l'application. Consultez l'obsolescence de l'application mobile ServiceNow Classic à compter du 15 septembre 2022 .

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les utilisateurs peuvent accéder au catalogue de services sur les appareils Classic Mobile pour :

- Afficher et commander des produits et des services ;
- Envoyer des incidents et des problèmes à l'aide des créateurs d'enregistrements.

Remarque : les utilisateurs n'ont pas accès aux guides de commande, aux assistants ou aux éléments de contenu des appareils Classic Mobile.

Les administrateurs et les administrateurs de catalogue peuvent configurer la mise en page, la présentation et d'autres aspects du catalogue de services pour les appareils Classic Mobile.

Entre autres :

- Définir des options de rendu pour les catégories Classic Mobile ;
- Définir des options de rendu pour les éléments de catalogue Classic Mobile.

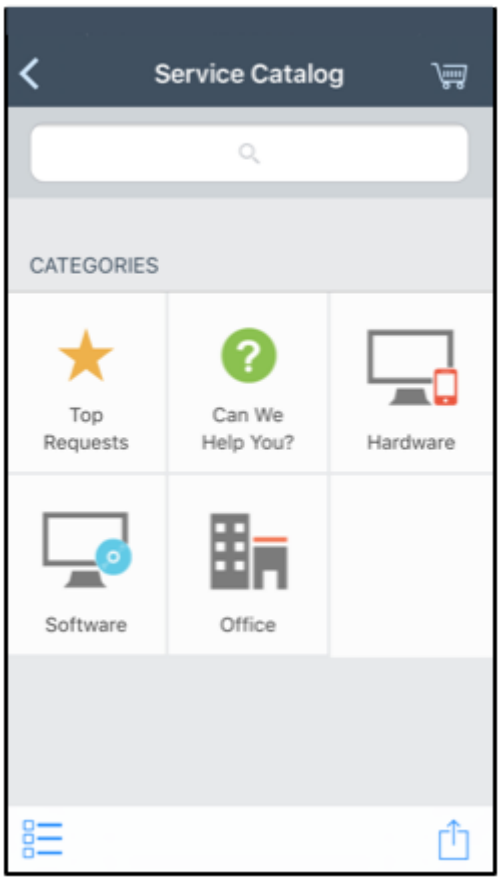
Accéder à Catalogue de services sur les équipements mobiles

Pour accéder au catalogue de services, accédez à **Libre-service** > **Catalogue**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page d'accueil de Catalogue de services Classic Mobile



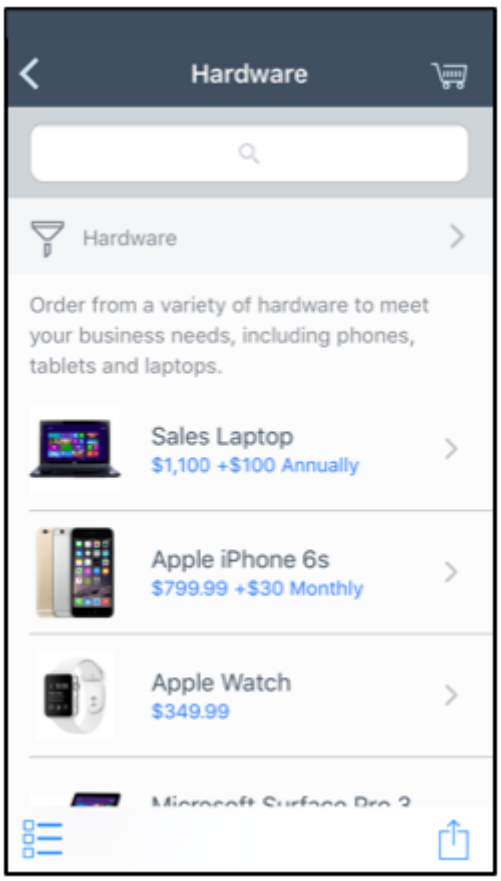
Les éléments de catalogue sont regroupés en catégories, qui peuvent à leur tour contenir une ou plusieurs sous-catégories.

Vous pouvez parcourir et sélectionner un élément. Pour rechercher un élément dans une catégorie, appuyez sur le filtre de catégorie pour sélectionner la catégorie ou la sous-catégorie.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de catégorie de catalogue de services



Pour demander un élément :

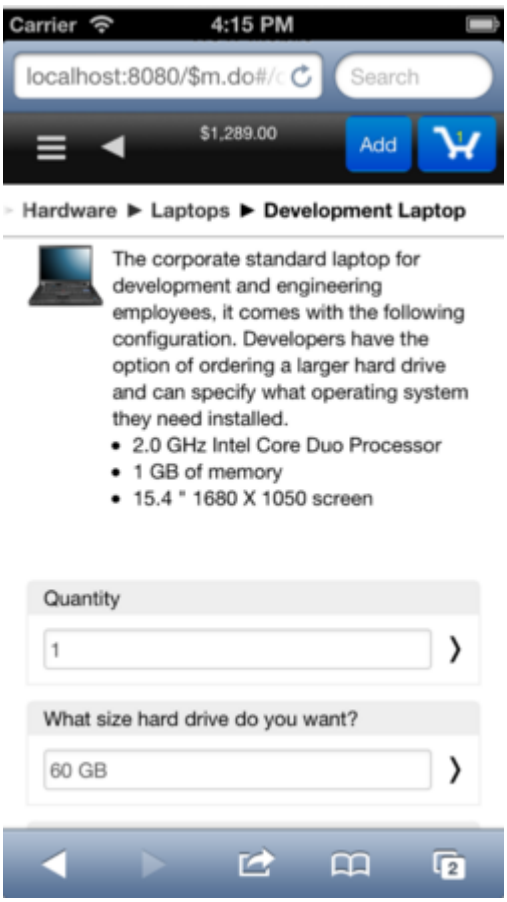
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Sélectionnez un élément.

Commander un élément Classic Mobile



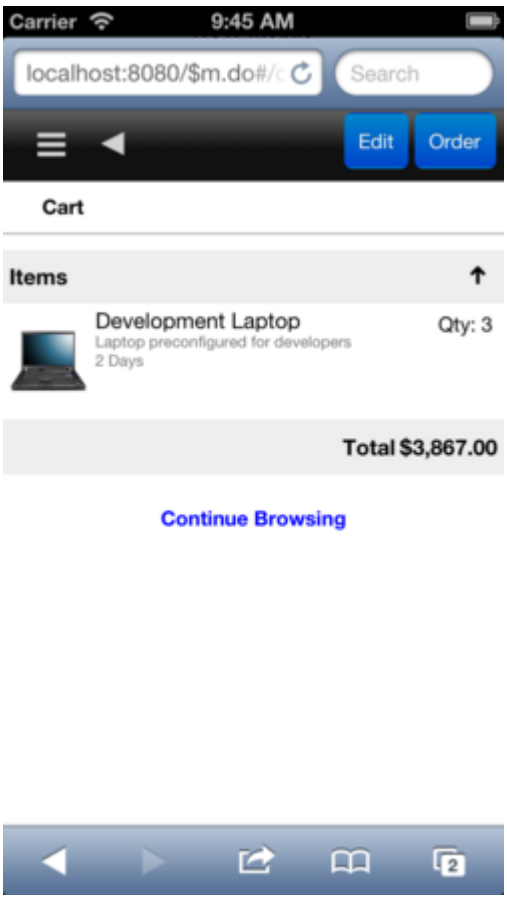
2. Appuyez sur n'importe quel champ avec une flèche (>) pour ajouter des informations, telles que le nom ou l'emplacement du demandeur, la date de livraison requise ou la quantité d'éléments.

3. Appuyez sur **Ajouter au panier** pour ajouter l'élément à votre panier. L'écran de commande s'affiche.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Commander un élément Classic Mobile 2

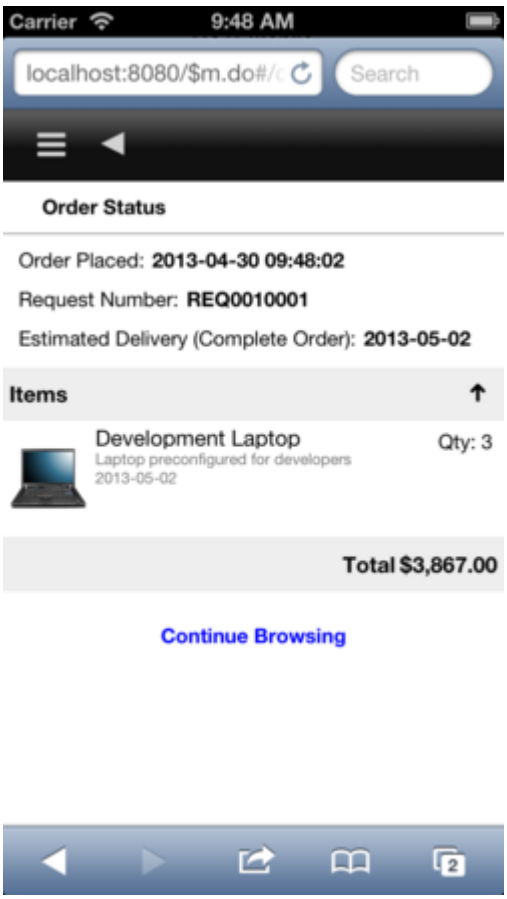


4. Appuyez sur **Modifier** pour modifier votre commande, si nécessaire.
5. Pour commander l'élément tel que spécifié, appuyez sur **Commander**, puis sur **OK** lorsque vous êtes invité à confirmer la commande.
   Un message de confirmation apparaît.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Confirmation de commande Classic Mobile

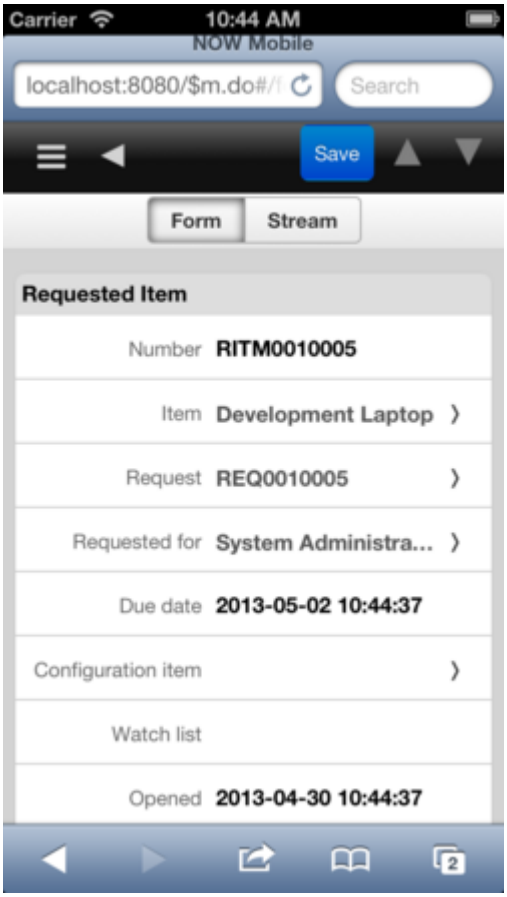


6. Appuyez sur l'élément pour voir plus de détails.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails d'élément demandé de commande Classic Mobile



7. Appuyez sur la flèche arrière pour revenir au message de confirmation.
8. Appuyez sur **Continuer à naviguer** pour revenir au catalogue de services.

   Une fois la demande envoyée, ServiceNow suit les processus d'exécution de demande pour exécuter l'élément commandé.

Définir la mise en page mobile

Vous pouvez configurer la mise en page Classic Mobile pour les catégories d'un catalogue de services.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, les catégories de catalogues de services apparaissent sur les équipements mobiles dans le même ordre que sur les appareils de bureau.

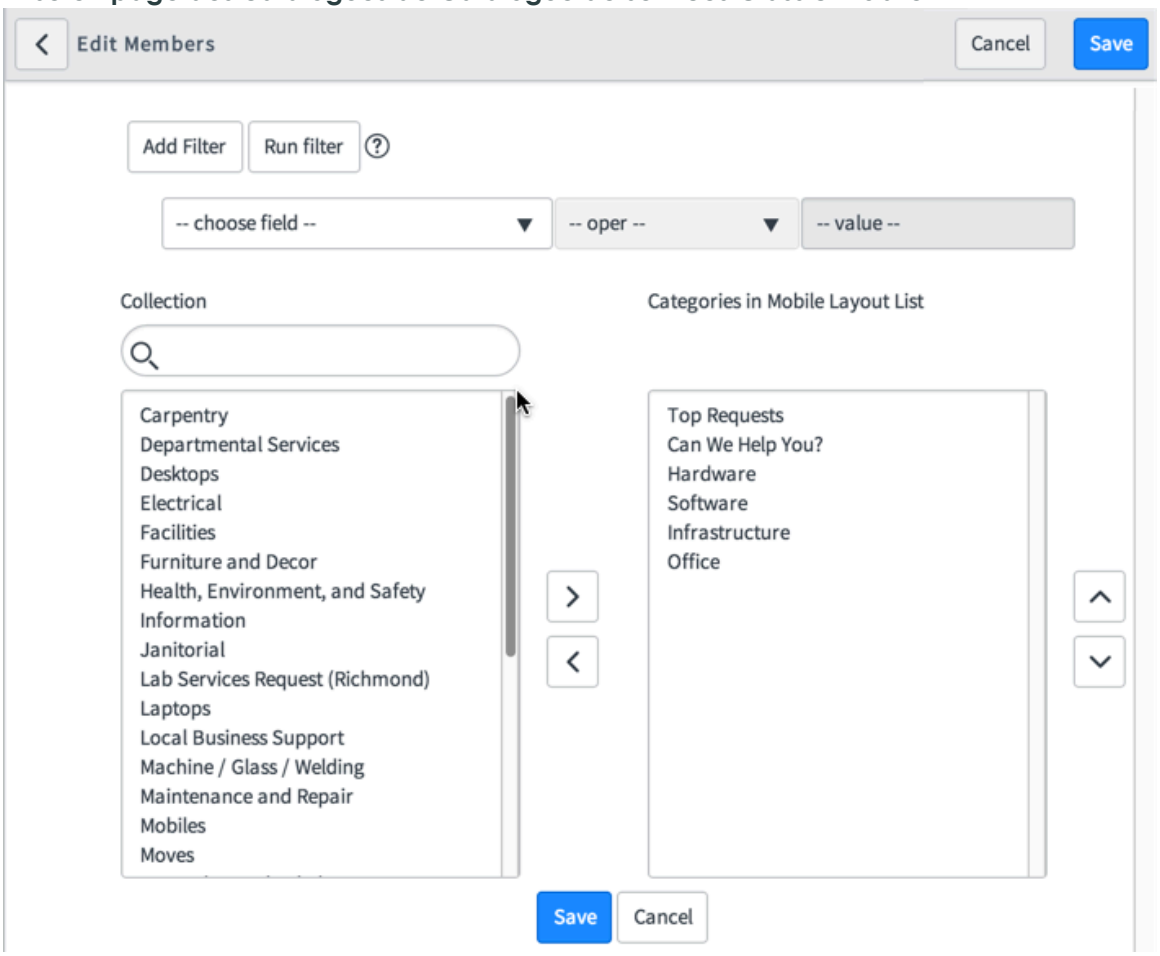
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Administrateur Classic Mobile** > **Mise en page Classic Mobile** pour afficher une liste de catalogues de services.
2. Cliquez sur l'icône de recherche du catalogue de services que vous souhaitez configurer. La mise en page mobile affiche les détails du catalogue.
3. Cliquez sur **Modifier** pour sélectionner les catégories qui apparaissent sur les équipements mobiles et l'ordre dans lequel elles apparaissent.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mise en page des catalogues de Catalogue de services Classic Mobile



4. Ajoutez, supprimez ou réorganisez les catégories mobiles sélectionnées, puis cliquez sur **Enregistrer**.

> **Remarque :** pour revenir aux paramètres d'affichage de mise en page de bureau par défaut pour la page d'accueil associée au catalogue, cliquez sur le lien connexe **Remplacer des catégories par une mise en page de bureau**.

Limiter la taille des descriptions dans l'interface utilisateur Classic Mobile

Par défaut, les descriptions d'éléments dans l'interface de smartphone sont tronquées jusqu'à un maximum de deux lignes.

Avant de commencer

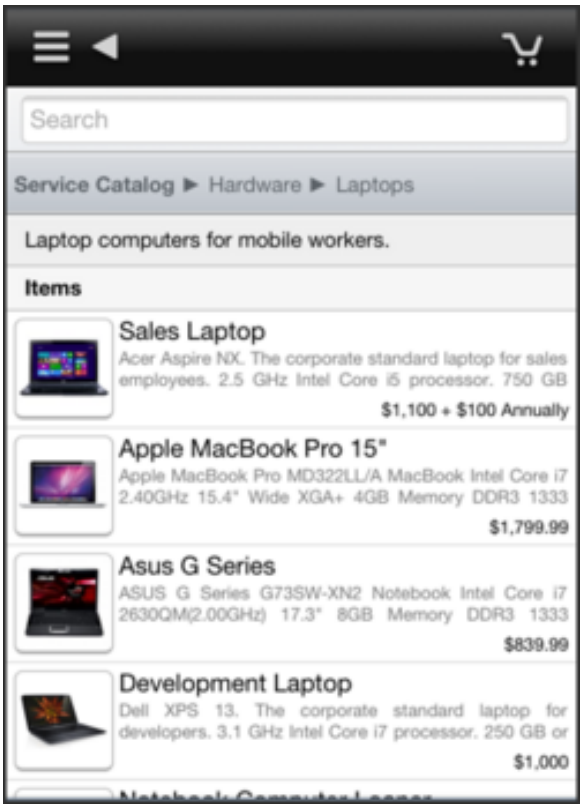
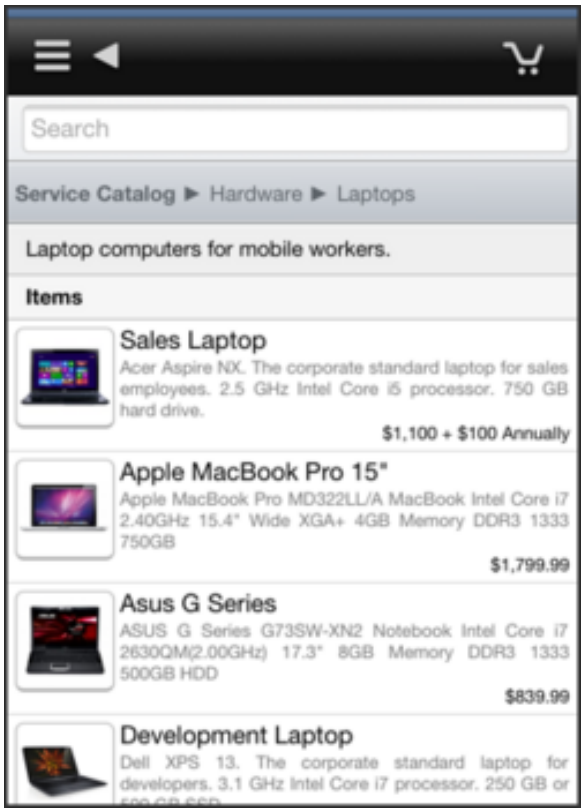
Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Administration des catalogues** > **Propriétés**.
2. Définissez la propriété **Limitez les descriptions dans les listes de catégories et d'éléments à deux lignes dans l'interface utilisateur mobile** (glide.sc.mobile.limit.description) sur **Non**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si la propriété est définie sur **Oui**, les descriptions sont limitées à deux lignes.	Si elle est définie sur **Non**, les descriptions sont affichées en entier.
Définie sur Oui	**Définie sur Non**
	

Utiliser le système Content Management avec le Service Catalog

Utilisez le système Content Management (CMS) pour créer une interface personnalisée pour le Service Catalog.

Important : À utiliser Portail de services pour un nouveau développement à la place de CMS. Portail de services est une alternative au CMS avec une expérience utilisateur raffinée et est actif par défaut dans le système de base. Pour plus d'informations, reportez-vous aux sections Portail de services et Gestion du contenu et Portail de services .

Gérer les catalogues dans les sites CMS

Lorsque votre organisation utilise le système Content Management (CMS) ainsi que Catalogue de services, vous pouvez choisir quels catalogues sont pris en charge dans les sites CMS.

Avant de commencer

Rôle requis : catalog_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Associer des catalogues à des sites garantit que les utilisateurs ont toujours accès aux catalogues appropriés.

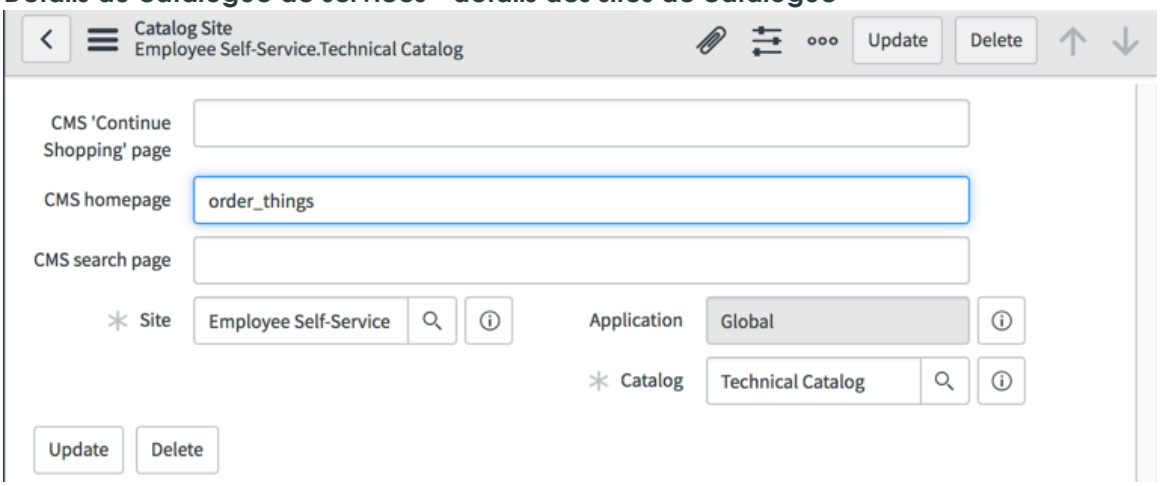
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les catalogues** et ouvrez le catalogue à associer à un site.
2. Dans la liste connexe Sites, cliquez sur **Modifier**, sélectionnez le site à associer au catalogue et cliquez sur **Enregistrer**.
3. Cliquez sur l'icône de référence à côté du nom du site, puis cliquez sur **Ouvrir l'enregistrement**.

Détails du catalogue de services - détails des sites de catalogue



4. Renseignez les champs comme il convient.

Champ	Description
Page d'accueil CMS	Page d'accueil du site.
Page de recherche CMS	Emplacement de la page de recherche pour le site.
Page « Continuer les achats » CMS	Emplacement vers lequel les utilisateurs finaux sont redirigés lorsqu'ils cliquent sur le bouton **Continuer les achats** dans le site CMS. Ce champ vise à référencer un suffixe d'URL d'une page de contenu.

5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer les pages de portail des catalogues

La table Page de portail du catalogue `[sc_catalog_view_mtom]` relie les catalogues aux pages de portail CMS et définit la combinaison page de catalogue/de portail par défaut utilisée par les URL.

Par exemple, la page de portail par défaut du catalogue de services est la page catalog_default.

Les enregistrements des pages de portail de catalogue apparaissent dans la liste connexe *Pages de portail du catalogue* sur le formulaire de catalogue. La table Page de portail du catalogue génère deux valeurs dans une URL : **sysparm_catalog_view** et **sysparam_catalog**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisez le formulaire Page de portail du catalogue pour saisir un lien personnalisé, si nécessaire.

Résoudre les pages de portail de catalogue manquantes

Si un enregistrement de catalogue n'est associé à aucun enregistrement de page de portail de catalogue, ServiceNow tente de montrer un aperçu basé sur le préfixe défini : **catalog_<nom du catalogue>**.

Par exemple, si le catalogue de services par défaut n'a pas d'enregistrement de page de portail de catalogue, le système définit **sysparm_view** sur **catalog_Service_Catalog**. Avec ce paramètre, lorsque vous accédez à **Libre-service** > **Catalogue de services**, vous affichez une nouvelle page **de portail catalog_Service_Catalog** apparemment vide, au lieu de la page de **portail catalog_default** existante et renseignée.

Pour corriger ce problème, accédez à la liste connexe *Sites* sur le formulaire Catalogue et ajoutez un nouvel enregistrement de page de portail de catalogue manuellement.

Par exemple, pour le catalogue de services par défaut, ajoutez un enregistrement avec les valeurs suivantes :

- *Catalogue* : Service Catalog
- *Page de portail* : Catalogue (catalog_default)
- *Par défaut* : true

Gérer les pages de portail du catalogue

Avec Catalogue de services, vous pouvez créer et gérer plusieurs pages de portail pour un catalogue.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les pages de portail de catalogue fournissent des pages d'accueil pour des catalogues spécifiques. Vous pouvez utiliser des pages de portail pour créer différentes vues de catalogue pour différents groupes d'utilisateurs. Chaque page de portail accède au même contenu de catalogue et présente ce contenu de différentes manières.

Les détails de la page de portail du catalogue incluent le propriétaire, le titre et la vue à utiliser pour cette page.

Procédure

1. La liste connexe des pages de portail d'un catalogue affiche les pages de portail disponibles pour le catalogue.
   Chaque catalogue a une page par défaut, créée automatiquement lorsque le catalogue est créé.
2. Sélectionnez une action appropriée :
   - Cliquez sur **Nouveau** pour créer une nouvelle page de portail.
   - Cliquez sur **Modifier** pour choisir une autre page de portail pour le catalogue.
   - Sélectionnez une page de portail pour afficher et modifier les détails de cette page.

Générateur de catalogue

Vous pouvez créer ou modifier un élément de catalogue (élément de catalogue ou créateur d'enregistrement) à l'aide d'une expérience visuelle et guidée, avec des

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

restrictions spécifiées. L'expérience du générateur de catalogue vous permet de déléguer la création et la maintenance du catalogue.

Vous pouvez également créer un modèle qui peut être utilisé pour créer des éléments de catalogue. Lors de la création du modèle, vous pouvez spécifier des valeurs ou des restrictions pour les éléments créés à l'aide du modèle, par exemple, des restrictions concernant les catalogues, les catégories, les types de variables et les paramètres du portail.

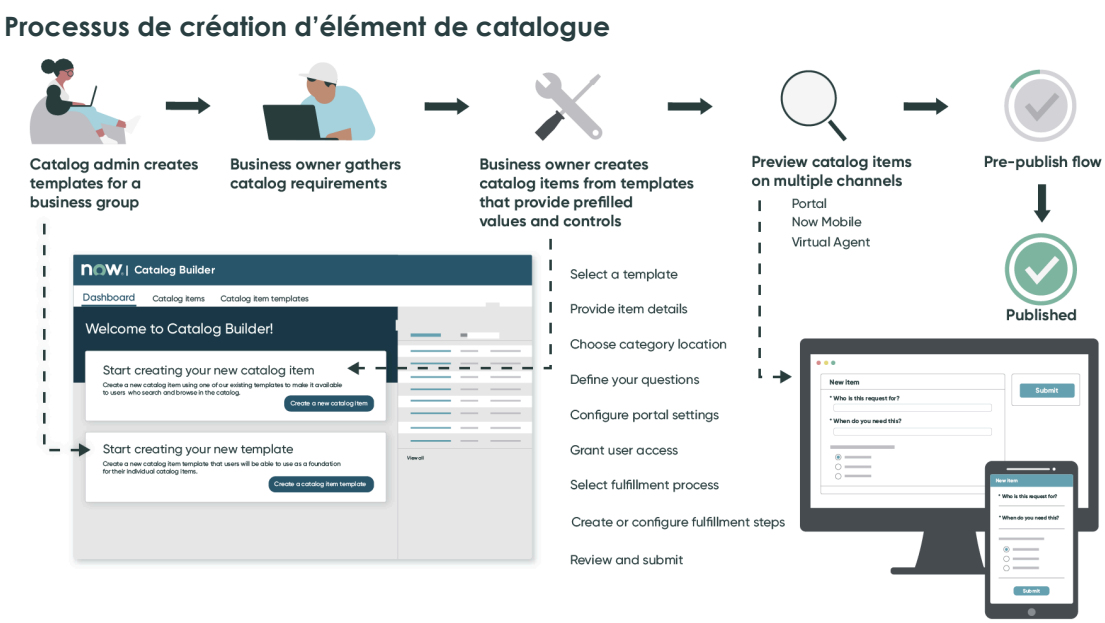
À partir de la page d'accueil du générateur de catalogue, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Créer un élément de catalogue
- Créer un modèle d'élément de catalogue
- Afficher les éléments de catalogue disponibles
- Afficher les modèles d'élément de catalogue disponibles
- Afficher les éléments de catalogue récemment mis à jour
- Affichez le contenu configuré qui décrit le processus de création du catalogue dans votre organisation.

Comment fonctionne le générateur de catalogue

L'administrateur de catalogue crée des modèles pour une entreprise ou un groupe de services. Le propriétaire de l'entreprise ou le propriétaire de service rassemble les besoins du catalogue et crée des éléments de catalogue à partir de ces modèles. Toutes les options avancées sont ajoutées par les administrateurs ou les développeurs du catalogue.

Vue d'ensemble du générateur de catalogue



États des éléments de catalogue

Un élément de catalogue passe par différents états au cours du processus de création et de maintenance d'un élément.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États des éléments de catalogue

État	Description
Brouillon	Un élément de catalogue est à l'état Brouillon dans l'un des scénarios suivants : • Un nouvel élément est en cours de création dans le générateur de catalogue. • Un élément publié existant a été extrait pour modification dans le générateur de catalogue. Lorsque l'élément est en cours de modification, le générateur de catalogue extrait l'élément et crée une copie de l'élément et de ses enregistrements associés (variables, politiques d'interface utilisateur, scripts clients). La copie de l'élément est à l'état Brouillon. L'élément publié reste à l'état Publié et le champ **Extrait** est défini sur **True**. Une fois la modification effectuée et l'élément envoyé, les modifications effectuées sur l'élément brouillon sont fusionnées avec l'élément publié associé et l'élément brouillon est supprimé. **Remarque :** • Vous pouvez modifier uniquement un élément brouillon, mais pas un élément publié qui a été extrait. • Un élément brouillon est toujours inactif et n'apparaît pas dans la recherche ou l'expérience de navigation. • Vous ne pouvez pas modifier le marqueur **Actif** d'un élément brouillon. • Tout changement apporté à l'élément brouillon n'est pas disponible tant qu'il n'est pas soumis.
Publication	Un élément de catalogue est dans cet état transitoire pendant un certain temps, juste après sa soumission et avant que son état ne devienne Publié. Vous ne pouvez pas extraire un élément à l'état de Publication.
Publié	Lorsqu'un nouvel élément est soumis, il passe finalement à l'état Publié. Cet état indique qu'il s'agit de la version de l'élément utilisée par l'application et disponible dans le catalogue. Lorsque vous modifiez un élément publié, il est extrait dans le générateur de catalogue et la copie brouillon de l'élément est créée.

Limitations

Le générateur de catalogue est conçu pour prendre en charge les cas d'utilisation les plus courants et les plus simples afin qu'il puisse être facilement utilisé par les utilisateurs métiers, tandis que la fonctionnalité complexe peut être ajoutée à l'élément par Now Platform les administrateurs de catalogue.

Lors de la création d'un créateur d'enregistrement dans un périmètre spécifique, vous pouvez sélectionner des tables dans ce périmètre et des tables dans un autre périmètre si les objets de l'autre périmètre de l'application sont en lecture et créer un accès pour sélectionner une table de soumission d'enregistrement. Pour plus d'informations sur la façon de rendre une table accessible à d'autres applications, reportez-vous à la section Conception de table et paramètres d'exécution .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le générateur de catalogue n'autorise pas la création et la modification des entités suivantes, mais elles peuvent être définies pour Now Platform un élément brouillon ou un élément publié qui n'a pas été extrait.

- Élément de catalogue
  - Balises meta
  - Plans d'exécution. Si un plan d'exécution est affecté à un élément, le moteur de processus ne peut pas être modifié dans le générateur de catalogue.
  - Paramètres de prix
- Paramètres des variables
  - Info-bulles
  - Qualificatifs de référence avancés et dynamiques. Si une variable possède des qualificatifs de référence avancés ou dynamiques, le qualificatif de référence ne peut pas être modifié dans le générateur de catalogue.
  - Attributs
  - Autorisations
  - Graphique des disponibilités
  - Champ d'étiquette de référence (par défaut champ de valeur de recherche)
  - Champs de prix de référence
  - Valeurs uniques seulement
  - Aide toujours développée
  - Texte d'aide
  - Qualificatifs de référence avancés
- Types de questions. Les questions suivantes sont prises en charge dans le générateur de catalogue et sont regroupées en types et sous-types. Pour les types de questions non pris en charge, vous pouvez afficher les questions, mais pas les modifier :
  - Texte
    - Ligne unique. Il s'agit du type de variable Texte sur ligne unique dans Now Platform.
    - Multi-lignes. Il s'agit du type de variable Texte sur plusieurs lignes dans Now Platform.
    - Texte enrichi. Il s'agit du type de variable HTML dans Now Platform
  - Option
    - Case à cocher. Il s'agit du type de variable Case à cocher dans Now Platform.
    - Oui/Non. Il s'agit du type de variable Oui/Non dans Now Platform.
  - Choix
    - Liste déroulante (valeurs fixes). Il s'agit du type de variable Zone de sélection dans Now Platform.
    - Liste déroulante (valeurs à partir d'une table). Il s'agit du type de variable Zone de sélection de recherche dans Now Platform.
    - Référence à l'enregistrement. Il s'agit du type de variable de référence dans Now Platform.
    - Radio. Il s'agit du type de variable Choix multiple dans Now Platform.
    - Sélection multiple. Il s'agit du type de variable Collecteur de liste dans Now Platform.
  - Date/Heure

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

        - Date. Il s'agit du type de variable Date dans Now Platform.
        - Date et heure. Il s'agit du type de variable Date et heure dans Now Platform.
    - Étiquette d'affichage
        - Texte brut. Il s'agit du type de variable Étiquette dans Now Platform.
        - Texte enrichi. Il s'agit du type de variable Étiquette de texte enrichi dans Now Platform
- Politique d'interface utilisateur du catalogue
    - **Champ Lors du chargement** (vrai par défaut)
    - **Champ de script** . Lorsqu'une politique d'interface utilisateur de catalogue dispose d'un script, celui-ci ne s'affiche pas dans la liste des paramètres de comportement de la question dans le générateur de catalogue.
    - **Champ Inverse si faux** . Par défaut, elle est définie sur vrai.
    - Actions multiples. Lorsqu'une politique d'interface utilisateur de catalogue comporte plusieurs actions, elle n'apparaît pas dans la liste des paramètres de comportement de la question dans le générateur de catalogue.
- Pour un élément de catalogue, les questions ne peuvent pas être consultées et modifiées dans le générateur de catalogue dans les scénarios suivants :
    - Il dispose de plus de deux niveaux de conteneurs.
    - Elle comporte un ensemble de questions à deux colonnes ou un conteneur à deux colonnes à l'intérieur d'un conteneur.
- Scripts clients du catalogue
- Règle de recherche de données

Information associée

Configurer un catalogue de services

Afficher le tableau de bord de vue d'ensemble conversationnel du catalogue à l'aide du générateur de catalogue

Utilisez le générateur de catalogue pour afficher le tableau de bord qui affiche les éléments de catalogue conversationnels ou non conversationnels. Découvrez pourquoi les éléments de catalogue ne sont pas conversationnels et explorez les suggestions potentielles qui pourraient aider à rendre les éléments conversationnels.

Avant de commencer

Vérifiez que vous avez installé le module d'extension Expérience conversationnelle du catalogue (sn_catalog_con_cov).

Rôle requis : catalog_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Générateur de catalogue**.
2. Sélectionnez l'onglet **Tableau de bord** .
3. Dans la section Couverture conversationnelle dans VA, sélectionnez Afficher la **couverture conversationnelle**.

   Le tableau de bord de vue d'ensemble du catalogue conversationnel s'ouvre. Pour afficher la page des détails conversationnels d'un élément de catalogue spécifique,

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

sélectionnez le nom de l'élément de catalogue sur le tableau de bord. La page des détails s'ouvre.

Remarque : Vous pouvez également ouvrir la page des détails d'un élément de catalogue pour afficher ses détails conversationnels. Pour ce faire, sélectionnez l'onglet **Éléments de catalogue** , sélectionnez un élément dont vous souhaitez afficher les détails, puis sélectionnez **Afficher les détails conversationnels**.

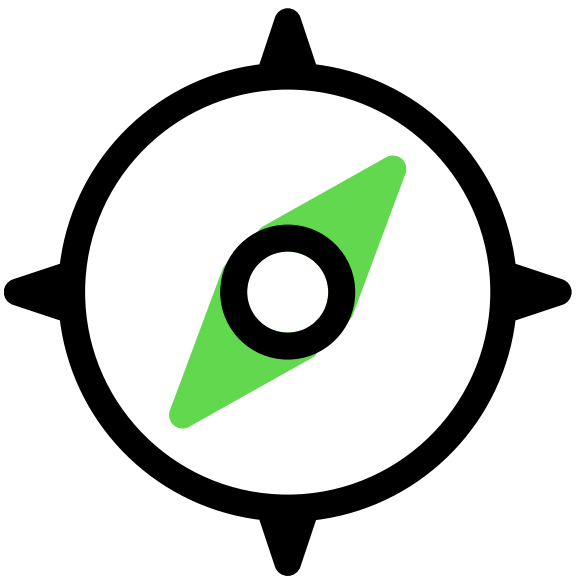
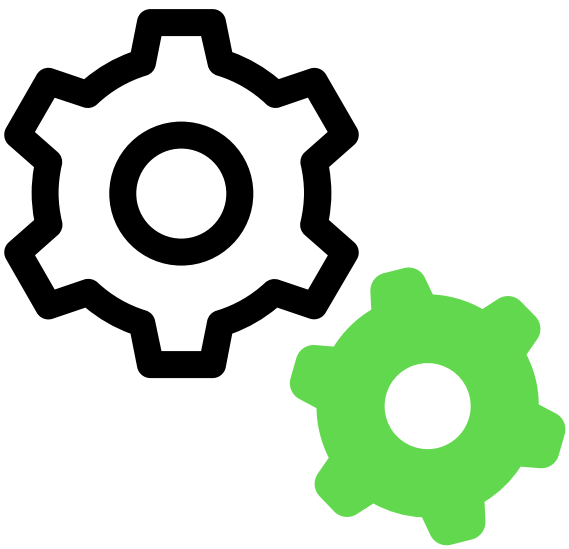
Information associée

- Couverture conversationnelle de catalogue
- Tableau de bord de vue d'ensemble du catalogue conversationnel
- Vue d'ensemble de la page des détails conversationnels de l'élément de catalogue
- Modifier un élément de catalogue dans le générateur de catalogue

Now Assist dans le générateur de catalogue

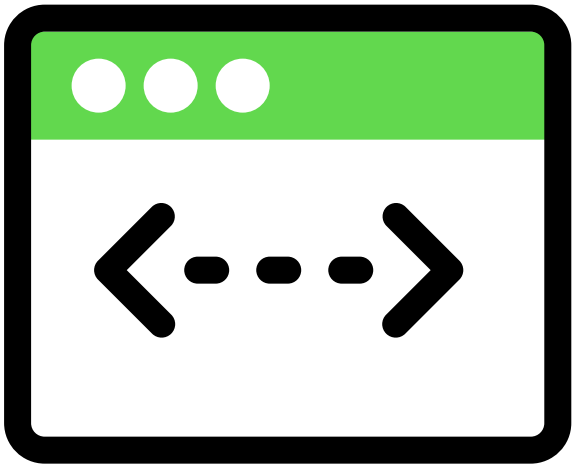
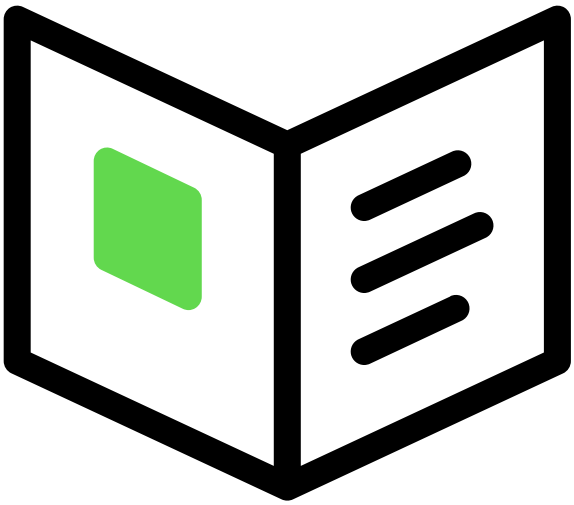
Utilisez ServiceNow® Now Assist dans le générateur de catalogue pour créer des éléments de catalogue de votre choix dans le générateur de catalogue en fournissant des entrées de texte.

Premiers pas

Explorer	Configurer
	
En savoir plus sur la génération de catalogues par Now Assist.	Découvrez comment configurer la génération d'éléments de catalogue.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Générer	Référence
	
Découvrez comment créer un élément de catalogue à l'aide Now Assistde .	Obtenez des détails sur les champs de formulaire, les rôles et bien plus encore.

Dépannage et demande d'aide

- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Limitations de l'IA

Cette application utilise l'intelligence artificielle (IA) et l'apprentissage machine, des domaines d'étude à l'évolution rapide qui génèrent des prédictions basées sur des modèles de données. Par conséquent, cette application peut ne pas toujours produire des informations exactes, complètes ni appropriées. De plus, il n'y a aucune garantie que cette application ait été entièrement formée ou testée pour votre cas d'utilisation. Pour vous aider à atténuer ces problèmes, nous vous recommandons vivement de tester et d'évaluer l'utilisation que vous faites de cette application pour vérifier qu'elle est appropriée à votre utilisation, d'avoir recours à une vérification humaine le cas échéant et d'éviter de vous fier uniquement aux résultats générés par l'IA pour prendre des décisions. Cela est particulièrement important si vous déployez cette application dans des domaines ayant des impacts importants tels que la santé, la finance, le droit, l'emploi, la sécurité ou l'infrastructure.

Traitement des données

Cette application nécessite que les données soient transférées des instances individuelles des clients ServiceNow vers un environnement ServiceNow centralisé, qui peut être situé dans une région du centre de données différente de celle où se trouve votre instance, et potentiellement vers un fournisseur de cloud tiers, comme Microsoft Azure. Ces données sont traitées conformément aux politiques et procédures internes de ServiceNow, y compris nos politiques disponibles via notre portail de conformité CORE .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Collecte de données

ServiceNow collecte et utilise les entrées, les sorties et les modifications des sorties de cette application pour développer et améliorer les technologies ServiceNow, y compris les modèles ServiceNow et les produits d'IA. Les clients peuvent se désabonner de la collecte de données future à tout moment, comme décrit dans la page Now Assist Se désabonner .

Explorer Now Assist dans le générateur de catalogue

Découvrez comment l'application Now Assist dans le générateur de catalogue vous aide à créer des éléments de catalogue en les décrivant simplement. Now Assist Génère des éléments de catalogue avec des descriptions plus détaillées et des étiquettes de questions.

Now Assist dans la vue d'ensemble du générateur de catalogue

Dans le générateur de catalogue, vous pouvez décrire l'élément de catalogue souhaité et Now Assist générer l'élément de catalogue pour vous.

L'application utilise la compétence de génération d'éléments de catalogue pour créer des éléments de catalogue. Pour en savoir plus sur cette compétence, reportez-vous à Génération d'éléments de catalogue .

Remarque : Les rôles catalog_builder_editor et now.assist.creator doivent vous être affectés pour créer les éléments à l'aide de Now Assist.

Now Assist dans les avantages de Catalog Builder

Avantage	Fonctionnalité	Rôles
• Éléments de catalogue de votre choix : décrivez votre élément, et il est généré pour vous par Now Assist. • Éléments de catalogue sur mesure : fournissez des détails spécifiques et Now Assist adaptez les éléments de catalogue à vos besoins. Il est personnalisable, ce qui vous permet de vous assurer que chaque article correspond aux spécifications dont vous avez besoin. • Descriptions professionnelles : obtenez automatiquement des descriptions et des étiquettes de questions. Now Assist Créez des récits convaincants, améliorant ainsi le professionnalisme de votre catalogue.	Créer des éléments de catalogue à l'aide de Now Assist	catalog_builder_editor et now.assist.creator

Information associée

Configuration des Now Assist paramètres et des fonctionnalités

Génération d'éléments de catalogue

Configuration Now Assist dans le générateur de catalogue

Installation et configuration Now Assist dans le générateur de catalogue.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble de la configuration

Parallèlement à l'installation de l'application dans le générateur de catalogue, vous devez activer la compétence de génération d'éléments de Now Assist catalogue.

Information associée

Installer Now Assist modules d'extension

Activer une Now Assist compétence

Installer Now Assist dans le générateur de catalogue

Installez l'application Now Assist for Creator à partir du pour accéder Now Assist au générateur de ServiceNow® Store catalogue.

Avant de commencer

- Examiner le Now Assist for Creator Liste des applications dans le ServiceNow Store Pour en savoir plus sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou les abonnements, et la compatibilité des versions. Now Assist for Creator installe l'application Now Assist For Catalog Generation (com.snc.text2catalog).
- Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Now Assist dans le générateur de catalogue est une aptitude intégrée à l'application Now Assist for Creator et pour commencer à utiliser cette option, vous devez d'abord installer l'application.

Procédure

1. Sur la page d'application Now Assist for Creator de l' ServiceNow Store, sélectionnez **Demander une application**.
2. Une fois l'approbation accordée, sur votre instance, accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
3. À l'aide de la barre de recherche, recherchez l'application Now Assist for Creator (sn_now_creator).
4. Sélectionnez **Installer**.
5. Vérifiez qu'il Now Assist for Creator est installé :

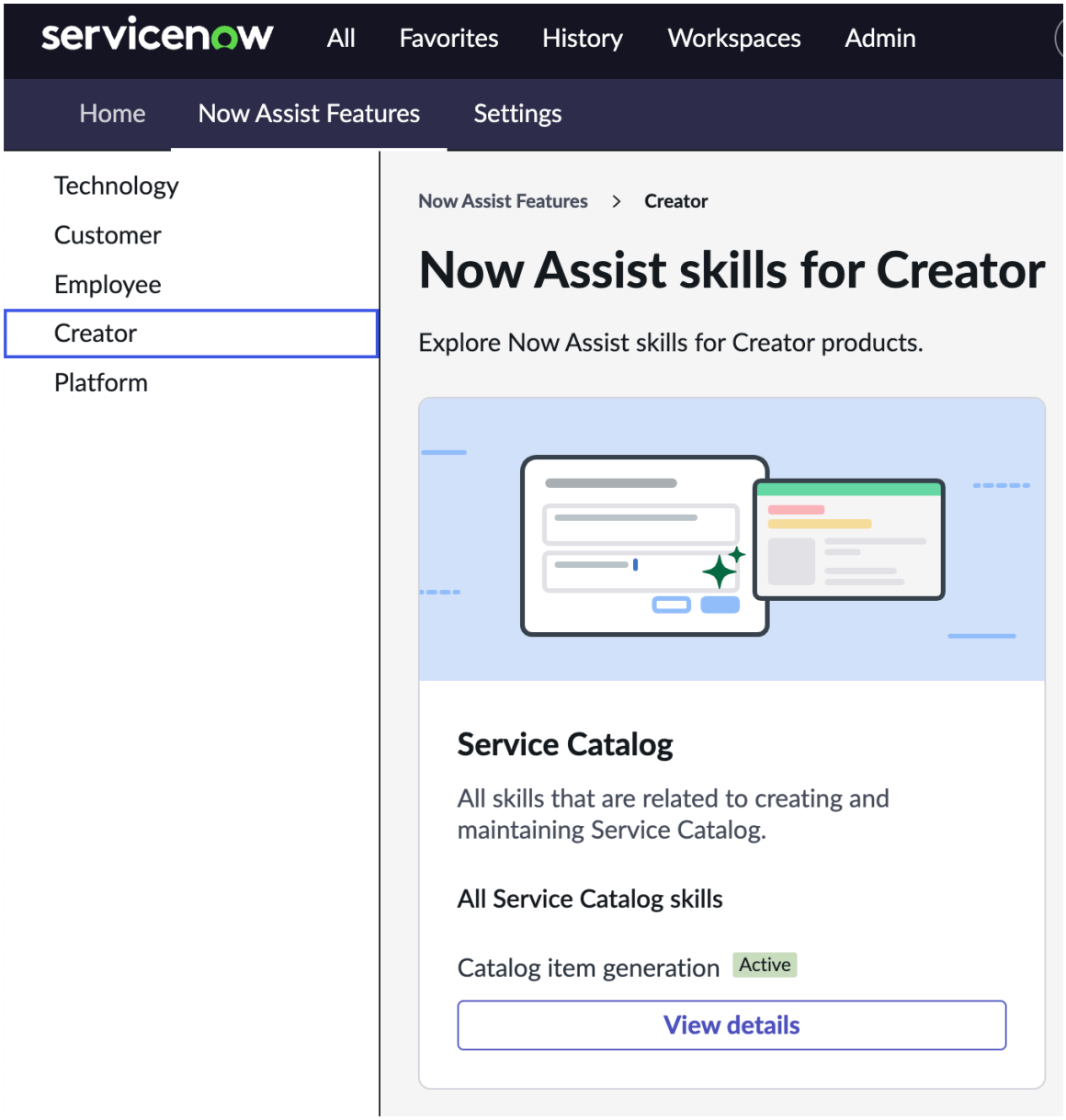
   a. Accédez à la **Tout** > *Now Assist Admin* > **Fonctionnalités**.

   b. Dans la liste des workflows, sélectionnez **Créateur**.

   c. Sur la Catalogue de services carte, vérifiez que la compétence Génération d'éléments de catalogue est active.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque : Si la compétence n'est pas active, sélectionnez **Afficher les détails**. Ensuite, sur la Catalogue de services page, activez la compétence Génération d'éléments de catalogue.

Pour plus d'informations sur Now Assist Admin, consultez Now Assist .

Que faire ensuite

Accordez les rôles catalog_builder_editor et now.assist.creator pour permettre aux utilisateurs de créer des éléments de catalogue à l'aide Now Assistde .

Création d'un élément de catalogue à l'aide de Now Assist

Créez un élément Now Assist de catalogue et rendez l'élément disponible pour Catalogue de services les demandes d'éléments de catalogue.

Avant de commencer

Rôle requis : catalog_builder_editor et now.assist.creator

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Générateur de catalogue**.
2. Sélectionnez l'onglet **Tableau de bord** , puis **Créer un nouvel élément de catalogue**.
3. Passez en revue les étapes impliquées dans le processus de création et sélectionnez **Continuer**.
4. Sélectionnez un modèle dans la liste et sélectionnez **Utiliser ce modèle d'élément**.
5. Dans l'étape Now Assist , décrivez l'élément de catalogue souhaité.

   Pour en savoir plus sur la description de votre élément de catalogue, reportez-vous à la section Comment décrire un élément de catalogue.

6. Sélectionnez **Générer avec** *Now Assist*.
   Now Assist génère du contenu pour les étapes Détails et Questions de l'élément de catalogue.
7. Vérifiez le contenu des étapes Détails et Questions avant de soumettre l'élément.

Remarque : L'icône Étincelle IA (✦) affichée pour ces étapes et leurs champs indique que le contenu des champs est généré par l'IA. Si vous modifiez le contenu, l'éclat est supprimé.

Information associée

Comment décrire un élément de catalogue

Référence de génération de l'élément de catalogue

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les propriétés de configuration, les rôles et bien plus encore.

Comment décrire un élément de catalogue

Now Assist utilise la description que vous écrivez pour générer un élément de catalogue pour vous. Si vous utilisez Now Assist pour créer un élément de catalogue, utilisez ces points pour décrire votre élément de catalogue.

- Fournissez les détails nécessaires de l'élément de catalogue que vous souhaitez créer. Par exemple, vous pouvez commencer par saisir le texte suivant :

  ```
  Créez un formulaire de demande de visa de voyage.
  ```

- Si vous le souhaitez, vous pouvez ajouter les détails d'une ou plusieurs questions que vous souhaitez inclure dans l'élément de catalogue. Pour obtenir des résultats précis, décrivez tous les aspects de la question, y compris le type, les propriétés telles que obligatoire, les choix et la valeur par défaut.
- Indiquez le nom de table exact pour les questions de référence.
- Pour un créateur d'enregistrement, indiquez le nom de champ exact auquel vous souhaitez mapper la question.

  Par exemple, vous pouvez écrire le texte suivant :

  ```
  Créer un formulaire de demande de visa de voyage

  Il doit inclure un menu déroulant proposant trois types de déplacement :
  Interne, Externe et Visite du client (avec visite du client comme option
  par défaut). Ajoutez des champs obligatoires pour la date de début du
  ```

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

voyage, le pays de naissance et le pays de destination du voyage (il doit s'agir de champs de référence de la table core_country). Incluez un champ facultatif pour la durée du déplacement et une section invitant l'utilisateur à fournir une justification commerciale.

Éléments de Service Catalog

Le catalogue global est composé d'un ensemble d'éléments de catalogue individuels.

Les types d'éléments de Catalogue de services de base comprennent :

- Éléments de catalogue standard
- Créateurs d'enregistrements : fournit d'autres façons d'ajouter des informations telles que des incidents via le catalogue de services.
- Guides de commande : permettent de regrouper plusieurs éléments de catalogue en une seule demande.
- Éléments de contenu : il s'agit des éléments de catalogue qui fournissent des informations au lieu de biens ou de services.

Élément de catalogue standard

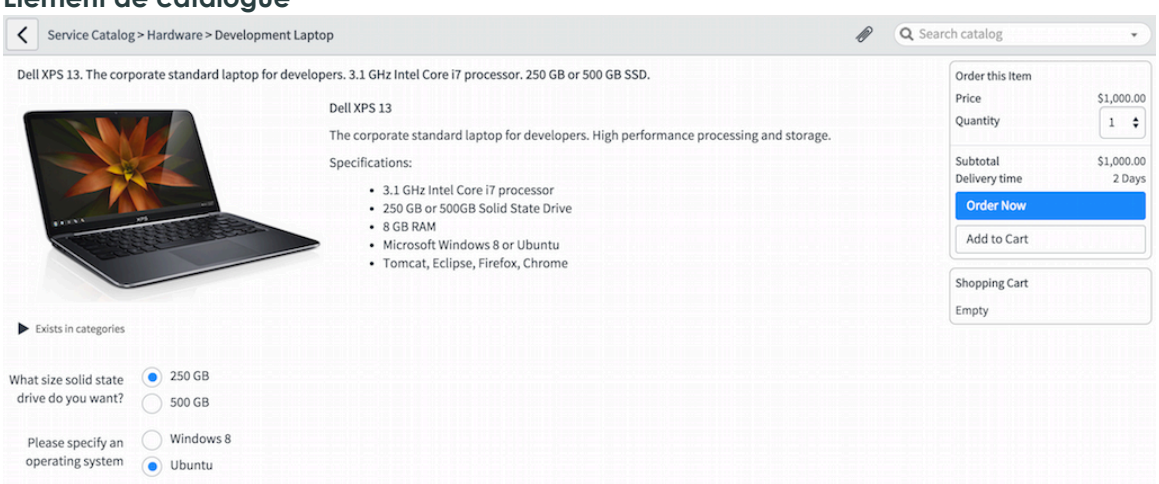
Un élément de catalogue peut être un bien ou un service. Si un élément peut être commandé indépendamment, il s'agit d'un élément de catalogue. Si un élément n'a de sens que dans le cadre d'un ensemble plus grand, il fait partie d'un élément de catalogue, mais n'est pas un élément lui-même. Par exemple, un nouveau serveur Dell ou un nouveau bureau de direction sont des éléments de catalogue.

Utilisez un élément de catalogue pour publier un service pour vos utilisateurs. Ajoutez une description du service, des images et un workflow pour déterminer les processus d'approbation et d'exécution des éléments de catalogue.

Utilisez les variables pour présenter et recueillir des informations auprès des utilisateurs. Vous pouvez aussi ajouter des politiques d'interface utilisateur du catalogue et des scripts clients du catalogue pour contrôler le comportement d'un élément en fonction de la saisie de l'utilisateur.

Aperçu des éléments de catalogue dans Service Catalog : ce qu'ils sont et comment les créer et leur définir des variables.

Élément de catalogue



Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Spécifier des éléments connexes et des articles associés pour un élément de catalogue

Spécifiez des éléments connexes et des articles associés pour un élément de catalogue afin de fournir des alternatives et des informations supplémentaires. Ces éléments et articles s'affichent dans la page de l'élément de catalogue dans Portail de services et Now Mobile.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, catalog_admin ou catalog_editor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous ne pouvez pas spécifier d'éléments connexes et d'articles associés pour un guide de commande.
Vous ne pouvez pas spécifier les types d'éléments suivants en tant qu'éléments connexes pour un élément de catalogue.

- Lanceur d'assistant
- Élément de contenu
- Modèle de changement standard
- N'importe quel élément dans le catalogue d'accueil administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les éléments**.
2. Sélectionnez l'élément de catalogue requis.
3. Pour spécifier un article associé, effectuez les étapes suivantes.
   a. Dans la liste connexe Articles associés, cliquez sur **Modifier**.
   b. Dans le formulaire Modifier les membres, déplacez les articles requis de la colonne **Collection** à la colonne **Liste des articles associés**.
   c. Cliquez sur l'icône vers le haut ou vers le bas pour organiser les articles dans l'ordre requis et cliquez sur **Enregistrer**.
4. Pour spécifier un élément de catalogue connexe, effectuez les étapes suivantes.
   a. Dans la liste connexe Éléments de catalogue liés, cliquez sur **Modifier**.
   b. Dans le formulaire Modifier les membres, déplacez les éléments requis de la colonne **Collection** à la colonne **Liste des éléments de catalogue liés**.
   c. Cliquez sur l'icône vers le haut ou vers le bas pour organiser les éléments dans l'ordre requis et cliquez sur **Enregistrer**.

> **Remarque :** dans Portail de services, utilisez les options d'instance pour configurer le nombre d'articles et d'éléments affichés dans la section **Articles associés** et **Éléments connexes**. Consultez Configurer les options d'instance de widget de l'élément de catalogue connexe ou Configurer les options d'instance de widget des articles connexes de la base de connaissances.

Information associée

Mapper des articles associés

Ajouter un lien d'élément commandé à un élément

Utilisez des liens d'éléments commandés pour fournir un lien sur l'écran de l'élément commandé qui fournit plus d'informations sur un élément.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin de catalogue

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Après avoir commandé l'élément de catalogue, vous pouvez cliquer sur le lien pour consulter les informations pertinentes sur l'élément commandé, par exemple les termes et conditions de livraison standard. Le texte et le lien de l'URL peuvent être définis une fois et réutilisés sur plusieurs éléments.

Les liens sont restitués avec un paramètre ajouté fournissant le sys_id de l'élément demandé. Par exemple, si le lien est mylink.com, il est restitué ainsi : mylink.com?req_item=abcde12345. Ce paramètre ajouté peut être utile pour les situations de mise en service virtuelle.

Remarque : Les liens d'éléments commandés ne peuvent pas être configurés pour les appareils Classic Mobile.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Définition du catalogue** > **Liens d'éléments commandés**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Saisissez un **Nom** pour le lien d'élément commandé.
4. Saisissez le **Texte du lien** à afficher à la place du lien.
   Par exemple, `Cliquer ici pour voir plus d'informations sur l'iPhone`.
5. Saisissez l'**URL de lien** exacte.
   Par exemple, http://www.mylink.com.
6. Sélectionnez la **Cible**.
   Vous pouvez choisir d'ouvrir le lien dans une nouvelle fenêtre ou un nouvel onglet, ou dans le catalogue. Si vous sélectionnez En catalogue, le lien doit se trouver dans le même site. Un site HTTP ne peut pas être appelé depuis un site HTTPS.
7. Cliquez sur **Envoyer**.
8. Accédez à la **Catalogue de services** > **Définition du catalogue** > **Gérer les éléments**.
9. Cliquez sur un **Nom** d'élément.
10. Dans le champ **Lien d'élément commandé**, cliquez sur l'icône de recherche de référence.
11. Cliquez sur le **Nom** d'un lien d'élément commandé.
12. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Créer un script client de Service Catalog

Vous pouvez créer des scripts clients pour personnaliser un catalogue.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Utilisez les scripts clients de catalogue pour contrôler le comportement des éléments de catalogue lorsqu'ils sont présentés à vos utilisateurs. Les scripts clients de catalogue peuvent être appliqués à un élément de catalogue ou à un jeu de variables. Ces scripts s'exécutent sur le navigateur et non sur le serveur, ce qui vous permet de mieux contrôler les informations fournies par l'utilisateur.

L'ordre de prorité pour les API g_form est le suivant :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Obligatoire (le plus élevé) ;
2. Lecture seule/Affiché.

Si une variable est définie comme obligatoire et n'a pas de valeur, lecture seule ou masquage ne fonctionne pas sur cette variable. Si une variable est masquée ou en lecture seule, puis définie comme étant obligatoire, le champ de la variable devient visible ou modifiable.

Cet ordre de priorité s'applique également aux jeux de variables et aux conteneurs. Si un jeu de variables ou un conteneur possède une variable obligatoire sans valeur, le conteneur ou le jeu de variables ne peut pas être masqué.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Administration des catalogues** > **Scripts clients du catalogue**.
   Une liste des scripts clients actuels du catalogue personnalisé s'affiche.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom	Nom unique pour le script client du catalogue.
S'applique à	Type d'élément auquel le script client s'applique : ◦ **Un élément de catalogue** : active le champ Élément de catalogue. ◦ **Un jeu de variables** : active le champ Jeu de variables.
Actif	Case à cocher pour activer le script client. Décochez la case pour désactiver le script.
Type d'interface utilisateur	Pour appliquer ce champ au bureau, à Classic Mobile ou aux deux.
Script	Saisissez le script client à exécuter sur l'élément de catalogue de services.
Type	Sélectionnez le moment où le script s'exécute, par exemple **onLoad** ou **onSubmit**.
Élément de catalogue ou jeu de variables	Sélectionnez un élément de catalogue ou un jeu de variables dans la liste. Le nom du champ et les options disponibles dépendent de la sélection dans le champ **S'applique à**.
S'applique sur une vue d'élément de catalogue	Case à cocher pour appliquer le script client du catalogue aux éléments de catalogue affichés dans l'écran de commande du catalogue de services. Disponible dans la vue du demandeur.
S'applique sur des éléments demandés	Case à cocher pour appliquer le script client du catalogue à un formulaire Élément demandé, lorsque l'élément est demandé. Disponible dans la vue du prestataire. Voir Éditeur de variable.
S'applique sur des tâches de catalogue	Case à cocher pour appliquer le script client du catalogue lorsqu'un formulaire Tâche du catalogue pour l'élément est affiché. Disponible dans la vue du prestataire. Voir Éditeur de variable.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
S'applique sur l'enregistrement cible	Case à cocher permettant de prendre en charge le script client de catalogue sur un enregistrement créé pour les tables étendues à la tâche via des créateurs d'enregistrement. Consultez Éditeur de variable par défaut.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Traduction d'articles Catalogue de services

Vous pouvez traduire Catalogue de services des éléments en plusieurs langues à l'aide du ServiceNow® Infrastructure de localisationfichier .

Localization Framework normalise et améliore le processus de traduction d'artefacts tels que Catalogue de services des éléments grâce à des workflows configurables. Pour plus d'informations, voir la Infrastructure de localisation rubrique. Vous pouvez traduire des éléments de catalogue de services en activant le module d'extension Programme d'installation de l'infrastructure de localisation (com.glide.localization_framework.installer). Pour en savoir plus sur l'activation du module d'extension, consultez la rubrique Activation de l'infrastructure de localisation .

Vous pouvez demander la traduction d'un ou plusieurs éléments d'une liste d'éléments de catalogue. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Demander des traductions pour les éléments de catalogue de services

Remarque :

- Lorsque vous traduisez un élément de catalogue à partir d'un formulaire ou d'une liste, les variables, jeux de variables, scripts clients de catalogue et politiques d'interface utilisateur de catalogue correspondants associés à l'élément de catalogue sont également traduits.
- Vous pouvez créer des éléments de catalogue uniquement dans la langue principale. Si vous changez la langue et modifiez un élément de catalogue à l'aide du générateur de catalogue, le contenu correspondant de l'élément de catalogue n'est pas traduit.

Vous pouvez surveiller l'intégrité de localisation globale des éléments de Service Catalog à partir du tableau de bord Localization Insights . Le tableau de bord fournit l'intégrité de localisation du système avec des rapports générés à partir des enregistrements d'aperçus de localisation selon les travaux planifiés.

Regardez cette vidéo de six minutes pour en savoir plus sur le processus de localisation des éléments de catalogue.

Vue d'ensemble de Localization Framework

Surveillance des données agrégées des éléments de catalogue

Surveillez les données regroupées des éléments de catalogue, telles que la couverture de l'automatisation de l'exécution, la couverture de la traduction et la couverture conversationnelle, à l'aide du tableau de bord Vue d'ensemble Catalogue de services .

Graphiques des données des éléments de catalogue agrégés

Vous pouvez accéder aux graphiques de données d'éléments de catalogue agrégées dans le tableau de bord Vue d'ensemble de Catalogue de services en accédant à **Tout > Catalogue de services > Vue d'ensemble de Catalogue de services** si vous disposez du rôle catalog_admin.

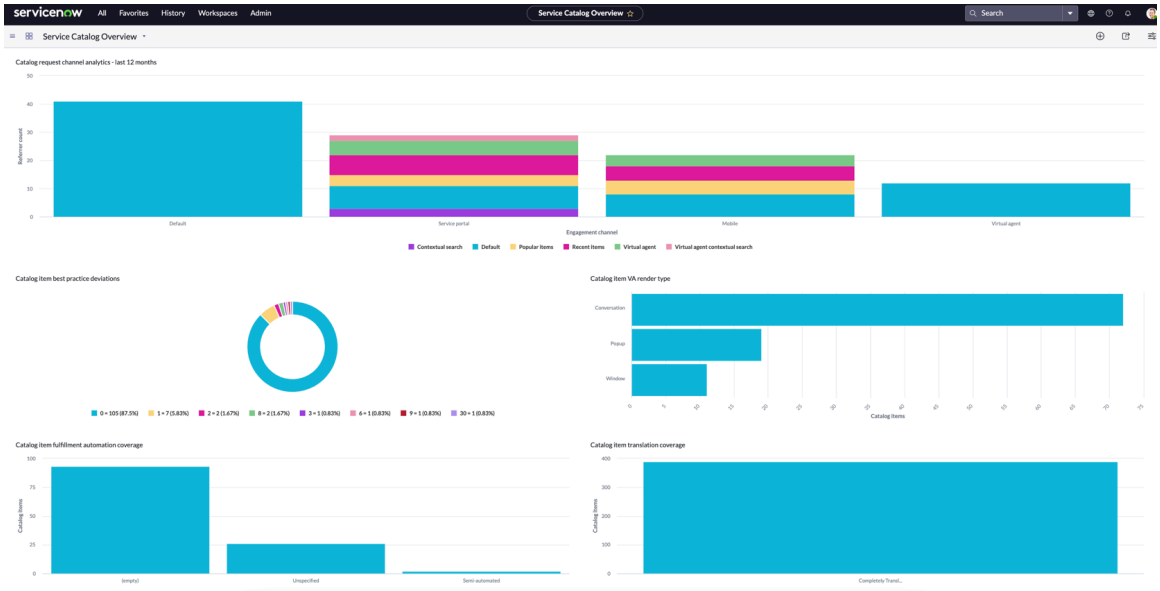
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le graphique de couverture de la traduction des éléments de catalogue s'affiche uniquement si vous avez activé l'infrastructure de localisation. Pour plus d'informations, consultez Infrastructure de localisation .

Tableau de bord de vue d'ensemble Catalogue de services

Graphique	Description
Analyse des canaux de demande du catalogue - 12 derniers mois	Histogramme à barres verticales représentant le nombre de demandes du catalogue effectuées par le biais de différents canaux tels que Agent virtuel, Portail de services, Mobile au cours des 12 derniers mois.
Écarts de bonnes pratiques des éléments de catalogue	Graphique circulaire représentant les scores du rapport Résultats du diagnostic de l'élément pour les éléments de catalogue, qui indiquent l'intégrité des éléments. Un score plus élevé signifie qu'un élément présente plus d'écarts par rapport aux bonnes pratiques. Par exemple, les variables en double pour un élément de catalogue représentent un score plus élevé. Chaque score est représenté par une couleur différente.
Type de rendu VA des éléments de catalogue	Histogramme à barres horizontales représentant le nombre individuel de la manière dont les éléments de catalogue sont restitués dans .Agent virtuel Il indique si un élément est affiché sous forme de fenêtre contextuelle, de fenêtre ou de conversation dans Agent virtuel.
Couverture de l'automatisation de l'exécution des éléments de catalogue	Histogramme à barres verticales représentant le nombre de couvertures de l'automatisation de l'exécution des éléments de catalogue. Elle spécifie si les éléments sont entièrement automatisés, semi-automatisés, manuels, non spécifiés ou vides.
Couverture de la traduction des éléments de catalogue	Histogramme à barres verticales représentant le nombre d'états de traduction des éléments de catalogue. Elle spécifie si les éléments sont entièrement traduits, partiellement traduits, non traduits ou en cours.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Information associée

Vue d'ensemble des tableaux de bord

Couverture conversationnelle de catalogue

ServiceNow® La couverture conversationnelle du catalogue fournit un tableau de bord pour afficher une vue d'ensemble de haut niveau des éléments de catalogue conversationnels et non conversationnels.

Vous pouvez afficher ces informations dans le tableau de bord de vue d'ensemble du catalogue conversationnel. Le tableau de bord affiche une représentation graphique de divers rapports, tels que le nombre d'éléments de catalogue conversationnels et non conversationnels, les raisons qui rendent les éléments non conversationnels et les canaux de demande populaires. Elle affiche également une liste des éléments de catalogue, leur état conversationnel et d'autres détails.

En explorant les éléments de catalogue, vous pouvez par exemple voir les détails, par exemple, s'ils sont conversationnels ou non conversationnels et pourquoi les éléments ne sont pas conversationnels. Explorez les suggestions potentielles d'éléments non conversationnels qui pourraient vous aider à rendre les éléments conversationnels.

Si vous disposez de l'un des rôles suivants, vous pouvez afficher le tableau de bord :

- Administrateur de catalogue [catalog_admin]
- Gestionnaire de catalogue [catalog_manager]
- Éditeur de catalogue [catalog_editor]

Pour accéder au tableau de bord et l'afficher, vous devez installer et activer le module d'extension Expérience conversationnelle du catalogue (sn_catalog_con_cov). Vous pouvez trouver le plugin dans le ServiceNow® Storefichier .

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

La tâche **planifiée Mettre à jour le statut conversationnel des éléments de catalogue** extrait les données conversationnelles des éléments de catalogue. Cette tâche planifiée met à jour les motifs des éléments de catalogue. La tâche planifiée s'exécute automatiquement une

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

fois tous les trois jours. Mais pour obtenir les données les plus récentes lorsque vous en avez besoin, exécutez cette tâche manuellement.

Information associée

- Configurer Now Assist dans la demande conversationnelle du catalogue
- Afficher le tableau de bord de vue d'ensemble conversationnel du catalogue à l'aide du générateur de catalogue

Tableau de bord de vue d'ensemble du catalogue conversationnel

Le tableau de bord affiche les informations dont vous avez besoin sous forme de graphiques et de tableaux.

Vous ne pouvez afficher les données que des éléments de catalogue auxquels vous avez un accès en modification.

Dans la représentation graphique des rapports, vous pouvez afficher les informations suivantes :

Représentation graphique des rapports	Description
Nombre d'éléments conversationnels et non conversationnels	Nombre d'éléments de catalogue qui sont conversationnels et non conversationnels.
Motifs qui rendent les éléments non conversationnels	Raisons pour lesquelles les éléments de catalogue ne sont pas conversationnels. Par exemple, si vous avez des questions non prises en charge ou des politiques d'interface utilisateur scriptées, l'élément n'est pas conversationnel.
Canaux de demandes populaires : 6 derniers mois	Distribution des canaux des demandes d'éléments de catalogue qui ont été soumises au cours des six derniers mois.

La section Éléments de catalogue affiche les informations suivantes :

Nom de colonne	Description
Élément de catalogue	Nom de l'élément de catalogue. Vous pouvez sélectionner le nom pour ouvrir la page des détails de l'élément de catalogue.
État conversationnel	État conversationnel ou non conversationnel de l'élément de catalogue.
Type de rendu VA	Type de rendu de l'élément de catalogue. Selon la configuration de l'élément de catalogue, le type de rendu est défini comme étant une conversation, une fenêtre ou une fenêtre contextuelle.
Nombre de motifs	Nombre des raisons qui font que l'élément n'est pas conversationnel.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de colonne	Description
	Vous pouvez sélectionner le nom de l'élément de catalogue non conversationnel pour afficher les motifs.
Nombre de demandes	Nombre de demandes correspondant aux demandes envoyées au cours des six derniers mois.
État	État de l'élément de catalogue.
Propriétaire	Nom du propriétaire de l'élément de catalogue.
Mis à jour	Date et heure auxquelles l'élément de catalogue a été modifié pour la dernière fois.

Information associée

Afficher le tableau de bord de vue d'ensemble conversationnel du catalogue à l'aide du générateur de catalogue

Affichez le tableau de bord de vue d'ensemble du catalogue conversationnel à l'aide de Now Platform

Vue d'ensemble de la page des détails conversationnels de l'élément de catalogue

Couverture conversationnelle de catalogue

Vue d'ensemble de la page des détails conversationnels de l'élément de catalogue

Affichez la page des détails de votre élément de catalogue. Si votre élément n'est pas conversationnel, découvrez pourquoi votre élément de catalogue ne l'est pas et passez en revue les suggestions pour savoir ce que vous pouvez faire pour rendre l'élément conversationnel.

Vous pouvez afficher cette page uniquement si vous disposez de l'un des rôles suivants :

- Administrateur de catalogue [catalog_admin]
- Gestionnaire de catalogue [catalog_manager]
- Éditeur de catalogue [catalog_editor]
- Éditeur du générateur de catalogue [catalog_builder_editor]

Remarque : Le gestionnaire de catalogue, l'éditeur de catalogue et l'éditeur du générateur de catalogue ne peuvent afficher la page de détails que s'ils disposent d'un accès en modification à l'élément de catalogue.

La page affiche les informations suivantes relatives aux éléments de catalogue conversationnels ou non conversationnels :

- Nom de l'élément de catalogue
- État conversationnel et type de rendu
- Date et heure de dernière mise à jour de l'élément de catalogue
- Les onglets **Motifs**, **Suggestions** et **Détails de l'élément**

  L'onglet **Motifs et suggestions** affiche une ou plusieurs raisons pour lesquelles l'élément n'est pas conversationnel et des suggestions susceptibles de rendre l'élément conversationnel. S'il existe plusieurs raisons, vous pouvez sélectionner chacune d'entre elles pour afficher les suggestions correspondant à cette raison particulière.

  L'onglet **Détails de l'élément** affiche les détails, tels qu'une brève description, une description et une image de l'élément le cas échéant.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Après avoir passé en revue les raisons et les suggestions pour les éléments non conversationnels, sélectionnez **Modifier dans la vue avancée** si vous souhaitez apporter des modifications. L'élément de catalogue s'ouvre dans le Now Platform pour modification.

Remarque :

- Seuls l'administrateur de catalogue, le gestionnaire de catalogue et l'éditeur de catalogue peuvent afficher le bouton **Modifier dans la vue avancée** .
- Si vous consultez un élément de catalogue à l'état Extrait, vous affichez ses données qui correspondent à la version publiée de l'élément. Les modifications apportées au brouillon de l'élément de catalogue ne sont pas reflétées ici tant qu'il n'est pas publié.

Information associée

Tableau de bord de vue d'ensemble du catalogue conversationnel

Afficher le tableau de bord de vue d'ensemble conversationnel du catalogue à l'aide du générateur de catalogue

Affichez le tableau de bord de vue d'ensemble du catalogue conversationnel à l'aide de Now Platform

Couverture conversationnelle de catalogue

Catalogue de services Blocs de rubriques dans Agent virtuel Powered by Now LLM

Affichez le tableau de bord de vue d'ensemble du catalogue conversationnel à l'aide de Now Platform

Utilisez le Now Platform pour afficher le tableau de bord qui affiche les éléments de catalogue conversationnels ou non conversationnels. Découvrez pourquoi les éléments de catalogue ne sont pas conversationnels et explorez les suggestions potentielles qui pourraient aider à rendre les éléments conversationnels.

Avant de commencer

Vérifiez que vous avez installé le module d'extension Expérience conversationnelle du catalogue (sn_catalog_con_cov).

Rôle requis : catalog_admin, catalog_manager et catalog_editor

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les éléments**.
2. Sur la page de liste Éléments de catalogue, sélectionnez **Vue d'ensemble conversationnelle**.

   Le tableau de bord de vue d'ensemble du catalogue conversationnel s'ouvre et vous pouvez afficher uniquement les éléments de catalogue que vous possédez ou que vous pouvez modifier.

   ### Remarque :

   - Pour afficher le tableau de bord, vous pouvez également accéder à **Tout** > **Catalogue de services** > **Administration des catalogues** > **Vue d'ensemble conversationnelle du catalogue**.
   - Sur une page d'élément de catalogue spécifique, sélectionnez **Afficher les détails conversationnels** pour ouvrir la page des détails de l'élément de catalogue, qui affiche les motifs et les suggestions.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

- Couverture conversationnelle de catalogue
- Tableau de bord de vue d'ensemble du catalogue conversationnel
- Vue d'ensemble de la page des détails conversationnels de l'élément de catalogue

Configurer Catalogue de services

Catalogue de services permet aux utilisateurs ayant le rôle d'administrateurs de catalogue (catalog_admin) de configurer le catalogue de services.

Vue d'ensemble de la configuration

Configurer un ou plusieurs catalogues de services et fournir des opportunités de libre-service. Vous pouvez organiser vos offres de catalogue en utilisant la capacité de publication de plusieurs catalogues visant des publics spécifiques.

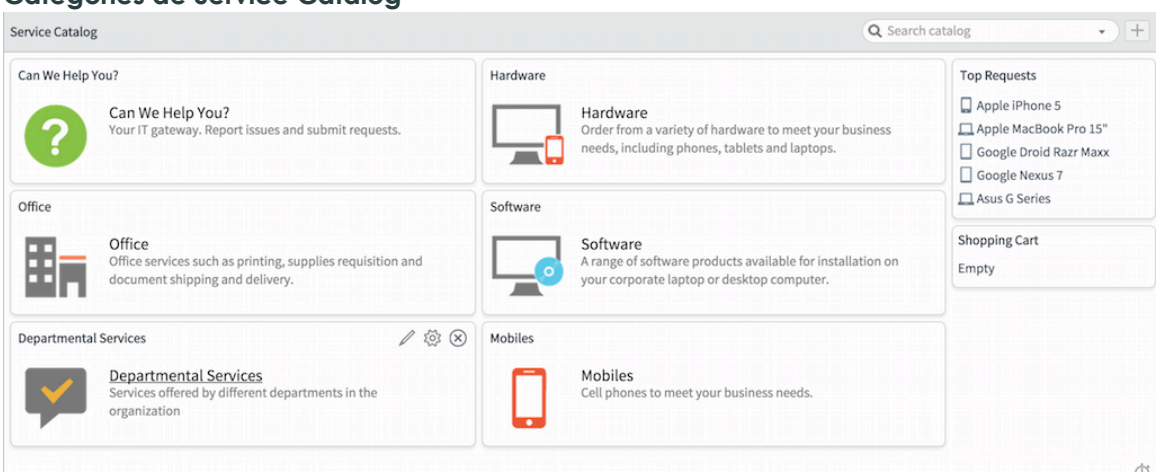
Catégories de catalogues de services

Les catégories organisent les éléments de catalogue de services en groupes logiques. Les administrateurs et les administrateurs de catalogue peuvent créer et configurer des catégories, définir leurs caractéristiques et y ajouter du contenu tel que des éléments de catalogue.

Les catégories peuvent avoir une relation parent-enfant, par exemple, **Informatique** et **Ordinateurs portables**. Une catégorie enfant est une sous-catégorie de sa catégorie parente. Chaque élément de catalogue, guide de commande, créateur d'enregistrement, élément de contenu et sous-catégorie s'affiche comme un seul élément dans la catégorie. Un élément de catalogue peut exister dans plusieurs catégories, ce qui vous donne la flexibilité d'offrir le même service depuis plusieurs endroits dans votre catalogue.

Présente la création de catégories dans un Service Catalog ServiceNow.

Catégories de Service Catalog



Certaines propriétés système contrôlent les configurations de catégories Catalogue de services suivantes.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Comment les catégories sont affichées pour les utilisateurs. Par exemple, si les sous-catégories sont affichées dans un panneau ou sous forme de liste dans l'affichage des catégories.
- Quels types de contenu et quels éléments de recherche et de navigation sont disponibles sur la page d'accueil. Par exemple, si la recherche dans le catalogue de services peut être activée ou désactivée pour tous les utilisateurs.
- Comment les éléments de catalogue, les noms de classes d'éléments et les catégories d'éléments apparaissent pour les utilisateurs. Par exemple, combien d'éléments ou de catégories de catalogue sont prévisualisés dans une section.

Les gestionnaires de catalogue et les éditeurs de catalogue peuvent également configurer des catégories, mais seulement celles auxquelles ils sont affectés.

Remarque :

- Si aucun élément n'est actif dans la hiérarchie d'une catégorie, cette catégorie ne s'affiche pas dans le catalogue et ne peut pas y être ajoutée.
- Les utilisateurs disposant des rôles admin ou catalog_admin peuvent afficher les catégories uniquement si elles contiennent un élément actif et si la **Disponibilité** est définie sur **Bureau** ou **Les deux**.
- Configurez la propriété *glide.sc.category.canview.override* pour modifier les rôles de ce comportement.

Créer une catégorie

Les administrateurs et les administrateurs de catalogue peuvent créer ou modifier une catégorie.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour créer ou modifier une catégorie :

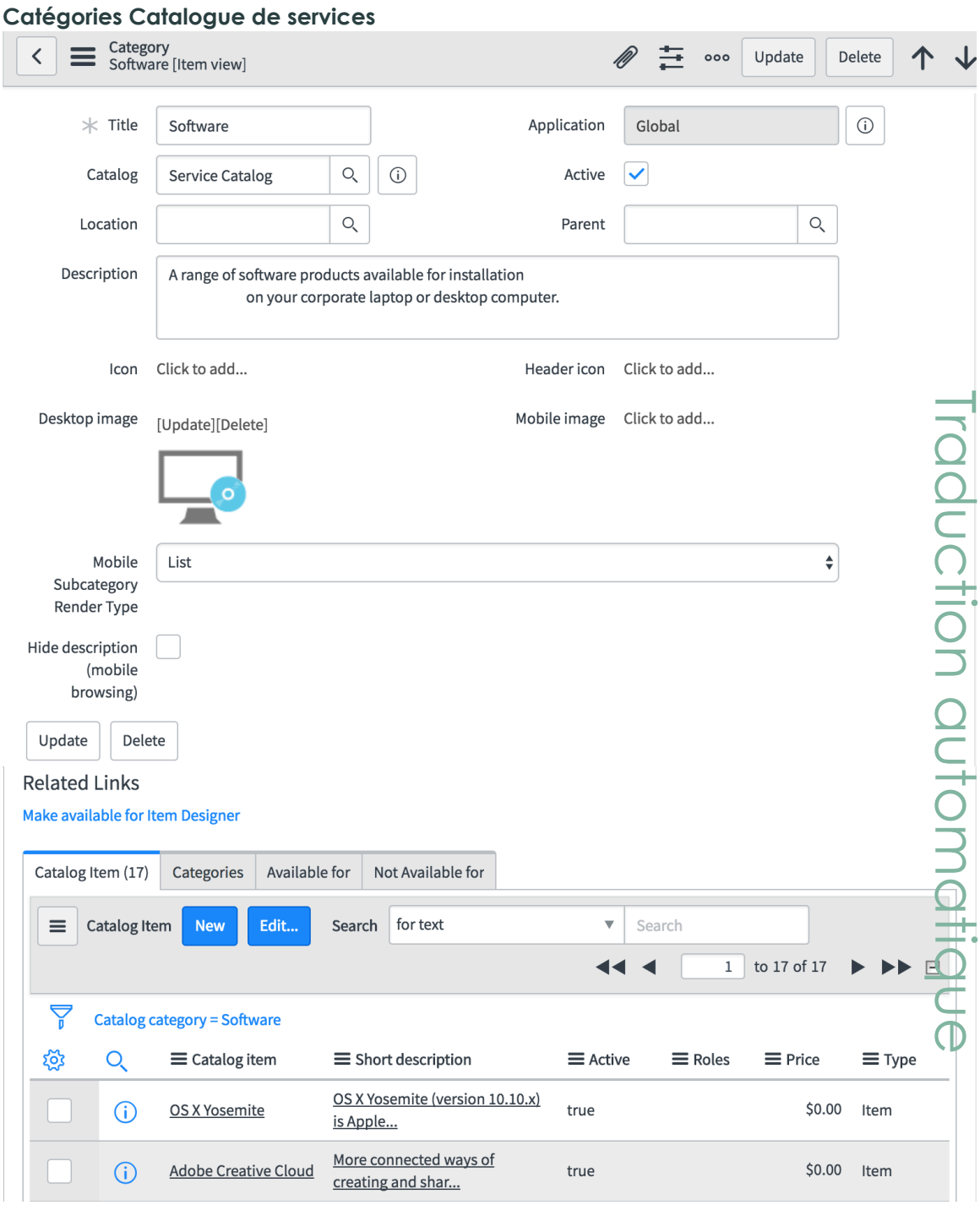
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Définition du catalogue** > **Gérer les catégories**.
   Une liste des catégories existantes s'affiche. Si le champ **Parent** est vide, la catégorie n'a pas de catégorie parente.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou sélectionnez la catégorie à modifier.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : la visibilité d'une catégorie est contrôlée par les critères d'utilisateur. Voir Appliquer des critères d'utilisateur à des éléments et à des catégories.



3. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.

Formulaire de catégorie Catalogue de services

Champ	Description
Titre	Nom descriptif pour la catégorie.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Application	Champ d'application de l'application dans lequel la catégorie est applicable.
Catalogue	Catalogue auquel appartient la catégorie en question.
Actif	Cochez la case pour indiquer que la catégorie peut être ajoutée à la page d'accueil du catalogue de services.
Emplacement	Toute information d'emplacement pertinente pour la catégorie.
Parent	Toute catégorie parente dont la catégorie est une sous-catégorie.
Description	Informations sur la catégorie. La description s'affiche lorsque la catégorie est réduite sur la page d'accueil du catalogue de services. La description apparaît également dans la liste **Catégories connexes** lorsqu'un utilisateur clique sur le titre de la catégorie parente.
Icône	La petite icône s'affiche à côté du nom de la catégorie, lorsque la catégorie est répertoriée en tant que sous-catégorie.
Icône d'en-tête	L'icône s'affiche à côté de l'en-tête de la catégorie, lorsque la catégorie est une catégorie de niveau supérieur.
Image de poste de travail	Image plus grande à afficher avec la catégorie sur la page d'accueil Catalogue de services. Cette image n'est visible que si le rendu concerné la définit comme étant utilisée (le rendu par défaut n'affiche pas ce champ).
Image Classic Mobile	Image à utiliser sur les appareils Classic Mobile pour la catégorie. Si aucune image mobile n'est sélectionnée, l'**image de poste de travail** s'affiche si le **Type de rendu de sous-catégorie Classic Mobile** est défini sur **Cartes**.
Type de rendu de sous-catégorie Classic Mobile	Option de rendu pour contrôler l'affichage des sous-catégories. Sélectionnez **Liste** pour afficher une liste à une seule colonne ou **Cartes** pour un affichage à plusieurs colonnes.
Masquer la description (navigation Classic Mobile)	Option permettant d'afficher la description en haut de la liste sur les appareils Classic Mobile.

Traduction automatique

Configurer les catégories dynamiques

Les catégories dynamiques vous permettent d'organiser et d'afficher les éléments et les articles de la base de connaissances couramment demandés. Les catégories dynamiques s'affichent par défaut sur le côté droit de la page d'accueil du catalogue de services.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Utilisez des catégories dynamiques pour fournir aux utilisateurs une option d'accès qui s'adapte automatiquement aux tendances de demandes changeantes.

Pour configurer les catégories de catalogue dynamiques :

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Définition du catalogue** > **Gérer les catégories dynamiques**.
2. Sélectionnez **Nouveau** ou ouvrez une catégorie dynamique existante.
3. Renseignez les champs du formulaire **Catégorie dynamique** comme il convient.

   Plusieurs champs du formulaire **Catégorie dynamique** sont identiques à ceux du formulaire Catégorie. Les champs supplémentaires sont :

   Nom du formulaire

Champ	Description
Type	Type d'éléments à afficher. Par exemple, **Éléments demandés** ou **Articles de la base de connaissances**.
Chercher la durée ?	Pour les éléments de catalogue uniquement : période de recherche pour les demandes les plus courantes. Par exemple, saisissez 7 00:00:00 pour afficher les éléments les plus fréquemment demandés au cours des sept derniers jours.
Nombre d'entrées	Nombre d'éléments à afficher dans la catégorie dynamique.

4. Utilisez cet exemple d'étape avec des informations supplémentaires.
   Les résultats affichés sont limités aux éléments ou aux articles de la base de connaissances disponibles dans le catalogue actuellement affiché.

Configuration du catalogue de services

Service Catalog permet aux utilisateurs ayant le rôle d'administrateurs de catalogue (catalog_admin) de configurer le catalogue de services.

Catalogue de services vous permet de configurer un ou plusieurs catalogues de services et offre des opportunités de libre-service. Vous pouvez organiser vos offres de catalogue en utilisant la capacité de publication de plusieurs catalogues visant des publics spécifiques.

Aperçu de l'administration du catalogue de services ServiceNow.

Configurer un catalogue de services

Pour configurer un catalogue de services, planifiez la façon dont votre organisation définit et gère les éléments de Service Catalog, et comment elle les exécute.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les administrateurs et les administrateurs de catalogue, autrement dit les utilisateurs ayant le rôle catalog_admin, peuvent utiliser l'application Service Catalog pour définir le contenu et la mise en page du catalogue de services. Les gestionnaires de catalogue, autrement dit les utilisateurs ayant le rôle catalog_manager, peuvent définir et gérer un seul catalogue de services. Les éditeurs de catalogue, autrement dit les utilisateurs ayant le rôle catalog_editor, peuvent gérer un seul catalogue de services.

Les administrateurs et les administrateurs de catalogue peuvent définir et gérer plusieurs catalogues de services. Les gestionnaires de catalogue peuvent définir et gérer un seul catalogue. Un ou plusieurs éditeurs de catalogue peuvent gérer un seul catalogue.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Suivez les étapes suivantes pour configurer votre catalogue de services :

Procédure

1. Attribuez des rôles aux utilisateurs travaillant avec le catalogue de services.
2. Définissez le contenu à fournir dans le catalogue de services :

Éléments de catalogue	Biens et services disponibles dans le catalogue.
Catégories	Groupes d'éléments affichés sur la page d'accueil du catalogue.
Variables	Options disponibles pour la personnalisation d'un élément de catalogue dans le but de répondre à des besoins spécifiques.

3. Personnalisez la page d'accueil du catalogue de services pour répondre à vos exigences telles que la définition d'une mise en page Classic Mobile.
4. Définissez les processus d'exécution de demande utilisés par votre organisation pour livrer les éléments de catalogue commandés.
5. Facultatif : Créez un module de navigation pour le nouveau catalogue.
6. Facultatif : Ajoutez le catalogue à la page d'accueil des multi-catalogues.

Que faire ensuite
Les administrateurs et les administrateurs de catalogue peuvent étendre davantage le catalogue de services pour fournir des fonctionnalités plus puissantes, en utilisant des éléments de catalogue spécialisés, des options de configuration et des fonctions de scripting. Par exemple, les administrateurs peuvent personnaliser le processus de sortie utilisé lors de la commande d'éléments de catalogue.

Information associée

Catalogue de services termes et rôles

Configurer des URL de plateforme pour les modules de catalogue

Vous pouvez diriger les utilisateurs vers un catalogue spécifique via l'URL d'un module dans le catalogue.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous créez un module pour votre page de catalogue, vous pouvez diriger les utilisateurs vers un catalogue et une vue spécifiques depuis ce module via une URL.

Procédure

Dans la section **Type de lien**, sélectionnez **URL (depuis Arguments)**, puis dans le champ **Arguments**, saisissez une URL sous la forme `catalog_home.do?sysparm_catalog_id de l'enregistrement sc_catalog&sysparm_catalog_view=nom d'affichage de sys_portal_page`.

Par exemple, `catalog_home.do?sysparm_catalog=742ce428d7211100f2d224837e61036d&sysparm_catalog_view=catalog_technical`

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : si vous rendez le catalogue inactif par défaut, désactivez le module **Catalogue**, sinon les utilisateurs auront toujours accès au catalogue inactif via ce module.

Si une URL a un paramètre *sysparm_catalog* valide, mais un paramètre *sysparm_catalog_view* invalide ou manquant, la vue avec la valeur par défaut de l'enregistrement de la page de portail du catalogue correspondant est utilisée.

Si une URL a un paramètre *sysparm_catalog_view* valide, mais un paramètre *sysparm_catalog* non valide ou manquant, l'enregistrement de la page de portail du catalogue correspondant est utilisé pour définir le catalogue.

Remarque : pour assurer des performances optimales, définissez correctement les deux paramètres.

Configuration de catalogues de services multiples

Avec plusieurs catalogues de services, votre organisation peut proposer différents ensembles de services à différentes équipes au sein de l'organisation, telles que les services informatiques, les ressources humaines et la gestion des installations.

Les administrateurs et les administrateurs de catalogue peuvent définir et gérer plusieurs catalogues de services. Les utilisateurs finaux peuvent accéder à plusieurs catalogues à partir d'une seule page d'accueil ou effectuer une recherche dans tous les catalogues ou dans chaque catalogue directement.

Activer l'accès aux catalogues

Vous pouvez activer l'accès à la lecture des catalogues en appliquant la règle **Read ACL** sur la table Catalogue (sc_catalog). Voir Règles de contrôle d'accès pour plus d'informations.

Créer un catalogue

Avec Catalogue de services, vous pouvez créer un catalogue et définir des éléments et des catégories dans ce catalogue.

Avant de commencer

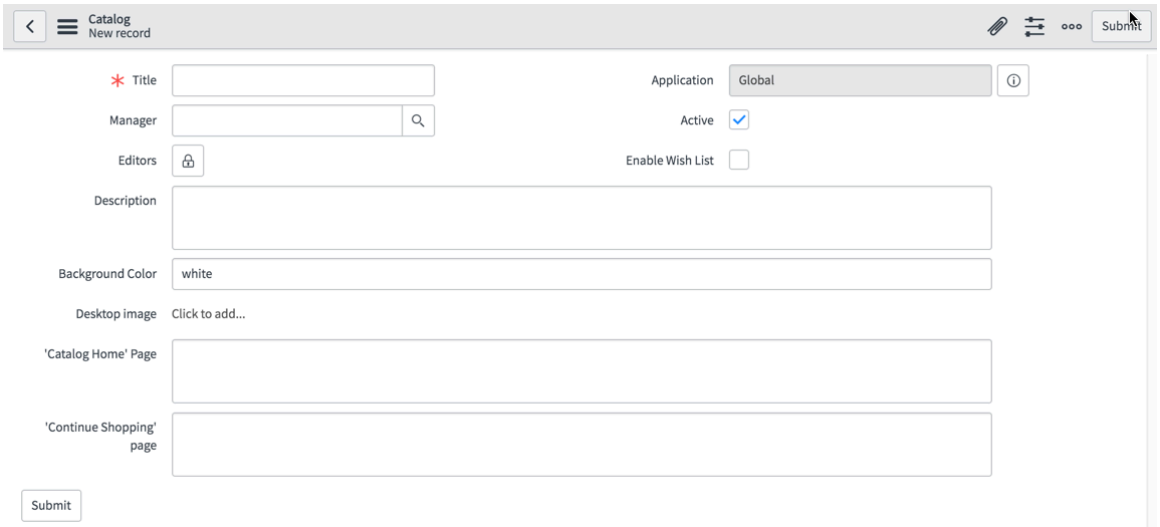
Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les catalogues**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Saisissez les nouveaux détails du catalogue (voir la table).

4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.

5. Définissez les éléments et les catégories à inclure dans le catalogue.

6. Facultatif : Définissez des pages de portail supplémentaires pour le catalogue.

7. Facultatif : Gérez les sites si vous utilisez un système CMS.

Champ	Description
Titre	Nom descriptif pour le catalogue.
Application	Champ d'application de l'application pour ce catalogue. Pour plus d'informations sur le périmètre de l'application, consultez Périmètre de l'application .
Responsable	Nom du gestionnaire de catalogue affecté au catalogue. (Optional) Le gestionnaire peut modifier et mettre à jour le catalogue, ainsi que les catégories et les éléments du catalogue. Le gestionnaire peut affecter des éditeurs ainsi qu'un autre gestionnaire pour le catalogue, le cas échéant. Un seul gestionnaire peut être affecté à un catalogue et il doit avoir le rôle de gestionnaire de catalogue ou le rôle catalog_admin affecté.
Actif	Cochez la case pour que le catalogue soit disponible aux utilisateurs finaux.
Éditeurs	Nom de l'éditeur du catalogue. (Optional) L'éditeur peut modifier et mettre à jour le catalogue, ainsi que les catégories et les éléments du catalogue. L'éditeur peut affecter d'autres éditeurs, mais ne peut pas modifier le gestionnaire. Plusieurs éditeurs peuvent être affectés à un même catalogue. Chaque utilisateur doit avoir le rôle d'éditeur de catalogue affecté.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Activer la liste de souhaits	Cochez la case pour activer la fonctionnalité de liste de souhaits pour le catalogue.
Description	Informations sur le catalogue, affichées sur la page d'accueil multi-catalogues.
Couleur d'arrière-plan	Couleur d'arrière-plan utilisée sur la page d'accueil multi-catalogues.
Image de poste de travail	La plus grande image à afficher avec le catalogue sur la page d'accueil multi-catalogues. Cette image ne s'affiche que si l'affichage de l'image est inclus dans le fournisseur sélectionné, tel que le fournisseur **Titre et image** par défaut.
Page « Accueil du catalogue »	Emplacement vers lequel les utilisateurs du catalogue de services sont redirigés lorsqu'ils cliquent sur le bouton **Accueil du catalogue**. Ce champ vise à référencer un suffixe d'URL d'une page de contenu.
Page « Continuer les achats »	Emplacement vers lequel les utilisateurs du catalogue de services sont redirigés lorsqu'ils cliquent sur le bouton **Continuer les achats**. Ce champ vise à référencer un suffixe d'URL d'une page de contenu.

Que faire ensuite
Pour ajouter un module dans le navigateur pour le nouveau catalogue, reportez-vous à la rubrique Créer un module .

Gérer les éléments d'un catalogue

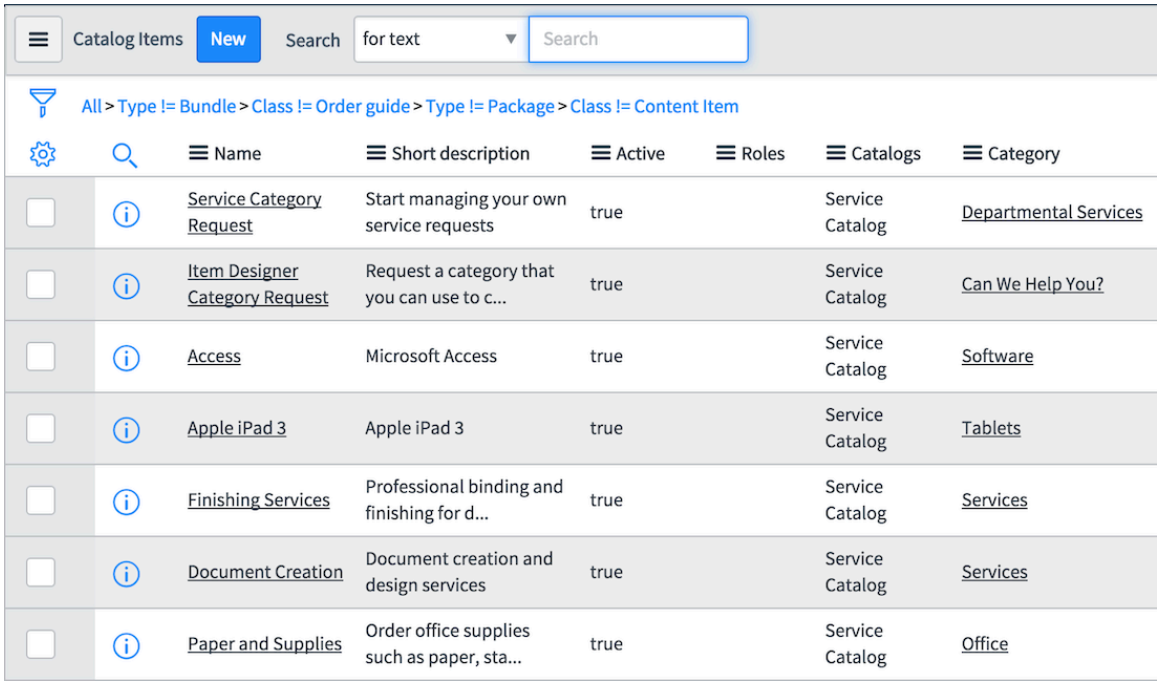
Avec Catalogue de services, vous pouvez afficher et gérer les éléments d'un catalogue.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Utilisez la liste connexe **Éléments de catalogue** sur le formulaire de catalogue pour afficher et gérer les éléments disponibles dans le catalogue.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Pour définir un nouvel élément de catalogue pour le catalogue, cliquez sur **Nouveau** et saisissez les détails de l'élément.

Gérer les pages de portail du catalogue

Avec Catalogue de services, vous pouvez créer et gérer plusieurs pages de portail pour un catalogue.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les pages de portail de catalogue fournissent des pages d'accueil pour des catalogues spécifiques. Vous pouvez utiliser des pages de portail pour créer différentes vues de catalogue pour différents groupes d'utilisateurs. Chaque page de portail accède au même contenu de catalogue et présente ce contenu de différentes manières.

Les détails de la page de portail du catalogue incluent le propriétaire, le titre et la vue à utiliser pour cette page.

Procédure

1. La liste connexe des pages de portail d'un catalogue affiche les pages de portail disponibles pour le catalogue.
   Chaque catalogue a une page par défaut, créée automatiquement lorsque le catalogue est créé.
2. Sélectionnez une action appropriée :
   - Cliquez sur **Nouveau** pour créer une nouvelle page de portail.
   - Cliquez sur **Modifier** pour choisir une autre page de portail pour le catalogue.
   - Sélectionnez une page de portail pour afficher et modifier les détails de cette page.

Tables fournies avec des catalogues de services multiples

Les administrateurs et les administrateurs de catalogue doivent tenir compte des points suivants avant de passer à des catalogues de services multiples.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de passer aux catalogues multiples, prenez connaissance des modifications apportées au modèle de données Catalogue de services sous-jacent. Ces modifications sont effectuées pour implémenter plusieurs catalogues et n'affectent pas une mise à niveau standard. Toutefois, si vous avez effectué des personnalisations, telles que des modifications au modèle de données, celles-ci peuvent avoir un impact sur l'instance.

Les tables suivantes sont fournies avec les catalogues de services multiples :

Tables fournies avec des catalogues de services multiples

Table [nom]	Description
Site du catalogue [sc_catalog_site]	Associe des catalogues à des sites.
Page de portail du catalogue [sc_catalog_view_mtom]	Relie les catalogues à des pages de portail CMS. Définit la combinaison catalogue/page de portail par défaut utilisée par les liens par défaut.
Catalogue d'éléments de catalogue [sc_cat_item_catalog]	Stocke les catalogues dans lesquels un élément est disponible.
Catégorie d'éléments de catalogue [sc_cat_item_category]	Stocke les catégories dans lesquelles un élément est disponible.

Enregistrement des sites du catalogue

Les enregistrements des sites du catalogue apparaissent dans la liste connexe **Sites** sur le formulaire de catalogue.

La table Site de catalogue [sc_catalog_site] associe les catalogues aux sites Web CMS .

Plusieurs propriétés système de Service Catalog servent à spécifier des valeurs pour différents sites utilisés par différents catalogues.

Propriétés des enregistrements des sites du catalogue

Propriété	Champ de site du catalogue [nom]
glide.sc.home.cms_page	Page d'accueil CMS [cms_home]
glide.sc.search.cms_page	Page de recherche CMS [cms_search]
glide.sc.continue.shopping.target	Page « Continuer les achats » CMS [cms_continue_shopping]

Définition du champ d'application de Catalogue de services

La prise en charge de la définition du champ d'application est disponible pour définir les limites des entités dans Catalogue de services.

- Un catalogue peut avoir des catégories de différents périmètres.
- Une catégorie peut uniquement être dans le même champ d'application que sa catégorie parente.
- Vous pouvez associer un élément de catalogue à des catégories d'un périmètre différent.
- Les éléments de catalogue peuvent contenir des jeux de variables d'un périmètre différent.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les variables peuvent uniquement être dans le même champ d'application que l'élément de catalogue ou le jeu de variables.
- Les politiques d'interface utilisateur du catalogue peuvent uniquement être dans le même champ d'application que l'élément de catalogue ou le jeu de variables.
- Les scripts clients de catalogue ne peuvent être que dans la même portée que l'élément de catalogue ou le jeu de variables.
- La recherche de données de catalogue ne peut être que dans le même champ d'application que l'élément de catalogue ou le jeu de variables.
- La base de règles d'un guide de commande peut comprendre des éléments de différents périmètres.
- Le champ d'application du créateur d'enregistrement et celui de la table cible doivent être identiques.

Variables du catalogue de services pouvant contenir des scripts

Vous pouvez utiliser un scripting pour référencer n'importe quelle variable d'élément de demande à partir d'une table dans un environnement inclus dans le champ d'application et hors du champ d'application.

Voici un exemple de variable de référence.

```
current.variables.<variable_name>
```

Où actuel fait référence à l'enregistrement actuel et *<variable_name>* est le nom de votre variable.

Remarque : Pour référencer une variable à partir de JavaScript, elle doit avoir un nom.

Lorsqu'une variable fait partie d'un jeu de variables, vous pouvez l'appeler current.variables.<variable_name> ou current.variables.<variable_set_name>.<variable_name>.

Le jeu de variables est également un citoyen de première classe dans Service Catalog. Comme les variables, un jeu de variables possède des rôles de lecture, d'écriture et de création. Si les rôles sont fournis pour un jeu de variables, les rôles sont applicables aux variables du jeu. Les rôles d'une variable individuelle sont remplacés par les rôles du jeu de variables.

Imprimer une variable

```
var original = current.variables.original_number;
gs.print(original);
```

Définir une variable

```
current.variables.name = "Auto-Generated:" + current.variables.asset_tag;
```

Créer un élément d'inventaire avec des champs définis à partir de variables

```
doCreation();

function doCreation ( ) {
var create = current.variables.create_item;
if (create == 'true') { // we want to create an asset
  var computer = new GlideRecord('cmdb_ci_computer');
```

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
  computer.initialize();
  computer.asset_tag = current.variables.asset_tag;
  computer.serial_number = current.variables.serial_number;
  computer.name = current.variables.name;
  computer.manufacturer = current.variables.company;
  computer.insert(); } }
```

Obtenir GlideElementVariable des variables et des jeux de variables associés à un GlideRecord

```
now_GR.variables
```

Obtenir la paire nom-valeur de variables associées à un GlideRecord

```
now_GR.variables.getVariableValue();
```

Obtenir une liste de GlideElementVariable pour les variables dans un enregistrement de tâche

```
now_GR.variables.getElements();
```

Obtenir une liste de GlideElementVariable pour les variables (y compris le jeu de variables à plusieurs lignes) dans un enregistrement de tâche

```
now_GR.variables.getElements(true);
```

Remarque : La méthode *`getElements()`* renvoie toutes les variables présentes sur l'enregistrement de tâche donné, à l'exception des variables du formateur telles que l'étiquette, la pause, la fin du conteneur, la division du conteneur, etc.

API pour GlideElementVariable

- *`now_GR.variables.<var_name>.isMultiRow()`* : détermine si GlideElementVariable est un jeu de variables à plusieurs lignes ou une variable.
- *`now_GR.variables.<var_name>.getQuestion()`* : recherche l'objet de question pour une variable. Applicable uniquement pour une variable (*`isMultiRow()`* est faux) et non pour un jeu de variables de plusieurs lignes.
- *`now_GR.variables.<var_name>.getLabel()`* : récupère l'étiquette de la variable GlideElementVariable. Pour une variable, l'étiquette de la variable est renvoyée. Pour un jeu de variables à plusieurs lignes, le titre du jeu de variables est renvoyé.
- *`now_GR.variables.<var_name>.canRead()`* : indique si l'utilisateur peut afficher un jeu de variables à variables ou à plusieurs lignes.
- *`now_GR.variables.<var_name>.canWrite()`* : indique si l'utilisateur peut modifier une variable ou un jeu de variables à plusieurs lignes.
- *`now_GR.variables.<var_name>.getDecryptedValue()`* : récupère la valeur déchiffrée d'une variable masquée. Applicable uniquement pour une variable masquée.
- *`now_GR.variables.<var_name>.getRows()`* : obtient la liste des objets de ligne pour un jeu de variables à plusieurs lignes. Applicable uniquement pour un jeu de variables de plusieurs lignes (*`isMultiRow()`* est vrai).
- *`now_GR.variables.<var_name>.getRowCount()`* : obtenir le nombre de lignes pour un jeu de variables à plusieurs lignes. Applicable uniquement pour un jeu de variables de plusieurs lignes (*`isMultiRow()`* est vrai).

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple d'accès aux variables de GlideRecord pour la table de tâches

```
var now_GR = new GlideRecord('sc_req_item');
if (now_GR.get('635a1f5387320300e0ef0cf888cb0b73')) {
    var variables = now_GR.variables.getElements();
    for (var i=0;i<variables.length;i++) {
        var question = variables[i].getQuestion();
        gs.log(question.getLabel() + ":" + question.getValue())
    }
}
```

Exemple d'accès à un jeu de variables de plusieurs lignes de GlideRecord pour la table de tâches

```
var now_GR = new GlideRecord('sc_req_item');
now_GR.get('02c38dcd87013300e0ef0cf888cb0bb2');

var vars = now_GR.variables.getElements(true);

for (var i=0; i<vars.length; i++) {
    var now_V = vars[i];
    if (now_V.isMultiRow()) {
        var rows = now_V.getRows();
        for (var j=0; j<now_V.getRowCount(); j++) {
            var row = rows[j];
            var cells = row.getCells();
            for (var k=0; k<cells.length; k++) {
                var cell = cells[k];
                gs.info(cell.getLabel() + ":" +
 cell.getCellDisplayValue())
            }
        }
    }
}
```

Jeu de variables de plusieurs lignes

Jeu de variables de plusieurs lignes

Opération	Utilisation
Opérations de table	
Renvoyer la valeur du tableau JSON sous forme de chaîne	`now_GR.variables.table_var`
Définir la valeur d'un jeu de variables de plusieurs lignes	`now_GR.variables.table_var = <val>` **Remarque :** Un tableau de paires ordonnées (clé, valeur) est également applicable en tant qu'entrée.
Obtenir la valeur de la colonne, var1, d'un jeu de variables de plusieurs lignes	`now_GR.variables.table_var.var1`

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Jeu de variables de plusieurs lignes (suite)

Opération	Utilisation
Définir la valeur d'un jeu de variables, var1	`now_GR.variables.table_var.var1 = <val>` **Remarque :** Un tableau de paires ordonnées (clé, valeur) est également applicable en tant qu'entrée.
Opérations de ligne	
Obtenir le nombre de lignes actuel	`now_GR.variables.table_var.getRowCount()`
Renvoie la ligne spécifiée par la variable « i » - getRow(<int> i)	`var row = now_GR.variables.table_var.getRow(<int> i);`
Obtenir la valeur de cellule d'une colonne de question mappée à <var_name>	`row.<var_name>`
Définir la valeur de cellule d'une colonne de question mappée à <var_name>	`row.setCellValue('<var_name>',value)`
Définir la valeur de cellule d'une colonne de question mappée à <var_name>	`row.<var_name> = value`
Ajouter une ligne vide à la fin de la table et renvoyer un objet pouvant contenir des scripts	`var row = now_GR.variables.table_var.addRow()`
Supprimer une ligne	`row.deleteRow()`

Remarques et limitations

- Colonne unique de table_Var
- now_GR.variables.var.table_var1
- now_GR.variables.table_var.var1 = <val>

1. Vous ne pouvez définir une variable que dans une règle métier avant . Les variables définies dans une règle after ne sont pas écrites dans la base de données.
2. Rien n'est en place pour empêcher les collisions d'espaces de noms avec des variables. La création de deux variables nommées computer_speed entraînerait l'affichage d'une seule d'entre elles ; le second écraserait le premier.
3. Les variables date/heure utilisent les mêmes règles de formatage et de stockage du fuseau horaire que toutes les autres dates du système. Ils sont stockés en interne dans GMT, mais traduits dans le fuseau horaire local de l'utilisateur et dans le format d'affichage.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définir des filtres pour Mes demandes

Définissez des filtres de demande pour filtrer des incidents, des demandes ou des tâches sous le **Libre-service** > **Mes demandes** Now Platformdans le widget **Mes demandes** dans Portail de services et l'applet Mes demandes dans l'applicationNow® Mobile.

Avant de commencer

Rôle requis : catalog_admin ou admin

Étant donné que la table Filtre de ma demande [request_filter] a été affectée à la table Filtre [sys_filter], certains champs de la table Filtre de ma demande ont été migrés vers les champs de la table Filtre. Le champ **Brève description** de la table Filtre de ma demande a été migré vers le champ **Titre** de la table Filtre. Le champ **Nom de table** de la table Filtre de ma demande a été migré vers le champ **Table** de la table Filtre.

Remarque : si le formulaire Filtre de ma demande est modifié, il affiche toujours les champs **Brève description** et **Nom de table** qui ne sont plus valides. Supprimez ces champs invalides du formulaire et ajoutez-lui les champs **Titre** et **Table**.

Procédure

1. Accédez à la **Catalogue de services** > **Administration des catalogues** > **Filtre de ma demande**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Filtre de ma demande

Champ	Description
Titre	Nom du filtre.
Table	Table sur laquelle la condition du filtre est appliquée.
Application	Champ d'application de l'application du filtre.
Actif	Si le champ est défini sur true, le filtre est actif.
S'applique à	Interface pour laquelle le filtre est applicable. Valeurs possibles : ◦ Bureau ; ◦ Portail de services ◦ Ordinateur de bureau/Portail de services ◦ Mobile.
Filtre	Conditions pour filtrer les demandes.
Paramètres du portail	
Cette section s'affiche lorsque le champ **S'applique à** est défini sur **Service Potal** ou **Tous**.	
Page de portail	Page de portail qui s'ouvre lorsque vous cliquez sur la demande.
Champ principal à afficher	Informations principales affichées pour la demande.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Champs secondaires à afficher	Informations secondaires affichées pour la demande. **Remarque :** ◦ Ajoutez un maximum de trois champs secondaires. ◦ N'ajoutez pas de champ d'image. ◦ Si la table Demande [sc_request] est sélectionnée, le champ secondaire n'est pas configuré. Si la demande ne contient qu'un seul élément, le nom de l'élément demandé s'affiche. Sinon, il contient le nombre d'éléments demandé.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Information associée

Widget de mes demandes

Activer la carte d'acheminement des pages pour la page de ticket standard

Expérience de demande déléguée

Vous pouvez demander un élément de catalogue au nom d'un autre utilisateur ou de plusieurs utilisateurs à l'aide de la variable Demandé pour.

L'expérience de demande déléguée comprend les entités suivantes :

- Demandé pour la variable pour un élément de catalogue. Pour en savoir plus sur cette variable, reportez-vous à la section Demandé pour.
- Champ Demandé pour d'un élément demandé (RITM)

Remarque : Les vues de formulaire, les vues de listes et les notifications par e-mail ne sont pas mises à jour pour refléter le champ Demandé pour d'un RITM.

Options de configuration

Les options de configuration suivantes sont disponibles :

- Spécifiez la personne à qui vous souhaitez soumettre la demande à l'aide de la variable Demandé pour. Vous pouvez également mapper la variable Demandé pour à un champ de la table pour les créateurs d'enregistrements.
- Si nécessaire, configurez le champ **Demandé pour** sur le formulaire RITM. Ce champ stocke automatiquement la valeur de la variable Demandé pour.
- Autorisez les demandes déléguées pour un élément de catalogue à l'aide de son champ **Type d'accès** , dans lequel vous pouvez spécifier si une demande peut être soumise pour un utilisateur qui n'a pas accès à l'élément de catalogue.
- Soumettre une demande unique pour un élément au nom de plusieurs utilisateurs dans Portail de services

Important : Si la validation en deux étapes est activée, l'expérience de demande déléguée n'est pas prise en charge.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion des requêtes

Une fois que vous avez soumis une demande d'élément de catalogue, la valeur de la variable Demandé pour est copiée dans le champ **Demandé pour** de RITM. Si ce champ n'est pas disponible sur le formulaire RITM, vous devez le configurer.

Remarque : Après avoir soumis un élément de catalogue, la valeur du champ **Demandé pour** n'est pas automatiquement mise à jour lorsque la variable Demandé pour est modifiée, et inversement.

Dans Portail de services,

- Si les RITM ont des utilisateurs Demandé pour différents, les informations suivantes s'affichent sur la page d'état de la commande.
  - **Colonne Demandé pour** afficher l'utilisateur Demandé pour RITM.
  - Lorsque l'utilisateur qui consulte la page État de la commande n'est pas l'utilisateur qui a soumis la demande, les informations du **demandeur** affichent l'utilisateur Demandé pour de la demande. Cela s'applique également dans Now Mobile, lorsque l'utilisateur qui consulte le RITM n'est pas celui qui l'a demandé.
- Si l'utilisateur demandé pour RITM est différent de l'utilisateur demandé pour la demande (REQ), le menu Mes demandes affiche les enregistrements RITM pour l'utilisateur pour lequel le RITM est demandé. Si le RITM demandé est le même que la demande demandée pour l'utilisateur, le menu Mes demandes affiche les demandes.
- Lorsque vous créez un lot à partir du panier en ajoutant un élément de catalogue avec une variable Demandé pour, l'élément conserve la valeur de la variable. Lorsque vous l'ajoutez ultérieurement au panier pour demander un autre utilisateur, vous devez modifier la valeur de la variable Demandé pour si nécessaire.

Demander de l'expérience pour un créateur d'enregistrement

Après avoir soumis un créateur d'enregistrement, la valeur de variable Demandé pour est copiée dans le champ de l'enregistrement cible en fonction de la configuration **Mapper vers champ** .

Demander une expérience pour un guide de commande

Cette expérience est prise en charge dans un guide de commande uniquement si les conditions suivantes sont remplies :

- Le guide de commande comporte une variable Demandé pour
- Tous les éléments du guide de commande ont une variable Demandé pour

Un élément de catalogue est inclus dans un guide de commande en fonction de l'accès de l'utilisateur Demandé pour à un élément de catalogue.

- Lorsque l'utilisateur n'a pas accès à l'élément de catalogue et que son **type d'accès** est défini sur `Restreint`, cet élément n'est pas inclus dans le guide de commande.
- Lorsque l'utilisateur n'a pas accès à l'élément de catalogue et que son **type d'accès** est défini sur Délégué, cet élément est inclus dans le guide `de` commande.

La valeur de la variable Demandé pour de la section **Décrire les besoins** est toujours répercutée en cascade sur la variable Demandé pour des éléments de catalogue dans les bases de règles.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- La cascade de la valeur de la variable Demandé pour dépend uniquement du type de variable, mais pas du nom de la variable.
- La valeur de la variable Demandé pour est en cascade même lorsque la case **Variables en cascade** n'est pas cochée pour le guide de commande.
- Les variables Demandé pour de l'élément de catalogue inclus ne peuvent pas être modifiées.

Soumettre une demande d'élément de catalogue pour plusieurs utilisateurs

Pour prendre en charge l'envoi d'une demande pour plusieurs utilisateurs, vous pouvez configurer la variable Demandé pour d'un élément de catalogue.

1. Dans l'onglet **Spécifications de type** , cochez la case **Activer la demande également** .
2. Spécifiez les rôles dans le champ **Rôles à utiliser également Demander pour** qui peut soumettre une demande d'élément de catalogue pour plusieurs utilisateurs. Si aucun rôle n'est spécifié, toute personne ayant accès à l'élément de catalogue peut envoyer la demande.

Une fois que vous avez configuré la variable Demandé pour d'un élément de catalogue, le champ **Demander également pour** s'affiche pour cet élément dans Portail de services. Après avoir spécifié plusieurs utilisateurs dans ce champ, vous pouvez :

- Ajouter l'élément au panier
  - Des éléments de panier distincts sont créés pour chaque utilisateur indiqué dans le champ **Également demander pour** .
  - La variable Demandé pour de chaque élément du panier est renseignée avec l'utilisateur correspondant.
- Envoyer la demande
  - Une seule demande est créée et affectée à l'utilisateur connecté actuel qui demande l'élément
  - Des RITM distincts sont créés, un pour chaque utilisateur spécifié dans le champ **Activer également la demande pour** et la variable Demandé pour.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Cette expérience est disponible dans Portail de services.
- Cette expérience n'est pas disponible dans Now Mobile ni dans Workspace.
- Cette expérience n'est pas disponible pour un créateur d'enregistrement et un guide de commande.
- Le champ **Demander également n'est** pas affiché dans la liste de souhaits et le panier.
- Les scripts clients du catalogue, les politiques d'interface utilisateur du catalogue et les API g_form() ne sont pas applicables pour le champ **Demander également pour** .
- Le champ **Demander également n'est** affiché que si la variable Demandé pour est modifiable. Par exemple, le champ n'est pas affiché si l'utilisateur demandeur n'a pas d'autorisation d'écriture pour la variable Demandé pour ou si la variable est en lecture seule via les scripts clients du catalogue.
- Vous pouvez ajouter jusqu'à un maximum de 50 utilisateurs dans le champ **Demander également** .
- Si l'un des utilisateurs n'a pas accès à un élément de catalogue dont le **niveau d'accès** est défini sur **Restreint**, l'élément ne peut pas être ajouté au panier.

Demander le clonage

Lorsque vous clonez une demande :

- La valeur Demandé pour pour la demande clonée est mise à jour avec l'utilisateur pour lequel la demande est clonée.
- La valeur Demandé pour pour les RITM clonés (avec ou sans variable Demandé pour) est mise à jour avec l'utilisateur pour lequel la demande est clonée pour les entités suivantes :
  - RITM demandé pour l'utilisateur
  - Valeur de la variable Demandé pour

Pour plus d'informations sur les demandes de clonage, reportez-vous à la section Dupliquer les demandes.

Important :

- Vous pouvez cloner une demande uniquement lorsque tous les RITM sont demandés pour le même utilisateur.
- Vous ne pouvez pas cloner une demande pour un utilisateur qui n'a pas accès (en fonction du **type d'accès**) à un élément de la demande.
- Les dépendances des variables sur la variable Demandé pour ne sont pas prises en compte lorsqu'une demande est clonée.

Comportement du panier

À l'aide de la variable Demandé pour, vous pouvez ajouter plusieurs éléments de catalogue au panier pour différents utilisateurs et soumettre le panier en une seule demande. Lorsque vous soumettez une demande pour un panier comprenant plusieurs éléments, une seule demande est créée avec des RITM distincts, un pour chaque élément de catalogue. Dans ce cas, le champ **Demandé pour** de chaque RITM hérite de la valeur de variable Demandé pour correspondante.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque vous ajoutez plusieurs éléments au panier pour différents utilisateurs et que vous soumettez la demande, une seule demande est créée avec un RITM distinct pour chaque élément de catalogue avec l'utilisateur Demandé pour.

Scénarios de soumission du panier

Scénario	Comportement du panier
Tous les éléments du panier ont une variable Demandé pour et sont demandés pour le même utilisateur	• La valeur Demandé pour du RITM est la valeur de la variable Demandé pour. • La valeur Demandé pour de la demande est la valeur de variable Demandé pour.
Tous les éléments du panier ont une variable Demandé pour et sont demandés pour différents utilisateurs	• La valeur Demandé pour du RITM est la valeur de la variable Demandé pour. • La valeur Demandé pour de la demande est l'utilisateur connecté ou l'utilisateur Demandé pour par défaut spécifié dans le panier.
Aucun élément dans le panier n'a de variable Demandé pour	• La valeur Demandé pour de RITM est l'utilisateur Demandé pour spécifié dans le panier. • La valeur Demandé pour de la demande est l'utilisateur connecté ou l'utilisateur Demandé pour par défaut spécifié dans le panier.
Peu d'articles dans le panier ont une variable Demandé pour, tandis que d'autres n'en ont pas	• La valeur Demandé pour du RITM est l'une des suivantes : ◦ S'il existe une variable Demandé pour, il s'agit de la valeur de la variable. ◦ Si aucune valeur de variable Demandé pour n'existe, il s'agit de l'utilisateur connecté ou de l'utilisateur Demandé pour par défaut spécifié dans le panier • La valeur Demandé pour de la demande est l'utilisateur connecté ou l'utilisateur Demandé pour par défaut spécifié dans le panier.

Passage de paramètres pour la variable Demandé pour

Vous pouvez utiliser des paramètres dans Now Platform et Portail de services pour spécifier la valeur de la variable Demandé pour par défaut d'un élément de catalogue.

- Dans Platform, transmettez l'sys_id d'un utilisateur comme valeur dans l'URL *sysparm_requested_for*.
- Dans Portail de services, spécifiez les paramètres et *requested_for_display* dans les options d'instance *requested_for_id* de widget.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Par exemple, accédez à un widget d'élément de catalogue, appuyez sur Ctrl+clic pour sélectionner **Instance dans l'éditeur de page** et spécifiez les paramètres suivants dans le champ **Options supplémentaires, format JSON** .

```
"requested_for_id": "a8f98bb0eb32010045e1a5115206fe3a
"requested_for_display": "Abraham Lincoln"
```

Remarque : La valeur Demandé pour est définie une fois le formulaire de catalogue chargé.

Information associée

Types de variables de catalogue de services

Configurer le comportement par défaut pour demander des éléments pour d'autres utilisateurs

Définissez le comportement par défaut lorsqu'aucun rôle n'est spécifié dans la *glide.sc.req_for.roles* propriété.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La *glide.sc.req_for.roles* propriété spécifie la liste des rôles qui peuvent demander des éléments pour d'autres utilisateurs. Lorsqu'aucun rôle n'est spécifié, le comportement par défaut est défini par la *glide.sc.req_for.roles.default* propriété. Pour plus d'informations sur la propriété, reportez-vous à la *glide.sc.req_for.roles* section Propriétés du Catalogue de services.

Voici les valeurs possibles pour la *glide.sc.req_for.roles.default* propriété.

- Lorsque la propriété est définie sur `Autoriser`, tout utilisateur peut demander des éléments pour d'autres utilisateurs.
- Lorsque la propriété est définie sur `Refuser`, aucun utilisateur ne peut demander d'éléments pour d'autres utilisateurs.

La valeur de la *glide.sc.req_for.roles.default* propriété est considérée comme `autorisée` dans l'un des scénarios suivants et tout utilisateur peut demander un élément pour d'autres utilisateurs :

- La *glide.sc.req_for.roles.default* propriété n'est pas définie.
- La valeur de la *glide.sc.req_for.roles.default* propriété est vide, `autoriser` ou toute chaîne autre que `refuser`.

Un utilisateur disposant du rôle administrateur peut demander un élément pour d'autres utilisateurs. Dans ce cas, les valeurs des deux propriétés, glide.sc.req_for.roles et glide.sc.req_for.roles.default, ne sont pas prises en compte.

Pour les clients zboot, la *glide.sc.req_for.roles.default* propriété est disponible dans le système de base avec la valeur par `défaut refuser`. Les clients de mise à niveau peuvent ajouter et modifier la propriété si nécessaire.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à sys_properties.list.
2. Sélectionnez la propriété *glide.sc.req_for.roles.default*.
3. Dans le champ **Valeur** , spécifiez la valeur dans le formulaire Propriété système.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Exécution de demande Catalogue de services

Lorsqu'un utilisateur commande un élément de catalogue, une demande est créée selon un processus d'exécution. Le processus d'exécution définit les étapes permettant de demander l'approbation, d'affecter des tâches d'exécution et de répondre aux demandes. Studio de workflow Les flux, les workflows ou les plans d'exécution sont utilisés pour définir les processus d'exécution.

Introduit l'exécution de demande dans Catalogue de servicesqui fournit une comparaison des plans d'exécution par rapport aux workflows et démontre la création d'un plan d'exécution et d'un workflow.

Pour vous préparer à exécuter des demandes d'éléments de catalogue, vous devez effectuer les actions suivantes :

- Configurer des groupes d'exécution à affecter aux tâches ;
- Définissez les processus d'exécution à l'aide Studio de workflow de flux, de workflows ou de plans d'exécution.
- Affecter le processus d'exécution aux éléments de catalogue.

Utilisation Studio de workflow des flux

Elle Studio de workflow permet aux propriétaires de processus d'automatiser les tâches, telles que les approbations, les tâches et les notifications, sans avoir à coder. Créez des flux en plusieurs étapes à partir de composants réutilisables.Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Exploration du Studio de workflow .

Utiliser des workflows

Les workflows offrent une plus grande flexibilité que les plans d'exécution, qui eux sont linéaires. Les workflows permettent de mener à bien le processus de différentes façons. Par exemple, les approbateurs peuvent rejeter des demandes et mettre ainsi fin au processus. Lorsqu'une demande est approuvée, le processus se poursuit jusqu'à sa fin.

Utilisez l'éditeur de workflows pour définir les workflows d'exécution. L'éditeur de workflow offre les fonctionnalités suivantes :

- La modification des workflows de manière graphique ;
- La modification des activités et des conditions ;
- La définition des transitions entre les activités de workflow ;
- La synthèse de l'avancement du workflow au fil des étapes ;
- La validation des workflows pour identifier les problèmes potentiels ;
- La publication des workflows pour d'autres utilisateurs.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

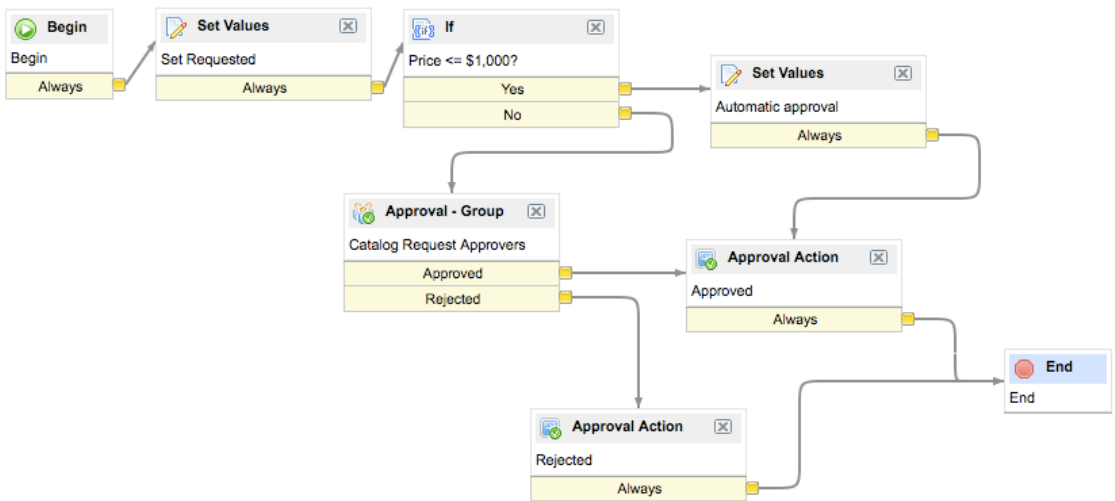
Workflow de catalogue de services

Deux workflows de catalogue de services sont fournis dans le système de base. Utilisez l'éditeur de workflow graphique pour modifier les workflows par défaut ou pour créer des workflows supplémentaires dans les catalogues de services. Les workflows de catalogue de services prennent en charge Domain separation.

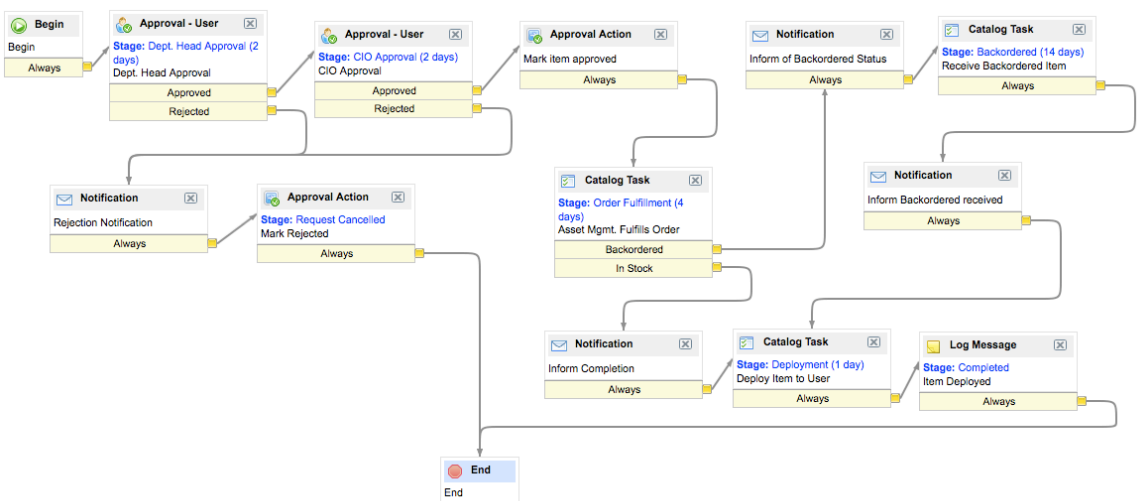
Workflows de catalogue de services par défaut

- **Demande de Service Catalog** : workflow simple qui exécute les commandes simples.
- **Demande d'élément de Service Catalog** : workflow plus complexe qui exécute les commandes plus complexes.

Workflow de demande de Service Catalog



Workflow de demande d'élément de Service Catalog



Définir des workflows de catalogue de services

La création d'un workflow implique les processus suivants :

- Créez un workflow pour traiter l'élément de catalogue.
- Définissez les activités de workflow pour traiter l'élément de catalogue.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Publiez le workflow de l'élément de catalogue.
- Créer ou modifier un élément de catalogue pour appeler le workflow de l'élément de catalogue

Remarque : Si votre workflow de catalogue nécessite que les tâches du catalogue accèdent aux variables du catalogue, créez les tâches du catalogue à partir d'un workflow parent. Un workflow de catalogue ne peut pas accéder aux variables de catalogue des tâches du catalogue créées par un flux secondaire.

Supprimer des enregistrements de workflow de catalogue

Des champs d'étapes de workflows pour les workflows de catalogues de services s'affichent lorsqu'un utilisateur supprime un enregistrement requis par le workflow. Si un utilisateur supprime un élément de catalogue et que cet élément de catalogue a des workflows de demande actifs en cours d'exécution, le champ d'étape de workflow indique **Élément de catalogue supprimé**. De même, si un utilisateur supprime le contexte de workflow associé, le champ d'étape indique **Contexte de workflow supprimé**.

Associer des éléments au workflow spécifique au domaine

Lorsque vous utilisez des workflows de catalogue de services avec Domain separation, assurez-vous que vos éléments de catalogue utilisent le workflow spécifique au domaine. Si vous créez une version de workflow spécifique au domaine, les éléments de catalogue existants continuent d'utiliser le workflow d'origine. Pour configurer l'élément de catalogue pour utiliser le workflow spécifique au domaine, sélectionnez le nouveau workflow dans le champ **Workflow** de l'enregistrement d'élément de catalogue.

Créer un workflow de catalogue

Créez des workflows de catalogue de services lorsque les workflows par défaut ne sont pas appropriés pour un processus d'exécution.

Avant de commencer
Rôle requis : workflow_creator, workflow_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'exemple suivant décrit la procédure de mise en place de l'exécution d'une demande d'ordinateur portable.

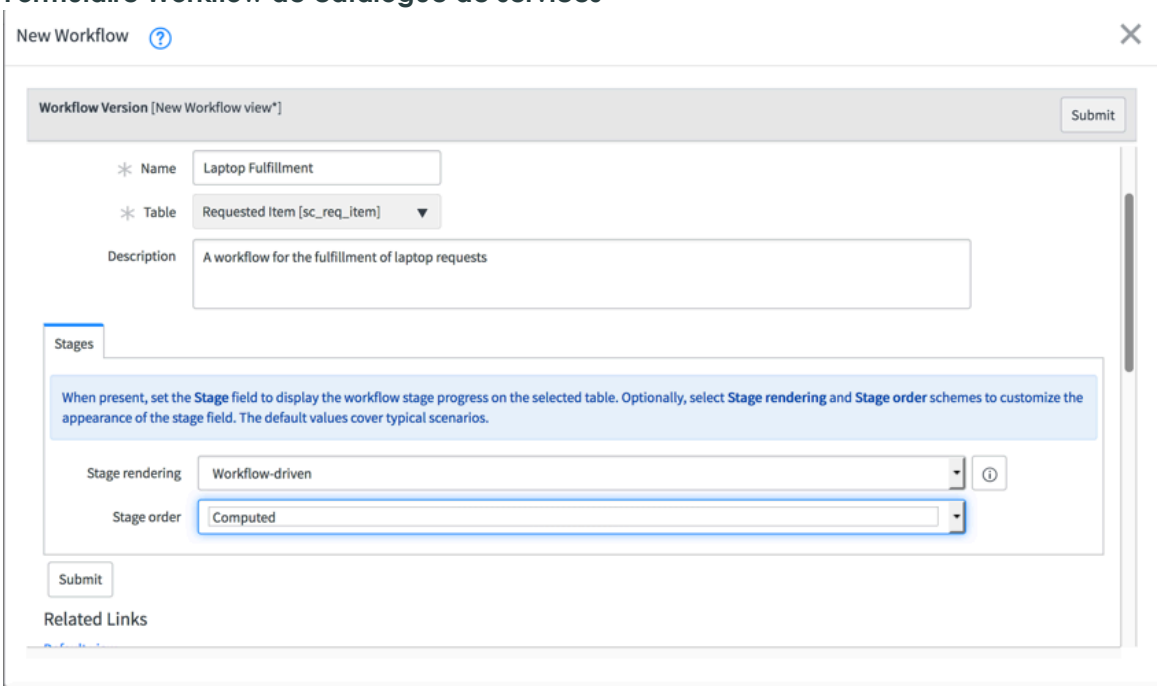
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Workflow** > **Éditeur de workflow**
2. Cliquez sur **Nouveau workflow**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Workflow de catalogue de services



3. Remplissez le formulaire avec les informations suivantes.

Champ	Valeur d'entrée
Nom	`Exécution d'ordinateur portable`
Table	**Élément demandé [sc_req_item]** Tenez compte des informations suivantes : ◦ Les workflows sur la table Élément demandé [sc_req_item] Catalogue de services exécutent la demande d'un seul élément de catalogue. Chaque élément demandé déclenche son propre workflow d'exécution lorsque l'élément est commandé. Utilisez la table Élément demandé pour ajouter des workflows pour les éléments demandés. **Remarque :** pour permettre le bon fonctionnement des workflows de type approbation, assurez-vous que les bons utilisateurs ont le rôle approprié pour accéder aux tables nécessaires dans tous les domaines. ◦ Faites attention lorsque vous utilisez des règles métier *`before query`*, car elles peuvent restreindre l'accès à l'enregistrement d'élément demandé. ◦ Les workflows sur la table Demande [sc_request] s'exécutent toujours lorsqu'une demande de catalogue de services est envoyée, quel que soit l'élément commandé. Ces workflows contrôlent l'ensemble du processus de demande, ce qui peut impliquer la livraison de plusieurs éléments demandés. Par conséquent, les workflows de la table Demande ne sont pas affectés à un élément spécifique du formulaire Gérer les éléments. Si vous utilisez la

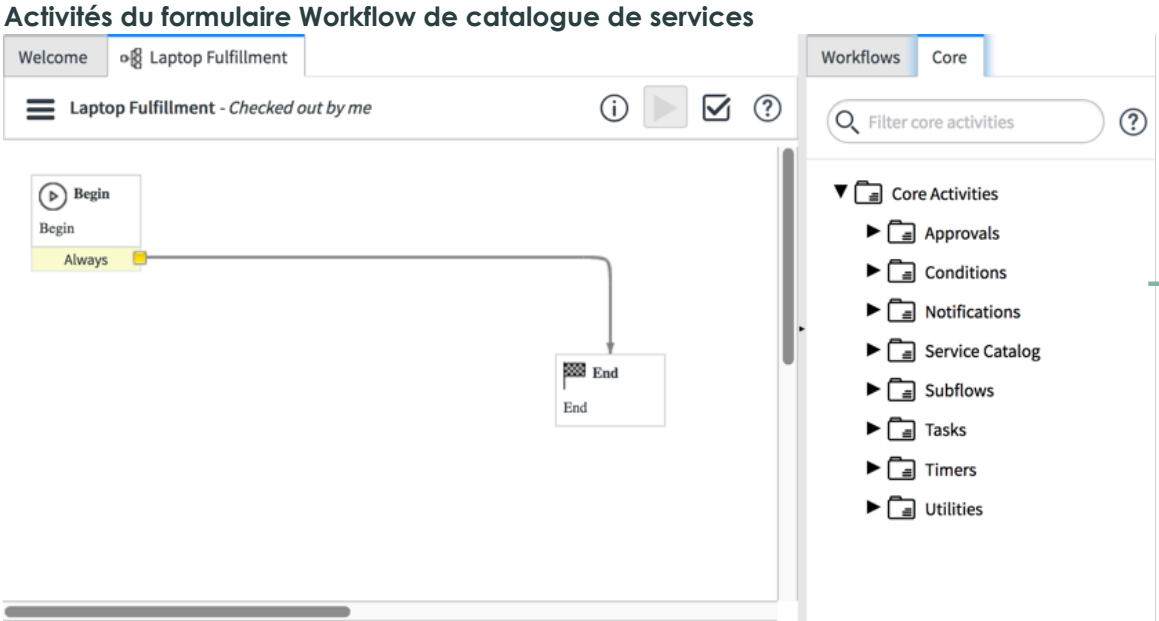
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur d'entrée
	table Demande pour les demandes de catalogue de services, ajoutez des conditions au workflow pour vous assurer que celui-ci s'exécute lorsque le bon élément est demandé.
Temps de travail attendu	**Jours** `7`, **Heures** `00:00:00`. Les workflows ne peuvent pas calculer l'heure de fin, car toutes les activités du workflow n'ont pas des temps définis. Par conséquent, le **Temps de travail attendu** sur le workflow devient le **Délai de livraison** sur la demande du catalogue. **Remarque :** lorsque le **Temps de travail attendu** et le **Calendrier** sont tous deux remplis, le délai de livraison du catalogue est alors calculé en tenant compte de la combinaison des deux. Par exemple, si vous renseignez 2 jours dans le **Temps de travail attendu**, le délai de livraison est de 48 heures. Si vous ajoutez ensuite un calendrier qui définit des journées de travail de 8 heures, le délai de livraison devient 48 / 8 = 6 jours. Si votre calendrier exclut les week-ends, le calcul ajoute également 2 jours pour le week-end, faisant ainsi passer le délai de livraison à 8 jours.
Calendrier	**8h00-17h00 en semaine**.
Fuseau horaire	**US/Pacifique**. Fuseau horaire auquel l'horaire s'applique.
Description	`Un workflow pour l'exécution des demandes d'ordinateur portable.`

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Activités du formulaire Workflow de catalogue de services



Que faire ensuite

Après avoir lancé un workflow, ajoutez-lui des activités de workflow. Les activités de workflow sont répertoriées dans l'onglet **Principal** dans le volet droit.

Ajouter une activité à un workflow de catalogue

Vous pouvez ajouter des activités à un workflow pour effectuer des tâches telles que l'exécution d'un script, l'envoi de notifications ou des demandes d'approbation. Les activités

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

peuvent réussir ou échouer, entraînant parfois l'exécution de certaines actions par d'autres activités.

Avant de commencer
Rôle requis : workflow_creator, workflow_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Après avoir créé le workflow pour ajouter un processus d'exécution d'ordinateur portable, ajoutez les activités.

Procédure
1. Effectuez les étapes suivantes pour ajouter une activité qui nécessite l'approbation du gestionnaire.

   a. Dans le volet **Principal**, élargissez les **Approbations** et faites glisser l'activité **Approbation - utilisateur** sur la flèche entre **Début** et **Fin**.
   Cette activité génère une approbation de la part du gestionnaire de la personne qui demande l'ordinateur portable.

   b. Remplissez le formulaire avec les informations suivantes.
      - **Nom** : `Approbation du gestionnaire`
      - **Étape** : **En attente d'approbation**
      - **Utilisateur** : Cliquez sur l'icône de verrouillage dans la section Approbateurs, puis cliquez sur l'icône de sélection des champs. Développer **Demandé** > **Demandé pour**, puis sélectionnez **Gestionnaire**.

   c. Cliquez sur **Envoyer**.

2. Effectuez les étapes suivantes pour ajouter une action en cas de rejet d'une demande par l'approbateur.

   a. Élargissez **Utilités** dans le volet **Principal** et faites glisser l'activité **Définir les valeurs** vers l'espace au-dessous de l'approbation.

   b. Remplissez le formulaire avec les informations suivantes.
      - **Nom** : `Rejeté`
      - **Étape** : **Terminé**
      - Créateur de condition de **valeurs** : **[Approval] [Rejected]**

   c. Cliquez sur **Envoyer**.

   d. Faites glisser la boîte jaune à côté de **Rejeté** de l'activité **Approbation - utilisateur** à la nouvelle activité **Définir les valeurs**.

   e. Faites glisser à nouveau la boîte jaune à côté de **Toujours** de l'activité **Définir les valeurs** à **Fin**.
   Cette activité marque la demande comme étant rejetée si le gestionnaire rejette la demande et met fin au workflow.

3. Effectuez les étapes suivantes pour ajouter une action en cas d'approbation d'une demande par l'approbateur.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Faites glisser l'activité **Définir les valeurs** vers la flèche entre **Approbation - utilisateur** et **Fin**.

b. Remplissez le formulaire avec les informations suivantes.

- **Nom** : `Approuvé`
- **Étape** : **Exécution**
- Créateur de condition de **valeurs** : **[Approval] [Approved]**

Cette activité marque la demande comme étant approuvée une fois qu'un gestionnaire l'a approuvée.

c. Cliquez sur **Envoyer**.

4. Élargissez les **Tâches** et faites glisser l'activité **Créer une tâche** vers la flèche entre **Approbation - utilisateur** et **Fin**, puis ajoutez les informations suivantes et cliquez sur **Envoyer**.

- **Nom** : `Acquisition d'un ordinateur portable`
- **Étape** : **Exécution**
- **Type de tâche**: **Tâche du catalogue [sc_task]**
- **Priorité** : **3 - Modéré**
- **Groupe d'exécution** : **Procurement**
- **Brève description** : `Acquisition d'un ordinateur portable`

Cette tâche indique au groupe Procurement d'acquérir un ordinateur portable pour l'utilisateur.

5. Élargissez les **Notifications** et faites glisser l'activité **Notification** vers la flèche entre **Acquisition d'un ordinateur portable** et **Fin**, puis ajoutez les informations suivantes et cliquez sur **Envoyer**.

- **Nom** : `Procurement`
- **Étape** : **Exécution**
- **À** : Cliquez sur l'icône de verrouillage dans la section Destinataire(s), puis cliquez sur l'icône de sélection des champs. Élargissez **Demandé** et sélectionnez **Demandé pour**.
- **Objet** : `Votre ordinateur portable a été acquis.`

Cette activité marque la demande comme étant approuvée lorsqu'un gestionnaire l'a approuvée.

6. Faites glisser l'activité **Créer une tâche** sur la flèche entre **Approvisionnement** et **Fin**, puis remplissez le formulaire.

Option	Description
Nom	Configurer l'ordinateur portable
Étape	Exécution
Type de tâche	Tâche du catalogue
Priorité	3 - Modéré
Groupe d'exécution	Matériel

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Brève description	Configurez l'ordinateur portable.

Cette tâche indique au groupe Matériel de configurer l'ordinateur portable et de le préparer à l'utilisation.

7. Faites glisser l'activité **Créer une tâche** vers la flèche entre **Configurer l'ordinateur portable** et **Fin**, puis ajoutez les informations suivantes et cliquez sur **Envoyer**.
   - **Nom** : `Récupérer l'ordinateur portable`
   - **Étape** : **Livraison**
   - **Type de tâche** : **Tâche du catalogue [sc_task]**
   - **Priorité** : **3 - Modéré**
   - **Affecté à** : Laissez le champ vide, car le script dans le champ **Avancé** affecte cette tâche au demandeur.
   - **Brève description** : `Récupérez l'ordinateur portable.`
   - **Avancé** : Cochez la case et définissez la valeur **Script avancé** sur : `task.assigned_to=current.requested_for;`

   Cette tâche indique au demandeur de venir récupérer l'ordinateur portable.
8. Faites glisser l'activité **Message du journal** vers la flèche entre **Récupérer l'ordinateur portable** et **Fin**, puis ajoutez les informations suivantes et cliquez sur **Envoyer**.
   - **Nom** : `Livré`
   - **Étape** : **Terminé**
   - **Message** : `Le workflow de livraison de l'ordinateur portable est terminé.`

   Laisse un message dans le journal pour enregistrer l'exécution réussie du workflow.

Publier un workflow de catalogue

Publiez le workflow du catalogue pour qu'il puisse être utilisé dans le système.

Avant de commencer

Rôle requis : workflow_creator, workflow_admin, workflow_publisher ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après avoir ajouté des activités à votre workflow, publiez-le pour qu'il puisse être utilisé.

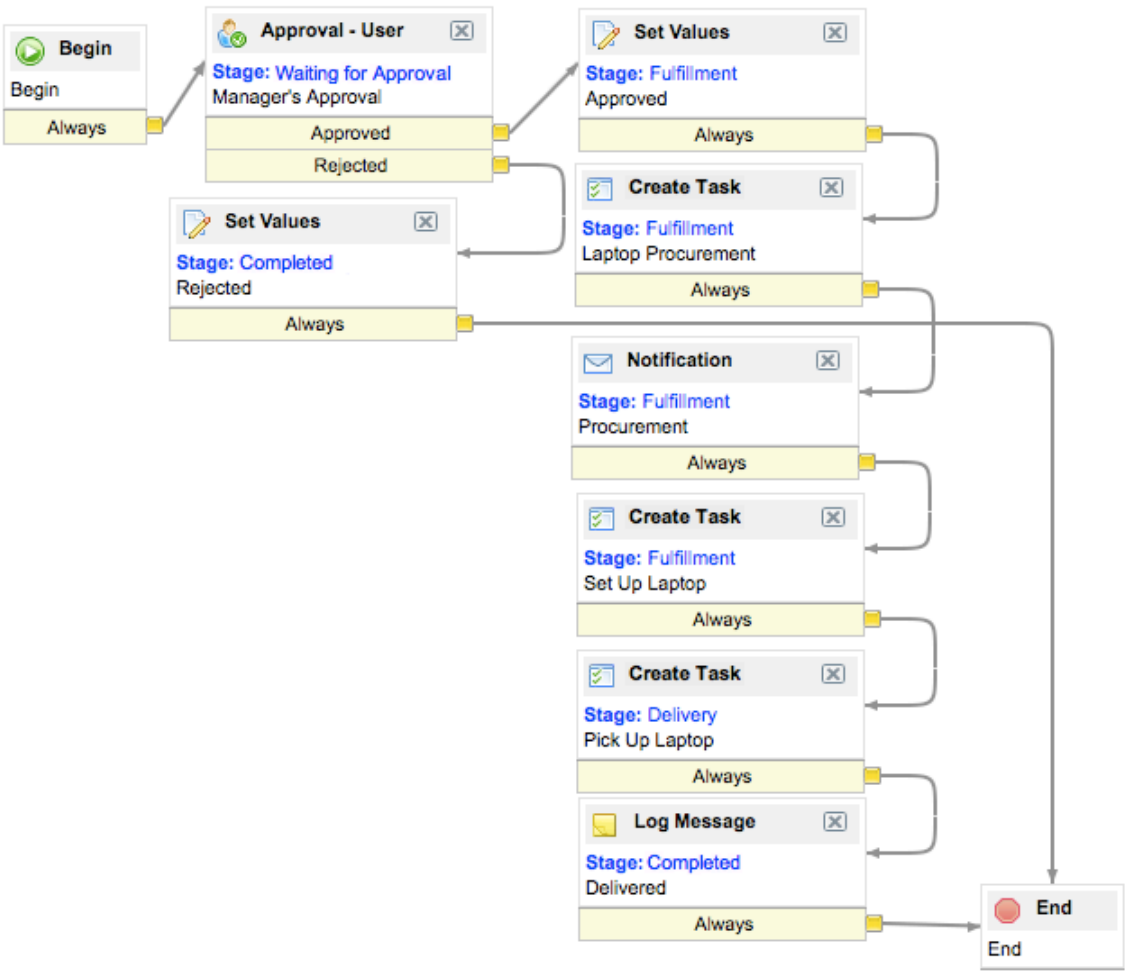
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Ouvrez le menu Actions du workflow sur la gauche, à côté du nom du workflow.

2. Cliquez sur **Publier** pour publier le workflow.



Plans d'exécution

Les plans d'exécution décrivent comment les éléments de catalogue sont acquis, configurés et installés.

Les plans d'exécution vous permettent de décrire des processus simples et linéaires. Chaque plan d'exécution contient une ou plusieurs tâches. Par exemple, une organisation peut créer un plan d'exécution pour la livraison d'un PC d'entreprise standard avec les tâches suivantes :

1. Acquisition du PC auprès d'un fournisseur ;

2. Configuration du PC selon les spécifications du demandeur ;

3. Livraison du PC au demandeur.

Les plans d'exécution ne sont pas spécifiques à des éléments de catalogue. Il pourrait y avoir de nombreux modèles de PC différents qu'un utilisateur peut commander, utilisant tous le même plan d'exécution. Il n'est pas nécessaire de créer un nouveau plan d'exécution pour chaque élément de catalogue dans un catalogue de services bien établi.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : les plans d'exécution ne sont pas aussi puissants ou flexibles que les workflows et ne peuvent pas être conçus à l'aide d'un éditeur graphique. Les plans d'exécution sont utiles dans certaines circonstances, par exemple, lorsque vous souhaitez construire vos processus par programmation ou par le biais d'importations. ServiceNow recommande d'utiliser des workflows pour les processus d'exécution de demandes.

Créer un plan d'exécution

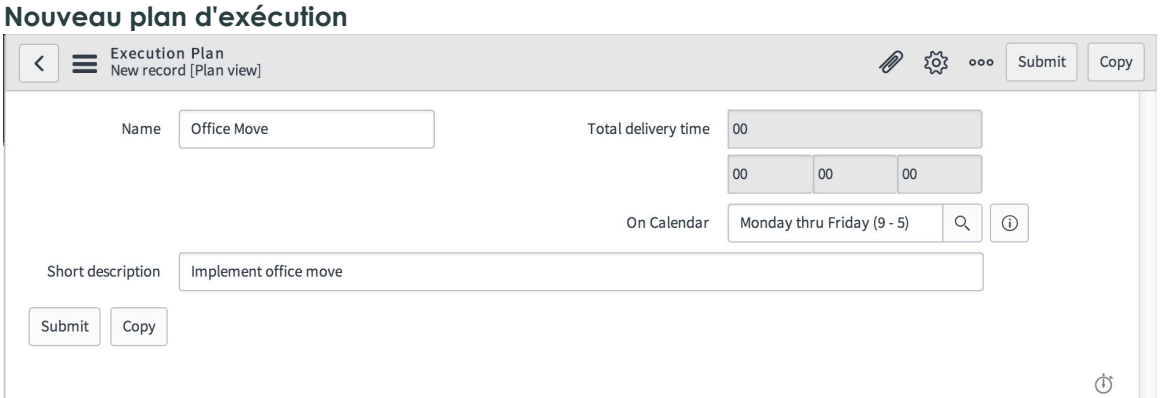
Les administrateurs et les administrateurs de catalogue peuvent créer et gérer des plans d'exécution et différentes tâches associées.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Administration des catalogues** > **Plans d'exécution**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.

Nouveau plan d'exécution



3. Saisissez un *Nom* et une *Brève description* pour le plan d'exécution.
4. Spécifiez les informations de livraison dans les champs *Délai de livraison total* et *Sur calendrier*.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Ajouter des variables d'élément de catalogue à une tâche

Vous pouvez ajouter des variables d'élément de catalogue à une tâche pour spécifier des informations sur l'élément de catalogue demandé.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par exemple, lorsqu'un utilisateur demande un ordinateur portable, le groupe d'exécution peut avoir besoin de connaître la taille d'écran et la capacité de mémoire à commander.

Chaque élément de catalogue peut contenir une ou plusieurs variables pour recueillir des informations auprès de l'utilisateur qui en fait la demande. En supposant que les éléments de catalogue pertinents ont été associés au plan d'exécution, vous pouvez associer ces variables aux tâches spécifiques créées qui nécessitent l'information.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Administration des catalogues** > **Plans d'exécution**.
2. Ouvrez un plan d'exécution.
3. Dans la liste connexe *Tâches de plan d'exécution*, ouvrez une tâche.
   Assurez-vous que le formulaire affiche la vue Plan. Si ce n'est pas le cas, cliquez avec le bouton droit sur la barre d'en-tête et sélectionnez **Vue** > **Plan**.
4. Accédez à la liste connexe *Variables disponibles* et cliquez sur **Modifier**.
5. Utilisez la zone de sélection pour sélectionner les variables qui sont appropriées pour la tâche.

   Pensez à tous les types d'éléments de catalogue qui pourraient utiliser ce plan d'exécution, et sélectionnez toutes les variables qui pourraient leur être affectées.
6. Cliquez sur **Enregistrer** pour associer ces variables à la tâche du plan d'exécution et les rendre ainsi accessibles.

Tâches de plan d'exécution

Les plans d'exécution contiennent une ou plusieurs tâches de plan d'exécution, par exemple pour obtenir l'approbation. Les tâches de plan d'exécution sont affectées à un groupe d'exécution.

Chaque tâche représente le travail à accomplir par un groupe spécifique dans le cadre du processus global d'exécution de la demande.

Les administrateurs créent des modèles de tâches dans le cadre de la définition d'un plan d'exécution. Les tâches de catalogue elles-mêmes sont ensuite créées lorsque l'élément pertinent est demandé, sur la base de ces modèles de tâches.

Configurer une tâche d'approbation de plan d'exécution

Les tâches d'approbation sont des types de tâches spécifiques dans les plans d'exécution.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si une tâche d'approbation est rejetée, le plan d'exécution peut revenir à une tâche précédente, mais l'enregistrement d'approbation n'est pas restauré.

Pour configurer une tâche d'approbation comprenant une action de restauration :

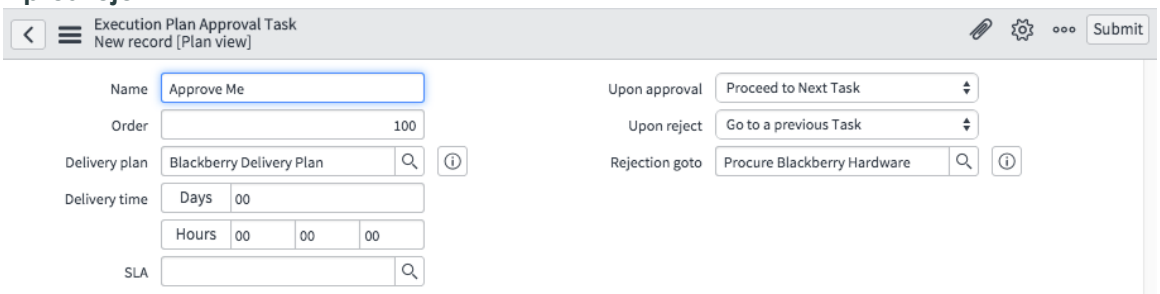
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Plans d'exécution**.
2. Sélectionnez un plan d'exécution.
3. À partir de la liste connexe Tâches de plan d'exécution, sélectionnez **Nouvelle approbation** pour créer la tâche d'approbation.
4. Remplissez les champs pour cette tâche d'approbation.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Après rejet



5. Utilisez le champ *Après rejet* pour définir l'action à effectuer si la tâche est rejetée :
   - *Annuler toutes les futures tâches* : [par défaut] annule toutes les futures tâches du plan d'exécution ainsi que l'élément de demande parent.
   - *Accéder à une tâche précédente* : affiche le champ *Rejet vers*, dans lequel vous pouvez sélectionner la tâche à laquelle ce plan d'exécution est restauré.
6. **Enregistrez** la tâche, puis faites défiler jusqu'à la liste *Approuvé par* et sélectionnez un ou plusieurs approbateurs pour les tâches.

   Vous pouvez également utiliser un script Approbation pour sélectionner les approbateurs.
7. Sélectionnez **Mettre à jour** pour ajouter la tâche au plan d'exécution.

   L'exemple suivant montre comment le processus fonctionne dans la pratique, ici avec une demande de commande d'un téléphone Blackberry.

   Tout d'abord, la demande est commandée :

Restauration 1

Catalog Tasks | New | Request item = RITM10007 | 1 to 5 of 5

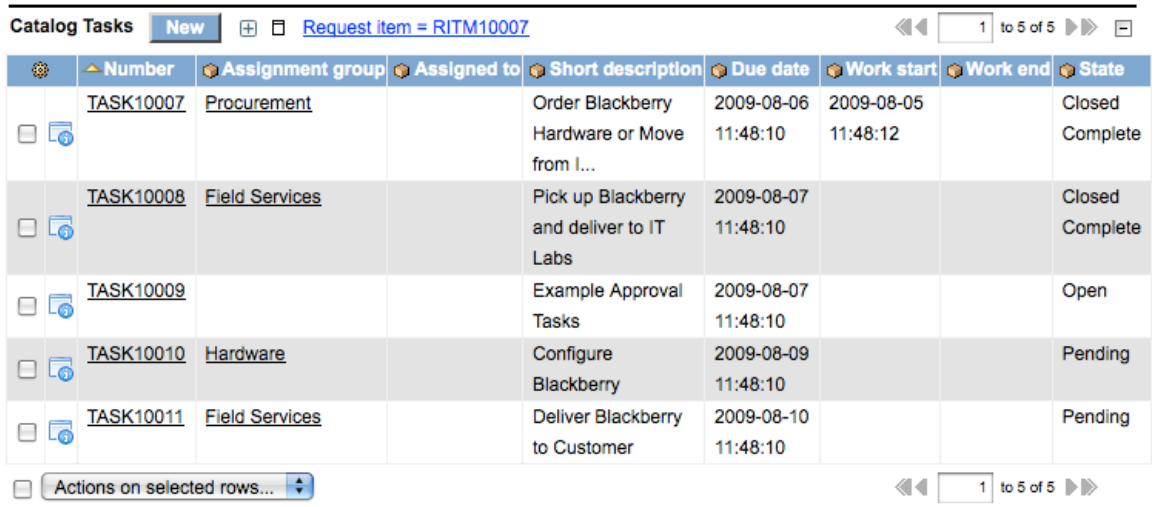
Number	Assignment group	Assigned to	Short description	Due date	Work start	Work end	State
TASK10007	Procurement		Order Blackberry Hardware or Move from I...	2009-08-06 11:48:10	2009-08-05 11:48:12		Open
TASK10008	Field Services		Pick up Blackberry and deliver to IT Labs	2009-08-07 11:48:10			Pending
TASK10009			Example Approval Tasks	2009-08-07 11:48:10			Pending
TASK10010	Hardware		Configure Blackberry	2009-08-09 11:48:10			Pending
TASK10011	Field Services		Deliver Blackberry to Customer	2009-08-10 11:48:10			Pending

Il faut alors compléter les deux premières étapes pour arriver à la tâche d'approbation.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Restauration 2



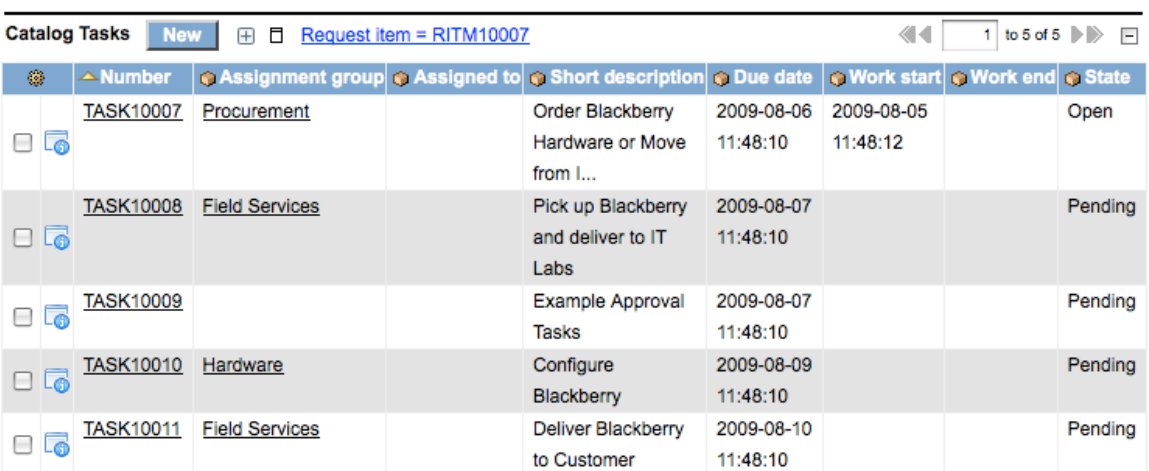
Catalog Tasks | New | Request item = RITM10007 | 1 to 5 of 5

Number	Assignment group	Assigned to	Short description	Due date	Work start	Work end	State
TASK10007	Procurement		Order Blackberry Hardware or Move from I...	2009-08-06 11:48:10	2009-08-05 11:48:12		Closed Complete
TASK10008	Field Services		Pick up Blackberry and deliver to IT Labs	2009-08-07 11:48:10			Closed Complete
TASK10009			Example Approval Tasks	2009-08-07 11:48:10			Open
TASK10010	Hardware		Configure Blackberry	2009-08-09 11:48:10			Pending
TASK10011	Field Services		Deliver Blackberry to Customer	2009-08-10 11:48:10			Pending

Actions on selected rows... | 1 to 5 of 5

Il faut rejeter la demande de restauration du plan d'exécution à une tâche précédente et réinitialiser toutes les tâches intermédiaires en attente :

Restauration 3



Catalog Tasks | New | Request item = RITM10007 | 1 to 5 of 5

Number	Assignment group	Assigned to	Short description	Due date	Work start	Work end	State
TASK10007	Procurement		Order Blackberry Hardware or Move from I...	2009-08-06 11:48:10	2009-08-05 11:48:12		Open
TASK10008	Field Services		Pick up Blackberry and deliver to IT Labs	2009-08-07 11:48:10			Pending
TASK10009			Example Approval Tasks	2009-08-07 11:48:10			Pending
TASK10010	Hardware		Configure Blackberry	2009-08-09 11:48:10			Pending
TASK10011	Field Services		Deliver Blackberry to Customer	2009-08-10 11:48:10			Pending

Lorsqu'un plan a été restauré, ServiceNow ajoute à la tâche restaurée une note indiquant qu'elle a été restaurée et pourquoi.

Remarque : la restauration restaure toutes les tâches intermédiaires du plan d'exécution. Cependant, les autres plans inclus dans la même demande ne sont pas restaurés.

Configurer un groupe d'exécution

Les groupes d'exécution exécutent les tâches liées à l'exécution des commandes.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ce paramètre de groupe peut inclure l'approbation d'une commande basée sur des caractéristiques telles que le contenu et le prix, ou toute action directe requise pour compléter la commande. Par exemple, charger des logiciels ou installer du matériel. Tout groupe d'utilisateurs existant (dans **Administration utilisateurs** > **Groupes**) peuvent être affectées à des tâches d'exécution.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour créer un groupe propre à l'exécution des commandes :

Procédure

1. Accédez à la **Catalogue de services** > **Politique du catalogue** > **Groupes d'exécution**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez le formulaire Groupe tel que décrit sous la section de création de groupes. Ces groupes sont de type *catalogue* et sont affectés au catalogue et aux rôles ITIL. Pour le reste, ce sont des groupes normaux.

Informations de livraison pour les tâches

Lorsqu'ils gèrent les plans d'exécution, les administrateurs de catalogue peuvent spécifier les informations de livraison pour fournir une date de livraison estimée en fonction du plan d'exécution.

Utilisez le champ **Délai de livraison total** pour spécifier un délai de livraison estimé pour chaque tâche de votre plan d'exécution. Cette estimation est calculée en fonction du total des délais combinés pour les tâches de ce plan d'exécution.

Par défaut, les estimations de temps n'utilisent pas un système de calendrier avec des « jours ouvrables », mais sont simplement basées sur le temps écoulé. Par exemple, pour un plan d'exécution de 5 jours, si vous envoyez la demande un vendredi, la date de livraison est définie au mercredi de la semaine suivante. Cette estimation est donc de cinq jours plus tard, même si personne ne travaille le week-end dans votre organisation.

La configuration du calendrier du lundi au vendredi (9h-17h) définit une durée de huit heures pour chaque jour, mais les journées de livraison des tâches sont de 24 heures. Si vous créez une tâche qui nécessite une journée (24 heures), le plan calcule la tâche comme nécessitant trois jours ouvrables (qui sont de huit heures chacun) pour le délai de livraison total. De même, si une tâche nécessite deux jours (48 heures), le plan calcule huit jours de délai de livraison total. Ce total se décompose en six jours de travail de huit heures chacun et deux jours de week-end, car six jours sont plus longs qu'une semaine de travail de cinq jours. Lors de l'affectation des délais de livraison, gardez ce processus de calcul à l'esprit.

Utilisez le champ *Sur calendrier* pour spécifier un système de calendrier à appliquer au plan d'exécution afin d'aider à estimer des délais de livraison plus précis.

Si vous utilisez ce système de calendrier pour estimer le délai de livraison, assurez-vous que les estimations sont exprimées en heures et en jours de travail. Par exemple, une tâche qui est censée nécessiter une journée sur un calendrier 9h-17h est supposée nécessiter 24 heures de travail. Ce processus prend trois jours ouvrables.

Remarque : ce système de calendrier est uniquement utilisé pour aider à fournir des estimations de livraison et n'est lié à aucun SLA que vous pourriez avoir défini sur les tâches d'exécution.

Tâches ignorées

Si une tâche est ignorée, le processus d'exécution de demande passe à la tâche suivante.

Si la dernière tâche d'un plan d'exécution est ignorée, le processus est terminé et l'élément de demande approprié est fermé et indiqué comme étant terminé. L'état des tâches ignorées est défini sur **Fermé ignoré** et celles-ci apparaissent sous la forme de cases grises sur une liste d'éléments demandés.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Création de tâches de plan d'exécution

Les plans d'exécution contiennent un ou plusieurs modèles de tâches. Chaque modèle de tâche définit le travail qui peut être effectué par un groupe d'exécution spécifique.

Les plans d'exécution sont associés à des éléments de catalogue. Lorsque l'élément de catalogue concerné est demandé, ces modèles de tâches sont utilisés pour générer les tâches. C'est-à-dire les tâches à effectuer dans le cadre du processus d'exécution de demande de l'élément demandé. Un numéro de tâche de catalogue est affecté à chaque tâche générée dans l'élément demandé.

Exemple

Le plan d'exécution de l'élément de catalogue « ordinateur de bureau de direction » pourrait définir les modèles de tâches suivants dans le plan d'exécution :

- Obtenir l'approbation de la direction ;
- Commander le matériel ;
- Installer des applications d'entreprise standard ;
- Livrer l'ordinateur au demandeur.

Lorsque l'élément de catalogue est commandé, la demande, l'élément demandé et les tâches suivants sont créés :

Demande REQ0002 -- 1 PC

Élément demandé ITEM0004 -- 1 X bureau de direction

- Tâche de catalogue Catalog Task0001 -- Obtenir l'approbation de la direction
- Tâche de catalogue Catalog Task0002 -- Commander le matériel
- Tâche de catalogue Catalog Task0003 -- Installer l'application d'entreprise standard
- Tâche de catalogue Catalog Task0004 -- Livrer l'ordinateur au demandeur

Définir des modèles de tâches

Chaque plan d'exécution contient un ou plusieurs modèles de tâches qui définissent les actions devant être effectuées pour répondre à une demande.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une fois le plan d'exécution créé, définissez ces modèles de tâches.

Lorsque l'élément de catalogue concerné est commandé, des tâches de demande sont générées pour cet élément de demande, sur la base de ces informations.

Pour définir un modèle de tâche de plan d'exécution :

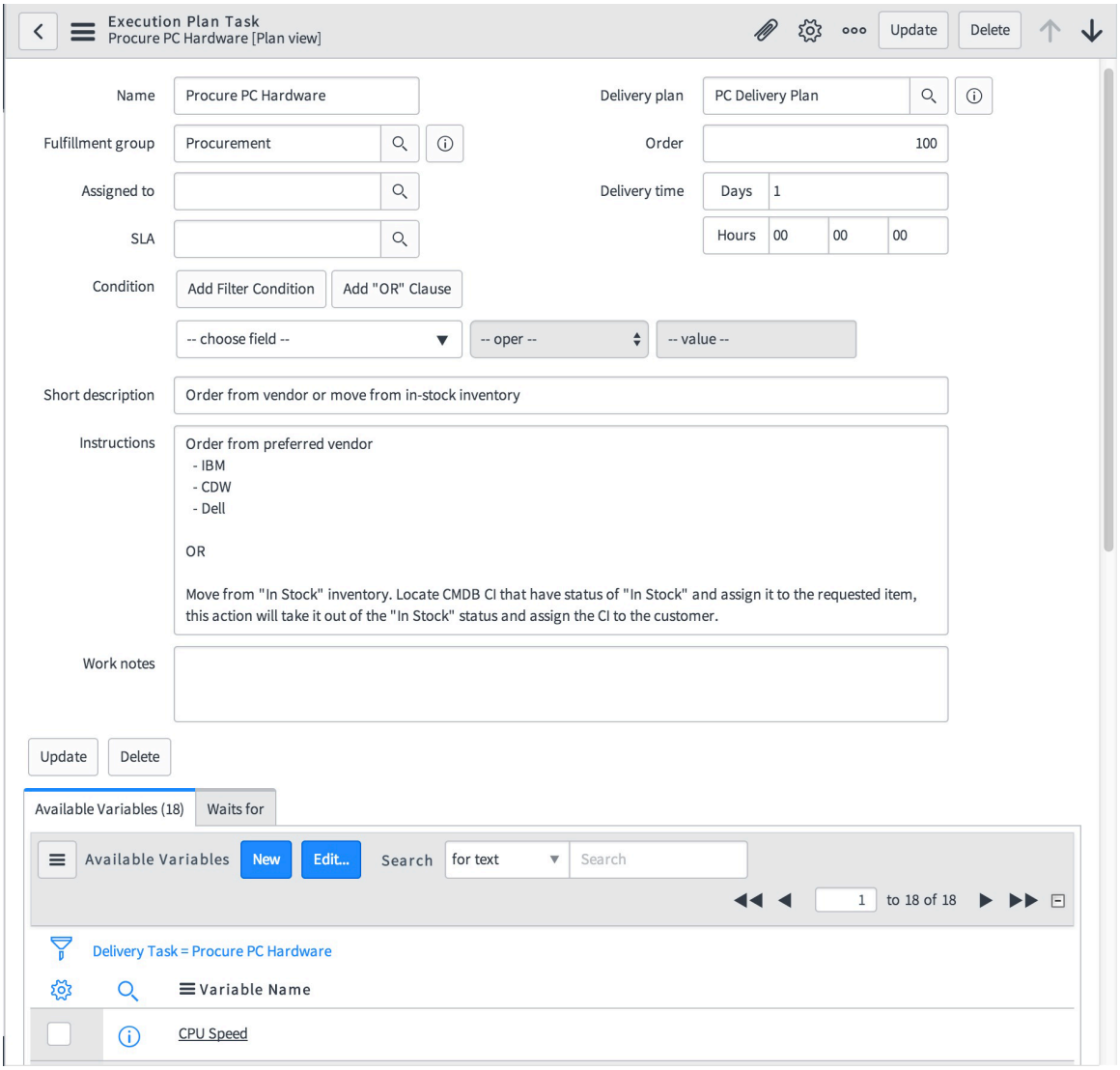
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Politique du catalogue** > **Plans d'exécution**.
2. Ouvrez un plan d'exécution.
3. Dans la liste connexe **Tâches de plan d'exécution**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Remplissez les champs du formulaire de tâche de plan d'exécution (voir la table).
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cat DP Tâche1



Définir des modèles de tâches

Champ	Description
Nom	Nom de la tâche. Ce nom devient le nom de la tâche créée.
Groupe d'exécution	Groupe qui exécute la tâche. Chaque fois qu'un utilisateur demande un élément de catalogue associé à ce plan d'exécution, la tâche est automatiquement affectée au groupe d'exécution. Laissez le champ vide si l'affectation automatique à un groupe n'est pas nécessaire.
Affecté à	Personne qui exécute la tâche. Laissez le champ vide si l'affectation automatique à un utilisateur n'est pas nécessaire.
SLA	Accord sur les niveaux de service qui s'applique aux éléments de catalogue associés à ce plan d'exécution. **Remarque :** ce champ est généralement laissé vide, car cette fonctionnalité a été remplacée par la fonctionnalité de gestion de niveau de service.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Plan d'exécution	Plan d'exécution parent pour la tâche.
Ordre	Numéro représentant la séquence de tâches dans le plan d'exécution. Il recommandé de « laisser des écarts » entre les ordres de commande (par exemple, 100, 200, 300). Ainsi, vous pourrez insérer de nouvelles tâches sans modifier l'ordre de commande des tâches existantes. (Si l'ordre pour plusieurs tâches du plan d'exécution est la même, chacune de ces tâches commence en même temps.)
Délai de livraison	Temps estimé pour l'exécution de la tâche. Cette valeur devient un composant du temps total nécessaire pour terminer le plan d'exécution.
Condition	Condition sous laquelle la tâche est exécutée (si la condition n'est pas remplie, la tâche est ignorée).
Brève description	Brève description de l'activité de la tâche. Cette information remplit le champ Brève description de la tâche créée.
Instructions	Détails des activités à effectuer pour la tâche. Cette information remplit le champ Description de la tâche créée.
Notes de travail	Champ journal permettant de saisir des commentaires sur le modèle de tâche. Remarque : ces informations sont séparées du champ Notes de travail de la tâche créée.

Conditions d'exécution des tâches du plan d'exécution

Les administrateurs et les administrateurs de catalogue peuvent définir les conditions sous lesquelles une tâche particulière de plan d'exécution s'exécute ou est ignorée lorsque l'élément concerné est demandé.

Par exemple, un plan d'exécution peut contenir les tâches suivantes :

1. Commander le matériel ;
2. Recevoir le matériel ;
3. Configurer le matériel ;
4. Livrer le matériel.

Si le matériel demandé se trouve déjà sur site, il n'est pas nécessaire de le commander. La première tâche de la liste peut être ignorée.

Remarque : les enregistrements de tâches ignorées sont toujours créés, mais sont marqués comme ignorés et ne sont pas traités dans le plan d'exécution.

Tâches conditionnelles

Pour qu'une tâche de plan d'exécution soit conditionnelle, définissez les conditions sous lesquelles elle s'exécute.

1. Accédez à la **Catalogue de services** > **Plans d'exécution**.
2. Ouvrez un plan d'exécution, puis ouvrez une tâche de ce plan.
3. Utilisez le champ **Condition** pour sélectionner l'état sous lequel la tâche s'exécute.

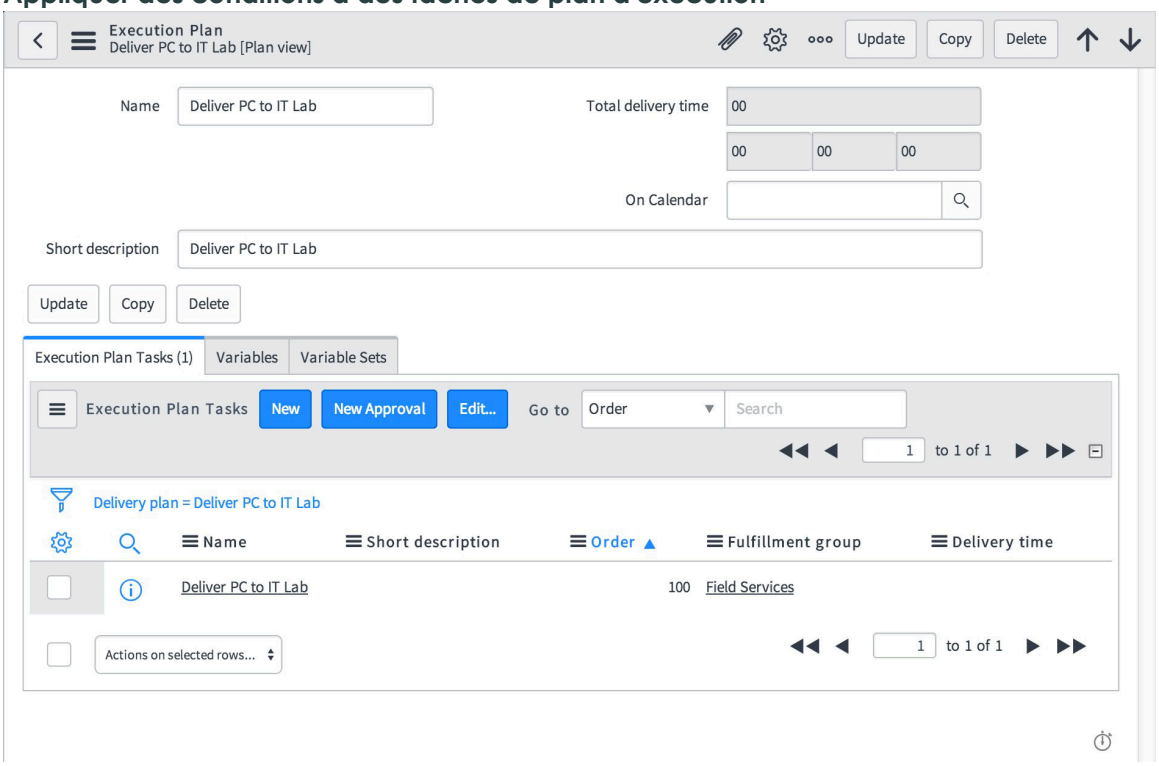
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si aucune condition n'est définie, la tâche s'exécute chaque fois qu'un utilisateur commande un élément associé au plan d'exécution.

Voici un exemple de tâche conditionnelle pour un laboratoire informatique basé à Atlanta :

Appliquer des conditions à des tâches de plan d'exécution



Dans cet exemple, l'étape **Livrer aux laboratoires informatiques** ne s'exécute pas si la demande elle-même se trouve à Atlanta. Il n'est pas nécessaire de livrer un élément aux laboratoires informatiques s'il s'y trouve déjà.

Scripts de condition pour exécuter des tâches

Les administrateurs peuvent utiliser des scripts de condition en plus ou à la place de n'importe quelle condition pour déterminer si des tâches doivent s'exécuter.

Remarque : si vous utilisez à la fois une condition (via le champ Condition) et un script de condition, les deux doivent être définis sur true avant que la tâche ne s'exécute.

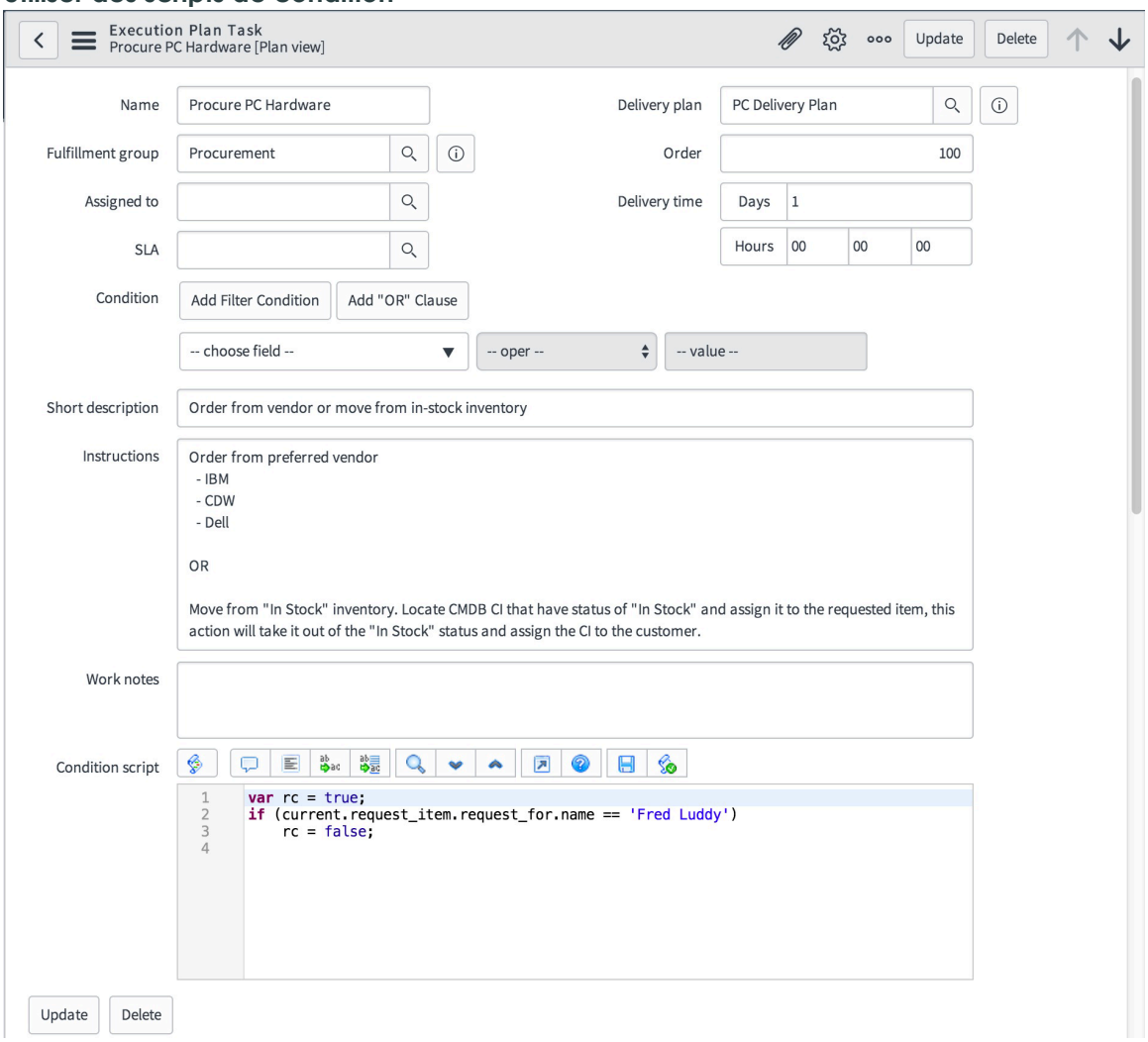
Pour utiliser un script, vous devez configurer le formulaire de tâche de plan d'exécution pour ajouter le champ « Condition de script ». Si le script renvoie la valeur true, la tâche s'exécute. Si le script renvoie la valeur false, la tâche ne s'exécute pas.

Veillez à bien ajouter la variable utilisée dans le script à la tâche du plan d'exécution.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser des scripts de condition



Plans d'exécution de catalogue de services

Service Catalog vous permet d'associer des plans d'exécution à des éléments de catalogue.

Une fois que vous avez créé l'enregistrement d'un plan d'exécution, vous pouvez l'associer à des éléments de catalogue, créer des modèles de tâches et associer toute variable d'élément de catalogue aux tâches, si nécessaire.

Vous pouvez également :

- Appliquer des conditions à des tâches ;
- Créer des tâches d'approbation vous permettant de revenir à une étape précédente si l'approbateur rejette la demande.

Associer un plan d'exécution à des éléments

Après avoir soumis l'enregistrement de plan d'exécution, vous sélectionnez un élément de catalogue pour utiliser le plan d'exécution.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette association peut être effectuée plus tard, mais l'effectuer à ce stade vous permet d'accéder aux variables d'élément de catalogue pertinentes du plan d'exécution.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Définition du catalogue** > **Gérer les éléments**.
2. Sélectionnez un élément de catalogue.
3. Dans le champ *Plan d'exécution*, sélectionnez le nouveau plan d'exécution.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Modèles de sortie Service Catalog

Le catalogue de services présente par défaut un modèle de sortie en une étape, mais permet également une sortie en deux étapes. Les administrateurs et les utilisateurs ayant le rôle catalog_admin peuvent activer et configurer le modèle de sortie en deux étapes et gérer le contenu de l'adresse de livraison.

Le catalogue de services présente par défaut un modèle de sortie en une étape. Lorsqu'un utilisateur clique sur **Accéder à la caisse** ou **Commander maintenant**, les éléments du panier sont commandés et le résumé de la commande ou l'écran d'état apparaît. Le modèle de sortie en une étape s'exécute dans l'ordre suivant :

Appuyer sur Checkout > **Résumé de la commande**

Le catalogue de services prend également en charge les modèles de sortie en deux étapes. Sous ces modèle, lorsqu'un utilisateur clique sur **Accéder à la caisse** ou **Commander maintenant**, un écran de confirmation de commande apparaît. Vous pouvez modifier la commande, choisir un lieu de livraison ou télécharger une pièce jointe avant d'envoyer la commande. Le modèle de sortie en deux étapes s'exécute dans l'ordre suivant :

Appuyer sur Commander pour passer à la caisse > **Écran de confirmation** > **Soumettre la commande** > **Résumé de la commande**.

La vérification de l'accès d'un élément de catalogue est effectuée lors de sa validation. Cette vérification s'applique également aux scripts et aux API.

Activer le processus de sortie en deux étapes

Vous pouvez activer la sortie en deux étapes pour spécifier un destinataire, une adresse de livraison et des instructions spéciales pour une commande.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

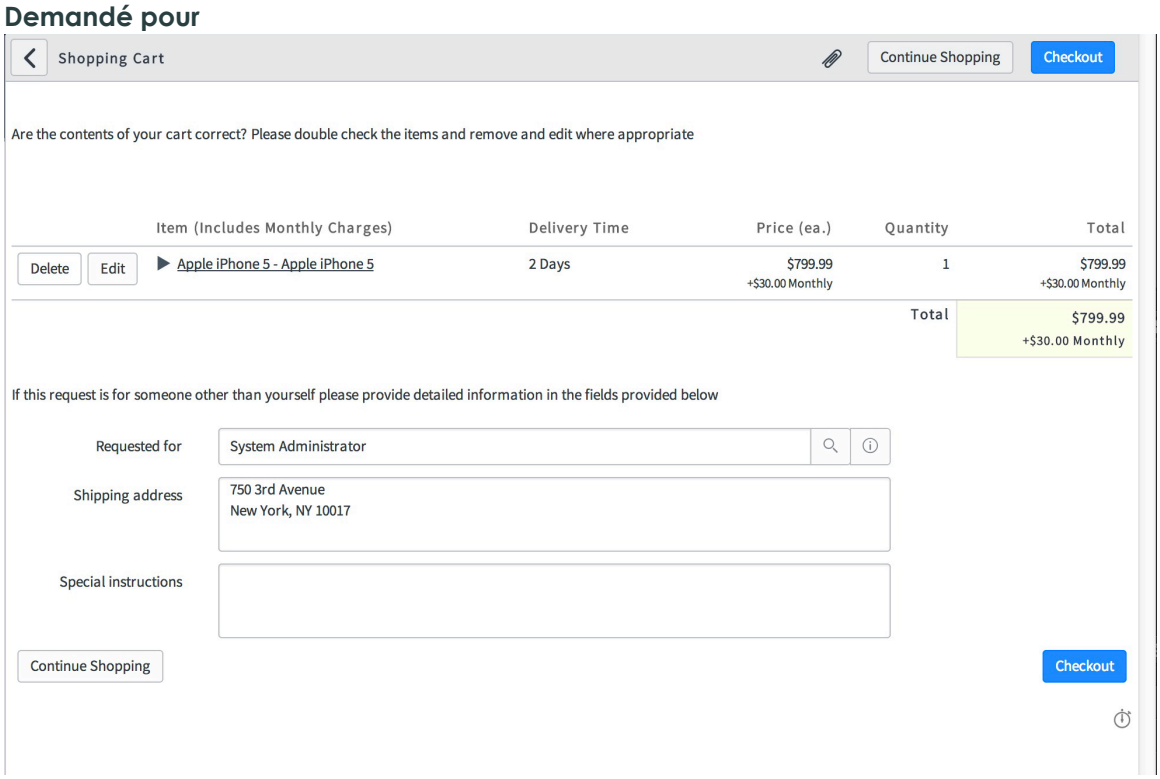
1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Administration des catalogues** > **Propriétés**.
2. Localisez la propriété *Utilisez le modèle de validation du catalogue en deux étapes (false par défaut)*.
3. Cochez la case **Oui** pour activer le processus en deux étapes.
4. Localisez la propriété *Afficher le bouton « Retour au catalogue » sur l'écran de validation en deux étapes*.
5. Cochez la case **Oui** pour fournir un bouton qui renvoie au catalogue depuis l'écran de confirmation de commande (par défaut).
   Décochez la case pour masquer le bouton.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Spécifier l'emplacement du demandeur

Les administrateurs peuvent contrôler le contenu de l'adresse de livraison. Par défaut, l'adresse de livraison est définie par le script client appelé « set location » (définir l'emplacement).



Lorsque le processus de sortie en deux étapes est activé, le script `set location` récupère l'adresse de l'utilisateur et saisit les détails formatés dans le champ *Livrer à*.

Créer une demande de catalogue à partir d'un autre flux

Vous pouvez créer une demande de catalogue pour rejoindre le flux de Service Catalog à partir d'un autre flux. Par exemple, vous pouvez créer une demande depuis un flux d'incident et associer la demande à l'incident. Cela vous aide à suivre les demandes associées à un incident et vice versa.

Avant de commencer

Rôle requis : itil

- Pour associer une demande à n'importe quel enregistrement de table parent, la configuration de mappage correspondante doit être disponible dans le **Administration des catalogues** > **Mappage du parent de la demande** sous-module.
- Pour associer une demande de créateur d'enregistrement à l'enregistrement de la table parente, récupérez les paramètres *sysparm_parent_sys_id* et *sysparm_parent_table* à partir de l'URL à l'aide de la méthode RP.getParameterValue() dans le champ **Script** du créateur d'enregistrement.

Remarque : si vous configurez la propriété **Utilisez les macros sc_layout contrôlées par les paniers (true par défaut)** (*glide.sc.use_cart_layouts*) sur **false** et que vous créez une demande à partir d'un enregistrement de table parent, la demande n'est pas associée à l'enregistrement de table parent.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la table requise et sélectionnez un enregistrement parent.
2. Cliquez sur l'icône de menu des actions supplémentaires et sélectionnez **Créer une demande**.
   La page d'accueil Catalogues s'affiche avec tous les catalogues actifs auxquels vous pouvez accéder.

   Remarque : s'il n'y a qu'un seul catalogue actif, cette page de catalogue s'affiche avec les catégories disponibles.

3. Sélectionnez le catalogue requis et parcourez ses catégories et éléments.
4. Consultez l'élément de catalogue, le guide de commande ou le créateur d'enregistrement requis.
   Pour plus d'informations sur les modèles de sortie, voir .
   Pour un élément de catalogue ou un guide de commande, une demande est créée et affichée sous l'onglet **Demandes** de l'enregistrement de la table parente. Pour un créateur d'enregistrement, la tâche correspondante est créée et affichée sous l'onglet **Problèmes** de l'enregistrement de la table parente, par exemple, un incident.

   Remarque :

   - L'incident associé est spécifié dans le message d'annotation tout au long du processus de demande.
   - Tant pour la sortie en une étape qu'en deux étapes, l'appelant de l'incident est automatiquement défini comme l'utilisateur **Demandé pour** pour la demande. Si la sortie en deux étapes est activée, le prestataire peut modifier le champ **Demandé pour**.

     Remarque : Pour l'expérience de demande déléguée, l'appelant de l'incident est renseigné dans la variable Demandé pour. Pour en savoir plus sur l'expérience des demandes déléguées, reportez-vous à la section Expérience de demande déléguée.

   - Vous ne pouvez pas ajouter d'éléments à la liste de souhaits, ni enregistrer un créateur d'enregistrement dans ce flux.

Configurer un mappage parent pour une demande

Vous pouvez configurer un mappage qui spécifie l'association entre l'enregistrement parent et l'enregistrement de la demande.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou catalog_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administration des catalogues** > **Mappage du parent de la demande**.

   Remarque : la configuration de la demande d'incident qui crée un mappage entre la table d'incident et la table de demande est disponible par défaut.

2. Cliquez sur **Nouveau** et renseignez les informations des champs.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs des mappages parents des demandes

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration de mappage pour une demande.
Table parente	Table à partir de laquelle la demande est créée.
Parent de la demande	Champ de table de demande qui spécifie l'association avec la table parente.
Demandeur parent	Champ de référence de l'utilisateur sur la table parente qui est spécifié comme étant le demandeur de la demande. **Remarque :** Pour l'expérience de demande déléguée, l'utilisateur de l'enregistrement de la table parente est renseigné dans la variable Demandé pour. Pour en savoir plus sur l'expérience des demandes déléguées, reportez-vous à la section Expérience de demande déléguée.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Fermeture d'état dans le plan d'exécution de demande

La fermeture d'état dans le processus d'exécution de la demande d'un élément de catalogue dépend de l'état des tâches de catalogue, des éléments de demande et de la demande associés. Elle ne s'applique qu'aux flux d'exécution.

Dépendance à la fermeture d'état entre une tâche de catalogue et un élément demandé existant

- Si toutes les tâches de catalogue sont fermées sous l'état **Fermé terminé**, l'élément demandé existant est fermé sous l'état **Fermé terminé**.
- Si au moins une tâche de catalogue est fermée sous l'état **Fermé incomplet**, l'élément demandé existant est fermé sous l'état **Fermé incomplet**.
- Si toutes les tâches de catalogue sont fermées sous l'état **Fermé ignoré**, l'élément demandé existant est fermé sous l'état **Fermé ignoré**.

Dépendance à la fermeture d'état entre un élément demandé existant et une demande

- Si tous les éléments demandés existants sont fermés sous l'état **Fermé terminé**, la demande est fermée sous l'état **Fermé terminé**.
- Si au moins un élément demandé existant est fermé sous l'état **Fermé incomplet**, la demande est fermée sous l'état **Fermé incomplet**.
- Si tous les éléments demandés existants sont fermés sous l'état **Fermé ignoré**, la demande est fermée sous l'état **Fermé ignoré**.

Afficher les notifications de demande

Affichez les notifications de demande qui sont envoyées lors d'événements spécifiques dans un cycle de vie de demande du catalogue. Ces notifications sont envoyées à divers destinataires, notamment le Centre des employés et les utilisateurs ITIL.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Utilisez la mise en page et le modèle de notification par e-mail fournis avec le module d'extension Employee Experience Foundation (com.snc.sn_ex_emp_fd) pour envoyer des notifications cohérentes et conçues avec la mise en page des bonnes pratiques du secteur. L'application de la mise en page aux notifications par e-mail améliore l'apparence et la convivialité et contribue également à diffuser des notifications de marque. Pour plus d'informations, consultez Utiliser la mise en page des notifications par e-mail .

Procédure
1. Accédez à la **Toutes les notifications système > > les notifications > par e-mail**.
2. Affichez les notifications associées à la demande en filtrant le champ **Table** par **sc_request**et **sc_req_item**.
3. Cliquez sur le nom d'une notification pour afficher les détails.

> **Remarque :** pour recevoir ces notifications, l'utilisateur final doit activer les notifications. Pour plus d'informations, consultez Notifications basées sur l'abonnement .

Sécurité Catalogue de services

Catalogue de services vous permet de définir la sécurité des catalogues à l'aide des critères d'utilisateur.

Définir la sécurité pour les éléments et les catégories

Les administrateurs peuvent contrôler l'accès au contenu des catalogues de services en créant et en appliquant des enregistrements de critères d'utilisateur.

Les gestionnaires de catalogue et les éditeurs de catalogue peuvent appliquer les critères d'utilisateur existants pour les éléments et les catégories auxquels ils sont affectés. Les gestionnaires de catalogue et les éditeurs de catalogue ne peuvent pas créer ou modifier directement les critères d'utilisateur.

Vous pouvez créer des enregistrements de critères d'utilisateur qui définissent les conditions pour les informations utilisateur, puis les appliquer à des éléments et à des catégories de catalogue. Ainsi, vous pouvez contrôler l'accès à ces éléments et catégories.

Par exemple, créez un enregistrement de critères d'utilisateur **Ventes USA** correspondant aux utilisateurs qui sont à la fois dans l'équipe de vente et basés aux États-Unis. Ensuite, appliquez cet enregistrement à la catégorie de catalogue **Matériel informatique USA** de sorte que seuls les utilisateurs correspondant à l'enregistrement peuvent accéder à cette catégorie.

La fonctionnalité est active par défaut dans les nouvelles instances Fuji et dans les instances mises à jour qui n'utilisent pas de contrôles d'accès basés sur les autorisations. Si vous mettez à niveau une instance qui utilise des autorisations, vous pouvez migrer vers les critères d'utilisateur afin de bénéficier d'un contrôle, d'une flexibilité et d'une réutilisation améliorés.

Les contrôles d'accès vous permettent :

- De gérer l'accès à plusieurs éléments et catégories dans un enregistrement de critères d'utilisateur. Par exemple, créez un seul enregistrement de critères d'utilisateur **Employés du Royaume-Uni** et appliquez-le à plusieurs éléments et catégories qui sont disponibles pour les employés du Royaume-Uni ;

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- D'autoriser l'accès si une condition correspond ou si toutes les conditions correspondent. Par exemple, définissez que seuls les utilisateurs qui se trouvent à la fois dans un endroit spécifique et qui appartiennent à un département spécifique y ont accès ;
- D'utiliser les listes **Disponible pour** et **Non disponible pour** pour autoriser ou interdire l'accès aux utilisateurs correspondant aux conditions dans un enregistrement de critères. Par exemple, spécifiez qu'une catégorie de catalogue basée aux États-Unis est disponible pour les utilisateurs situés aux États-Unis, mais n'est pas disponible pour les utilisateurs appartenant au département des ventes (qu'ils soient aux États-Unis ou non) ;
- D'étendre les correspondances pour créer des conditions correspondant à des champs supplémentaires dans la table Utilisateur [sys_user], sans avoir à utiliser de script. Par exemple, vous pouvez ajouter une condition pour que des éléments aient le même champ **Centre de coûts** dans les enregistrements utilisateur.

Important : Après avoir ajouté ou modifié des critères d'utilisateur, il vous faudra peut-être vous déconnecter et vous reconnecter pour supprimer la configuration précédente.

Information associée

Déboguer les critères d'utilisateur d'un élément de catalogue

Créer un enregistrement de critères d'utilisateur dans Service Catalog

Créez un enregistrement de critères d'utilisateur pour définir les conditions évaluées par rapport aux enregistrements utilisateur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, catalog_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez appliquer plusieurs enregistrements de critères d'utilisateur à un seul élément ou à une seule catégorie de catalogue. Dans ce cas, les utilisateurs correspondent à un seul de ces enregistrements de critères pour y avoir accès.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Définition du catalogue** > **Critères d'utilisateur** et créez un enregistrement.
2. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.

Champs de critères d'utilisateur

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement de critères.
Utilisateurs	Enregistrements d'utilisateur individuels à faire correspondre.
Groupes	Enregistrements de groupe à faire correspondre.
Rôles	Rôles à faire correspondre.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : ◦ L'évaluation d'un rôle est mise en cache dans la session, de sorte que tout changement dans le rôle vous oblige à vous déconnecter et à vous reconnecter, de la même façon que les rôles dans l'ACL (liste de contrôle d'accès). ◦ les critères d'utilisateur ne sont pas applicables aux rôles de privilège élevé.
Avancé	Case à cocher pour afficher ou masquer le champ **Script**.
Script	Script pour définir tous les critères supplémentaires et renvoyer **true** ou **false**. Ce champ n'est disponible que si la case **Avancé** est cochée. **Remarque :** ◦ Le script est évalué dans le champ d'application dans lequel les critères d'utilisateur sont créés. ◦ L'évaluation du script est mise en cache dans la session, de sorte que tout changement dans l'évaluation vous oblige à vous déconnecter et à vous reconnecter, de la même façon que les rôles dans l'ACL. ◦ N'utilisez pas l'API `gs.getUser()` ou d'autres API de session, car elles causent des conflits lorsqu'elles sont utilisées dans les outils de diagnostic. Utilisez la variable `user_id` prédéfinie disponible dans le script pour obtenir l'ID d'utilisateur de l'utilisateur utilisé pour évaluer le script. ◦ Étant donné que les scripts sont évalués de façon dynamique, y compris les scripts des critères d'utilisateur, les enregistrements peuvent réduire les performances. ◦ « Answer » étant un mot clé préréservé, n'utilisez pas une fonction avec son nom comme réponse, c'est-à-dire answer().
Actif	Case à cocher pour activer ou désactiver l'enregistrement de critères.
Sociétés	Sociétés à faire correspondre.
Emplacements	Emplacements à faire correspondre.
Départements	Départements à faire correspondre.
Correspondre à tout	Case à cocher permettant de déterminer si tous les éléments de chaque champ de critères rempli doivent correspondre. Si la case est cochée, seuls les utilisateurs qui correspondent à tous les critères ont l'accès. Si elle est décochée, l'utilisateur doit répondre à un ou plusieurs des critères définis pour avoir l'accès. Par défaut, la case n'est pas cochée. Ainsi, n'importe quelle condition remplie fournit une correspondance. Par exemple, imaginons un enregistrement de critères d'utilisateur pour les éléments suivants : ◦ Emplacements A ou B ◦ Société C ou D

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Si la case **Correspondre à tout** est cochée, seuls les utilisateurs répondant à toutes ces conditions correspondent. Par exemple, un utilisateur avec un emplacement A et une société C. Si la case **Correspondre à tout** n'est pas cochée, les utilisateurs répondant à l'une de ces conditions correspondent. Par exemple, un utilisateur avec un emplacement B. **Remarque :** si vous cochez **Correspondre à tout**, assurez-vous de ne pas créer de conditions contradictoires qui ne pourront jamais être remplies. Par exemple, si tous les utilisateurs à l'emplacement A travaillent pour la société G, alors les conditions de cet exemple ne seront jamais remplies.

Implémentation des critères d'utilisateur

Lorsque vous créez des critères d'utilisateur pour votre système, tenez compte des recommandations suivantes.

- Critères de conception pour la réutilisation :

  Assurez-vous de concevoir des critères d'utilisateur pouvant être réutilisés au maximum. Créez des enregistrements de critères d'utilisateur avec des ensembles de conditions communes correspondant aux exigences de votre société. Activez leur partage entre autant d'éléments et de catégories que possible, plutôt que de créer plusieurs enregistrements de critères similaires pour les différents éléments et catégories.

- Conventions de dénomination : attribuez à chaque utilisateur un nom significatif pour vous aider à déterminer la fonction de l'enregistrement. Par exemple :
  - Utilisateurs appartenant à la société Cloud Dimensions ET résidant à Madrid
  - Utilisateurs appartenant à la société Cloud Dimensions OU résidant à Madrid
  - Utilisateurs appartenant au département Développement de groupe, Informatique ou Ventes
  - Utilisateurs ayant un rôle ITIL, asset_manager ou catalog_admin
- Testez les critères d'utilisateur sur une instance de développement ou de test, puis transférez les enregistrements des tables de critères d'utilisateur et des enregistrements de catalogue vers votre instance de production à l'aide d'ensembles de mises à jour .

Appliquer des critères d'utilisateur à des éléments et à des catégories

Appliquez un enregistrement de critères d'utilisateur à des éléments et à des catégories, soit à partir du formulaire d'élément ou de catégorie, soit à partir du formulaire de critères d'utilisateur.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

la restriction de critères d'utilisateur ne s'applique que dans Catalogue de services pour l'élément pour lequel elle s'applique. Toutefois, la restriction de critères d'utilisateur ne s'applique pas en dehors de Catalogue de services lorsque l'utilisateur a accès à l'élément via la table.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour appliquer des critères directement à un élément ou à une catégorie, utilisez les listes connexes Disponible pour ou Non disponible pour dans le formulaire Élément ou Catégorie.

Remarque :

- Lorsqu'un changement est apporté au profil de l'utilisateur final, comme l'emplacement, et qu'il affecte sa capacité à afficher des éléments, ces changements n'entrent pas en vigueur tant que l'utilisateur final n'a pas relancé la session.
- Les restrictions de critères d'utilisateur d'une catégorie ne s'appliquent pas automatiquement aux éléments de catalogue de la catégorie. Si nécessaire, vous devez appliquer individuellement les restrictions de critères d'utilisateur aux éléments de catalogue.

Pour appliquer les critères directement à partir du formulaire Critères d'utilisateur, ajoutez les éléments aux listes connexes Disponible pour les éléments de catalogue et Non disponible pour les éléments de catalogue, et ajoutez les catégories aux listes connexes Disponible pour les catégories et Non disponible pour les catégories. Vous pouvez configurer le formulaire Critères d'utilisateur pour ajouter ces listes.

Remarque :

Les paramètres **Non disponible pour** remplacent les paramètres **Disponible pour**. Un utilisateur sur la liste **Non disponible pour** d'un élément ne peut pas accéder à cet élément, même si cet utilisateur est également sur la liste **Disponible pour** de cet élément.

Appliquer des critères d'utilisateur à des éléments

Appliquez des critères d'utilisateur à un élément pour définir quels utilisateurs ont accès ou non à cet élément.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez appliquer des critères d'utilisateur à tous les types d'éléments de catalogue, y compris les guides de commande, les éléments de contenu et les créateurs d'enregistrement.

Remarque : la restriction de critères d'utilisateur ne s'applique que dans Catalogue de services pour l'élément pour lequel elle s'applique. Toutefois, la restriction de critères d'utilisateur ne s'applique pas en dehors de Catalogue de services lorsque l'utilisateur a accès à l'élément via la table.

Procédure

1. Dans un enregistrement d'élément, accédez aux listes connexes Disponible pour ou Non disponible pour.
2. Cliquez sur **Modifier** pour ajouter un enregistrement de critères d'utilisateur existant, ou cliquez sur **Nouveau** pour en créer un nouveau.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Enregistrez l'enregistrement pour associer l'enregistrement de critères d'utilisateur à l'élément.

> **Remarque :** les paramètres **Non disponible pour** remplacent les paramètres **Disponible pour**. Un utilisateur sur la liste **Non disponible pour** d'un élément ne peut pas accéder à cet élément, même si cet utilisateur est également sur la liste **Disponible pour** de cet élément.

Appliquer des critères d'utilisateur à des catégories

Appliquez des critères d'utilisateur à une catégorie pour définir quels utilisateurs ont accès ou non à cette catégorie.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Dans un enregistrement de catégorie, accédez aux listes connexes Disponible pour ou Non disponible pour.
2. Cliquez sur **Modifier** pour ajouter un enregistrement de critères d'utilisateur existant, ou cliquez sur **Nouveau** pour en créer un nouveau.
3. Enregistrez l'enregistrement pour associer l'enregistrement de critères d'utilisateur à la catégorie.

> **Remarque :**
>
> - Les paramètres **Non disponible pour** remplacent les paramètres **Disponible pour**. Un utilisateur sur la liste **Non disponible pour** d'une catégorie ne peut pas accéder à cette catégorie, même si cet utilisateur est également sur la liste **Disponible pour** de cette catégorie.
> - Les restrictions de critères d'utilisateur d'une catégorie ne s'appliquent pas automatiquement aux éléments de catalogue de la catégorie. Si nécessaire, vous devez appliquer individuellement les restrictions de critères d'utilisateur aux éléments de catalogue.

Étendre les critères d'utilisateur

Étendez la table des critères d'utilisateur lorsque les champs de critères d'utilisateur disponibles ne sont pas suffisants. Les critères d'utilisateur font référence à divers champs d'utilisateurs (champs de la table Utilisateur [sys_user]), tels que le département, la société et les groupes. Vous pouvez étendre les critères d'utilisateur avec un champ personnalisé pour inclure n'importe quel autre champ de référence utilisateur (champ de la table Utilisateur [sys_user]) d'intérêt.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par exemple, vous pouvez étendre les critères d'utilisateur pour inclure le centre de coûts de l'utilisateur, puis limiter certains éléments de catalogue aux membres de ce centre de coûts uniquement.
Respectez les règles suivantes pour étendre la table des critères d'utilisateur.

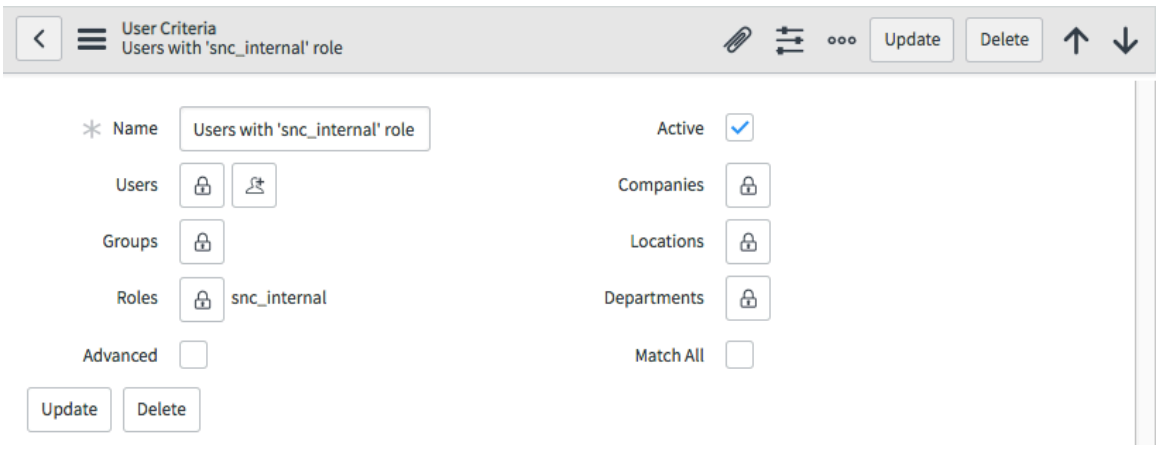
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le champ à ajouter doit être un champ de référence dans l'enregistrement utilisateur.
- Le champ ajouté à la table des critères d'utilisateur doit être de type **Liste**.
- Les champs doivent avoir des noms correspondants. Par exemple, **cost_center** [sys_user] et **u_cost_center** (le préfixe « u » est ajouté aux champs personnalisés dans une table) sont considérés comme étant correspondants.

L'exemple suivant montre comment étendre l'enregistrement de critères d'utilisateur actuel pour inclure **Centre de coûts** en option.

Enregistrement de critères d'utilisateur avant que le centre de coûts ne soit étendu



Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Tables**.
2. Ouvrez l'enregistrement **Critères d'utilisateur**.
3. Dans la liste connexe **Colonnes de table**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Définissez le type sur **Liste**, puis saisissez `Centre de coûts` comme étiquette de la colonne. Le champ **Nom de colonne** se remplit avec **u_cost_center**.
5. Dans la section Spécification de référence du formulaire, sélectionnez **Centre de coûts** pour le champ de référence.
6. Ajoutez toutes les conditions ou informations supplémentaires nécessaires à l'entrée du dictionnaire.
7. Cliquez sur **Envoyer**.
8. Accédez à **Catalogue de services > Définition du catalogue > Critères d'utilisateur**.
9. Sélectionnez ou créez un enregistrement de critères d'utilisateur. Vous pouvez maintenant utiliser le nouveau champ.

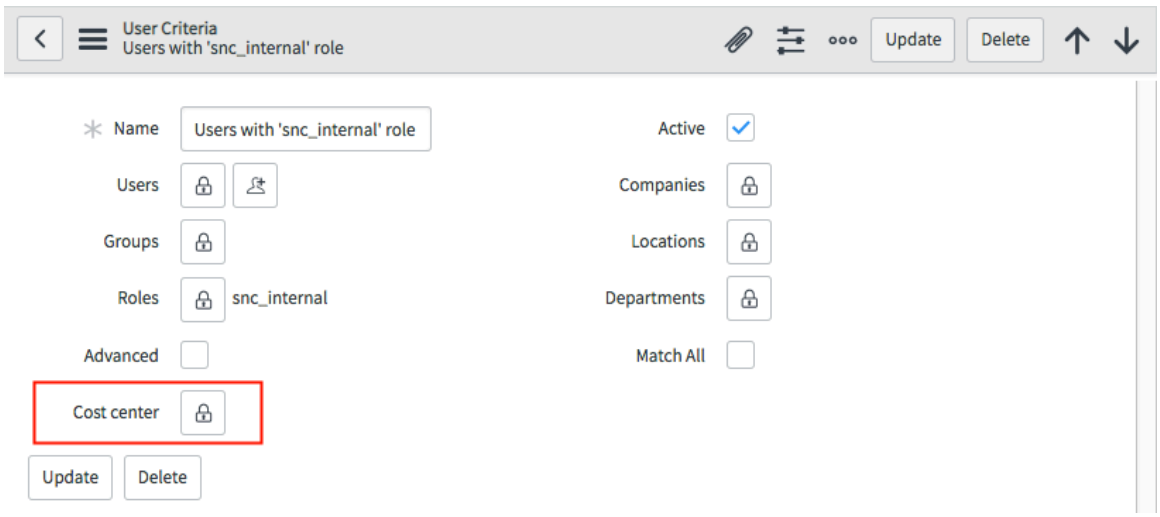
Que faire ensuite

Tester l'enregistrement des critères d'utilisateur en accédant à **Catalogue de services** > **Définition du catalogue** > **Critères d'utilisateur**et l'ouverture de n'importe quel enregistrement. Vérifiez que le champ étendu est disponible.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Critères d'utilisateur avec centre de coûts



Vous pouvez étendre la table Utilisateur [sys_user] s'il y a des champs dans d'autres tables que vous souhaitez prendre en compte dans les critères d'utilisateur. Après avoir étendu la table Utilisateur, suivez les étapes de cette procédure pour l'étendre aux critères d'utilisateur.

Migration des critères d'utilisateur

Les enregistrements de critères d'utilisateur de catalogue de services fournissent un contrôle d'accès pour les éléments et les catégories de catalogue de services.

Vous pouvez migrer vos contrôles d'accès pour utiliser les critères d'utilisateur. La fonctionnalité de critères d'utilisateur est automatiquement activée pour les nouvelles instances. Si vous mettez à niveau votre instance, un script s'exécute pour déterminer l'utilisation actuelle du contrôle d'accès.

- Si votre instance n'utilise pas de contrôles d'accès basés sur les autorisations, la fonctionnalité de critères d'utilisateur est automatiquement activée.
- Si votre instance n'utilise pas d'autorisations, la fonctionnalité de critères d'utilisateur n'est pas activée. Si vous souhaitez utiliser des critères d'utilisateur, utilisez la procédure décrite sur cette page pour migrer vos contrôles d'accès des autorisations aux critères d'utilisateur.

Migrez vers les critères d'utilisateur pour fournir plus de réutilisation, de contrôle et de flexibilité par rapport aux autorisations.

Par exemple, vous pouvez utiliser un seul enregistrement de critères pour rendre plusieurs éléments de catalogue disponibles uniquement pour les utilisateurs qui répondent à toutes les conditions suivantes :

- Ils se trouvent dans la zone EMEA ou APAC ;
- Ils appartiennent à ACER ;
- Ils sont dans le département Formation.

Migrer vers les critères d'utilisateur Catalogue de services

Catalogue de services vous permet de maintenir les contrôles d'accès requis à votre catalogue de services tout en migrant des autorisations aux critères d'utilisateur.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Administration des catalogues** > **Propriétés** et vérifiez que la fonctionnalité Critères d'utilisateur n'est pas déjà activée sur votre système.
   - Si la propriété **Utilisez « Critères d'utilisateur » pour définir l'accès aux éléments et aux catégories de catalogue** (*glide.sc.use_user_criteria*) est définie sur **true**, vous pouvez passer les étapes suivantes. La fonctionnalité de critères d'utilisateur est automatiquement activée, car les autorisations n'ont pas été utilisées dans votre ancien système.
   - Si cette propriété est définie sur **false**, effectuez les étapes suivantes. La fonctionnalité de critères d'utilisateur n'a pas encore été activée sur votre système.
2. Pour prévisualiser la fonctionnalité de critères d'utilisateur, définissiez la propriété de catalogue de services **Activez les listes connexes « Critères d'utilisateur » et « Autorisation » pour les éléments et les catégories de catalogue lors de migrations entre les autorisations** (*glide.sc.user_criteria_migration*) sur **true**.
   Cette option vous permet de comparer les enregistrements de critères d'utilisateur et les autorisations avant de passer complètement aux critères d'utilisateur.
3. Inspectez les éléments et les catégories de votre catalogue de services afin d'identifier les ensembles de contrôles d'accès pour lesquels vous pouvez configurer les enregistrements de critères d'utilisateur.
   Examinez vos autorisations actuelles et enregistrez votre conception actuelle pour les contrôles d'accès. Identifiez en priorité les modèles dans lesquels plusieurs éléments ont la même combinaison d'emplacement, de groupe et ainsi de suite. Chaque combinaison est potentiellement un ensemble de contrôles d'accès.
4. Créez un enregistrement de critères d'utilisateur pour chaque ensemble de contrôles d'accès que vous avez identifié en inspectant le catalogue de services.
   Vous avez une étape avec une liste, une remarque et une image.
5. Appliquez ces enregistrements de critères d'utilisateur aux éléments et aux catégories identifiés, en remplaçant les autorisations équivalentes.
6. Activez les critères d'utilisateur sur votre système en définissant la propriété du catalogue de services **Utilisez « Critères d'utilisateur » pour définir l'accès aux éléments et aux catégories de catalogue** (*glide.sc.use_user_criteria*) sur **true**.
   Lorsque cette propriété est définie sur **true**, les autorisations restantes ne sont plus utilisées.

> **Remarque :** les scripts des critères d'utilisateur ne peuvent pas référencer la catégorie ou l'élément de catalogue comme **actuel** comme le font les scripts d'autorisation. Pour les scripts des critères d'utilisateur, utilisez l'**user_id** disponible pour l'utilisateur actuellement évalué par rapport à la catégorie ou l'élément de catalogue.

Différences de structure des données

Il existe d'importantes différences de structure des données entre les autorisations et les critères d'utilisateur, que vous devez prendre en compte pendant la migration.

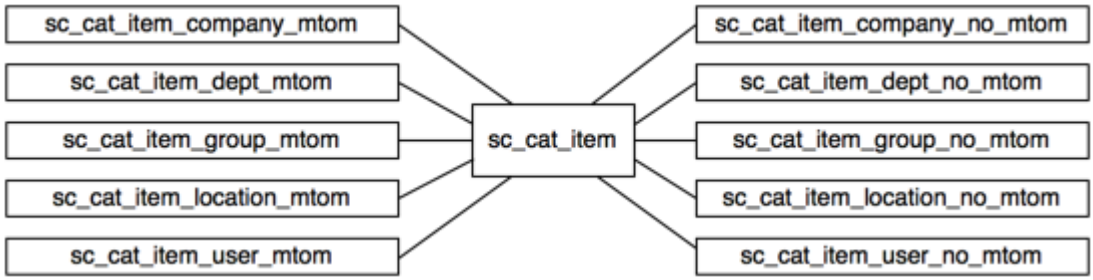
Grâce aux autorisations, les tables suivantes sont chargées dans la mémoire et évaluées avant le rendu.

Pour les éléments de catalogue :

Traduction automatique

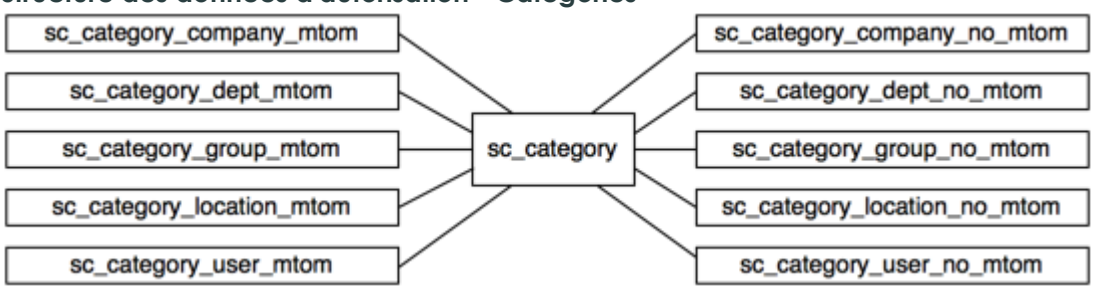
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Structure des données d'autorisation - Éléments de catalogue



Pour les catégories :

Structure des données d'autorisation - Catégories



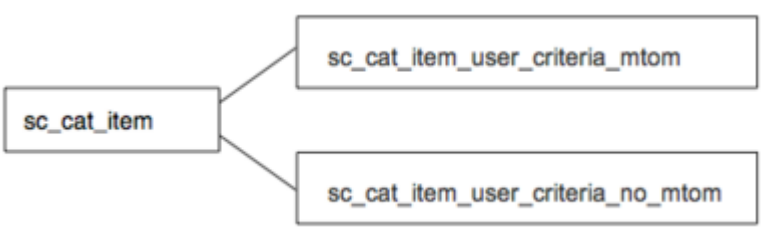
L'architecture des critères d'utilisateur collecte tous les attributs d'utilisateur dans la table de Critères d'utilisateur [user_criteria].

Les enregistrements des critères d'utilisateur peuvent être reliés à des éléments et à des catégories, comme suit.

Pour les éléments de catalogue :

- Élément de catalogue disponible pour [sc_cat_item_user_criteria_mtom]
- Élément de catalogue non disponible pour [sc_cat_item_user_criteria_no_mtom]

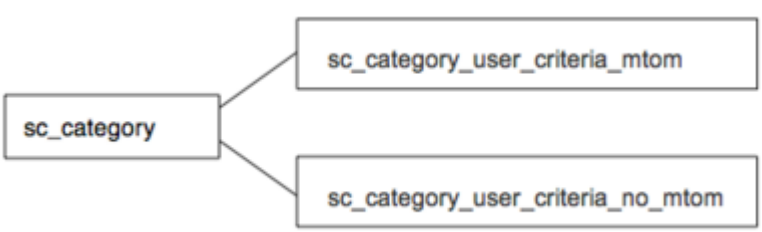
Structure des données de critères d'utilisateur - Éléments de catalogue



Pour les catégories :

- Catégorie disponible pour [sc_category_user_criteria_mtom]
- Catégorie non disponible pour [sc_category_user_criteria_no_mtom]

Structure des données de critères d'utilisation - Catégories



Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Contrôles d'accès aux catalogues de services hérités

Le catalogue de services prend en charge plusieurs façons de contrôler l'accès à un élément ou à une catégorie de catalogue. Ces contrôles sont également appelés « autorisations de catalogue ».

Au lieu des contrôles d'accès, utilisez les critères d'utilisateur qui sont le modèle de sécurité pris en charge pour les éléments et catégories de catalogue. Pour plus d'informations sur les critères d'utilisateur, voir Appliquer des critères d'utilisateur à des éléments et à des catégories.

Un élément de catalogue de services sans contrôles d'accès spécifiques est disponible pour tous les utilisateurs. Si les contrôles d'accès sont spécifiés, seuls les utilisateurs qui répondent à toutes les conditions y ont accès.

Les autorisations suivantes sont disponibles :

- Rôle
- Script personnalisé
- Société, Département, Groupe, Utilisateur ou Emplacement

Les contrôles d'accès sont vérifiés dans l'ordre suivant : rôles, puis scripts, puis Société, Département, Groupe, Utilisateur ou Emplacement.

Remarque : la fonctionnalité décrite ici est remplacée par des contrôles d'accès à l'aide des critères d'utilisateur. Migrez vers les critères d'utilisateur pour définir les contrôles d'accès de manière plus flexible et réutilisable.

Administration de Catalogue de services

Catalogue de services permet aux administrateurs de configurer le catalogue de services.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Gérer les éléments** ou **Catalogue de services** > **Gérer les catégories**.
2. Ouvrez un élément ou une catégorie, puis configurez les listes connexes dans le formulaire pour ajouter **Disponible pour le département et Disponible pour la société**.
3. Cliquez sur **Mettre à jour** pour enregistrer la mise en page du formulaire.
4. Ouvrez l'élément ou la catégorie que vous souhaitez sécuriser et ajoutez des sociétés et des départements aux listes connexes.

   L'élément ou la catégorie n'est disponible que pour les sociétés et les départements répertoriés. Si aucune société ou aucun département n'est répertorié, l'élément ou la catégorie est disponible pour toutes les sociétés ou tous les départements.

Limiter l'accès

Catalogue de services permet aux administrateurs d'accorder ou de refuser l'accès à un élément ou à une catégorie de catalogue de services par société, département, groupe, utilisateur ou emplacement.

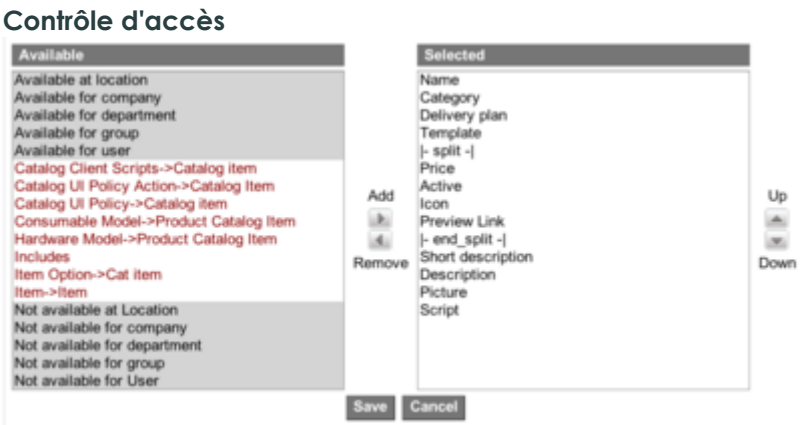
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Gérer les éléments** ou **Catalogue de services** > **Gérer les catégories**.
2. Ouvrez l'élément ou la catégorie de catalogue concerné.
3. Configurez le formulaire pour ajouter les listes **disponibles** ou **non disponibles** .



4. Ajoutez les sociétés, les départements, les groupes, les utilisateurs ou les emplacements à la liste appropriée.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Limiter l'accès par rôle

Par défaut, les éléments et les catégories de catalogue n'ont pas de restrictions d'accès individuelles.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les administrateurs peuvent accorder ou refuser l'accès à des éléments ou à des catégories de catalogue de services en fonction du rôle.

Procédure

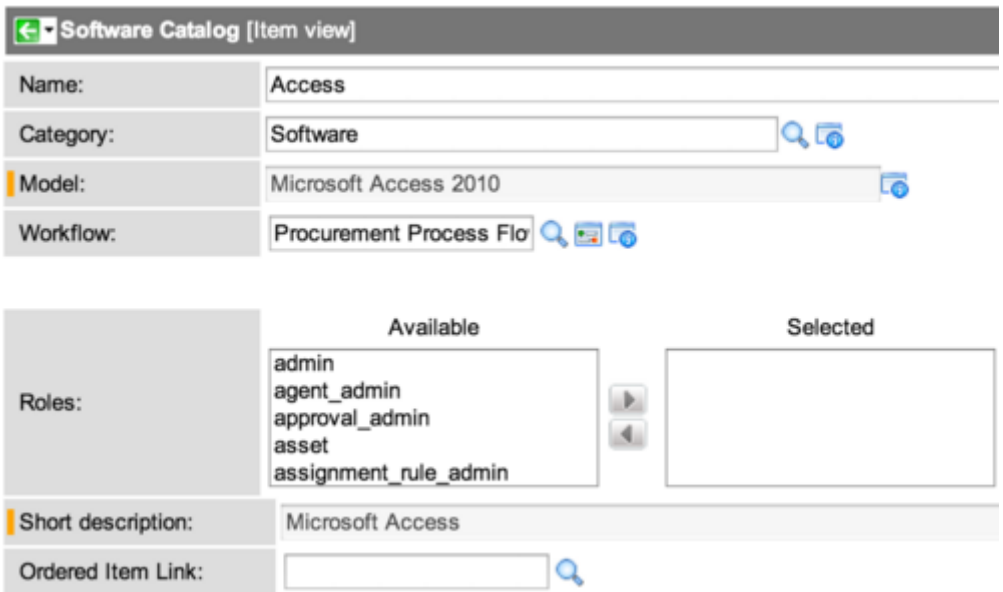
1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Gérer les éléments** ou **Catalogue de services** > **Gérer les catégories**.
2. Ouvrez l'élément ou la catégorie de catalogue concerné.
3. Ajoutez les rôles requis au champ **Rôles**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez, si nécessaire, configurer le formulaire ou modifier la **vue par défaut** pour afficher le champ **Rôles** .

Rôles accordés



Limiter l'accès par un script

Catalogue de services vous permet de contrôler l'accès à des éléments ou à des catégories de catalogue de services à l'aide d'un script personnalisé.

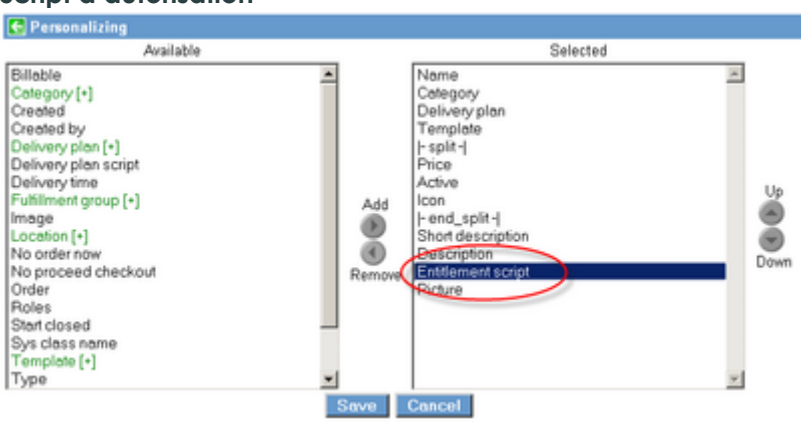
Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Gérer les éléments** ou **Catalogue de services** > **Gérer les catégories**.
2. Ouvrez l'élément ou la catégorie de catalogue concerné.
3. Configurez le formulaire pour ajouter le champ **Script d'autorisation** .

Script d'autorisation



4. Dans le champ **Script d'autorisation**, saisissez le script de contrôle d'accès.

   Exemples de scripts :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le script de l'exemple suivant donne l'accès à un élément de catalogue nommé French Blackberry aux utilisateurs dont la langue est Fr (français) :

```
gs.log ( 'Running Entitlement script for French Blackberry' ) ;

 if (gs. getUser ( ). getLanguage ( ) == 'fr' )
    answer = true ; else
    answer = false ;

answer ;
```

Le script de l'exemple suivant peut être utilisé pour distinguer deux catégories d'utilisateurs (l'une avec un accès complet et l'autre avec un accès restreint) sur le catalogue de services :

```
var userid  = gs. getUserID ( ) ; var now_GR  = new GlideRecord
 ( 'sys_user' ) ;
now_GR. get ( 'sys_id' , userid ) ;

 if (now_GR. source )
    answer = true ; else
    answer = false ;

answer ;
```

Remplacement des scripts d'autorisation par rôle

a. Accédez à la **Catalogue de services** > **Propriétés**.

b. Saisissez les rôles pour lesquels vous souhaitez remplacer le script d'autorisation (accorder l'accès) dans la propriété Liste de rôles (séparés par des virgules) qui peuvent remplacer la vérification normale de l'autorisation dans le catalogue. Un rôle « ITIL » signifie que le rôle ITIL peut commander n'importe quel élément de catalogue, même un élément protégé par des autorisations restreintes.

Création d'un Catalogue de services assistant

Catalogue de services Les assistants vous aident à créer des expériences à plusieurs étapes de type assistant.

Avant de commencer

Catalogue de services Les assistants sont particulièrement utiles lorsque l'entrée requise est volumineuse et complexe, car ils offrent une expérience étape par étape au demandeur et fournissent également un panneau latéral pour fournir une aide contextuelle. Une demande de visa est un bon exemple où Catalogue de services les assistants peuvent être utilisés car les données doivent être présentées dans des étapes telles que les détails personnels, les détails sur l'éducation, etc.

Conditions préalables à la création Catalogue de services d'assistants :

- Assurez-vous d'avoir configuré un créateur d'enregistrement composite ou un créateur d'enregistrement. Pour plus d'informations, consultez Créer un créateur d'enregistrement.
- Le champ **Options d'enregistrement** doit avoir la valeur **Enregistrer dans la destination** dans le créateur d'enregistrement composite ou le créateur d'enregistrement pour permettre à l'assistant de créer des enregistrements.
- L'option **Autoriser la modification** doit être sélectionnée dans le formulaire Créateur d'enregistrement composite ou Créateur d'enregistrement afin que les enregistrements soient modifiables dans l'assistant.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : wizard_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'Assistant Catalogue de services est disponible en tant que composant dans Générateur d'IU (UIB). Vous pouvez l'utiliser pour créer des expériences guidées soutenues par des créateurs d'enregistrements composites ou des producteurs d'enregistrements. Vous pouvez créer des expériences d'assistant à plusieurs étapes à l'aide de l'assistant Catalogue de services .

Catalogue de services Les assistants sont utilisés dans les modes suivants :

- **Mode normal** : permet de créer des enregistrements dans la table configurée dans le créateur d'enregistrement ou le créateur d'enregistrement composite associé à l'assistant.
- **Mode de modèle** : pour créer un modèle dans lequel les administrateurs peuvent prédéfinir certaines données et fournir des garde-fous pour affiner et personnaliser la création d'enregistrements.

Procédure

1. Accédez à la **Assistants de Catalogue de services** > **Conserver les assistants**, puis cliquez sur **Nouveau** pour créer un assistant.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Catalogue de services Formulaire de l'assistant

Champ	Description
Nom	Nom de l'assistant.
Type	L'assistant utilise un créateur d'enregistrement composite ou un créateur d'enregistrement.
Créateur	Référence du créateur d'enregistrement composite ou du créateur d'enregistrement.
Possède un panneau de commentaire	Option permettant de spécifier si l'assistant dispose d'un panneau de commentaires.
Mise en page [empilée/à onglets]	Le rendu des étapes de l'assistant peut être en mode de mise en page empilé ou par onglets.
Titre	Titre de l'assistant. **Remarque :** Le titre peut également faire référence dynamiquement au créateur d'enregistrement composite ou aux variables du créateur d'enregistrement à l'aide de la syntaxe ${variable}.
Activer l'enregistrement	Enregistre automatiquement l'assistant à chaque changement d'étape.
Afficher l'étape de revue	L'étape Examiner et soumettre récapitule les étapes de l'assistant et les valeurs de champ.

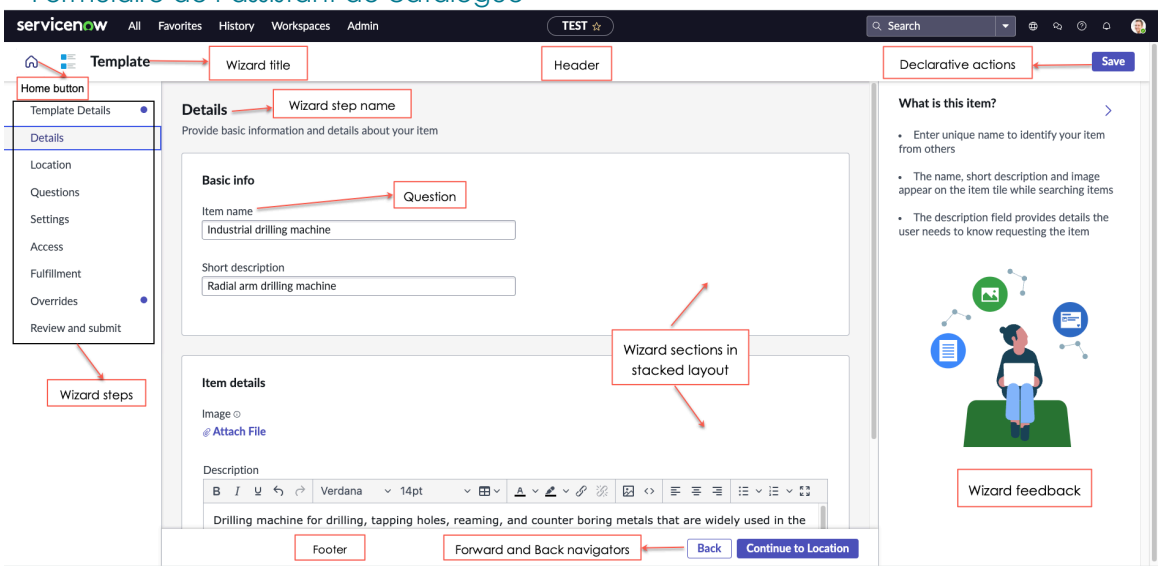
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Afficher Soumettre à la dernière étape	Si **vrai**, le bouton **Soumettre** s'affiche à la dernière étape.
Passer en revue l'étiquette de l'étape	Étiquette de l'étape Examiner et soumettre.

Pour plus d'informations sur les champs, les étapes, les sections ou les questions de l'assistant Catalogue de services , reportez-vous aux rubriques suivantes :

- Ajouter une étape, une section ou une question à un assistant d'élément de catalogue
- Formulaire de l'assistant de catalogue



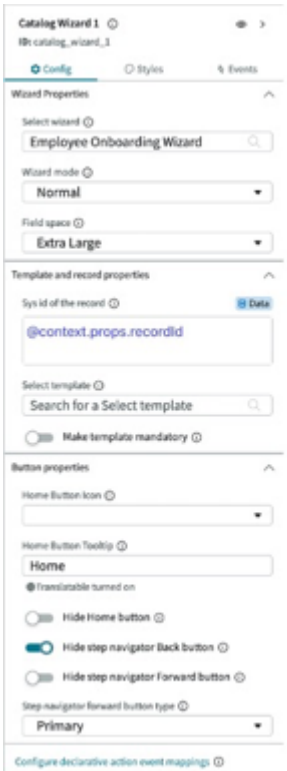
Une fois les valeurs de champ configurées, l'assistant obtenu avec les étapes, la mise en page, les étiquettes et d'autres éléments s'affiche comme suit :

Éléments d'un assistant de Service Catalog

3. Configurez les propriétés du composant de l'assistant de catalogue à l'aide des composants du générateur d'IU (UIB). Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Personnaliser les Générateur d'IU pages à l'aide de composants .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



a. **Sélectionner l'assistant** : sélectionnez l'assistant pour lequel vous créez l'expérience (vous pouvez choisir l'assistant que vous avez créé à l'étape précédente).

b. **Mode assistant** : sélectionnez le mode pour cette expérience.

c. **Espace de champ** : spécifiez l'espacement qui doit apparaître entre les champs de l'assistant. Les valeurs possibles sont **Small**, **Medium**, **Large** et **Extra Large**.

d. **Sys_id de l'enregistrement** : en mode normal, sys_id de l'enregistrement en cours de modification ou de création par l'assistant. En mode Modèle, sys_id du modèle en cours de modification.

e. **Sélectionner un modèle** : sélectionnez le modèle qui doit être appliqué à l'assistant. L'option **Sélectionner un modèle** ne s'applique qu'en mode normal.

f. **Rendre le modèle obligatoire** : si **vrai**, la fourniture d'un modèle est obligatoire pour créer des enregistrements et ne s'applique qu'en mode normal.

g. **Icône du bouton Accueil** : sélectionnez une icône qui apparaît à la place de l'icône du bouton Accueil.

h. **Masquer le bouton d'accueil** : si **vrai**, le bouton **d'accueil** est masqué dans l'assistant.

i. **Masquer le bouton Retour du navigateur des étapes** : si **vrai**, masque le bouton **Retour** dans le pied de page de l'assistant.

j. **Masquer le bouton Transférer du navigateur des étapes** : si **vrai**, masque le bouton **Transférer** ou **Continuer** dans le pied de page de l'assistant.

k. **Type de bouton Suivant dans le navigateur d'étapes** : spécifiez le type de bouton du bouton **Suivant** dans le pied de page de l'assistant. Les valeurs possibles sont **Primaire** ou **Secondaire**.

Pour plus d'informations, consultez Composants Next Experience sur le site de documentation pour les développeurs.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer des actions déclaratives pour Catalogue de services les assistants

Créez et configurez des actions déclaratives pour permettre aux administrateurs de configurer des boutons (actions de l'assistant) dans Catalogue de services les assistants.

Avant de commencer

Il existe deux types d'actions déclaratives pour les assistants de catalogue :

- Action du client UXF : créez des actions déclaratives et mappez une action à un gestionnaire d'événements au niveau de la page UIB. Utilisez cette option si vous devez gérer des événements au niveau UIB tels que l'ouverture d'une boîte de dialogue ou l'ouverture d'un autre assistant de catalogue, etc.
- Script client : utilisez un script client qui s'exécute d'un clic sur un bouton. Utilisez cette option si vous devez manipuler g_form champs du créateur d'enregistrement composite qui sont liés à l'assistant de catalogue.

Le modèle d'assistant de catalogue est le modèle d'action déclarative de l'assistant de catalogue qui possède les champs de modèle qui définissent les propriétés de l'assistant. Utilisez ces champs pour définir ce que la charge utile peut contenir (pour le type d'action du client UXF) ou définir des conditions pour l'affichage des boutons dans l'assistant. Chaque assistant doit utiliser le modèle de l'assistant de catalogue pour créer des actions déclaratives.

Rôle requis : wizard_admin, admin

Procédure

1. Accédez à la **Assistants de Catalogue de services > Actions déclaratives de l'assistant de catalogue**.

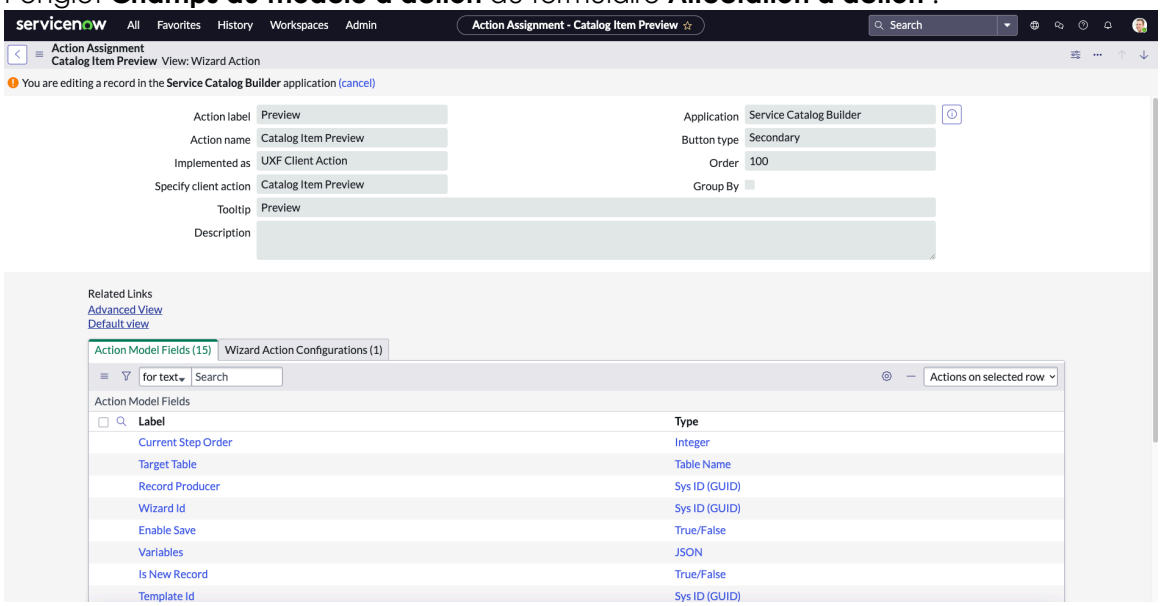
   Important : Utilisez ce chemin de navigation uniquement pour créer des actions déclaratives. Ce chemin d'accès définit correctement les champs lorsque le formulaire d'action déclarative est chargé.

2. Cliquez sur **Nouveau** pour créer une action déclarative.
3. Spécifiez **les champs du modèle d'action** de l'assistant de catalogue pour créer des charges utiles.
   Les champs de modèle d'action sont disponibles par défaut pour les actions déclaratives de l'assistant de catalogue et s'affichent dans

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

l'onglet **Champs du modèle d'action** du formulaire **Affectation d'action** .



Onglet Champs du modèle d'action

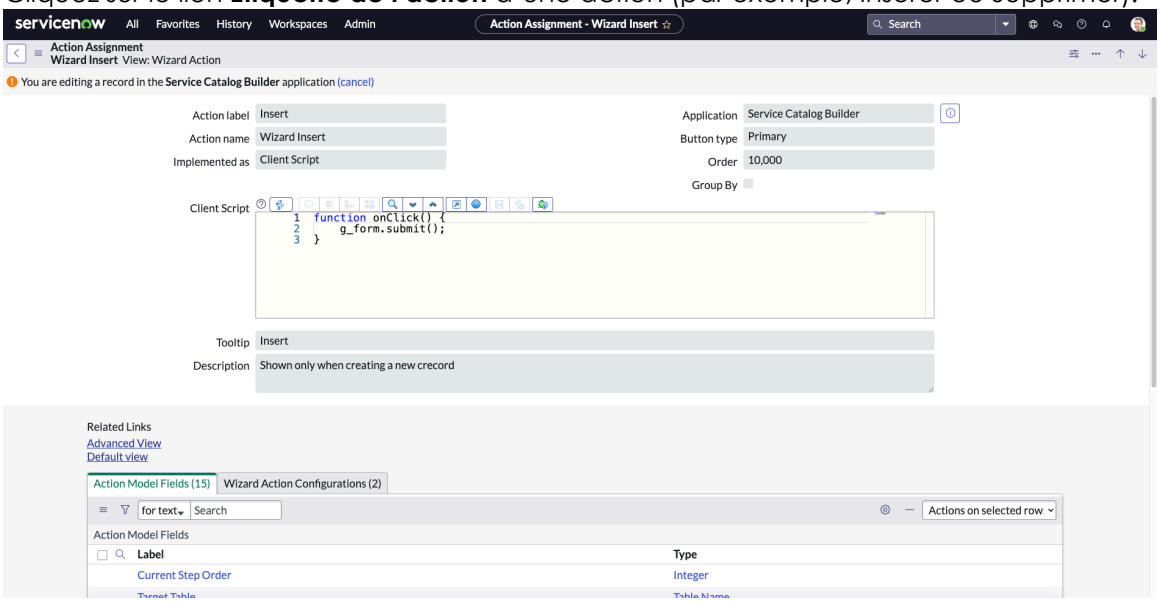
Champ	Description
Ordre des étapes actuelles	Ordre de l'étape sélectionnée actuelle.
Table cible	Table cible du créateur d'enregistrement ou du créateur d'enregistrement composite utilisé par l'assistant.
Créateur d'enregistrement	Sys_id du créateur d'enregistrement ou du créateur d'enregistrement composite utilisé par l'assistant.
ID de l'assistant	Sys_id de l'assistant.
Activer l'enregistrement	Valeur du champ **Activer** enregistrer sur l'enregistrement de l'assistant.
Variables	Objet contenant le nom et la valeur des variables de créateur d'enregistrement composite associées à l'assistant.
Est un nouvel enregistrement	La valeur est **définie sur Vrai** lors de la création d'un nouvel enregistrement à l'aide de l'assistant.
ID de modèle	Sys_id du modèle appliqué à l'assistant.
A une étape de révision	Valeur du champ **A une étape de révision** sur l'enregistrement de l'assistant.
Est la dernière étape	Indique s'il s'agit de la dernière étape de l'assistant. La dernière étape ne dépend pas de la commande et peut changer dynamiquement en fonction du script client ou des politiques d'interface utilisateur de l'assistant.
Formulaire erroné	La valeur est **Vrai** si l'assistant comporte des modifications non enregistrées.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Soumission	La valeur est **Vrai** si une soumission de l'assistant est en cours.
Mode	Mode dans lequel l'assistant fonctionne (mode Modèle ou Normal).
Données de l'enregistrement cible	Non applicable (ce champ n'est pas utilisé).
ID d'enregistrement	Sys_id de l'enregistrement en cours de création ou de modification par l'assistant.

4. Cliquez sur le lien **Étiquette de l'action** d'une action (par exemple, Insérer ou Supprimer).



Formulaire Affectation d'action

Champ	Description
Étiquette de l'action	Affichez l'étiquette du bouton dans l'assistant.
Nom de l'action	Identificateur de l'action.
Implémenté en tant que	Action du client UXF ou script client pour les actions déclaratives de l'assistant.
Spécifier l'action du client	La définition de la charge utile, si **elle est implémentée**, **tout comme** l'action du client UXF.
Script client	Si la valeur du champ **Implémenté en tant que**est Script client, cette valeur doit être spécifiée. **Important :** Vous ne pouvez utiliser que les variables du CRP qui sont liées à l'assistant.
Info-bulle	Info-bulle du bouton.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Type de bouton	Les valeurs possibles sont **Primaire** ou **Secondaire**.
Ordre	Séquence dans laquelle le bouton apparaît.
Grouper par	Option qui doit être sélectionnée si le bouton fait partie d'un groupe.
Groupe	Groupe auquel appartient le bouton, pour l'option **Grouper par** . Les boutons groupés s'affichent sous la forme d'un bouton fractionné dans l'assistant.
Conditions du client scriptées	Conditions à évaluer lors de l'affichage des boutons. Par exemple : `mode=='template'&&variables.var=='xxxx'`. **Remarque :** Ce champ n'apparaît pas sur le formulaire par défaut.

5. Cliquez sur **Envoyer** pour créer l'action de l'assistant.
6. Accédez à la **Assistants de Catalogue de services** > **Configurations des actions de l'assistant de catalogue** et cliquez sur **Nouveau**.
   Créez un enregistrement de configuration des actions de l'assistant afin de pouvoir utiliser l'action déclarative dans un assistant. Remplissez les champs suivants dans le formulaire.

Enregistrement de configuration des actions de l'assistant

Champ	Description
Nom	Identificateur de l'enregistrement de configuration des actions de l'assistant.
Action déclarative	Sélectionnez une action déclarative créée à l'aide du modèle de l'Assistant Catalogue.
S'applique à	Mode assistant dans lequel cette action doit apparaître. Les valeurs sont **Mode normal**, **Mode modèle** ou **Tous** (les deux modes).
Global	Cette configuration d'action s'applique à tous les assistants, qu'ils soient mappés à un assistant particulier ou non. **Remarque :** Les actions **globales Enregistrer** et **Soumettre** sont disponibles par défaut.
Débordement	Le bouton s'affiche dans le cadre du menu de débordement.
Forcer enregistrer	Enregistre l'assistant si des valeurs de champ ont été mises à jour dans l'assistant avant de déclencher l'action.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Remplacement de l'étiquette	Entrez une étiquette pour remplacer l'étiquette spécifiée dans l'action déclarative.
Remplacement du type de bouton	Le type de bouton spécifié par l'action déclarative est remplacé.

7. Accédez à la **Assistant de catalogue** > **Conserver les assistants**.

   Pour afficher une action déclarative sous forme de bouton dans l'assistant, mappez la configuration des actions de l'assistant avec l'assistant de catalogue.

   Ouvrez l'assistant auquel vous souhaitez ajouter l'action déclarative. Utilisez la liste connexe **Configurations des actions de l'assistant** pour créer un enregistrement de mappage entre l'assistant et la configuration des actions de l'assistant.

   a. Cliquez sur **Nouveau** pour créer directement une nouvelle configuration.

   b. Cliquez sur **Modifier** pour joindre une configuration existante afin de créer un enregistrement de mappage entre l'assistant et la configuration. L'enregistrement de mappage dispose également d'une option permettant de masquer une action spécifique.

   c. Basculez le champ **Masquer l'action** sur Vrai pour masquer une action spécifique.

      Conseil : Les boutons avec des configurations globales sont disponibles par défaut dans l'assistant. Pour masquer une action globale dans un assistant, mappez la configuration globale à l'assistant et définissez **l'option Masquer l'action** sur vrai.

   Pour plus d'informations sur les assistants de catalogue, reportez-vous à la section Création d'un Catalogue de services assistant.

8. Utilisez l'action **Configurer les mappages d'événements des actions déclaratives** sous l'onglet **Configuration** du générateur d'IU.
   Configurer les mappages d'événements des actions déclaratives ne s'applique qu'au type d'action déclarative Action du client UXF. Créez un gestionnaire d'événements au niveau de la page, puis mappez l'action déclarative au gestionnaire d'événements au niveau de la page et spécifiez la charge utile. Pour plus d'informations sur la liaison d'événements à des actions déclaratives dans le générateur d'IU, voir Lier un événement à une action déclarative .

Configuration du générateur de catalogue

Configurez le processus de création des éléments de catalogue.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Pour diriger les utilisateurs de la page d'accueil du générateur de catalogue vers la documentation du processus de création de catalogue spécifique à votre organisation, procédez comme suit.

   a. Accédez à sys_properties.list.

   b. Sélectionnez la *glide.sc.builder.content_url property*.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Dans le formulaire Propriétés système, dans le champ **Valeur** , spécifiez l'URL de la documentation de votre choix.

Vous pouvez inclure à la fois des URL absolues et relatives. En voici les exemples :

- URL absolue : https://www.youtube.com
- URL relative : sp ?id=kb_article&sysparm_article=KBXXXXXX

d. Cliquez sur **Mettre à jour**.

2. Facultatif : Pour prévisualiser un élément de catalogue dans un portail spécifique, procédez comme suit.

a. Accédez à sys_properties.list.

b. Sélectionnez la *glide.sc.builder.preview_portal_id*.

c. Dans le champ **Valeur** , spécifiez le nom du portail dans le formulaire Propriétés système.

(Optional) La valeur par défaut est `swp`.

d. Cliquez sur **Mettre à jour**.

3. Créez ou dupliquez des modèles d'éléments de catalogue.

Pour en savoir plus sur la création d'un modèle, reportez-vous à la section Création ou modification d'un modèle d'élément de catalogue.

4. Facultatif : Pour permettre aux utilisateurs ayant accès à un modèle d'élément de catalogue de modifier tous les éléments créés à l'aide de ce modèle, procédez comme suit.

a. Accédez à sys_properties.list.

b. Sélectionnez la *glide.sc.builder.template_access*.

c. Dans le formulaire Propriétés système, dans le champ **Valeur** , définissez la valeur sur `vrai`.

(Optional) La valeur par défaut est `faux`.

d. Cliquez sur **Mettre à jour**.

5. Facultatif : Définissez et configurez un flux secondaire de prépublication qui est déclenché après l'envoi de l'élément de catalogue dans le générateur de catalogue.

(Optional) Ce flux secondaire est exécuté après l'envoi de l'élément de catalogue, mais avant sa publication. Par exemple, un flux d'approbation après la soumission de l'élément de catalogue modifié dans le générateur de catalogue.

Regardez cette vidéo de sept minutes pour découvrir comment définir et configurer un flux secondaire de prépublication pour les éléments de catalogue.

Définition et configuration d'un flux secondaire avant publication

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Créez un flux secondaire avant publication en spécifiant les paramètres d'entrée et de sortie suivants.

(Optional) Vous pouvez également copier le modèle : générateur de catalogue : flux secondaire d'examen d'élément, puis définir votre flux secondaire. Pour plus d'informations sur les flux secondaires, consultez Flux secondaires .

Modèle : générateur de catalogue : paramètres d'entrée du flux secondaire d'examen de l'élément

Paramètre	Type	Description
catalog_item	Chaîne	sys_id de la version brouillon de l'élément de catalogue.

Modèle : générateur de catalogue : paramètres de sortie du flux secondaire d'examen de l'élément

Paramètre	Type	Description
État	Chaîne	État du flux secondaire préalable à la publication. Les valeurs possibles sont les suivantes : ▪ terminé : le processus de publication est déclenché pour l'élément à l'état **En cours de révision** . ▪ échec : rétablit l'état de l'élément **de En cours de révision** à **Brouillon**. **Remarque :** Les valeurs **terminé** et **échoué** sont sensibles à la casse et doivent être sélectionnées de la même manière.

Pour plus d'informations sur les types de champs de flux secondaire, voir Types de champs .

b. Créez la *glide.sc.builder.item_review_flow* propriété.

i. Accédez à sys_properties.list.

ii. Cliquez sur **Nouveau**.

iii. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de propriété système

Champ	Description
Nom	Identificateur unique de la propriété. Précisez*glide.sc.builder.item_review_flow*.
Type	Type de la propriété. Spécifiez **une chaîne**.
Valeur	sys_id du flux secondaire d'examen.

iv. Cliquez sur **Envoyer**.

6. Facultatif : Pour modifier le contenu des panneaux de commentaires pour les étapes du générateur de catalogue, procédez comme suit.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Accédez à sc_wizard_feedback.list.

b. Dans la liste des commentaires de l'assistant de catalogue, sélectionnez le contenu du panneau de commentaires que vous souhaitez modifier.

c. Dans le formulaire Commentaires de l'assistant de catalogue, modifiez le contenu dans le champ **Contenu** .

d. Cliquez sur **Mettre à jour**.

7. Facultatif : Pour déterminer quels utilisateurs peuvent afficher et modifier des éléments de catalogue, spécifiez une valeur dans la *glide.sc.builder.item_filter_mode* propriété.

a. Accédez à sys_properties.list.

b. Sélectionnez la propriété *glide.sc.builder.item_filter_mode*.

c. Dans le champ **Valeur** , spécifiez l'une des valeurs suivantes sur le formulaire Propriétés système :

- **Par défaut** : tous les éléments de catalogue pour lesquels l'utilisateur dispose d'un accès en lecture seront affichés. En cas de définition par **défaut**, l'utilisateur ne peut modifier un élément de catalogue que s'il dispose d'un accès en écriture pour cet élément.
- **catalog_editor** : Tous les éléments dont l'utilisateur est l'éditeur de catalogue ou le gestionnaire de catalogue sont affichés et peuvent être modifiés.
- **owner_only** : Tous les éléments dont l'utilisateur est le propriétaire sont affichés et peuvent être modifiés.

Remarque : Si l'utilisateur dispose du rôle catalog_admin, il peut afficher et modifier tous les éléments de catalogue, quels que soient les éléments sélectionnés dans la propriété.

Configurer un flux d'exécution de service basé sur des étapes

Définissez les étapes d'exécution du service lors de la création d'un élément de catalogue dans le générateur de catalogue.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, catalog_builder_editor ou catalog_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans le système de base, le flux d'exécution de demande basé sur les étapes est disponible. Il comprend le flux secondaire de flux de base des étapes d'exécution du service qui exécute toutes les étapes définies dans le flux d'exécution du service. Les paramètres d'entrée et de sortie du flux secondaire sont les suivants.

Étapes d'exécution du service Paramètres d'entrée de flux de base

Paramètre	Type	Description
tâche	Référence	Enregistrement RITM

Étapes d'exécution du service Paramètres de sortie de flux de base

Paramètre	Type	Description
État	Chaîne	État du flux secondaire. Les valeurs possibles sont les suivantes :

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Traduction automatique

Étapes d'exécution du service Paramètres de sortie de flux de base (suite)

Paramètre	Type	Description
		• completed : toutes les étapes sont terminées. • failed : au moins une étape a échoué en raison de configurations non valides telles que des configurations de flux secondaire ou d'étape manquantes.

Pour plus d'informations sur les types de champs de flux secondaire, voir Types de champs .

Si votre organisation a des processus à exécuter avant ou après les étapes d'exécution de service, créez un flux et assurez-vous qu'il est configuré comme un flux d'exécution de service basé sur des étapes.

Procédure

1. Créez un Studio de workflow flux (dont le type de déclencheur est Catalogue de services). Assurez-vous que le flux secondaire du flux de base des étapes d'exécution du service est appelé à partir de ce flux.

   Pour plus d'informations sur la création d'un flux avec le type de déclencheur Catalogue de services, consultez Créer un flux avec un déclencheur Catalogue de services .

2. Enregistrer le flux en tant que flux d'exécution de service.

   a. Accédez à la **Catalogue de services** > **Administration des catalogues** > **Registre des étapes d'exécution du service**.

   b. Cliquez sur **Nouveau**.

   c. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Registre de flux d'exécution de service

Champ	Description
Registre de flux d'exécution de service	Concepteur de flux Flux pour lequel vous souhaitez activer les étapes d'exécution du service.
Application	Périmètre de l'application dans lequel le flux est pris en charge pour l'exécution du service.
Actif	Option permettant d'activer la prise en charge de l'exécution du service pour le flux.

   d. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer un type d'étape d'exécution de service

Étendre la couverture des cas d'utilisation d'exécution de service au-delà de ceux pris en charge par les types d'étapes dans le système de base. À l'aide d'un type d'étape d'exécution de service, les propriétaires d'éléments de catalogue peuvent définir plusieurs étapes qui font partie du processus d'exécution de demande.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les types d'étapes suivants sont disponibles dans le système de base.

- Tâche
- Approbation personnalisée
- Approbation du gestionnaire

Procédure
1. Configurez un magasin de données pour stocker les informations nécessaires à l'exécution de l'étape. Ces informations sont fournies par un propriétaire d'élément de catalogue lors de la définition du processus d'exécution de demande. Effectuez l'une des opérations suivantes.

Option	Description
Lorsqu'une entrée supplémentaire est requise de la part du propriétaire de l'élément de catalogue pour un type d'étape	Créez une table en étendant la table Étape d'exécution du service [sc_service_-fulfillment_step] et ajoutez des champs pour stocker l'entrée supplémentaire. Par exemple, pour créer un type d'étape pour les notifications par e-mail, l'ID et le corps de l'e-mail constituent l'entrée supplémentaire fournie par le propriétaire de l'élément de catalogue lors de la définition des étapes. Ainsi, les champs pour l'ID et le corps de l'e-mail doivent être ajoutés à la table étendue pour stocker l'entrée. **Remarque :** Assurez-vous que la nouvelle table a des ACL similaires à celles de la table Étape d'exécution du service [sc_service_fulfillment_step]. **Remarque :** Assurez-vous que l'accès aux applications canCreate, canUpdate et canRead est activé dans la nouvelle table. Pour les tables étendant la table Étape d'exécution du service [sc_service_fulfillment_step], l'attribut **Maître de domaine** doit être ajouté et sa valeur doit être définie comme **service_fulfillment_stage**. Le domaine d'une étape d'exécution de service est alors hérité de l'élément de catalogue.
Lorsqu'aucune entrée n'est requise pour un type d'étape	Utilisez la table de base Étape d'exécution du service [sc_service_fulfillment_step]. Par exemple, une approbation de chef de service ne nécessite aucune entrée supplémentaire de la part du propriétaire de l'élément de catalogue et n'a pas besoin d'une nouvelle table.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Créez un créateur d'enregistrement pour stocker les valeurs fournies par le propriétaire de l'élément de catalogue dans le magasin de données (table de base ou table étendue) de cette étape. Pour en savoir plus sur la création d'un créateur d'enregistrement, reportez-vous à la section Créer un créateur d'enregistrement.

   Remarque :

   - Le jeu de variables Étapes d'exécution du service - Jeu de propriétés est automatiquement ajouté au créateur d'enregistrement et ne doit pas être supprimé du créateur d'enregistrement.
   - Toutes les colonnes supplémentaires définies dans la table étendue doivent avoir des variables correspondantes mappées dans le créateur d'enregistrement.
   - Configurez le formulaire Créateur d'enregistrement pour afficher l'option **Autoriser la modification** et le champ **Options d'enregistrement** . Sélectionnez également l'option **Autoriser la modification** et définissez la valeur du champ **Options d'enregistrement** sur **Enregistrer dans la destination**.
   - Assurez-vous que le créateur d'enregistrement n'est pas restreint pour les utilisateurs ayant catalog_builder_editor rôle.

3. Créez un flux secondaire pour effectuer une séquence d'actions en copiant le modèle : flux secondaire Étapes d'exécution du service, puis en définissant votre flux secondaire. Pour plus d'informations sur les flux secondaires, consultez Flux secondaires .

   Modèle : paramètres d'entrée du flux secondaire des étapes d'exécution du service

Paramètre	Type	Description
requested_item	Référence	Enregistrement RITM
service_fulfillment_step_data	Référence	Enregistrement de données d'étape. Mettez à jour l'état sur l'une des valeurs suivantes avant de terminer le flux secondaire : ◦ annulé ◦ échoué ◦ terminé
service_fulfillment_step	Référence	Étape définie sur un élément de catalogue. Il doit faire référence à une table dans laquelle le créateur d'enregistrement défini dans la configuration de l'étape insère un enregistrement. Ne mettez pas à jour l'enregistrement de l'étape.

   Pour plus d'informations sur les types de champs de flux secondaire, voir Types de champs .

4. Créez une configuration d'étape pour définir le comportement et l'affichage d'un type d'étape d'exécution de service.

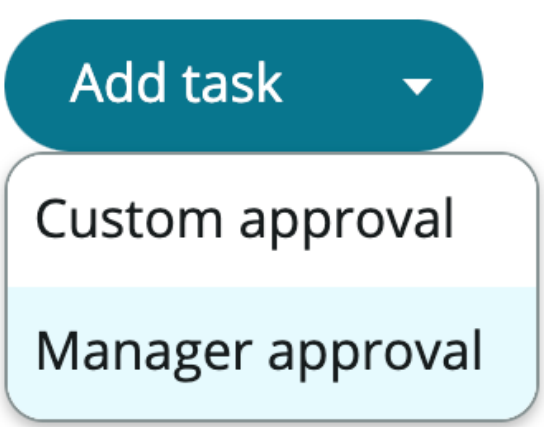
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Accédez à la **Catalogue de services** > **Administration des catalogues** > **Configurations de l'étape d'exécution du service**.

b. Cliquez sur **Nouveau**.

c. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Configuration de l'étape d'exécution du service

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration de l'étape.
Application	Périmètre de l'application dans lequel la configuration d'étape est prise en charge.
Actif	Option permettant d'activer la prise en charge de l'exécution du service pour le flux.
Ordre	Ordre de la configuration de l'étape. En fonction de l'ordre des configurations des étapes, les types d'étapes d'exécution de service correspondants sont affichés dans la liste dans la région **Étapes** de l'étape **d'exécution** . Le type d'étape correspondant à la configuration d'étape avec l'ordre le plus faible est affiché à côté de la liste et les types d'étape pour toutes les autres configurations d'étape sont inclus dans la liste en fonction de leur ordre. **Ordre des types d'étapes d'exécution de service** 
Masquer	Masque le type d'étape correspondant à cette configuration d'étape dans la liste de la région **Étapes** de l'étape **d'exécution** . Aucun impact sur les étapes existantes.
Description brève	Description de la configuration de l'étape.
Créateur	Créateur d'enregistrement qui crée une instance du type d'étape dans le magasin de données de l'étape.
Flux secondaire	Flux secondaire déclenché pendant le processus d'exécution de demande.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
d'exécution de service	
Titre dynamique	Texte qui doit s'afficher pour l'étape d'exécution du service correspondante dans la région **Étapes** de l'étape **d'exécution** . Si vous ne fournissez aucune valeur, le nom de configuration de l'étape s'affiche. Pour afficher du texte dynamique, vous pouvez inclure le nom de champ à partir du magasin de données de l'étape (table de base ou table étendue) où le créateur d'enregistrement associé crée un enregistrement. Par exemple, dans le système de base, le champ **Titre dynamique** de la configuration d'étape d'approbation personnalisée contient la valeur suivante :`Approval from ${approval_title}` *`approval_title`* Voici le champ de la table Étape d'approbation d'exécution de service [sc_service_fulfillment_approval_step] où le créateur d'enregistrement associé, Ajouter une approbation personnalisée, crée un enregistrement.

d. Cliquez sur **Envoyer**.

Ajouter une étape, une section ou une question à un assistant d'élément de catalogue

Ajoutez une étape, une section ou une question à un assistant d'élément de catalogue afin que les éditeurs d'éléments de catalogue puissent saisir des détails personnalisés lors de la création d'éléments de catalogue.

Avant de commencer
Rôle requis : catalog_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Cette vidéo vous montre comment ajouter une étape, une section ou une question à un assistant d'élément de catalogue. Cette vidéo montre comment ajouter une étape, une section ou une question à un assistant d'élément de catalogue.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Assistants de Catalogue de services** > **Conserver les assistants**.
2. Indiquez l'assistant que vous souhaitez modifier en sélectionnant **Créer un élément de catalogue** ou **Créer un créateur d'enregistrement**.
3. Ajoutez des étapes, des sections ou des questions à l'assistant du générateur de catalogue.

Option	Procédure
Créer une étape	**a.** Sélectionnez **Nouveau** dans la liste connexe Étapes des assistants de catalogue. **b.** Renseignez les champs du formulaire Étape d'assistant du catalogue. Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez Champs dans les

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Procédure
	formulaires de l'Assistant de Catalogue de services. **c.** Sélectionnez **Soumettre**.
Créer une section	**a.** Sélectionnez l'étape pour laquelle vous souhaitez ajouter une section dans la liste connexe Étapes des assistants de catalogue. **b.** Créez une section en sélectionnant **Nouveau** dans la liste connexe Section de l'assistant du catalogue. **c.** Renseignez les champs du formulaire Section de l'assistant de catalogue. Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez Champs dans les formulaires de l'Assistant de Catalogue de services. **d.** Sélectionnez **Soumettre**.
Créer une variable ou une question	**a.** Sélectionnez le lien connexe **Ouvrir le producteur associé** sur le formulaire de l'assistant de catalogue. **b.** Créez une question ou une variable en sélectionnant **Nouveau** dans l'onglet connexe **Variables** . **c.** Renseignez les champs du formulaire Variable. Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez Champs dans les formulaires de l'Assistant de Catalogue de services. **d.** Entrez les détails dans les onglets Annotations, Spécifications de type et Valeur par défaut. Pour plus d'informations, voir Créer une variable de catalogue de services. **e.** Sélectionnez **Soumettre**. **f.** Accédez à la section dans laquelle vous souhaitez ajouter la question. **g.** Ajoutez la question à la section en sélectionnant **Nouveau** dans la liste connexe Question de **l'assistant de catalogue** . **h.** Renseignez les champs du formulaire Question de l'assistant de catalogue. Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez Champs dans les

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Procédure
	formulaires de l'Assistant de Catalogue de services. **i.** Sélectionnez **Soumettre**.

Pour plus d'informations sur les champs et leur description du formulaire de l'Assistant Catalogue, reportez-vous à la section Formulaire de l'assistant de catalogue.

Création ou modification d'un modèle d'élément de catalogue

Pré-spécifiez des valeurs ou fournissez des restrictions pour les attributs tels que les catalogues, les catégories, les types de variables et les paramètres du portail, qui sont applicables pendant le processus de création ou de modification des éléments de catalogue. Vous pouvez créer un modèle pour un élément de catalogue ou un créateur d'enregistrement.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou catalog_admin

Créer un modèle d'élément de catalogue dans le générateur de catalogue

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Générateur de catalogue**.
2. Sélectionnez l'onglet **Tableau de bord** , puis **Créer un modèle d'élément de catalogue**.
3. Sélectionnez l'une des options suivantes.
   - **Standard** pour un élément de catalogue.
   - **Créateur d'enregistrement** pour un créateur d'enregistrement
4. Dans l'assistant, spécifiez les informations pour chaque étape.

Assistant de création de modèle d'élément de catalogue

Étape	Description
Détails du modèle	◦ Informations de base : contient le nom du modèle, une description brève et une option permettant d'utiliser le périmètre du modèle pour créer des enregistrements. Si vous cochez la case **Utiliser le périmètre du modèle pour la création d'enregistrements** , les créateurs d'enregistrements ou les éléments de catalogue créés à l'aide de ce modèle seront créés dans le périmètre du modèle. ◦ Modèle disponible pour : spécifie les critères d'utilisateur pour les utilisateurs qui peuvent utiliser le modèle. Les utilisateurs correspondant aux critères doivent avoir le rôle catalog_builder_editor. **Remarque :** Vous pouvez ajouter jusqu'à 50 critères d'utilisateur au maximum.
Détails	◦ Informations de base : suggestions pour le nom et la description brève de l'élément. ◦ Détails de l'élément : suggestions pour la description de l'élément.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étape	Description
Destination	Table de destination dans laquelle un créateur d'enregistrement crée des enregistrements. **Remarque :** Cette étape est disponible pour un modèle de créateur d'enregistrement.
Emplacement	Catalogues, catégories et rubriques auxquels l'élément peut être associé. Configurez les catalogues et les catégories pour rendre l'élément de catalogue détectable sur le Portail de services. Dans la carte Rubriques , sélectionnez la taxonomie et les rubriques associées d'un élément de catalogue pour que l'élément de catalogue soit détectable sur le Centre des employés. **Remarque :** Vous pouvez ajouter jusqu'à un maximum de 50 catalogues ou catégories.
Questions	Ensembles de questions (jeux de variables) qui doivent être inclus dans l'élément. Vous pouvez également restreindre les types de questions qui peuvent être utilisés pour les éléments utilisant le modèle en sélectionnant l'icône Définir les autorisations du propriétaire (icône).
Paramètres	Paramètres pour configurer le comportement de l'élément de catalogue dans les portails, tels que Centre des employés et Portail de services. Déterminez s'il faut afficher les boutons ou les options suivants sur les portails : ◦ Ajouter au panier ◦ Enregistrer comme brouillon ◦ Sélecteur de quantité ◦ Délai de livraison ◦ Pièce jointe ◦ Rendre la pièce jointe obligatoire Par exemple, si vous ne souhaitez pas afficher le bouton **Enregistrer comme brouillon** sur le portail pour **l'élément de catalogue, sélectionnez l'option Masquer « Enregistrer comme brouillon »**.
Accès	Critères d'utilisateur pour spécifier les utilisateurs pour lesquels l'élément est disponible ou indisponible.
Exécution	Flux ou workflow que vous souhaitez associer à l'élément à l'aide de ce modèle.
Remplacements	Restrictions qui s'appliquent lors de la création de l'élément de catalogue.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étape	Description
	◦ Peut modifier : seuls les attributs spécifiés ici peuvent être modifiés. ◦ Doit spécifier : Attributs modifiables qui doivent recevoir une réponse. Les attributs suivants doivent être rendus obligatoires : ▪ Nom de l'élément ▪ Table de soumission d'enregistrement ◦ Sélections restreintes : pour les attributs qui activent la sélection de plusieurs valeurs (par exemple, catalogues, catégories, Disponible pour, Non disponible pour), l'utilisateur qui crée l'élément peut uniquement sélectionner ou désélectionner les options à partir des valeurs spécifiées dans le modèle.
Examiner et soumettre	Passez en revue les informations du modèle et soumettez-le.

Remarque : Pour chaque étape, vous pouvez consulter les informations du panneau de commentaires pour en savoir plus sur cette étape.

5. Sélectionnez **Soumettre**.
6. Pour modifier le modèle d'élément de catalogue, sélectionnez l'onglet **Modèles d'éléments de catalogue** , sélectionnez le modèle requis et effectuez l'une de ces actions.

   a. Pour modifier l'élément, apportez les modifications nécessaires, puis sélectionnez **Enregistrer**.

   Remarque :

   - Les modifications apportées au modèle ne s'appliquent pas automatiquement aux éléments existants.
   - Lors de la modification d'un élément de catalogue existant, les nouvelles valeurs du modèle ne sont pas automatiquement mises à jour dans l'élément, mais les nouvelles restrictions s'appliquent. Par exemple, si une nouvelle catégorie est ajoutée au modèle, cette catégorie n'est pas automatiquement ajoutée à l'élément de catalogue. Toutefois, les restrictions aux catégories s'appliquent.
   - Lorsque des ensembles de questions sont ajoutés au modèle, ils n'ont aucun impact sur les éléments de catalogue existants qui utilisent le modèle.

   b. Pour dupliquer le modèle d'élément de catalogue, sélectionnez **Dupliquer**.

Remarque : Vous ne pouvez pas supprimer un modèle d'élément de catalogue dans le générateur de catalogue, mais vous pouvez le supprimer dans Now Platform. Une fois qu'un modèle est supprimé, il est dissocié de tous les éléments de catalogue qui l'utilisent, et les restrictions ne s'appliquent plus à ces éléments.

Créer un élément de catalogue à l'aide d'un modèle

Mettez un élément à disposition dans Service Catalog pour les demandes d'éléments de catalogue.

Avant de commencer

Rôle requis : catalog_builder_editor, catalog_admin ou admin

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous devez créer un élément de catalogue à l'aide de l'un des modèles d'élément de catalogue disponibles.

Montre comment les propriétaires d'entreprise peuvent créer des éléments de catalogue dans le générateur de catalogue.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Générateur de catalogue**.
2. Sélectionnez l'onglet **Tableau de bord** , puis cliquez sur **Créer un élément de catalogue**.
3. Passez en revue les étapes impliquées dans le processus de création et cliquez sur **Continuer**.
4. Sélectionnez un modèle dans la liste et cliquez sur **Utiliser ce modèle d'élément**.

Remarque :

- Une fois que vous avez sélectionné le modèle, l'aperçu de ce modèle est disponible.
- Vous ne pouvez afficher que les modèles qui vous sont affectés.
- En fonction de la configuration du modèle, lors de la création ou de la modification de l'élément, certains attributs ont des valeurs prédéfinies, ne sont pas modifiables, ont des options de sélection limitées et sont obligatoires.
- Lors de la sélection d'une table de soumission d'enregistrement pour les créateurs d'enregistrements, vous ne pouvez sélectionner que des tables dans ce périmètre.

5. En fonction de la façon dont chaque étape est définie dans le modèle, spécifiez les informations requises.

Étapes du générateur de catalogue

Étape	Description
Détails	◦ Informations de base : nom de l'élément et description courte. ◦ Détails de l'élément : description de l'élément.
Destination	Table de destination dans laquelle un créateur d'enregistrement crée des enregistrements. **Remarque :** Cette étape est disponible lors de l'utilisation d'un modèle de créateur d'enregistrement.
Emplacement	Catalogues, catégories et rubriques auxquels l'élément peut appartenir. vous ne pouvez afficher que les catalogues, catégories et rubriques spécifiés dans le modèle. Configurez les catalogues et les catégories pour rendre l'élément de catalogue détectable sur le Portail de services. Dans la carte Rubriques , sélectionnez taxonomie et ses rubriques associées pour un élément de catalogue afin que l'élément de catalogue puisse être détecté sur le Centre des employés.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étape	Description
Questions	Ensembles de questions (jeux de variables) ou questions pour l'élément. Par défaut, les ensembles de questions inclus dans le modèle sont ajoutés et ne peuvent pas être supprimés. Les types de questions disponibles sont limités à ceux spécifiés dans le modèle. À partir de la liste **Insérer de nouvelles questions** , vous pouvez inclure des ensembles de questions supplémentaires, des questions, des questions désactivées, un conteneur à une colonne, un conteneur à deux colonnes et un saut de ligne. Pour en savoir plus sur la création d'une question et sur les types de questions pris en charge, reportez-vous à la rubrique Créer une question pour un élément de catalogue dans le générateur de catalogue. Vous pouvez également ajouter un comportement de formulaire dynamique pour une question. Pour en savoir plus sur l'ajout d'un comportement de formulaire dynamique, reportez-vous à la section Modifier une question dans le générateur de catalogue. **Remarque :** ◦ Les questions d'un ensemble de questions ne peuvent pas être modifiées. Vous pouvez réorganiser les ensembles de questions en les faisant glisser-déplacer. ◦ Les ensembles de questions spécifiés dans le modèle ne peuvent pas être supprimés, tandis que ceux ajoutés par l'utilisateur peuvent être supprimés. ◦ La suppression d'ensembles de questions supprime simplement l'association avec l'élément et ne supprime pas l'ensemble de questions. ◦ Un ensemble de questions à une colonne peut être ajouté à un conteneur à une colonne ou à deux colonnes. L'ensemble de questions à deux colonnes ne peut pas être ajouté à un conteneur. ◦ Les questions relatives à un élément de catalogue sont disponibles en tant qu'options auxquelles une condition peut être appliquée pour une étape lorsque vous créez des étapes d'exécution de service pour cet élément de catalogue.
Paramètres	Paramètres permettant de configurer le comportement de l'élément de catalogue dans les portails, tels que Centre des employés et Portail de services en fonction de la méthode de demande. Par exemple, vous pouvez déterminer s'il faut afficher des boutons ou des options pour ajouter des pièces jointes, les rendre obligatoires ou enregistrer le brouillon des éléments lors de leur demande.
Accès	Critères d'utilisateur pour spécifier les utilisateurs pour lesquels l'élément est disponible ou indisponible.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étape	Description
	Remarque : Vous pouvez ajouter jusqu'à 50 critères d'utilisateur au maximum.
Exécution	Flux ou workflow que vous souhaitez associer à cet élément. Il définit la façon dont cet élément de catalogue peut être exécuté. Lorsqu'un élément de catalogue est associé à un Studio de workflow flux qui prend en charge les étapes d'exécution du service, le propriétaire de l'élément de catalogue qui crée l'élément peut configurer les étapes du flux. Par défaut, le flux d'exécution de demande basé sur des étapes est disponible dans le système de base. Pour en savoir plus sur la définition des étapes d'exécution du service, reportez-vous à la section Définir une étape d'exécution du service. Pour en savoir plus sur les flux, reportez-vous à Studio de workflowla section Flux .
Examiner et soumettre	Examinez l'élément et soumettez-le.

Remarque : Un point à côté du nom de l'étape indique qu'elle comporte un champ obligatoire.

6. Pour enregistrer vos changements à chaque étape, cliquez sur **Enregistrer**.
   Toutes les modifications apportées aux attributs d'élément sont automatiquement enregistrées lorsque vous passez à l'étape suivante.
7. Pour prévisualiser un élément de catalogue dans le portail, Now Mobileou une Agent virtuel conversation, cliquez sur **Aperçu**.

   Remarque : Lorsque vous prévisualisez un élément, vous pouvez interagir avec lui, mais pas le soumettre.

   a. Pour prévisualiser l'élément dans le portail, sélectionnez **Portail** pour le champ **Afficher dans** .

      Remarque : L'aperçu du portail est basé sur l'URL du portail configurée pour le générateur de catalogue.

   b. Pour afficher une représentation d'élément dans Now Mobile, sélectionnez **Now Mobile** pour le champ **Afficher dans** .

   c. Pour prévisualiser un élément de catalogue dans une Agent virtuel conversation, sélectionnez **Agent virtuel** pour le champ **Afficher dans** .

      Le module d'extension Blocs de rubrique Gestion des services de l'Agent virtuel (com.glideapp.cs.sm_topic_blocks) et l'un de ces modules d'extension doivent être installés.

      - Agent virtuel Glide (com.glide.cs.chatbot)
      - Agent virtuel Glide Lite (com.glide.cs.chatbot.lite)

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une conversation Virtual Agent dont la sys_id est spécifiée dans la *glide.sc.builder.va_preview_topic_id* propriété est ouverte. Par défaut, la propriété a la sys_id de la rubrique d'aperçu du générateur de catalogue du système de base. Pour en savoir plus sur ce sujet, reportez-vous à Conversation de rubrique d'aperçu de Catalog Builder. Si la rubrique du système de base est utilisée, les scénarios suivants sont possibles :

- Si l'élément est pris en charge en mode conversation, vous pouvez prévisualiser l'élément dans la conversation de l'Agent virtuel en répondant aux questions, mais vous ne pouvez pas soumettre de demande pour l'élément. Pour en savoir plus sur la prise en charge d'un élément de catalogue en mode conversation, Catalogue de services Blocs de rubriques dans Agent virtuel Powered by NLU.
- Si l'élément n'est pas pris en charge en mode conversation, un lien est fourni pour l'aperçu du portail de l'élément.
- Lorsque les modules d'extension requis ne sont pas installés, une illustration affichant un exemple d'expérience conversationnelle pour la soumission de l'élément de catalogue s'affiche.

d. Pour ouvrir l'aperçu dans un nouvel onglet, cliquez sur **Ouvrir l'aperçu dans un nouvel onglet**.

Remarque : Lorsque vous apportez des modifications à l'élément et que vous l'enregistrez, l'aperçu est actualisé dynamiquement dans l'onglet ouvert.

8. Pour supprimer un élément brouillon non publié, cliquez sur **Supprimer**.

Remarque : Vous ne pouvez pas supprimer un élément publié, mais vous pouvez le rendre inactif.

9. Cliquez sur **Envoyer**.

Remarque : L'élément se trouve à l'état Brouillon et n'est pas disponible dans le catalogue tant que vous ne l'avez pas envoyé.

Définir une étape d'exécution du service

Définissez comment une demande d'élément de catalogue doit être satisfaite en créant des étapes simples d'exécution de service.

Avant de commencer

Rôle requis : catalog_builder_editor, catalog_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour configurer les étapes d'exécution lors de la création d'un élément de catalogue, associez-le à un Studio de workflow flux qui prend en charge les étapes d'exécution du service.

Le processus d'exécution peut contenir plusieurs étapes. Ces étapes peuvent s'exécuter de manière séquentielle ou peuvent être regroupées pour s'exécuter en parallèle.

La vidéo suivante montre comment les propriétaires d'entreprise peuvent définir le processus d'exécution des éléments de catalogue à l'aide des étapes d'exécution du service.

Montre comment les propriétaires d'entreprise peuvent définir le processus d'exécution des éléments de catalogue à l'aide des étapes d'exécution du service.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. À l'étape **Exécution** de la création d'un élément de catalogue, pour le champ **Flux sélectionné** , sélectionnez un flux qui prend en charge les étapes d'exécution du service.
2. Dans la région **Étapes** , effectuez l'une des opérations suivantes :

   a. Pour créer une tâche, cliquez sur **Ajouter une tâche**.

      i. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de tâche

Champ	Description
Tâche	
Description brève	Brève description de la tâche. Il apparaît dans la région **Étapes** .
Description	Description détaillée de la tâche.
Groupe d'affectation	Groupe d'utilisateurs auquel la tâche devrait être affectée.
Affecté à	Utilisateur auquel la tâche est affectée.
Priorité	Priorité de la tâche.
Quand exécuter	
Séquence	Séquence de cette étape par rapport à l'étape précédente. Les options possibles sont les suivantes : ▪ Avec l'étape précédente : cette étape est regroupée avec l'étape ou le groupe précédent. Toutes les étapes groupées s'exécutent simultanément. ▪ Après l'étape précédente : cette étape est placée après l'étape précédente **Remarque :** Ce champ n'est pas modifiable s'il s'agit de la première étape.
Condition	Condition qui définit si l'étape doit être exécutée. Les options auxquelles une condition peut être appliquée sont les questions disponibles sur l'élément de catalogue pour lequel vous créez les étapes d'exécution du service. Pour en savoir plus sur les questions, reportez-vous à la rubrique Créer un élément de catalogue à l'aide d'un modèle .

      ii. Cliquez sur **Ajouter**.

   b. Pour créer une approbation personnalisée et définir qui peut approuver l'étape, procédez comme suit :

      i. Dans la liste située en regard **de Ajouter une tâche**, cliquez sur **Approbation personnalisée**.

      ii. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire d'approbation personnalisé

Champ	Description
Approbation personnalisée	
Utilisateurs	Utilisateurs qui peuvent approuver cette étape.
Groupes	Groupes d'utilisateurs qui peuvent approuver cette étape.
Type d'approbation	Type de l'approbation requise. ▪ Tout approuver : l'étape n'est approuvée que lorsque tous les utilisateurs et groupes d'utilisateurs affectés sont approuvés. ▪ Quelqu'un approuve : l'étape est approuvée lorsque l'un des utilisateurs affectés ou un utilisateur des groupes d'utilisateurs affectés approuve.
Quand exécuter	
Séquence	Séquence de cette étape par rapport à l'étape précédente. Les options possibles sont les suivantes : ▪ Avec l'étape précédente : cette étape est regroupée avec l'étape ou le groupe précédent. Toutes les étapes groupées s'exécutent simultanément. ▪ Après l'étape précédente : cette étape est placée après l'étape précédente **Remarque :** Ce champ n'est pas modifiable s'il s'agit de la première étape.
Condition	Condition qui définit si l'étape doit être exécutée. Les options auxquelles une condition peut être appliquée sont les questions disponibles sur l'élément de catalogue pour lequel vous créez les étapes d'exécution du service. Pour en savoir plus sur les questions, reportez-vous à la rubrique Créer un élément de catalogue à l'aide d'un modèle .

iii. Cliquez sur **Ajouter**.

c. Pour créer une approbation de gestionnaire et définir qui peut approuver cette étape, procédez comme suit :

i. Dans la liste située en regard **de Ajouter une tâche**, cliquez sur **Approbation du gestionnaire**.

ii. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'approbation du gestionnaire

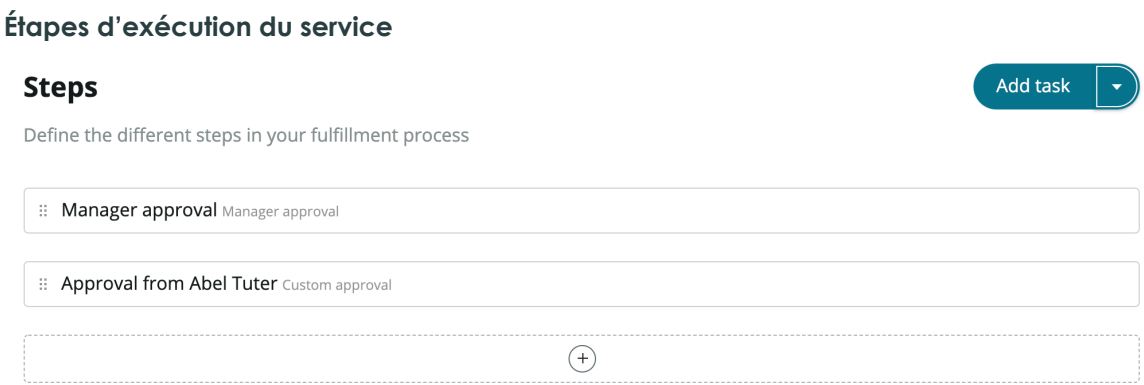
Champ	Description
Quand exécuter	
Séquence	Séquence de cette étape par rapport à l'étape précédente. Les options possibles sont les suivantes :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	▪ Avec l'étape précédente : cette étape est regroupée avec l'étape ou le groupe précédent. Toutes les étapes groupées s'exécutent simultanément. ▪ Après l'étape précédente : cette étape est placée après l'étape précédente **Remarque :** Ce champ n'est pas modifiable s'il s'agit de la première étape.
Condition	Condition qui définit si l'étape doit être exécutée. Les options auxquelles une condition peut être appliquée sont les questions disponibles sur l'élément de catalogue pour lequel vous créez les étapes d'exécution du service. Pour en savoir plus sur les questions, reportez-vous à la rubrique Créer un élément de catalogue à l'aide d'un modèle .

iii. Cliquez sur **Ajouter**.



3. Dans la région **Délai de livraison estimé** , pour le champ **Jours** , spécifiez l'heure à laquelle le RITM doit être rempli.

   La date d'échéance est calculée en fonction du moment où le flux d'exécution de service est déclenché.

4. Facultatif : Pour modifier une étape, cliquez sur l'icône Modifier (icône
5. Facultatif : Pour supprimer une étape, cliquez sur l'icône Supprimer (icône
6. Facultatif : Pour réorganiser les étapes, faites-les glisser.
7. Facultatif : Pour regrouper les étapes, effectuez l'une des tâches suivantes.
   - Faites glisser une étape et déposez-la sur une autre étape ou un autre groupe d'étapes.
   - Pour regrouper cette étape avec l'étape ou le groupe précédent, cliquez sur l'icône de fusion (icône

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Facultatif : Pour séparer une étape d'un groupe d'étapes, effectuez l'une des tâches suivantes.
   - Cliquez sur l'icône Séparer (icône) L'étape est placée après le groupe.
   - Faites glisser une étape hors du groupe et déposez-la à l'emplacement de votre choix.

Conversation de rubrique d'aperçu de Catalog Builder

Dans le générateur de catalogue, un utilisateur peut prévisualiser un élément de catalogue dans une Agent virtuel conversation.

Cette conversation utilise le bloc de rubriques Demander un élément de catalogue. Pour en savoir plus sur ce bloc de rubriques, reportez-vous à Catalogue de services Blocs de rubriques dans Agent virtuel Powered by NLU.

Le module d'extension Blocs de rubrique Gestion des services de l'Agent virtuel (com.glideapp.cs.sm_topic_blocks) et l'un de ces modules d'extension doivent être installés.

- Agent virtuel Glide (com.glide.cs.chatbot)
- Agent virtuel Glide Lite (com.glide.cs.chatbot.lite)

Dans le générateur de catalogue, lorsque l'utilisateur sélectionne l'élément requis et navigue pour le prévisualiser, les scénarios suivants sont possibles :

- Si l'élément est pris en charge en mode conversation, vous pouvez prévisualiser l'élément dans la conversation de l'Agent virtuel en répondant aux questions, mais vous ne pouvez pas soumettre de demande pour l'élément. Pour en savoir plus sur la prise en charge d'un élément de catalogue en mode conversation, consultez la rubrique Catalogue de services Blocs de rubriques dans Agent virtuel Powered by NLU.
- Si l'élément n'est pas pris en charge en mode conversation, un lien est fourni pour l'aperçu du portail de l'élément.
- Lorsque les modules d'extension requis ne sont pas installés, une illustration affichant un exemple d'expérience conversationnelle pour la soumission de l'élément de catalogue s'affiche.

Information associée

Catalogue de services Blocs de rubriques dans Agent virtuel Powered by NLU

Créer une question pour un élément de catalogue dans le générateur de catalogue

Spécifiez une question à laquelle le demandeur doit répondre avant de soumettre l'élément de catalogue.

Avant de commencer

Rôle requis : catalog_builder_editor, catalog_admin ou admin

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si le propriétaire du modèle (catalog_admin) l'autorise dans le modèle lors de la configuration du modèle, les types de questions suivants peuvent être utilisés dans le processus de création d'élément dans le générateur de catalogue. Ces types de questions sont regroupés en types et sous-types :

- Texte
  - Ligne unique. Type de variable de texte sur ligne unique dans Now Platform.
  - Multi-lignes. Type de variable de texte multiligne dans Now Platform.
  - Texte enrichi. Type de variable HTML dans Now Platform.
- Option
  - Case à cocher. Type de variable de case à cocher dans Now Platform.
  - Oui/Non. Type de variable Oui/Non dans Now Platform.
- Choix
  - Déroulant (valeurs fixes). Type de variable Zone de sélection dans Now Platform.
  - Déroulant (valeurs à partir d'une table). Type de variable de zone de sélection de recherche dans Now Platform.
  - Référence à l'enregistrement. Type de variable de référence dans Now Platform.
  - Radio. Type de variable Choix multiple dans Now Platform.
  - Sélection multiple. Type de variable du collecteur de liste dans Now Platform.
- Date/Heure
  - Date. Type de variable de date dans Now Platform.
  - Date et heure. Type de variable de date et d'heure dans Now Platform.
- Étiquette d'affichage
  - Texte brut. Type de variable d'étiquette dans Now Platform.
  - Texte enrichi. Type de variable d'étiquette de texte enrichi dans Now Platform.

Pour en savoir plus sur ces types de questions, reportez-vous à Types de variables de catalogue de services.

Procédure

1. Accédez à la **Générateur de catalogue** > **Créer un nouvel élément de catalogue** > **Question** et cliquez sur **Insérer une nouvelle question**.
2. Dans le formulaire Créer une question, spécifiez les détails requis.

Remarque :

- Les champs du formulaire varient en fonction du type et du sous-type de question.
- Pendant que vous configurez chaque question, son aperçu est disponible.
- L'aperçu des questions n'affiche pas les interactions pour les types de questions suivants tant que la question n'a pas été enregistrée, puis modifiée.
  - Référence à l'enregistrement
  - Sélection multiple
  - Liste déroulante (valeurs à partir d'une table)
- L'aperçu de la question n'affiche pas d'annotations.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Spécifiez les détails dans l'onglet **Question** .

Onglet Question

Champ	Description
Type	
Type de question	Groupe sous lequel le type de question est classé.
Sous-type de question	Sous-type de la question. Seuls les types de questions autorisés dans le modèle sont disponibles.
Détails	
Mapper sur le champ	Mappe la question à un champ spécifique de la table pour le créateur d'enregistrement.
Étiquette des questions	Question pour un demandeur lors de la commande de l'élément de catalogue. Pour le sous-type de question Texte enrichi, vous pouvez spécifier une étiquette formatée à afficher sur un formulaire d'élément de catalogue.
Nom	Nom interne permettant d'identifier la question. Le nom ne doit pas contenir d'espaces ou de caractères spéciaux. Seul le trait de soulignement est autorisé.
Obligatoire	Option permettant de spécifier si la question est obligatoire.
Masqué	Option permettant de spécifier si la question est masquée.
Lecture seule	Option permettant de spécifier si la question est en lecture seule.

b. Spécifiez les détails dans l'onglet **Annotation** .

Cet onglet est disponible pour les sous-types de questions suivants :

- Ligne unique
- Multiligne
- Texte enrichi
- Oui/Non
- Liste déroulante (valeurs fixes)
- Liste déroulante (valeurs à partir d'une table)
- Référence à l'enregistrement
- Radio
- Date
- Date et heure
- Sélection multiple

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Annotation

Champ	Description
Instructions	
Afficher les instructions	Option permettant de spécifier si des instructions doivent être affichées pour la question.
Étiquette d'instructions	Instruction pour le demandeur lors de la commande de l'élément de catalogue.
Instructions	Contenu d'instruction détaillé.

c. Spécifiez les détails dans l'onglet **Détails supplémentaires** .

Cet onglet est disponible pour les sous-types de questions suivants :

- Ligne unique
- Liste déroulante (valeurs à partir d'une table)
- Référence à l'enregistrement
- Sélection multiple

Onglet Informations supplémentaires

Champ	Description
Validation	
Disponible pour le type de question sur ligne unique	
Validation du texte	Option permettant de valider la valeur de texte spécifiée en fonction des validations d'expression régulière qui ont été configurées dans le système.
Source	
Disponible pour les sous-types de liste déroulante (valeurs provenant d'une table), de référence d'enregistrement et de questions à sélection multiple	
Table	Table à partir de laquelle les choix sont récupérés.
Champ	Champ qui doit être affiché en tant que choix. Ce champ n'est pas disponible pour les sous-types Référence d'enregistrement et Sélection multiple.
Conditions de filtres	Conditions pour filtrer les choix.

d. Spécifiez les détails dans l'onglet **Choix** .

Cet onglet est disponible pour les sous-types de questions suivants :

- Liste déroulante (valeurs fixes)
- Liste déroulante (valeurs à partir d'une table)
- Oui/Non
- Radio

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Choix

Champ	Description
Paramètres	
N'inclure aucun choix	Option permettant d'inclure **Aucun** comme choix pour la question.
Sens des choix	Sens dans lequel les choix doivent être affichés. Les options possibles sont **Down** and **Across**. Cette option n'est disponible que pour le sous-type de question radio.
Ne pas sélectionner le premier choix	Option permettant d'ignorer le premier choix. Cette option n'est disponible que pour le sous-type de question radio.
Choix disponibles	
Disponible pour les sous-types de question Liste déroulante (valeurs fixes) et Radio. Vous pouvez ajouter une paire nom-valeur pour chaque choix.	
Nom d'affichage	Étiquette d'un choix.
Valeur	Valeur du choix.

e. Spécifiez les détails dans l'onglet **Valeur par défaut** .

La valeur par défaut spécifiée ici est présélectionnée comme réponse à la question lorsqu'un demandeur ouvre le formulaire d'élément de catalogue pour l'élément. Cet onglet est disponible pour les sous-types de questions suivants :

- Ligne unique
- Multiligne
- Oui/Non
- Radio
- Date
- Date et heure
- Sélection multiple

f. Spécifiez les détails de la question dans l'onglet **Remplir automatiquement** .

Pour en savoir plus sur la configuration du remplissage automatique de la valeur, reportez-vous à la section Configurer un remplissage automatique de valeur pour une question dans le générateur de catalogue.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Cliquez sur **Insérer une question** pour ajouter la question à l'élément.

Remarque :

- S'il existe deux cases à cocher consécutives, un conteneur virtuel est créé pour un groupe de cases à cocher. Seuls les types de variables de cases à cocher peuvent alors être ajoutés à l'intérieur de ce groupe.
- Même si une variable de case à cocher est ajoutée immédiatement après un groupe de cases à cocher, elle est automatiquement ajoutée au groupe.

Configurer un remplissage automatique de valeur pour une question dans le générateur de catalogue

Configurez la valeur d'une question pour qu'elle soit renseignée automatiquement chaque fois que la valeur d'une autre question du type de référence change.

Avant de commencer
Rôle requis : catalog_builder_editor, catalog_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Dans un élément de catalogue, par exemple, vous pouvez configurer le remplissage automatique de la valeur de la question « Nom du gestionnaire » lorsque la valeur de la question « Sélectionner le demandeur » change.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Générateur de catalogue**.
2. Sélectionnez l'onglet **Éléments de catalogue** .
3. Sélectionnez un élément de catalogue et accédez à l'onglet **Questions** .
4. Sélectionnez **Insérer une nouvelle question**.
5. Dans l'onglet **Questions** , procédez comme suit :
   a. Dans le champ **Type de question** , sélectionnez **Choix**.
   b. Dans le champ **Sous-type de question** , sélectionnez **Référence de l'enregistrement**.
   c. Dans le champ Étiquette de la **question** , saisissez `le nom du gestionnaire`.
   d. Facultatif : Sélectionnez l'option **Lecture seule** .
6. Dans l'onglet **Détails supplémentaires** , dans le champ Table source, recherchez et sélectionnez `Utilisateur` (`sys_user`).
7. Dans l'onglet **Remplir automatiquement, procédez** comme suit :

   a. Dans le champ **Sélectionner la question dont cela dépend**, sélectionnez la question de référence dont cette question dépend.

      Par exemple, sélectionnez **Sélectionner le demandeur**.

      La liste affiche tous les types de questions Référence et Demandé pour qui appartiennent à l'élément de catalogue actuel et aux jeux de variables à une ligne associés.

   b. Pour sélectionner le champ qui contient la valeur que vous souhaitez définir, sélectionnez l'icône Sélectionner le champ de recherche (icône

      La liste affiche toutes les valeurs de la table sys_user.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Dans la liste, sélectionnez **Gestionnaire**.

Remarque : Pour rechercher une valeur, saisissez ce que vous recherchez, par exemple `responsable` ou remontée pas à pas pour obtenir la valeur requise.

Pour plus d'informations sur la remontée pas à pas, reportez-vous à la section Remontée pas à pas vers les données dans les tables connexes .

8. Sélectionnez **Insérer une question**.

Modifier une question dans le générateur de catalogue

Modifiez une question existante si vous souhaitez l'améliorer en ajoutant un comportement de formulaire dynamique.

Avant de commencer

Rôle requis : catalog_builder_editor, catalog_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Définissez des valeurs pour les champs et les messages de champ basés sur des conditions. Rendez la question obligatoire, visible ou en lecture seule en fonction de vos besoins. Vous pouvez également désactiver la question.

Vous ne pouvez pas modifier les questions qui appartiennent à des jeux de variables à une ou plusieurs lignes.

- Si la question est utilisée dans un élément de catalogue publié, vous ne pouvez pas le supprimer, mais vous pouvez le marquer comme inactif. Vous pouvez inclure à nouveau ces questions dans l'élément de catalogue à l'aide de l'option **Insérer des questions désactivées** .
- La suppression d'une nouvelle question qui n'a jamais été publiée supprime la question.
- Vous ne pouvez pas supprimer les questions du type qui ne sont pas autorisés dans le modèle ou pris en charge dans le générateur de catalogue.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Générateur de catalogue**.
2. Sélectionnez l'onglet **Éléments de catalogue** .
3. Sélectionnez un élément de catalogue et accédez à l'onglet **Questions** .
4. Désactiver une question.
   a. Pointez sur la question et sélectionnez l'icône Désactiver (⊗).
   b. Dans la boîte de dialogue, sélectionnez **Désactiver**.
5. Modifiez une question.
   a. Pointez sur la question et sélectionnez l'icône de modification (⚙
   b. Apportez les modifications requises et sélectionnez **Enregistrer**.
6. Ajoutez un comportement de formulaire dynamique à une question.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Pointez sur la question et sélectionnez l'icône Politiques d'interface pour définir un comportement dynamique.

b. Dans la boîte de dialogue Comportement dynamique, sélectionnez **Définir un nouveau comportement**.

c. Renseignez les informations requises dans l'onglet **Actions** .

Onglet Actions

Champ	Description
Résultat	
Spécifier le comportement de cette question lorsque les conditions de déclenchement sont remplies	
Rendre la question obligatoire	Spécifie la façon dont le paramètre de comportement dynamique affecte l'état obligatoire du champ. Options disponibles : ▪ Aucune action ▪ Oui ▪ Non
Rendre la question visible	Spécifie la façon dont le paramètre de comportement dynamique affecte l'état visible du champ. Options disponibles : ▪ Aucune action ▪ Oui ▪ Non
Rendre la question accessible en lecture seule	Spécifie la façon dont le paramètre de comportement dynamique affecte l'état de lecture seule du champ. Options disponibles : ▪ Aucune action ▪ Oui ▪ Non
Valeur	
Spécifiez la valeur à attribuer à cette question lorsque la condition est remplie.	
Effectuez cette action	Sélectionnez l'une des actions que vous souhaitez définir pour cette question. ▪ Aucune action. ▪ Effacer la valeur : option permettant d'effacer la valeur de la question. ▪ Définir la valeur : option permettant de définir une valeur pour la question.
Définir cette valeur	Option permettant de définir une valeur pour la question. Par exemple, si vous avez une question liée au stockage avec le type de question **Choix** et que vous définissez les choix de stockage disponibles sur 1 To, 256 Go et

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
sur la question	512 Go, ce champ affiche ces valeurs. Vous pouvez sélectionner l'une de ces valeurs pour la question. Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez **Définir la valeur** dans la liste Effectuer cette action.
Message de champ	
Spécifiez le type et le message à afficher sous cette question lorsque la condition est remplie.	
Définir ce type de message de champ	Sélectionnez l'un de ces types de message de champ. ▪ Info ▪ Avertissement ▪ Erreur **Remarque :** Si vous ne voulez pas de message, sélectionnez **Aucun**.
Définir ce message sous le champ	Option permettant de définir un message que vous souhaitez afficher lorsque la condition est remplie.

d. Dans l'onglet **Conditions** , ajoutez les conditions qui déclenchent l'action sur cette question.

e. Renseignez les informations requises dans l'onglet **Paramètres** .

Onglet Paramètres

Champ	Description
Applicabilité	
Scénarios dans lesquels ce comportement dynamique s'applique	
S'applique quand l'élément est demandé	Option permettant de spécifier si le comportement dynamique s'applique lorsque l'élément est demandé.
S'applique lors de la visualisation des tâches du catalogue après la soumission de la demande	Option permettant de spécifier si le comportement dynamique s'applique lors de l'affichage des tâches du catalogue après l'envoi de la demande.
S'applique lors de la visualisation de l'enregistrement de l'élément	Option permettant de spécifier si le comportement dynamique s'applique lors de l'affichage de l'enregistrement soumis.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
demandé après la soumission de la demande	

f. Sélectionnez **Ajouter un comportement**.

Remarque : Lorsqu'un comportement dynamique est ajouté, une politique et une action d'interface utilisateur de catalogue sont créées et une brève description est automatiquement générée.

Modifier un élément de catalogue dans le générateur de catalogue

Apportez des modifications à un élément de catalogue existant si vous disposez des autorisations nécessaires pour modifier l'élément.

Avant de commencer

- Vous pouvez modifier un élément de catalogue si vous êtes administrateur de catalogue.
- Si vous disposez du rôle catalog_builder_editor et que vous êtes le propriétaire de l'élément de catalogue, vous pouvez le modifier. Si la propriété d'accès au modèle, *glide.sc.builder.template_access*, est définie sur **vrai** (qui est **faux** par défaut), tout utilisateur ayant le rôle catalog_builder_editor ayant accès au modèle utilisé pour créer l'élément de catalogue peut modifier l'élément.
- Rôle requis : catalog_builder_editor, catalog_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous modifiez un élément publié dans le générateur de catalogue, le système crée une copie brouillon de l'élément et de ses enregistrements associés, tels que les variables, les politiques d'interface utilisateur et les scripts clients. La version brouillon est inactive jusqu'à ce qu'elle soit publiée. L'élément publié reste à l'état publié et le champ **Extrait** est défini sur **Vrai**.

Une fois que vous avez modifié l'élément et que vous l'avez envoyé, les scénarios suivants sont possibles :

Lorsqu'un flux secondaire préalable à la publication n'est pas configuré

- Les modifications apportées à la version brouillon sont fusionnées avec l'élément publié associé.
- L'élément brouillon et les enregistrements associés sont supprimés.
- Le champ **Extrait** de l'élément publié est défini sur **Faux**.

Lorsqu'un flux secondaire avant publication est configuré

- L'état du brouillon d'élément passe à **En cours de révision**.
- Si la *state* variable de sortie de flux secondaire renvoie **Completed** :
  - L'état de l'élément brouillon passe à **Révisé** et les modifications apportées à la version brouillon sont fusionnées avec l'élément publié associé.
  - L'état de l'élément publié passe à **Publication**, puis à **Publié**, et le champ **Extrait** de l'élément publié est défini sur **Faux**. Le changement d'état de **Publication** à **Publié** peut ne pas se produire instantanément.
  - L'élément du brouillon révisé et les enregistrements associés sont supprimés.
- Si la *state* variable de sortie de flux secondaire renvoie **Échec**, l'état de l'élément brouillon revient à **Brouillon** et l'élément est prêt à être modifié.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur la configuration d'un flux secondaire d'examen, reportez-vous à la section Configuration du générateur de catalogue.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Générateur de catalogue**.
2. Sélectionnez l'onglet **Éléments de catalogue** .

   Remarque : Dans la vue de liste des éléments de catalogue du générateur de catalogue, vous pouvez afficher les éléments en fonction de la valeur définie dans la *glide.sc.builder.item_filter_mode* propriété.

3. Sélectionnez l'élément que vous souhaitez modifier, puis sélectionnez **Modifier**.

   Remarque :

   - Pour modifier un élément à l'état **En cours de révision**, vous devez annuler la révision. Après avoir annulé la révision, l'élément revient à l'état **Brouillon**.
   - Pour afficher les détails conversationnels de l'élément de catalogue, sélectionnez **Afficher les détails conversationnels**.

   Pour modifier un élément à l'état **En cours de révision**, vous devez annuler la révision. Après avoir annulé la révision, l'élément revient à l'état **Brouillon**.

4. Apportez les modifications requises et sélectionnez **Enregistrer**.

   Pour en savoir plus sur la modification d'une question et des champs d'élément de catalogue, consultez Modifier une question dans le générateur de catalogue et Créer un élément de catalogue à l'aide d'un modèle.

5. Pour rendre un élément inactif, décochez la case **L'élément est actif** dans la section **Informations de base** de l'étape **Détails** .
6. Pour publier l'élément modifié, accédez à l'étape **Examiner et soumettre** , puis sélectionnez **Soumettre**.

Information associée

Afficher le tableau de bord de vue d'ensemble conversationnel du catalogue à l'aide du générateur de catalogue

Ajouter des options avancées à un élément de catalogue

Ajoutez des options avancées, telles que des scripts clients de catalogue, des règles de recherche de données et des qualificatifs de référence avancés à un élément de catalogue.

Avant de commencer

Rôle requis : catalog_admin ou admin

Procédure

1. Ajoutez des options avancées à un élément de catalogue à l'aide de l'une de ces méthodes.
   - Utilisation du bouton **Modifier dans la vue avancée** .

     a. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Générateur de catalogue**.

     b. Sélectionnez l'onglet **Éléments de catalogue** .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Sélectionnez l'élément de catalogue auquel vous souhaitez ajouter des options ou des fonctionnalités avancées.

d. Sélectionnez **Modifier dans la vue avancée**.

Remarque : Si l'assistant de l'élément de catalogue est ouvert et que vous souhaitez le modifier dans la vue avancée, sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (icône) de l'assistant, puis sélectionnez **Modifier dans la vue avancée**.

◦ Utilisation de **l'élément Modifier l'élément extrait dans le lien connexe de la vue avancée** .

a. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les éléments**.

Remarque :

- L'icône d'élément extrait (relative à l'élément extrait en regard d'un élément de catalogue indique qu'il s'agit de la version publiée de l'élément qui a été extraite pour modification dans le générateur de catalogue.
- Une icône de brouillon d'élément (⚠) pour le brouillon d'élément, marquez en regard de l'élément indique qu'il s'agit de la version brouillon de l'élément qui peut être directement modifiée dans Now Platform.

b. Ouvrez l'élément publié que vous souhaitez modifier.

c. Sélectionnez le lien connexe **Modifier l'élément extrait dans la vue avancée** .

Remarque :

- Lorsqu'un élément publié est extrait pour modification, vous ne pouvez pas modifier la version publiée de l'élément dans Now Platform, sauf si vous annulez le paiement dans Now Platform. L'annulation du paiement annule toutes les modifications apportées après le départ de l'élément.
- Pour modifier un élément à l'état **En cours de révision**, vous devez annuler la révision. Après avoir annulé la révision, l'élément revient à l'état **Brouillon**.

2. Apportez les modifications requises et sélectionnez **Mettre à jour**.

3. Pour modifier le même élément dans le générateur de catalogue, sélectionnez **Modifier dans le générateur de catalogue**.
Si l'élément n'a pas déjà été extrait, cette étape valide l'élément.

Abandonner un élément de catalogue

Ignorer un élément de catalogue qui a l'état Brouillon dans le générateur de catalogue.

Avant de commencer

Rôle requis : catalog_builder_editor, catalog_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous ne voulez plus d'un brouillon, vous pouvez le supprimer dans le générateur de catalogue. Lorsque vous supprimez un élément brouillon qui n'est associé à aucun élément publié, cet élément brouillon est supprimé. Si un élément brouillon est associé à un élément publié, l'élément brouillon est supprimé tandis que l'élément publié reste intact. Les données

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de l'élément de catalogue reviennent à l'état dans lequel elles se trouvaient avant que vous ne commenciez à le modifier.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *Catalogue de services* > **Générateur de catalogue**.
2. Sélectionnez l'onglet **Éléments de catalogue** .
3. Sélectionnez l'élément de catalogue que vous souhaitez ignorer.

   Remarque : Vous pouvez ignorer uniquement les éléments de catalogue qui ont l'état **Brouillon** . Une fois que vous avez sélectionné un élément brouillon, le bouton **Abandonner le brouillon** devient actif.

4. Sélectionnez **Abandonner le brouillon**.

   Remarque : Si un assistant d'élément de catalogue est déjà ouvert à la modification et que vous souhaitez l'ignorer, sélectionnez l'icône Actions supplémentaires ( ) de l'assistant, puis sélectionnez **Abandonner le brouillon**.

Transférer des éléments de catalogue à l'aide d'ensembles de mises à jour

Transférer facilement des éléments de catalogue publiés via le générateur de catalogue d'une instance à une autre à l'aide des ensembles de mises à jour créés automatiquement pour l'élément de catalogue. Par exemple, vous pouvez transférer des éléments de catalogue créés par un utilisateur métier d'une instance de non-production à une instance de production.

Avant de commencer

Vous pouvez accéder aux ensembles de mises à jour d'un élément de catalogue uniquement s'il est créé ou modifié dans le générateur de catalogue.

Pour plus d'informations sur la création d'un élément de catalogue dans le générateur de catalogue, voir Créer un élément de catalogue à l'aide d'un modèle.

Pour plus d'informations sur la modification d'un élément de catalogue dans le générateur de catalogue, voir Modifier un élément de catalogue dans le générateur de catalogue.

Rôle requis : catalog_admin, catalog_builder_editor

Procédure

1. Accéder à un ensemble de mises à jour pour un élément de catalogue en naviguant vers **Tous les ensembles de mises à jour système > > ensembles de mises à jour locaux**.
2. Recherchez l'ensemble de mises à jour par le nom `CB_<Nom du modèle>_<Nom de l'élément de catalogue>_<Horodatage et horodatage>`.

   Remarque : Si un élément de catalogue contient des enregistrements connexes tels que Variables, Jeux de variables, Disponible pour ou Non disponible pour dans un périmètre autre que le périmètre de l'élément actuel, ces éléments sont transférés dans un lot où le champ parent de l'ensemble de mises à jour de l'enregistrement connexe est défini comme l'ensemble de mises à jour de l'élément de catalogue parent. Pour plus d'informations, consultez Traitement par lot d'ensembles de mises à jour .

3. Transférez les ensembles de mises à jour terminés de l'instance source vers l'instance cible. Pour plus d'informations, consultez Transferts d'ensembles de mises à jour .

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Infrastructure de localisation intégration à Catalog Builder

L'onglet État de la **traduction** de l'onglet Éléments de catalogue du tableau de bord du générateur de catalogue vous permet d'afficher l'état de traduction des éléments de catalogue et de traduire des éléments de catalogue à la volée à l'aide de méthodes de traduction manuelle ou automatique.

Assurez-vous que les modules d'extension suivants sont installés avant de commencer à utiliser Infrastructure de localisation dans le générateur de catalogue :

1. Infrastructure de localisation Module d'extension du programme d'installation pour Catalogue de services : le module d'extension active les Infrastructure de localisation options dans Catalogue de services le générateur de catalogue.
2. Module d'extension Traduction dynamique : active les options de traduction automatique à la volée.

Traduisez les informations sur les éléments de catalogue à l'aide de l'un des modes suivants :

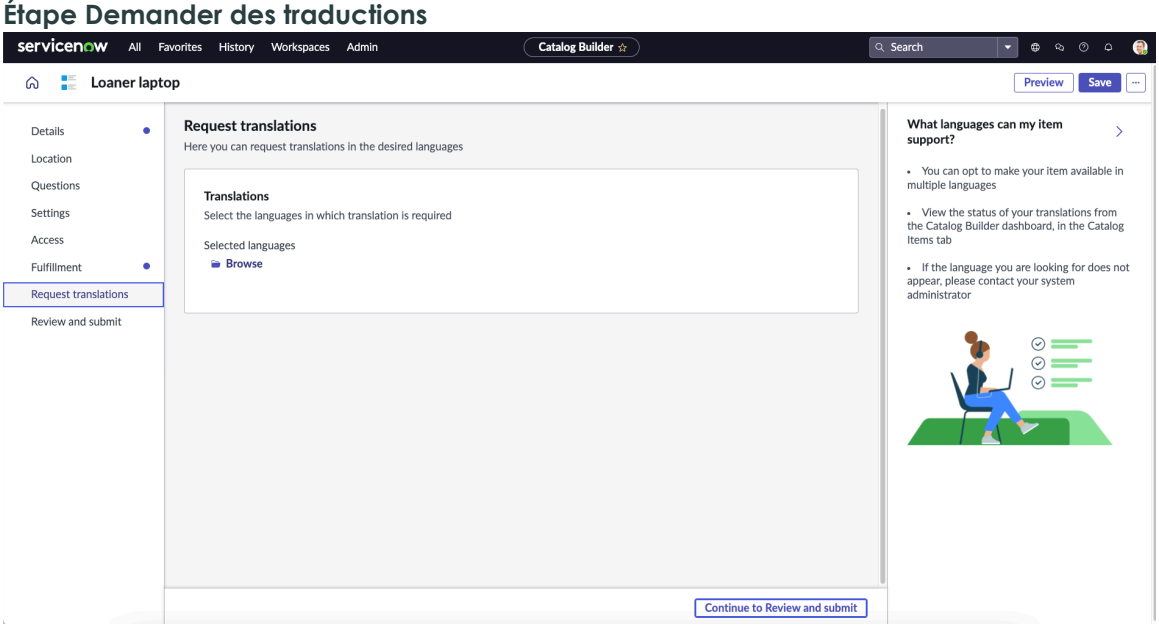
- Mode Demander une traduction
- Mode d'auto-traduction (ad hoc)

Demander le mode de traduction pour les nouveaux éléments de catalogue

Définissez la propriété glide.sc.catalog_builder.localization.enable_request_translation_mode sur **vrai** pour activer le mode Demander des traductions.

Lorsque vous créez un nouvel élément, l'étape **Demander des traductions** s'affiche dans la région des étapes de l'assistant. Cliquez sur **Parcourir** pour afficher et sélectionner les langues dans lesquelles vous souhaitez traduire les informations de l'élément de catalogue.

Étape Demander des traductions



Pour plus d'informations, consultez Demander des traductions pour les éléments de Service Catalog .

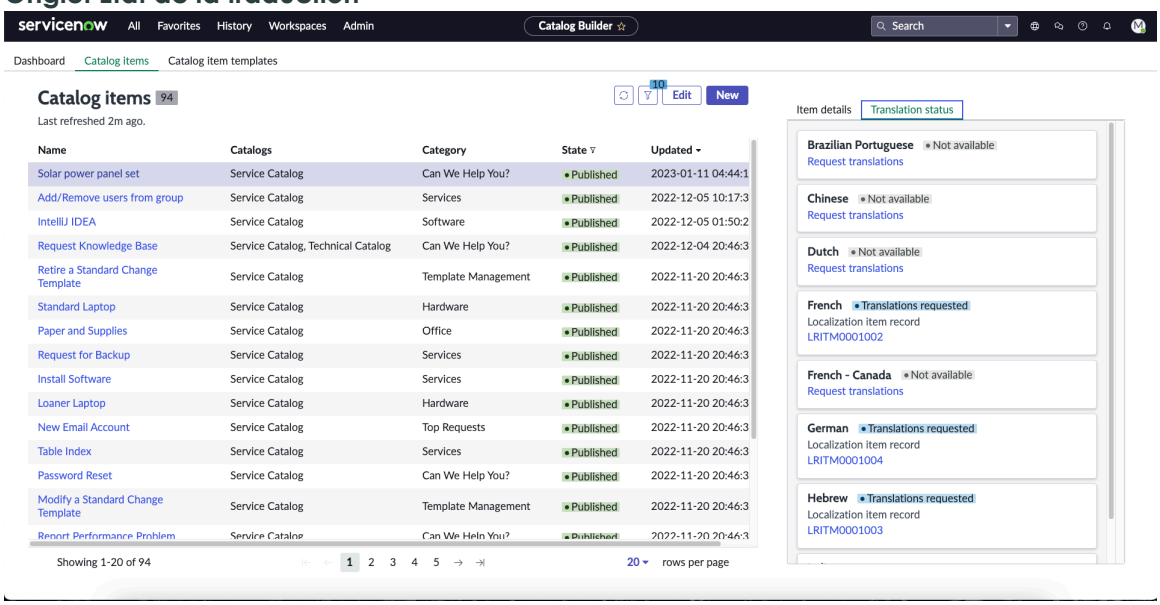
Demander le mode de traduction pour les éléments existants

Définissez la propriété glide.sc.catalog_builder.localization.enable_request_translation_mode sur **Vrai** pour activer le mode de traduction de la demande.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans l'onglet **Éléments de catalogue**, cliquez sur l'élément existant que vous souhaitez traduire, puis cliquez sur l'onglet État de la **traduction** dans le volet droit (à côté de l'onglet Détails de l'élément). La liste des langues configurées dans le système, l'état de cette langue s'affiche pour l'élément de catalogue, ainsi qu'un lien **Demander des traductions** pour demander une traduction.

Onglet État de la traduction



Cliquez sur le lien **Demander des traductions** sous la langue pour laquelle vous souhaitez obtenir les traductions. Une boîte de dialogue s'affiche vous invitant à confirmer la demande de traduction. Lorsque vous confirmez la demande de traduction dans l'onglet État de la **traduction** , une tâche de localisation est générée et son enregistrement d'élément de localisation correspondant (« LRITMXXXXXXX ») s'affiche à la place du lien **Demander des traductions** . L'état de la langue spécifique devient **Traductions demandées**.

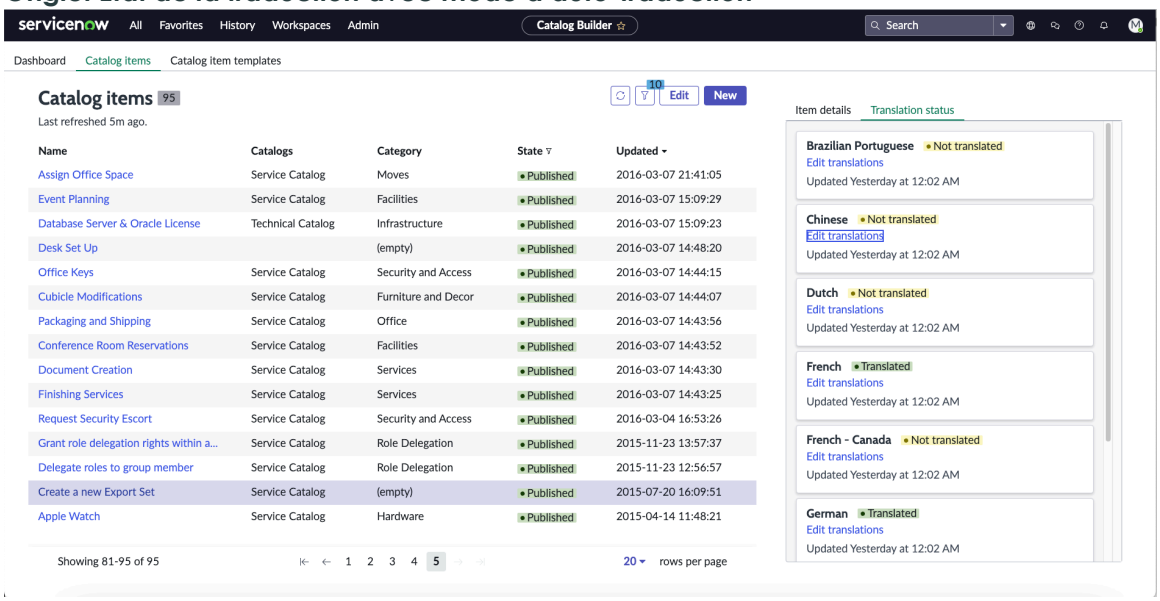
Lorsque la tâche de localisation est terminée, le Infrastructure de localisationlien **Demander des traductions** est de retour, que vous pouvez utiliser pour redemander des traductions. L'état passe à **Traduit**, **Partiellement traduit** ou **Non traduit** dans l'onglet État de la **traduction** , selon que les traductions se produisent pour tous les champs, certains champs ou aucun champ de la table.

Pour plus d'informations, consultez Demander des traductions pour les éléments de Service Catalog .

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mode d'auto-traduction (ad hoc)

Onglet État de la traduction avec mode d'auto-traduction



Définissez la propriété glide.sc.catalog_builder.localization.enable_request_translation_mode sur **False** pour activer le mode d'auto-traduction. La valeur par défaut de cette propriété est **Faux**.

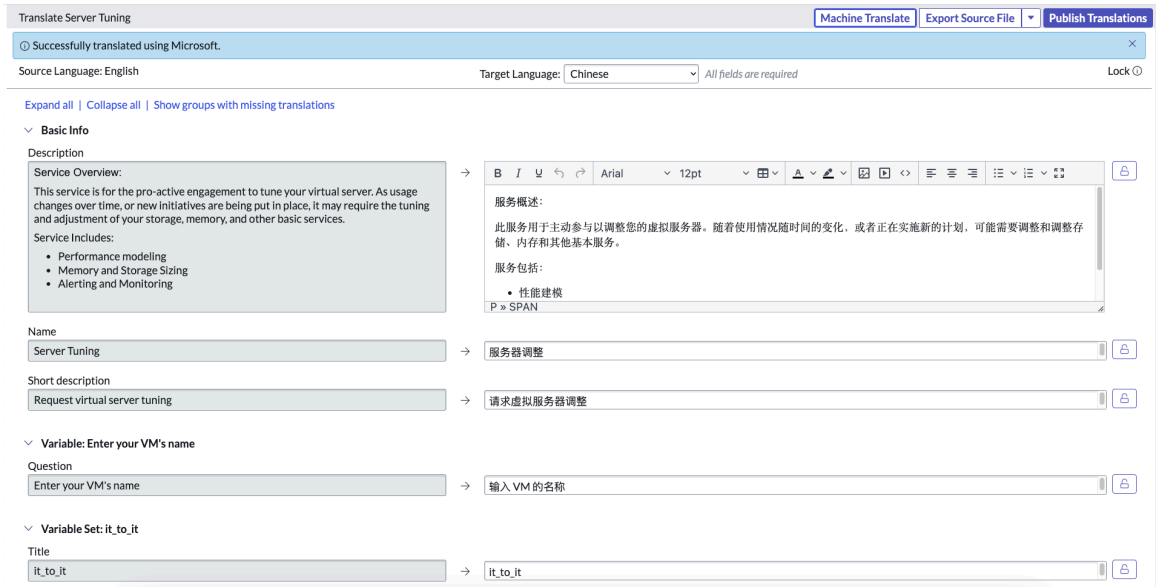
Dans l'onglet **Éléments de catalogue**, cliquez sur l'élément existant que vous souhaitez traduire, puis cliquez sur l'onglet État de la **traduction** dans le volet droit (à côté de l'onglet Détails de l'élément). La liste des langues configurées dans le système s'affiche, ainsi que l'état de cette langue pour l'élément de catalogue et un lien **Modifier les traductions** pour modifier la traduction.

Cliquez sur le lien **Modifier les traductions** pour ouvrir un autre onglet qui contient deux régions d'interface utilisateur de comparaison : la région de gauche est la langue source et la région de droite est la langue cible ou traduite. Vous pouvez comparer la traduction côte à côte dans la page et apporter des modifications si nécessaire.

Pour plus d'informations, consultez Demander une traduction ad hoc pour des éléments de Catalogue de services .

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Auto-traduction



États des traductions

États de traduction pour les deux modes

État	Mode	Description
Non disponible	Demande de traduction et auto-traduction	Si l'enregistrement Aperçus de l'infrastructure de localisation n'est pas disponible, l'état de la traduction affiché par le système est **Non disponible** et l'état apparaît à côté du nom de la langue.
Non traduit	Demande de traduction et auto-traduction	S'il n'y a aucune traduction dans le système pour cet élément de catalogue spécifique pour cette langue, l'état **Non traduit** apparaît à côté du nom de la langue.
Traduction demandées	Demander une traduction	Si un LRTIM actif est associé à une langue pour l'élément, l'état **Traductions demandées** apparaît à côté du nom de la langue.
Partiellement traduit	Demande de traduction et auto-traduction	S'il existe des traductions partielles dans le système pour cet élément de catalogue spécifique pour cette langue, l'état **Partiellement traduit** apparaît à côté du nom de la langue.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États de traduction pour les deux modes (suite)

État	Mode	Description
Traduit	Demande de traduction et auto-traduction	Si toutes les traductions de cet élément de catalogue spécifique pour cette langue existent dans le système, l'état **Traduit** apparaît à côté du nom de la langue.

Information associée

Infrastructure de localisation

Intégrant Catalogue de services

Vous pouvez effectuer des intégrations Catalogue de services avec d'autres applications, telles que Portail de services et Centre des employés.

Intégrer Catalogue de services

- Soumettez des demandes d'offres de services et de produits à l'aide d'éléments de catalogue du Centre des employés.
- Configurez une version améliorée du catalogue. Personnalisez Portail de services l'emplacement où vos clients peuvent demander des éléments de catalogue, tels que des offres de services et de produits.
- Utilisez un mobile et suivez les flux de demande et d'approbation de Catalogue de services.
- Configurez un élément de catalogue ou un créateur d'enregistrement pour créer une demande universelle lorsqu'une demande est soumise.
- Concevez une conversation par rubrique en Agent virtuel incluant des blocs de rubriques réutilisables pour effectuer des tâches d'envoi de demande.

Catalogue de services dans le Centre des employés portail

Les employés peuvent soumettre des demandes d'offres de services et de produits à l'aide d'éléments Centre des employés de catalogue du portail.

ServiceNow® Centre des employés offre une expérience de portail unique et unifiée permettant aux employés de trouver des informations et de demander des services dans différents départements, notamment les RH, le service informatique, le service juridique, le lieu de travail et l'approvisionnement. À l'aide du cadre de travail de taxonomie de contenu, vous pouvez modifier la taxonomie informatique par défaut pour inclure vos éléments de catalogue en tant que contenu dans les rubriques ou les rubriques enfants.

Pour activer Catalogue de services sur le Centre des employés portail, assurez-vous que les applications et modules d'extension suivants ServiceNow sont installés :

- Centre des employés Module d'extension (sn_ex_sp)
- Module d'extension Taxonomie de l'expérience des employés (sn_ect)

Taxonomie informatique sur Centre des employés

La taxonomie du système de base, Employé, est installée lorsque vous installez le module d'extension Taxonomie de l'expérience employé. Pour fournir des éléments de catalogue,

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

la structure de taxonomie informatique suivante est disponible par défaut sous la taxonomie informatique :

1. **Matériel**
2. **Logiciel**
3. **Réseau**
4. **Parcourir IT**

Associer un élément de catalogue à une rubrique de taxonomie dans Centre des employés

Associez vos éléments de catalogue, vos articles de base de connaissances et vos liens rapides existants et nouveaux aux rubriques de taxonomie appropriées afin que les éléments de catalogue soient disponibles dans le Centre des employés contenu des rubriques ou des rubriques enfants.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous devez associer vos éléments de catalogue que vous souhaitez afficher dans le à une rubrique de Centre des employés taxonomie.

Par défaut, l'application Centre des employés envoie des rubriques de taxonomie et de taxonomie axée sur les employés relatives aux services informatique, des RH, de lieu de travail, juridique et de procurement. Vous pouvez utiliser la taxonomie informatique par défaut pour associer vos éléments de catalogue ou vous pouvez cloner une taxonomie pour apporter vos propres ajouts ou modifications à la structure de rubriques par défaut en fonction de vos besoins. Pour cloner une taxonomie, consultez les étapes mentionnées dans la rubrique Cloner la taxonomie pour le contenu des employés .

Vous pouvez également associer vos éléments de catalogue existants ou nouveaux à une rubrique de taxonomie directement à partir de la taxonomie de contenu. Pour associer vos éléments de catalogue existants ou nouveaux à une rubrique de taxonomie, reportez-vous aux étapes mentionnées dans la rubrique Associer du contenu connecté à une rubrique .

Pour plus d'informations sur la taxonomie unifiée, consultez Taxonomie unifiée pour Centre des employés .

Pour associer un élément de catalogue à partir de :Catalogue de services

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > *`Catalogue de services`* > **Définition du catalogue** > **Gérer les éléments**.
2. Sélectionnez l'élément que vous souhaitez associer à une rubrique de taxonomie.
3. Dans la liste connexe Rubriques affectées, cliquez sur **Ajouter**.
4. Sélectionnez la taxonomie de base dans la liste **Taxonomie** .
5. Sélectionnez la rubrique appropriée, par exemple **Informatique**.
6. Sélectionnez la rubrique enfant appropriée dans la liste des rubriques.
   Par exemple, pour ajouter un ordinateur portable, sélectionnez **Matériel**, puis **Ordinateurs**.
7. Cliquez sur **OK**.

Résultats
L'élément de catalogue est associé à la rubrique de taxonomie sélectionnée et apparaît dans le Centre des employés.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer les options Panier et Ajouter à la liste de souhaits dans Centre des employés

Modifiez la configuration du menu principal pour fournir les options Panier et Ajouter à la liste de Centre des employés souhaits lors de la demande d'éléments de catalogue.

Avant de commencer

Activez la fonctionnalité de liste de souhaits pour le catalogue. Pour plus d'informations sur l'activation de la liste de souhaits, reportez-vous à la section Enregistrer des éléments de catalogue dans une liste de souhaits.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les options de menu Panier et Ajouter à la liste de souhaits, disponibles par défaut sur le Portail de services ne sont pas disponibles dans le Centre des employés. Vous devez activer ces options dans le Centre des employés pour permettre aux employés d'ajouter des éléments de catalogue au panier et à la liste de souhaits.

Si ces fonctionnalités ne sont pas requises, pensez à les désactiver pour Catalogue de services une expérience transparente dans le Centre des employés. Pour activer ou désactiver l'option de panier d'achat Catalogue de services , suivez les trois premières étapes mentionnées dans la rubrique Activer le widget de panier d'achat et pour plus d'informations sur l'activation ou la désactivation de l'option Liste de souhaits dans Catalogue de services, consultez Enregistrer des éléments de catalogue dans une liste de souhaits la rubrique.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Portails**.
2. Recherchez et sélectionnez **Centre des employés**.
3. Si vous recevez le message suivant : `Pour modifier cet enregistrement, cliquez ici`, cliquez **ici**.
4. Ouvrez le **menu principal** en cliquant sur l'icône Aperçu de cet enregistrement (icône ⓘ).
5. Remplacez les valeurs **de enable_cart** et **enable_wishlist** par **Vrai**.

```
{
 "enable_cart":{
  "displayValue":"true",
  "value":true
 },
 "auto_update_cart":{
  "displayValue":"true",
  "value":true
 },
 "exclude_search_on_homepage":{
  "displayValue":"true",
  "value":true
 },
 "enable_wishlist":{
  "displayValue":"true",
"value":true
```

6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats

Les options Panier et Ajouter à la liste de souhaits apparaissent sur le Centre des employés.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter un élément à la liste de souhaits dans Centre des employés

Ajoutez des éléments de catalogue ou des créateurs d'enregistrement à la liste de souhaits pour les consulter au besoin.

Avant de commencer
Rôle requis : requester

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Centre des employés** > **Informatique**.
2. Sélectionnez une rubrique pour afficher les éléments de catalogue, puis sélectionnez l'élément de catalogue ou le créateur d'enregistrement dans le catalogue.
3. Cliquez sur l'icône Ajouter à la liste de souhaits ( ) dans le widget de commande.

   Remarque : lorsque vous modifiez un élément qui est ajouté à la liste de souhaits, l'icône Mettre à jour la liste de souhaits ( ) s'affiche dans le widget de commande correspondant.

4. Cliquez sur **Afficher la liste de souhaits** dans le message de confirmation ou sur l'option **de menu Liste de souhaits** de la barre de navigation principale.
   La page des détails de la liste de souhaits s'affiche.
5. Vous pouvez effectuer les actions suivantes si nécessaire.

Option	Description
Retirer l'élément	Pour supprimer un élément de la liste de souhaits, cliquez sur l'icône Retirer l'élément ( ).
Effacer la liste de souhaits	Pour effacer la liste de souhaits, cliquez sur **Effacer la liste de souhaits**.
Afficher le catalogue	Pour accéder à la page de destination de Service Catalog, cliquez sur **Afficher le catalogue**.

6. Pour accéder à la page de n'importe quel élément de la liste de souhaits, cliquez sur l'image ou le nom de l'élément dans la page des détails de la liste de souhaits.

   Remarque : cette étape n'ouvre pas une nouvelle instance de l'élément, mais l'instance qui se trouve dans la liste de souhaits, dans laquelle vous pouvez modifier les détails.

Ajouter un élément de catalogue au panier d'achats dans Centre des employés

Ajoutez un élément de catalogue ou un guide de commande au panier d'achats pour le stocker dans un seul emplacement et une seule sortie.

Avant de commencer
Rôle requis : requester

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Centre des employés** > **Informatique**.
2. Sélectionnez une rubrique pour afficher les éléments de catalogue, puis sélectionnez l'élément de catalogue ou le créateur d'enregistrement dans le catalogue.
3. Cliquez sur **Ajouter au panier** dans le widget Commande.

   Remarque :

   - Vous pouvez ajouter le même élément au panier plusieurs fois. Chaque fois que vous ajoutez un élément au panier, une nouvelle instance de l'élément est créée.
   - Les informations du panier sont automatiquement mises à jour.

4. Cliquez sur **Afficher le panier** dans le message de confirmation ou sur l'option **Panier** de la barre de navigation principale.
   La page des détails du panier s'affiche.
5. Pour accéder à la page de n'importe quel élément du panier, cliquez sur l'image ou le nom de l'élément dans la page des détails du panier.

   Remarque : Cette étape n'ouvre pas une nouvelle instance de l'élément, mais l'instance qui se trouve dans le panier, où vous pouvez modifier les détails.

6. Facultatif : Si nécessaire, modifiez la quantité d'éléments.
7. Facultatif : Pour supprimer un élément du panier, cliquez sur l'icône Retirer l'élément ( ).
8. Facultatif : Pour apporter des modifications à cet élément, sélectionnez-le, puis sélectionnez **Enregistrer comme brouillon**.

   (Optional) L'élément est retiré du panier. Vous pouvez accéder aux brouillons enregistrés à partir du widget Ma demande dans l'onglet **Brouillons** .
9. Pour accéder à la page de destination de Service Catalog, cliquez sur **Continuer les achats**.
10. Facultatif : Pour effacer tous les articles de votre panier, cliquez sur **Vider le panier**.
11. Facultatif : Pour créer un lot à partir du panier :
    a. Cliquez sur **Enregistrer en tant que lot**.
    b. Dans la fenêtre Créer un lot, spécifiez le **Nom de lot** et sélectionnez les éléments que vous souhaitez inclure.
    c. Cliquez sur **Enregistrer**.

    Remarque : lorsque vous créez un lot à partir du panier, qui inclut un guide de commande, l'association des éléments au guide de commande est perdue.

12. Facultatif : Pour ajouter un lot enregistré au panier, ouvrez le lot depuis la section **Mes lots enregistrés** et cliquez sur **Ajouter au panier**.
13. Facultatif : Pour remplacer les éléments du panier par un lot enregistré, ouvrez le lot depuis la section **Mes lots enregistrés** et cliquez sur **Remplacer le panier**.
14. Cliquez sur **Accéder à la caisse**.
    La fenêtre de confirmation de commande s'affiche.
15. Facultatif : Indiquez les **Informations de livraison** et les **Instructions spéciales**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

16. Facultatif : Pour ajouter une ou plusieurs pièces jointes au panier, cliquez sur l'icône Ajouter une pièce jointe (icône).

    (Optional) Vous pouvez parcourir et choisir les fichiers, les faire glisser ou les copier et les coller dans la fenêtre Ajouter des pièces jointes.

17. Cliquez sur **Valider**.

    La demande correspondante est affichée dans la page Mes demandes avec le numéro de demande, la date de livraison estimée pour l'ensemble de la commande, le prix et l'état de la commande de chaque article commandé.

Information associée

Enregistrer un brouillon d'un élément de catalogue

Demander un élément de catalogue à partir de Centre des employés

Utilisez le widget Élément de catalogue SC pour Centre des employés demander un élément de catalogue.

Avant de commencer

Rôle requis : requester

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Centre des employés** > **Informatique**.
2. Sélectionnez une rubrique pour afficher les éléments de catalogue, puis sélectionnez l'élément de catalogue ou le créateur d'enregistrement dans le catalogue.
3. Saisissez les informations requises dans le formulaire d'élément de catalogue.
4. Saisissez le nombre d'éléments dans le champ **Quantité**.
5. Vous pouvez effectuer les actions suivantes si nécessaire.

Option	Description
Ajouter des pièces jointes	Pour ajouter une ou plusieurs pièces jointes à l'élément de catalogue, cliquez sur l'icône Ajouter des pièces jointes (icône). Vous pouvez parcourir et choisir les fichiers, les faire glisser ou les copier et les coller dans la fenêtre Ajouter des pièces jointes.
Ajouter au panier	Pour ajouter l'élément de catalogue au panier d'achats, cliquez sur **Ajouter au panier**.
Ajouter à la liste de souhaits	Pour ajouter l'élément de catalogue à la liste de souhaits, cliquez sur l'icône Ajouter à la liste de souhaits ( ).

6. Cliquez sur **Commander maintenant**.
   La fenêtre de confirmation de commande s'affiche.
7. Dans la liste **Demande pour** , sélectionnez l'utilisateur pour lequel vous effectuez la demande.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Par défaut, l'utilisateur connecté est sélectionné dans cette liste.

8. Si nécessaire, indiquez les **Informations de livraison** et les **Instructions spéciales**.
9. Cliquez sur **Valider**.
   La demande correspondante est affichée dans la page Mes demandes avec le numéro de demande, la date de livraison estimée de la commande, le prix et l'état de la commande.

Demander un guide de commande à Centre des employés

Demander plusieurs éléments de catalogue ensemble en tant que guide de commande à partir de dans un Centre des employés but spécifique.

Avant de commencer

Rôle requis : requester

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un guide de commande envoie une demande de catalogue de services unique qui contient plusieurs éléments de catalogue afin que vous n'ayez pas à demander chaque élément manuellement. Pour plus d'informations, consultez Guides de commande.

Par exemple, un guide de commande d'embauche de nouvel employé peut contenir plusieurs éléments dont les nouveaux employés ont généralement besoin, comme des cartes de visite, un ordinateur et un téléphone portable. Après avoir sélectionné ce guide de commande, le client peut fournir des informations sur le nouvel employé, notamment son emplacement et sa fonction. Le guide de commande envoie ensuite une commande pour les éléments de catalogue comme les cartes de visite, en fonction des informations fournies.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Centre des employés** > **Informatique**.
2. Sélectionnez un guide de commande dans le catalogue.
3. Dans la section **Décrire les besoins**, saisissez les informations requises et cliquez sur **Suivant**.

   Remarque : le bouton **Suivant** est désactivé jusqu'à ce que vous remplissiez tous les champs obligatoires sur le formulaire.

4. Dans la section **Choisir des options**, saisissez les exigences pour les éléments de catalogue et cliquez sur **Suivant**.

   Remarque :

   - Si un élément de catalogue comporte des champs qui nécessitent des entrées de l'utilisateur, **Options** s'affiche dans l'accordéon.
   - Si les champs sont obligatoires, un astérisque rouge apparaît à côté d'**Options**.

   a. Pour agrandir ou réduire les informations de l'élément de catalogue, cliquez sur l'accordéon.

   b. Pour inclure ou exclure l'élément de catalogue de la demande de guide de commande, désactivez l'interrupteur en accordéon.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : lorsque l'élément est exclu de la demande de guide de commande, il n'est pas modifiable et les restrictions de champ obligatoires correspondantes sont ignorées.

c. Pour ajouter une pièce jointe pour l'élément de catalogue, cliquez sur l'icône Ajouter des pièces jointes ( ) et sélectionnez la pièce jointe requise.

d. Cliquez sur **Précédent** pour accéder à la section **Décrire les besoins**.

5. Dans la section **Résumé**, consultez le résumé du guide de commande.
6. Facultatif : Pour ajouter le guide de commande au panier, cliquez sur **Ajouter au panier**.

Remarque : Lorsque vous ajoutez un guide de commande au panier, vous ne pouvez modifier l'instance du guide de commande que dans le panier.

7. Facultatif : Pour accéder à la section **Choisir des options** et modifier les éléments du guide de commande, cliquez sur **Modifier les options**.
8. Cliquez sur **Commander maintenant**.
   La fenêtre de confirmation de commande s'affiche.
9. Dans la liste **Demande pour** , sélectionnez l'utilisateur pour lequel vous effectuez la demande.

Remarque : Par défaut, l'utilisateur connecté est sélectionné dans cette liste.

10. Facultatif : Si nécessaire, indiquez les **Informations de livraison** et les **Instructions spéciales**.
11. Facultatif : Pour ajouter une ou plusieurs pièces jointes au panier, cliquez sur l'icône Ajouter une pièce jointe (icône).

    (Optional) Vous pouvez parcourir et choisir les fichiers, les faire glisser ou les copier et les coller dans la fenêtre Ajouter des pièces jointes.

12. Cliquez sur **Valider**.
    La demande correspondante est affichée dans la page Mes demandes avec le numéro de demande, la date de livraison estimée pour l'ensemble de la commande, le prix et l'état de la commande de chaque article commandé.

Information associée

Demander un guide de commande

Créer un guide de commande

Enregistrer un brouillon d'un élément de catalogue

Enregistrer un brouillon d'un élément de catalogue lors de sa demande sur le Centre des employés, Portail de services, et Now Mobile.

Avant de commencer

Rôle requis : requester

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si cette option est activée, enregistrez le brouillon si vous ne souhaitez pas supprimer le formulaire et le modifier ultérieurement. Par exemple, cette procédure explique comment enregistrer un brouillon au format Centre des employés.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur l'activation **de l'enregistrement en tant que brouillon**, reportez-vous à la section Formulaire Élément de catalogue.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Centre des employés** > **Informatique**.
2. Sélectionnez l'élément que vous souhaitez demander et commencez à remplir le formulaire.
3. Si vous souhaitez plus d'informations pour remplir le formulaire et que vous souhaitez l'enregistrer, sélectionnez **Enregistrer comme brouillon**.

   Votre brouillon est enregistré. Vous pouvez accéder aux brouillons enregistrés à partir du widget Ma demande dans l'onglet **Brouillons** .

   Si vous ouvrez un nouvel élément identique à demander et que le brouillon de l'élément est déjà enregistré, vous recevez un message indiquant que le brouillon de cet élément existe. Si vous souhaitez également enregistrer le brouillon de ce nouvel élément, vous devez donner un nom unique à cet élément dans le champ **Enregistrer comme brouillon** , puis sélectionner **Enregistrer**.

   L'onglet Brouillons affiche tous les brouillons d'éléments associés au même nom d'élément.
4. Ouvrez un élément brouillon que vous souhaitez modifier, et si vous ne souhaitez toujours pas le soumettre, sélectionnez **Mettre à jour le brouillon** ou si vous souhaitez le **soumettre, sélectionnez Soumettre**.

Information associée

Ajouter un élément de catalogue au panier d'achats dans Centre des employés

Catalogue de services dans le Portail de services

Utilisez Service Portal pour configurer une version améliorée du catalogue. Vous pouvez personnaliser Service Portal pour permettre à vos clients de demander des éléments de catalogue tels que des services et des offres de produits. Vous pouvez utiliser les widgets de Service Catalog pour créer un catalogue pour votre portail.

Remarque : Si vous êtes un client existant et que vous utilisez Portail de services, nous vous recommandons de migrer vers Centre des employés pour une meilleure expérience. Pour plus d'informations sur Centre des employés, voir Centre des employés

La page de destination du catalogue fournit une interface à partir de laquelle vous pouvez accéder aux éléments de catalogue, aux demandes, aux approbations, aux éléments les plus courants, aux éléments récents et aux lots enregistrés. Cette page est disponible par défaut pour les utilisateurs zboot.

Remarque : les utilisateurs de mise à niveau doivent activer le module d'extension Service Portal - Service Catalog v2 (com.glideapp.servicecatalog.portal).

Aperçu des options configurables dans Service Catalog sur le portail de services et comment effectuer ces configurations.

Vous pouvez accéder à la page de destination Catalogue à Portail de services l'aide de l'option **Catalogue** de l'en-tête du menu principal de Portail de services.

La page de destination présente :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Une barre de recherche pour rechercher dans tous les catalogues configurés dans Service Portal. Lorsque vous recherchez un élément spécifique, la page de résultats de recherche affiche les résultats en fonction des catalogues et des catégories configurés.

  Seuls les éléments associés à un catalogue et à une catégorie sont recherchés. La catégorie principale de l'élément est affichée sous le filtre **Catégorie**. Le catalogue où la catégorie principale est définie pour l'élément est affiché sous le filtre **Catalogue**.

- L'option **Parcourir par catégories** pour accéder à la liste des catégories dans Catalogue de services et aux éléments qui s'y trouvent. Cliquez sur cette option pour accéder à la page de destination des catégories.
- Le widget de demandes et d'approbations pour afficher la liste des demandes et des approbations associées à l'utilisateur. La liste est basée sur les configurations disponibles dans le module **Filtre de ma demande** dans Platform. Pour plus d'informations sur le module **Filtre de ma demande**, voir Définir des filtres pour Mes demandes.
- Le widget Mes lots enregistrés pour afficher les lots enregistrés associés à l'utilisateur. Vous pouvez retirer un lot ou ouvrir un lot pour ajouter ou remplacer le panier par les éléments du lot.
- Le widget Mes éléments récents pour afficher les éléments de catalogue, les créateurs d'enregistrement ou les guides de commande les plus récemment consultés ou demandés par l'utilisateur. Une option d'instance sur le widget vous permet d'afficher les éléments consultés ou demandés. Ce widget ne s'affiche pas lorsqu'il ne contient aucune donnée.
- Le widget des éléments les plus courants pour afficher les éléments de catalogue les plus souvent commandés dans toute l'organisation par d'autres utilisateurs. Ces éléments sont affichés en fonction de la catégorie dynamique **Demandes les plus fréquentes**. Ce widget ne s'affiche pas lorsqu'il ne contient aucune donnée.

Remarque :

- Sur la page d'état de la commande d'une demande, le convertisseur d'étape affiche l'étape actuelle dans une vue réduite. Vous pouvez développer cette vue pour toutes les étapes.
- Ces pages ont des titres dynamiques pour afficher le nom de l'entité sélectionnée.
  - Élément de catalogue [sc_cat_item]
  - Catégories de catalogue [sc_category]
  - Guide de commande [sc_cat_item_guide]

Information associée

Widgets Service Catalog

Content Management et Service Portal

Accéder aux catégories de Service Catalog dans Service Portal

Accédez aux catégories de Catalogue de services pour accéder aux éléments de catalogue qui s'y trouvent.

Avant de commencer

Rôle requis : requester

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Accueil du Portail de services**.
   La page d'accueil du portail de services s'affiche.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Cliquez sur l'un des éléments suivants :
   - Le lien **Demander quelque chose** à partir de la Portail de services page de destination.
   - L'option **Catalogue** dans l'en-tête du menu principal de Portail de services, puis l'option **Parcourir par catégories**.

   Les éléments les plus courants de toutes les catégories sont affichés.
3. Dans la section **Catalogues**, sélectionnez le catalogue requis dans la liste.
   Pour en savoir plus sur la configuration d'un catalogue, consultez Configurer un catalogue dans Portail de services .

   Remarque :
   - La section **Catalogues** n'est disponible que lorsque vous avez plusieurs catalogues et que vous avez accès à des éléments de plusieurs catalogues.
   - La liste contient tous les catalogues configurés pour Service Portal.

   Les informations suivantes s'affichent :
   - Les catégories du catalogue sélectionné dans la section **Catégories** ;
   - Les éléments les plus courants du catalogue sélectionné.
4. Dans la section **Catégories**, cliquez sur la catégorie requise.
   Les détails de la catégorie et les éléments qui s'y trouvent sont affichés.

   Remarque :
   - Vous pouvez cliquer sur le nombre de catégories ou n'importe où dans la ligne pour afficher les détails de la catégorie.
   - Pour les catégories dont le nom est long, le texte supplémentaire s'affiche sous forme d'ellipses. Placez le curseur sur le nom de la catégorie pour afficher le texte supplémentaire.

5. Pour modifier l'affichage des éléments de catégorie, cliquez sur l'icône d'affichage de la carte (ou sur l'icône de vue de grille (

   Remarque : lorsque vous accédez à un élément de catalogue depuis la page de destination de catalogue ou que vous saisissez les résultats de recherche avant, le fil d'Ariane de l'élément affiche le chemin basé sur la catégorie principale configurée sur cet élément. Lorsque vous accédez à l'élément à partir d'une catégorie spécifique, le fil d'Ariane de l'élément affiche le chemin basé sur cette catégorie.

Information associée

Widget Catégories SC

Ajouter un élément à la liste de souhaits dans Service Portal

Ajoutez des éléments de catalogue ou des créateurs d'enregistrement à la liste de souhaits pour les consulter au besoin.

Avant de commencer
Rôle requis : requester

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Accueil du Portail de services**.
   La page d'accueil du portail de services s'affiche.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Sélectionnez un élément de catalogue ou un créateur d'enregistrement dans Service Catalog.
3. Cliquez sur l'icône Ajouter à la liste de souhaits ( ) dans le widget de commande.

> **Remarque :** lorsque vous modifiez un élément qui est ajouté à la liste de souhaits, l'icône Mettre à jour la liste de souhaits ( ) s'affiche dans le widget de commande correspondant.

4. Cliquez sur **Afficher la liste de souhaits** dans le message de confirmation ou sur l'option **de menu Liste de souhaits** de la barre de navigation principale.
La page des détails de la liste de souhaits s'affiche.
5. Vous pouvez effectuer les actions suivantes si nécessaire.

Option	Description
Retirer l'élément	Pour supprimer un élément de la liste de souhaits, cliquez sur l'icône Retirer l'élément ( ).
Effacer la liste de souhaits	Pour effacer la liste de souhaits, cliquez sur **Effacer la liste de souhaits**.
Afficher le catalogue	Pour accéder à la page de destination de Service Catalog, cliquez sur **Afficher le catalogue**.

6. Pour accéder à la page de n'importe quel élément de la liste de souhaits, cliquez sur l'image ou le nom de l'élément dans la page des détails de la liste de souhaits.

> **Remarque :** cette étape n'ouvre pas une nouvelle instance de l'élément, mais l'instance qui se trouve dans la liste de souhaits, dans laquelle vous pouvez modifier les détails.

Information associée

Widget Panier de la liste de souhaits SC

Ajouter un élément de catalogue au panier d'achats

Ajoutez un élément de catalogue ou un guide de commande au panier d'achats pour le stocker dans un seul emplacement et une seule sortie.

Avant de commencer

Rôle requis : requester

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Accueil du Portail de services**.
La page d'accueil du portail de services s'affiche.
2. Sélectionnez un élément de catalogue ou un guide de commande dans Service Catalog.
3. Cliquez sur l'icône Ajouter au panier ( ) dans le widget de commande.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Vous pouvez ajouter le même élément au panier plusieurs fois. Chaque fois que vous ajoutez un élément au panier, une nouvelle instance de l'élément est créée.
- Les informations du panier sont automatiquement mises à jour dans tous les onglets ou fenêtres ouverts.

4. Cliquez sur **Afficher le panier** dans le message de confirmation ou dans l'option de menu **Panier** de la barre de navigation principale.
   La page des détails du panier s'affiche.
5. Pour accéder à la page de n'importe quel élément du panier, cliquez sur l'image ou le nom de l'élément dans la page des détails du panier.

   Remarque : cette étape n'ouvre pas une nouvelle instance de l'élément, mais l'instance qui se trouve dans le panier, dans laquelle vous pouvez modifier les détails.

6. Au besoin, modifiez la quantité d'éléments.
7. Pour supprimer un élément du panier, cliquez sur l'icône Retirer l'élément ( ).
8. Pour accéder à la page de destination de Service Catalog, cliquez sur **Continuer les achats**.
9. Pour effacer le panier, cliquez sur **Effacer le panier**.
10. Pour créer un lot à partir du panier :
    a. Cliquez sur **Enregistrer en tant que lot**.
    b. Dans la fenêtre Créer un lot, spécifiez le **Nom de lot** et sélectionnez les éléments que vous souhaitez inclure.
    c. Cliquez sur **Enregistrer**.

    Remarque : lorsque vous créez un lot à partir du panier, qui inclut un guide de commande, l'association des éléments au guide de commande est perdue.

11. Pour ajouter un lot enregistré au panier, ouvrez le lot depuis la section **Mes lots enregistrés** et cliquez sur **Ajouter au panier**.
12. Pour remplacer les éléments du panier par un lot enregistré, ouvrez le lot depuis la section **Mes lots enregistrés** et cliquez sur **Remplacer le panier**.
13. Cliquez sur **Accéder à la caisse**.
    La fenêtre de confirmation de commande s'affiche.
14. Dans la liste **Demande pour** , sélectionnez l'utilisateur pour lequel vous effectuez la demande.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Par défaut, l'utilisateur connecté est sélectionné dans cette liste.
- Les colonnes de la table Utilisateur [sys_user] spécifiées dans les **colonnes supplémentaires pour le widget Catalogue de services « demandé pour ». Choisissez des champs dans la table sys_user. Doit être séparé par** des points-virgules (*glide.sc.request_for.columns*) Les propriétés de Catalogue de services sont affichées dans la liste **Demande pour** et vous pouvez rechercher un utilisateur à l'aide des colonnes spécifiées.
- Vous pouvez fournir des options de widget supplémentaires pour contrôler la valeur par défaut **Demande pour**. Par exemple :

```
"requested_for_id": {
"value": "62826bf03710200044e0bfc8bcbe5df1"
},
"requested_for_display": {
"value": "Abel Tuter"
}
```

15. Si nécessaire, indiquez les **Informations de livraison** et les **Instructions spéciales**.
16. Pour ajouter une ou plusieurs pièces jointes au panier, cliquez sur l'icône Ajouter des pièces jointes (icône).

    Vous pouvez parcourir et choisir les fichiers, les faire glisser ou les copier et les coller dans la fenêtre Ajouter des pièces jointes.
17. Cliquez sur **Valider**.

    La demande correspondante est affichée dans la page État de la commande avec le numéro de demande, la date de livraison estimée pour la totalité de la commande, le prix et l'état de commande de chaque élément commandé.

Remarque :

- Utilisez les options d'instance sur la page État de la commande pour afficher les colonnes prédéfinies.
- Vous pouvez afficher le numéro de l'élément demandé ou le nom de l'élément de catalogue. Par défaut, le nom de l'élément de catalogue s'affiche.

Information associée

Widget Panier SC

Demander un élément de catalogue à partir de Portail de services

Utilisez le widget Élément de catalogue SC pour Portail de services demander un élément de catalogue.

Avant de commencer

Rôle requis : requester

Sélectionnez l'option d'instance **Autoriser le clonage** sur la page État de la commande pour afficher la section **Actions supplémentaires** après avoir placé la demande.

Pour plus d'informations sur le widget Élément de catalogue SC, voir Widget Élément de catalogue SC

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Accueil du Portail de services**.
   La page d'accueil Portail de services s'affiche.
2. Sélectionnez un élément de catalogue ou un créateur d'enregistrement dans Catalogue de services.
3. Saisissez les informations requises dans le formulaire d'élément de catalogue.
4. Saisissez le nombre d'éléments dans le champ **Quantité**.
5. Vous pouvez effectuer les actions suivantes si nécessaire.

Option	Description
Ajouter des pièces jointes	Pour ajouter des pièces jointes à l'élément de catalogue, cliquez sur l'icône Ajouter des pièces jointes ( ). Vous pouvez parcourir et choisir les fichiers, les faire glisser ou les copier et les coller dans la fenêtre Ajouter des pièces jointes.
Ajouter au panier	Pour ajouter l'élément de catalogue au panier d'achats, cliquez sur l'icône Ajouter au panier ( ).
Ajouter à la liste de souhaits	Pour ajouter l'élément de catalogue à la liste de souhaits, cliquez sur l'icône Ajouter à la liste de souhaits ( ).

6. Cliquez sur **Commander maintenant**.
   La fenêtre de confirmation de commande s'affiche.

   Remarque : Pour un créateur d'enregistrement, vous pouvez modifier l'étiquette du bouton **Soumettre** à l'aide des options d'instance de widget.

   Par exemple, si vous voulez remplacer l'étiquette par **Demande**, appuyez sur Ctrl + clic sur le widget d'élément de catalogue, sélectionnez **Instance dans l'éditeur de page** et spécifiez les paramètres suivants dans le champ **Options supplémentaires, format JSON**.

```
"record_producer_label":{
   "value" : "Request"
  }
```

7. Dans la liste **Demande pour** , sélectionnez l'utilisateur pour lequel vous effectuez la demande.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Par défaut, l'utilisateur connecté est sélectionné dans cette liste.
- Les colonnes de la table Utilisateur [sys_user] spécifiées dans les **colonnes supplémentaires pour le widget Catalogue de services « demandé pour ». Choisissez des champs dans la table sys_user. Doit être séparé par** des points-virgules (*glide.sc.request_for.columns*) Les propriétés de Catalogue de services sont affichées dans la liste **Demande pour** et vous pouvez rechercher un utilisateur à l'aide des colonnes spécifiées.
- Vous pouvez fournir des options de widget supplémentaires pour contrôler la valeur par défaut **Demande pour**. Par exemple :

```
"requested_for_id": {
"value": "62826bf03710200044e0bfc8bcbe5df1"
},
"requested_for_display": {
"value": "Abel Tuter"
}
```

8. Si nécessaire, indiquez les **Informations de livraison** et les **Instructions spéciales**.
9. Cliquez sur **Valider**.
   La demande correspondante est affichée dans la page État de la commande avec le numéro de demande, la date de livraison estimée pour la totalité de la commande, le prix et l'état de la commande.

Remarque :

- Utilisez les options d'instance sur la page État de la commande pour afficher les colonnes prédéfinies.
- Vous pouvez afficher le numéro de l'élément demandé ou le nom de l'élément de catalogue. Par défaut, le nom de l'élément de catalogue s'affiche.
- Lorsqu'un élément de catalogue de services est commandé à partir d'un enregistrement existant, un lien est ajouté entre la demande d'élément de commande et l'enregistrement parent.

10. Facultatif : Pour dupliquer une demande pour d'autres utilisateurs, effectuez les étapes suivantes.

    a. Dans la section **Actions supplémentaires**, à partir de la liste **Demander également**, sélectionnez les utilisateurs requis et cliquez sur **Envoyer**.

    b. Dans la fenêtre Requêtes de clonage, cliquez sur **OK**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- L'utilisateur connecté doit être spécifié dans la propriété **Liste de rôles (séparés par des virgules) qui peuvent utiliser la fonction de commande en masse. Un champ vide signifie tous les utilisateurs**, propriété (*glide.sc.allow.clone.roles*).
- Vous pouvez dupliquer la demande pour plusieurs utilisateurs.
- Lorsque vous dupliquez une demande qui contient un jeu de variables de plusieurs lignes, les informations spécifiées dans le jeu de variables de plusieurs lignes sont disponibles dans toutes les demandes dupliquées. Toutes les politiques d'interface utilisateur et tous les scripts clients du jeu de variables de plusieurs lignes sont également dupliqués.

- Une demande distincte est créée pour chaque utilisateur spécifié et l'utilisateur est affiché dans le champ **Demandé Pour** de la demande.
- Le champ **Ouvert par** des demandes dupliquées est mis à jour avec l'utilisateur connecté.
- Sélectionnez l'option de menu **Demandes** ou le widget Mes demandes sur la page d'accueil du catalogue pour afficher la demande clonée créée pour l'utilisateur.

Information associée

Écrans de demande de Service Catalog

Créer un jeu de variables et l'ajouter à un élément

Demander un guide de commande depuis Service Portal

Utilisez le widget Guide de commande SC sur le portail de services pour demander un guide de commande avec plusieurs éléments de catalogue dans un but spécifique.

Avant de commencer

Rôle requis : requester

Sélectionnez l'option d'instance **Autoriser le clonage** sur la page État de la commande pour afficher la section **Actions supplémentaires** après avoir placé la demande.

Pour plus d'informations sur le widget Guide de commande SC, voir Widget Guide de commande SC .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Accueil du Portail de services**.
   La page d'accueil du portail de services s'affiche.
2. Sélectionnez un guide de commande dans Service Catalog.
3. Dans la section **Décrire les besoins**, saisissez les informations requises et cliquez sur **Suivant**.

   Remarque : le bouton **Suivant** est désactivé jusqu'à ce que vous remplissiez tous les champs obligatoires sur le formulaire.

4. Dans la section **Choisir des options**, saisissez les exigences pour les éléments de catalogue et cliquez sur **Suivant**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Si un élément de catalogue comporte des champs qui nécessitent des entrées de l'utilisateur, **Options** s'affiche dans l'accordéon.
- Si les champs sont obligatoires, un astérisque rouge apparaît à côté d'**Options**.
- La valeur de quantité commandée est affichée dans le champ **Quantité** et ne peut être modifiée que si l'option **Afficher la quantité** est sélectionnée lors de la création d'une base de règles de guide de commande.

a. Pour agrandir ou réduire les informations de l'élément de catalogue, cliquez sur l'accordéon.

b. Cliquez sur l'accordéon pour inclure ou exclure l'élément de catalogue de la demande de guide de commande.

Remarque : lorsque l'élément est exclu de la demande de guide de commande, il n'est pas modifiable et les restrictions de champ obligatoires correspondantes sont ignorées.

c. Pour ajouter une pièce jointe pour l'élément de catalogue, cliquez sur l'icône Ajouter des pièces jointes ( ) et sélectionnez la pièce jointe requise.

d. Cliquez sur **Précédent** pour accéder à la section **Décrire les besoins**.

5. Dans la section **Résumé**, consultez le résumé du guide de commande.
6. Pour ajouter le guide de commande au panier d'achat, cliquez sur l'icône Ajouter au panier ( ).

Remarque : Lorsque vous ajoutez un guide de commande au panier, vous ne pouvez modifier l'instance du guide de commande que dans le panier.

7. Pour accéder à la section **Choisir des options** et modifier les éléments du guide de commande, cliquez sur **Modifier les options**.
8. Cliquez sur **Commander maintenant**.
   La fenêtre de confirmation de commande s'affiche.
9. Dans la liste **Demande pour** , sélectionnez l'utilisateur pour lequel vous effectuez la demande.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Par défaut, l'utilisateur connecté est sélectionné dans cette liste.
- Les colonnes de la table Utilisateur [sys_user] spécifiées dans les **colonnes supplémentaires pour le widget Catalogue de services « demandé pour ». Choisissez des champs dans la table sys_user. Doit être séparé par** des points-virgules (*glide.sc.request_for.columns*) Les propriétés de Catalogue de services sont affichées dans la liste **Demande pour** et vous pouvez rechercher un utilisateur à l'aide des colonnes spécifiées.
- Vous pouvez fournir des options de widget supplémentaires pour contrôler la valeur par défaut **Demande pour**. Par exemple :

```
"requested_for_id": {
"value": "62826bf03710200044e0bfc8bcbe5df1"
},
"requested_for_display": {
"value": "Abel Tuter"
}
```

10. Si nécessaire, indiquez les **Informations de livraison** et les **Instructions spéciales**.

11. Pour ajouter une ou plusieurs pièces jointes pour le guide de commande, cliquez sur l'icône Ajouter des pièces jointes (icône 📎).

Vous pouvez parcourir et choisir les fichiers, les faire glisser ou les copier et les coller dans la fenêtre Ajouter des pièces jointes.

12. Cliquez sur **Valider**.
La demande correspondante est affichée dans la page État de la commande avec le numéro de demande, la date de livraison estimée pour la totalité de la commande, le prix et l'état de commande de chaque élément commandé.

Remarque :

- Utilisez les options d'instance sur la page État de la commande pour afficher les colonnes prédéfinies.
- Vous pouvez afficher le numéro de l'élément demandé ou le nom de l'élément de catalogue. Par défaut, le nom de l'élément de catalogue s'affiche.

13. Facultatif : Pour dupliquer une demande pour d'autres utilisateurs, effectuez les étapes suivantes.

a. Dans la section **Actions supplémentaires**, à partir de la liste **Demander également**, sélectionnez les utilisateurs requis et cliquez sur **Envoyer**.

b. Dans la fenêtre Requêtes de clonage, cliquez sur **OK**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- L'utilisateur connecté doit être spécifié dans la propriété **Liste de rôles (séparés par des virgules) qui peuvent utiliser la fonction de commande en masse. Un champ vide signifie tous les utilisateurs**, propriété (*glide.sc.allow.clone.roles*).
- Vous pouvez dupliquer la demande pour plusieurs utilisateurs.
- Si un créateur d'enregistrement est inclus dans le guide de commande, une demande est créée pour tous les éléments autres que le créateur d'enregistrement.
- Lorsque vous dupliquez une demande qui contient un jeu de variables de plusieurs lignes, les informations spécifiées dans le jeu de variables de plusieurs lignes sont disponibles dans toutes les demandes dupliquées. Toutes les politiques d'interface utilisateur et tous les scripts clients du jeu de variables de plusieurs lignes sont également dupliqués.

- Une demande distincte est créée pour chaque utilisateur spécifié et l'utilisateur est affiché dans le champ **Demandé Pour** de la demande.
- Le champ **Ouvert par** des demandes dupliquées est mis à jour avec l'utilisateur connecté.
- Un utilisateur peut afficher la demande dupliquée créée pour l'utilisateur à partir de l'option de menu **Demandes** ou du widget de mes demandes sur la page d'accueil du catalogue.

Information associée

Demander un guide de commande

Créer un guide de commande

Page de ticket standard pour un élément demandé

Dans Portail de services, vous pouvez configurer la page de ticket d'un élément demandé pour afficher les informations connexes, tout en conservant une mise en page cohérente similaire à celle des autres types de demandes. Cette configuration garantit une expérience cohérente lors de l'affichage des demandes soumises dans Portail de services.

Dans Portail de services, vous pouvez accéder à la page de ticket pour un élément demandé à l'aide de l'option Demandes de l'en-tête du menu principal.

Pour les nouvelles instances, la page de ticket standard d'un élément demandé est disponible par défaut. Pour les instances mises à niveau, vous devez activer la carte d'itinéraire de la page Itinéraire de ticket standard. Pour plus d'informations sur l'activation de cette carte d'acheminement des pages, consultez Activer la carte d'acheminement des pages pour la page de ticket standard .

Configuration de la page de ticket standard pour un élément demandé

La mise en page de la page de ticket standard peut être configurée pour un élément demandé. Accédez à la **Ticket standard** > **Standard Ticket Configurations** et modifiez la configuration du ticket sc_req_item. Pour plus d'informations sur la configuration de la page de ticket standard, voir Configurer la page de ticket standard .

Information associée

Page de ticket standard

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Catalogue de services sur équipement mobile

Vous pouvez utiliser un mobile pour suivre les flux de demande et d'approbation de Catalogue de services.

Expérience du prestataire dans Agent mobile

Approuvez les demandes de catalogue, les éléments demandés et les demandes de changement où que vous soyez à l'aide de l'application ITSM ServiceNow Agent.

En tant qu'agent ou technicien ITSM, vous pouvez utiliser l'application mobile lorsque vous êtes en ligne pour effectuer les opérations suivantes :

- Accepter ou refuser les demandes d'approbation en attente ;
- Afficher les demandes d'approbation complétées.

Remarque :

- Il n'est pas possible de réaliser des demandes dans cette application mobile.
- Les politiques d'interface utilisateur du catalogue « onload » (non scriptées) sont prises en charge pour les variables dans les vues d'enregistrement, par exemple, élément demandé et incident.
  - Seule la condition de visibilité est prise en compte.
  - Une variable sans valeur n'est pas affichée.
  - Ces politiques sont également applicables aux variables de conteneur et à un groupe de cases à cocher.
  - Étant donné que le jeu de variables de plusieurs lignes est affiché avec un message qui n'est pas visible, ces politiques peuvent être utilisées pour afficher ou masquer ce message.

Visualisez cette vidéo de trois minutes pour apprendre à gérer les demandes d'approbation dans l'application mobile. Cette vidéo explique comment : Accéder à l'application mobile Approbations, afficher les demandes et les approuver ou les rejeter.

Informations sur l'activation

Cette application mobile fonctionne sur la plateforme mobile ServiceNow®. Vous devez activer le module d'extension ITSM Mobile Experience (com.sn_itsm_mobile) qui active l'application mobile ITSM.

Démarrer avec l'application mobile pour les approbations

Accédez à l'instance d'application Mes approbations sur votre application mobile pour gérer les demandes d'approbation à l'aide de votre appareil mobile.

Avant de commencer
Rôle requis : business_stakeholder ou approver_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Téléchargez l'application mobile ServiceNow® sur une plateforme iOS depuis l'App Store d'Apple ou sur une plateforme Android depuis le Google Play Store.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Ouvrez l'application mobile et appuyez sur l'icône plus ( ).
2. Ajoutez une instance ServiceNow. Pour plus d'informations sur l'ajout de l'instance, consultez Ajouter une instance ServiceNow .
3. Appuyez sur **Mes approbations** pour commencer à gérer vos demandes.

Information associée

Application mobile Agent

Gérer l'approbation d'une demande de catalogue

Gérez votre demande de catalogue ou votre élément demandé affecté et approuvez-les ou refusez-les depuis n'importe où grâce à votre appareil mobile.

Avant de commencer

Rôle requis : business_stakeholder ou approver_user

Procédure

1. Appuyez sur **Mes approbations** sur votre application mobile.
2. Pour approuver ou refuser une demande d'approbation en attente, effectuez les étapes suivantes.

   a. Appuyez sur l'applet des approbations en attente.
   Toutes les approbations avec l'état Demandé s'affichent.

   b. Faites défiler une demande et appuyez sur **Approuver** ou **Refuser**.

   Remarque : vous devez spécifier une raison lorsque vous refusez une demande.

   c. Facultatif : Pour afficher les détails d'une demande d'approbation en attente, appuyez dessus.

   Remarque : pour approuver ou refuser une demande, appuyez sur l'icône de menu ( ) et appuyez sur **Approuver** ou **Refuser**.

3. Pour afficher une demande d'approbation terminée, effectuez les étapes suivantes.

   a. Appuyez sur l'applet des approbations terminées.
   Toutes les demandes d'approbation acceptées ou refusées s'affichent.

   b. Pour afficher les détails de la demande, appuyez dessus.

Effectuer une demande dans Now Mobile

Vous pouvez permettre aux utilisateurs de demander un élément ou un service et de suivre ou d'approuver des demandes sur mobile à l'aide de l'application Now® Mobile.

Activation de Now Mobile pour Service Catalog

Si vous avez le rôle admin, activez le module d'extension ServiceNow Mobile Request Native Application Screens and Applet Launcher (com.glide.mobile-employee). Voir l'application

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Now Mobile . Ce module d'extension active la fonctionnalité Catalogue de services par défaut.

Onglet Pour moi

Lorsque vous vous connectez à Now Mobile, les fonctionnalités suivantes liées à Catalogue de services sont disponibles :

- **Mes actions à faire** : affiche les enregistrements d'approbation des demandes et des éléments demandés affectés ou délégués à l'utilisateur.
- **Mes demandes** : affiche les demandes en fonction des filtres définis pour les équipements mobiles dans le **filtre Mes demandes**. Par défaut, les filtres Incident mobile et Demande de Service Catalog pour mobile sont disponibles. Pour plus d'informations sur la configuration des filtres, consultez Définir des filtres pour Mes demandes et configurer Mes demandes .

Remarque : il est recommandé d'inclure uniquement les demandes ouvertes.

Onglet Services

Vous pouvez envoyer ou suivre des demandes.

- **Services récents** : affiche les éléments et les services (10 éléments et services au cours des 12 derniers mois) qui ont été récemment demandés par l'utilisateur connecté.
- **Services les plus courants** : affiche les éléments et les services les plus demandés (10 éléments et services au cours des 12 derniers mois) qui sont visibles par l'utilisateur. Affiche les 10 éléments et services récents au cours des 12 derniers mois.
- **Parcourir les services** : affiche les catégories d'éléments et de services que vous pouvez parcourir et commander.

Remarque :

- si une catégorie contient à la fois des éléments et des sous-catégories, les éléments spécifiques à la catégorie sont affichés sous **Autres**.
- Les listes de catégories n'affichent pas les informations de catalogue pour les utilisateurs qui ne disposent pas des rôles autorisés à lire les enregistrements dans la table sc_category. Pour ces utilisateurs, une ACL peut être ajoutée pour fournir une autorisation de lecture pour le champ Titre de la table de sc_catalog.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Vous ne pouvez pas demander les types d'éléments suivants dans l'application mobile.
  - Éléments de contenu
  - Assistant
  - Modèle de changement standard
- tous les éléments masqués dans Portail de services sont également masqués dans l'application mobile.
- Dans la vue RITM et enregistrement, ces types de variables ne sont pas pris en charge.
  - HTML
  - Personnalisé
  - Personnalisé avec une étiquette
  - Page de l'IU
- Dans la vue RITM et la vue de demande, un jeu de variables de plusieurs lignes n'est pas pris en charge. Un message s'affiche dans cette vue indiquant que ce jeu de variables n'est pas visible.
- Les politiques d'interface utilisateur du catalogue « onload » (non scriptées) sont prises en charge pour les variables dans les vues d'enregistrement, par exemple, élément demandé et incident.
  - Seule la condition de visibilité est prise en compte.
  - Une variable sans valeur n'est pas affichée.
  - Ces politiques sont également applicables aux variables de conteneur et à un groupe de cases à cocher.
  - Étant donné que le jeu de variables de plusieurs lignes est affiché avec un message qui n'est pas visible, ces politiques peuvent être utilisées pour afficher ou masquer ce message.

À partir de Now Mobile, vous pouvez également effectuer les tâches suivantes :

- Parcourez les éléments de catalogue à l'aide de la hiérarchie du catalogue en plus de la hiérarchie des catégories. Pour en savoir plus sur sa configuration, reportez-vous à la section Parcourir les éléments de catalogue à l'aide de la hiérarchie du catalogue.
- Modifiez l'étiquette du bouton **Soumettre** d'un créateur d'enregistrement. Pour en savoir plus sur la modification de l'étiquette du bouton, reportez-vous à la section Modifier l'étiquette du bouton Soumettre d'un créateur d'enregistrement.
- Utilisez l'appareil photo mobile pour scanner les codes-barres permettant d'identifier une valeur variable d'un élément de catalogue. Cela ne s'applique qu'en utilisant l'attribut *barcode* pour la variable Texte sur ligne unique. Pour en savoir plus sur cet attribut de variable, reportez-vous à la section Attributs de variable Catalogue de services.

Actions rapides

Vous pouvez fournir un accès facile à un élément de catalogue en créant une action rapide. Pour en savoir plus sur la création d'une action rapide dans , reportez-vous à Now Mobilela section Créer une action rapide .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Raccourcis Siri

Les utilisateurs d'iOS peuvent utiliser des raccourcis Siri pour ouvrir les pages suivantes dans l'application mobile.

- Parcourir les éléments et les services.
- Ouvrir Mes demandes.

Consultez la rubrique Raccourcis Siri .

Propriétés Now Mobile

Vous pouvez définir le comportement suivant pour diverses entités de catalogue en configurant les propriétés Now Mobile. Pour en savoir plus sur la configuration de ces propriétés, reportez-vous à la section Configurer les propriétés Now Mobile.

- Triez les catégories par champ **Commande** .
- Définissez la disponibilité d'un élément de catalogue de l'une des façons suivantes :
  - Incluez l'élément de catalogue avec la **disponibilité** définie sur `Ordinateur de bureau uniquement` dans Now Mobile.
  - Spécifiez les types d'éléments de catalogue à exclure dans Now Mobile.
- Définissez le comportement de non-disponibilité d'un élément de catalogue en le rendant détectable, mais non visible, voire pas disponible du tout.
- Spécifiez les couleurs des boutons pour qu'ils correspondent à votre thème mobile.

Information associée

Application Now Mobile

Mises à niveau et modules d'extension Mobile

Configurer les catalogues

Permettez à vos utilisateurs de consulter leurs éléments connexes et de les demander depuis l'application Now Mobile. Si aucun catalogue n'est sélectionné, les utilisateurs peuvent consulter et demander des éléments de tous les catalogues du système. Par défaut, l'application utilise Catalogue de services.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Montre comment configurer les catalogues de services, les bases de connaissances et Mes demandes dans l'application Now Mobile.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Application Now Mobile** > **Catalogues**.
2. Facultatif : Dans la table des catalogues du portail [m2m_sp_portal_catalog], ajoutez un catalogue en plus du catalogue du système de base ou modifiez le catalogue associé à l'enregistrement du système de base :

   a. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez l'enregistrement du système de base.

   b. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire des catalogues du portail

Champ	Description
Portail	Portail que vous sélectionnez. Sélectionnez **Employee Center**.
Catalogue	Catalogue que vous souhaitez associer à l'application.
Commande	Nombre indiquant la commande que les configurations doivent exécuter. Si un portail présente plusieurs configurations, le système exécute les configurations dans l'ordre que vous avez sélectionné, de la plus basse à la plus élevée.

Résultats
Les utilisateurs peuvent afficher et demander des éléments de tous les catalogues ajoutés.

Parcourir les éléments de catalogue à l'aide de la hiérarchie du catalogue

En plus de la hiérarchie des catégories, parcourez les éléments de catalogue à l'aide de la hiérarchie du catalogue pour un contexte approprié.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Mobile système** > **Application Now Mobile** > **Lanceurs d'applet**.
2. Sélectionnez le lanceur d'applet **Services** .
3. Remplacez la section de lanceur d'applet **Parcourir les services** par la section de lanceur d'applet **Parcourir le catalogue** .

   a. Dans le formulaire Lanceur d'applet, accédez à la section **Corps** .

   b. Dans la colonne **Section** , cliquez sur **Parcourir les services**.

   c. Dans le formulaire Section d'élément, définissez **l'écran de destination** sur `Parcourir le catalogue`.

   d. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   Une fois que la section de lanceur d'applets **Parcourir le catalogue** est activée, le catalogue apparaît comme premier niveau de navigation, puis les catégories.

Envoyer et suivre une demande

Envoyez une demande d'élément ou de service et suivez l'évolution de votre demande dans l'application Now Mobile.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Dans la barre de navigation, appuyez sur **Services**.
2. Parcourez les éléments et les services ou recherchez un élément.
3. Appuyez sur l'élément ou le service que vous souhaitez demander.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : si elle est configurée par votre administrateur, la zone des éléments et articles connexes fournit des alternatives et des informations supplémentaires.

4. Sélectionnez **COMMANDER MAINTENANT**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Demande pour	Modifiez ce champ si vous commandez l'élément pour quelqu'un d'autre.
Informations de livraison	Confirmez l'adresse d'expédition pour l'élément.
Instructions spéciales (facultatif)	Ajoutez toutes les instructions spéciales pour l'élément.

6. Appuyez sur **SORTIE**.
   L'application affiche la confirmation d'envoi de votre demande.
7. Pour revenir à la liste des éléments, appuyez sur **Fermer**.
8. Dans la barre de navigation, appuyez sur **Pour moi**.
9. Pour afficher toutes vos demandes, appuyez sur **Mes demandes**.
10. Pour afficher l'état de votre demande, appuyez sur l'élément que vous avez commandé.

    a. Pour afficher les informations sur la demande, utilisez l'onglet **Détails**.

    Remarque : Vous pouvez ajouter des commentaires pour un incident ouvert.

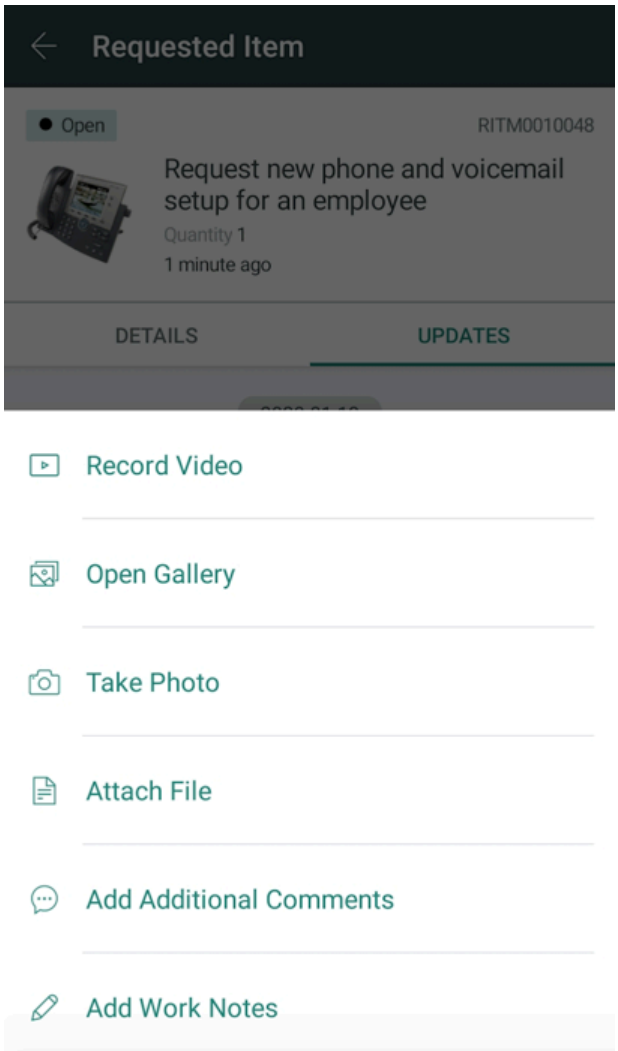
    b. Pour afficher les modifications de champs et les commentaires concernant votre demande, utilisez l'onglet **Mises à jour**.

    c. Appuyez sur l' pour ajouter des commentaires et des notes de travail ou pour joindre un fichier.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Lorsque vous ajoutez des commentaires pour un incident résolu, vous pouvez rouvrir ce dernier.



Traduction automatique

Créer une action rapide dans vos applications mobiles

Fournissez un accès facile à un élément important en créant une action rapide. Par exemple, vous pouvez créer une action rapide qui ouvre un élément Catalogue de services.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Créez une fonction pour l'action rapide.

   a. Accédez à la **Mobile système** > **Fonctions**.
   La table Fonction [sys_sg_button] s'ouvre.

   b. Cliquez sur **Nouveau**.

   c. Renseignez les champs du formulaire.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire des champs de bouton

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement de fonction.
Description	Description permettant à d'autres utilisateurs de comprendre facilement le but de la fonction.
Type	Type d'action rapide que vous souhaitez créer. Pour créer une action rapide qui ouvre un élément Catalogue de services, sélectionnez **URL**. Pour plus d'informations sur les types de fonctions, voir Configurer un bouton intelligent .
Contexte	La fonction s'applique au niveau de l'enregistrement ou de la table. ▪ Enregistrement : l'action s'applique uniquement au niveau de l'enregistrement. Par exemple, mettre à jour un champ. ▪ Global : l'action s'applique uniquement au niveau de la table. Par exemple, créer ou supprimer un enregistrement. Pour cet exemple, sélectionnez **Global**.
Étiquette Lien	Étiquette pour le lien. Cette valeur ne s'affiche pas dans l'interface utilisateur.
URL de lien	URL relative à l'élément qui doit s'ouvrir lorsque l'utilisateur clique sur la fonction. Par exemple, pour ouvrir un élément Catalogue de services dans le portail de Now Mobile, saisissez `/mesp?id=sc_cat_item&sys_id=060f3afa3731300054b6a3549dbe5d3e`. Ce champ ne s'affiche que si le champ **Type** est défini sur **URL**.
URL relative	Option sélectionnée pour déterminer si l'URL est relative. Pour cet exemple, choisissez **Sélectionnée**. Ce champ ne s'affiche que si le champ **Type** est défini sur **URL**.
Condition	
Table	Table sur laquelle s'exécute la condition.
Condition	Condition à respecter pour que l'action soit effectuée avec succès. Pour un élément de catalogue, saisissez `var item = new sn_sc.CatItem('3f1dd0320a0a0b99000a53f7604a2ef9'); answer = item.canView() && item.isVisibleServicePortal();` pour afficher l'action rapide uniquement lorsque l'utilisateur final dispose des autorisations nécessaires pour afficher l'élément.
Rôles	Rôles que l'utilisateur doit posséder pour afficher l'action rapide.

2. Ajoutez une instance de la fonction que vous avez créée pour la page.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans l'interface utilisateur native, accédez à **Application Now Mobile** > **Lanceurs d'applet**.

b. Ouvrez l'enregistrement de lanceur d'applet auquel vous souhaitez ajouter l'action rapide.

c. Sélectionnez l'onglet **Corps**.

d. Insérez une nouvelle ligne dans la liste connexe Plans de menus actions rapides.
Si vous ne pouvez pas insérer de ligne, assurez-vous que vous êtes dans le périmètre de l'application **ServiceNow Now Mobile App Screens and Applet Launcher**.

e. Cliquez sur la loupe pour rechercher un élément.
La table Instances de fonction [sys_sg_button_instance] s'ouvre.

f. Cliquez sur **Nouveau**.

g. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'instance de fonction

Champ	Description
Nom	Nom de l'instance de fonction.
Description	Description permettant à d'autres utilisateurs de comprendre facilement le but de l'instance.
Parent	Page sur laquelle vous ajoutez l'action rapide. Par exemple, sélectionnez **Lanceur d'applet : page d'accueil** pour ajouter l'action rapide à la page d'accueil. Sélectionnez d'abord une valeur dans le champ **Table parente**.
Application	Périmètre de l'application.
Table parente	Table qui contient le type d'enregistrement dans lequel le bouton apparaît. Sélectionnez **Lanceur d'applet [sys_sg_applet_launcher]** pour ajouter l'action rapide à une page de lanceur d'applet.
Fonction	Enregistrement de fonction que vous avez précédemment créé.
Étiquette	Étiquette qui aide l'utilisateur à comprendre ce que l'action rapide ouvre. Par exemple, `Signalez une panne`.
Emplacement	Emplacement où le bouton apparaît dans l'interface utilisateur. Pour cet exemple, sélectionnez **Action Rapide**.
Icône	Icône à afficher à côté de l'étiquette. Pour plus d'informations sur les icônes mobiles, consultez Icônes mobiles . **Remarque :** Toutes les icônes répertoriées ne fonctionnent pas forcément avec les actions rapides. Pour afficher une liste d'icônes compatibles, filtrez votre liste ainsi : le champ **Icônes** contient `now-mobile-icons-buttons`.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Par défaut, le champ **Icônes** n'est pas sur la liste d'icônes. Pour ajouter le champ **Icône** à votre liste, cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête de liste et sélectionnez **Configurer** > **Mise en page de la liste**. Ensuite, ajoutez le champ *Icônes* à la liste sélectionnée. Le champ Icônes devrait alors s'afficher sur votre liste de champs de référence.
Commande	Nombre qui indique l'ordre dans lequel les fonctions sont répertoriées. Si plusieurs instances sont dans le même emplacement, l'application les affiche de la plus basse à la plus élevée.

h. Cliquez sur **Envoyer**.

i. Enregistrez l'enregistrement de lanceur d'applet.

Résultats

Les utilisateurs peuvent ouvrir l'action rapide en sélectionnant l'icône sur la page du lanceur d'applet.

Activer les notifications dans Now Mobile

Autorisez les notifications push sur votre appareil mobile lorsque des demandes sont mises à jour.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Appuyez sur **Notifications** dans la barre de navigation.
2. Appuyez sur la case d'option **Activer les notifications**.
   Vous recevrez une notification dans l'un des scénarios suivants.
   - Demande terminée (un élément demandé)
   - Demande terminée (plusieurs éléments demandés)
   - Demande non traitée
   - Enregistrement d'approbation affecté - Élément demandé
   - Enregistrement d'approbation affecté - Demande
   - Demande refusée
   - L'agent ajoute des commentaires à l'élément demandé

Activer le panier dans Now Mobile

Permettez aux demandeurs d'ajouter ou de modifier des éléments dans le panier. Par défaut, le panier est désactivé dans Now Mobile.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à sys_properties.list.
2. Pour la propriété *glide.sc.cart.enabled*, définissez le champ **Valeur** sur `true`.
3. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   L'icône Panier s'affiche en haut de l'application et le bouton **Ajouter au panier** est activé pour les éléments.

Modifier l'étiquette du bouton Soumettre d'un créateur d'enregistrement

Pour une expérience de soumission de créateur d'enregistrement à laquelle vous pouvez vous identifier, modifiez l'étiquette du bouton **Soumettre** .

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Widgets**.
2. Sélectionnez le widget Élément de catalogue SC (widget-sc-cat-item-v2).
3. Dans la liste connexe Instances, prévisualisez et ouvrez l'instance pour l'application ServiceNow NowMobile App – Catalog Screens and Applet Launcher application.
4. Dans le champ **Options supplémentaires, format JSON** , spécifiez le *record_producer_label* paramètre.

   Par exemple, si vous voulez remplacer l'étiquette par **Demande**, appuyez sur Ctrl + clic sur le widget d'élément de catalogue, sélectionnez **Instance dans l'éditeur de page** et spécifiez les paramètres suivants dans le champ **Options supplémentaires, format JSON**.

```
"record_producer_label":{
   "value" : "Request"
  }
```

5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer les propriétés Now Mobile

Définissez le comportement de diverses entités de catalogue dans Now Mobile.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Administration des catalogues** > **Propriétés**.
2. Dans le formulaire Configuration de Catalogue de services, sélectionnez la section **Mobile** .
3. Configurez les propriétés requises.

Propriétés Now Mobile

Propriété	Description
Option de tri de catégorie de catalogue dans Now Mobile (*glide.sc.mobile.category.order_by*)	Option de tri des catégories dans Now Mobile.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	◦ Titre : les catégories sont triées en fonction de leur défaut, les catégories sont triées par ordre alphab en fonction de leur titre. ◦ Ordre : les catégories sont triées par ordre.
Inclure les éléments « Ordinateur de bureau uniquement » dans Now Mobile (*glide.sc.mobile.include_desktop_only_items*)	Option permettant d'inclure l'élément de catalogue avec la **disponibilité** définie sur `Ordinateur de bu` `uniquement` dans Now Mobile.
Classes d'éléments de catalogue non disponibles dans Now Mobile (liste séparée par des virgules) (*glide.sc.mobile.item_class_not_supported*)	Types d'éléments de catalogue à exclure dans Now Exemple : `sc_cat_item_content, sc_cat_item_p`
Expérience pour les éléments non disponibles dans Now Mobile (*glide.sc.mobile.unsupported_discover*)	Option permettant de définir le comportement de r disponibilité d'un élément de catalogue. Options po ◦ Détectable : affiche le message selon lequel l'élé n'est pas visible sur Now Mobile. L'élément est déte dans l'expérience de recherche et de navigation, n'est pas visible. ◦ Non détectable : ne s'affiche pas dans l'expérienc recherche et de navigation. L'élément n'est ni dét dans l'expérience de recherche et de navigation, **Remarque :** ◦ Si la recherche IA est activée pour Now Mobil propriété ne s'applique pas. ◦ Cette propriété n'est prise en charge que lorsq l'une des propriétés suivantes est applicable : ▪ Inclure les éléments « Ordinateur de bureau uniquement » dans NOW Mobile (*glide.sc.mobile.include_desktop_on* ▪ Classes d'éléments de catalogue non dispo dans Now Mobile (liste séparée par des virg (*glide.sc.mobile.item_class_not_supp*
Couleur principale des boutons dans l'expérience de demande du catalogue dans Now Mobile (*glide.sc.mobile.primary_color*) Si l'option Next Experience est activée, la propriété est ignorée.	Couleur des boutons dans l'expérience de demand catalogue.

traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important : Les propriétés suivantes sont interdépendantes.

- Inclure les éléments « Ordinateur de bureau uniquement » dans NOW Mobile
- Classes d'éléments de catalogue non disponibles dans NOW Mobile (liste séparée par des virgules)
- Expérience pour les éléments non disponibles dans NOW Mobile

Dépendance entre la propriété Inclure les éléments « Ordinateur de bureau uniquement » dans NOW Mobile et l'expérience pour les éléments non disponibles dans la propriété NOW Mobile

Valeur de disponibilité de l'élément de catalogue	Inclure les éléments « Ordinateur de bureau uniquement » dans NOW Mobile (vrai)	Inclure les éléments « Ordinateur de bureau uniquement » dans NOW Mobile (faux) Ordinateur de bureau uniquement
Ordinateur de bureau uniquement	Visible dans l'expérience de recherche et de navigation	◦ Si défini comme détectable à l'aide de la propriété, visible dans l'expérience *Experience for items not available in NOW Mobile* de recherche et de navigation, mais non disponible lorsque vous cliquez sur l'élément. ◦ Si la valeur est définie comme non détectable, non visible dans l'expérience de recherche et de navigation
Bureau et Classic Mobile	Toujours visible dans l'expérience de recherche et de navigation	Toujours visible dans l'expérience de recherche et de navigation
Classic Mobile uniquement	Non visible dans l'expérience de recherche et de navigation	Non visible dans l'expérience de recherche et de navigation

Dépendance entre l'expérience pour les éléments non disponibles dans la propriété NOW Mobile et les éléments exclus à l'aide de la propriété Classes d'éléments de catalogue non disponibles dans la propriété NOW Mobile (liste séparée par des virgules)

Expérience pour les éléments non disponibles dans la valeur de propriété NOW Mobile	Éléments exclus à l'aide de la propriété Classes d'éléments de catalogue non disponibles dans la propriété NOW Mobile (liste séparée par des virgules)
Détectable : affiche le message selon lequel l'élément n'est pas visible sur mobile	Les types d'élément sont visibles dans l'expérience de recherche et de navigation, mais ne sont pas disponibles lorsque vous cliquez dessus.
Non détectable ; ne s'affiche pas dans l'expérience de recherche et de navigation)	Les types d'élément n'apparaissent pas dans les expériences de recherche et de navigation.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Catalogue de services Blocs de rubriques dans Agent virtuel Powered by NLU

Vous pouvez concevoir une conversation par rubriques dans le module d'extension Agent virtuelCompréhension du langage naturel (NLU) en incluant des blocs de rubriques réutilisables pour effectuer des tâches d'envoi de demande.

Recherchez un élément de catalogue.

Vous pouvez utiliser ce bloc de rubriques pour rechercher un élément de catalogue en fonction des critères de recherche. S'il existe plusieurs résultats de recherche, vous pouvez en sélectionner un à partir d'une vue carrousel.

Paramètres d'entrée

Paramètre	Description
query_term	Mot clé pour rechercher un élément de catalogue. Pour plus d'informations sur la configuration de la recherche par mot clé pour un élément de catalogue, reportez-vous à la section Configurer la recherche par mot clé pour les éléments de catalogue.
Catalogues	Liste de catalogues séparés par des virgules dans lesquels un élément de catalogue doit être recherché.
result_limit	Nombre de résultats de recherche à afficher. Par défaut, ce nombre est défini sur 5.

Paramètres de sortie

Paramètre	Description
catalog_item_id	Si un élément de catalogue est sélectionné, sys_id de l'élément est renvoyé. Si aucun élément de catalogue n'est sélectionné, c'est-à-dire **qu'aucune de ces options n'est** sélectionnée, -1 est renvoyé.
item_type	sys_class_name de l'élément de catalogue sélectionné par l'utilisateur.
is_conversational	Indique si l'élément de catalogue peut être demandé en mode conversation dans Agent virtuel.

Demandez l'élément de catalogue.

Vous pouvez utiliser ce bloc de rubriques pour demander un élément de catalogue.

Paramètres d'entrée

Paramètre	Description
catalog_item_id	sys_id de l'élément de catalogue qui doit être demandé.
execute_contextual_search	Option permettant de spécifier si la recherche contextuelle doit être exécutée pour un créateur d'enregistrement en fonction de sa configuration. Pour plus d'informations sur la définition de la recherche contextuelle pour un créateur

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres d'entrée (suite)

Paramètre	Description
	d'enregistrement, consultez Définir la recherche contextuelle pour un créateur d'enregistrement .
confirm_catalog_item	Option permettant de spécifier si l'utilisateur doit confirmer l'élément de catalogue avant de passer à l'étape suivante. Si elle est définie sur `faux`, l'utilisateur peut répondre aux questions sur les éléments de catalogue en ignorant la confirmation.
show_end_state_card	Option permettant d'afficher à l'utilisateur les informations de la carte d'état de fin relative à l'enregistrement généré.

Paramètres de sortie

Paramètre	Description
record_id	sys_id de l'enregistrement qui est généré après la soumission de l'élément. Si l'élément de catalogue n'est pas pris en charge en mode conversation ou si l'utilisateur n'a pas accès à l'élément, -1 est renvoyé.
record_table	Nom de la table dans laquelle l'enregistrement est généré.
variables	Questions relatives à l'élément de catalogue.

Agent virtuel Types de rendu

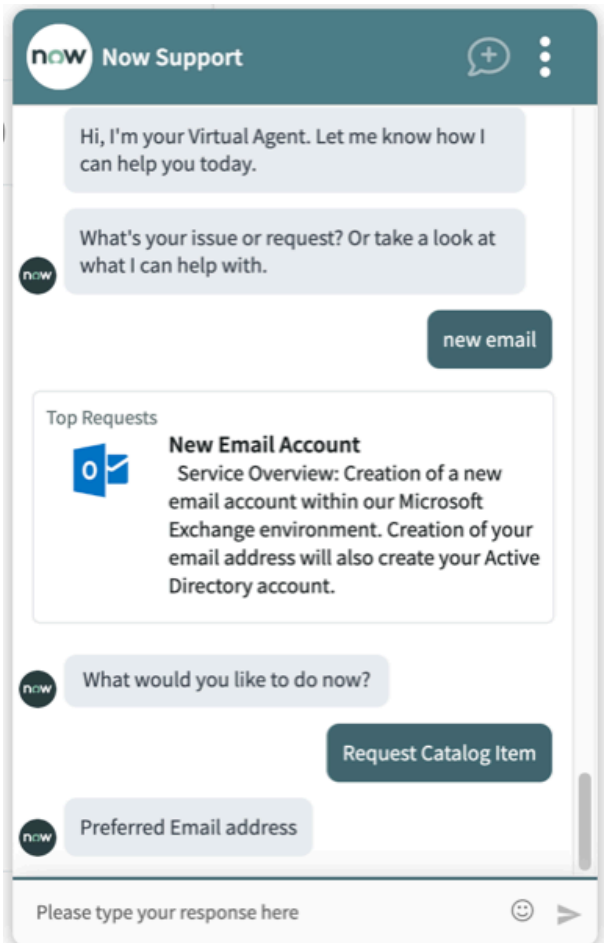
Un élément de catalogue peut être affiché sous Agent virtuel forme de conversation, de fenêtre, de fenêtre contextuelle ou en ligne.

Demande d'élément de catalogue utilisant un type de rendu de conversation

L'utilisateur peut envoyer une demande en mode conversation (en répondant aux questions en ligne).

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Les conditions suivantes doivent être remplies lorsqu'un utilisateur demande un élément de catalogue en mode conversation dans Agent virtuel Powered by NLU.

- Un élément de catalogue ne peut pas avoir plus de questions que le nombre spécifié dans la *glide.sc.conversational.request.question.limit* propriété. Par défaut, ce nombre est défini sur 10. Pour plus d'informations sur cette propriété, reportez-vous à la rubrique Propriétés du Catalogue de services.
- Un élément de catalogue peut avoir des politiques d'interface utilisateur de catalogue non scriptées. Ces politiques d'interface utilisateur doivent être définies de telle sorte que les variables soient affectées séquentiellement, c'est-à-dire que seule une variable d'ordre inférieur affecte une variable d'ordre supérieur.
- Un élément de catalogue ne peut pas avoir de scripts clients de catalogue définis pour Now Mobile ou Portail de services.
- Seules les variables suivantes sont prises en charge :
  - Pièce jointe
  - Case à cocher (un groupe de variables de case à cocher n'est pas pris en charge)
  - Date
  - Date/Heure
  - E-mail
  - Adresse IP
  - Étiquette

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Choix multiple de recherche (sans implications de tarification et qualificatif de référence avancé)
- Zone de sélection de recherche (sans incidence sur les prix ni qualificatif de référence avancé)
- Choix multiple (sans implications de tarification)
- Texte sur plusieurs lignes
- Échelle numérique (sans implications de tarification)
- Référence (sans implications de tarification ni qualificatif de référence avancé)

  Remarque : Les variables de type référence qui correspondent à une table qui contient plus de 7 000 enregistrements ne sont pas prises en charge. La limite supérieure du nombre d'enregistrements peut être spécifiée dans la *glide.sc.va.reference_question_choices.limit* propriété. Par défaut, il est défini sur 7000.

- Demandé pour (sans implications de tarification ni qualificatif de référence avancé)
- Étiquette de texte enrichi
- Zone de sélection (sans incidence sur les prix)
- Texte sur ligne unique
- URL
- Texte sur ligne unique large
- Oui / Non
- Variables de conteneur

- Les attributs de variable suivants sont pris en charge :
  - ref_ac_order_by
  - allowed_extensions
  - max_file_size

  Remarque : Tous les autres attributs de variable sont ignorés dans Agent virtuel.

- Un élément de catalogue peut avoir un jeu de variables d'une seule ligne, mais pas un jeu de variables de plusieurs lignes.
- Si un élément de catalogue a une valeur par défaut configurée pour une question, la valeur par défaut s'affiche dans Agent virtuel, ce qui permet à l'utilisateur de poursuivre avec la valeur par défaut sans avoir à la sélectionner manuellement. L'utilisateur peut également choisir une autre valeur que la valeur par défaut.
- Si un élément de catalogue a une recherche de données configurée pour une question, la valeur de création s'affiche dans Agent virtuel, ce qui permet à l'utilisateur de poursuivre avec la valeur de création ou de choisir une autre valeur. Un élément de catalogue avec recherche de données n'est pas pris en charge en tant qu'élément conversationnel lorsque la question du créateur précède celle de la correspondance.
- L'utilisateur ne peut pas ignorer le type de questions suivant pour un élément de catalogue :
  - Choix multiple de recherche
  - Zone de sélection
  - Zone de sélection de recherche

Traduction automatique

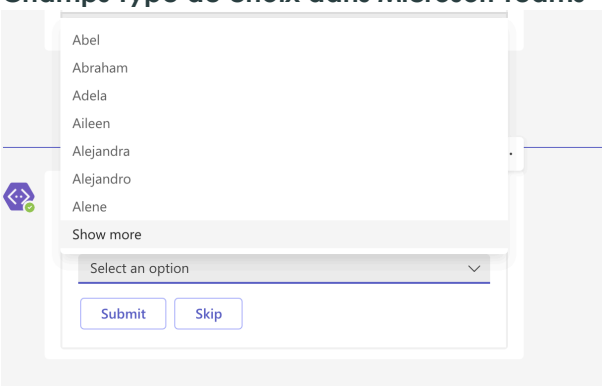
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Oui/Non
- Échelle numérique (si **la configuration Ne pas sélectionner le premier choix** n'est pas sélectionnée)
- Choix multiple (si la configuration **Ne pas sélectionner le premier choix** n'est pas sélectionnée ou si la configuration de **choix N'inclure aucun n'est** sélectionnée)

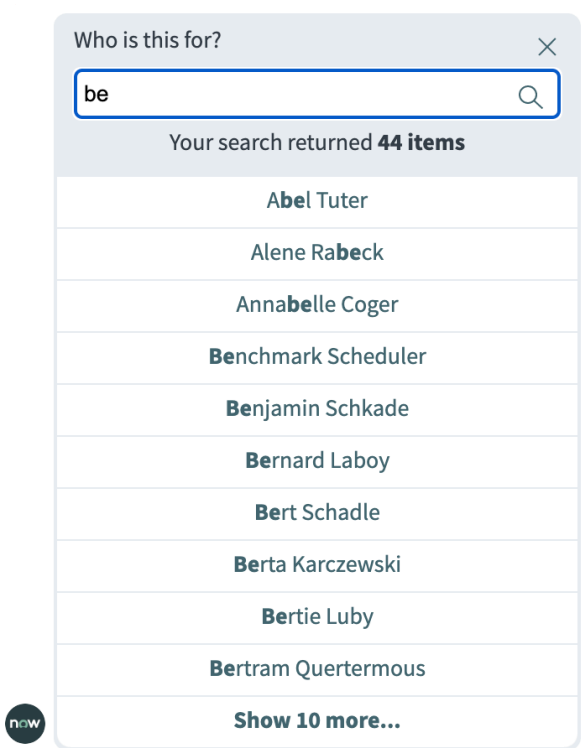
• Si l'utilisateur utilise Agent virtuel un autre outil de collaboration pris en charge tel que Microsoft Teams:

- La recherche d'une valeur à l'aide de l'icône de recherche dans le type de champs de choix n'est pas prise en charge.

Champs Type de choix dans Microsoft Teams



Champs Type de choix dans Agent virtuel

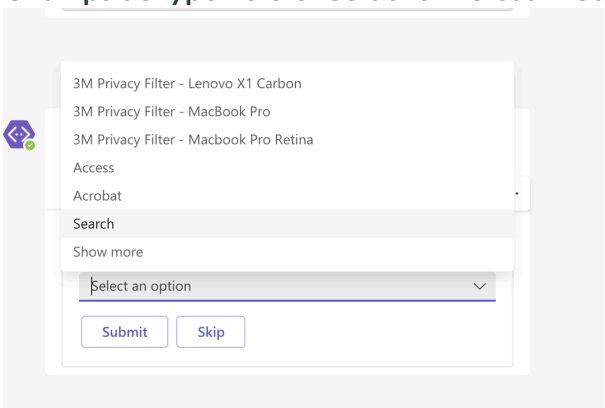


- La recherche d'une valeur dans les champs de type référence s'effectue sous la forme d'une question.

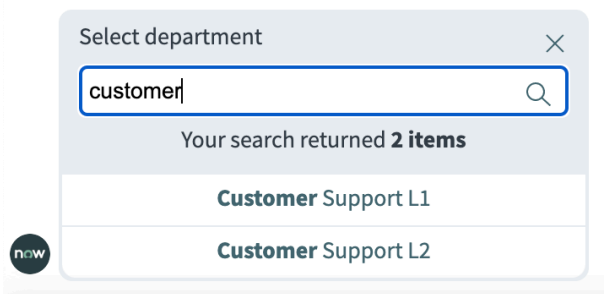
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de type Référence dans Microsoft Teams



Champ Type de référence dans Agent virtuel



Si l'élément de catalogue n'est pas conversationnel, le formulaire de demande peut apparaître sous l'un des types de rendu suivants :

- En ligne
- Pop-up
- Fenêtre

Les conditions déterminent si le formulaire d'élément de catalogue pour l'élément de catalogue non conversationnel s'affiche sous forme d'en ligne, de fenêtre contextuelle ou de fenêtre.

Remarque : En fonction du nombre de questions, une *glide.sc.va.inline_render.question.limit* propriété détermine si le formulaire d'élément de catalogue apparaît en ligne ou en fenêtre contextuelle. Par défaut, la valeur de la propriété est 20.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le formulaire d'élément de catalogue se présente comme suit :	Conditions
En ligne	• L'élément de catalogue ne contient pas de variables personnalisées ou de page d'interface utilisateur. • Si l'élément de catalogue contient 20 questions ou moins, le formulaire d'élément s'affiche en ligne. La valeur par défaut de la propriété est 20 *glide.sc.va.inline_render.question.limit*. • L'élément de catalogue ne contient pas de jeu de variables de plusieurs lignes (MRVS).
Pop-up	• L'élément de catalogue ne contient pas de variables personnalisées ou de page d'interface utilisateur. • Si l'élément de catalogue contient plus de 20 questions, le formulaire d'élément apparaît sous forme de fenêtre contextuelle. La valeur par défaut de la propriété est 20 *glide.sc.va.inline_render.question.limit*.
Fenêtre	• L'élément de catalogue contient des variables personnalisées ou de page d'interface utilisateur. • La *glide.sc.va.render_type.legacy* propriété est définie sur true.

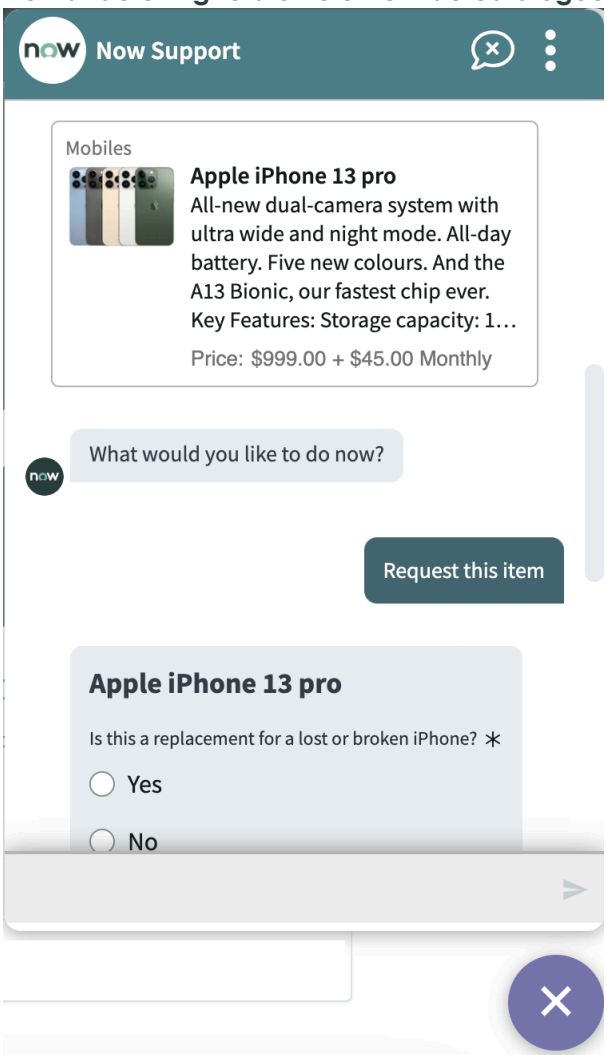
Demande d'élément de catalogue utilisant un type de rendu en ligne

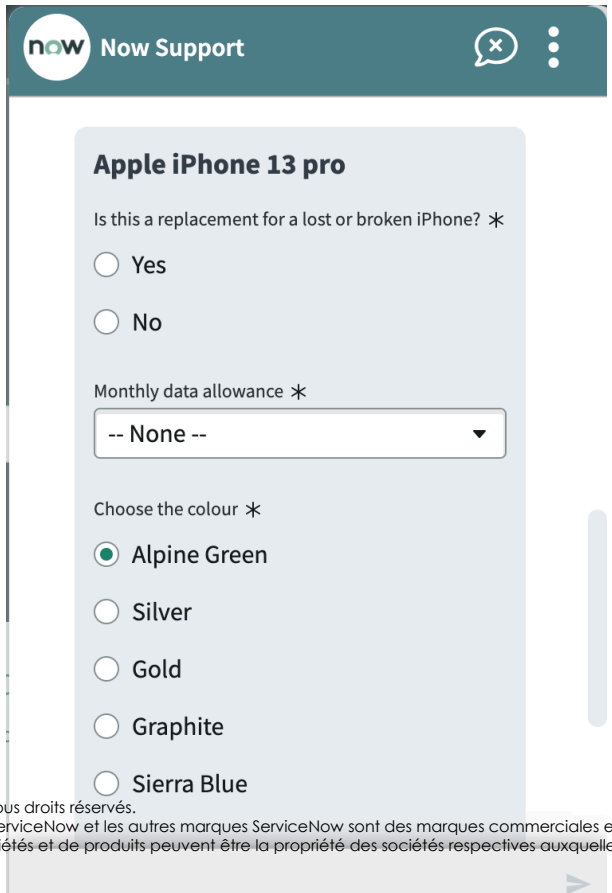
Les demandeurs d'éléments de catalogue peuvent soumettre un élément de catalogue en remplissant le formulaire en ligne dans le Agent virtuel fichier Powerform by NLU. Lors de la demande d'un élément de catalogue marqué avec le type de rendu en ligne, le demandeur peut renseigner l'élément et ses options dans la Agent virtuel conversation.

Par exemple, un demandeur peut remplir un formulaire en ligne dans la Agent virtuel conversation et soumettre l'élément.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demande en ligne d'un élément de catalogue





Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demande d'élément de catalogue utilisant un type de rendu contextuel

Un utilisateur peut soumettre une demande d'élément de catalogue sous la forme d'une fenêtre contextuelle pour les éléments qui ne sont pas conversationnels. Dans une fenêtre contextuelle, Agent virtuel fournit un lien permettant à l'utilisateur d'envoyer la demande dans une fenêtre contextuelle sans accéder à un nouvel onglet. Il est possible d'afficher un élément de catalogue non conversationnel sous forme de fenêtre contextuelle uniquement s'il n'a pas de variables Personnalisé, Personnalisé avec étiquette ou Page de l'interface utilisateur.

Remarque : Si vous ne souhaitez pas afficher votre Agent virtuel conversation sous forme de fenêtre contextuelle, définissez la *glide.sc.va.render_type.legacy* propriété sur vrai, ce qui affiche tous les éléments de catalogue non conversationnels du portail configuré dans un nouvel onglet.

Demande d'élément de catalogue utilisant un type de rendu de fenêtre

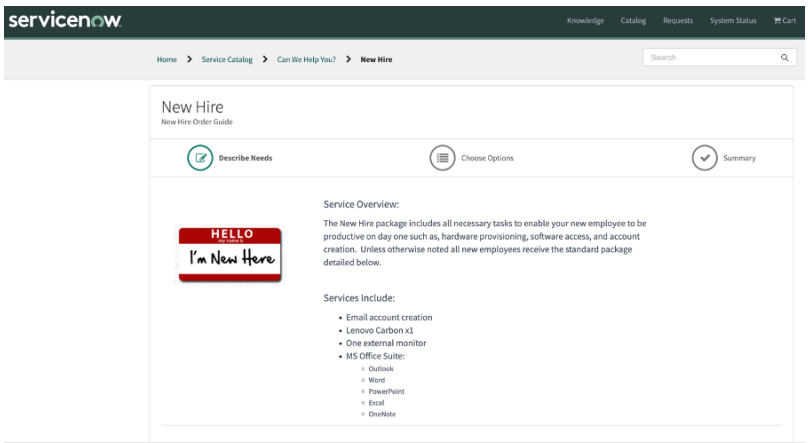
Un utilisateur peut soumettre une demande d'élément de catalogue dans une fenêtre. Dans une fenêtre, Agent virtuel fournit un lien permettant à l'utilisateur d'envoyer la demande dans le portail de services défini dans la *sn_itsm_va.com.snc.itsm.virtualagent.portal_url* propriété. Un élément non conversationnel est affiché sous forme de fenêtre s'il possède une variable Personnalisé, Personnalisé avec étiquette ou Page de l'interface utilisateur.

Un élément de catalogue est restitué sous forme de fenêtre s'il est des types suivants :

- Élément de contenu
- Guide de commande
- Lanceur d'assistant
- Modèle de changement standard

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Information associée

Conversation de rubrique d'aperçu de Catalog Builder

Soumettre une conversation de rubrique de demande

Les utilisateurs peuvent soumettre une demande dans une Agent virtuel conversation.

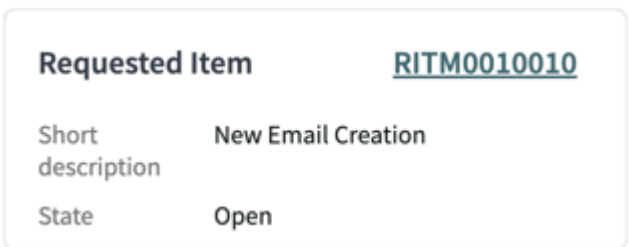
La conversation Soumettre une rubrique de demande utilise les blocs de rubriques suivants :

- Recherchez un élément de catalogue.
- Demandez l'élément de catalogue.

À l'aide de la conversation Soumettre une rubrique de demande, les utilisateurs peuvent soumettre une demande en choisissant parmi toutes les options disponibles. Par exemple, si un utilisateur demande un élément, Agent virtuel l'invite à entrer un mot-clé de recherche. Une fois que l'utilisateur a entré le mot clé, Agent virtuel répond avec les choix disponibles dans une vue carrousel.

Lorsque l'utilisateur sélectionne l'élément requis, les scénarios suivants sont possibles :

- L'utilisateur peut envoyer une demande en mode conversation (en répondant aux questions en ligne). Une fois la demande envoyée, une carte d'élément demandé s'affiche avec le numéro de la demande sous forme de lien vers la page de demande.



Remarque : Dans Now® Mobile, l'URL ouvre l'écran natif.

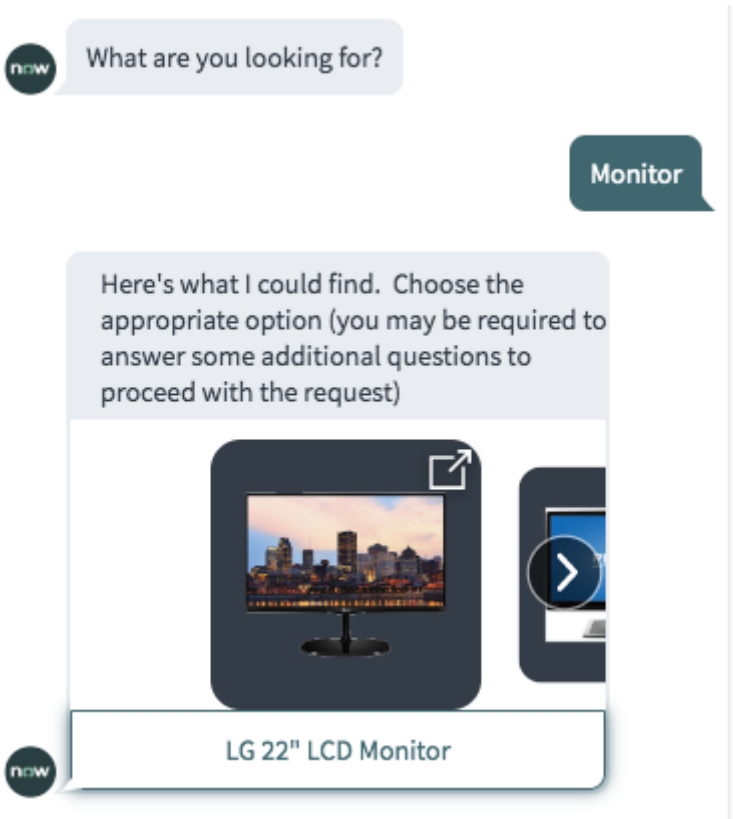
- Un utilisateur peut envoyer une demande dans une fenêtre contextuelle ou une fenêtre.
  - Dans le cas d'une fenêtre contextuelle, Agent virtuel fournit un lien permettant à l'utilisateur d'envoyer la demande dans une fenêtre contextuelle sans accéder à un nouvel onglet. Il est possible d'afficher un élément de catalogue non conversationnel sous forme de fenêtre contextuelle uniquement s'il n'a pas de variables Personnalisé, Personnalisé avec étiquette ou Page de l'interface utilisateur. Pour plus d'informations, consultez les blocs de rubriques de Catalogue de services dans Agent virtuel.
  - Dans le cas d'une fenêtre, Agent virtuel fournit un lien permettant à l'utilisateur d'envoyer sa demande dans le Portail de services défini dans la propriété

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

sn_itsm_va.com.snc.itsm.virtualagent.portal_url. Un élément non conversationnel s'affiche sous forme de fenêtre avec une variable Personnalisé, Personnalisé avec étiquette ou Page de l'interface utilisateur. Pour plus d'informations, consultez les blocs de rubriques de Catalogue de services dans Agent virtuel.

Remarque : Now Mobile ouvre l'élément dans le portail de services mobiles pour les employés.



Information associée

Catalogue de services Blocs de rubriques dans Agent virtuel Powered by NLU

Catalogue de services Blocs de rubriques dans Agent virtuel Powered by Now LLM

Vous pouvez concevoir une conversation par rubrique en Agent virtuel incluant Now LLM des blocs de rubriques réutilisables pour effectuer des tâches d'envoi de demande.

Demandez l'élément de catalogue (Now LLM)

Vous pouvez utiliser ce bloc de rubriques pour demander un élément de catalogue via une expérience conversationnelle et rationalisée basée sur l'IA générative. Pour en savoir plus sur la configuration Now Assist dans une demande de catalogue conversationnelle, reportez-vous à la section Configurer Now Assist dans la demande conversationnelle du catalogue .

Paramètres d'entrée

Paramètre	Description
catalog_item_id	sys_id de l'élément de catalogue qui doit être demandé.
context_json	Contexte de la conversation au format JSON.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres d'entrée (suite)

Paramètre	Description
execute_contextual_search	Option permettant de spécifier si la recherche contextuelle doit être exécutée pour un créateur d'enregistrement en fonction de sa configuration. Pour plus d'informations sur la définition de la recherche contextuelle pour un créateur d'enregistrement, consultez Définir la recherche contextuelle pour un créateur d'enregistrement .
confirm_catalog_item	Option permettant de spécifier si l'utilisateur doit confirmer l'élément de catalogue avant de passer à l'étape suivante. Si elle est définie sur `faux`, l'utilisateur peut répondre aux questions sur les éléments de catalogue en ignorant la confirmation.
show_end_state_card	Option permettant d'afficher à l'utilisateur les informations de la carte d'état de fin relative à l'enregistrement généré.

Paramètres de sortie

Paramètre	Description
record_id	sys_id de l'enregistrement qui est généré après la soumission de l'élément. Si l'élément de catalogue n'est pas pris en charge en mode conversation ou si l'utilisateur n'a pas accès à l'élément, -1 est renvoyé.
record_table	Nom de la table dans laquelle l'enregistrement est généré.
statut	État de la demande. Les options possibles sont réussite ou erreur.
variables	Questions relatives à l'élément de catalogue.
message	Message qui donne des informations supplémentaires en cas de défaillance.
used_LLM	Option qui indique si Now LLM a été utilisé lors de la demande de l'élément, c'est-à-dire si le remplissage des créneaux a été effectué pour les questions définies dans un élément de catalogue à l'aide de l'IA générative.

Agent virtuel Types de rendu

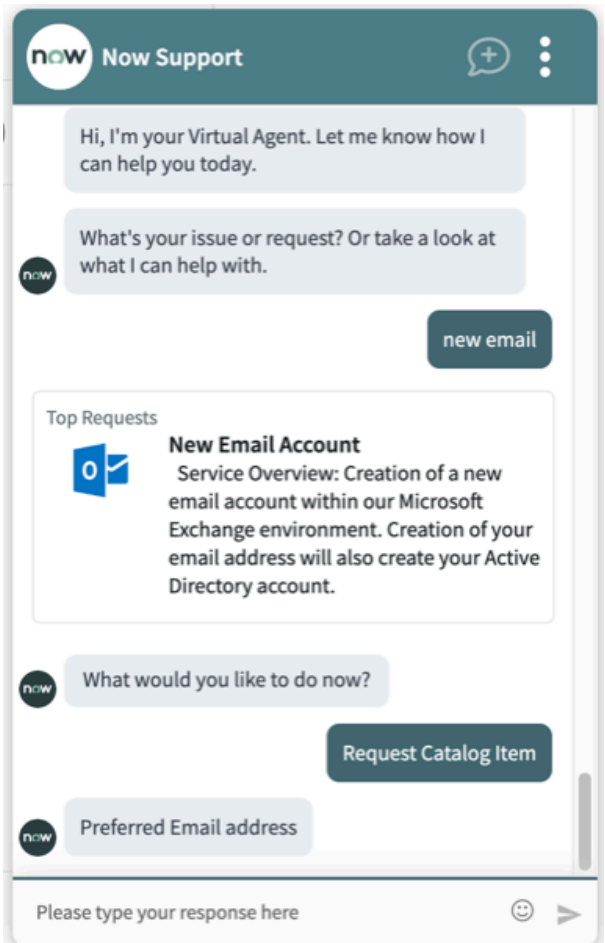
Un élément de catalogue peut être affiché sous Agent virtuel forme de conversation, de fenêtre ou de fenêtre contextuelle.

Demande d'élément de catalogue utilisant un type de rendu de conversation

L'utilisateur peut envoyer une demande en mode conversation (en répondant aux questions en ligne).

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Les conditions suivantes doivent être remplies lorsqu'un utilisateur demande un élément de catalogue en mode conversation dans Agent virtuel Powered by Now LLM.

- Un élément de catalogue ne peut pas avoir plus de questions que le nombre spécifié dans la *sn_now_assist_cr.llm.conversational.request.question.limit* propriété. Par défaut, ce nombre est défini sur 500. Pour plus d'informations sur cette propriété, reportez-vous à la rubrique Propriétés du Catalogue de services.
- Un élément de catalogue peut avoir des politiques d'interface utilisateur de catalogue scriptées. Cependant, lorsqu'un élément de catalogue possède des politiques d'interface utilisateur scriptées contenant des méthodes ou des fonctions non prises en charge, l'élément de catalogue devient non conversationnel.
- Les méthodes ou classes suivantes sont prises en charge dans les scripts clients de catalogue ou les politiques d'interface utilisateur scriptées pour qu'un élément de catalogue soit conversationnel :
  - moment
  - fenêtre.emplacement.href
  - haut.emplacement.href
  - top.window.open
  - fenêtre.ouverte
  - ouvert
  - Tableau
  - Booléen

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Date
- Erreur
- GlideAjax
- GlideRecord
- JSON
- Math
- Numéro
- Objet
- Exp reg
- Chaîne
- alerte
- console.info
- console.error
- console.debug
- console.warn
- console.log
- console.effacer
- console.count
- console.countReset
- rép.console
- console.dirxml
- console.table
- decodeURI
- decodeURIComponent
- encodeURI
- Evalexec
- g_form.addErrorMessage
- g_form.addInfoMessage
- g_form.addOption
- g_form.clearMessages
- g_form.clearOptions
- g_form.clearValue
- g_form.getActionName
- g_form.getDisplayValue
- g_form.getEditableFields
- g_form.getIntValue
- g_form.getReference
- g_form.getSysId
- g_form.getTableName

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- g_form.getUniqueValue
- g_form.getValue
- g_form.hasField
- g_form.hideAllFieldMsgs
- g_form.hideErrorBox
- g_form.hideFieldMsg
- g_form.isMandatory
- g_form.isNewRecord
- g_form.isReadOnly
- g_form.isVisible
- g_form.removeOption
- g_form.enregistrer
- g_form.setDisabled
- g_form.setDisplay
- g_form.setLabel
- g_form.setLabelOf
- g_form.setMandatory
- g_form.setReadOnly
- g_form.setReadonly
- g_form.setValue
- g_form.setVariablesReadOnly
- g_form.setVisible
- g_form.showErrorBox
- g_form.showFieldMsg
- g_form.soumettre
- g_user
- ga.addParam
- ga.getXML
- indexOf
- isLoading
- isNaN
- newValue
- oldValue
- onChange
- parseFloat
- parseInt
- ce
- àFixe
- couper

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- non défini
- échapper
- Ne pas échapper

- Un élément de catalogue peut avoir des scripts clients de catalogue. Cependant, lorsqu'un élément de catalogue possède des scripts clients du catalogue contenant des méthodes ou des fonctions non prises en charge, l'élément de catalogue devient non conversationnel.
- Seules les variables suivantes sont prises en charge :
  - Pièce jointe
  - Case à cocher (un groupe de variables de case à cocher n'est pas pris en charge)
  - Date
  - Date/Heure
  - Durée
  - E-mail
  - HTML
  - Adresse IP
  - Étiquette
  - Choix multiple de recherche (sans implications de tarification)
  - Zone de sélection de recherche (sans incidence sur la tarification)
  - Masqué
  - Choix multiple (sans implications de tarification)
  - Texte sur plusieurs lignes
  - Échelle numérique (sans implications de tarification)
  - Référence (sans implications de tarification)

    Remarque :

    Les variables de type référence qui correspondent à une table contenant plus de 200 00 000 enregistrements ne sont pas prises en charge. La limite supérieure du nombre d'enregistrements peut être spécifiée dans la *sn_now_assist_cr.llm.reference_question_choices.limit* propriété. Par défaut, il est défini sur 2000000.

  - Demandé pour (sans implications de tarification)
  - Étiquette de texte enrichi
  - Zone de sélection (sans incidence sur les prix)
  - Texte sur ligne unique
  - URL
  - Texte sur ligne unique large
  - Oui / Non
  - Variables de conteneur

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Le type de variable de la page d'interface utilisateur est ignoré dans Agent virtuel tout comme la page d'interface utilisateur est ignorée dans Portail de services. Pour plus d'informations, consultez Types de variables de catalogue de services.

- Les qualificatifs de référence avancés sont pris en charge.
- Les messages de champ sont pris en charge.

Remarque : Les messages de champ ne sont pas affichés pour le demandeur dans les scénarios suivants :

  - Si le message classé s'affiche pour la question qui a déjà obtenu une réponse.
  - Si une question n'est pas affichée pour le demandeur ou s'il n'a pas encore obtenu de réponse.

- Les attributs de variable suivants sont pris en charge :
  - ref_ac_order_by
  - allowed_extensions
  - max_file_size

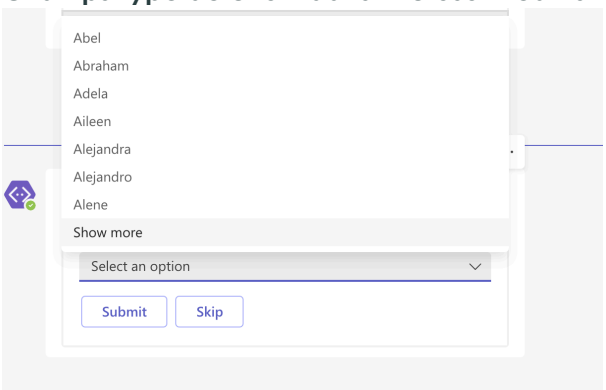
Remarque : Tous les autres attributs de variable sont ignorés dans Agent virtuel.

- Un élément de catalogue peut avoir un jeu de variables d'une seule ligne, mais pas un jeu de variables de plusieurs lignes.
- Si un élément de catalogue a une valeur par défaut configurée pour une question, la valeur par défaut s'affiche dans Agent virtuel, ce qui permet à l'utilisateur de poursuivre avec la valeur par défaut sans avoir à la sélectionner manuellement. L'utilisateur peut également choisir une autre valeur que la valeur par défaut.
- L'utilisateur ne peut pas ignorer le type de questions suivant pour un élément de catalogue :
  - Choix multiple de recherche
  - Zone de sélection
  - Zone de sélection de recherche
  - Oui/Non
  - Échelle numérique (si **la configuration Ne pas sélectionner le premier choix** n'est pas sélectionnée)
  - Choix multiple (si la configuration **Ne pas sélectionner le premier choix** n'est pas sélectionnée ou si la configuration de **choix N'inclure aucun n'est** sélectionnée)
- Si l'utilisateur utilise Agent virtuel un autre outil de collaboration pris en charge tel que Microsoft Teams:

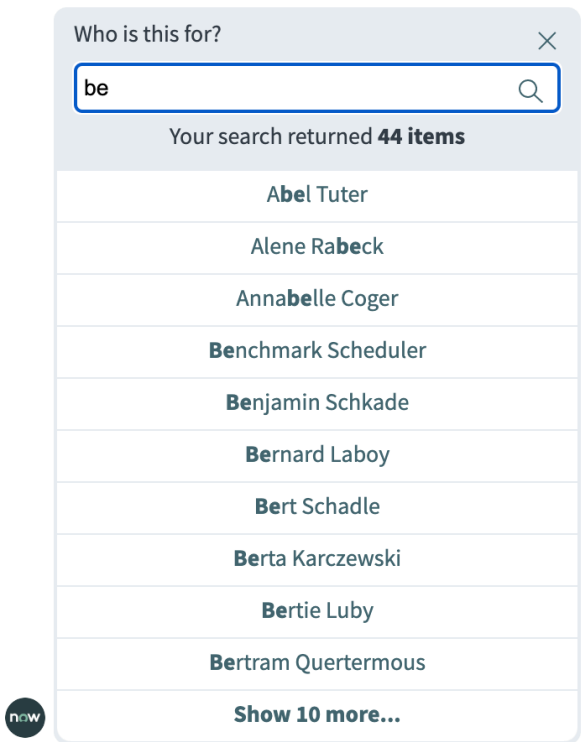
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- La recherche d'une valeur à l'aide de l'icône de recherche dans le type de champs de choix n'est pas prise en charge.

Champs Type de choix dans Microsoft Teams



Champs Type de choix dans Agent virtuel

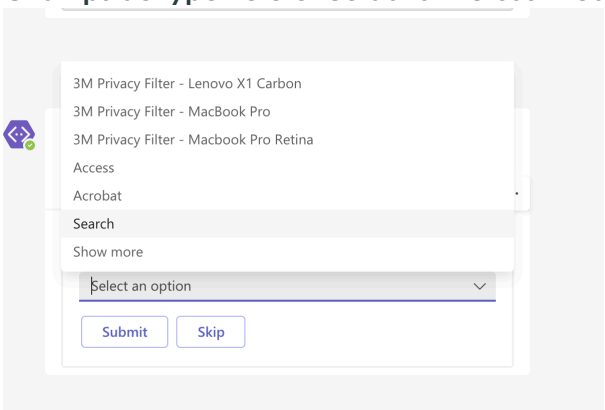


- La recherche d'une valeur dans les champs de type référence s'effectue sous la forme d'une question.

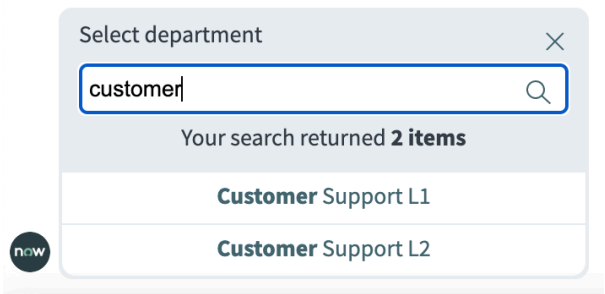
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de type Référence dans Microsoft Teams



Champ Type de référence dans Agent virtuel



Remarque : Si vous avez installé l'application dans l'application Now Assist Demande conversationnelle du catalogue, ces conditions correspondent au mode conversationnel de l'élément de catalogue dans le Agent virtuel module Alimenté par Now LLM.

Demande d'élément de catalogue utilisant un type de rendu contextuel

Un utilisateur peut soumettre une demande d'élément de catalogue sous la forme d'une fenêtre contextuelle pour les éléments qui ne sont pas conversationnels. Dans une fenêtre contextuelle, Agent virtuel fournit un lien permettant à l'utilisateur d'envoyer la demande dans une fenêtre contextuelle sans accéder à un nouvel onglet. Il est possible d'afficher un élément de catalogue non conversationnel sous forme de fenêtre contextuelle uniquement s'il n'a pas de variables Personnalisé, Personnalisé avec étiquette ou Page de l'interface utilisateur.

Remarque : Si vous ne souhaitez pas afficher votre conversation Virtual Agent sous forme de fenêtre contextuelle, définissez la *`glide.sc.va.render_type.legacy`* propriété sur vrai, ce qui affiche tous les éléments de catalogue non conversationnels du portail configuré dans un nouvel onglet.

Traduction automatique

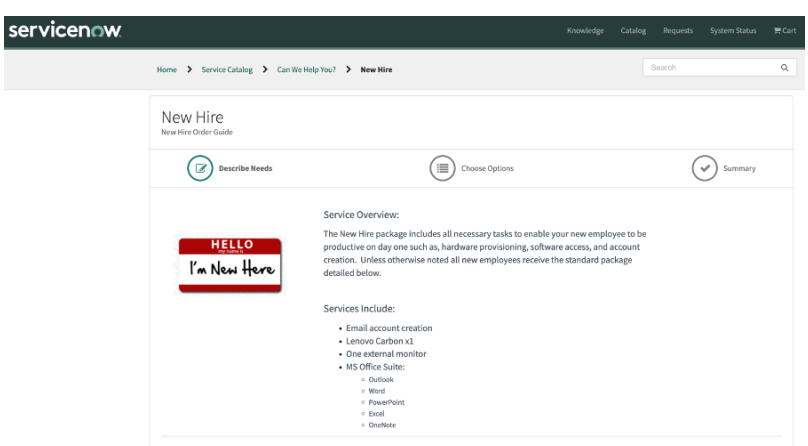
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demande d'élément de catalogue utilisant un type de rendu de fenêtre

Un utilisateur peut soumettre une demande d'élément de catalogue dans une fenêtre. Dans une fenêtre, Agent virtuel fournit un lien permettant à l'utilisateur d'envoyer la demande dans le portail de services défini dans la *sn_itsm_va.com.snc.itsm.virtualagent.portal_url* propriété. Un élément non conversationnel est affiché sous forme de fenêtre s'il possède une variable Personnalisé, Personnalisé avec étiquette ou Page de l'interface utilisateur.

Un élément de catalogue est restitué sous forme de fenêtre s'il est des types suivants :

- Élément de contenu
- Guide de commande
- Lanceur d'assistant
- Modèle de changement standard



Information associée

Configurer Now Assist dans Agent virtuel

Conversation de rubrique d'aperçu de Catalog Builder

Now LLM Service mises à jour

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration de Service Catalog pour Universal Request

Vous pouvez configurer un élément de catalogue ou un créateur d'enregistrement pour créer une demande universelle lorsqu'une demande est soumise. L'élément demandé associé (pour l'élément de catalogue) ou l'enregistrement basé sur la tâche (pour le créateur d'enregistrement) devient le ticket principal pour cette demande universelle.

Information associée

- Créer ou modifier un élément de catalogue
- Créer un créateur d'enregistrement
- Configurer un élément de catalogue ou un créateur d'enregistrement afin de créer une demande universelle

Configurer tous les éléments de catalogue ou les producteurs d'enregistrement pour créer une demande universelle

Réduisez le temps d'implémentation en configurant tous les éléments de catalogue ou tous les créateurs d'enregistrement en même temps pour la création d'une demande universelle.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour les éléments de catalogue, RITM doit être enregistré en tant que service dans Demande universelle.

Pour les créateurs d'enregistrements, la table cible doit être enregistrée en tant que service dans Demande universelle.

Pour plus d'informations sur les configurations de service, consultez le formulaire Configuration de service .

Procédure

1. Accédez à sys_properties.list.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Pour configurer tous les éléments de catalogue afin de créer une demande universelle :
   a. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de propriété système

Champ	Description
Nom	Identificateur unique de la propriété. Précisez*sn_uni_req.enable_ur_all_cat_items*.
Type	Type de la propriété. Spécifiez **une valeur booléenne**.
Valeur	Option permettant de spécifier si tous les éléments de catalogue peuvent être configurés simultanément pour créer une demande universelle. Les valeurs possibles sont **vrai** ou **faux**.

   b. Cliquez sur **Envoyer**.
4. Pour configurer tous les créateurs d'enregistrement afin de créer une demande universelle :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de propriété système

Champ	Description
Nom	Identificateur unique de la propriété. Précisez*sn_uni_req.enable_ur_all_rec_prod_items*.
Type	Type de la propriété. Spécifiez **une valeur booléenne**.
Valeur	Option permettant de spécifier si tous les créateurs d'enregistrement peuvent être configurés simultanément pour créer une demande universelle. Les valeurs possibles sont **vrai** ou **faux**.

b. Cliquez sur **Envoyer**.

Référence Catalogue de services

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les listes et les formulaires.

Propriétés du Catalogue de services

L'application Catalogue de services présente des propriétés qui servent à configurer différents paramètres de l'application.

Pour configurer Catalogue de services les propriétés système, accédez à **Catalogue de services** > **Administration des catalogues** > **Propriétés**. Les propriétés sont classées dans les sections suivantes.

- **Page d'accueil** : configurez les paramètres de la page d'accueil Catalogue de services et contrôlez le comportement des catégories et des éléments affichés sur la page d'accueil.
- **Éléments de catalogue** : configurez les paramètres des éléments de catalogue et des créateurs d'enregistrement.
- **Guides de commande** > **Général**: configurez les paramètres du guide de commande.
- **Guides de commande** > **Guide de commande pouvant contenir des scripts**: configurer les paramètres pour les guides de commande pouvant contenir des scripts.
- **Panier** : contrôlez le comportement des écrans de panier d'achats et de validation.
- **Exécution de demande** : configurez les paramètres pour les processus d'exécution des demandes.
- **Recherche** : configurez les paramètres de recherche de la page d'accueil Catalogue de services .
- **Sécurité** : configurez les paramètres de sécurité du Catalogue de servicesfichier .
- **Tarification** : configurez les paramètres du moteur et de l'affichage de tarification.
- **Portail** : configurez les paramètres pour les widgets de portail de catalogue.
- **Agent virtuel** : configurez les paramètres d'envoi de demandes dans Agent virtuel.

  Cette section n'est visible que lorsque vous activez le module d'extension Gestion des services Agent virtuel Topic Blocks (com.glideapp.cs.sm_topic_blocks).

- **Mobile** : configurez les paramètres pour Now Mobile.
- **Autre** : paramètres supplémentaires pour le Catalogue de servicesfichier .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du Catalogue de services

Nom	Description
Page d'accueil	
Nombre d'Éléments de catalogue/de catégories de catalogue à prévisualiser dans une section (*glide.sc.max_items*)	Permet de définir le nombre d'é catalogue à prévisualiser dans • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** 5
Afficher les descriptions de catégorie dans la page d'affichage de catégorie (*com.glide.servicecatalog.view_includes_category_descriptions*)	Permet d'afficher les description d'affichage de catégorie : • **Type :** oui | non • **Valeur par défaut :** oui
Dans la vue catégorie, affichez les sous-catégories dans un panneau (*glide.sc.use_sub_cat_section*)	Permet d'afficher les sous-catég la vue catégorie : • **Type :** true | false • **Valeur par défaut** : true
Permet d'activer ou désactiver l'affichage de l'icône développer/réduire pour les widgets de catégorie sur la page d'accueil du catalogue de services (*glide.sc.homepage.show.collapse*)	Permet de développer/réduire catégorie sur la page d'accuei • **Type :** true | false • **Valeur par défaut :** false
Lorsque vous parcourez une catégorie, utilisez l'icône contextuelle pour afficher les détails de l'élément (*glide.sc.cat_view_use_popup_for_details*)	Permet d'utiliser l'icône d'inform ou de l'élément de catalogue p la catégorie ou de l'élément lor catégorie ou un élément de ca • **Type :** true | false • **Valeur par défaut :** false
Nombre d'éléments de catalogue à développer dans la navigation et la recherche lorsque vous n'utilisez pas d'icônes contextuelles pour afficher les détails (*glide.sc.auto_expand*)	Nombre d'éléments de catalog la navigation et la recherche lo d'icônes contextuelles pour affi • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** 2
Afficher la section de catégories supplémentaires lors de l'affichage d'un élément de catalogue (*glide.sc.show_additional_cats*)	Permet d'afficher la section de lors de l'affichage d'un élémen • **Type :** true | false • **Valeur par défaut** : true

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du Catalogue de services (suite)

Nom	Description
Limitez les descriptions dans les listes de catégories et d'éléments à deux lignes dans l'interface utilisateur mobile (*glide.sc.mobile.limit.description*)	Permet de limiter les description et d'éléments à deux lignes dan mobile : • **Type :** true | false • **Valeur par défaut** : true
Liste de types de contenu (séparés par des virgules) à autoriser sur la page d'accueil du catalogue. Une fenêtre vide autorise tous les types de contenu. (*glide.sc.home.filter*)	Liste de types de contenu (sépa autoriser sur la page d'accueil d indique tous les types de conten
Nom d'image d'espace réservé pour les éléments n'ayant pas d'image définie (*glide.sc.placeholder.image*)	Nom de l'image d'espace rése pas d'image définie. Applicable Mobile et non aux bureaux. Par défaut, deux images sont di **sc_placeholder_image.png** et **sc_placeholder_image-01.png**. peut être remplacée par une im **Valeur par défaut :** sc_placehol
Éléments de catalogue	
Spécifie le comportement par défaut du créateur d'enregistrement après la génération d'enregistrement (*glide.sc.producer.redirect_url*)	Comportement de redirection p d'enregistrement après sa géné Valeurs possibles : • **Enregistrement de tâche géné** l'enregistrement de tâche cré d'enregistrement. • **Page d'accueil du catalogue** de services où la commande d'enregistrement est passée. Remplacez ce comportement e champ **Rediriger vers** du créate définissant le code de redirectio créateur d'enregistrement.
L'activation de cette option garantit que les pièces jointes chargées dans la variable de pièce jointe sont supprimées du système si et quand elles sont remplacées/supprimées sur le formulaire (*glide.sc.variable.attachment.delete.v2*)	Supprime automatiquement un sys_attachment du système lors supprimez une pièce jointe d'un d'élément de catalogue.
Liste de noms de classe pour les éléments de catalogue qui ne peuvent pas être ajoutés à une demande existante (*glide.sc.item.cannot_add_to_request*)	Liste de noms de classe pour les ne peuvent pas être ajoutés à u • **Type :** chaîne • **Valeur par défaut :** sc_cat_ite sc_cat_item_producer, sc_ca

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du Catalogue de services (suite)

Nom	Description
Liste de noms de classe pour les éléments de catalogue n'utilisant pas l'action d'interface utilisateur « Essayer » par défaut (*glide.sc.item.cannot_try_it*)	Liste de noms de classe pour les n'utilisant pas l'action d'interfac défaut : • **Type :** chaîne • **Valeur par défaut :**sc_cat_iter sc_cat_item_producer, sc_ca sc_cat_item_service
Liste de noms de classe pour les éléments de catalogue qui ne génèrent pas un élément du panier normal (*glide.sc.item.not_normal_cart_item*)	Liste de noms de classe pour les ne génèrent pas un élément du • **Type :** chaîne • **Valeur par défaut :** sc_cat_ite sc_cat_item_producer, sc_ca
Tables de relation qui doivent faire partie de l'action de copie d'élément. Les noms de tables doivent être séparés par des virgules (*glide.sc.item.copy.include_relationship*)	Permet de spécifier les tables d enregistrements ayant une réfé catalogue sont également cop l'élément de catalogue à l'aide utilisateur **Copier** : **Remarque :** les noms de par des virgules sans aucun
Désactive le clic de renvoi via l'icône d'informations sur une variable de référence. Définir la valeur sur vrai pour activer cette fonctionnalité (*glide.sc.variable.reference.clickthrough*)	Permet de désactiver le clic de d'informations sur une variable valeur sur true pour activer cett
Guides de commande	
Général	
Liste de noms de classe pour les éléments de catalogue ne pouvant pas être inclus dans un guide de commande (*glide.sc.item.order_guide_exclusion*)	Liste de noms de classe séparés éléments de catalogue qui ne p un guide de commande. Par ex sc_cat_item_content.
Validez les champs obligatoires lors du changement d'onglets dans la section « Choisir les options » des guides de commandes (*glide.sc.guide.tab.validate*)	Permet de valider les champs o changement d'onglets dans la des guides de commandes : • **Type :** true | false • **Valeur par défaut** : true
Afficher le guide de commande sur l'aperçu du panier et la page d'état de la commande (*glide.sc.render_order_guide_column*)	Permet d'afficher le guide de c panier et la page d'état de la c partie d'un guide de comman à côté de l'élément. Si un utilisa un élément appartenant à un g message de confirmation s'affic

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du Catalogue de services (suite)

Nom	Description
Dans un guide de commande, réinitialisez les valeurs de variables en cascade ou affectées sur un élément lorsqu'un utilisateur revient à l'aide du bouton « Décrire les besoins » (*glide.sc.reset_cascade*). **Remarque :** Cette propriété est prise en charge dans la plateforme uniquement, pas dans le portail.	Permet de réinitialiser les valeurs un élément d'un guide de com navigue en cliquant sur **Décrire**
Dans un guide de commande, rétablir toutes les variables lorsque des variables en cascade ou des variables affectées sont rétablies sur un élément après le retour d'un utilisateur à l'aide du bouton « Décrire les besoins » (*glide.sc.reset_cascade_all*) **Remarque :** Cette propriété est prise en charge dans la plateforme uniquement, pas dans le portail.	Permet de rétablir les valeurs de non sur un élément d'un guide utilisateur navigue entre les écr **Choisir des options**. Si la valeur valeurs des variables en casca
Guide de commande pouvant contenir des scripts	
Pendant le traitement d'un guide de commande pouvant contenir des scripts, créez un enregistrement de défaillance lorsque la charge utile JSON est vide (*glide.sc.sog.empty_payload*)	Si la propriété est sélectionnée, enregistrement de défaillance est vide pendant le traitement pouvant contenir des scripts.
Pendant le traitement d'un guide de commande pouvant contenir des scripts, créez un enregistrement de défaillance lorsque le guide de commande est inactif (*glide.sc.sog.inactive_order_guide*)	Si la propriété est sélectionnée, un enregistrement de défaillanc commande est inactif pendant commande pouvant contenir
Pendant le traitement d'un guide de commande pouvant contenir des scripts, créez un enregistrement de défaillance lorsque le sys_id du guide de commande n'est pas valide (*glide.sc.sog.invalid_order_guide_id*)	Si la propriété est sélectionnée, un enregistrement de défaillanc commande sys_id n'est pas val d'un guide de commande pou
Pendant le traitement d'un guide de commande pouvant contenir des scripts, créez un enregistrement de défaillance en présence d'une erreur d'analyse JSON générale (*glide.sc.sog.json_parsing*)	Si la propriété est sélectionnée, enregistrement de défaillance d'analyse JSON générale pend de commande pouvant conte
Pendant le traitement d'un guide de commande pouvant contenir des scripts, créez un enregistrement de défaillance lorsque des paramètres JSON sont manquants (*glide.sc.sog.mandatory_json_parameters*)	Si la propriété est sélectionnée, enregistrement de défaillance JSON sont manquants pendant commande pouvant contenir
Panier	
Activez les demandes de clonage durant la validation. Déconseillé par sc_layout ; Si sc_layout est activée, cette propriété n'est pas utilisée (*glide.sc.allow.checkout.clone*)	Permet d'activer les demandes validation. **Remarque :** cette propri les dispositions de panier so
Liste de rôles (séparés par des virgules) qui peuvent utiliser la fonction de commande en masse. Un champ vide signifie tous les utilisateurs (*glide.sc.allow.clone.roles*)	Rôles (séparés par des virgules) demandes pour d'autres utilisat que tous les utilisateurs peuvent

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du Catalogue de services (suite)

Nom	Description
Afficher le bouton 'Retour au catalogue' sur l'écran de validation en deux étapes (*glide.sc.checkout.twostep.back*)	Permet d'afficher le bouton **Ret** de validation en deux étapes.
Utiliser le modèle de validation du catalogue en deux étapes (faux par défaut) (*glide.sc.checkout.twostep*)	Permet d'utiliser le modèle de s étapes. **Valeur par défaut :** false
Condition susceptible de justifier l'annulation d'une demande par les utilisateurs (la propriété précédente doit également être vraie). Par exemple, current.opened_by == gs.getUserID() || current.caller_id == gs.getUserID() (*glide.sc.checkout.cancel.condition*)	Condition selon laquelle les utili une demande. Nécessite que l **utilisateurs ESS d'annuler leurs d de validation** soit définie sur **Tru**
Permet aux utilisateurs ESS d'annuler leurs demandes à partir de l'écran de validation. En conjonction avec sc_layout fonctionnalité, si l'une ou l'autre est définie sur true, le bouton d'annulation devient visible (*glide.sc.checkout.cancel*)	Permet aux utilisateurs du porta d'annuler leurs demandes à par
Utilisez le modèle de validation en deux étapes en passant une commande catalogue depuis un assistant (vrai par défaut) (*glide.expert.checkout.twostep*)	Permet d'utiliser le modèle de s passant une commande catalo **Valeur par défaut :** true
Liste de rôles (séparés par des virgules) qui peuvent mettre à jour le widget « Demandé pour » dans le catalogue de services. Un champ vide signifie tous les utilisateurs. Si l'utilisateur n'a pas le privilège de modifier demandé, il n'aura pas la possibilité d'obtenir d'autres détails sur l'adresse de l'utilisateur (*glide.sc.req_for.roles*)	Les utilisateurs avec les rôles (sé répertoriés ici peuvent demand pour d'autres utilisateurs. Si aucu le comportement par défaut es *glide.sc.req_for.roles.de* savoir plus sur la configuration d à la *glide.sc.req_for.roles* le comportement par défaut po pour d'autres utilisateurs. Permet de contrôler l'accès au sur la page d'accueil du catalo accès à ce widget peuvent de d'autres personnes. Les utilisateu widget peuvent passer des com uniquement.
Classement des correspondances pour le widget du catalogue des services « Demandé pour ». Choisir des champs dans la table sys_user (*glide.sc.request_for.order_by*)	Classement des correspondanc pour » de Catalogue de service champs dans la table `[sys_use`
Affichez le numéro d'élément demandé pour chaque élément de ligne sur l'écran de validation (false par défaut). Déconseillé par sc_layout ; Si sc_layout est activée, cette propriété n'est pas utilisée (*glide.sc.checkout.request.number*)	Permet d'afficher le numéro d'é chaque élément de ligne sur l'é **Valeur par défaut :** false **Remarque :** cette propri les dispositions du panier so
Nom de champ à utiliser pour la colonne de description du formulaire de sortie. Si le champ n'est pas renseigné, la valeur par défaut (short_description) est utilisée (*glide.sc.ess.description*)	Nom de champ à utiliser pour l formulaire de sortie. Si le champ est utilisée :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du Catalogue de services (suite)

Nom	Description
	Valeur par défaut : short_descrip
Colonnes supplémentaires pour le widget du catalogue des services « demandé pour ». Choisissez les champs dans la table sys_user. Doivent être séparés par des points-virgules (*glide.sc.request_for.columns*)	Colonnes supplémentaires pour de Catalogue de services. Perm dans la table `[sys_user]`. Ils do points-virgules.
Met à jour automatiquement l'adresse de livraison pour les paniers de catalogues lorsque les coordonnées de l'emplacement d'un utilisateur changent (*glide.sc.auto.cart.address.reset*)	Mettez à jour automatiquemen pour les paniers de catalogues l'emplacement de l'utilisateur c Lorsque cette propriété est acti sont apportées à l'adresse d'un dernier dispose d'un panier acti jour l'adresse de l'utilisateur dan activée, l'ancienne adresse est • **Type :** true | false • **Valeur par défaut :** false
Lors de la détermination de l'adresse d'un utilisateur, donnez la priorité aux détails sur un enregistrement d'emplacement associé plutôt qu'aux détails sur l'enregistrement utilisateur lui-même (*glide.sc.prioritise.user.location*)	Si cette option est sélectionnée l'adresse d'un utilisateur, la prio d'un enregistrement d'emplace détails de l'enregistrement d'uti
Détermine si le bouton « Commander maintenant » présente un comportement nouveau ou ancien. Si cette propriété est true, lorsque vous cliquez sur le bouton « Commander maintenant » dans Service Catalog, seul l'élément sélectionné est commandé. Les éléments enregistrés dans le panier de l'utilisateur sont conservés pour une commande future. L'ancienne fonctionnalité « Commander maintenant » est déconseillée, le bouton « Commander l'élément » est également obsolète (*glide.sc.enable_order_now*)	Permet de déterminer si le bout présente un comportement nou cette propriété est **vraie**, si vous **maintenant** dans le catalogue actuellement sélectionné est co enregistrés dans le panier sont c commande future. L'ancienne f maintenant et le bouton **Comm** déconseillés.
Liste de rôles (séparés par des virgules) qui peuvent utiliser le sélecteur de quantité dans le panier d'achats. Un champ vide signifie tous les utilisateurs (*glide.sc.allow.quantity*)	Liste de rôles (séparés par des v le sélecteur de quantité dans le vide signifie tous les utilisateurs.
Activer le retrait du panier des éléments de catalogue inactifs (*glide.sc.remove_inactive_cat_items_from_cart*)	Permet d'activer le retrait du pa catalogue inactifs. Si cette propriété est activée, to catalogue inactifs sont retirés d de commander des articles qui pendant qu'ils sont actifs et qui • **Type :** true | false • **Valeur par défaut :** false
Utiliser les macros sc_layout du panier (par défaut : vrai) (*glide.sc.use_cart_layouts*)	Permet d'utiliser les macros sc_l paniers.

Production Automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du Catalogue de services (suite)

Nom	Description
	Active le nouveau mécanisme qui permet de personnaliser les panier et au règlement sans av macros ou les pages de l'interf • **Type :** true | false • **Valeur par défaut** : true
Afficher les tâches relatives aux demandes sur la page d'état de la commande (l'écran affiché dans le catalogue de services après qu'une commande réussie est placée) *glide.sc.checkout.task.display* ()	Permet d'afficher les tâches rel la page État de la commande catalogue de services après qu placée).
Arrondir tous les plans d'exécution > 1 jour au jour le plus proche (vrai) ou afficher l'heure précise (faux) (*glide.sc.round.delivery.times*)	Permet d'arrondir tous les plans 1 jour au jour le plus proche (tru (false).
Exécution de demande	
Empêcher les changements à la quantité d'éléments demandée quand elle est approuvée (sauf pour les utilisateurs catalog_admin) *glide.sc.restrict.quantity.changes* ()	Permet d'empêcher les change d'éléments demandés (sauf po catalog_admin).
Afficher le nom de l'approbateur en attente dans le widget de l'étape Survol avec la souris (*glide.sc.approval.hover*)	Permet d'afficher le nom de l'a survol du widget de l'étape.
Moteur d'approbation des tâches de Service Catalog (*glide.approval_engine.sc_task*)	Moteur d'approbation des tâch
Auditer les changements dans les variables de catalogue de services (*glide.sc.audit.variables*)	Permet d'auditer les changeme Catalogue de services.
Masquer la bordure et l'arrière-plan dans l'interface utilisateur de l'éditeur de variables (*glide.sc.hide_variable_editor_background*)	Si cette propriété est sélectionn plan dans l'interface utilisateur masqués. La valeur par défaut
Utilisez un nom de tâche de livraison à la place de short_description pour le champ de l'outil de synthèse du plan d'exécution. La valeur par défaut est false (utilise le short_description) (*glide.sc.delivery_summary.name*)	Permet d'utiliser un nom de tâch short_description pour le champ plan d'exécution : **Valeur par défaut :** false (utilise
Affichez les variables dans un élément de requête telles qu'elles s'affichent dans le panneau de commande, suivies des variables du plan d'exécution (vrai), ou fusionnez les deux en fonction de leur valeur de commande (faux) (*glide.sc.variable.snapshot*)	Permet d'afficher les variables telles qu'elles s'affichent dans le suivies des variables du plan d'e fusionner les deux en fonction d (false).
Moteur d'approbation des demandes de Catalogue de services (*glide.approval_engine.sc_request*)	Moteur d'approbation des dem services.
Rechercher	
Liste de noms de classe pour les éléments de catalogue n'ayant pas le champ de recherche affiché (*glide.sc.item.cannot_show_search*)	Liste de noms de classe pour les n'ayant pas de champ de rech

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du Catalogue de services (suite)

Nom	Description
	• **Type :** chaîne • **Valeur par défaut :** sc_cat_ite sc_cat_item_producer, sc_ca
Autoriser les recherches vides dans le catalogue de services (*glide.sc.search.allow_empty_search*)	Si cette option est sélectionnée barre de recherche affiche tous nécessite des performances éle
Liste de rôles (séparés par des virgules) qui peuvent rechercher dans le catalogue de services. Un champ vide signifie tous les utilisateurs (*glide.sc.can_search*)	Liste des rôles (séparés par une rechercher dans Catalogue de signifie tous les utilisateurs.
Afficher le fil d'Ariane pour les catégories associées à des éléments lorsqu'elles sont affichées dans des listes de navigation et de recherche (*glide.sc.show_listing_breadcrumbs*)	Si cette propriété est sélectionn catégories associées à des élén ces catégories sont affichées d et de recherche.
Les recherches de catalogue de services renvoient des éléments de catégories inactives (*glide.sc.search.disabled_cats*)	Les recherches Catalogue de s éléments de catégories inactive Les résultats de recherche peuv de catalogue dans des catégo spécifié par le marqueur actif o sécurité : • **Type :** true | false • **Valeur par défaut** : true
Liste des sys_ids de catalogue (séparés par des virgules) qui sont exclus de la recherche d'éléments de catalogue (*glide.sc.search.exclude_catalogs*)	Liste des sys_id de catalogue (s sont exclus de la recherche d'é
Nombre de correspondances de catalogue de services renvoyées pour les recherches globales (*glide.sc.search.rowcount*)	Nombre de correspondances d renvoyées pour les recherches g le nombre de résultats renvoyés catalogue pour améliorer les pe
Spécifier si les suggestions de recherche doivent être activées (*glide.sc.search.suggestions*)	Permet d'indiquer si des suggest être activées : • **Type :** true | false • **Valeur par défaut :** true
Sécurité	
Utiliser « Critères d'utilisateur » pour définir l'accès aux éléments de catalogue et aux catégories (*glide.sc.use_user_criteria*)	Permet d'utiliser « Critères d'utilis l'accès aux éléments de catalo autorisations ne sont pas accor sur true :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du Catalogue de services (suite)

Nom	Description
	• **Type :** true | false • **Valeur par défaut :** true
Activer les listes connexes « Critères d'utilisateur » et « Autorisation » pour les éléments de catalogue et les catégories lors de la migration à partir des autorisations (*glide.sc.user_criteria_migration*)	Permet d'activer les listes conne pour les éléments et les catégo migrations entre les autorisation Définissez la valeur **sur vrai** pour des critères d'utilisateur sans av fonctionnalité des critères d'utili • **Type :** true | false • **Valeur par défaut :** false
Liste de rôles (séparés par des virgules) qui peuvent remplacer la vérification normale de l'autorisation dans le catalogue. Un rôle « ITIL » signifie que le rôle ITIL peut commander n'importe quel élément de catalogue, même un élément protégé par des autorisations restreintes (*glide.sc.entitlement.override*)	Liste de rôles (séparés par des v remplacer la vérification norma le catalogue. Un rôle « ITIL » sign commander n'importe quel élé les éléments protégés par des a
Liste de rôles (séparés par des virgules) qui remplacent les autorisations afin de pouvoir afficher toute catégorie au sein du catalogue de services (*glide.sc.category.canview.override*)	Liste des rôles (séparés par la vir autorisations afin de pouvoir aff Catalogue de services. **Valeur par défaut :** admin et ca
Tarification	
Ajouter des informations de tarification aux étiquettes d'options (*glide.sc.enhance.labels*)	Ajoutez des informations de tari d'options. Cela s'applique égal
Liste de noms de classe pour les éléments de catalogue n'affichant pas le prix dans les annonces (*glide.sc.item.cannot_show_price*)	Liste de noms de classe pour les n'affichant pas le prix dans les li
Quand afficher les prix et les sous-totaux dans le panier Service Catalogue (remplace les paramètres d'enregistrement sc_layout)*glide.sc.price.display* ()	Permet de déterminer l'affichag dans un panier Catalogue de s
Si la valeur est vrai, les deux fonctions d'includes de script, CatalogPriceCalculator et CatalogRecurringPriceCalculator, sont utilisées pour générer des prix (en activant une fonction personnalisée) (*glide.sc.use_custom_pricegenerator*)	Lorsque la valeur **est définie sur** de script, `CatalogPriceCalcu` `CatalogRecurringPriceCalc` pour générer des prix, ce qui ac personnalisée. Pour utiliser votre propre logique cette propriété sur **Oui**. Ensuite, **calcPrice** dans les script include **CatalogRecurringPriceCalculat** algorithme de calcul des prix :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du Catalogue de services (suite)

Nom	Description
	• **Type :** oui | non • **Valeur par défaut :** non
Portail	
Afficher la fenêtre contextuelle de confirmation de commande en cours de traitement de validation (*glide.sc.sp.twostep*)	Si cette option est sélectionnée de commande s'affiche lors du de validation en deux étapes.
Utilisez le widget Panier V2 dans le widget Menu d'en-tête (*glide.sc.portal.use_cart_v2_header*)	Si cette option est sélectionnée Panier SC (ID : sc-shopping-cart widget Menu d'en-tête de Porta
Agent virtuel Cette section n'est visible que lorsque vous activez le module d'extension Gestion des services Agent virtuel (com.glideapp.cs.sm_topic_blocks).	
Spécifie la limite supérieure du nombre de questions au-delà desquelles l'élément ne prend pas en charge les demandes conversationnelles, la valeur par défaut de la propriété est de 10 (*glide.sc.conversational.request.question.limit*)	Nombre maximal de questions p catalogue pour qu'il soit éligible en mode conversation dans Ag
Mobile	
Option de tri de catégorie de catalogue dans Now Mobile (*glide.sc.mobile.category.order_by*)	Option de tri des catégories da • Titre : les catégories sont triées défaut, les catégories sont trié en fonction de leur titre. • Ordre : les catégories sont trié
Inclure les éléments « Ordinateur de bureau uniquement » dans Now Mobile (*glide.sc.mobile.include_desktop_only_items*)	Option permettant d'inclure l'élé avec la **disponibilité** définie sur `uniquement` dans Now Mobile.
Classes d'éléments de catalogue non disponibles dans Now Mobile (liste séparée par des virgules) (*glide.sc.mobile.item_class_not_supported*)	Types d'éléments de catalogue Exemple : `sc_cat_item_conte`
Expérience pour les éléments non disponibles dans Now Mobile (*glide.sc.mobile.unsupported_discover*)	Option permettant de définir le disponibilité d'un élément de ca • Détectable : affiche le messa n'est pas visible sur Now Mobi dans l'expérience de recherc n'est pas visible. • Non détectable : ne s'affiche recherche et de navigation. L dans l'expérience de recherc

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du Catalogue de services (suite)

Nom	Description
	Remarque : • Si la recherche IA est acti propriété ne s'applique p • Cette propriété n'est prise l'une des propriétés suivar ◦ Inclure les éléments « O bureau uniquement » d (*glide.sc.mobile.in* ◦ Classes d'éléments de c dans Now Mobile (liste (*glide.sc.mobile.it*
Couleur principale des boutons dans l'expérience de demande du catalogue dans Now Mobile (*glide.sc.mobile.primary_color*) Si l'option Next Experience est activée, la propriété est ignorée.	Couleur des boutons dans l'exp catalogue.
Autre	
Consigner toutes les actions côté client sur la variable (*glide.sc.log.variable_actions*)	Si la valeur est définie sur **vrai**, c dans la fenêtre Variable Action • **Type :** true | false • **Valeur par défaut :** false
Utiliser des liens pour les fils d'Ariane rendus dans les pages du catalogue de services ouvertes via un site CMS (*glide.sc.use_breadcrumb_links.cms*)	Permet d'utiliser les liens pour les pages de Catalogue de service Permet aux utilisateurs ayant le (content_admin) de choisir si les de services sont affichés avec c contrôle de la navigation : • **Type :** true | false • **Valeur par défaut :** false
Activer les politiques d'interface utilisateur relatives au jeu de variables à exécuter en premier (*glide.sc.ui_policy.variable_set_run_first*)	Permet d'activer les politiques d au jeu de variables à exécuter Si cette propriété est activée, le utilisateur relatives au jeu de va premier, suivies des politiques d' aux éléments : • **Type :** true | false • **Valeur par défaut :** false
Nombre maximal d'enregistrements de sc_item_option orphelins à supprimer lorsqu'un enregistrement sc_req_item est supprimé (*sc_orphan_item_option_delete_limit*)	Nombre maximal d'enregistrem à supprimer lorsqu'un enregistre supprimé.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Installé avec Catalogue de services

Plusieurs types de composants sont installés avec le Catalogue de servicesfichier .

Scripts includes installés avec Catalogue de services

Des script includes sont ajoutés avec l'activation de Catalogue de services.

Catalogue de services ajoute les includes de script suivants.

Include de script	Description
DemoSCCreateItem	Montre l'utilisation de l'API incluse dans le champ d'application du catalogue de services.

Séparation de domaine et Catalogue de services

L'application Séparation de domaine est prise en charge dans Catalogue de services. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Standard

- Inclut la prise en charge de niveau **Basique**.
- Logique métier : le fournisseur de service (SP) crée ou modifie des processus par client. Les cas d'utilisation reflètent l'utilisation appropriée de l'application par plusieurs clients SP dans une seule instance.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer la logique métier et les paramètres de données du produit minimum viable (MVP) par locataire comme prévu pour l'application spécifique.

Exemple de cas d'utilisation : un administrateur doit être en mesure de donner les commentaires appropriés lorsqu'un enregistrement se ferme pour un locataire, mais pas pour un autre.

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

Informations sur l'activation

Vous devez activer le module d'extension Service Catalog - Domain Separation (com.glideapp.servicecatalog.domain_separation) pour activer Domain Separation pour Service Catalog. Pour savoir comment demander l'activation du module d'extension, voir Demande de séparation par domaine dans Service Catalog.

Ce module d'extension ne doit être activé qu'en cas de besoin dans les scénarios suivants :

- Limiter des éléments aux demandeurs dans un domaine spécifique ;
- Rendre des éléments indisponibles à la demande dans tout autre domaine, quelle que soit la hiérarchie des domaines.

Si Service Catalog a déjà été séparé par domaine dans le cadre d'une solution personnalisée, l'activation de ce module d'extension peut remplacer le comportement existant afin de respecter l'isolement propre au module d'extension.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnement de Domain Separation dans Service Catalog

Les fournisseurs de services qui prennent en charge plusieurs clients dans une seule instance ServiceNow peuvent assurer la confidentialité des données dans tous les domaines à l'aide de Domain Separation. Les fournisseurs de services peuvent s'assurer que les éléments créés ou publiés dans un domaine spécifique ne peuvent être demandés que par les utilisateurs de ce domaine sans ajouter de critères d'utilisateur supplémentaires aux éléments du catalogue.

Dans Service Catalog, les éléments de catalogue (éléments de catalogue, créateurs d'enregistrement, éléments de contenu et guides de commande) sont séparés par domaine sous forme de données. Les catalogues, les catégories et les variables ne sont pas séparés par domaine et appartiennent au domaine global. En outre, les éléments qui doivent être partagés entre plusieurs domaines doivent être publiés dans le domaine global et restreints par des critères d'utilisateur.

Domain Separation dans Service Catalog s'applique à toutes les vues du demandeur dans Now Platform, Portail de services, Espace de travail d'agent et l'application mobile, ainsi qu'à tous les appels d'API demandant des éléments.

Tables séparées par domaine

Les colonnes **Domaine** (sys_domain) et **Chemin de domaine** (sys_domain_path) sont ajoutées aux tables suivantes, qui sont séparées par domaine :

- sc_cat_item
- sc_item_option
- sc_multi_row_question_answer
- question_answer

Domaine effectif pour un utilisateur

Pour les utilisateurs ayant une visibilité sur un seul domaine, le domaine effectif est le domaine de l'utilisateur. Pour les utilisateurs ayant une visibilité sur plusieurs domaines, le domaine effectif est le domaine sélectionné dans le sélecteur de domaine.

Visibilité des éléments de catalogue - Création et maintenance des éléments

Un élément de catalogue peut être créé ou publié dans n'importe quel domaine de la hiérarchie. Pour plus d'informations sur la création d'un élément de catalogue, voir Créer ou modifier un élément de catalogue. L'élément est créé dans le domaine effectif de l'utilisateur. Pour plus d'informations sur l'activation du sélecteur de domaine, voir Activer les menus de sélection de domaine dans l'interface utilisateur principale . Une fois que l'élément est créé dans un domaine spécifique, toutes les modifications qui seront apportées à l'avenir à l'élément seront effectuées dans ce domaine-même.

Si un élément de catalogue est publié à l'aide du concepteur d'élément, le domaine de l'élément est le domaine sélectionné dans le sélecteur de domaine lors de la publication de l'élément. Une fois que l'élément est publié, il ne peut être modifié et republié que dans le domaine dans lequel il a été initialement publié.

Les éléments de catalogue sont séparés par domaine en tant que données. Uniquement pour la maintenance et l'administration, la visibilité des éléments du catalogue suit les règles de hiérarchie des domaines de données. Pour plus d'informations sur les hiérarchies de séparation de domaine, consultez Hiérarchies de séparation de domaine .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les critères d'utilisateur associés à un élément de catalogue doivent être visibles dans le domaine de l'élément de catalogue. S'ils ne sont pas visibles, l'élément de catalogue est considéré comme n'étant pas associé à ces critères d'utilisateur.

Visibilité des éléments de catalogue - Flux de demande d'élément

L'élément de catalogue créé dans un domaine spécifique est disponible à la navigation, à la recherche et à la demande uniquement dans ce domaine et n'est pas disponible dans les domaines de pairs, les domaines enfants et les domaines parents indépendamment de la hiérarchie et de la visibilité des domaines. Ainsi, les demandeurs ne peuvent demander que des éléments qui se trouvent dans leur domaine et dans le domaine global.

Pour les utilisateurs ayant accès à plusieurs domaines (par exemple, les prestataires informatiques), les éléments sont disponibles à la demande en fonction du domaine sélectionné dans le sélecteur de domaine. Pour afficher ou demander un élément d'un domaine spécifique, l'utilisateur doit basculer vers ce domaine. Pour plus d'informations sur l'activation du sélecteur de domaine, voir Activer les menus de sélection de domaine dans l'interface utilisateur principale .

Lorsqu'un demandeur envoie une demande à l'aide d'un guide de commande qui comporte des éléments de plusieurs domaines, seuls les éléments du domaine effectif et du domaine global sont commandés.

Les enregistrements cibles tels que les demandes, les éléments demandés et les enregistrements créés par des créateurs d'enregistrement sont créés dans le domaine effectif.

Flux et génération de rapport d'exécution de demande pour un élément de catalogue séparé par domaine

Les enregistrements cibles tels que les demandes, les éléments demandés et les enregistrements créés par des créateurs d'enregistrement sont accessibles aux prestataires ayant une visibilité sur le domaine dans lequel l'enregistrement a été généré. Pour en savoir plus sur la visibilité dans les hiérarchies de domaines, consultez Domaines de visibilité et domaines de contenu . Même lorsque le prestataire modifie l'élément demandé à partir d'un domaine autre que le domaine de l'élément demandé, les modifications sont enregistrées dans le domaine de l'enregistrement cible. Étant donné que les enregistrements cibles sont séparés en tant que données, les rapports récupèrent les données basées sur le domaine effectif de l'utilisateur demandant le rapport.

Flux de demande par un prestataire à partir d'un autre domaine

Lorsqu'un prestataire crée une demande à partir d'un enregistrement parent tel qu'un incident dans Espace de travail d'agent ou dans Now Platform, il ne peut que demander un élément du domaine de l'enregistrement parent ou du domaine global. En outre, les enregistrements cibles correspondants sont créés dans le domaine de l'enregistrement parent.

Remarque : les éléments de plusieurs domaines ne peuvent pas être ajoutés au panier.

Scripts clients de catalogue et politiques d'interface utilisateur de catalogue

Étant donné que les scripts clients de catalogue et les politiques d'interface utilisateur de catalogue sont séparés par domaine en tant que processus, les scripts et les politiques du domaine parent peuvent être remplacés dans les domaines enfants. Toutefois, ces scripts

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

et politiques sont applicables en fonction du domaine de l'élément de catalogue ou du domaine de l'enregistrement cible.

Par exemple, imaginons que A est le domaine parent et B est son domaine enfant. Un élément de catalogue du domaine B est associé à un script client de catalogue défini dans le domaine A. Si ce script client de catalogue est remplacé dans le domaine enfant B, le script remplacé dans le domaine B est applicable lors de l'exécution de l'élément demandé dans le domaine B. Même lorsqu'un prestataire du domaine parent A exécute l'élément demandé dans le domaine enfant B, le script remplacé dans le domaine B s'applique.

Remarque : il est recommandé de ne pas remplacer les scripts clients de catalogue et les politiques d'interface utilisateur de catalogue.

Générateur de catalogue

Un élément ne peut être modifié que dans le domaine où il a été créé. Les politiques et actions d'interface utilisateur du catalogue ajoutées dans le générateur de catalogue sont créées dans le même domaine que celui de l'élément.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Demande de séparation par domaine dans Service Catalog

Activez la séparation par domaine dans Service Catalog en demandant l'activation du module d'extension Service Catalog - Domain Separation (com.glideapp.servicecatalog.domain_separation).

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il existe deux façons de demander un module d'extension :

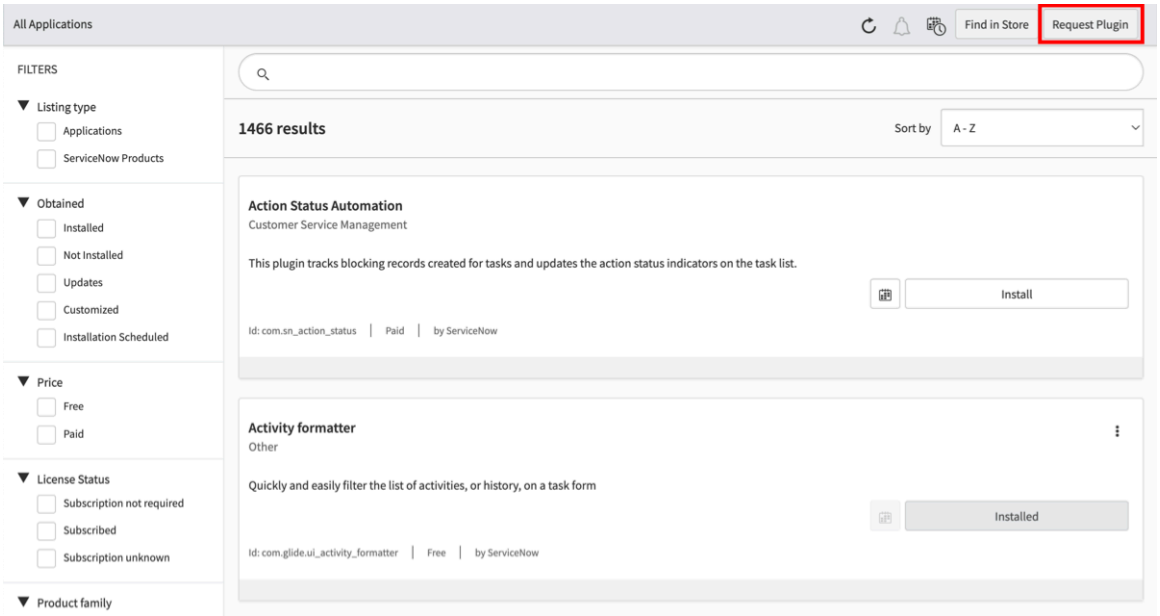
- Accéder directement au Catalogue de services de Now Support en sélectionnant **Tout** > **Catalogue de services** > **Activer le module d'extension** sur Now Support.
- Accéder au Catalogue de services de Now Support via la page Toutes les applications de votre instance en suivant ces étapes.

Procédure

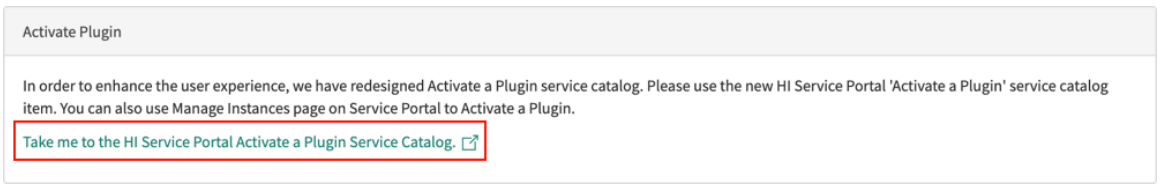
1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Demander un module d'extension** pour ouvrir le formulaire **Activer le module d'extension** sur Now Support.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



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



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

Formulaire Activer le module d'extension

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

Traduction automatique

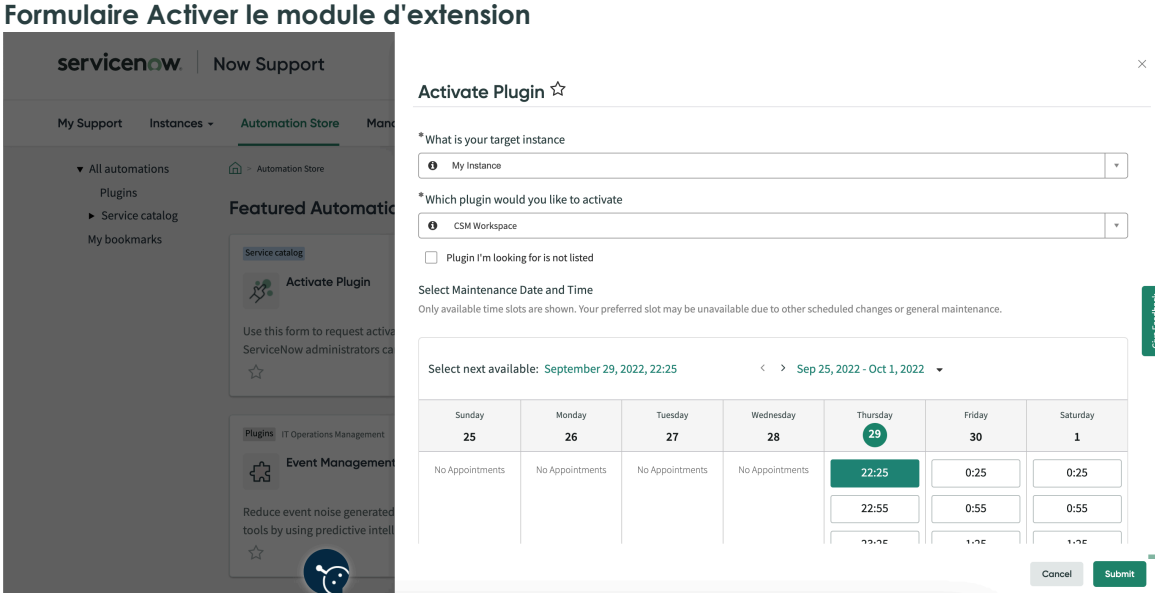
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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

Example

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

Formulaire Activer le module d'extension



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

Exemples de tests ATF pour Catalogue de services dans Service Portal

Validez la fonction poursuivie de Catalogue de services après tout changement de configuration tel qu'une mise à niveau ou après le développement d'une application. Toutes les suites de tests et tous les tests doivent passer une implémentation par défaut. Pour valider une implémentation personnalisée, copiez les tests automatisés et configurez-les pour vos personnalisations.

Les exemples de tests pour Catalogue de services nécessitent l'activation du module d'extension Catalogue de services - ATF Tests (com.glideapp.servicecatalog.atf.test) ainsi que les données de démonstration. Pour exécuter ces tests à l'aide d'une suite, suivez la procédure décrite dans Exécuter une suite de tests automatisée en sélectionnant la suite

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de **tests Catalogue de services - ATF** . Ces exemples de tests dépendent des éléments des données de démonstration.

Suite de tests Service Catalog Tests

Test	Description
Commande d'un élément avec un jeu de variables de plusieurs lignes (portail de services)	Validez la commande d'un élément dans Portail de services qui nécessite des données à partir d'un jeu de variables de plusieurs lignes.
Commande d'éléments de catalogue à l'aide d'un guide de commande (portail de services)	Validez la commande d'un élément à partir d'un guide de commande dans Portail de services.
Demande d'un élément de catalogue (portail de services)	Validez la demande d'un élément de catalogue dans Portail de services.
Recherche d'éléments, d'ajout au panier et de sortie (portail de services)	Validez l'utilisation du panier dans Portail de services.
Envoi de demandes à l'aide d'un créateur d'enregistrement (portail de services)	Validez l'utilisation d'un créateur d'enregistrement dans Portail de services.
Affichage et modification des variables d'élément de catalogue dans la page Tâche de catalogue	Validez des variables d'élément de catalogue à partir d'une tâche de catalogue.
Affichage et modification des variables d'élément de catalogue dans la page Élément demandé	Validez des variables d'élément de catalogue à partir d'un élément demandé.
Ajouter des commentaires sur la demande d'élément(s) de catalogue créée par un utilisateur	Ajoutez des commentaires sur une page de ticket pour un élément demandé ou un incident.
Approbation des demandes sur différents éléments de catalogue commandés par les utilisateurs finaux	Approuvez une demande d'éléments de catalogue.
Commande d'élément(s) de catalogue à partir de plusieurs catalogues	Commandez des éléments de catalogue à partir de plusieurs catalogues.
Filtrage pour les enregistrements récents à partir du filtre de ma demande	Filtrez pour les enregistrements ouverts et fermés récemment à partir du menu **Mes demandes**.
Commande d'élément(s) de catalogue à partir d'un lot enregistré	Commandez des éléments de catalogue à partir d'un lot enregistré.
Validation du contenu de « Mes éléments récents »	Validez le contenu du widget Mes éléments récents.
Validation du regex pour les variables	Validez les variables à l'aide d'une expression régulière.
Valider le flux variable Demandé pour pour la validation du panier	Valider les flux variables Demandé pour pour la validation du panier
Valider le flux de variables Demandé pour le guide de commande	Valider les flux variables Demandé pour pour un guide de commande

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Suite de tests Service Catalog Tests (suite)

Test	Description
Valider le flux variable Demandé pour avec accès à l'élément de catalogue	Valider les flux variables Demandé pour en fonction de l'accès à l'élément de catalogue

Variables pour collecter des données pour les champs de créateur d'enregistrement

Utilisez des variables pour collecter des données pour les champs de créateur d'enregistrement.

Vous pouvez utiliser les types de variables suivants pour collecter des données pour les champs de créateur d'enregistrement correspondants.

Variables pour les champs de créateur d'enregistrement

Type de champ	Type de variable recommandé
Vrai/Faux	Oui/Non
Référence	Référence
Date ou date d'échéance	Date
Date/Heure	Date/Heure
Choix ou n'importe quel champ avec une liste de choix associée	Zone de sélection
Adresse e-mail	E-mail
URL	URL
HTML	HTML
Liste ou liste d'actions d'interface utilisateur	Collecteur de liste
Chaîne de longueur supérieure à 256	Texte sur plusieurs lignes
Chaîne, Entier, Décimal, Nombre à virgule flottante	Texte sur ligne unique
Fichier joint	Pièce jointe
Tous les autres types de champs	Texte sur plusieurs lignes

Remarque :

- Si la variable du créateur d'enregistrement est mappée vers un champ chiffré d'une autre table, cette valeur de variable n'est pas stockée dans la table Réponse à la question [question_answer]. Elle n'est donc pas non plus disponible dans l'éditeur de variable de l'enregistrement cible.
- Si la variable du créateur d'enregistrement est masquée et chiffrée, et également mappée vers un champ chiffré d'une autre table :
  - La valeur de la variable n'est pas stockée dans la table Réponse à la question [question_answer].
  - La valeur déchiffrée de la variable est copiée sur le champ chiffré de l'enregistrement cible.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Valeurs renvoyées

Lorsque vous construisez un créateur d'enregistrement, tenez compte de la valeur de renvoi.

La plupart de ces types de champ renvoient une chaîne. Toutefois, il existe quelques exceptions. Par exemple, une valeur **Référence** renvoie le `sys_id` de l'objet cible, et une valeur **Liste** renvoie une liste de `sys_id` séparés par des virgules.

Exemple 1 : pour une valeur **Liste**, renvoyez un tableau qui peut être itéré afin de récupérer chaque valeur envoyée par votre utilisateur.

```
var sys_id_string  = producer.glide_list_field;
var sys_id_list = sys_id_string.split(',');
```

Exemple 2 : pour une valeur **Date** ou **Date/heure**, renvoyez une date pouvant être évaluée par GlideDate.

```
var glideDateTime  = new GlideDateTime(producer.date_field);
```

Variables du catalogue de services

Les variables de catalogue de services capturent et transmettent des informations sur les choix qu'un client fait lors de la commande d'un élément de catalogue. Les variables aident à définir la structure du formulaire d'élément de catalogue affiché sur l'écran du client.

Par exemple, vous pouvez définir une variable appelée **Mémoire** pour fournir aux utilisateurs des options de mémoire (associées à des frais supplémentaires) pour un élément du catalogue des PC. Un élément de catalogue d'iPhone Apple peut utiliser une variable appelée **Couleur** permettant aux clients de sélectionner la couleur lorsqu'ils commandent le téléphone depuis le catalogue. Vous pouvez définir certaines variables pour modifier le prix d'un élément en fonction des choix effectués.

Catalogue de services fournit plusieurs types de variables, qui sont également appelées questions. Les variables peuvent être stockées, consultées depuis plusieurs endroits et transmises entre les différentes tâches d'un processus lors de l'exécution d'une demande. Elles peuvent être affichées sur les formulaires Élément demandé et Tâche du catalogue lorsqu'un élément a été commandé.

Vous pouvez définir les variables du catalogue de services avec le rôle catalog_admin.

Information associée

- Variables du catalogue de services pouvant contenir des scripts
- Utiliser les variables du catalogue de services dans un rapport – Concepteur de rapports

Types de variables de catalogue de services

Les variables vous permettent de formuler des questions pour un élément de catalogue. Plusieurs types de variables de catalogue de services sont fournis. Certains types de variables acceptent les attributs de variable.

Voir les sections suivantes pour plus de détails sur chaque type de variable. Pour plus de détails sur la création de variables, voir Créer une variable de catalogue de services. Vous pouvez également fournir du texte d'aide pour n'importe quelle variable de catalogue de services. Pour obtenir des informations sur la définition des informations d'aide, voir Définir les informations d'aide pour une variable de catalogue de services.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Prise en charge dans divers canaux

Les variables de Service Catalog sont prises en charge dans différents canaux. Pour en savoir plus sur leur disponibilité, consultez la rubrique Prise en charge variable dans différents canaux.

Pièce jointe

Lors de l'envoi d'une demande d'éléments de catalogue, cette variable vous permet de charger une pièce jointe pour une question de l'élément. Après avoir chargé la pièce jointe, vous pouvez également la télécharger, la mettre à jour et la supprimer. Même lorsque vous répondez à la demande, vous pouvez télécharger, mettre à jour et supprimer la pièce jointe d'un élément demandé ou d'une tâche du catalogue. Vous pouvez spécifier des restrictions relatives à la taille et aux extensions de fichier à l'aide des attributs de variable *max_file_size* et *allowed_extensions*. Pour en savoir plus sur ces attributs de variable, consultez la rubrique Attributs de variable Catalogue de services.

Important :

- Vous devez spécifier uniquement une valeur entière pour les éléments suivants :
  - Attribut de variable `max_file_size`
  - Propriété système *glide.sc.variable.attachment.default_max_size* (au niveau du catalogue). La valeur par défaut est 20.
- Si l'attribut de variable `max_file_size` n'est pas spécifié, la valeur de la propriété système *glide.sc.variable.attachment.default_max_size* est considérée comme la limite supérieure de la taille du fichier de pièce jointe.
- Quelle que soit la taille de fichier autorisée dans la variable, la taille du fichier de pièce jointe ne peut pas dépasser la taille spécifiée dans la propriété système *com.glide.attachment.max_size*, qui s'applique aux pièces jointes sur la Now Platform.
- L'API *g_form.setValue()* est prise en charge dans les scripts clients du catalogue.

Remarque : lorsque vous modifiez une pièce jointe, la pièce jointe existante est supprimée et une nouvelle pièce jointe est chargée.

Lorsque vous chargez une pièce jointe dans cette variable, une entrée est créée dans la table Pièce jointe [sys_attachment]. La variable n'est pas mise à jour tant que vous n'avez pas envoyé la demande d'élément, ne l'avez pas ajoutée au panier ou n'avez pas sauvegardé l'enregistrement lors de sa modification (dans les flux de prestataires). Si vous supprimez ou mettez à jour la pièce jointe avant d'envoyer l'élément de catalogue correspondant, l'entrée de la table Pièce jointe [sys_attachment] est effacée.

La pièce jointe chargée pour cette variable est copiée comme suit :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Dans un guide de commande, lorsque la variable est mise en cascade sur un élément de catalogue dans la base de la règle.

> **Important :** les attributs de variable individuels ne sont pas respectés pour les éléments de catalogue dans la base de la règle. Par exemple, supposons qu'une variable dans la section **Décrire les besoins** autorise une pièce jointe .pdf et que la variable d'un élément de catalogue dans la base de la règle autorise une pièce jointe .txt. Lorsque vous chargez une pièce jointe de type .pdf pour une variable dans la section **Décrire les besoins**, celle-ci est initialement mise en cascade sur la variable de l'élément de catalogue et les attributs de variable spécifiés dans l'élément de catalogue ne sont pas respectés. Toutefois, si vous supprimez cette pièce jointe initialement mise en cascade à partir d'un élément individuel et que vous tentez de charger une nouvelle pièce jointe, les attributs de variable individuels de l'élément de catalogue sont respectés.

- Dans un créateur d'enregistrement, lorsque la variable est mappée sur un champ de la table de tâches. Cette variable ne peut être mappée que sur le type de champ Pièce jointe de fichier d'une table de tâches.

> **Important :** après la copie d'une pièce jointe, les modifications apportées aux pièces jointes individuelles sont indépendantes. Par exemple, tout changement apporté à une pièce jointe dans le guide de commande n'a pas d'incidence sur la même pièce jointe mise en cascade sur l'élément de catalogue dans la base de la règle.

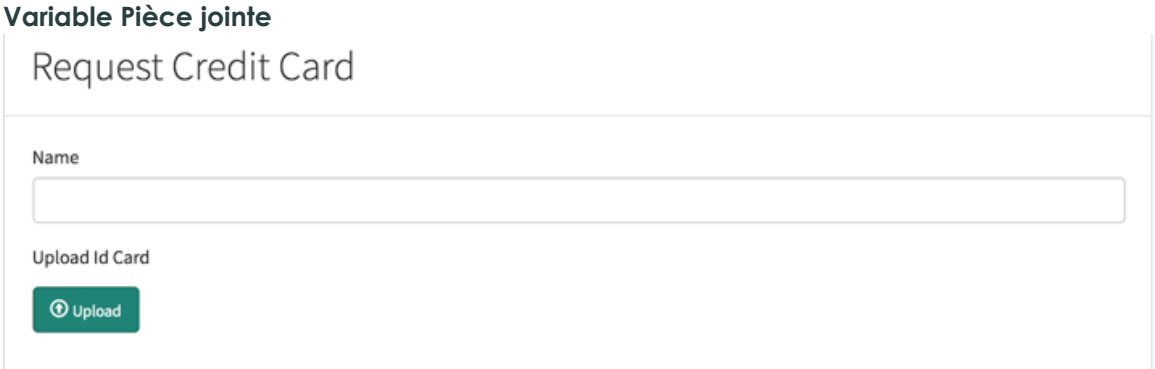
> **Avertissement :** étant donné que les pièces jointes sont copiées, une taille plus grande peut entraîner des problèmes de performances.

Si la vérification antivirus est activée sur le système, cette vérification est effectuée sur la pièce jointe lorsque vous :

- envoyez une demande pour l'élément de catalogue correspondant ;
- ajoutez l'élément de catalogue au panier ou à la liste de souhaits.

> **Remarque :**
>
> - Cette variable n'est pas prise en charge dans un jeu de variables de plusieurs lignes.
> - Cette variable est prise en charge dans les flux et les workflows.
> - Cette variable est disponible dans le créateur de condition.
> - Pour cette variable, l'affectation de variable d'élément n'est pas prise en charge dans le guide de commande.

Variable Pièce jointe

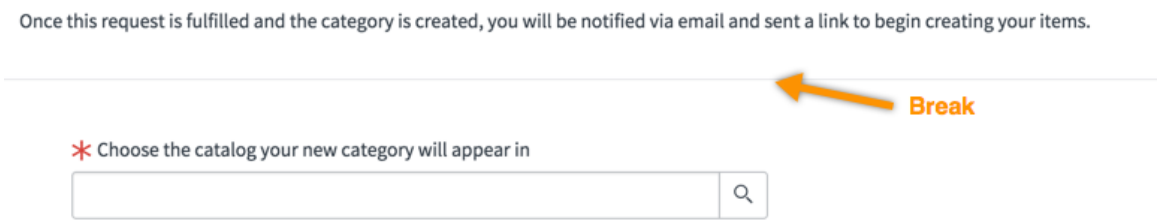


© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pause

La variable Pause affiche une ligne horizontale le long du formulaire. Cette ligne est un élément de formatage qui ne collecte pas de données.

Exemple : variable Pause



Case à cocher

La variable Case à cocher vous permet d'activer et de désactiver les options en la cochant et en la décochant.

Pour qu'une case à cocher soit obligatoire, sélectionnez l'option **Sélection obligatoire** lorsque vous créez la variable. Par exemple, utilisez cette option pour exiger que les utilisateurs cochent la case **J'accepte** dans un formulaire d'accord. Si les utilisateurs essaient d'envoyer le formulaire d'accord sans cocher la case, un message d'alerte s'affiche pour indiquer aux utilisateurs qu'ils doivent cocher la case.

Un groupe de variables Case à cocher est créé lorsque vous créez des variables Case à cocher consécutives. Ces variables Case à cocher sont triées par ordre au sein du groupe. Si vous souhaitez définir une étiquette personnalisée pour le groupe de cases à cocher, créez une variable Étiquette au début des variables Case à cocher consécutives. L'étiquette est alors considérée comme faisant partie de ce groupe et agit comme une étiquette du groupe. S'il n'y a pas d'étiquette personnalisée, les cases à cocher sont regroupées sous une étiquette **Options** par l'application.

Dans un groupe de variables Case à cocher :

- Si une variable Case à cocher du groupe est obligatoire, l'ensemble du groupe devient obligatoire, quelle que soit la visibilité de la variable Case à cocher obligatoire. Un astérisque (*) s'affiche ensuite à côté de l'étiquette du groupe et vous devez sélectionner au moins l'une de ces cases à cocher.
- Si vous masquez l'étiquette, le groupe tout entier est masqué.
- Si toutes les autres variables Case à cocher d'un groupe de cases à cocher obligatoires sont masquées et décochées, les scénarios suivants sont applicables :
  - Le groupe reste obligatoire tant qu'il y a au moins une case à cocher visible et décochée dans le groupe.
  - La dernière case à cocher du groupe ne peut pas être masquée si elle est décochée.

Dans Service Portal, pour rendre un groupe de variables Case à cocher obligatoire, définissez au moins l'une des variables Case à cocher comme étant obligatoire. Lors de la définition de l'étiquette d'un groupe de cases à cocher, la définition d'une étiquette obligatoire ne rend pas le groupe de variables Case à cocher obligatoire.

Dans le générateur de catalogue, les scénarios suivants s'appliquent :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

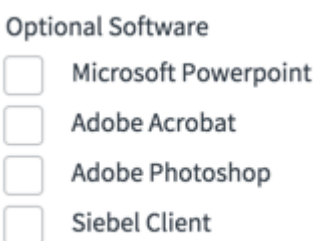
- S'il existe deux cases à cocher consécutives, un conteneur virtuel est créé pour un groupe de cases à cocher. Seuls les types de variables Case à cocher peuvent être ajoutés à l'intérieur du groupe.
- Même si une variable Case à cocher est ajoutée immédiatement après un groupe de cases à cocher, elle est automatiquement ajoutée au groupe.

Dans l'onglet **Spécifications de types**, vous pouvez spécifier le prix dans différents types de devises. Vous pouvez également configurer le prix dans les modèles de tarification suivants :

- Calculé
- Fixe
- Plusieurs

Pour plus d'informations sur les modèles de tarification, consultez la rubrique Champs de prix .

Exemple : variable Case à cocher



Pour plus d'informations sur la variable Case à cocher, voir la vidéo suivante :

Comment créer et configurer les variables Case à cocher de catalogue pour présenter des options aux clients lorsqu'ils commandent des articles depuis le catalogue de services. Explique comment regrouper plusieurs cases à cocher dans des catégories, exiger des utilisateurs qu'ils sélectionnent au moins un élément d'un groupe et ajuster les prix en fonction des options sélectionnées avec des variables Case à cocher.

Début conteneur, Séparation du conteneur et Fin conteneur

Les variables Début conteneur, Séparation du conteneur et Fin conteneur définissent une mise en page pour les conteneurs pouvant contenir plusieurs variables. Utilisez les variables Début conteneur et Fin conteneur pour définir les points de début et de fin de la mise en page d'un conteneur. La Variable Fin conteneur doit être utilisée conjointement avec la variable Début conteneur pour fermer un conteneur.

Une mise en page de conteneur peut être divisée en deux ou trois colonnes à l'aide de la variable Séparation du conteneur. Par défaut, la séparation est calculée à la marque des 50 %.

Les conteneurs sont similaires aux jeux de variables. Contrairement aux jeux de variables, les conteneurs peuvent être utilisés n'importe où, y compris à l'intérieur des jeux de variables. Les conteneurs peuvent également être imbriqués l'un dans l'autre.

Pour plus d'aide sur la sélection du type de conteneur approprié, voir l'article Determining if you are using the correct container variable (Déterminer si vous utilisez la variable de conteneur correcte) [KB0539982] dans la base de connaissances HI.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Les variables de conteneur ne sont pas encore prises en charge sur les équipements mobiles.
- Les variables Début conteneur, Séparation du conteneur et Fin conteneur sont prises en charge dans Service Portal. Toutefois, si les réglages sont effectués sur le conteneur de niveau supérieur, des mises en page à deux colonnes maximum peuvent être réalisées.
- Les jeux de variables sont également considérés comme des conteneurs. Ainsi, une variable Début conteneur avec une mise en page à deux colonnes sous un jeu de variables n'est pas prise en charge dans Service Portal.

Pour reproduire le conteneur représenté sur l'image ci-dessous, saisissez les paramètres suivants lors de la création d'une variable Début de conteneur :

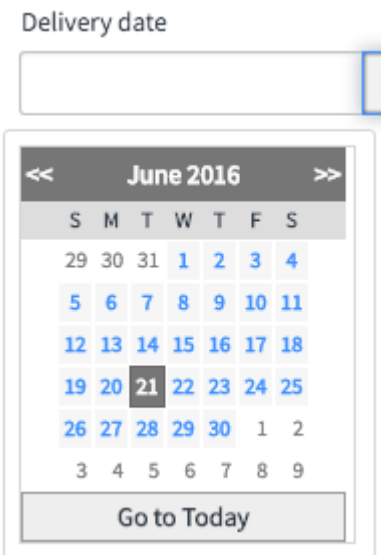
- Sélectionnez la **Mise en page** *Élargi sur 2 colonnes, en alternant les côtés*.
- Cochez la case **Titre d'affichage** pour utiliser une barre de titre réductible.

Exemple : variable Conteneur

Date

La variable Date crée un widget avec un champ et un calendrier pour sélectionner une date.

Exemple : variable Date



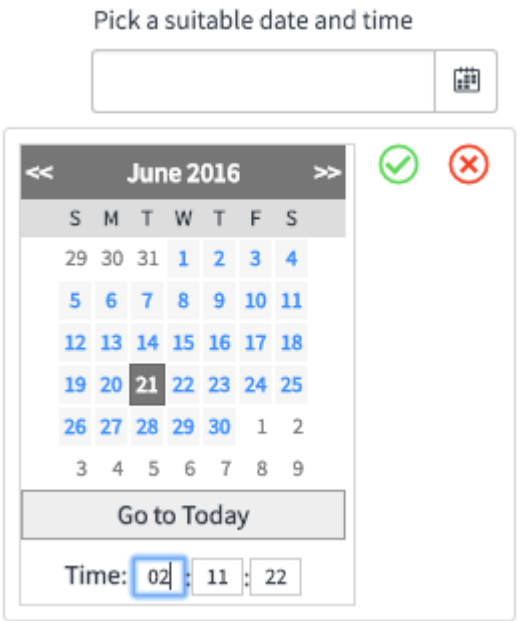
Date et heure

La variable Date et heure crée un widget avec un calendrier et des champs pour sélectionner une date et une heure. La valeur de temps est stockée en Heure du méridien de Greenwich (GMT) et affichée dans votre fuseau horaire.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple : variable Date et heure



Durée

Utilisez la variable Durée pour spécifier la durée pour laquelle un élément de catalogue est disponible.

Pour les attributs pris en charge par cette variable, voir Attributs de variable.

Remarque : saisissez la durée au format JJ HH:MM:SS lorsque vous définissez la valeur par défaut de la variable et que vous la spécifiez dans les fonctions g_form.getValue() et g_form.setValue().

Exemple : variable Durée

E-mail

La variable E-mail crée un widget pour saisir et sélectionner une adresse e-mail. Cette variable n'accepte que les expressions d'e-mail valides contenant le symbole @ et les informations de domaine.

Remarque : la validation de la variable n'est pas prise en charge dans Service Portal.

Exemple : variable E-mail

HTML

La variable HTML vous permet de fournir du contenu avec un formatage avancé, y compris des images, pour un élément de catalogue.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

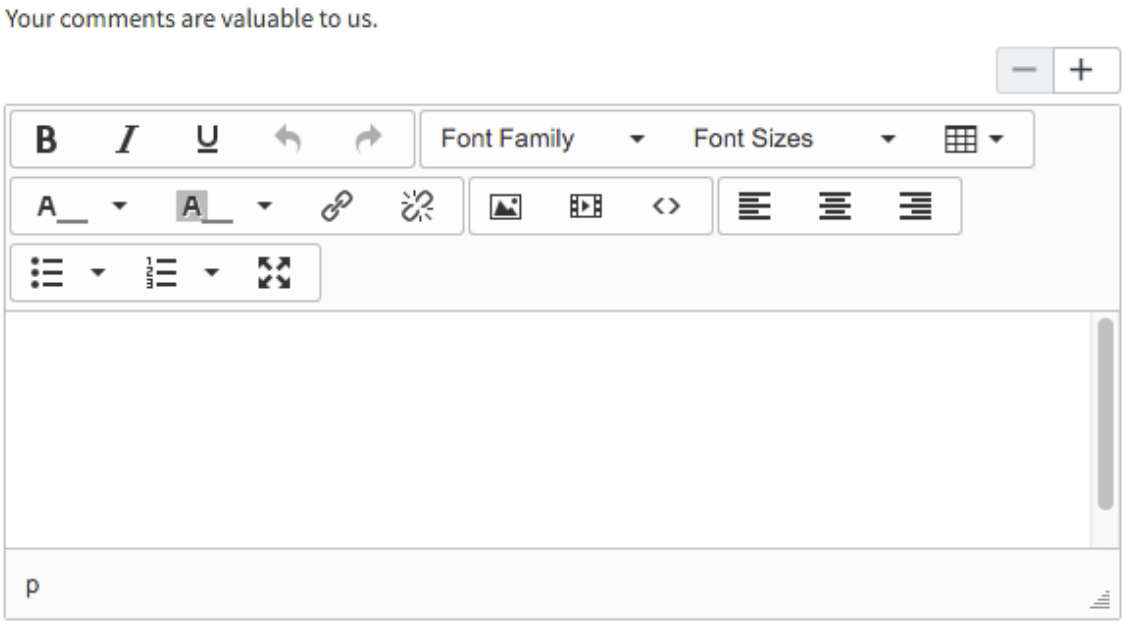
Traduction automatique

Utilisez cette variable pour créer des champs pour l'entrée de l'utilisateur. Vous pouvez également l'utiliser pour le contenu réutilisable, comme les termes et conditions, lorsqu'elle est ajoutée à un jeu de variables.

Cette variable est disponible en deux modes : Modifiable et Lecture seule. En mode Modifiable, une barre d'outils est disponible et les liens ne fonctionnent pas. En mode Lecture seule, la barre d'outils est désactivée et les liens fonctionnent. Pour passer d'un mode à l'autre, utilisez des autorisations ou créez une politique d'interface utilisateur pour définir le champ HTML en mode lecture seule.

Remarque : les variables HTML ne sont pas prises en charge pour un affichage sur les écrans de résumé de panier d'achats ou de résumé d'approbation.

Exemple : variable HTML



Adresse IP

Utilisez la variable Adresse IP pour spécifier les données IPv4 et IPv6 pour un élément de catalogue. Dans le sous-module **Scripts de validation**, un type de script de validation associé à cette variable est disponible.

Remarque :

- La validation de la variable n'est pas prise en charge dans Service Portal.
- Lorsque vous configurez la valeur par défaut de la variable **Adresse IP** ou que vous spécifiez sa valeur dans les fonctions g_form.getValue() et g_form.setValue(), le délimiteur est (.).

Exemple : variable Adresse IP

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

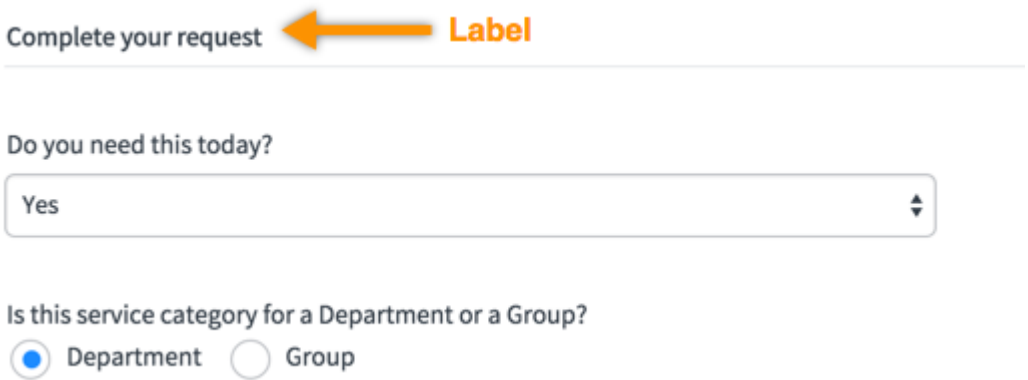
Étiquette

La variable Étiquette affiche une étiquette tout le long du formulaire. Les étiquettes sont des éléments de formatage. Aucune donnée n'est collectée.

Vous pouvez utiliser des étiquettes pour organiser les questions en sections. Vous pouvez également utiliser des étiquettes pour les questions avec plusieurs options. Par exemple, étiquetez les cases à cocher pour les différentes options d'une question.

Vous ne pouvez pas définir une variable Étiquette comme étant obligatoire. Toutefois, vous pouvez rendre obligatoire un groupe de variables Case à cocher précédé d'une variable Étiquette.

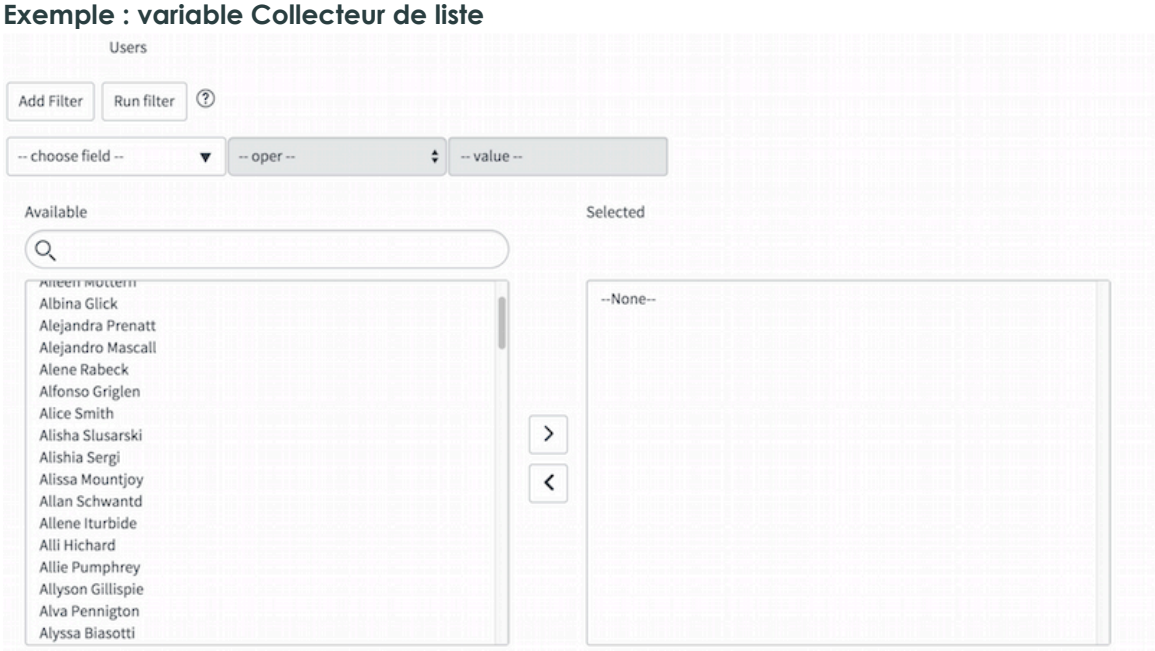
Exemple : variable Étiquette



Collecteur de liste

La variable Collecteur de liste crée une interface qui vous permet de sélectionner et d'ajouter plusieurs enregistrements à partir d'une table. Pour les attributs pris en charge par cette variable, voir Attributs de variable.

Exemple : variable Collecteur de liste



Pour plus d'informations sur l'utilisation de la variable Collecteur de liste, voir la vidéo suivante :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Comment utiliser les variables Collecteur de liste de Service Catalog

Remarque :

- Le qualificatif de référence et l'attribut glide_list ne s'appliquent qu'aux versions à partir d'Helsinki. L'attribut ne s'applique pas à la version Geneva.
- Vous pouvez définir une valeur pour cette variable à l'aide de la fonction `g_form.setValue()` dans un script client de catalogue.
- Lorsque l'attribut de la liste glide_list n'est pas défini sur true, vous ne pouvez définir la valeur visible dans la liste **Disponible** qu'à l'aide de la fonction `g_form.setValue()`. Cette fonctionnalité n'est pas applicable lorsque la fonction `setValue()` est appelée onLoad.
- Les tables avec des données volumineuses entraînent des problèmes de performances lors du chargement de la page. Utilisez des qualificatifs de référence pour réduire les données ou utilisez l'attribut glide_list.
- Les valeurs de la table référencée n'apparaissent pas si l'utilisateur n'est pas connecté.
- Le collecteur de liste affiche un maximum de 100 éléments dans une liste. Après avoir déplacé des éléments vers la liste **Sélectionné**, vous pouvez cliquer sur **Filtrer** pour actualiser la liste **Disponible**. Cette action ajoute d'autres éléments disponibles à la liste, jusqu'à un maximum de 100 éléments.

Choix multiple de recherche

La variable Choix multiple de recherche crée des cases d'option à l'aide des données d'une table. Sa fonctionnalité est similaire à la variable Zone de sélection de recherche, qui crée une liste de choix à partir de données interrogées. Pour les attributs pris en charge par cette variable, voir Attributs de variable.

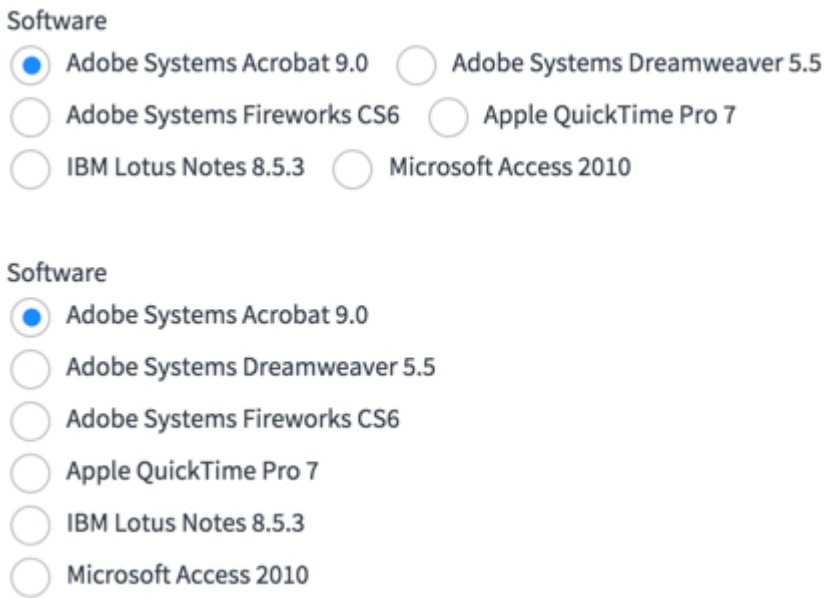
Remarque :

- Les tables avec des données volumineuses entraînent des problèmes de performances lors du chargement de la page. Utilisez des qualificatifs de référence pour réduire les données ou utilisez la variable de type de référence.
- Vous ne pouvez pas ajouter plus de 10 000 choix.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple : variable Choix multiple de recherche



Zone de sélection de recherche

La variable Zone de sélection de recherche crée une liste de choix à l'aide des données interrogées depuis une table. Sa fonctionnalité est similaire à celle de la variable Choix multiple de recherche, qui crée des cases d'option à partir de données interrogées. Pour les attributs pris en charge par cette variable, voir Attributs de variable.

Pour créer la zone de sélection de recherche présentée dans l'image ci-dessous, saisissez les valeurs suivantes lorsque vous créez la variable :

- **Rechercher depuis la table** : `Incident [incident]`
- **Champ de valeur de référence** : `ID système`
- **Champ d'étiquette de référence** : `nombre, catégorie, priorité`
- **Qualificatif de référence** : `caller_id=javascript:gs.getUserID()^active=true`

Remarque :

- Les tables avec des données volumineuses entraînent des problèmes de performances lors du chargement de la page. Utilisez des qualificatifs de référence pour réduire les données ou utilisez la variable de type de référence.
- Vous ne pouvez pas ajouter plus de 10 000 choix.

Personnalisé

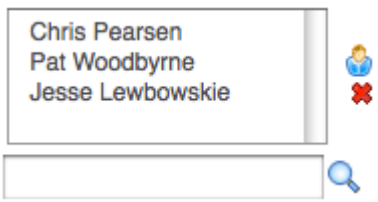
Cette variable insère une macro d'interface utilisateur dans l'élément de catalogue.

Les macros d'interface utilisateur dans le catalogue de services ne prennent pas en charge les fonctions glide_list suivantes : clic de renvoi, modification des zones de sélection et champ d'e-mail.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Utilisez uniquement la phase un de la syntaxe Jelly pour les macros d'interface utilisateur ajoutées en tant que variables. La deuxième phase de Jelly dans la macro n'est pas traitée et apparaît sur la page en tant que contenu standard.
- Cette variable n'est pas encore prise en charge sur les appareils Classic Mobile.
- Cette variable est prise en charge dans Service Portal via les widgets. Créez un widget avec la même fonctionnalité que celle d'une macro et reliez le widget à la variable.

Exemple : variable Personnalisé

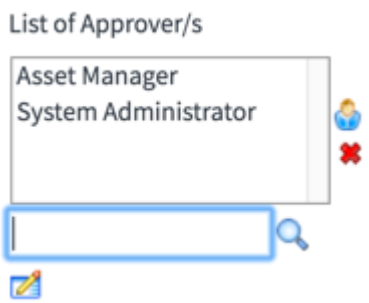


Personnalisé avec étiquette

Cette variable insère une macro d'interface utilisateur avec une étiquette.

- Cette variable n'est pas encore prise en charge sur les appareils Classic Mobile.
- Cette variable est prise en charge dans Service Portal via les widgets. Créez un widget avec la même fonctionnalité que celle d'une macro avec étiquette et reliez-le à la variable.

Exemple : variable Personnalisé avec étiquette



Masqué

La variable Masqué insère un champ qui masque le texte saisi. Chaque caractère saisi s'affiche sous la forme d'un astérisque (*). Utilisez cette variable pour demander aux utilisateurs des données sensibles ou confidentielles telles que les mots de passe.

Cochez la case **Utiliser le chiffrement** pour configurer la variable en vue de chiffrer sa valeur à l'aide de divers algorithmes de chiffrement avant de la stocker dans la base de données. Vous pouvez chiffrer ces valeurs uniquement à l'aide de la variable now_GR.variables.var_name.getDecryptedValue() sur RITM, Tâches du catalogue ou tout enregistrement d'extension créé à l'aide d'un créateur d'enregistrement.

Remarque : par défaut, le champ **Utiliser le chiffrement** est défini sur vrai pour garantir le stockage sécurisé des informations.

Sur l'éditeur de variable, vous pouvez aussi déchiffrer et chiffrer les valeurs d'une variable Masqué à l'aide des boutons **Afficher** et **Masquer**. Ces boutons ne sont pas disponibles pour les prestataires (ITIL) n'ayant pas le rôle catalog_view_masked. Vous ne pouvez afficher que la valeur que vous avez spécifiée lors de la demande.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Actions sur une variable chiffrée

Action	Rôles		
	Demandeur	Prestataire avec le rôle catalog_view_masked	Prestataire sans le rôle catalog_view_masked
Afficher ou masquer la valeur chiffrée sur les formulaires de catalogue	Oui	Non applicable	Non applicable
Modifier la valeur chiffrée sur les formulaires de catalogue	Oui	Non applicable	Non applicable
Afficher ou masquer la valeur chiffrée dans l'éditeur de variable	Oui	Oui	Non
Modifier la valeur chiffrée dans l'éditeur de variable	Oui **Remarque :** si la variable Masqué est en lecture seule sur l'éditeur de variable, la valeur de la variable n'est pas modifiable	Oui **Remarque :** si la variable Masqué est en lecture seule sur l'éditeur de variable, la valeur de la variable n'est pas modifiable	Non

Exemple : variable Masqué

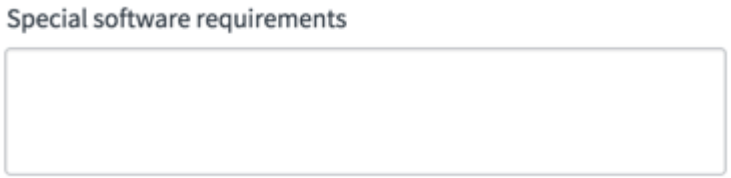
Texte sur plusieurs lignes

La variable Texte sur plusieurs lignes crée un champ qui vous permet de saisir plusieurs lignes de texte.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple : variable Texte sur plusieurs lignes



Choix multiple

La variable Choix multiple crée des cases d'option pour les choix de questions.

Exemple : variable Choix multiple

Échelle numérique

La variable Échelle numérique crée un ensemble de cases d'option pour une gamme d'options, comme une échelle de Likert.

Exemple : variable Échelle numérique

Référence

Une variable Référence fait référence à un enregistrement dans une autre table. Par exemple, une variable nommée point_de_contact fait référence à la table Utilisateur [sys_user]. Pour les attributs pris en charge par cette variable, voir Attributs de variable.

Gardez à l'esprit les informations suivantes lorsque vous créez une variable Référence :

- Les variables Référence utilisent la fonctionnalité de saisie semi-automatique. Pour vous assurer que les utilisateurs disposent de suffisamment d'informations pour effectuer la sélection, configurez l'option liste de recherche de référence.
- Les variables Référence stockent le sys_id de l'enregistrement sélectionné (comme les champs de référence). Pour utiliser la valeur d'affichage dans un script, utilisez les mêmes méthodes que pour un champ de référence.

```
current.variables.<variable name>.getDisplayValue()
```

Exemple : variable Référence

Demandé pour

Avant d'envoyer une demande d'élément de catalogue, cette variable vous permet d'indiquer à qui envoyer cette demande. Vous devez spécifier ces informations lors de la réponse aux questions d'élément de catalogue.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :

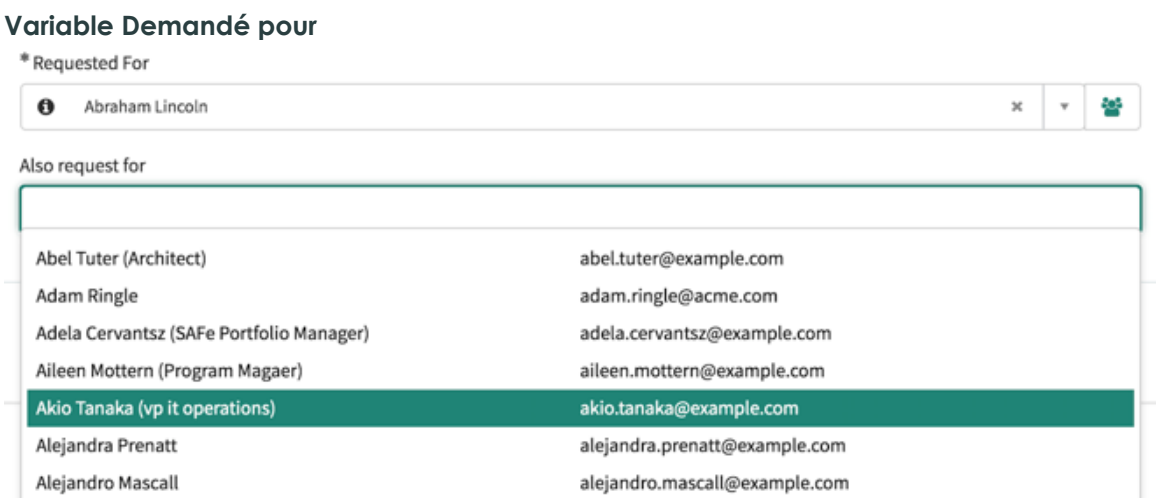
- Vous ne pouvez spécifier que les utilisateurs à partir de la table Utilisateur [sys_user].
- Si vous ne spécifiez pas la valeur par défaut de cette variable, l'utilisateur connecté actuel qui demande l'élément est considéré comme la valeur de variable Demandé pour par défaut.
- Vous pouvez envoyer la demande d'un utilisateur en fonction de l'accès à un élément de catalogue. Il est possible d'utiliser le champ **Type d'accès** de l'élément de catalogue pour déterminer si une demande peut être envoyée à un utilisateur qui n'a pas accès à l'élément de catalogue.
- Pour cette variable, l'affectation de la variable d'élément n'est pas prise en charge dans la base de la règle d'un guide de commande. Si le guide de commande contient la variable Demandé pour, la valeur est mise en cascade sur la variable équivalente des éléments dans la base de la règle en lecture seule.

À l'aide du champ **Activer également la demande pour** de la variable Demandé pour, vous pouvez demander un élément de catalogue pour différents utilisateurs dans une seule demande.

Pour en savoir plus sur l'expérience de demande déléguée, consultez la rubrique Expérience de demande déléguée.

Important :

- Vous pouvez ajouter cette variable à un élément de catalogue ou à un jeu de variables. Toutefois, lors de l'envoi de la demande, un élément de catalogue ne peut avoir qu'une seule variable Demandé pour.
- Vous ne pouvez ajouter qu'une seule variable Demandé pour à un jeu de variables.
- Cette variable n'est pas prise en charge dans un jeu de variables de plusieurs lignes.
- Une fois la demande envoyée, cette valeur de variable est visible dans l'éditeur de variable et l'outil de synthèse de variables.



Étiquette de texte enrichi

Cette variable affiche une étiquette formatée sur un formulaire d'élément de catalogue. Dans l'éditeur de texte enrichi TinyMCE, vous pouvez formater l'étiquette et y ajouter des images ou des liens. Cette variable prend en charge les balises HTML.

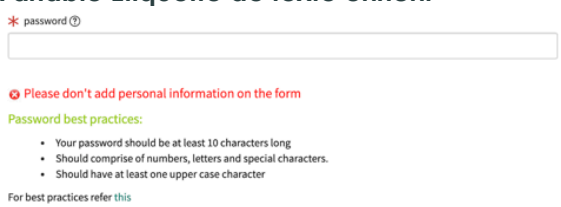
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Vous pouvez rendre cette variable visible à l'aide de scripts clients de catalogue et de politiques d'interface utilisateur de catalogue.
- Vous ne pouvez pas mettre en cascade cette variable dans un guide de commande.
- Vous ne pouvez pas rendre cette variable obligatoire.
- Dans Automated Test Framework, cette variable n'est prise en charge que dans l'étape de validation de l'état de la variable pour vérifier la visibilité.
- Cette variable n'est pas prise en charge dans les éléments suivants :
  - Outil de synthèse de variables
  - Jeu de variables de plusieurs lignes
  - Créateurs de condition et rapports
- Vous ne pouvez pas spécifier les éléments suivants pour cette variable :
  - Texte d'aide et instructions
  - Info-bulle
  - Autorisations
  - Largeur de variable
  - Exemple texte
- Les APIs `g_form.setValue()`,`g_form.setReadOnly()` et `g_form.setMandatory()` ne sont pas prises en charge dans les scripts clients du catalogue. Seule l'API `g_form.setVisible()` est prise en charge.

Variable Étiquette de texte enrichi



Traduction automatique

Zone de sélection

La variable Zone de sélection crée une liste à partir de choix de questions prédéfinis. Pour les attributs pris en charge par cette variable, voir Attributs de variable.

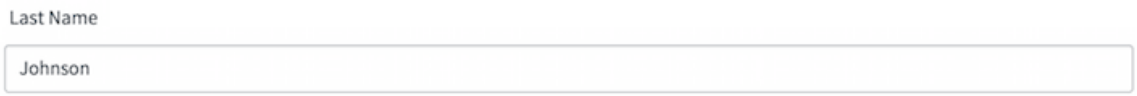
Exemple : variable Zone de sélection

Texte sur ligne unique

La variable Texte sur ligne unique crée un champ pour saisir une seule ligne de texte. Pour les attributs pris en charge par cette variable, voir Attributs de variable.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple : variable Texte sur ligne unique



Page de l'interface utilisateur

La variable Page de l'interface utilisateur insère une page d'interface utilisateur dans l'élément de catalogue.

- Utilisez uniquement la phase un de la syntaxe Jelly pour toutes les macros d'interface utilisateur ajoutées en tant que variables. La phase deux de Jelly dans la macro n'est pas traitée et apparaît sur la page en tant que contenu standard.
- Cette variable n'est pas encore prise en charge sur les appareils Classic Mobile et dans Service Portal.

URL

La variable URL crée un widget pour permettre aux utilisateurs de saisir des URL. Les URL sont validées pour les protocoles suivants : HTTP, HTTPS, FTP.

Remarque :

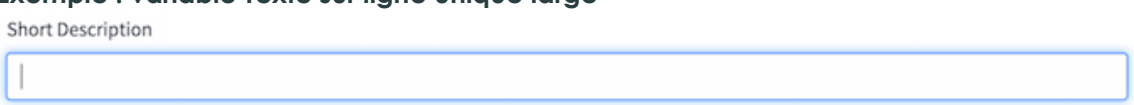
- la validation de la variable n'est pas prise en charge dans Service Portal.
- Cette variable n'est pas modifiable sur Now Mobile.

Exemple : variable URL

Texte sur ligne unique large

La variable Texte sur ligne unique large crée un champ qui étend le formulaire, permettant ainsi aux utilisateurs de saisir des lignes de texte plus longues. Pour les attributs pris en charge par cette variable, voir Attributs de variable.

Exemple : variable Texte sur ligne unique large



Oui/Non

La variable Oui/Non crée une liste de choix avec **Oui** et **Non** comme options.

Exemple : variable Oui/Non

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Prise en charge variable dans différents canaux

Les variables de Service Catalog sont prises en charge dans différents canaux.

Prise en charge des variables

Variable	Now Platform	Portail de services	Now Mobile	**Interface conversationnelle dans** Agent virtuel	**Éditeur de variables dans** Espace de travail **et composant UIB de l'élément de catalogue**
Pièce jointe	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Pause	Oui	Oui	Oui	Non	Oui
Case à cocher	Oui	Oui	Oui	Non	Oui
Fin conteneur	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Séparation du conteneur	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Début conteneur	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Date	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Date/Heure	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Durée	Oui	Oui	Oui	Non	Oui
E-mail	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
HTML	Oui	Oui	Oui	Non	Oui
Adresse IP	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Étiquette	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Collecteur de liste	Oui	Oui	Oui	Non	Oui
Choix multiple de recherche	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Zone de sélection de recherche	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Personnalisé	Oui	Non	Non	Non	Non
Personnalisé avec une étiquette	Oui	Non	Non	Non	Non
Masqué	Oui	Oui	Oui	Non	Oui
Texte sur plusieurs lignes	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Choix multiple	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Prise en charge des variables (suite)

Variable	Now Platform	Portail de services	Now Mobile	Interface conversationnelle dans Agent virtuel	Éditeur de variables dans Espace de travail et composant UIB de l'élément de catalogue
Échelle numérique	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Référence	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Demandé pour	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Étiquette de texte enrichi	Oui	Oui	Oui	Non	Oui
Zone de sélection	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Texte sur ligne unique	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Page de l'IU	Oui	Non	Non	Non	Non
URL	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Texte sur ligne unique large	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Oui / Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui

Créer une variable de catalogue de services

Créez des variables de catalogues de services pour recueillir des informations auprès des utilisateurs commandant un élément de catalogue, par exemple, pour leur demander quelles sont les options qu'ils souhaitent pour l'élément.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les éléments**.
2. Sélectionnez l'élément de catalogue pour lequel vous souhaitez créer une variable.
3. Dans la liste connexe **Variables**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Sélectionnez le type de variable.
   Seuls les champs applicables pour le type de variable sont affichés.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de variable

Champ	Description
Application	Champ en lecture seule qui indique quelles applications peuvent utiliser cette variable.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Mapper sur le champ	Mappe la variable à un champ spécifique de la table pour le créateur d'enregistrement. Ce champ s'affiche si la variable appartient à un créateur d'enregistrement.
Type	Le type de variable que vous voulez créer. Pour plus d'informations, consultez Types de variables de catalogue de services.
Élément de catalogue	Élément de catalogue utilisant la variable.
Ordre	Ordre dans lequel la variable est placée sur la page de l'élément de catalogue. Les variables sont organisées de haut en bas de la valeur d'ordre la plus faible à la plus élevée. Par exemple, une variable avec une valeur d'ordre de 1 est placée au-dessus d'autres variables avec des valeurs d'ordre plus élevées.
Actif	Case à cocher pour rendre la variable disponible pour utilisation.
Obligatoire	Case à cocher pour rendre la variable obligatoire dans le cadre du processus de commande. **Remarque :** Ce comportement s'applique uniquement au chargement de la page et peut être modifié via les API clientes.
Lecture seule	Option permettant de rendre une variable en lecture seule ou modifiable.
Masqué	Option permettant de masquer une variable.
Unique	Option permettant d'interdire les valeurs en double pour cette variable dans un jeu de variables à plusieurs lignes. **Remarque :** ◦ Ce champ s'affiche uniquement pour une variable créée dans un jeu de variables à plusieurs lignes. ◦ Ce comportement n'est applicable que dans Now Platform, Portail de services, et l'éditeur de variables dans Espace de travail d'agent.
Sélection obligatoire	Case à cocher pour exiger que les utilisateurs sélectionnent la variable Case à cocher. Par exemple, utilisez cette option pour obliger les utilisateurs à sélectionner une case à cocher **J'accepte** pour un formulaire d'accord. Si les utilisateurs essaient d'envoyer le formulaire d'accord sans cocher la case, un message d'alerte s'affiche pour indiquer aux utilisateurs qu'ils doivent cocher la case.
Global	Si cette option est sélectionnée, la variable est disponible pour toutes les tâches du catalogue dans les workflows du catalogue de services et les plans d'exécution par défaut. Si elle n'est pas sélectionnée, la variable doit être associée à des tâches du catalogue individuelles.
Champ	Champ vers lequel la variable est mappée.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Ce champ s'affiche si la variable appartient à un créateur d'enregistrement.
Table Créateur d'enregistrement	Table dans laquelle le créateur d'enregistrement crée un enregistrement. Ce champ s'affiche si la variable appartient à un créateur d'enregistrement.
Question	
Question	Question à poser aux utilisateurs qui commandent l'élément de catalogue.
Nom	Nom permettant d'identifier la question. **Remarque :** Si ce champ est vide, sa valeur est renseignée automatiquement en fonction du champ **Question** pour tous les types de variables sauf Pause, Séparation du conteneur et Fin conteneur.
Infobulle	Texte d'infobulle à afficher lorsque les utilisateurs pointent vers la variable. Saisissez une note brève décrivant le but de la « Question ».
Exemple texte	Indication affichée dans le champ Question avant qu'un utilisateur ne saisisse une valeur. Applicable pour les variables suivantes : ◦ Adresse IP ◦ E-mail ◦ URL ◦ Texte sur ligne unique ◦ Texte sur ligne unique large ◦ Texte sur plusieurs lignes ◦ Date ◦ Date/Heure
Texte enrichi	Étiquette formatée à afficher sur un formulaire d'élément de catalogue. Applicable pour la variable Étiquette de texte enrichi.
Annotation	
Afficher l'aide	Si cette option est sélectionnée, le texte d'aide et les instructions de la variable s'affichent.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : ◦ Elle n'est pas disponible pour les variables Pause et Case à cocher. ◦ Le texte d'aide et les instructions ne sont pas disponibles pour un jeu de variables.
Toujours développé	Si cette option est sélectionnée, les valeurs des champs **Texte d'aide** et **Instructions** sont développées par défaut lorsque la page d'élément de catalogue se charge. Cette case à cocher s'affiche uniquement lorsque la case **Afficher l'aide** est sélectionnée. **Remarque :** ◦ Ce champ est également applicable dans Service Portal. ◦ Ce champ ne s'applique pas dans l'éditeur de variables dans Espace de travail le composant UIB de l'élément de catalogue. ◦ Si la case à cocher **Développer l'aide pour toutes les questions** est sélectionnée au niveau de l'élément de catalogue, le paramètre de champ **Toujours développé** au niveau de la variable est remplacé. ◦ Si la case à cocher **Développer l'aide pour toutes les questions** est désélectionnée au niveau de l'élément de catalogue, le paramètre **de champ Toujours développé** au niveau de la variable s'applique.
Balise d'aide	Si la case **Toujours développé** n'est pas cochée, cliquez sur la valeur spécifiée dans ce champ pour afficher les valeurs des champs **Texte d'aide** et **Instructions**. Ce champ ne s'applique pas dans l'éditeur de variables dans Espace de travail le composant UIB de l'élément de catalogue.
Texte d'aide	Informations d'aide pour une variable de catalogue de services. Ce champ s'applique dans , Portail de services, et l'éditeur Now Platformde variables dans , et le Espace de travailcomposant UIB de l'élément de catalogue. Toutefois, dans le Espace de travail composant UIB de l'élément de catalogue, vous pouvez afficher soit du texte d'aide, soit des instructions. Si les instructions et le texte d'aide sont disponibles, vous ne pouvez afficher que les instructions. Ce champ n'est pas applicable pour les variables de type Pause, Case à cocher, Fin conteneur, Séparation de conteneur, Macro et Page d'interface utilisateur. Dans Espace de travail un composant UIB d'élément de catalogue, ce champ ne s'applique pas non plus à une variable Masqué.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Instructions	Informations qui nécessitent une mise en forme de texte riche ou l'ajout d'images pour clarifier les informations d'aide. Ce champ s'applique dans , Portail de services, et l'éditeur Now Platformde variables dans , et le Espace de travailcomposant UIB de l'élément de catalogue. Toutefois, dans le Espace de travail composant UIB de l'élément de catalogue, vous pouvez afficher soit du texte d'aide, soit des instructions. Si les instructions et le texte d'aide sont disponibles, vous ne pouvez afficher que les instructions. Dans Espace de travail un composant UIB d'élément de catalogue, ce champ ne s'applique pas non plus à une variable Masqué. **Remarque :** Pour les tables HTML, utilisez des tailles compatibles avec la largeur de la variable.
Spécifications de types (les champs de cette section varient pour chaque type de variable)	
Largeur de la variable	Largeur de la variable sur la page d'élément de catalogue, pour indiquer quel pourcentage de la taille de l'écran elle peut atteindre. Pour en savoir plus, reportez-vous à la section Configurer une largeur par défaut pour les variables de catalogue de services. Ce champ s'affiche pour tous les types variables sauf Pause, Fin conteneur, Début conteneur, Séparation de conteneur, Mise en page de conteneur et Étiquette.
Activer la liste Demander également	Option autorisant la soumission d'une demande d'élément de catalogue pour plusieurs utilisateurs. Une fois que vous avez sélectionné cette option, le champ **Demander également s'affiche** avec la variable Demandé pour d'un élément de catalogue. ◦ Cette fonctionnalité ne s'applique que dans Portail de services. ◦ Ce champ ne s'applique qu'à la variable Demandé pour. Pour en savoir plus sur l'expérience de demande déléguée, consultez la rubrique Expérience de demande déléguée.
Rôles pouvant utiliser la liste Demander également	Option permettant de spécifier les rôles qui peuvent soumettre une demande d'élément de catalogue pour plusieurs utilisateurs. ◦ Cette fonctionnalité ne s'applique que dans Portail de services. ◦ Ce champ ne s'applique qu'à la variable Demandé pour. ◦ Ce champ s'affiche uniquement lorsque la case **Activer la demande également est** cochée. **Remarque :** Si aucun rôle n'est spécifié, toute personne ayant accès à l'élément de catalogue peut envoyer la demande. Pour en savoir plus sur l'expérience de demande déléguée, consultez la rubrique Expérience de demande déléguée.
Sens des choix	La direction dans laquelle la liste de choix est présentée.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	◦ **Horizontale** : dispose les choix horizontalement. ◦ **Verticale** : dispose les choix verticalement. Ce champ s'affiche pour les variables Choix multiple de recherche. **Remarque :** La direction sélectionnée est également applicable dans Service Portal.
Champ de choix	Champ de table renseignant les options de la variable. Si aucun choix de champ n'est défini, la variable charge des valeurs distinctes liées au champ dans la table. Ce champ s'affiche pour les variables Zone de sélection.
Table Choix	Table contenant les valeurs du **champ Choix**. Ce champ s'affiche pour les variables Zone de sélection.
Ne pas sélectionner le premier choix	Case à cocher pour laisser toutes les options effacées pour la variable sur la page d'élément de catalogue. Si cette case est sélectionnée, le premier choix pour la variable est sélectionné par défaut. Ce champ s'affiche pour les variables Choix multiples et Échelle numérique.
Qualif. de réf. dynamique	Qualificateur dynamique. Sélectionnez un filtre dynamique pour exécuter une requête par rapport au champ Référence. Ce champ s'affiche pour les variables Référence lorsque l'option **Utiliser un qualificateur de référence** est définie sur **Dynamique**.
Inclure Aucun	Case à cocher pour inclure l'option **Aucun** dans une liste de choix. Ce champ s'affiche pour les variables Choix multiple de recherche, Zone de sélection de recherche, Choix multiple et Zone de sélection.
Mise en page	Mise en page d'un conteneur, sur une ou deux colonnes. Ce champ s'affiche pour les variables Début conteneur.
Table Liste	Table contenant les valeurs pour le collecteur de liste. La table doit avoir une colonne d'affichage spécifiée. Ce champ s'affiche pour les variables Collecteur de liste.
Table de recherche	Table à partir de laquelle les valeurs à sélectionner par les utilisateurs sont obtenues. Les valeurs de cette table sont renseignées dans le **champ Valeur de référence**. Ce champ s'affiche pour les variables Choix multiple de recherche et Zone de sélection de recherche.
Champ Valeur de référence	Champ dans la table de recherche qui fournit les options pour la variable.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Ce champ s'affiche pour les variables Choix multiple de recherche et Zone de sélection de recherche.
Champ(s) Étiquette de référence	Liste séparée par des virgules des champs dans la table de recherche dont les valeurs sont utilisées pour afficher les options. Ce champ s'affiche pour les variables Choix multiple de recherche et Zone de sélection de recherche.
Champ Prix de référence	Champ dans la table de recherche dont la valeur est utilisée pour modifier le prix de l'élément commandé. Ce champ s'affiche pour les variables Choix multiple de recherche et Zone de sélection de recherche.
Champ Prix récurrent de référence	Champ dans la table de recherche dont la valeur est utilisée pour modifier le prix récurrent de l'élément commandé. Ce champ s'affiche pour les variables Choix multiple de recherche et Zone de sélection de recherche.
Macro	Macro d'interface utilisateur à insérer dans l'élément de catalogue. Ce champ s'affiche pour les variables Macro, Macro avec étiquette et Page d'interface utilisateur.
Macro résumé	Applicable uniquement pour les variables de type Macro et Macro avec étiquette.
Widget	Applicable uniquement pour les variables de type Macro et Macro avec étiquette.
Prix si cochée	Prix de l'élément. Ce champ s'affiche pour les variables Case à cocher.
Prix récurrent si cochée	Prix qui augmente pour l'élément lorsque l'utilisateur demande plus d'une commande de l'élément. Ce champ s'affiche pour les variables Case à cocher. Pour plus d'informations sur les prix et les prix récurrents, reportez-vous à la section Utilisation de variables pour la configuration des prix.
Référence	Table de référence de la variable. La table doit avoir une colonne d'affichage spécifiée. Ce champ s'affiche pour les variables Référence.
Qualificatif de référence	Qualificateurs permettant de restreindre les données disponibles dans le champ. Prend en charge les qualificatifs de référence et les qualificatifs avancés. Pour plus d'informations, consultez Qualificatifs de référence . Retourne tous les résultats correspondants (pas de maximum).

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Pour des raisons de sécurité, l'utilisation de scripts dans le champ **Qualificatif de référence** est limitée aux administrateurs système via la règle métier **Autoriser JavaScript dans la valeur par défaut**. Ce champ apparaît pour les variables Collecteur de liste, Choix multiple de recherche, Zone de sélection de recherche, Référence et Demandé pour . Il s'affiche pour les variables Référence lorsque l'option **Utiliser un qualificatif de référence** est définie sur **Dynamique**.
Condition de qualificatif de référence	Options pour établir des conditions. Ce champ s'affiche pour les variables Référence lorsque l'option **Utiliser un qualificatif de référence** est définie sur **Simple**.
Échelle max.	Valeur la plus élevée sur l'échelle des options disponibles pour la variable. Ce champ s'affiche pour les variables Échelle numérique.
Échelle min.	Valeur la plus faible sur l'échelle des options disponibles pour la variable. Ce champ s'affiche pour les variables Échelle numérique.
Valeurs uniques seulement	Case à cocher pour exiger une valeur unique pour le champ. Lorsque cette case est cochée, deux enregistrements ne peuvent pas posséder la même valeur pour ce champ. Ce champ s'affiche pour les variables Choix multiple de recherche, Zone de sélection de recherche et Zone de sélection.
Confirmation de l'utilisation	Case à cocher pour inviter les utilisateurs à saisir à nouveau les données pour vérifier leurs entrées. Ce champ s'affiche pour les variables Masqué.
Utiliser le chiffrement	Case à cocher pour stocker la réponse en format chiffré dans la base de données. Si elle n'est pas chiffrée, la réponse est stockée en format texte brut. Le chiffrement utilise Triple DES avec le chiffrement du système. Ce champ s'affiche pour les variables Masqué.
Utiliser le qualificatif de référence	Type de qualificatif à utiliser. Ce champ s'affiche pour les variables Référence.
Regex de validation	Expression régulière qui valide la valeur de la variable. Ce champ s'affiche uniquement pour les types de variables Texte sur ligne unique et Texte sur ligne unique large. Pour définir des expressions régulières, consultez Définir des expressions régulières pour les variables.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : ◦ Ce champ est également applicable dans Service Portal. ◦ La valeur de l'attribut max_length est valide même lorsque la regex de validation est définie. ◦ Vous ne pouvez pas ajouter un élément de catalogue ayant des erreurs de validation regex à la liste de souhaits.
Attributs de variable	Attributs qui définissent le comportement et les restrictions d'une variable. Pour en savoir plus sur les attributs de variables, reportez-vous à la rubrique Attribut de variable de catalogue de services.
Valeur par défaut	
Valeur par défaut	Valeur par défaut pour la variable.
Autorisation Si aucun rôle n'est spécifié dans cet onglet pour les actions de lecture, d'écriture ou de création, tous les utilisateurs qui peuvent accéder à l'élément de catalogue peuvent effectuer ces actions, quel que soit leur rôle. Par exemple, si aucun rôle n'est spécifié pour le champ **Rôles d'écriture**, tous les utilisateurs qui peuvent accéder à l'élément de catalogue peuvent modifier la valeur de la variable dans l'éditeur de variable. Un utilisateur ayant un rôle qui ne correspond à aucun des rôles suivants ne peut pas définir de valeurs de variable, même par scripting. Ces rôles ne sont pas disponibles pour les variables de type Étiquette, Pause, Séparation de conteneur, Fin conteneur, Macro, Macro avec étiquette et Page d'interface utilisateur.	
Rôles de lecture	Rôles qui peuvent afficher la variable avant ou après avoir demandé l'élément de catalogue ou le créateur d'enregistrement. Seul un utilisateur disposant des rôles spécifiés dans ce champ peut afficher la variable.
Rôles d'écriture	Rôles qui peuvent modifier la variable dans l'éditeur de variable après avoir demandé l'élément de catalogue ou le créateur d'enregistrement. Si un utilisateur ne dispose pas des rôles spécifiés dans ce champ, la variable est en lecture seule dans l'éditeur de variable.
Rôles de création	Rôles qui peuvent créer des valeurs pour la variable avant de demander l'élément de catalogue ou le créateur d'enregistrement. Si un utilisateur ne dispose pas du rôle spécifié, la variable est en lecture seule avant la demande d'élément de catalogue ou de créateur d'enregistrement.
Graphique des disponibilités	
Visible ailleurs	Si cette option est sélectionnée, la variable est visible dans le formulaire d'élément avant la commande de l'élément, dans VEditor après la commande de l'élément et sur la page du panier de l'élément.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Visible dans les lots	Si cette option est sélectionnée, la variable est visible lorsque l'élément est ajouté à un lot.
Visible dans les guides	Si cette option est sélectionnée, la variable est visible lorsqu'elle est ajoutée à un guide de commande ou à un élément de catalogue qui est inclus dans le guide de commande. **Remarque :** Si un guide de commande comporte trop d'éléments et de variables, envisagez de décocher cette case pour autant d'éléments que possible afin d'améliorer les performances de chargement sur les guides de commande.
Visible sur les synthèses	Si cette option est sélectionnée, la variable est visible sur n'importe quelle synthèse de variable de l'élément de catalogue. Dans Service Portal, la variable est visible dans la page des tickets RITM et la page d'approbation. Dans Now Mobile, la variable est visible dans le RITM et les enregistrements d'approbation.

6. Cliquez sur **Envoyer**.

Définir les informations d'aide pour une variable de catalogue de services

Saisissez des informations d'aide pour les variables afin d'aider les utilisateurs à déterminer les informations qu'ils doivent fournir pour ces variables de catalogue de services.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Montre les options suivantes pour fournir du texte d'aide pour les variables d'élément de catalogue de services : info-bulles, texte d'aide, instructions (texte d'aide HTML) et exemples de texte.

Procédure

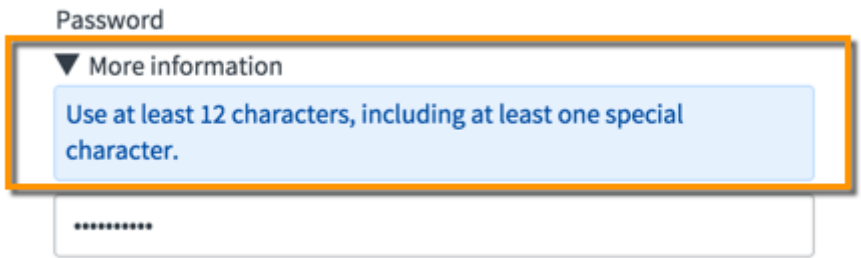
1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les éléments** et cliquez sur l'élément de catalogue avec la variable pour laquelle vous souhaitez fournir de l'aide.
2. Dans la liste connexe **Variables**, cliquez sur la variable.
3. Dans la section **Annotation** du formulaire Variable, sélectionnez l'icône **Afficher l'aide** Case à cocher.
   Les champs **Balise d'aide**, **Texte d'aide** et **Instructions** s'affichent.
4. Dans le champ **Balise d'aide**, saisissez le bref texte descriptif qui apparaît entre la question et les réponses.
   Par exemple, **Cliquez ici pour obtenir de l'aide** ou **Aperçu**.
5. Dans le champ **Texte d'aide**, saisissez le texte d'aide qui s'affiche pour les utilisateurs qui cliquent sur **Balise d'aide** sur la page de l'élément de catalogue.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : les champs **Aide** et **Texte d'aide** ne prennent pas en charge les balises HTML.

Exemple d'information d'aide



Attributs de variable Catalogue de services

Quelques variables Catalogue de services prennent en charge des attributs spécifiques pour définir le comportement et les restrictions des variables.

Dans le formulaire Variable de catalogue, dans l'onglet **Spécifications de types**, vous pouvez spécifier les attributs de variable dans le champ **Attributs de variable**.

Remarque :

- Vous pouvez saisir plusieurs attributs pour un type de variable en les séparant par des virgules.
- Vous pouvez saisir plusieurs valeurs pour un attribut en les séparant par des points-virgules.
- Si vous ne voyez pas le champ **Attributs de variable**, activez la politique d'interface utilisateur **Afficher les attributs lorsque le type est Une valeur parmi certaines**.
- Les valeurs pré-sélectionnées ne sont pas effacées automatiquement lorsque la valeur de la variable dépendante change lors de l'utilisation d'un attribut ou d'un qualificatif de référence. Créez un script client pour effacer les valeurs en fonction des besoins de votre client et des vôtres.

Attributs de variable

allowed_extensions

Spécifie la liste des types de fichiers autorisés. Exemple : `allowed_extensions=txt;pdf`.

Variables applicables : Pièce jointe

barcode

Indique si le code-barres peut être scanné à l'aide de l'appareil photo d'un équipement mobile pour identifier une valeur variable d'un élément de catalogue. Exemple : `barcode=true`.

Variables applicables : Texte sur ligne unique

max_file_size

Spécifie la taille maximale du fichier en Mo. Exemple : `max_file_size=2`.

Variables applicables : Pièce jointe

glide_list

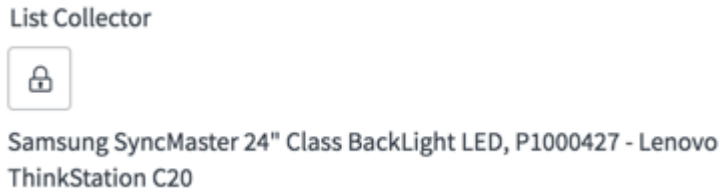
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

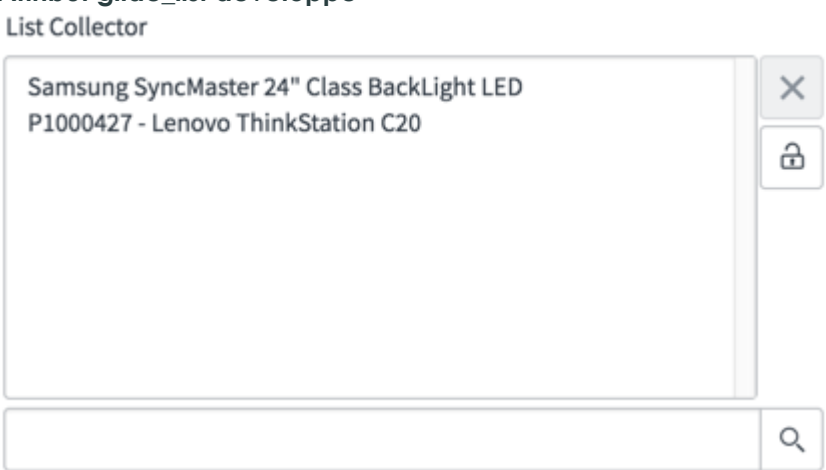
Modifie l'interface du collecteur de liste, qui passe de zone de sélection à liste Glide.

Variables applicables : Collecteur de liste

Attribut glide_list réduit



Attribut glide_list développé



is_searchable_choice

Si cet attribut est défini sur **true**, il vous permet de rechercher et de sélectionner la valeur requise pour la variable. Exemple : `is_searchable_choice=true`.

Remarque :

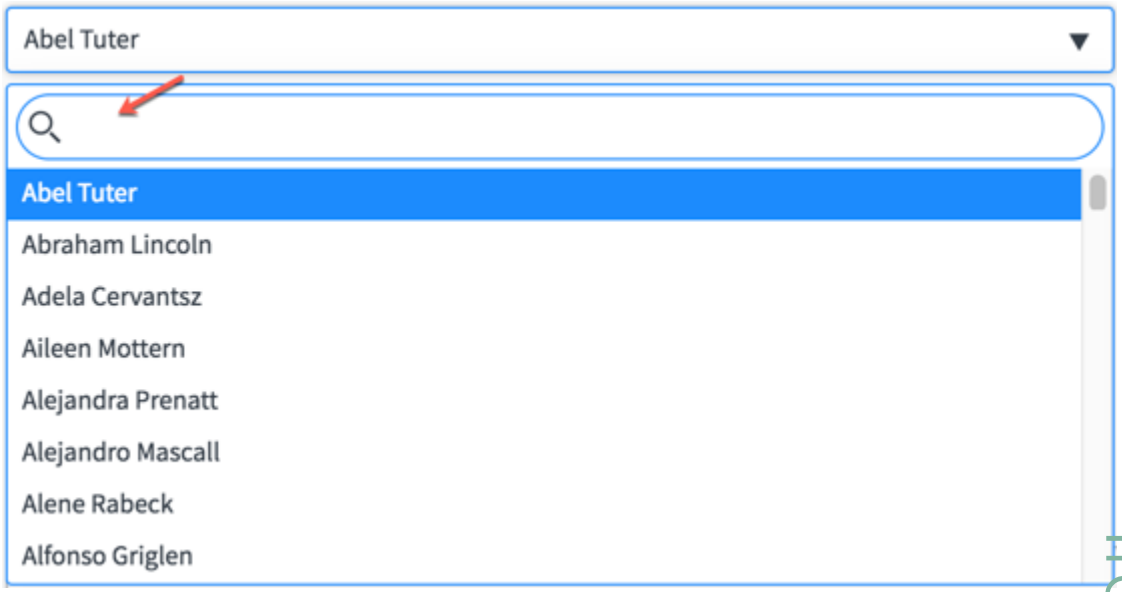
- Pour la variable Zone de sélection de recherche, une valeur par défaut est disponible lors du chargement même de la page.
- Cet attribut n'est pas applicable dans Portail de services.

Variables applicables : Zone de sélection de recherche, Zone de sélection

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

is_searchable_choice



max_length

Définit le nombre maximal de caractères autorisés dans le champ. Par défaut, le champ accepte des chaînes de texte longues de plusieurs milliers de caractères. Définissez l'attribut *max_length* comme il convient pour les informations collectées par la variable. Par exemple, pour permettre la saisie d'une adresse, définissez `max_length=200` ou toute autre longueur appropriée.

Variables applicables : Texte sur ligne unique, Texte sur ligne unique large

max_unit

Définit l'unité de temps maximale pour la durée. Les valeurs possibles sont `max_unit=days`, `max_unit=hours`, `max_unit=minutes` et `max_unit=seconds`.

Par exemple, si `max_unit=minutes`, la durée est affichée en minutes et secondes. Dans ce cas, une durée de 2 jours 3 heures 5 minutes 15 secondes est affichée ainsi : 3 065 minutes 15 secondes.

Variables applicables : Durée

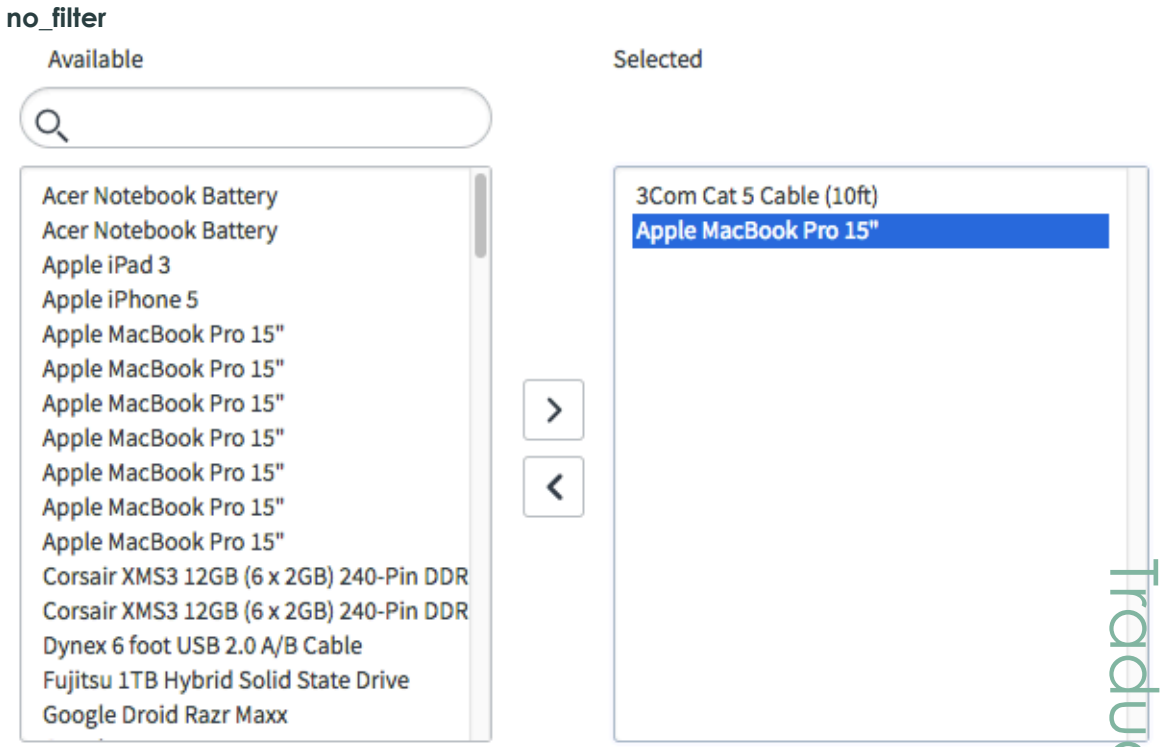
no_filter

Masque les champs de filtre qui apparaissent au-dessus d'un collecteur de liste.

Variables applicables : Collecteur de liste

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



ref_ac_columns

Spécifie les colonnes dont les valeurs d'affichage apparaissent dans une liste de saisie semi-automatique en plus du nom. Séparez les noms des colonnes par des points-virgules. Par exemple, `ref_ac_columns=user_name;email;sys_created_on` permet à l'exécution automatique de faire correspondre le texte des colonnes user_name, email et sys_created_on.

Variables applicables : Référence, Demandé pour.

ref_ac_order_by

Spécifie la colonne utilisée pour trier la liste de saisie semi-automatique. Par exemple, `ref_ac_order_by=name` trie les choix d'exécution automatique par ordre alphabétique des noms.

Variables applicables : Référence

ref_auto_completer

Spécifie le nom d'une classe JavaScript (côté client) qui crée la liste pour les choix de saisie semi-automatique. Les valeurs de classe valides comprennent :

- **AJAXReferenceCompleter** : affiche les choix de saisie semi-automatique correspondants sous forme de liste déroulante. La liste affiche uniquement la colonne de valeur d'affichage de la table de référence. Si aucune autre classe d'exécution automatique n'est spécifiée, les champs de référence utilisent automatiquement cette classe.
- **AJAXTableCompleter** : affiche les choix d'exécution automatique correspondants sous forme de lignes dans une table. La table affiche la colonne de valeur d'affichage de la table de référence et toutes les colonnes répertoriées dans l'attribut ref_ac_columns.
- **AJAXReferenceChoice** : affiche les choix de saisie semi-automatique correspondants sous forme de liste déroulante. La liste affiche uniquement

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

la colonne de valeur d'affichage de la table de référence. La liste n'affiche que jusqu'à 25 choix correspondants. S'il y a plus de 25 choix d'exécution automatique, le champ de référence affiche les choix avec la classe AJAXTableCompleter à la place.

Variables applicables : Référence

ref_qual_elements

Liste de champs à renvoyer au serveur pour obtenir une référence mise à jour.

Variables applicables : Choix multiple de recherche, Zone de sélection de recherche, Collecteur de liste.

Important : le comportement de l'attribut est propre au bureau du catalogue de services.

Définir des choix de questions pour les variables

Définissez des choix de questions pour les variables avec Service Catalog.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Certains types de variables proposent à l'utilisateur une liste de choix. Par exemple, une variable Choix multiple qui demande combien de mémoire vous souhaitez dans un ordinateur exige que vous définissiez les choix possibles, par exemple 1 Go et 2 Go.

Procédure

1. Ouvrez la définition de la variable.
2. Dans la liste connexe **Choix de questions**, cliquez sur **Nouveau**.
3. Saisissez les détails de choix des questions dans le formulaire **Choix de questions** et cliquez sur **Envoyer** pour enregistrer l'enregistrement.
   - **Prix** et **Prix récurrent** : ces variables peuvent affecter le prix et le prix récurrent de l'élément (le cas échant).
   - **Ordre** : le numéro définissant l'ordre dans lequel le prix apparaît lorsqu'il est affiché.
   - **Question** : la question posée pour cette variable.
   - **Texte** : le choix présenté à l'utilisateur.
   - **Valeur** : la valeur stockée dans la base de données.
   - **Inactif** : option permettant de rendre un choix de question inactif.
4. Répétez ces étapes pour chaque choix disponible afin de définir la totalité des choix pour la variable.

Remarque : lorsque vous modifiez les choix de variables qui sont attachés à un élément de catalogue, les éléments demandés existants (RITM) sont également affectés. Par exemple, si vous ajoutez un choix de variables pour l'élément de catalogue, la valeur de ce choix est également prise en compte dans les RITM existants. Si vous supprimez un choix de variables qui est sélectionné pour un RITM, la valeur de ce choix reste dans le RITM.

Recherche de données de catalogue de services

Le module d'extension de prise en charge de la recherche de données et de la correspondance d'enregistrements pour Service Catalog offre des fonctionnalités

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

semblables à celles du module d'extension général de prise en charge de la recherche de données et de la correspondance d'enregistrements.

Utilisez le module d'extension pour que Service Catalog effectue des recherches de données pour les variables. Cette recherche peut apparaître sur les écrans des éléments de catalogue de services, sur les éléments demandés et sur les tâches de catalogue lorsqu'un utilisateur remplit les valeurs contenues dans des variables.

Rôles de recherche de données Catalogue de services

Catalogue de services permet à des rôles spécifiques de participer au processus de création et d'utilisation des recherche de données Catalogue de services.

Rôles de recherche de données Catalogue de services

Rôle	Description
catalog_lookup_admin	Semblable à data_lookup_admin. Peut créer, mettre à jour et supprimer des définitions de recherche de données de catalogue, des définitions de variables de correspondance et des définitions de variables de création.
catalog_lookup_manager	Peut lire des définitions de recherche de données de catalogue, des définitions de variables de correspondance et des définitions de variables de création. Le rôle peut être accordé à toutes les personnes utilisant la recherche de données de catalogue pour leur permettre de voir les définitions pour lesquelles elles créent des règles. Accordez selon les besoins l'accès à la création, à la lecture, à l'écriture ou à la suppression à chaque table de règles de recherche de données créée pour déléguer la maintenance.

Créer une définition de recherche de catalogue

Créez un enregistrement de définition de recherche de données de catalogue.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou catalog_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque : les options *Exécuter sur une insertion* et *Exécuter sur une mise à jour* ne sont pas prises en charge pour les recherches de données de catalogue. D'autres options fonctionnent de la même façon que pour la recherche de données normale.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique système** > **Règles** > **Définitions de recherche de données**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sélectionnez **Règle de recherche de données de catalogue**.
4. Saisissez un *Nom*.
5. Dans *S'applique à*, sélectionnez Élément de catalogue ou Jeu de variables.
6. Dans *Élément de catalogue/Jeu de variables*, sélectionnez un élément ou un jeu spécifique.
7. Sélectionnez une **Table de correspondance**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Sélectionnez d'autres options, au besoin.
9. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
10. Depuis la liste connexe *Définitions de variables de correspondance de catalogue*, cliquez sur **Nouveau**.
11. Renseignez les champs comme il convient.

Champs de définitions de recherche de données de catalogue

Champ	Description
Nom	Saisissez un nom unique pour identifier l'enregistrement de définition.
S'applique à	Sélectionnez ce à quoi s'applique la règle de recherche de données : un élément de catalogue ou un jeu de variables.
Élément de catalogue/Jeu de variables	Sélectionnez l'élément de catalogue ou le jeu de variables auquel la règle de recherche de données s'applique.
Table de correspondance	N'importe quelle table dans le champ d'application actuel contenant les valeurs de recherche. **Remarque :** la liste affiche uniquement les tables et les vues de base de données qui se trouvent dans le même champ d'application que la définition de recherche de données de catalogue.
Actif	Case à cocher pour exécuter la règle de recherche de données de catalogue. Décochez la case pour ignorer la règle de recherche de données de catalogue.
Exécuter sur un changement de formulaire	Case à cocher pour rechercher automatiquement des valeurs chaque fois qu'un utilisateur modifie une valeur de variable sur un élément ou un formulaire de catalogue. Cette option est la seule méthode prise en charge pour les règles de recherche de données de catalogue. **Remarque :** cette option n'inclut pas les modifications apportées automatiquement par d'autres règles de recherche de données, telles que les règles de recherche de priorités.

12. Cliquez sur **Envoyer**.
13. Depuis la liste connexe *Définitions de variables de création de catalogue*, cliquez sur **Nouveau**.
14. Renseignez les champs comme il convient.

Champs de définition de variables de création

Champ	Description
Recherche de données	Affiche le nom de l'enregistrement de définitions de recherche de données parent.
Champ de variable source	Sélectionnez la variable à partir de l'élément ou du jeu de variables source que la recherche de données met à jour.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Champ de table de correspondance	Sélectionnez le champ à partir de la table de correspondance qui fournit la nouvelle valeur pour la mise à jour.
Toujours remplacer	Case à cocher pour remplacer toute valeur existante par une valeur provenant de la recherche de données. Décochez la case pour ignorer la mise à jour si le champ a une valeur existante.

15. Cliquez sur **Envoyer**.
16. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Ajouter une valeur de recherche de données

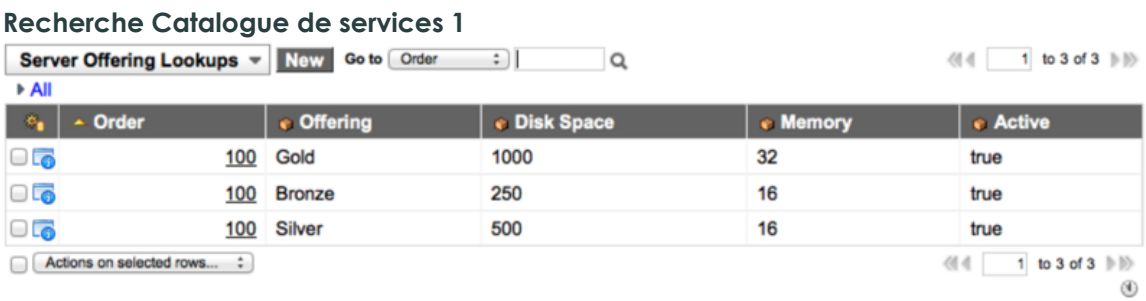
Les colonnes des tables de recherche de données contiennent à la fois des données de champs de correspondance et des données de champs de création. Chaque recherche de données est une requête qui recherche une ligne contenant des valeurs qui correspondent aux champs de correspondance.

Avant de commencer
Rôle requis : catalog_lookup_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La recherche de données renvoie ensuite la valeur indiquée dans les champs de création.

Par exemple, vous pouvez définir les paramètres correspondants pour des offres de bronze, d'argent et d'or comme décrit précédemment.

Procédure
1. Dans le filtre de navigation, saisissez le nom de la nouvelle table de recherche personnalisée.
2. Configurez la liste et créez les champs appropriés pour la table de recherche.
3. À partir de la liste de la table, cliquez sur **Nouveau** et saisissez les valeurs de champ de correspondance et de création appropriées.
   Par exemple :



Remarque : chaque ligne d'une table de recherche de données doit être unique.

Recherche de données personnalisée

Vous pouvez créer une table personnalisée pour stocker les données de recherche.

La table personnalisée doit développer la table Règles de correspondance de recherche de données [dl_matcher].

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Par exemple, vous pouvez créer une table Recherches d'offres de serveurs. Celle-ci stocke des informations sur les offres de correspondance (bronze, argent et or) et les valeurs de création associées (mémoire et espace disque) pour chaque offre de correspondance.

Créer une recherche de données personnalisée

La création d'une recherche de données de catalogue est semblable à la création d'une recherche de données de catalogue personnalisée normale, sauf lorsque vous créez un enregistrement de la définition de recherche de données de catalogue.

1. Créez une table de recherche de données personnalisée. Elle doit développer la table Règles de correspondance de recherche de données `[dl_matcher]`.
2. Ajoutez des valeurs de recherche de données à la table de recherche de données.
3. Créez un enregistrement de définition de recherche de données de catalogue.
4. (Facultatif) Créez un module de recherche de données.

Dépannage

Si les règles de définition de la recherche de données personnalisée ne se comportent pas comme prévu, vérifiez certaines conditions.

Si les règles de définition de la recherche de données personnalisée ne se comportent pas comme prévu, vérifiez les conditions suivantes :

- Assurez-vous que la variable de correspondance n'est pas en lecture seule. Étant donné que les utilisateurs ne peuvent pas modifier les variables en lecture seule, il ne peut pas y avoir d'événement de changement de formulaire pour les variables en lecture seule.
- Assurez-vous que les données dans la table de correspondance sont correctes.
- Si la recherche nécessite une correspondance exacte, vérifiez qu'il existe une ligne de table de correspondance pour chaque combinaison possible (y compris des valeurs vides). La recherche échoue si elle ne trouve pas de valeur correspondante.
- Si la variable est une option ou une case à cocher, elle a toujours une valeur, vous devez donc sélectionner **Toujours remplacer**.
- Vérifiez que vous n'avez pas créé de règle récursive, par exemple :

  Si Variable A = 1, alors Variable B = 2. Si Variable B = 2, alors Variable A = 2.

Auditer les variables de catalogue de services

Auditez les variables de sorte que l'historique d'audit enregistre tous les changements apportés aux variables nommées.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'audit est activé par défaut pour les variables de catalogue de services.

Ces modifications sont affichées dans :

- L'historique d'élément demandé pour toutes les variables associées à l'élément ;
- L'historique de tâche de catalogue pour toutes les variables utilisées par la tâche.

Cet audit permet aux administrateurs de catalogue de services d'afficher un historique complet des changements apportés aux variables qui peuvent affecter l'enregistrement parent, y compris sa création.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : les variables non nommées ne sont pas auditées.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Propriétés système** > **Catalogue de services**.
2. Repérez la ligne **Auditer les changements dans les variables de Service Catalog**.
3. Cochez la case **Oui** pour activer l'audit.

Éditeurs de variable Service Catalog

L'éditeur de variable affiche les valeurs des variables dans les formulaires de prestataire. Un demandeur, tout en demandant l'élément, spécifie ces valeurs variables dans les questions d'élément de catalogue.

Types d'éditeurs de variable en fonction du type d'élément de catalogue :

- Pour un élément de catalogue, le VEditor (*com.glideapp.servicecatalog.VEditor*) affiche les valeurs des questions dans l'élément demandé et les formulaires de tâche du catalogue.
- Pour un créateur d'enregistrement, l'éditeur de variable par défaut (*com.glideapp.questionset.DefaultQuestionEditor*) affiche les valeurs des questions pour les enregistrements générés à partir d'un créateur d'enregistrement pour les tables étendues à la tâche.

Avertissement : L'éditeur de variable dépend de la colonne **Variables** de la table Tâche [task]. Par défaut, cette colonne est inactive et vous ne devez pas la rendre active.

Éditeur de variable

Le VEditor ne s'applique qu'aux demandes créées à partir d'éléments de catalogue.

Dans Now Platform, cet éditeur est un formateur ajouté dans le formulaire d'élément demandé (RITM) (vue par défaut) et le formulaire de tâche de catalogue (vue par défaut).

Le VEditor ne s'applique qu'aux RITM et aux tâches du catalogue. Il ne peut pas être utilisé pour d'autres tables. Pour prendre en charge les politiques d'interface utilisateur du catalogue ou les scripts clients du catalogue sur le éditeur de données pour le formulaire de tâche RITM et du catalogue, cochez les cases **S'applique aux éléments demandés** et **S'applique aux tâches du catalogue** pour la politique d'interface utilisateur du catalogue ou le script client du catalogue.

Remarque : les valeurs de l'éditeur de variable sont affichées à partir de la table Options [sc_item_option]. Il s'agit d'une table interne à laquelle vous ne devez ajouter aucune règle métier.

Pour rendre le VEditor en lecture seule dans Now Platform, activez le script client onLoad, *Variable Editor Readonly*, pour les tables suivantes :

- Élément demandé [sc_req_item]
- Tâche du catalogue [sc_task]

Remarque : Vous pouvez rendre conditionnels les scripts *en lecture seule de l'éditeur de variables*, en leur ajoutant des conditions.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Éditeur de variable

Éditeur de variable par défaut

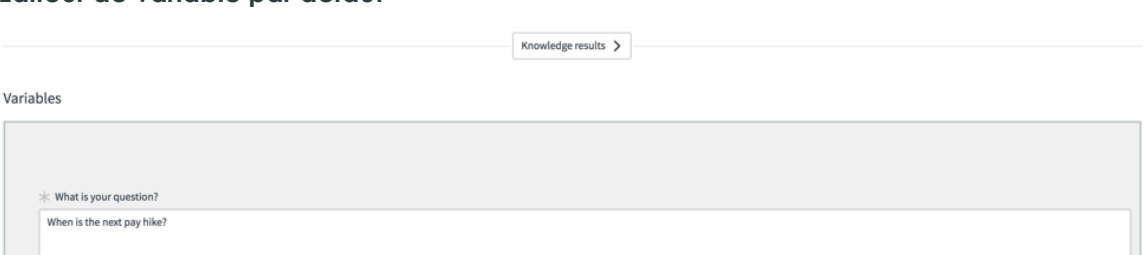
L'éditeur de variable par défaut ne s'applique qu'aux créateurs d'enregistrement. Cet éditeur est un formateur ajouté aux enregistrements qui sont générés par des créateurs d'enregistrement pour les tables de tâches étendues. Il affiche les valeurs des questions spécifiées dans le créateur d'enregistrement.

Par défaut, cet éditeur s'applique aux tables Incident et Changement. Pour les autres tables, vous pouvez configurer cet éditeur.

Les politiques d'interface utilisateur de catalogue, les scripts clients de catalogue, les recherches de données de catalogue, les qualificatifs de référence et les champs de référence dépendants ne sont pris en charge sur l'éditeur de variable par défaut que pour les tables de tâches étendues. Pour prendre en charge une politique d'interface utilisateur ou un script client de catalogue sur cet éditeur, cochez la case **S'applique sur l'enregistrement cible** pour la politique d'interface utilisateur de catalogue ou le script client de catalogue.

Remarque : les valeurs de l'éditeur de variable par défaut sont affichées dans la table Réponse à la question [question_answer]. Il s'agit d'une table interne à laquelle vous ne devez ajouter aucune règle métier.

Éditeur de variable par défaut



Éditeur de variable dans Espace de travail d'agent

Dans Espace de travail d'agent, les scénarios suivants sont possibles :

- Si le formateur d'éditeur de variable est disponible dans la vue Espace de travail du formulaire, l'éditeur de variable est automatiquement ajouté à la section **Variables** de l'interface Espace de travail d'agent utilisateur.
- Si le formateur d'éditeur de variable est ajouté à l'intérieur d'une section de la vue Espace de travail du formulaire, cette section n'affiche pas l'éditeur de variables dans l'interface Espace de travail d'agent utilisateur.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les types de variables suivants ne sont pas affichés dans l'éditeur de variable.

- Macro
- Macro avec étiquette
- Pages de l'interface utilisateur

Les variables suivantes sont affichées sous forme de zone de sélection dans l'éditeur de variables :

- Choix multiple
- Échelle numérique
- Choix multiple de recherche

Éditeur de variable dans Portail de services

Dans l'interface Portail de services utilisateur, l'éditeur de variables est disponible pour les formulaires dotés du formateur d'éditeur de variables.

Remarque : Étant donné qu'il Portail de services s'agit uniquement des tickets d'utilisation du demandeur, il est recommandé d'utiliser l'interface Espace de travail d'agent utilisateur pour l'éditeur de variables.

Rendre un éditeur de variable accessible en lecture seule

Les options suivantes sont disponibles pour rendre un éditeur de variables en lecture seule, selon l'application.

Catalogue de services Éditeurs de variables dans l'interface utilisateur principale

La méthode `GlideFormsetVariablesReadOnly()` est prise en charge pour Now Platform les formulaires and Espace de travail d'agent afin de rendre l'éditeur de variables en lecture seule. Cette méthode est destinée aux tâches d'élément demandé, d'enregistrement cible et du catalogue.

Remarque : Cette méthode ne s'applique pas et n'est pas recommandée dans les formulaires de Portail de services catalogue.

Portail de services Éditeurs de variables

Pour rendre le VEditor en lecture seule dans Portail de services, accédez à **Portail de services** > **Portails**, sélectionnez **Portail de services** et spécifiez le code suivant dans le champ **Configuration de démarrage rapide** .

```
"readonly_variable_editor": "true"
```

Remarque : Les variables Page d'interface utilisateur, Macro et Macro avec étiquette s'affichent même lorsque l'éditeur de variables est en lecture seule.

Configurer l'éditeur de variable par défaut pour une table de tâches étendue

Après avoir configuré l'éditeur de variable par défaut pour une table de tâches étendue, vous pouvez afficher et modifier les valeurs des questions spécifiées par le demandeur dans le créateur d'enregistrement. Applicable uniquement aux enregistrements générés par des créateurs d'enregistrement.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Traduction automatique

Procédure

1. Créez un formateur pour la table de tâches étendue.

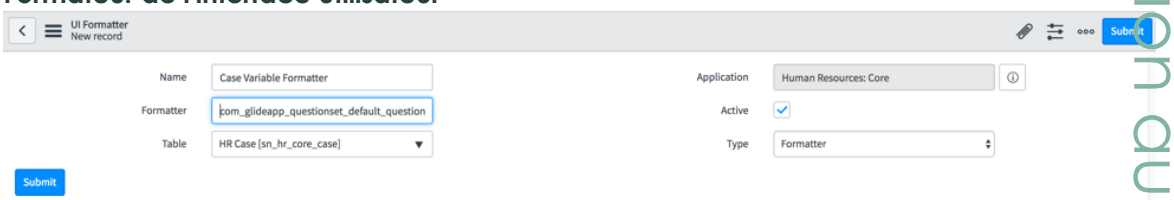
   a. Accédez à la **Interface utilisateur du système** > **Formateurs**.

   b. Cliquez sur **Nouveau**.

   c. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom	Nom du formateur qui s'affiche dans le formulaire de la table de tâches étendue.
Formateur	Nom du fichier du formateur. Dans ce cas, spécifiez `com_glideapp_questionset_default_question_editor`.
Table	Table qui utilise le formateur.
Actif	Spécifie si le formateur est actif.
Type	Type du formateur. Dans ce cas, spécifiez `Formateur`.

Formateur de l'interface utilisateur



   d. Cliquez sur **Envoyer**.

2. Ajoutez le formateur au formulaire de la table de tâches étendue.
   Le formateur s'affiche sur le formulaire en fonction de ce que vous avez sélectionné.

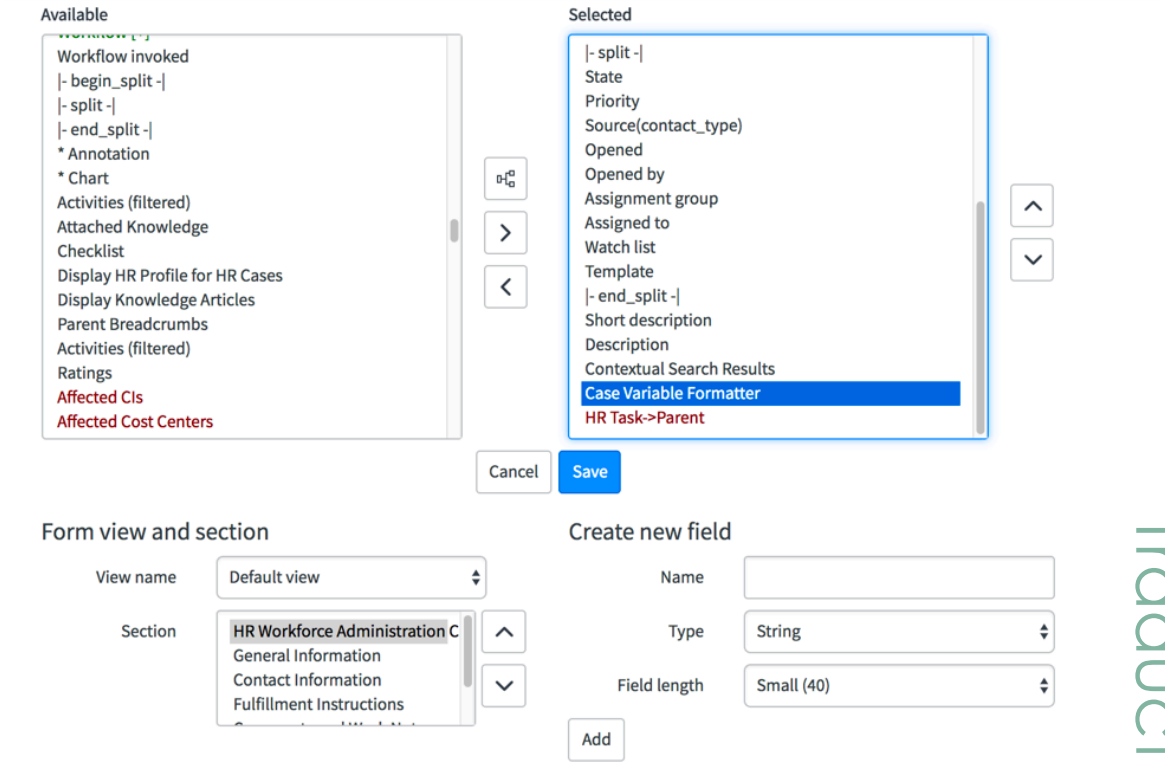
   a. À partir de l'icône **Actions supplémentaires** menu du formulaire, sélectionnez **Configurer** > **Mise en page**.

   b. Utilisez la liste pour sélectionner l'ordre d'affichage du champ du formateur.

Traduction automatique

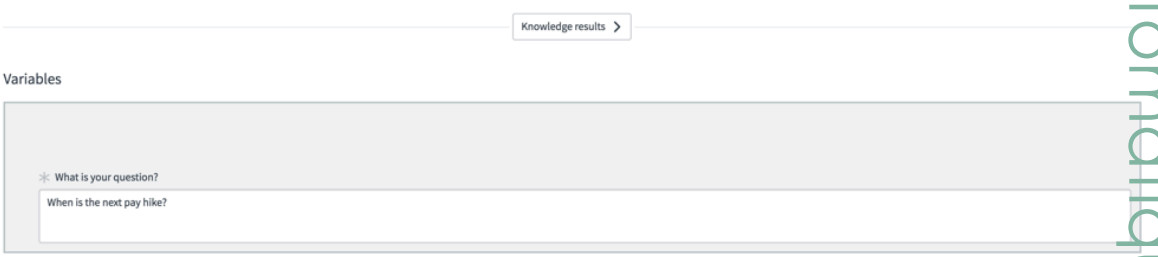
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter un formateur à un formulaire



c. Cliquez sur **Enregistrer**.
L'éditeur de variable par défaut est disponible sur le formulaire.

Éditeur de variable par défaut



Jeux de variables de catalogue de services

Les administrateurs et les administrateurs de catalogue définissent souvent plusieurs éléments de catalogue qui utilisent le même groupe de variables de catalogue de services. Les gestionnaires de catalogue et les éditeurs de catalogue peuvent attacher un jeu de variables pour les éléments auxquels ils sont affectés. Toutefois, ils ne peuvent pas créer de jeux de variables.

Par exemple, un administrateur de catalogue définit 10 éléments de catalogue pour des types de serveurs. Le processus de demande pour tous ces éléments pose les cinq mêmes questions, en utilisant les mêmes variables.

L'association de ces variables à chaque élément de catalogue est répétitive, longue et sujette aux erreurs. En outre, une seule modification à plusieurs éléments de catalogue implique de modifier manuellement chaque élément. Par exemple, pour ajouter une variable à 10 éléments de catalogue, vous devez associer manuellement la variable à chaque élément.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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

Les jeux de variables vous permettent également de définir des scripts clients et des politiques d'interface utilisateur de catalogue appliqués aux variables du jeu.

Remarque : les variables d'un jeu utilisent les mêmes règles que les autres variables pour déterminer quand les variables d'un jeu apparaissent sur une tâche. Par exemple, les variables doivent être globales ou être attachées directement à un élément.

Les administrateurs de catalogue peuvent fournir des rôles de lecture, d'écriture et de mise à jour pour accéder à un jeu de variables. Lorsque vous accédez aux variables d'un jeu de variables, une validation est d'abord effectuée au niveau du jeu de variables, puis au niveau des variables. Si l'accès est bloqué au niveau des variables, les paramètres d'accès des variables sont remplacés. Si l'accès est autorisé au niveau du jeu de variables, l'accès au niveau des variables est vérifié.

Remarque : Les jeux de variables à une ligne et à plusieurs lignes sont pris en charge dans Now Platform, Portail de servicesNow Mobileet dans l'éditeur de variables dans Espace de travail d'agent.

Jeu de variables d'une seule ligne

Utilisez un jeu de variables d'une seule ligne pour capturer les données à partir de variables regroupées, tout en envoyant une demande d'élément de catalogue pour une seule entité.

Jeu de variables de plusieurs lignes

Utilisez un jeu de variables de plusieurs lignes (MRVS) pour capturer des données variables dans une mise en page de grille tout en soumettant une demande d'élément de catalogue pour un groupe d'entités. Par exemple, pour les RH, pendant la réorganisation des employés, un seul créateur d'enregistrement devrait pouvoir capturer les informations pertinentes, comme le département et le gestionnaire d'un groupe d'employés. En outre, lorsque vous demandez un élément de catalogue pour commander des ordinateurs et des serveurs virtuels, les options de configuration doivent être capturées en une seule demande. Dans ce cas, un demandeur peut définir plusieurs unités matérielles sous forme de lignes et leurs options de configuration sous forme de colonnes d'un MRVS.

Vous ne pouvez pas inclure les types de variables suivants dans un MRVS :

- Pièce jointe
- Pause
- Fin conteneur
- Début conteneur
- Séparation du conteneur
- HTML
- Étiquette
- Macro
- Macro avec étiquette

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Étiquette de texte enrichi
- Page de l'IU

Remarque :

- Vous pouvez configurer une variable MRVS pour interdire les valeurs en double. Pour en savoir plus sur le champ **Unique** , reportez-vous à la section Créer une variable de catalogue de services.
- Vous pouvez masquer une variable dans le MRVS afin qu'elle n'apparaisse pas lorsque la boîte de dialogue est ouverte.
- La fonctionnalité **Mapper au champ n'est** pas prise en charge pour les variables utilisées dans un MRVS.
- Seule l'interface de liste Glide est prise en charge pour la variable Collecteur de liste.
- La fonctionnalité en cascade pour les variables d'un guide de commande n'est pas prise en charge dans un MRVS.
- Un MRVS ne s'affiche pas lorsqu'il est ajouté à l'intérieur d'un conteneur.
- Vous ne pouvez pas ajouter de variables avec des rôles de lecture dans un MRVS.
- Lorsque vous clonez une demande qui contient un MRVS, les informations spécifiées dans le MRVS sont disponibles dans toutes les demandes clonées. Toutes les politiques d'interface utilisateur et les scripts clients sur le MRVS sont également clonés.
- Définissez une limite au nombre de lignes que vous pouvez ajouter à un MRVS à l'aide de l'attribut *max_rows* dans le champ **Attributs de jeu de variables** .
- Dans la vue RITM et demande dans Now Mobile, un MRVS n'est pas pris en charge. Un message s'affiche dans cette vue indiquant que ce jeu de variables n'est pas visible.
- Un MRVS n'est pris en charge dans le outil de synthèse de variables que dans Portail de services.
- Vous pouvez inclure un MRVS dans les actions GetCatalogVariables et CreateCatalogTask à l'aide de Studio de workflow.
- Vous pouvez itérer entre des lignes individuelles et accéder à des variables à l'aide de la logique de flux Pour chaque.
- Vous pouvez inclure MRVS lors de la création d'une tâche de catalogue à l'aide d'un workflow.

Un formulaire MRVS change dynamiquement en fonction des données contenues dans le formulaire d'élément de catalogue, qui comprend les éléments suivants :

- D'autres lignes de ce MRVS
- Autres variables en dehors de ce MRVS sur le formulaire d'élément de catalogue.

Pour plus d'informations sur l'accès aux données d'un jeu de variables à plusieurs lignes (MRVS) lorsqu'une boîte de dialogue est ouverte, voir g_service_catalog - Client .

Vous pouvez définir des scripts clients de catalogue, des politiques d'interface utilisateur de catalogue et des recherches de données de catalogue pour un MRVS. La visibilité est honorée uniquement sur le formulaire MRVS et non dans la liste.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Les scripts clients *du catalogue onSubmit* ne sont pas pris en charge pour un MRVS.
- Les politiques d'interface utilisateur du catalogue et les scripts clients du catalogue définis au niveau de l'élément ne s'appliquent pas aux variables d'un MRVS. Seuls les politiques d'interface utilisateur de catalogue et les scripts clients de catalogue définis dans le MRVS s'appliquent aux variables du MRVS.
- Les scripts qui ne sont pas inclus dans un MRVS ne peuvent pas affecter les variables à l'intérieur du MRVS. De même, les scripts inclus dans le MRVS ne peuvent pas affecter les variables qui ne sont pas incluses dans le MRVS.
- Les variables qui ne sont pas incluses dans un MRVS ne peuvent pas être utilisées dans les qualificatifs de référence dépendants pour les variables dans le MRVS. De même, les variables incluses dans le MRVS ne peuvent pas être utilisées dans les qualificatifs de référence dépendants pour des variables qui ne sont pas dans le MRVS. Pour les qualificatifs de référence, la ligne actuelle est celle qui est en cours de modification.

Vous ne pouvez pas définir **Global** sur `Vrai` pour une variable qui appartient à un MRVS. Par conséquent, un MRVS n'est pas disponible dans les tâches du catalogue.

Si les variables incluses dans le MRVS ont des implications de prix pour un élément de catalogue, le prix de l'élément de catalogue reflète les changements correspondants lorsqu'une ligne est ajoutée, modifiée ou supprimée de ce jeu de variables.

Remarque : Lorsque vous désactivez la *glide.sc.use_cart_layouts* propriété, le widget Commander l'élément ne reflète pas les changements de prix de l'élément à partir du MRVS. Toutefois, lorsque vous ajoutez l'élément au panier, ces changements de prix sont reflétés.

Vous ne pouvez pas sélectionner les variables d'un MRVS lors de la définition des éléments suivants pour un élément de catalogue :

- Les conditions de la politique d'interface utilisateur ;
- Les configurations de l'étape ATF non prises en charge. Vous ne pouvez valider que si un MRVS est visible, obligatoire ou en lecture seule.
- Reporting

Créer un jeu de variables et l'ajouter à un élément

Créez un jeu de variables et ajoutez-le à plusieurs éléments de catalogue et guides de commande pour le réutiliser.

Avant de commencer

Rôle requis : catalog_admin, admin, catalog_editor ou catalog_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Les jeux de variables d'un élément de catalogue ne peuvent pas avoir le même nom interne.
- Dans un élément de catalogue, le nom d'une variable ne peut pas être identique au titre ou au nom interne d'un jeu de variables.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Cette condition s'applique également lorsqu'une variable ne fait pas partie du jeu de variables.

- Tous les scripts clients de catalogue ou scripts de politique d'interface utilisateur de catalogue doivent faire référence au nom interne d'un jeu de variables et pas à son nom ou titre.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Variables de catalogue** > **Jeux de variables**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
   La page Création d'un jeu de variables s'affiche.
3. Sélectionnez l'une des options suivantes.

Option	Description
Jeu de variables d'une seule ligne	Crée un jeu de variables avec des variables qui sont regroupées. Le champ **Type** est défini sur `Ligne unique`.
Jeu de variables de plusieurs lignes	Crée un jeu de variables de plusieurs lignes qui capture des données de variables dans une mise en page de grille. Le champ **Type** est défini sur `Plusieurs lignes`.

4. Renseignez les détails.

Champ	Description
Titre	Titre d'un jeu de variables. Apparaît si la case **Titre d'affichage** est cochée.
Nom interne	Nom du jeu de variables pour une utilisation interne. Par exemple, pour accéder au jeu de variables pour le serveur frontal (via l'API *g_form)* et le scripting côté serveur.
Ordre	Numéro de commande pour le jeu de variables.
Type	Type du jeu de variables. Les choix possibles sont : ◦ Ligne unique ; ◦ Plusieurs lignes.
Application	Applications pouvant utiliser ce jeu de variables.
Titre d'affichage	Si ce champ est sélectionné, un titre et un en-tête extensible sont ajoutés à droite du jeu de variables. **Remarque :** lorsqu'un utilisateur demande l'élément, toutes les variables Case à cocher sont regroupées sous le titre par défaut **Options**. Pour utiliser un titre personnalisé, insérez une variable de type **Étiquette**, avec une valeur **Commande** qui la place directement au-dessus des variables Case à cocher.
Attributs de jeu de variables	Attributs pour configurer le jeu de variables de plusieurs lignes. Utilisez l'attribut *max_rows* pour définir une limite au nombre de lignes que vous

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	pouvez ajouter à un jeu de variables de plusieurs lignes. Par exemple, spécifiez `max_rows=1` comme valeur du champ.
Mise en page	Affichage de la mise en page. Définissez cette propriété sur **Élargi sur 1 colonne**, **Élargi sur 2 colonnes, en alternant les côtés** ou **Élargi sur 2 colonnes, d'un côté puis de l'autre**.
Description	Description du jeu de variables.

5. Cliquez avec le bouton droit et sélectionnez **Enregistrer**.
6. Créez les variables à utiliser dans le jeu.

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

   b. Suivez les étapes pour créer des variables.

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

7. Pour créer une règle de recherche de données de catalogue associée, procédez comme suit.

   a. Dans la liste connexe Définitions de recherche de données de catalogue, cliquez sur **Nouveau**.

   b. Dans le formulaire Définitions de recherche de données de catalogue, renseignez les champs.
   Pour en savoir plus sur la création d'une règle de recherche de données, reportez-vous à la section Créer une définition de recherche de catalogue.

8. Cliquez sur **Envoyer**.

Ajouter un jeu de variables à un élément de catalogue ou à un guide de commande

Catalogue de services vous permet d'ajouter un jeu de variables à un ou plusieurs éléments de catalogue ou guides de commande.

Avant de commencer
Rôle requis : catalog_admin, admin, catalog_editor ou catalog_manager

Procédure
1. Ouvrez un élément de catalogue ou un guide de commande.

Option	Chemin de navigation
Élément de catalogue	**Catalogue de services** > **Définition du catalogue** > **Gérer les éléments**
Guide de commande	**Catalogue de services** > **Définition du catalogue** > **Guides de commande**

2. Dans la liste connexe **Jeux de variables**, cliquez sur **Modifier**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez configurer le formulaire pour ajouter la liste connexe **Jeux de variables**.

3. Sélectionnez et ajoutez un jeu de variables.

   Remarque : si la case **Variables en cascade** est cochée pour un guide de commande, des données de jeu de variables de plusieurs lignes devraient être en cascade sur les éléments inclus.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Cliquez sur **Essayer**.

   Remarque : pour un jeu de variables de plusieurs lignes :

   - Les variables associées sont affichées sous forme de colonnes d'une table sur un élément de catalogue ou un créateur d'enregistrement. Chaque ligne correspond à un ensemble de données pour toutes les variables du jeu de variables.
   - L'ordre des colonnes est celui des variables définies dans le jeu de variables.

6. Facultatif : Modifiez un jeu de variable de plusieurs lignes.

   a. Pour ajouter une ligne, cliquez sur **Ajouter** dans le jeu de variables, spécifiez les différentes informations dans la fenêtre **Ajouter une ligne** et cliquez sur **Ajouter**.

      Remarque :

      - Vous pouvez ajouter un maximum de 50 lignes.
      - À moins que des valeurs par défaut ne soient fournies pour les variables ou que des scripts onLoad soient utilisés pour pré-remplir les données, vous devez ajouter des données de variables pour chaque ligne.

   b. Pour modifier une ligne, cliquez sur l'icône Modifier une ligne dans la colonne **Actions**, spécifiez les différentes informations dans la fenêtre Modifier la ligne et cliquez sur **Enregistrer**.

      Remarque : lorsque vous ajoutez ou modifiez une ligne existante, toutes les politiques d'interface utilisateur et tous les scripts clients de catalogue associés au jeu de variables de plusieurs lignes doivent être respectés.

   c. Pour supprimer une ligne, cliquez sur l'icône Supprimer une ligne dans la colonne **Actions** et cliquez sur **Supprimer** dans la fenêtre de confirmation.

   d. Pour supprimer toutes les lignes de la table, cliquez sur **Supprimer tout** dans le jeu de variables et cliquez sur **Supprimer** dans la fenêtre de confirmation.

Mise en page des jeux de variables

Les jeux de variables peuvent avoir l'une des nombreuses mises en page disponibles. Vous pouvez définir l'ordre des variables pour chaque élément.

- **Élargi sur 1 colonne** : les variables apparaissent dans une seule colonne verticale, de haut en bas. Cette colonne permet d'afficher les informations de manière simple, mais elle peut entraîner la présence d'un espace vide à droite des questions. Cet ordre est la mise en page par défaut.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Élargi sur 2 colonnes, en alternant les côtés** : les variables sont disposées en deux colonnes avec des variables placées tour à tour dans les colonnes de gauche et de droite.
- **Élargi sur 2 colonnes, d'un côté puis de l'autre** : la première moitié du jeu de variables est disposée séquentiellement dans la colonne de gauche et la seconde moitié est disposée séquentiellement dans la colonne de droite.

Remarque : les variables avec plusieurs choix possibles définis, telles que les variables Choix multiple, sont considérées comme des entités uniques dans les mises en page. Tous les choix sont affichés sous la forme d'une seule unité contiguë.

Ordre des jeux de variables

Les jeux de variables sont des unités distinctes avec des numéros de commande par défaut. Toutes les variables d'un jeu sont incluses partout où le jeu est inclus.

Par exemple, si vous définissez l'ordre suivant pour certains exemples de variables et un jeu de variables :

- Variable A (100)
- Variable B (200)
- Variable C (300)
- Jeu de variables 1 (250) - contenant trois variables (VS1, VS2, VS3) avec des valeurs d'ordre progressives (150, 250, 350)

Les variables sont affichées dans cet ordre :

- Variable A (100)
- Variable B (200)
- Jeu de variables 1 (250) : Variable VS1 (150)
- Jeu de variables 1 (250) : Variable VS2 (250)
- Jeu de variables 1 (250) : Variable VS3 (350)
- Variable C (300)

Options de mise en page supplémentaires

Pour les options de mise en page supplémentaires, vous pouvez également ajouter des variables de conteneur à un jeu de variables.

Par exemple, créez les variables et les ordres suivants :

Ordre des variables

Variable	Ordre
Alfa	100
Bravo	200
Charlie	300

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ordre des variables (suite)

Variable	Ordre
Delta	400
Echo	500
Foxtrot	600

Ordre des variables dans une mise en page

Élargi sur 1 colonne	Élargi sur 2 colonnes, en alternant les côtés	Élargi sur 2 colonnes, d'un côté puis de l'autre
Alfa	Alfa Bravo	Alfa Delta
Bravo	Charlie Delta	Bravo Echo
Charlie	Echo Foxtrot	Charlie Foxtrot
Delta		
Echo		
Foxtrot		

Définir un ordre propre à un élément

Vous pouvez définir la valeur d'ordre pour chaque élément.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un jeu de variables est utilisé par plus d'un élément de catalogue, vous pouvez définir un ordre propre à un élément pour fournir une plus grande flexibilité dans la mise en page. Faites-le à l'aide de l'enregistrement de jeu de variables de catalogue associé à l'élément. Utilisez le champ **Ordre** dans cet enregistrement de jeu de variables de catalogue pour définir cette valeur d'ordre pour chaque élément, en plus de la valeur par défaut définie dans le jeu de variables.

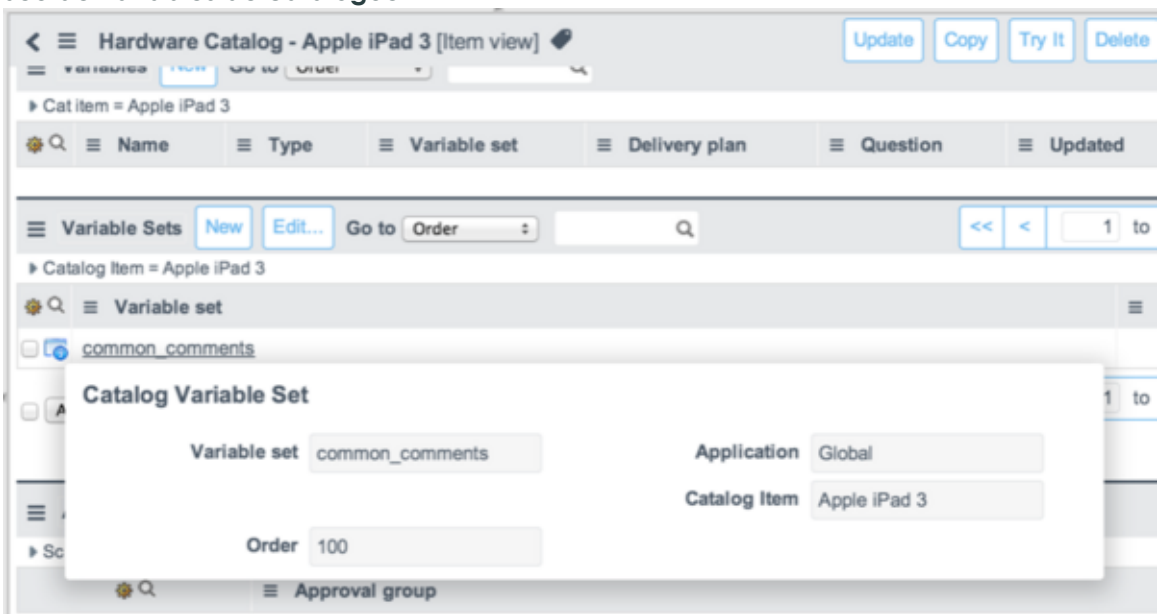
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Définition du catalogue** > **Gérer les éléments**.
2. Ouvrez l'élément de catalogue pour le modifier.
3. Accédez à la liste connexe Jeux de variables.
4. Cliquez sur l'icône de référence du jeu de variables.

Traduction automatique

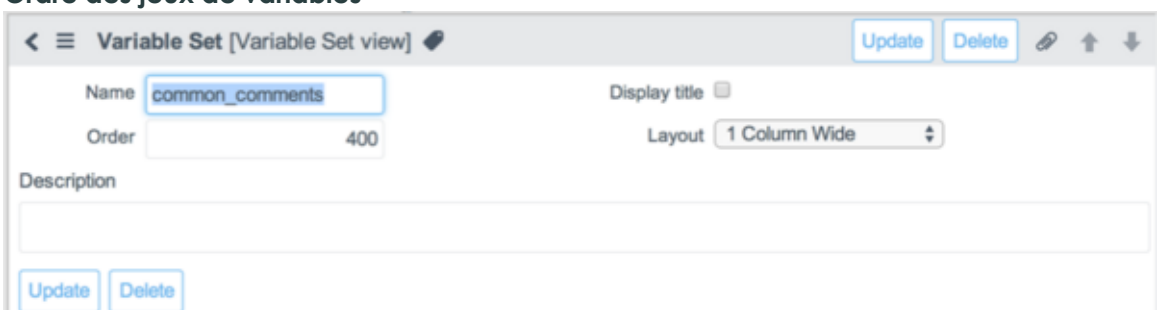
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Jeu de variables de catalogue



5. Définissez la valeur d'ordre au besoin.
   L'ordre du jeu de variables de catalogue est propre au lien entre l'élément et le jeu de variables. Il remplace l'ordre par défaut défini sur le jeu de variables lui-même.

Ordre des jeux de variables



Exemples d'ordres de jeux de variables

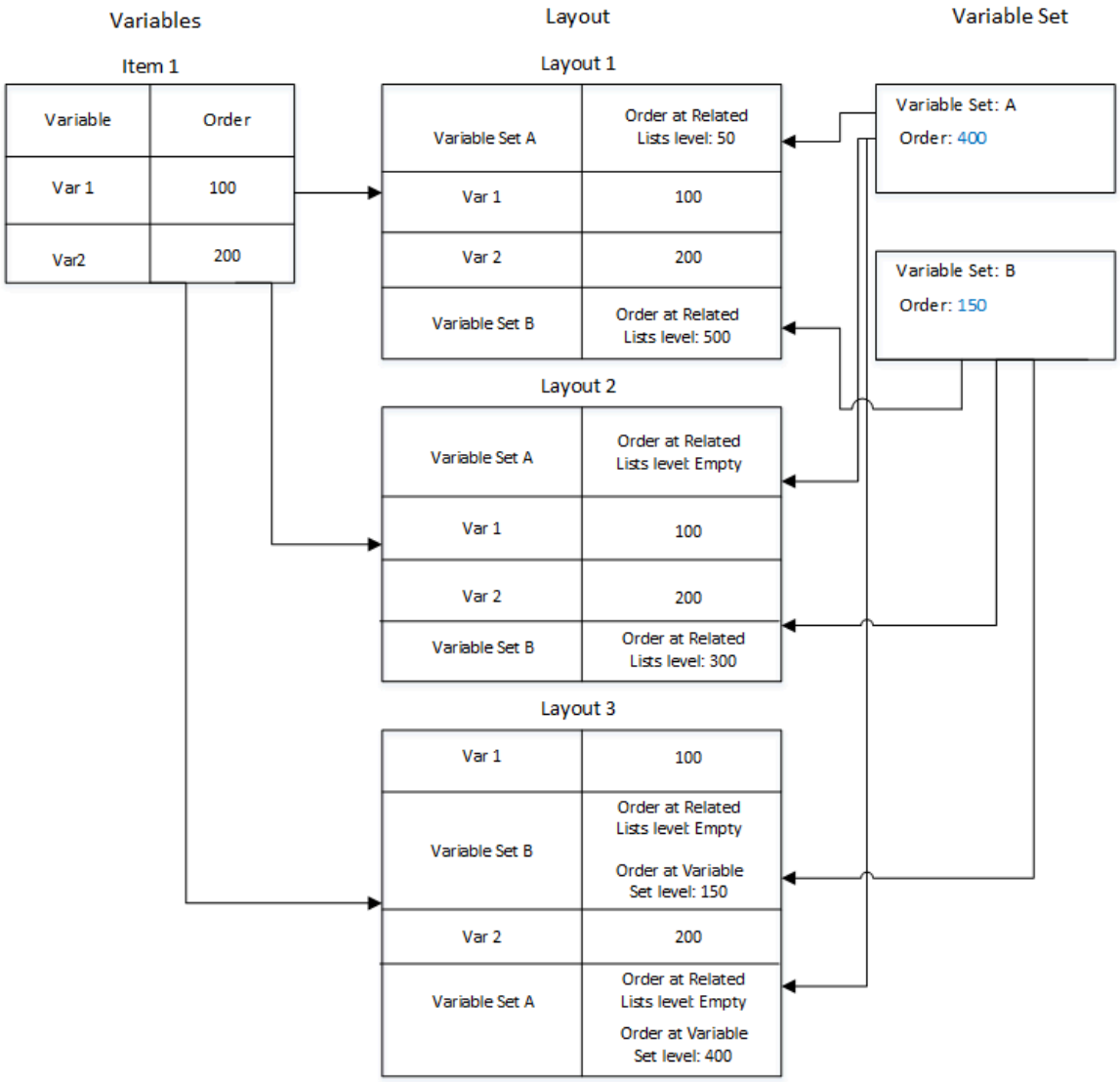
L'exemple suivant montre la mise en page des variables lorsque des jeux de variables et des variables d'éléments sont associés à un élément dans différents scénarios.

L'ordre d'affichage des variables et des jeux de variables est spécifié à l'aide de l'icône Informations dans les listes connexes.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ordre des variables et des jeux de variables



- Dans la Mise en page 1, des valeurs d'ordre sont spécifiées pour le Jeu de variables A et le Jeu de variables B au niveau des listes connexes et ces valeurs d'ordre prévalent toujours. Par conséquent, la mise en page est organisée en fonction de la valeur d'ordre spécifiée pour les jeux de variables au niveau des listes connexes.
- Dans la Mise en page 2, aucune valeur d'ordre n'est spécifiée pour le Jeu de variables A, tandis qu'une valeur d'ordre est spécifiée pour le Jeu de Variables B au niveau des listes connexes. Dans ce cas, la valeur vide du Jeu de variables A est considérée comme nulle. Par conséquent, la mise en page est organisée en fonction de la valeur d'ordre de 0 pour le Jeu de variables A et de 300 pour le Jeu de variables B.
- Dans la Mise en page 3, aucune valeur d'ordre n'est spécifiée pour le Jeu de variables A et le Jeu de variables B au niveau des listes connexes. Dans ce cas, les valeurs d'ordre spécifiées dans les jeux de variables sont prises en compte. Par conséquent, la mise en page est organisée en fonction de la valeur d'ordre de 400 pour le Jeu de variables A et de 150 pour le Jeu de variables B.

Paramètres Service Catalog

Vous pouvez utiliser les paramètres de Service Catalog pour identifier la configuration du mappage parent pour une demande, et rejoindre le flux de catalogue de services depuis

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

n'importe quel autre flux. Par exemple, vous pouvez créer une demande depuis un flux d'incident et associer la demande à l'incident.

Ces paramètres sont spécifiés dans l'URL d'application.

Paramètres Service Catalog

Nom	Description
sysparm_parent_sys_id	sys_id de l'enregistrement source qui est transmis à l'enregistrement cible généré à de celui-ci. Le format est *sysparm_parent_sys_id*= <sys_id du parent>. Par exemple, sysparm_parent_sys_id=85071a1347c12200e0ef563dbb9a71c1.
sysparm_parent_table	Nom de la table parente à partir de laquelle la demande de catalogue est créée Le format est *sysparm_parent_table*=<nom de la table parente>. Par exemple, sysparm_parent_table=incident.
sysparm_view	Type de la vue du catalogue. Le format est *sysparm_view*=<nom de la vue du catalogue>. Par exemple, sysparm_view=catalog_default. **Remarque :** ce paramètre n'est applicable que dans Platform.
sysparm_processing_hint	Spécifie un conseil de traitement. Le format est *sysparm_processing_hint*=setfield:request.parent=<sys_id de l'incident>. Par exemple, sysparm_processing_hint=setfield:request.parent=85071a1347c12200e0ef563dbb9 **Remarque :** si ce paramètre est activé, il remplace la configuration du sou module **Mappage du parent de la demande**.

Information associée

Créer une demande à partir d'un incident

Formulaire de l'assistant de catalogue

Description des champs des formulaires Étape de l'assistant de catalogue, Section de l'assistant de catalogue, Variable et Question de l'assistant de catalogue dans Catalogue de services les assistants.

Étape d'assistant de catalogue

Champ	Description
Nom	Nom unique de l'étape.
Assistant	Assistant pour lequel vous créez l'étape.
Masquer sur le modèle	Option permettant de masquer l'étape dans le modèle d'élément de catalogue.
Étape personnalisée	Option permettant de configurer cette étape en tant qu'étape personnalisée.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étape d'assistant de catalogue (suite)

Champ	Description
Description brève	Brève description de l'étape.
Commentaire	Option permettant d'associer un enregistrement de commentaire à l'étape dans l'assistant du générateur d'éléments de catalogue ou l'assistant du générateur de créateur d'enregistrement.
Commentaire de modèle	Option permettant d'associer un texte de commentaire à une étape dans le modèle d'élément de catalogue.
Ordre	Ordre dans lequel l'étape est placée dans le générateur de catalogue.
Macroponent	Blocs de construction sismiques réutilisables dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience qui peuvent être utilisés pour créer une étape personnalisée. Ce champ s'affiche uniquement lorsque la case **Étape personnalisée** est cochée. Pour plus d'informations, voir https://developer.servicenow.com/dev.do#!/reference/now-experience/sandiego/ui-framework/getting-started/introduction

Section de l'assistant de catalogue

Champ	Description
Nom	Nom unique de la section.
Style	Style d'affichage de la section.
Ordre	Ordre dans lequel la section apparaît à l'intérieur d'une étape.
Étape de l'assistant	Étape à laquelle la section est associée.
Description brève	Brève description de la section.
Largeur	Largeur de la section dans le générateur de catalogue.

Variable

Champ	Description
Mapper sur le champ	Mappe la question à un champ spécifique de la table Élément de catalogue (sc_cat_item) ou de la table Créateur d'enregistrement (sc_cat_item_producer).
Type	Le type de variable que vous voulez créer.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variable (suite)

Champ	Description
Élément de catalogue	Élément de catalogue associé à la question.
Actif	Option pour rendre la variable disponible pour utilisation.
Obligatoire	Option pour rendre la variable obligatoire dans le cadre du processus de commande.
Masqué	Option permettant de masquer la variable.
Lecture seule	Option permettant de rendre la variable en lecture seule ou modifiable.
Question	Question à poser aux créateurs d'éléments de catalogue dans le générateur de catalogue.
Nom	Nom permettant d'identifier la question.
Info-bulle	Texte d'info-bulles à afficher lorsque les créateurs d'éléments de catalogue pointent sur la variable dans le générateur de catalogue. Vous pouvez saisir une brève note décrivant l'objet de la question.
Exemple de texte	Conseil affiché dans le champ **Question** avant qu'un créateur d'élément de catalogue n'entre une valeur. Applicable pour les variables suivantes : • Adresse IP • E-mail • URL • Texte sur ligne unique • Texte sur ligne unique large • Texte sur plusieurs lignes • Date • Date/Heure

Question de l'assistant de catalogue

Champ	Description
Section de l'assistant	Section à laquelle la question doit être associée.
Mapper au jeu	Option permettant de mapper la question à un ensemble de questions. Le champ **Définir** n'est activé que lorsque cette option est sélectionnée.
Ordre	Ordre dans lequel la question doit apparaître à l'intérieur d'une section.
Question	Option permettant d'associer une question à la section.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Question de l'assistant de catalogue (suite)

Champ	Description
	Remarque : Vous pouvez créer une nouvelle variable à associer à une question ou sélectionner une variable existante. Pour en savoir plus sur la création d'une variable, reportez-vous à la rubrique Ajouter une étape, une section ou une question à un assistant d'élément de catalogue.
Définir	Option permettant d'associer un ensemble de questions à la section si vous avez sélectionné l'option **Mapper à définir** .

Pour en savoir plus sur l'ajout d'une étape, d'une section ou d'une question à un assistant d'élément de catalogue, reportez-vous à la section Ajouter une étape, une section ou une question à un assistant d'élément de catalogue.

Formulaire Créateur d'enregistrement

Description des champs sur le formulaire Créateur d'enregistrement.

Créateurs d'enregistrements dans Catalogue de services

Champ	Description
Nom	Nom descriptif du créateur d'enregistrement. **Remarque :** la liste affiche uniquement les tables et les vues de bases de données qui répondent aux protections de champ d'application pour les styles de champ.
Nom de table	Table dans laquelle le créateur d'enregistrement crée les enregistrements.
Actif	Case à cocher pour que le créateur d'enregistrement soit actif. Seuls les créateurs d'enregistrement actifs sont à la disposition des utilisateurs s'ils répondent aux critères de rôle.
Lien d'aperçu	Lien qui ouvre un aperçu de l'élément.
Script post-insertion	Script qui fonctionne pour l'enregistrement envoyé, une fois que l'enregistrement a été inséré dans la table associée. **Remarque :** le script post-insertion remplace les valeurs d'enregistrement cibles et les valeurs de modèle de créateur d'enregistrement.
Accessibilité	
Catalogues	Catalogue de services auquel appartient le créateur d'enregistrement.
Catégorie	Catégorie de catalogue de services auquel appartient le créateur d'enregistrement. Lorsque les utilisateurs effectuent des recherches de

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créateurs d'enregistrements dans Catalogue de services (suite)

Champ	Description
	catalogue, seuls les éléments affectés à une catégorie apparaissent dans les résultats de recherche.
Vue	Vue CMS dans laquelle l'élément est visible.
Rôles	Rôles requis pour utiliser le créateur d'enregistrement.
Disponibilité	L'interface à partir de laquelle le créateur d'enregistrement est disponible : **Bureau et Classic Mobile**, **Bureau uniquement** ou **Classic Mobile uniquement**.
Peut annuler	Case à cocher pour afficher un bouton **Annuler** sur le créateur d'enregistrement. Les utilisateurs peuvent cliquer sur **Annuler** pour annuler le créateur d'enregistrement et revenir à l'écran précédent.
Ce qu'il contiendra	
Brève description	Bref résumé du créateur d'enregistrement.
Description	Description complète du créateur d'enregistrement. Vous pouvez intégrer des vidéos, des images, des liens vers des articles de base de connaissances (KB) internes et des liens vers des sources externes d'information et de documents d'instruction. La description apparaît sous le lien **En savoir plus** sur le créateur d'enregistrement afin de fournir aux utilisateurs toutes informations supplémentaires dont ils ont besoin.
Meta	Liste de balises séparées par des virgules permettant de rechercher le créateur d'enregistrement. Voir Configurer la recherche par mot clé pour les éléments de catalogue.
Masquer sur Service Portal	Si ce champ est sélectionné, le créateur d'enregistrement n'est pas disponible sur Service Portal.
Rediriger vers	Spécifie le comportement de redirection par défaut du créateur d'enregistrement après sa génération. Les valeurs possibles sont les suivantes : • **Enregistrement de tâche généré** : redirige vers l'enregistrement de tâche créé à l'aide du créateur d'enregistrement. • **Page d'accueil du catalogue** : redirige vers le catalogue de services où la commande pour le créateur d'enregistrement est passée. La valeur par défaut est basée sur **la propriété Spécifie le comportement par défaut du créateur d'enregistrement après la génération d'enregistrement** dans le **Catalogue de services** > **Administration des catalogues** > **Propriétés** la page.
Script	Scripts qui sont exécutés pour affecter dynamiquement des valeurs à des champs spécifiques sur l'enregistrement créé.
Icône	Petite icône qui apparaît sur la liste des éléments du catalogue de services. Cliquez sur le lien **Cliquer pour ajouter** et chargez la photo.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créateurs d'enregistrements dans Catalogue de services (suite)

Champ	Description
Image	Image qui apparaît en haut du formulaire du créateur d'enregistrement sur la vue poste de travail. Cliquez sur le lien **Cliquer pour ajouter** et chargez la photo.
Image Classic Mobile	Petite image qui apparaît sur la liste des éléments du catalogue de services. Cliquez sur le lien **Cliquer pour ajouter** et chargez la photo. Ce champ est disponible lorsque vous sélectionnez Classic **Mobile** pour le **type d'image Classic Mobile**.
Type d'image Classic Mobile	Image utilisée par l'interface mobile sur la liste des éléments du catalogue de services. Sélectionnez l'une des options suivantes : • Bureau : utilise l'icône spécifiée dans le champ **Icône**. Si vous sélectionnez cette option, le champ **Image Classic Mobile** est masqué. • Classic Mobile : utilise l'icône spécifiée dans le champ **Image Classic Mobile** . • Aucun : n'utilise aucune image sur la vue mobile. Si vous sélectionnez cette option, le champ **Image Classic Mobile** est masqué.
Données des enregistrements générés	
Modèle	Affectations statiques pour les champs de l'enregistrement créé.
Paramètres du portail	
Masquer la pièce jointe	Si ce paramètre est sélectionné, le bouton **Ajouter des pièces jointes** ne s'affiche pas pour le créateur d'enregistrement. **Remarque :** • applicable à un élément de catalogue et un créateur d'enregistrement. • Un guide de commande hérite de ce paramètre de l'élément de catalogue inclus.
Masquer « Enregistrer comme brouillon »	Si ce paramètre est sélectionné, le bouton **Enregistrer comme brouillon** ne s'affiche pas pour le créateur d'enregistrement sur les portails. Vous pouvez permettre aux demandeurs d'enregistrer un brouillon d'un créateur d'enregistrement lors de leur demande sur les portails tels que Centre des employés et Portail de services, et Application Now Mobile. Les demandeurs peuvent accéder aux brouillons enregistrés à partir du widget Ma demande dans l'onglet **Brouillons** des portails et modifier les brouillons.
Pièce jointe obligatoire	Si cette option est sélectionnée, l'ajout d'une pièce jointe est obligatoire pour le créateur d'enregistrement. **Remarque :** applicable à un élément de catalogue et un créateur d'enregistrement.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créateurs d'enregistrements dans Catalogue de services (suite)

Champ	Description
Configuration de Demande universelle	
Cette section n'est disponible que lorsque le module d'extension Demande universelle (com.snc.universal_request) est activé. Pour plus d'informations sur cette configuration, reportez-vous à la section Configuration de Catalogue de services pour Demande universelle.	
Élément activé/certifié UR	Option permettant de spécifier qu'une demande universelle doit également être créée en même temps qu'un enregistrement basé sur une tâche. Dans la demande universelle, une référence est créée à l'enregistrement basé sur la tâche associée, qui devient la tâche principale de la demande universelle.
Nécessite une revue supplémentaire	Option permettant de cocher automatiquement la case **Nécessite un examen de résolution** dans la demande universelle correspondante. Pour plus d'informations sur les champs de demande universelle, consultez Formulaire Demande universelle . Le champ **Nécessite une revue supplémentaire** s'affiche uniquement lorsque la case **Élément activé/certifié UR** est cochée.

Pour en savoir plus sur la création de créateurs d'enregistrements, reportez-vous à la section Créer un créateur d'enregistrement.

Formulaire Guide de commande

Description des champs du formulaire Guide de commande.

Formulaire Guide de commande

Champ	Description
Nom	Nom du guide de commande qui apparaît dans le catalogue.
Actif	Case à cocher permettant d'indiquer si le guide de commande est actif ou non.
Catégorie	En-tête de catégorie sous lequel le guide de commande apparaît dans le catalogue.
Deux étapes	Case à cocher pour activer la commande en deux étapes à la place de la commande en trois étapes par défaut, omettant ainsi l'étape finale. Avec la commande en deux étapes, en sélectionnant **Sortie**, la demande est immédiatement envoyée et l'écran de confirmation de commande s'affiche. Cette option n'est pas applicable pour Service Portal.
Icône	Image de 16x16 pixels à afficher sous forme d'icône à côté du nom du guide de commande dans le catalogue. Si aucune image n'est chargée, l'icône par défaut s'affiche à côté du guide de commande. Pour utiliser votre propre icône par défaut, téléchargez une image en remplaçant l'image stockée dans images/service-catalog/generic_small.gif.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Guide de commande (suite)

Champ	Description
Variables en cascade	Case à cocher pour que les variables soient utilisées en cascade et transmettent leurs valeurs aux éléments commandés. Si la case n'est pas cochée, les informations des variables saisies dans le guide de commande ne sont pas transmises aux éléments commandés.
Lien d'élément commandé	Lien vers d'autres informations sur un élément commandé. Sélectionnez un élément de lien prédéfini à afficher sur l'écran de l'élément commandé. Les clients peuvent cliquer sur le lien pour accéder à d'autres informations. Cette option n'est pas applicable pour Service Portal.
Rôles	Rôles que les utilisateurs doivent avoir pour accéder au guide de commande.
Brève description	Résumé de l'objectif du guide de commande.
Description	Description qui apparaît sur la première page du guide de commande. Appliquez le formatage avec l'éditeur HTML.
Meta	Liste de balises séparées par des virgules permettant de rechercher le guide de commande. Voir Configurer la recherche par mot clé pour les éléments de catalogue.
Masquer sur Service Portal	Si ce champ est sélectionné, le guide de commande n'est pas disponible sur Service Portal.
Image	[Facultatif] Image de l'élément.
Commander vers le panier	Case à cocher pour permettre aux utilisateurs d'ajouter des guides de commande à leur panier et de poursuivre leurs achats plutôt que de régler leurs achats immédiatement. Cette option n'est pas applicable pour Service Portal. **Remarque :** ce paramètre ne fonctionne que lorsque la case à cocher *Deux étapes* est également définie sur true.
Paramètres du portail	
Utilisez ces paramètres pour configurer le comportement du guide de commande dans Service Portal.	
Méthode de demande	Configuration qui sert à contrôler l'étiquette affichée pour le bouton **Commander maintenant** et l'envoi de commande. • **Commande** : ◦ Étiquette de bouton : **Commander maintenant** ◦ Boîte de dialogue de confirmation : Affichée ◦ Informations de livraison : Modifiables **Remarque :** cette configuration est la configuration par défaut. • **Demande** :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Guide de commande (suite)

Champ	Description
	◦ Étiquette de bouton : **Demander** ◦ Boîte de dialogue de confirmation : Affichée ◦ Informations de livraison : Non affichées Cette configuration peut être utilisée dans des scénarios tels qu'une demande d'accès au code où les informations de livraison sont prédéterminées. • **Envoyer** : ◦ Étiquette de bouton : **Envoyer** ◦ Boîte de dialogue de confirmation : Non affichée ◦ Informations de livraison : Non affichées Cette configuration peut être utilisée dans des scénarios tels qu'une demande de réinitialisation de mot de passe où aucune autre information de demande n'est requise.
Masquer « Ajouter au panier »	Si ce champ est sélectionné, le bouton **Ajouter au panier** n'est pas affiché pour le guide de commande. Si l'option d'instance **Afficher « Ajouter au panier »** du widget est définie sur false, alors cette configuration est ignorée. Cette configuration est sélectionnée par défaut si la **Méthode de demande** est **Demander** ou **Envoyer**. Pour les scénarios de mise à niveau, si le champ **Aucun panier** est sélectionné dans Plateform, exécutez le script include *CatalogPortalSettingsMigration* pour mettre à jour ce paramètre dans le champ **Masquer « Ajouter au panier »** dans l'onglet **Paramètres du portail**.
Afficher la bascule Inclure	Si ce champ est sélectionné, un basculement s'affiche pour chaque élément de catalogue dans la section **Options** de choix dans Service Portal. Vous pouvez cliquer sur cette bascule pour inclure ou exclure l'élément de catalogue de la demande de guide de commande. Pour les clients zboot, cette option est sélectionnée par défaut pour les guides de commande existants dans les données de démonstration et les nouveaux guides de commande. Pour les clients de mise à niveau, cette option est sélectionnée par défaut uniquement pour les nouveaux guides de commande.

Pour en savoir plus sur la création d'un guide de commande, reportez-vous à la section Créer un guide de commande.

Formulaire Élément de catalogue

Description des champs du formulaire d'élément de catalogue.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Élément de catalogue

Champ	Description
Nom	Nom à afficher dans le catalogue.
Catalogues	Catalogues dans lesquels l'élément apparaît.
Catégorie	Catégorie pour l'élément. Les catégories ne peuvent être sélectionnées que lorsque le champ **Catalogues** est renseigné. Les recherches de catalogue ne portent que sur les éléments qui sont affectés à une catégorie dans Portail de services. Pour Centre des employés, les recherches de catalogue ne permettent de trouver que les éléments associés à une rubrique de taxonomie. Pour plus d'informations, consultez Associer un élément de catalogue à une rubrique de taxonomie dans Centre des employés.
Modèle	Modèle de produit auquel l'élément est lié. Ce champ n'est visible par défaut que pour les éléments créés par des modèles de publication. Cliquez sur l'icône de référence pour afficher le modèle de produit.
Actif	Case à cocher pour que l'élément soit actif (disponible à la commande). **Remarque :** les éléments de catalogue inactifs ajoutés à des guides de commande n'apparaissent pas dans ces guides de commande. Utilisez **Visible dans le guide**, **Visible ailleurs** pour masquer l'élément et l'afficher uniquement dans le guide de commande.
Niveau d'automatisation de l'exécution	Option permettant de spécifier le niveau d'automatisation de l'exécution des demandes d'éléments de catalogue. Les options disponibles sont les suivantes : • Non spécifié : le niveau d'automatisation de l'élément de catalogue n'est pas spécifié. • Manuel : l'élément de catalogue n'est pas automatisé. • Semi-automatisé : l'élément de catalogue est semi-automatisé. • Entièrement automatisé : l'élément de catalogue est entièrement automatisé.
Type d'accès	Option permettant de spécifier si une demande peut être soumise pour un utilisateur qui n'a pas accès à l'élément de catalogue. Les options possibles sont les suivantes : • Restreint : la demande ne peut être envoyée que pour les utilisateurs qui peuvent accéder à l'élément de catalogue. • Délégué : la demande peut être envoyée même pour les utilisateurs qui n'ont pas accès à l'élément de catalogue. Par défaut, ce champ est défini sur `Restreint`. Pour en savoir plus sur l'expérience de demande déléguée, consultez la rubrique Expérience de demande déléguée.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Élément de catalogue (suite)

Champ	Description
	Remarque : Cette fonctionnalité n'est applicable que lorsque l'élément de catalogue possède une variable Demandé pour.
Propriétaire	Propriétaire de l'élément de catalogue ayant un accès en modification.
Modèle	Modèle à l'aide duquel l'élément est créé.
Lien d'aperçu	Cliquez sur **Visualiser l'élément** pour voir un aperçu de la définition de l'élément actuel dans le catalogue dans une nouvelle fenêtre.
Lien d'élément commandé	Lien vers l'aperçu, tel qu'il apparaît sur l'écran de l'élément commandé.
Masquer sur Service Portal	Si ce champ est sélectionné, l'élément de catalogue n'est pas disponible sur Service Portal.
Disponibilité	Équipements pour afficher l'élément : **Bureau et Classic Mobile**, **Bureau uniquement** ou **Classic Mobile uniquement**. **Remarque :** les types d'éléments de catalogue non pris en charge ne sont pas affichés sur les appareils Classic Mobile, même si la **Disponibilité** est configurée pour afficher ce type d'éléments.
Détails de l'élément	
Brève description	Texte qui apparaît sur la page d'accueil du catalogue de services, les résultats de recherche et la barre de titre du formulaire de commande.
Description	Description complète de l'élément. Cette description s'affiche dans le catalogue lorsqu'un utilisateur sélectionne l'élément ou clique sur le lien **Aperçu** associé. Vous pouvez intégrer des vidéos, des images, des liens vers des articles de base de connaissances (KB) internes et des liens vers des sources externes d'information et de documents d'instruction.
Meta	Liste de balises séparées par des virgules permettant de rechercher l'élément de catalogue. Utilisez des virgules entre les mots clés pour obtenir de meilleurs résultats lors de la recherche. Le moteur de recherche Zing supprime les mots courants des recherches qui ne génèrent pas de résultats significatifs. Voir Configurer la recherche par mot clé pour les éléments de catalogue.
Moteur de processus **Remarque :** vous ne pouvez spécifier une valeur que pour l'un de ces champs.	
Flux	Flux qui définit la façon dont la demande d'élément est satisfaite.
Workflow	Workflow qui définit la façon dont la demande d'élément est exécutée.
Plan d'exécution	Plan d'exécution (anciennement appelé plan d'exécution) qui définit la façon dont la demande d'élément est exécutée.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Élément de catalogue (suite)

Champ	Description
Image	
Icône	Image à afficher sous forme d'icône à côté du nom de l'élément dans le catalogue. Chargez une image de 27x27 pixels. Si aucune image n'est chargée, l'icône par défaut s'affiche à côté de l'élément. Pour utiliser votre propre icône par défaut, chargez une image. L'image chargée remplace l'image par défaut stockée dans `images/service_catalog/generic_small.gif`.
Image	Image de l'élément.
Classic Mobile	
Type d'image Classic Mobile	Type d'image à afficher pour l'élément sur les équipements mobiles. Sélectionnez **Bureau** pour utiliser l'image de bureau standard, **Classic Mobile** pour utiliser une image spécifique pour les équipements mobiles à l'aide du champ **Image mobile** ou **Aucune** pour ne pas utiliser d'image.
Image Classic Mobile	Fichier d'image pour l'image mobile. Le champ apparaît si le **type d'image Classic Mobile** est défini sur **Classic Mobile**.
Masquer le prix (listes Classic Mobile)	Case à cocher pour masquer le prix de l'élément sur les équipements mobiles. Décochez la case pour afficher le prix.
Tarification	
Prix	Prix de l'élément. Sélectionnez la devise dans la liste de choix.
Prix récurrent	Prix qui apparaît à plusieurs reprises à intervalles réguliers. Par exemple, un service de maintenance d'imprimante avec un prix récurrent mensuel de 100,00 $.
Fréquence de prix récurrent	Durée de récurrence, par exemple **Mensuel** ou **Annuel**, seulement si le champ **Prix récurrent** a une entrée.
Omettre le prix dans le panier	Case à cocher pour masquer le prix de l'élément dans le panier et la liste du catalogue.
Paramètres du portail	
Utilisez ces paramètres pour configurer le comportement de l'élément de catalogue dans Service Portal.	
Méthode de demande	Configuration qui sert à contrôler l'étiquette affichée pour le bouton **Commander maintenant** et l'envoi de commande. • **Commande** : ◦ Étiquette de bouton : **Commander maintenant** ◦ Boîte de dialogue de confirmation : Affichée ◦ Informations de livraison : Modifiables **Remarque :** cette configuration est la configuration par défaut. • **Demande** :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Élément de catalogue (suite)

Champ	Description
	◦ Étiquette de bouton : **Demander** ◦ Boîte de dialogue de confirmation : Affichée ◦ Informations de livraison : Non affichées Cette configuration peut être utilisée dans des scénarios tels qu'une demande d'accès au code où les informations de livraison sont prédéterminées. • **Envoyer** : ◦ Étiquette de bouton : **Envoyer** ◦ Boîte de dialogue de confirmation : Non affichée ◦ Informations de livraison : Non affichées Cette configuration peut être utilisée dans des scénarios tels qu'une demande de réinitialisation de mot de passe où aucune autre information de demande n'est requise.
Masquer « Ajouter au panier »	Si ce champ est sélectionné, le bouton **Ajouter au panier** ne s'affiche pas pour l'élément. Si l'option d'instance **Afficher « Ajouter au panier »** du widget est définie sur false, alors cette configuration est ignorée. Cette configuration est sélectionnée par défaut si la **Méthode de demande** est **Demander** ou **Envoyer**. Pour les scénarios de mise à niveau, si le champ **Aucun panier** est sélectionné dans Plateform, exécutez le script include `CatalogPortalSettingsMigration` pour mettre à jour ce paramètre dans le champ **Masquer « Ajouter au panier »** dans l'onglet **Paramètres du portail**. **Remarque :** applicable aux éléments de catalogue et aux guides de commande.
Masquer « Enregistrer comme brouillon »	Si ce paramètre est sélectionné, le bouton **Enregistrer comme brouillon** ne s'affiche pas pour l'élément sur les portails. Vous pouvez permettre aux demandeurs d'enregistrer un brouillon d'un élément de catalogue lors de leur demande sur les portails tels que Centre des employés et Portail de services, et Application Now Mobile. Les demandeurs peuvent accéder aux brouillons enregistrés à partir du widget Ma demande dans l'onglet **Brouillons** des portails et modifier les brouillons.
Masquer « Quantité »	Si ce champ est sélectionné, la liste **Quantité** ne s'affiche pas pour l'élément de catalogue. Ce champ est sélectionné par défaut si la **Méthode de demande** est **Demander** ou **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Élément de catalogue (suite)

Champ	Description
	Pour les clients de mise à niveau, si le champ **Aucune quantité** est sélectionné dans Plateform, exécutez le script de migration `CatalogPortalSettingsMigration` pour mettre à jour ce paramètre dans le champ **Masquer la quantité** dans l'onglet **Paramètres du portail**. **Remarque :** • Applicable aux éléments de catalogue. • Un guide de commande hérite de ce paramètre de l'élément de catalogue inclus.
Masquer le délai de livraison	Si ce champ est sélectionné, le champ **Délai de livraison** ne s'affiche pas pour l'élément de catalogue. Ce paramètre est sélectionné par défaut si la **Méthode de demande** est **Envoyer**. **Remarque :** • Applicable aux éléments de catalogue. • Un guide de commande hérite de ce paramètre de l'élément de catalogue inclus.
Masquer Ajouter à la liste de souhaits	Si ce champ est sélectionné, le bouton **Ajouter à la liste de souhaits** ne s'affiche pas pour l'élément de catalogue. Si la liste de souhaits est désactivée pour l'élément de catalogue ou si l'option d'instance de widget du portail est définie sur false, alors ce paramètre est remplacé pour l'élément. **Remarque :** applicable aux éléments de catalogue et aux créateurs d'enregistrement.
Masquer la pièce jointe	Si ce paramètre est sélectionné, le bouton **Ajouter des pièces jointes** ne s'affiche pas pour l'élément de catalogue. **Remarque :** • Applicable aux éléments de catalogue et aux créateurs d'enregistrement. • Un guide de commande hérite de ce paramètre de l'élément de catalogue inclus.
Pièce jointe obligatoire	Si ce champ est sélectionné, l'ajout d'une pièce jointe est obligatoire pour l'élément de catalogue. **Remarque :** applicable à un élément de catalogue et un créateur d'enregistrement.
Configuration de Demande universelle	

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Élément de catalogue (suite)

Champ	Description
Cette section n'est disponible que lorsque le module d'extension Demande universelle (com.snc.universal_request) est activé. Pour plus d'informations sur cette configuration, reportez-vous à la section Configuration de Catalogue de services pour Demande universelle.	
Élément activé/ certifié UR	Option permettant de spécifier qu'une demande universelle doit également être créée en même temps qu'un élément demandé. Dans la demande universelle, une référence est créée à l'élément demandé associé, qui devient la tâche principale de la demande universelle.
Nécessite une revue supplémentaire	Option permettant de cocher automatiquement la case **Nécessite un examen de résolution** dans la demande universelle correspondante. Pour plus d'informations sur les champs de demande universelle, consultez Formulaire Demande universelle . Le champ **Nécessite une revue supplémentaire** s'affiche uniquement lorsque la case **Élément activé/certifié UR** est cochée.
Champs pouvant être ajoutés en configurant le formulaire	
Développer l'aide pour toutes les questions	Case à cocher pour développer et afficher les informations d'aide pour toutes les questions lors du chargement de la page. **Remarque :** • Ce champ est également applicable dans Service Portal. • Si la case à cocher **Développer l'aide pour toutes les questions** est sélectionnée au niveau de l'élément de catalogue, le paramètre de champ **Toujours développé** au niveau de la variable est remplacé. • Si la case à cocher **Développer l'aide pour toutes les questions** est désélectionnée au niveau de l'élément de catalogue, le paramètre **de champ Toujours développé** au niveau de la variable s'applique.
Modèle	Modèle pour remplir l'enregistrement généré avec des valeurs prédéfinies. Ce champ est disponible uniquement pour les éléments **Créateur d'enregistrement**.
Aucune quantité	Case à cocher pour masquer le sélecteur de quantité pour l'élément.
Aucun panier	Case à cocher pour masquer le panier d'achats pour l'élément.
Aucune recherche	Case à cocher pour éviter que l'élément ne soit répertorié dans des résultats de recherche ainsi que dans le widget Service Catalog sur le portail de services. Si cette case est cochée :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Élément de catalogue (suite)

Champ	Description
	• Dans Service Portal, vous ne pouvez ni accéder à l'élément ni le rechercher. • Dans Platform, vous pouvez accéder à l'élément.
Ordre	Contrôle le classement des éléments dans les listes de catégories.
Domaine	Domaine dans lequel l'élément de catalogue est créé. Applicable lorsque Domain separation est activée dans Service Catalog. Pour plus d'informations sur Domain separation, voir Séparation de domaine et Catalogue de services.
Chemin de domaine	Série de codes à trois caractères séparés par des barres obliques (/) pour identifier un domaine. Cette chaîne de chemin est unique dans la hiérarchie des domaines. Applicable lorsque Domain separation est activée dans Service Catalog.
Liens connexes	
Diagnostic de l'élément	Génère un rapport et un score de diagnostic pour identifier les problèmes potentiels relatifs aux données et à la configuration dans Catalogue de services.
Modifier l'élément extrait dans la vue avancée	Vous permet de modifier l'élément de catalogue dans la vue avancée. Pour ajouter un script client du catalogue à un élément extrait à l'état Brouillon, vous pouvez cliquer sur ce lien connexe et ajouter le script client du catalogue à l'aide de la liste connexe Scripts clients du catalogue. **Remarque :** Cette option n'est disponible que lorsque vous avez cliqué sur **Modifier dans le générateur de catalogue** pour modifier un élément dans le générateur de catalogue.
Listes connexes	
Variables	Variables pour que l'élément fournisse des options pour commander l'article.
Jeux de variables	Jeu de variables lié à l'élément. Liez un jeu de variables existant à l'élément pour fournir plusieurs options pour commander l'élément.
Approuvé par le groupe	Groupes devant approuver les demandes pour l'élément.
Approuvé par	Utilisateurs devant approuver les demandes pour l'élément.
Catégories	Catégories supplémentaires associées à l'élément.
Catalogues	Catalogues supplémentaires associés à l'élément.
Définitions de recherche de données de catalogue	Règles de recherche de données de catalogue associées à l'élément de catalogue. Pour en savoir plus sur la création d'une règle de recherche de données, reportez-vous à la section Créer une définition de recherche de catalogue.
Politiques de l'interface	Politiques d'interface utilisateur du catalogue associées à l'élément.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Élément de catalogue (suite)

Champ	Description
utilisateur du catalogue	
Scripts clients du catalogue	Scripts clients du catalogue associés à l'élément.
Éléments connexes	Éléments connexes d'un élément de catalogue pour proposer des alternatives. Ces éléments s'affichent dans la page de l'élément de catalogue dans Portail de services et Now Mobile.
Articles associés	Articles associés à un élément de catalogue pour fournir des informations supplémentaires. Ces articles s'affichent dans la page de l'élément de catalogue dans Portail de services et Now Mobile.
Étapes d'exécution du service	Étapes d'exécution du service associé.
Rubriques affectées	Associez un élément de catalogue à une taxonomie et à une rubrique. Pour en savoir plus sur l'ajout d'un élément à une taxonomie, reportez-vous à la section Associer un élément de catalogue à une rubrique de taxonomie dans Centre des employés. **Remarque :** Ce champ est disponible lorsque vous activez le module d'extension Employee Experience Taxonomy (sn_ect).

Pour en savoir plus sur la création ou la modification d'un élément de catalogue, reportez-vous à la section Créer ou modifier un élément de catalogue.

Débogage Catalogue de services

Déboguez les critères d'utilisateur des éléments de catalogue, les personnalisations de l'interface utilisateur pour Catalogue de services les pages, les actions sur les variables d'élément de catalogue, les diagnostics de performances d'un élément de catalogue, etc.

Déboguer des actions sur des variables d'éléments de catalogue

Analysez les actions côté client qui affectent l'état et les valeurs de toutes les variables. Vous pouvez également obtenir un aperçu des performances de chaque script fonctionnant sur les variables.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, catalog_admin, catalog_manager ou catalog_editor.

Remarque : Vous pouvez effectuer cette tâche avec le rôle catalog_manager ou catalog_editor uniquement si vous êtes affecté en tant que gestionnaire ou éditeur du catalogue.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'enregistreur d'actions variable affiche la chronologie des actions qui se produisent sur toutes les variables d'un élément de catalogue avant qu'il ne soit soumis. Ces actions peuvent être dues à des scripts clients de catalogue, des politiques d'interface utilisateur de catalogue ou des recherches de données de catalogue. Cet enregistreur côté client ne stocke aucune donnée dans la base de données. En outre, les informations affichées ne s'appliquent que lorsque vous travaillez sur le formulaire de catalogue. Fonctionnalités

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

disponibles pour déboguer les problèmes de Service Catalog, y compris le débogage de la personnalisation de l'interface utilisateur, l'enregistreur d'action variable, l'observateur de variable et le rapport de diagnostic d'élément

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Administration des catalogues** > **Activer l'enregistreur d'action variable**.
   L'enregistreur des diagnostics de personnalisation de la page de l'interface utilisateur est activé.

   Remarque : Effectuez cette étape avant d'exécuter l'enregistreur.

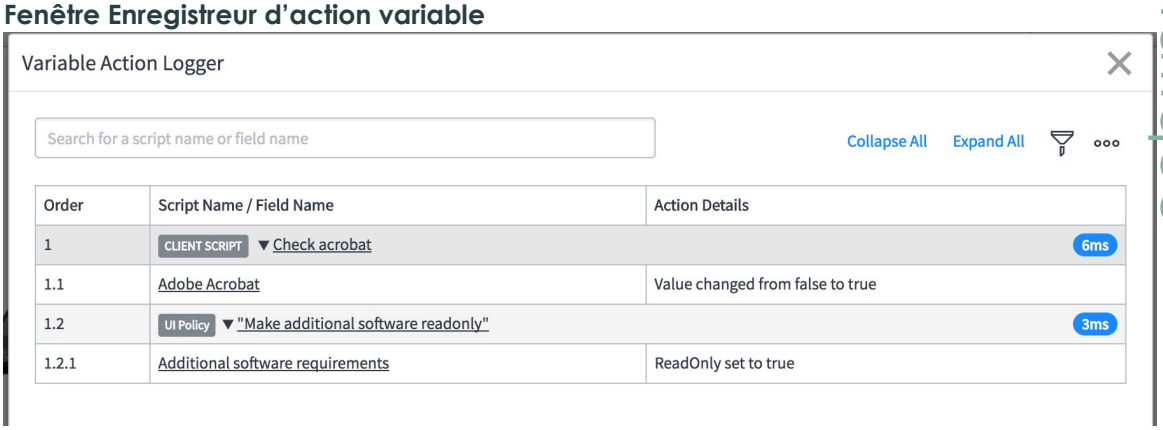
2. Accédez à la **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les éléments**.
3. Dans la liste Éléments de catalogue, sélectionnez un élément que vous souhaitez consigner .
4. Sur le formulaire Élément de catalogue, cliquez sur **Essayer**.
5. Sur la page de catalogue de l'élément, cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête et sélectionnez **Afficher l'enregistreur d'action variable**.

   Remarque : les journaux de variables sont regroupés par politiques d'interface utilisateur de catalogue, scripts clients de catalogue et recherches de données.

   Les informations suivantes sont affichées dans la fenêtre Enregistreur d'action variable :

   - L'ordre dans lequel les scripts et les actions sont exécutés. Lorsqu'une nouvelle action est déclenchée à partir d'une action existante, l'ordre de la nouvelle action est suivi à un niveau inférieur à l'ordre de l'action existante. Par exemple, l'ordre d'une nouvelle action déclenchée à partir de l'étape 1.2 est 1.2.1 ;
   - La source de l'action prise sur une variable et le nom de la variable ;
   - Les détails de l'action prise sur la variable.

   Fenêtre Enregistreur d'action variable



6. Examinez les résultats de l'enregistreur d'action variable.

Option	Description
Rechercher	Pour rechercher une variable ou un script, utilisez le champ **Recherche**.
Réduire tout	Pour réduire les journaux de variables au sein d'un groupe, cliquez sur **Réduire tout**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Développer tout	Pour développer les journaux de variables au sein d'un groupe, cliquez sur **Développer tout**.
Filtre	Pour filtrer les journaux de variables, cliquez sur l'icône Filtre ( ) et sélectionnez les options requises.
Effacer les journaux	Pour effacer les journaux de variables, cliquez sur l'icône Actions ( ) et sélectionnez **Effacer les journaux**.
Exporter vers CSV	Pour exporter les journaux de variables vers un fichier .csv, cliquez sur l'icône Actions ( ) et sélectionnez **Exporter vers CSV**.
Imprimer les journaux	Pour imprimer des journaux de variables, cliquez sur l'icône Actions ( ) et sélectionnez **Imprimer les journaux**.

Déboguer les critères d'utilisateur d'un élément de catalogue

Déboguez si un utilisateur peut accéder à un élément de catalogue sur la base des critères d'utilisateur correspondants et résolvez les problèmes.

Avant de commencer

Rôle requis : catalog_manager, catalog_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez déboguer les problèmes d'accès uniquement sur la base des critères d'utilisateur, et non sur la base des règles des listes de contrôle d'accès (ACL). Pour plus d'informations sur les critères d'utilisateur, voir Définir la sécurité pour les éléments et les catégories.

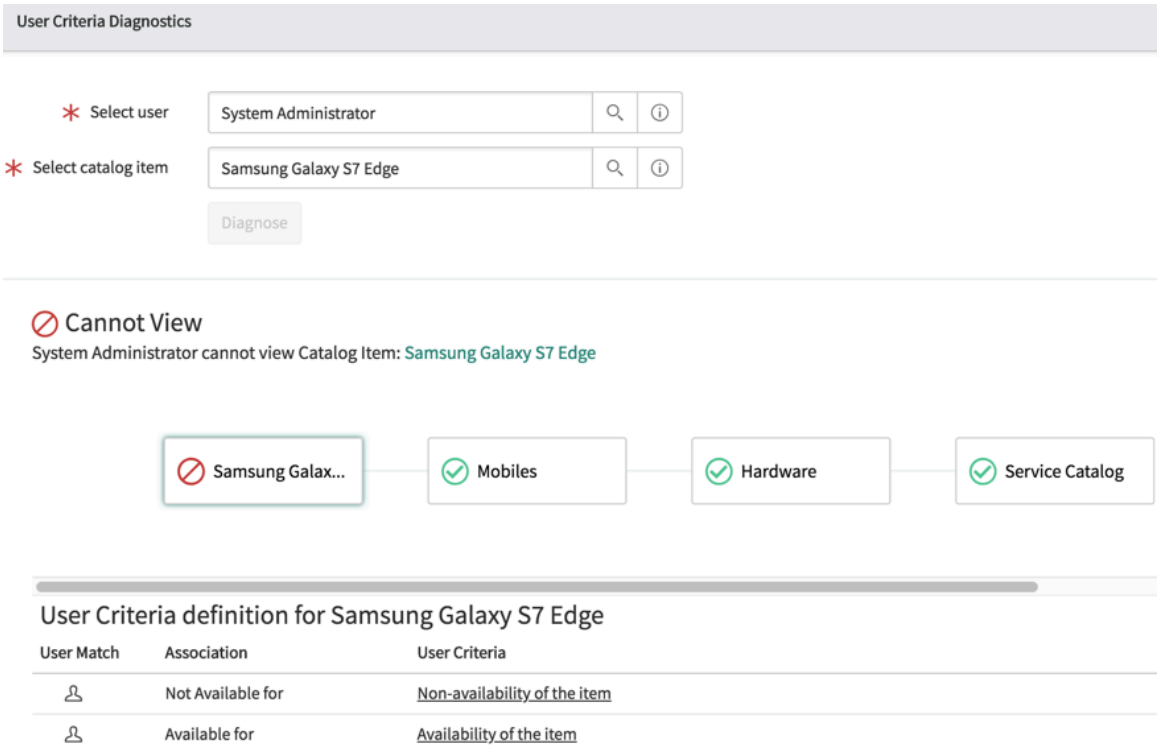
La session de l'utilisateur connecté est utilisée pour tous les critères d'utilisateur scriptés qui utilisent une API de session, comme `gs.getUserID()`. Modifiez le comportement des critères d'utilisateur scriptés en utilisant la variable `user_id` prédéfinie dans le champ **Script** d'un critère d'utilisateur. Pour en savoir plus sur le champ Script, consultez Créer un enregistrement de critères d'utilisateur dans Service Catalog.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Administration des catalogues** > **Diagnostics des critères d'utilisateur**.
   Le formulaire Diagnostic des critères d'utilisateur s'affiche.
2. Dans le champ **Sélectionner un utilisateur**, sélectionnez l'utilisateur dont vous souhaitez déboguer l'accès.
3. Dans le champ **Sélectionner l'élément du catalogue**, sélectionnez l'élément de catalogue requis.
4. Cliquez sur **Diagnostiquer**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



◦ La hiérarchie des éléments s'affiche avec une indication de l'accès de l'utilisateur à chaque nœud (catalogue, catégorie ou élément de catalogue) en fonction des critères d'utilisateur associés au nœud.

Remarque :

- Si l'élément est disponible dans plusieurs catalogues ou catégories imbriquées, les catalogues et catégories correspondants sont affichés comme des nœuds sous forme arborescente.
- Si l'utilisateur correspond à plusieurs critères d'utilisateur associés au nœud, l'utilisateur ne peut accéder au nœud que si les conditions suivantes sont remplies :
  - L'utilisateur correspond à au moins un des critères d'utilisateur dans la liste **Disponible pour**.
  - L'utilisateur ne correspond à aucun critère d'utilisateur dans la liste **Non disponible pour**.

◦ Tous les critères d'utilisateur définis pour l'élément sont affichés. Pour chaque critère d'utilisateur, les informations suivantes sont disponibles :

Utilisateur correspondant

L' s'affiche si l'utilisateur sélectionné correspond aux critères d'utilisateur.

Association

Association du nœud aux critères d'utilisateur, à savoir **Disponible pour** ou **Non disponible pour**.

Critères d'utilisateur

Nom des critères d'utilisateur.

5. Pour vérifier si l'utilisateur peut afficher un nœud de la hiérarchie, cliquez sur le nœud.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les critères d'utilisateur définis au nœud s'affichent. Par exemple, lorsque vous cliquez sur un nœud représentant une catégorie, les critères d'utilisateur définis pour la catégorie s'affichent.

6. Pour modifier la configuration d'un critère d'utilisateur, cliquez sur son nom sous la colonne **Critères d'utilisateur**.

Déboguer les personnalisations de l'interface utilisateur d'une page Catalogue de services

Procédez à la vérification de l'intégrité d'une page Catalogue de services. La fenêtre des diagnostics de personnalisation des pages d'interface utilisateur affiche les macros d'interface utilisateur applicables pour la page Service Catalog et leur états correspondants. Pour les problèmes de pages de catalogues de services dus à des macros d'interface utilisateur personnalisées, vous pouvez identifier la source de la panne de la fonctionnalité.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou catalog_admin.
Visualisez cette vidéo de sept minutes pour en savoir plus sur le débogage de la personnalisation de l'interface utilisateur, l'enregistreur d'action variable, l'observateur de variable et le rapport de diagnostic d'élément. Fonctionnalités disponibles pour déboguer les problèmes de Service Catalog, y compris le débogage de la personnalisation de l'interface utilisateur, l'enregistreur d'action variable, l'observateur de variable et le rapport de diagnostic d'élément

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Administration des catalogues** > **Déboguer la personnalisation de l'interface utilisateur**.
   La fenêtre des diagnostics de personnalisation de la page de l'interface utilisateur est activée.
2. Accédez à une page Catalogue de services que vous souhaitez déboguer.
3. Examinez les informations dans la fenêtre des diagnostics de personnalisation de la page de l'interface utilisateur au bas de la page.
   Pour agrandir la fenêtre des diagnostics de personnalisation de la page de l'interface utilisateur, cliquez sur l' . Les informations suivantes s'affichent :
   - Le nom de la page Catalogue de services actuelle ;
   - L'état de la page Catalogue de services ;
   - Toutes les macros d'interface utilisateur applicables pour la page Catalogue de services ;
   - L'état de chaque macro d'interface utilisateur. Pour plus de détails sur les états possibles, cliquez sur l'icône d'aide ( ) ;
   - Le nombre d'occurrences de chaque macro d'interface utilisateur dans la page Catalogue de services.

Les états possibles pour une macro d'interface utilisateur et une page Catalogue de services

État	Indicateur de couleur	Description
Inchangé	Vert	Créée par ServiceNow et l'un des scénarios suivants est applicable :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

État	Indicateur de couleur	Description
		◦ Elle n'a jamais été personnalisée par le client. ◦ Elle a été personnalisée par le client, puis restaurée à la dernière mise à niveau ServiceNow.
Ignoré	Rouge	Créée par ServiceNow, puis personnalisée par le client. Par conséquent, la dernière mise à niveau ServiceNow a été ignorée. Le client doit résoudre une mise à jour ignorée après une mise à niveau.
Personnalisé	Orange	Créée par ServiceNow, puis personnalisée par le client après la dernière mise à niveau ServiceNow. Le client peut rétablir une personnalisation pour implémenter la dernière ServiceNow mise à niveau.
Nouveau	Bleu	Créée par le client. L'élément supérieur de la macro d'interface utilisateur doit avoir l'attribut suivant : `data-sn-macro-sys-id="${jvar_macro_sys_id}"` **Remarque :** l'élément supérieur peut être un div, un écart ou une table.

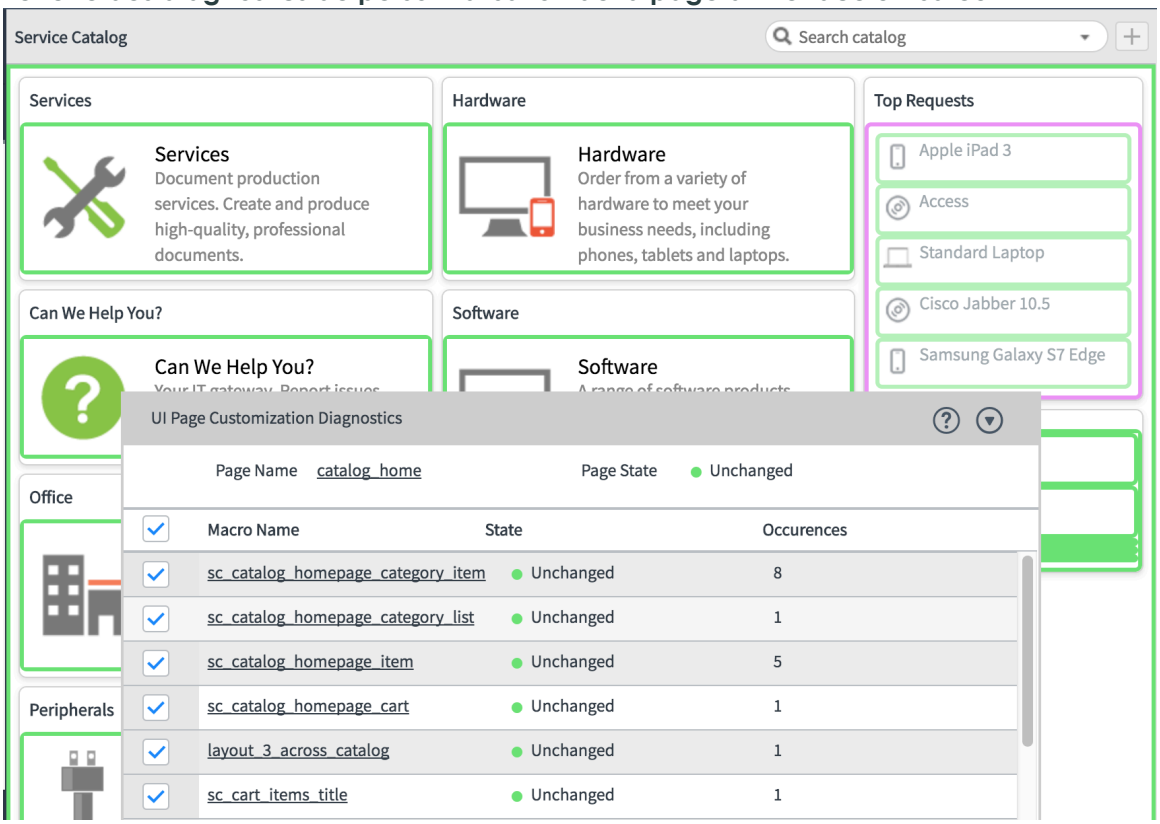
Remarque :

- Lorsque vous cliquez sur le nom de la page Catalogue de services ou le nom de la macro d'interface utilisateur, la page d'interface utilisateur correspondante ou la page de la macro s'affiche.
- Lorsque vous pointez vers une macro dans la fenêtre des diagnostics de personnalisation de la page d'interface utilisateur, les éléments d'interface utilisateur correspondants s'affichent avec une bordure rose.
- L'indication de couleur basée sur l'état ne s'applique qu'aux macros d'interface utilisateur dont l'interface utilisateur est visible.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fenêtre des diagnostics de personnalisation de la page d'interface utilisateur



4. Pour réduire la fenêtre Diagnostics de personnalisation de la page de l'interface utilisateur, cliquez sur .

Information associée

Macros d'interface utilisateur

Module d'historique de mise à niveau : suivre chaque mise à niveau

Déboguer le diagnostic des performances d'un élément de catalogue

Analysez l'impact de la configuration des variables dans un élément de catalogue sur ses performances d'exécution et identifiez les problèmes. Vous pouvez consulter la durée de traitement de l'élément de catalogue et de ses variables en fonction des requêtes SQL déclenchées.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou catalog_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le débogueur SQL de variable ne s'applique pas aux variables suivantes :

- Début conteneur ;
- Fin conteneur ;
- Séparation du conteneur ;
- Pause

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Activez le débogueur SQL variable en accédant à **Catalogue de services** > **Variables de catalogue** > **Activer le débogueur SQL de variable**.

   Remarque :

   - Le débogueur SQL de variable s'applique aux éléments de catalogue et aux créateurs d'enregistrement.
   - Après l'activation du débogueur SQL variable, si vous désactivez l'affichage des informations de dépannage sur une page de catalogue en accédant à **Diagnostics du système** > **Débogage de session** > **Désactiver tout**, le débogueur SQL variable est toujours actif.
   - Pour désactiver le débogueur SQL de variable, accédez à **Catalogue de services** > **Variables de catalogue** > **Désactiver le débogueur SQL de variable**.

2. Accédez à la **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les éléments**, sélectionnez un élément de catalogue que vous souhaitez déboguer, puis cliquez sur **Essayer**.

3. Cliquez sur l'icône Autres options (•••) et sélectionnez **Afficher le débogueur SQL de variable**.
   Les informations suivantes s'affichent dans la fenêtre Débogueur SQL de variable :
   - Le nombre de variables incluses dans l'élément de catalogue ;
   - Le nombre de requêtes SQL déclenchées pour l'élément de catalogue ;
   - La durée du traitement et du chargement de la page de l'élément de catalogue ;
   - La durée d'exécution de toutes les requêtes SQL de l'élément de catalogue.

   Champs du débogueur SQL de variable

Champ	Description
Variable	Variable d'élément de catalogue pour laquelle les diagnostics des performances sont affichés.
Durée de traitement	Durée du traitement et du chargement de la variable.
Décompte SQL	Nombre de requêtes SQL déclenchées pour la variable.
Temps SQL	Durée de l'exécution des requêtes SQL pour la variable.
Requêtes SQL	Détails des requêtes SQL déclenchées pour la variable.

4. Pour trier par champ, cliquez sur n'importe quel nom de champ.

   Remarque :

   - Par défaut, les variables sont triées par durée de traitement décroissante.
   - Les variables d'un jeu de variables d'une seule ligne ou de plusieurs lignes sont affichées dans l'ordre hiérarchique.

5. Pour afficher la configuration d'une variable, cliquez sur le nom de la variable.

6. Pour afficher un résumé détaillé de toutes les requêtes SQL déclenchées pour une variable, cliquez sur **Afficher les détails** dans le champ **Requêtes SQL** de la variable.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Pour modifier l'ordre de tri, utilisez la liste **Trier par**.

> **Remarque :** par défaut, les requêtes SQL déclenchés sont triées par ordre d'exécution décroissant.

Déboguer une variable Catalogue de services

Surveillez les changements de l'état et de la valeur des variables Catalogue de services dus aux scripts clients de catalogue, aux politiques d'interface utilisateur de catalogue et aux recherches de données de catalogue. Vous pouvez diagnostiquer et résoudre les problèmes liés à ces changements et suivre les erreurs de scripting côté client sur cet onglet.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou catalog_admin Fonctionnalités disponibles pour déboguer les problèmes de Service Catalog, y compris le débogage de la personnalisation de l'interface utilisateur, l'enregistreur d'action variable, l'observateur de variable et le rapport de diagnostic d'élément

Procédure

1. Activez le journal JavaScript et l'observateur de champ..

   a. Dans la bannière, cliquez sur l'icône (icône Paramètres).

   b. Dans la fenêtre Paramètres du système, cliquez sur l'onglet **Développeur**.

   c. Activez l'option **Journal JavaScript et observateur de champ**.
   Les onglets **Journal JavaScript** et **Observateur de champ** sont affichés dans un panneau au bas de la page. Pour plus d'informations sur les journaux JavaScript et l'observateur de champs, consultez Journal JavaScript et Observateur de champs .

   d. Fermez la fenêtre Paramètres du système.

2. Accédez à la **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les éléments**.
3. Dans la liste Éléments de catalogue, sélectionnez un élément de catalogue pour déboguer ses variables, puis cliquez sur **Essayer**.
4. Sur le formulaire, cliquez avec le bouton droit sur une étiquette de champ de variable et sélectionnez **Observer une variable**.

   L'icône de débogage ( ) s'affiche en regard de la variable et l'onglet **Observateur de champ** dans le volet inférieur est remplacé par l'onglet **Observateur de variable** .
5. Modifiez les champs de l'onglet **Observateur de variable**.

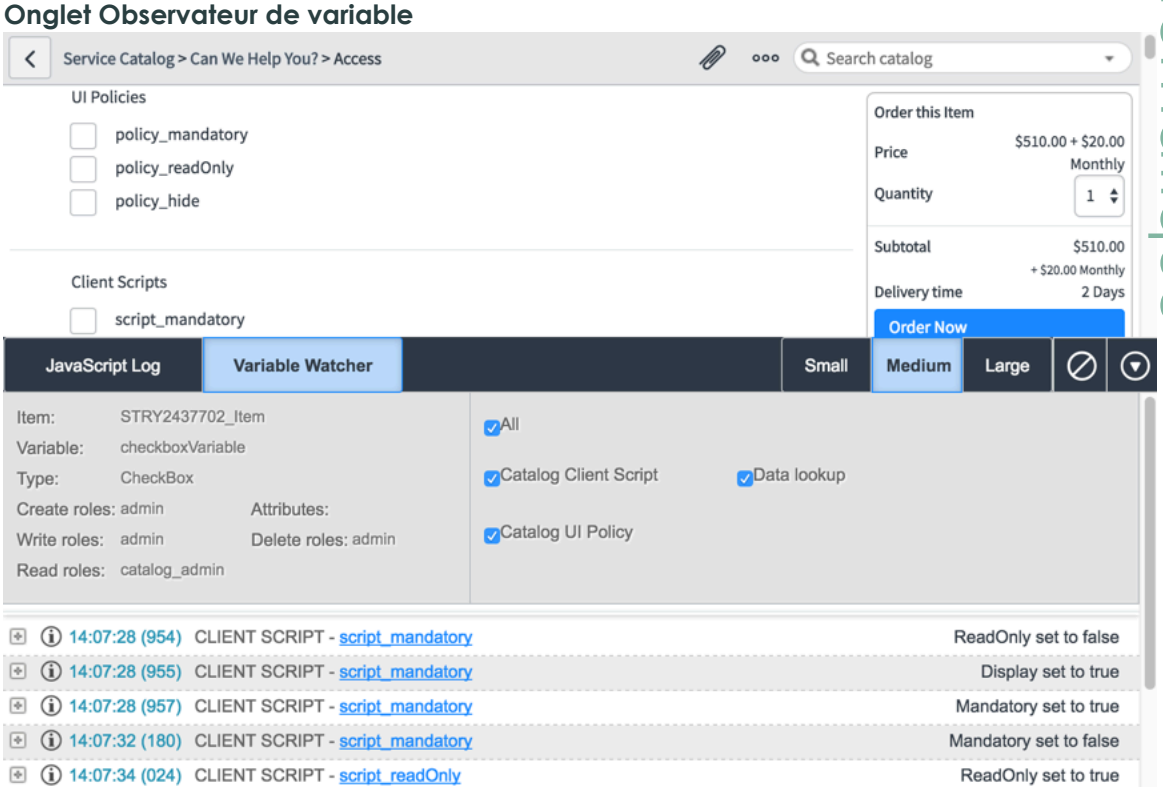
Champ	Description
Élément	L'élément de catalogue actuel.
Variable	La variable qui est observée.
Type	Type de la variable.
Rôles de création	Type d'utilisateur pouvant créer des valeurs pour la variable.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Rôles d'écriture	Type d'utilisateur pouvant modifier les valeurs de la variable.
Rôles de lecture	Type d'utilisateur pouvant lire les valeurs de la variable.
Référence	Table de référence de la variable. S'applique aux variables Référence.
Qualificatif de référence	Qualificateurs permettant de restreindre les données disponibles dans le champ. S'applique aux variables Collecteur de liste, Choix multiple de recherche, Zone de sélection de recherche et Référence.
Attributs	Attributs de la variable.
Rôles de suppression	Type d'utilisateur pouvant supprimer des valeurs de la variable.
Tous	Si ce champ est sélectionné, le journal d'action de la variable s'affiche en raison des scripts clients de catalogue, des recherches de données et des politiques d'interface utilisateur de catalogue.
Script client du catalogue	Si ce champ est sélectionné, le journal d'action de la variable s'affiche en raison des scripts clients de catalogue.
Recherche de données	Si ce champ est sélectionné, le journal d'action de la variable s'affiche en raison des recherches de données.
Politique d'interface utilisateur du catalogue	Si ce champ est sélectionné, le journal d'action de la variable s'affiche en raison des politiques d'interface utilisateur de catalogue.

Onglet Observateur de variable



Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Pour observer une autre variable, cliquez dessus avec le bouton droit et sélectionnez **Observer une variable**.

   Remarque : vous ne pouvez observer qu'une seule variable à la fois.

7. Pour arrêter d'observer une variable, cliquez dessus avec le bouton droit et sélectionnez **Dé-regarder une variable**.
8. Pour effacer les journaux, cliquez sur l'icône Effacer le journal (le journal).
9. Pour redimensionner le panneau, cliquez sur **Petit**, **Moyen** ou **Grand**.
10. Pour fermer le volet, cliquez sur l'icône Fermer ( ).

Rapport de diagnostic d'élément

Pour les données et la configuration d'un élément de catalogue, vous pouvez identifier les violations possibles à partir des ServiceNow pratiques recommandées.

Le rapport de diagnostic d'élément comprend un score qui mesure la santé de l'élément, ainsi qu'une liste d'entrées du résultat du diagnostic. Ces entrées se composent d'une règle, d'un document (enregistrement qui viole la règle) et d'un nombre (le nombre de violations dans le dossier).

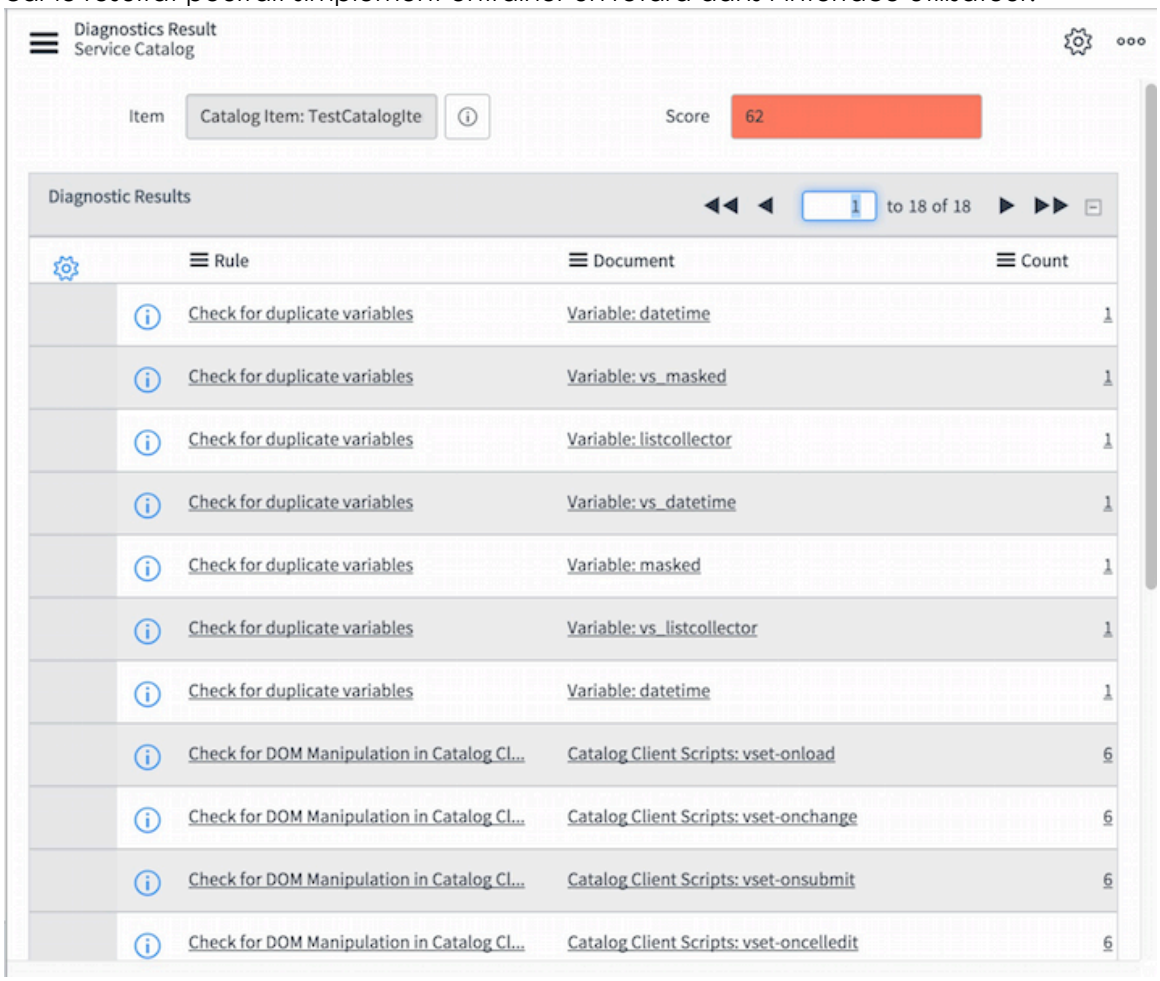
Corrigez les violations pour améliorer les performances et conserver le comportement attendu.

Le score doit être le plus bas possible, 0 étant l'idéal. Un score plus élevé signifie qu'un élément comporte plus de violations par rapport aux ServiceNow pratiques recommandées. Chaque règle a un poids et un niveau d'importance différents. Par exemple, une violation des variables en doublon est plus susceptible d'entraîner des problèmes d'utilisateur. Une violation de l'utilisation d'AJAX est moins susceptible de causer des problèmes,

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

car le résultat pourrait simplement entraîner un retard dans l'interface utilisateur.



Règles de diagnostic par défaut

Ces règles de diagnostic sont conçues conformément ServiceNow aux pratiques recommandées.

Règles de diagnostic par défaut

Règle	Description
checkUserCriteriaUsage	Identifie si l'élément utilise des autorisations plutôt que des critères d'utilisateur
checkBalancedContainers (en anglais seulement)	Vérifie si les variables Début conteneur et Fin conteneur sont équilibrées.
checkDuplicateVariables	Identifie les variables ayant le même nom associées à un élément de catalogue (ou un jeu de variables associé).
checkDOMManipulation	Identifie toute violation des données mensuelles dans les scripts clients du catalogue. Les données mensuelles ne sont pas nécessairement les mêmes d'une version à l'autre. Elles peuvent affecter les scripts clients du catalogue lors des mises à niveau. Par conséquent, il convient que les clients

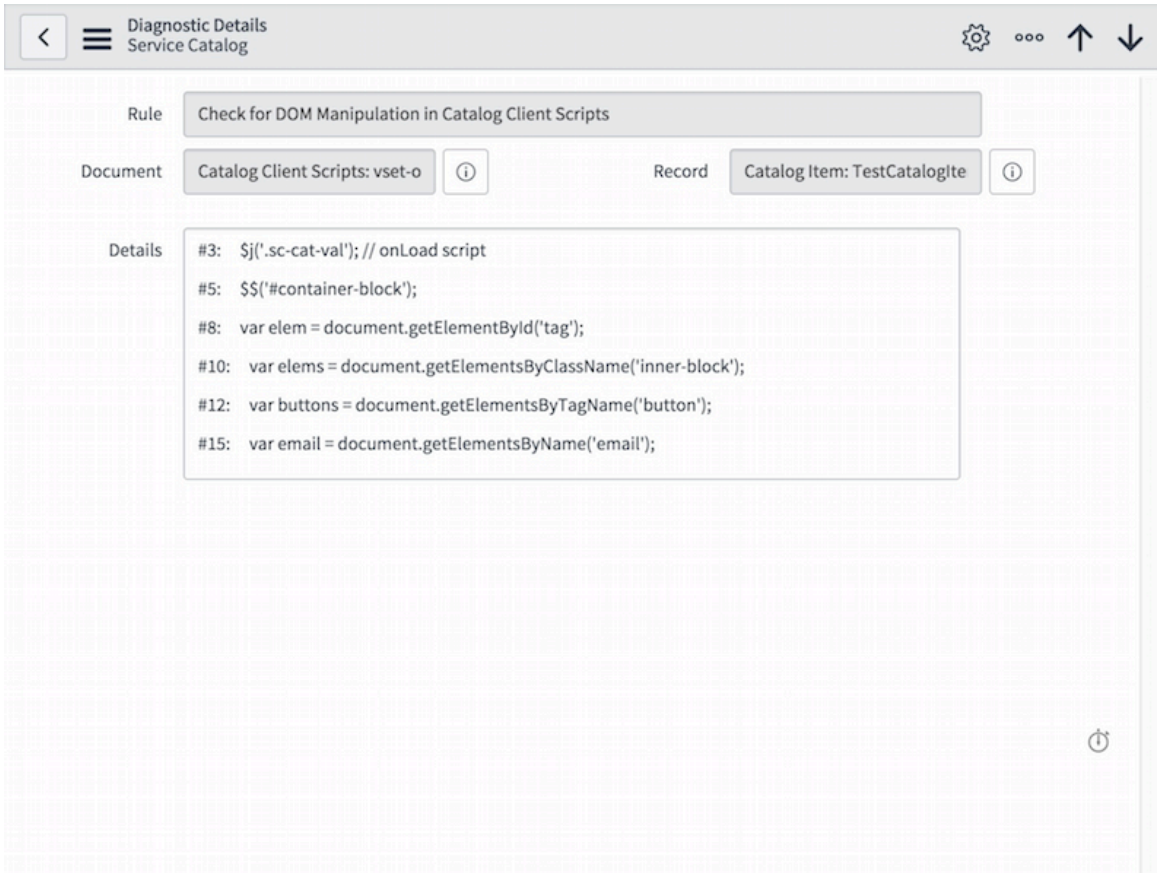
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règles de diagnostic par défaut (suite)

Règle	Description
	ne manipulent les données mensuelles d'aucune manière. Vous pouvez afficher des informations détaillées pour chaque script client en cliquant sur l'icône d'informations.
checkLookupVariableRowCount	Vérifie si la variable Rechercher est exécutée sur des tables comportant de nombreux enregistrements, car elle peut entraîner des temps de chargement plus lents.
checkAJAX	Identifie tous les appels AJAX dans les scripts clients du catalogue, car bien qu'ils y soient autorisés, ils doivent être asynchrones. Tous les appels AJAX sont répertoriés, car même les appels asynchrones peuvent entraîner un retard. Vous pouvez afficher des informations détaillées pour chaque script client en cliquant sur l'icône d'informations.
checkSelectBoxUnique (en anglais seulement)	Identifie les variables de type zone de sélection dont l'attribut est activé pour afficher uniquement des entrées uniques dans la zone de sélection.
checkOrderGuideRuleBaseCount	Vérifie le nombre élevé de bases de règles actives dans un guide de commande, car un nombre plus élevé de bases de règles peut entraîner des temps de chargement plus lents
checkFormatterVariablesUsage	Vérifie si l'élément comporte les types de variables suivants : • Macro • Macro avec étiquette • Page de l'IU Pour plus d'informations sur la disponibilité variable dans différents canaux, reportez-vous à la section Prise en charge variable dans différents canaux.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Exécuter le rapport Résultats du diagnostic de l'élément

Identifiez les éléments de catalogue qui ne sont pas conçus selon ServiceNow les pratiques recommandées pour exécuter efficacement votre catalogue.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou catalog_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ce rapport s'exécute tous les week-ends sur tous les éléments de catalogue de tous types.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Administration des catalogues** > **Rapports de demande**.
2. Sélectionnez le rapport [Catalogue] Résultats du diagnostic de l'élément.
   Un rapport s'affiche avec tous les éléments de catalogue actifs dont le score n'est pas nul. Ces éléments de catalogue sont regroupés par score et chaque score a une couleur différente.
3. Cliquez sur le score pour diagnostiquer les éléments de catalogue associés.

Remarque :

- Tout élément avec un score supérieur à zéro indique une violation des règles de pratiques recommandées.
- Plus le score est élevé, plus l'élément de catalogue s'écarte des ServiceNow pratiques recommandées.

4. Cliquez sur le score correspondant à l'élément de catalogue requis.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les résultats du diagnostic s'affichent pour l'élément de catalogue dont les règles ne sont pas respectées. Pour en savoir plus sur les règles de diagnostic par défaut selon ServiceNow les pratiques recommandées, reportez-vous à la section Rapport de diagnostic d'élément.

5. Pour comprendre les détails de chaque règle non respectée, cliquez sur la valeur **Nombre** de cette règle.

Politique d'interface utilisateur de Service Catalog

Les politiques d'interface utilisateur peuvent être utilisées pour définir des flux de processus personnalisés pour les tâches.

Les politiques d'interface utilisateur du catalogue contrôlent le comportement des formulaires d'éléments de catalogue lorsqu'ils sont présentés à vos utilisateurs. Les politiques d'interface utilisateur de catalogue peuvent être appliquées à un élément de catalogue ou à un jeu de variables.

Les politiques d'interface utilisateur sont utiles lorsqu'elles sont appliquées à des éléments de catalogue de services. Gardez à l'esprit les points suivants lors de la création des politiques d'interface utilisateur du catalogue de services :

- Une politique d'interface utilisateur de catalogue s'applique soit à un élément de catalogue spécifique, soit à n'importe quel élément utilisant un jeu de variables spécifique.
- Une politique d'interface de catalogue ne peut contenir et référencer que les variables définies pour l'élément de catalogue ou le jeu de variables.
- Tout comme les conditions de politique d'interface utilisateur, les variables d'une condition de politique d'interface utilisateur d'un catalogue de services doivent être visibles (même si elles sont masquées par la politique d'interface utilisateur ou en lecture seule) sur le formulaire pour que la condition soit testée. Assurez-vous également que les variables ont des noms. Pour plus d'informations, consultez Créer un script client de catalogue .
- La fonctionnalité de politique d'interface utilisateur limitée s'applique aux variables suivantes :
  - La politique Obligatoire et en lecture seule ne s'applique pas aux types de variables suivants : Pause, Séparation du conteneur, Fin conteneur, Macro d'interface utilisateur, Macro d'interface utilisateur avec étiquette, Étiquette, Page de l'interface utilisateur.
  - La politique Définir comme visible ne s'applique pas aux types de variables suivants : Pause, Séparation du conteneur, Fin conteneur.
- Les politiques d'interface utilisateur de catalogue de services s'appliquent aux variables et aux jeux de variables d'éléments de catalogue commandés dans le catalogue de services. Les politiques peuvent également s'appliquer lorsque les variables sont présentes dans un formulaire Élément demandé ou Tâche du catalogue.

  Remarque : L'action **de politique d'interface utilisateur Effacer la valeur de variable** ne s'applique pas aux jeux de variables et aux conteneurs.

- Les actions de politique d'interface utilisateur de catalogue peuvent s'appliquer à un jeu de variables. Les actions sur un jeu de variables s'appliquent à toutes les variables du jeu de variables. Si plusieurs actions de politique d'interface utilisateur de catalogue s'appliquent à une variable ou à un jeu de variables, l'action avec l'ordre le plus bas est prise en compte.
- L'ordre de priorité pour les types d'actions d'interface utilisateur est le suivant :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Obligatoire (le plus élevé) ;
2. Lecture seule/Affiché.

Si une variable est définie comme étant obligatoire et n'a pas de valeur, la lecture seule ou le masquage ne fonctionnent pas sur cette variable. Si une variable est masquée ou en lecture seule, puis définie comme étant obligatoire, le champ de la variable devient visible ou modifiable.

Cet ordre de priorité s'applique également aux jeux de variables et aux conteneurs. Si un jeu de variables ou un conteneur a une variable obligatoire sans valeur, le conteneur ou le jeu de variables ne peut pas être masqué.

- Les politiques d'interface utilisateur de catalogue sont prises en charge pour les éléments de catalogue affichés dans un assistant de catalogue de services.

Remarque : la politique d'interface utilisateur pour les éléments de catalogue l'emporte toujours sur la politique d'interface utilisateur pour les jeux de variables. Vous pouvez modifier ce comportement en modifiant la propriété *glide.sc.ui_policy.variable_set_run_first*.

Créer une politique d'interface utilisateur pour des éléments de catalogue

Vous pouvez appliquer des politiques d'interface utilisateur pour les éléments de catalogue commandés dans le catalogue de services.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Administration des catalogues** > **Politiques de l'interface utilisateur du catalogue**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans le champ **S'applique à**, sélectionnez **Un élément de catalogue**.
4. Renseignez les champs restants.

Champ	Description
S'applique à	Sélectionnez le type d'élément auquel la politique d'interface utilisateur s'applique : ◦ **Un élément de catalogue** : active le champ **Élément de catalogue**. ◦ **Un jeu de variables** : active le champ **Jeu de variables**.
Élément de catalogue ou jeu de variables	Sélectionnez l'élément de catalogue ou un jeu de variables auquel la politique d'interface utilisateur s'applique. Le nom du champ et les options disponibles dépendent de la sélection **S'applique à**.
Description brève	Saisissez une brève description (par exemple, déplacement hors État).
Actif	Case à cocher pour activer la politique d'interface utilisateur. Décochez la case pour la désactiver.
Quand appliquer	

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Conditions du catalogue	Créez des conditions pour la politique d'interface utilisateur à l'aide de variables d'éléments de catalogue. La politique est appliquée si les conditions sont évaluées comme vraies. Par exemple, un élément de catalogue de **Planifier un déplacement** peut avoir pour condition **move_from > is > San Diego**. La politique d'interface utilisateur s'applique lorsqu'un employé planifie un déplacement de San Diego vers n'importe quel autre site de l'entreprise. **Remarque :** l'étiquette d'une variable associée à un jeu de variables reflète le nom du jeu de variables. Le format est *variable_set_name » variable_name*.
S'applique sur une vue d'élément de catalogue	Case à cocher pour appliquer la politique d'interface utilisateur aux éléments de catalogue dans l'écran de commande. Disponible dans la vue du demandeur.
S'applique sur des tâches de catalogue	Case à cocher pour appliquer la politique d'interface utilisateur sur un formulaire Tâche du catalogue. Disponible dans la vue du prestataire. Voir Éditeur de variable.
S'applique sur des éléments demandés	Case à cocher pour appliquer la politique d'interface utilisateur sur un formulaire Élément demandé. Disponible dans la vue du prestataire. Voir Éditeur de variable.
S'applique sur l'enregistrement cible	Case à cocher pour prendre en charge la politique d'interface utilisateur du catalogue sur un enregistrement créé pour les tables de tâche étendues via des créateurs d'enregistrement. Voir Éditeur de variable par défaut.
Lors du chargement	Case à cocher pour appliquer la politique d'interface utilisateur lorsque le formulaire est chargé. Décochez la case pour appliquer la politique uniquement lorsque le formulaire est changé.
Inverse si faux	Case à cocher pour inverser la politique d'interface utilisateur si l'instruction **Conditions du catalogue** est définie sur false.
Script	
Exécuter les scripts	Case à cocher pour utiliser les champs de scripting **Exécuter si true** et **Exécuter si false**. Les scripts sont nécessaires pour appliquer une politique d'interface utilisateur autre que **Lecture seule**, **Obligatoire** ou **Visible**. Par exemple, vous devez créer un script pour appliquer une politique d'interface utilisateur à un rôle spécifique.
Autres champs	
Ordre	Saisissez la séquence dans laquelle la politique d'interface utilisateur est évaluée si plus d'une politique d'interface utilisateur correspondante existe. L'ordre est évalué de la valeur la plus basse à la valeur la plus élevée.
Global	Ce champ n'est pas utilisé pour le catalogue de services.
Héritage	Ce champ n'est pas utilisé pour le catalogue de services.
Actions de politique d'interface utilisateur du catalogue	
Nom de variable	Sélectionnez la variable ou le jeu de variables qui appartient à l'élément de catalogue.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Lorsque vous appliquez des actions de politique d'interface utilisateur sur un jeu de variables, les actions sont appliquées sur toutes les variables du jeu de variables. Si plusieurs actions de politique d'interface utilisateur de catalogue s'appliquent à une variable ou à un jeu de variables, l'action avec l'ordre le plus bas est prise en compte. **Remarque :** ◦ L'action de politique d'interface utilisateur à valeur définie ne s'applique pas aux variables jointes et masquées. Utilisez l'option **Effacer la valeur de la variable** pour effacer la valeur de la pièce jointe et des variables masquées. ◦ Pour un jeu de variables à plusieurs lignes, vous pouvez appliquer une action de politique d'interface utilisateur au jeu de variables complet, mais pas aux variables individuelles à l'intérieur de celui-ci. ◦ L'étiquette de variables associées à un jeu de variables reflète le nom du jeu de variables. Le format est *variable_set_name » variable_name*.
Ordre	Séquence dans laquelle l'action de politique d'interface utilisateur est évaluée. L'ordre est évalué de la valeur la plus basse à la valeur la plus élevée. Ce champ est également applicable dans Service Portal.
Obligatoire	Liste de choix servant à spécifier comment la politique d'interface utilisateur affecte l'état obligatoire du champ. Les choix possibles sont les suivants : ◦ Ne rien faire ◦ Vrai ◦ False
Visible	Liste de choix servant à spécifier comment la politique d'interface utilisateur affecte l'état visible du champ. Les choix possibles sont les suivants : ◦ Ne rien faire ◦ Vrai ◦ False
Lecture seule	Liste de choix servant à spécifier comment la politique d'interface utilisateur affecte l'état en lecture seule du champ. Les choix possibles sont les suivants : ◦ Ne rien faire ◦ Vrai ◦ Faux
Action de valeur	Liste de choix permettant de spécifier s'il faut définir une valeur pour la question, effacer la valeur ou ne rien définir pour la question. Voici les choix qui s'offrent à vous.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	◦ Ne pas déranger ◦ Définir la valeur : option permettant de définir une valeur pour la question dans l'élément de catalogue. ◦ Effacer la valeur : option permettant d'effacer la valeur de la variable.
Valeur	Entrez une valeur pour la question. Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez **Définir la valeur** dans la liste Action Valeur.
Type de message de champ	Sélectionnez l'un des types de messages que vous souhaitez afficher pour la question. ◦ Info ◦ Avertissement ◦ Erreur **Remarque :** Si vous ne voulez aucun message, sélectionnez **Aucun**.
Message de champ	Entrez un message que vous souhaitez afficher pour la question lorsqu'une condition spécifiée est remplie. Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez une valeur dans la liste Type de message de champ.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Remarque : configurez le formulaire de la variable pour afficher tous les champs.

Exemples de politique d'interface utilisateur Catalogue de services

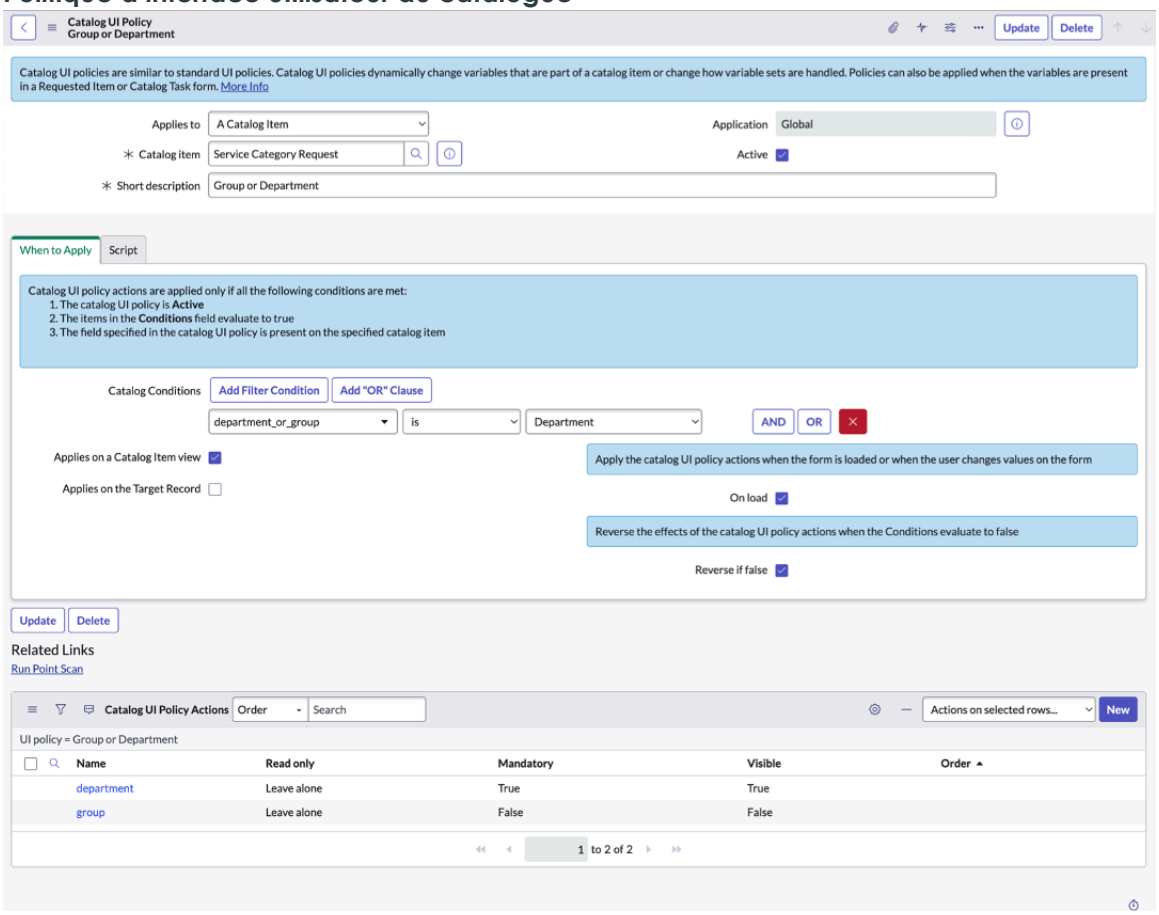
L'image suivante montre un exemple du fonctionnement des politiques d'interface utilisateur de Catalogue de services.

La politique d'interface utilisateur suivante exige que tous les départements précisent le nom du département si **Département** est sélectionné pour la question **Département ou groupe ?**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Politique d'interface utilisateur du catalogue



Service de messagerie

L'application Service de messagerie ServiceNow est un service d'abonnement. Permet Service de messagerie d'envoyer et de recevoir des SMS ou WhatsApp des messages à partir de votre instance vers des tiers via un fournisseur de Service de messagerie service pris en charge.

Pour déployer le Service de messagerie pour SMS, consultez Service de messagerie pour SMS

Pour déployer le Service de messagerie for WhatsApp, consultez Service de messagerie pour WhatsApp

Service de messagerie pour WhatsApp

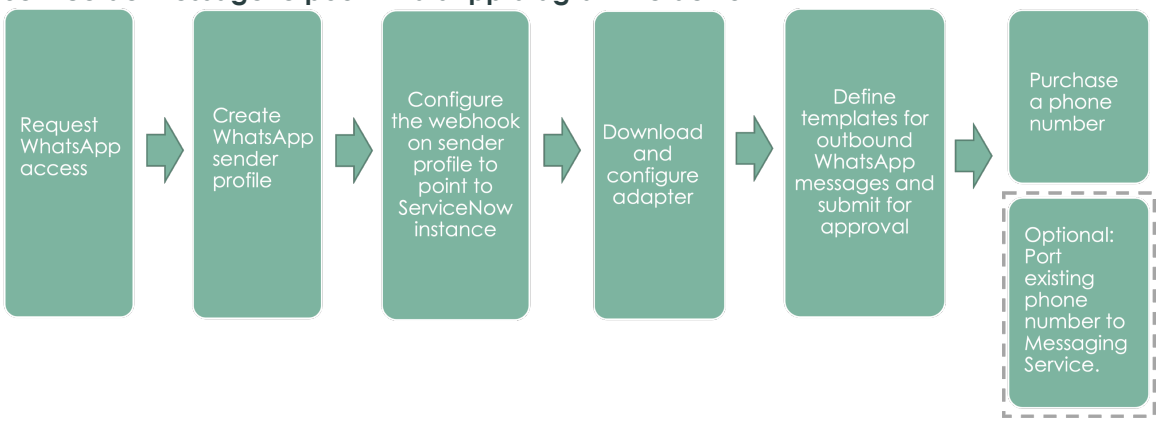
L'application Service de messagerie ServiceNow est un service d'abonnement. Permet Service de messagerie d'envoyer et de recevoir WhatsApp des messages à partir de votre instance vers Service de messagerie des tiers via un fournisseur de service pris en charge.

Le flux suivant illustre le processus d'intégration de votre WhatsApp compte de messagerie avec Service de messagerie.

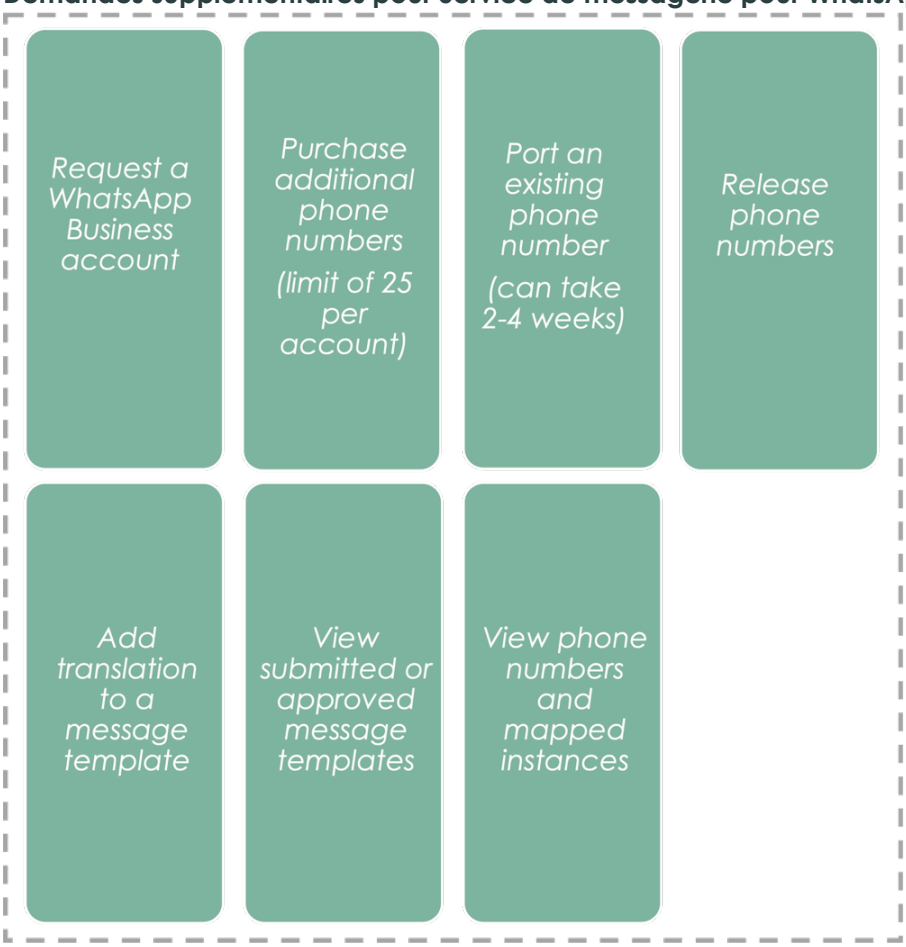
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Service de messagerie pour WhatsApp diagramme de flux



Demandes supplémentaires pour Service de messagerie pour WhatsApp



Traduction automatique

Information associée

Configurer le service de messagerie pour WhatsApp

Configurer Service de messagerie pour WhatsApp

Autorisez les agents du service clientèle à discuter avec les clients à l'aide de la WhatsApp messagerie en configurant ServiceNow® Service de messagerie. Effectuez la configuration à l'aide de l'élément de catalogue dans le magasin d'automatisation Now Support.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur client

Créez un compte Facebook Business Manager et faites vérifier le compte.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Toutes les demandes disponibles pour l'installation et la gestion de votre accès et de votre WhatsApp configuration sont disponibles à l'aide du menu déroulant. Vous pouvez vérifier l'état de vos demandes dans la barre d'état en haut de la page.

Procédure

1. Accédez à la **Now Support** > **Magasin d'automatisation**.
2. Dans le menu de navigation de gauche, cliquez sur **Catalogue de services** > **Service de messagerie**.
3. Sélectionnez l'élément de catalogue pour **l'accès et les configurations WhatsApp**.
4. Dans l'élément de catalogue, utilisez la liste déroulante pour sélectionner le type de demande.
5. Remplissez chaque formulaire avec les informations requises.

   Les demandes suivantes sont requises pour terminer le processus d'intégration :

Service de messagerie pour WhatsApp les éléments de demande

Type de demande	Description
Demander WhatsApp un accès	Les informations nécessaires à la création de votre compte client auprès WhatsAppde . L'examen et l'approbation de votre demande peuvent prendre 1 à 2 semaines.
Créer un WhatsApp profil d'expéditeur	Saisissez toutes les informations nécessaires pour créer votre profil d'expéditeur. Une fois que vous avez soumis ce formulaire, prévoyez 5 jours pour que votre profil soit approuvé.
Configurer le WhatsApp Webhook	Remplissez le formulaire pour configurer votre webhook. Le webhook pointe votre profil d'expéditeur vers votre ServiceNow instance. **Remarque :** Demandez WhatsApp l'accès et créez votre profil d'expéditeur avant de configurer le webhook.
Créer un WhatsApp modèle de message	Définissez des modèles pour les messages sortants envoyés aux clients dans WhatsApp. Vous devez créer au moins un modèle de message pour terminer votre WhatsApp demande d'accès. Prévoyez 5 jours pour WhatsApp examiner et approuver les modèles de messages.

6. Pour terminer la configuration de Service de messagerie for WhatsApp sur votre instance, accédez à Intégration conversationnelle avec WhatsApp .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Soumettez les demandes suivantes au besoin une fois le processus d'intégration terminé :

Demandes supplémentaires pour Service de messagerie pour WhatsApp

Type de demande	Description
Demander un WhatsApp compte professionnel	Demandez un WhatsApp compte professionnel. Il s'agit d'une étape facultative, mais le fait d'avoir un WhatsApp compte professionnel vous permet d'utiliser la marque de votre entreprise dans les messages destinés aux clients.
Numéro de téléphone d'achat	Achetez un nouveau numéro de téléphone pour votre WhatsApp compte. Il y a une limite de 25 numéros de téléphone par compte.
Numéro de téléphone existant du port	Déplacer un numéro de téléphone d'un autre fournisseur vers Service de messagerie. Ce processus peut prendre de 2 à 4 semaines.
Numéro de téléphone de la mise en production	Libérez un numéro de téléphone dont vous n'avez plus besoin.
Ajouter une traduction à un modèle de message existant	Une fois que vous avez créé des modèles de message, vous pouvez ajouter une traduction aux modèles.
Afficher les modèles de messages soumis/ approuvés	Affichez tous vos modèles de messages et vérifiez l'état de ceux qui sont en attente d'approbation.
Afficher mes numéros de téléphone et instances mappées	Si vous disposez de plusieurs instances ServiceNow, utilisez la demande **Afficher mes numéros de téléphone et instances mappées** pour voir quels numéros de téléphone sont associés à chaque instance.

Traduction automatique

Service de messagerie pour SMS

L'application Service de messagerie ServiceNow est un service d'abonnement. Service de messagerie permet d'envoyer et de recevoir des messages SMS sur votre instance Service de messagerie de la part de ou à des tiers via un fournisseur de service pris en charge.

Pour déployer Service de messagerie, utilisez les étapes de haut niveau suivantes :

1. Acheter un numéro de téléphone.
2. Rechercher le SID et le jeton d'authentification.
3. Télécharger et configurer l'adaptateur SMS
4. Configurer le webhook.

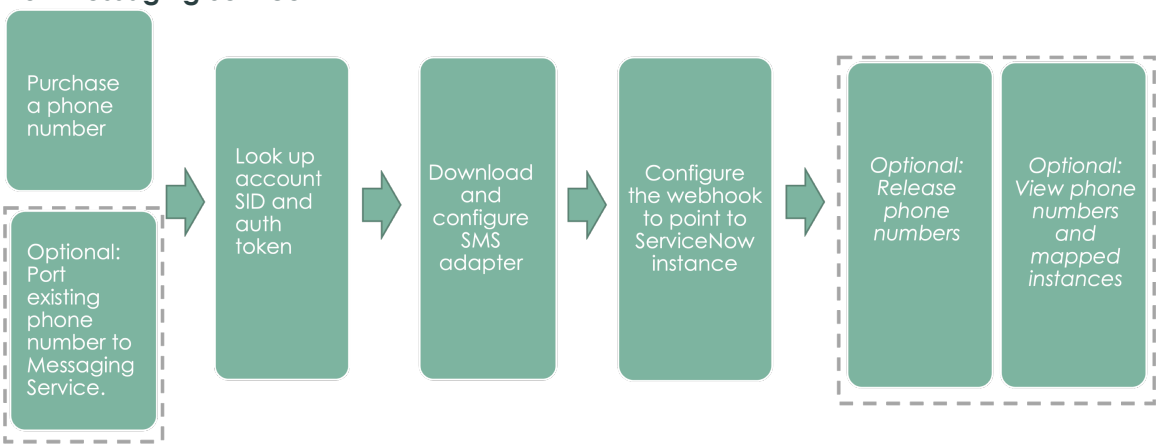
Les éléments de catalogue suivants peuvent être utilisés au besoin :

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Transférer un numéro de téléphone.
- Rendre un numéro de téléphone.
- Afficher les numéros de téléphone actuellement affectés et les instances mappées.

L'image suivante explique le flux Messaging Service.

Flux Messaging Service



Configurer Service de messagerie pour SMS

Configurez Service de messagerie ServiceNow afin d'envoyer et de recevoir des messages SMS sur votre instance Service de messagerie de la part de ou à des tiers via un fournisseur de service pris en charge. Pour configurer Service de messagerie, utilisez les trois éléments de catalogue requis.

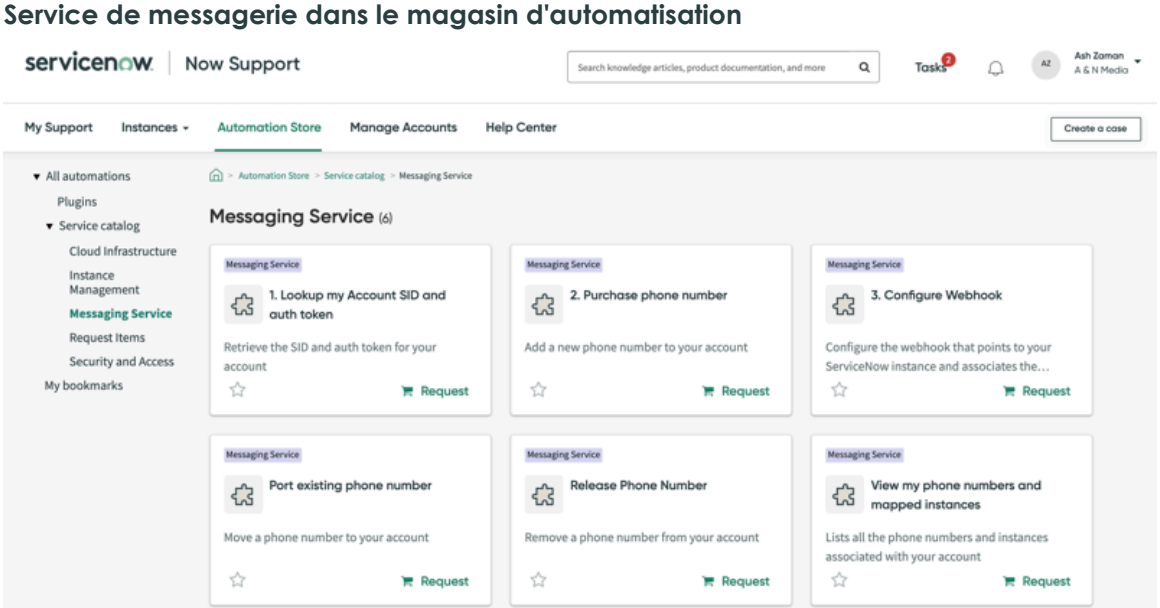
Avant de commencer

Rôle requis : administrateur client

Procédure

1. Accédez à la **Now Support** > **Magasin d'automatisation**.
2. Dans le menu de navigation de gauche, cliquez sur **Catalogue de services** > **Service de messagerie**.

Service de messagerie dans le magasin d'automatisation



Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Utilisez les éléments de catalogue pour configurer ou modifier votre compte Service de messagerie.

   Les éléments de catalogue suivants sont nécessaires pour configurer votre compte. Complétez les éléments de catalogue dans l'ordre suivant :

   a. Acheter un numéro de téléphone

   b. Rechercher le SID de compte et le jeton d'authentification

      Remarque : La recherche du SID de compte et du jeton d'authentification peut être effectuée à tout moment. Ces informations sont nécessaires pour configurer l'adaptateur SMS.

   c. Télécharger et configurer l'adaptateur SMS

   d. Configurer le webhook

Que faire ensuite

Une fois les éléments de catalogue requis terminés, accédez à Intégration de SMS conversationnel avec Twilio pour terminer la configuration de votre Service de messagerie compte.

Pour gérer votre compte Service de messagerie, utilisez les éléments de catalogue suivants :

- Transférer un numéro de téléphone existant vers Service de messagerie.
- Rendre un numéro de téléphone à partir de Service de messagerie.
- Afficher les numéros de téléphone et les instances mappées pour Service de messagerie.

Information associée

Conversational SMS Integration with Twilio

Acheter un numéro de téléphone pour Service de messagerie

Recherchez et achetez un numéro de téléphone à utiliser avec Service de messagerie. Assurez-vous que le numéro de téléphone est approprié pour votre emplacement.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur client

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Avant d'acheter un numéro de téléphone, assurez-vous d'avoir accédé à votre SID de compte et à votre jeton d'authentification.

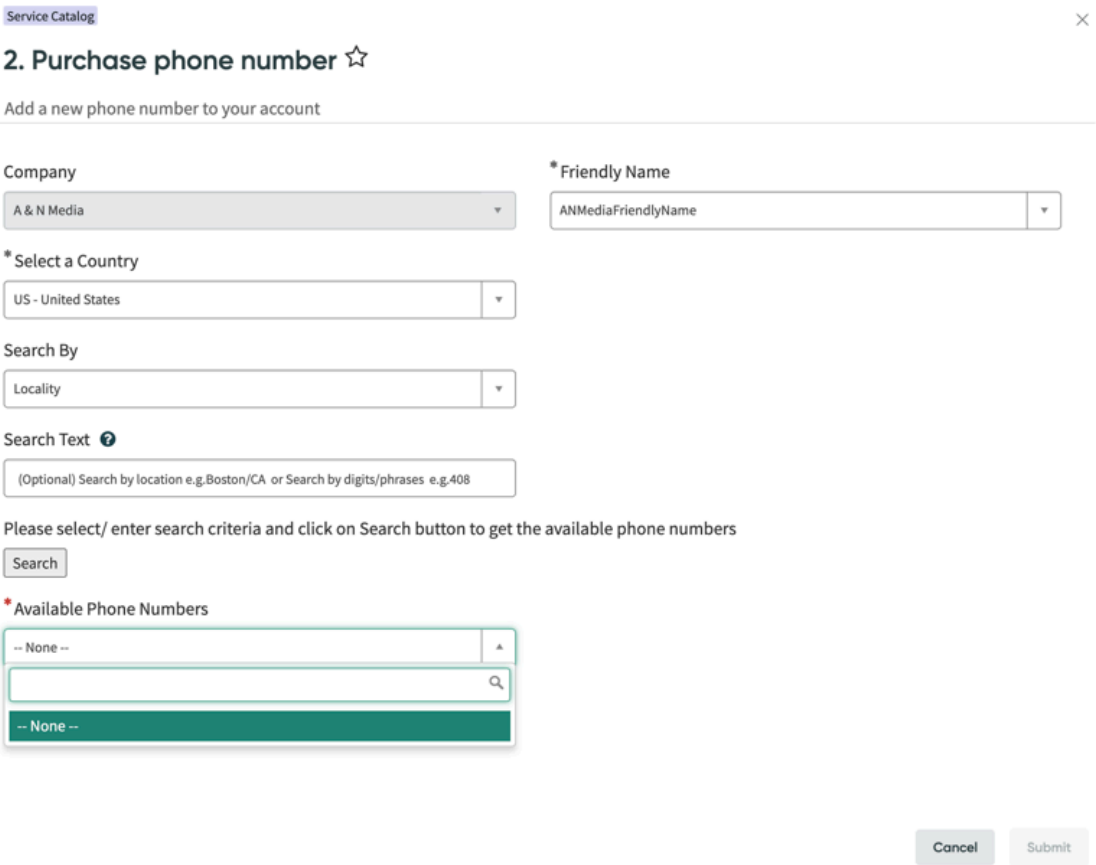
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Now Support** > **Magasin d'automatisation**.
2. Dans le menu de navigation de gauche, cliquez sur **Catalogue de services** > **Service de messagerie**.
3. Cliquez sur **2. Acheter un numéro de téléphone**.
   L'élément de catalogue de services s'affiche.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément de catalogue dédié à l'achat d'un numéro de téléphone



4. Choisissez les options appropriées sur le formulaire, telles que la localité ou l'indicatif régional préféré.
5. Cliquez sur **Rechercher**.
   Si un numéro de téléphone disponible correspond à votre demande, ce numéro est affiché dans le champ **Numéros de téléphone disponibles**.
6. Sélectionnez le numéro que vous préférez.
7. Pour acheter le numéro de téléphone, cliquez sur **Envoyer**.
   Un enregistrement de demande est créé pour l'achat.
8. Facultatif : Pour afficher les détails de l'activité et de la transaction pour cette demande, cliquez sur le numéro de la demande.
9. Cliquez sur **Terminé**.

Que faire ensuite

Configurer le webhook.

Rechercher le SID de compte et le jeton d'authentification pour Service de messagerie

Recherchez l'identificateur de sécurité (SID) et le jeton d'authentification (auth) de votre Service de messagerie compte. Ces informations sont nécessaires pour configurer le Twilio spoke.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur client

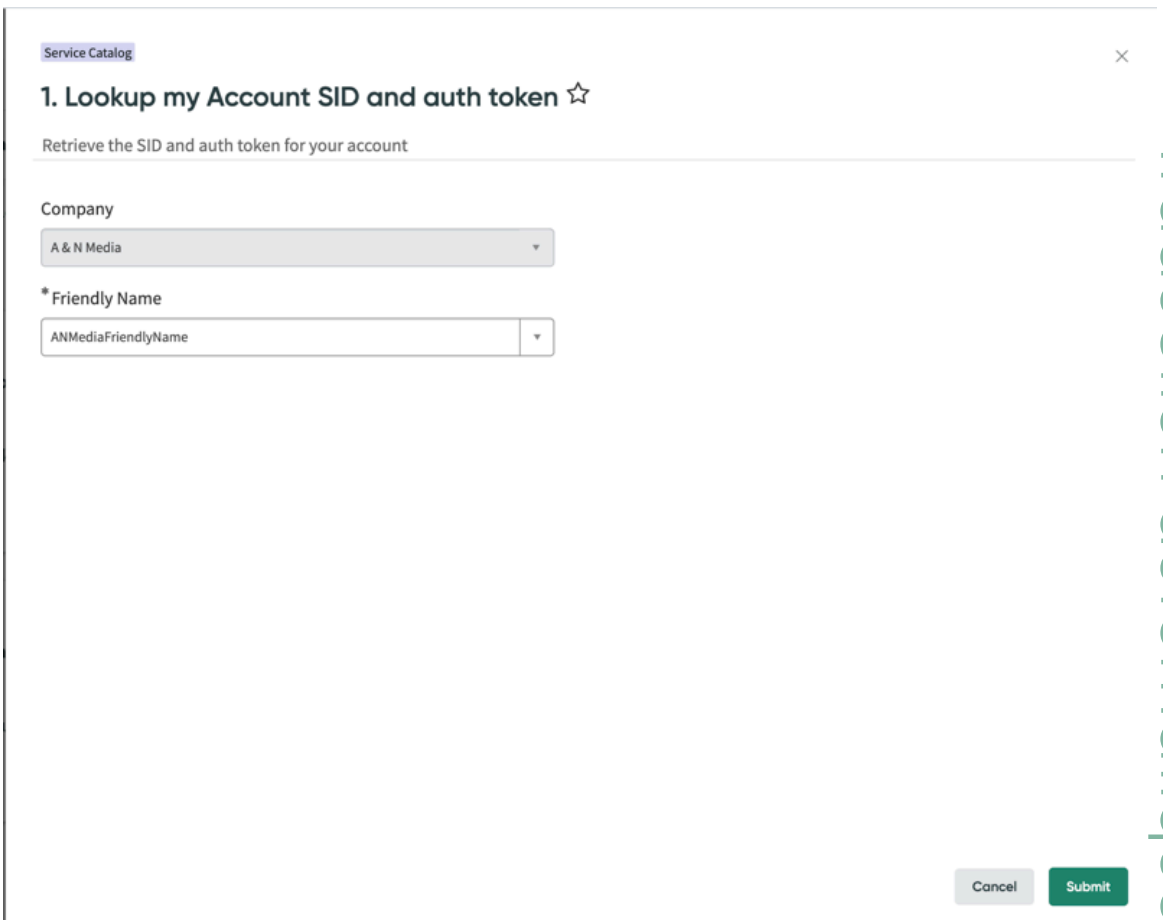
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Now Support** > **Magasin d'automatisation**.
2. Dans le menu de navigation de gauche, cliquez sur **Catalogue de services** > **Service de messagerie**.
3. Cliquez sur **1. Rechercher le SID de compte et le jeton d'authentification**.
   L'élément de catalogue de services s'affiche. L'élément affiche le nom de l'entreprise et le nom convivial. Si vous avez plusieurs noms conviviaux, sélectionnez le nom convivial approprié dans la liste Nom convivial.

Élément de catalogue dédié à la recherche du SID de compte et du jeton d'authentification



4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le SID et le jeton d'authentification sont affichés.
5. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le SID et le jeton d'authentification pour les copier et les enregistrer.
   Vous aurez besoin du SID et du jeton d'authentification lorsque vous téléchargerez et configurerez l'adaptateur SMS.

Que faire ensuite

Télécharger et configurer l'adaptateur SMS

Configurer le webhook pour Service de messagerie

Configurez le webhook pour associer votre numéro de téléphone à une instance ServiceNow.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

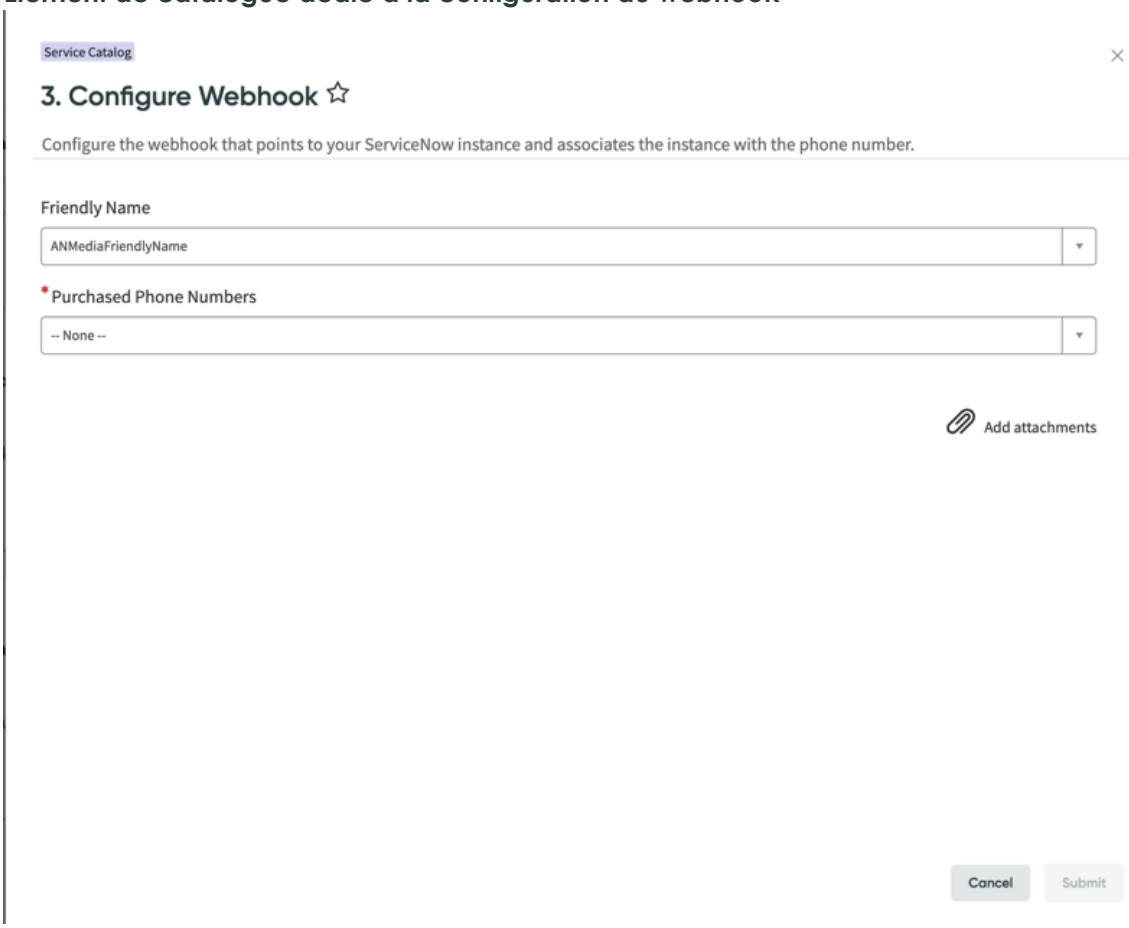
Rôle requis : administrateur client

- **Complétez la recherche de SID et de jeton d'authentification** et achetez **un numéro de téléphone** dans les éléments de catalogue.
- Téléchargez et configurez l'adaptateur SMS .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Now Support** > **Magasin d'automatisation**.
2. Dans le menu de navigation de gauche, cliquez sur **Catalogue de services** > **Service de messagerie**.
3. Cliquez sur **3. Configurez le webhook**.
   L'élément de catalogue de services s'affiche.

Élément de catalogue dédié à la configuration du webhook



4. Choisissez le nom convivial approprié et le numéro de téléphone acheté sur le formulaire.
5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Un enregistrement de demande est créé.
6. Facultatif : Pour afficher les détails de l'activité qui montrent l'URL du webhook et le numéro de téléphone associé, cliquez sur le numéro de demande.
7. Cliquez sur **Terminé**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Transférer un numéro de téléphone existant vers Service de messagerie

Exportez un numéro de téléphone existant vers votre instance ServiceNow à l'aide de l'élément de catalogue **Transférer un numéro de téléphone existant**. Une fois le numéro transféré vers votre instance ServiceNow, vous pouvez utiliser le numéro de téléphone pour interagir avec les clients.

Avant de commencer

À l'heure actuelle, seuls les numéros de téléphone provenant de la zone continentale des États-Unis peuvent être transférés.
Rôle requis : administrateur client

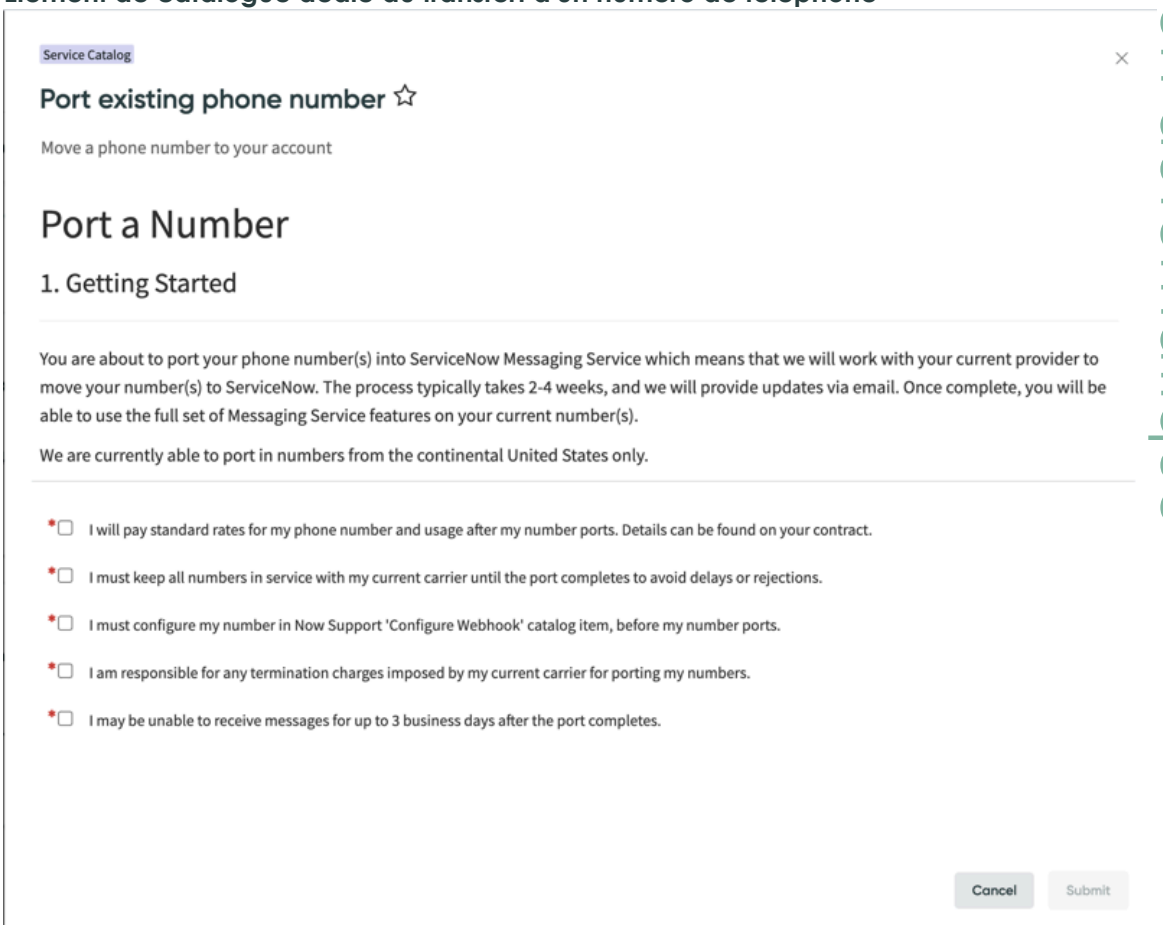
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ce processus peut prendre 2 à 4 semaines. Une fois le processus terminé, vous pouvez utiliser l'ensemble complet des fonctionnalités Service de messagerie sur ce numéro de téléphone.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Now Support** > **Magasin d'automatisation**.
2. Dans le menu de navigation de gauche, cliquez sur **Catalogue de services** > **Service de messagerie**.
3. Cliquez sur **Transférer un numéro de téléphone existant**.
   L'élément de catalogue de services s'affiche.

Élément de catalogue dédié au transfert d'un numéro de téléphone



4. Cliquez sur les cases pour accepter les Termes et conditions.
5. Remplissez le formulaire avec les informations nécessaires.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Pour rendre votre numéro à Twilio, téléchargez et remplissez une copie de la lettre d'autorisation (format PDF uniquement) à partir du lien fourni sur l'élément de catalogue de services.
7. Pour rendre votre numéro Twilio, téléchargez votre copie de la lettre d'autorisation.
8. Chargez votre dernière facture pour le numéro de téléphone ou une capture d'écran montrant l'achat du numéro de téléphone (format PDF uniquement).
9. Cliquez sur **Envoyer**.
   Un enregistrement de demande est créé.
10. Facultatif : Pour afficher les détails de l'activité et de la demande, cliquez sur le numéro de la demande.
11. Cliquez sur **Terminer**.

Que faire ensuite

Vous serez averti par e-mail une fois la demande terminée.

Rendre un numéro de téléphone à partir de Service de messagerie

Si vous disposez d'un numéro de téléphone que vous ne souhaitez plus utiliser avec votre Service de messagerie compte, supprimez-le à l'aide de l'élément de catalogue de services **Numéro de téléphone de mise en production**.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur client

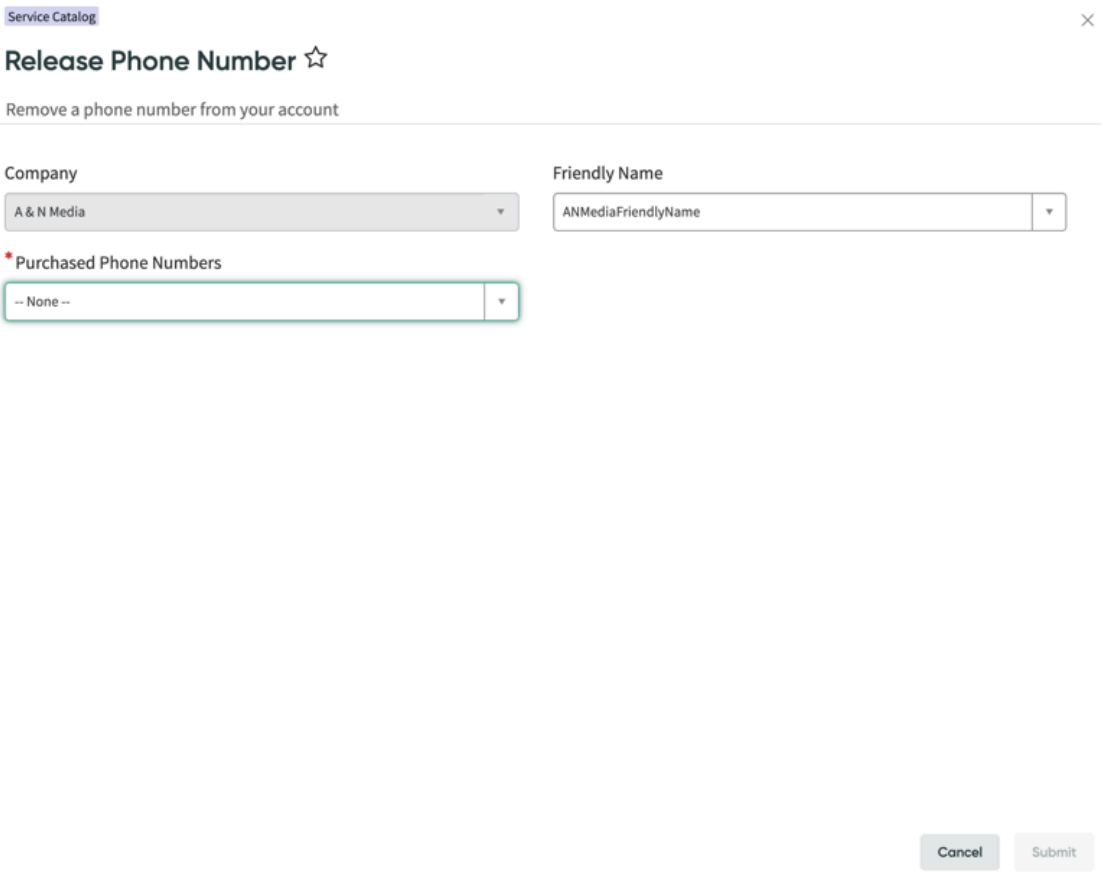
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Now Support** > **Magasin d'automatisation**.
2. Dans le menu de navigation de gauche, cliquez sur **Catalogue de services** > **Service de messagerie**.
3. Cliquez sur **Rendre un numéro de téléphone**.
   L'élément de catalogue de services s'affiche.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément de catalogue dédié à la remise d'un numéro de téléphone



4. Choisissez l'**entreprise**, le **nom convivial** et le numéro de téléphone que vous souhaitez supprimer de l'élément de catalogue.
5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Un enregistrement de demande est créé.
6. Pour afficher les détails de la demande et confirmer que le numéro de téléphone a été rendu, cliquez sur le numéro de demande.
7. Cliquez sur **Terminé**.

Afficher les numéros de téléphone et les instances mappées pour Service de messagerie

Si vous avez plusieurs instances ServiceNow, utilisez l'élément de catalogue **Afficher mes numéros de téléphone et instances mappées** pour afficher les numéros de téléphone associés à chaque compte d'instance.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur client

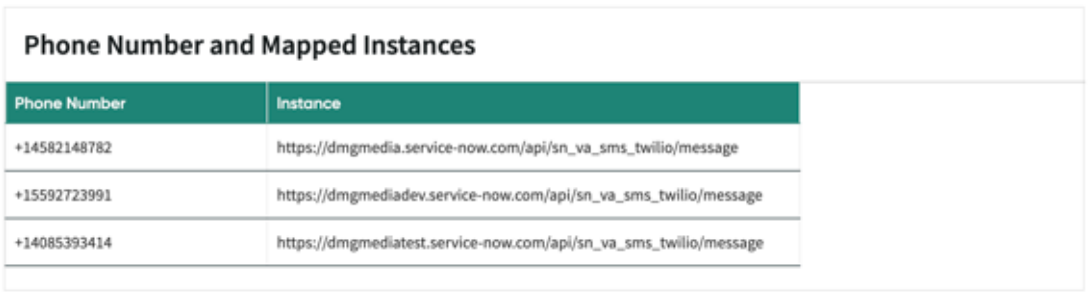
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Now Support** > **Magasin d'automatisation**.
2. Dans le menu de navigation de gauche, cliquez sur **Catalogue de services** > **Service de messagerie**.
3. Cliquez sur **Afficher mes numéros de téléphone et instances mappées**.
   L'élément de catalogue de services s'affiche.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément de catalogue dédié à l'affichage des numéros de téléphone et des instances mappées



Phone Number and Mapped Instances

Phone Number	Instance
+14582148782	https://dmgmedia.service-now.com/api/sn_va_sms_twilio/message
+15592723991	https://dmgmediadev.service-now.com/api/sn_va_sms_twilio/message
+14085393414	https://dmgmediatest.service-now.com/api/sn_va_sms_twilio/message

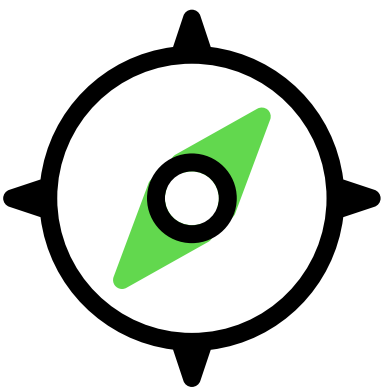
4. Choisissez l'**entreprise** et le **nom convivial** appropriés.
5. Cliquez sur **Envoyer**.
   La liste des numéros de téléphone de votre compte et de l'instance associée s'affiche. Si le numéro de téléphone n'est pas configuré pour une instance, la colonne **Instance** affiche **Non configuré**.

Service de messagerie Hermes

Le Service de messagerie Hermes vous permet d'intégrer votre Apache Kafka environnement à votre ServiceNow® instance.

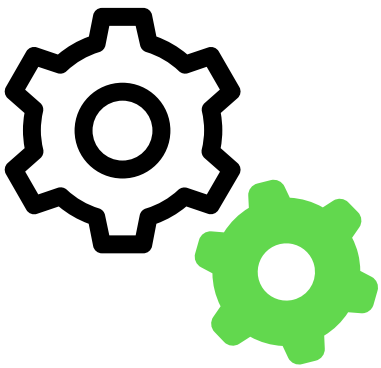
Premiers pas

Explorer



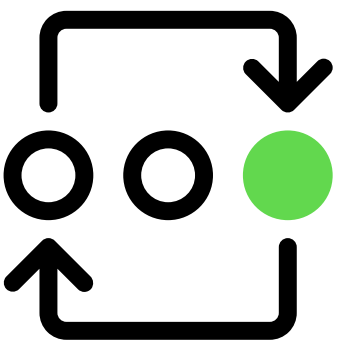
En savoir plus sur Service de messagerie Hermes les avantages, les cas d'utilisation et les limites.

Configurer



En savoir plus sur l'activation et la configuration d'une connexion sécurisée.

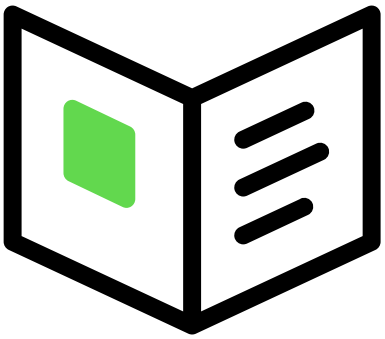
Échanger des données



En savoir plus sur la production et la consommation de messages Kafka.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gérer	Administrer	Référence
		
Gérer les espaces de noms et les rubriques dans Hermes.	Affichez les diagnostics et inspectez les rubriques	En savoir plus sur Service de messagerie Hermes les composants et le modèle de sécurité.

Dépannage et demande d'aide

- Posez des questions et explorez d'autres ressources pour le Service de messagerie Hermes dans ServiceNow Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Explorer Service de messagerie Hermes

Découvrez comment Service de messagerie Hermes il vous aide à gérer le flux de données entre votre environnement Kafka et votre instance.

Vue d'ensemble de Service de messagerie Hermes

Apache Kafka est une plateforme de streaming de données open source qui fournit un point d'intégration unique pour l'échange de données entre les systèmes business de votre organisation. Le Service de messagerie Hermes vous permet d'intégrer votre Apache Kafka environnement à votre ServiceNow® instance pour échanger des données avec ces systèmes d'entreprise.

Il Service de messagerie Hermes s'agit d'un service de transport de données et de mise en file d'attente Apache Kafka multilocataire et multi-clusters qui permet à votre instance de produire et de consommer de gros volumes d'événements Kafka.

- Simplifiez et standardisez le transport de données asynchrone entre votre environnement Kafka et votre ServiceNow instance.
- Publiez et traitez des événements Kafka à grande échelle. Publiez des événements dans votre environnement Kafka à partir de votre ServiceNow instance et consommez des événements Kafka de vos systèmes externes à un volume élevé avec une faible latence.
- Traitez efficacement les pics et les rafales de volume de messages afin de minimiser les impacts sur les performances de votre instance.
- Gérez l'intégrité et les performances de remise des messages à l'aide d'outils Hermes de diagnostic.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Service de messagerie Hermes utilisateurs

Utilisateurs

Utilisateur	Description
Administrateur Hermes	L'administrateur Hermes définit les espaces de noms pour chaque grappe ou domaine Kafka et crée des enregistrements de rubriques dans l'instance ou via l'interface de ligne de commande (CLI). L'administrateur Hermes surveille les rubriques et affiche la charge utile d'un message dans une Hermes rubrique à l'aide de l'inspecteur Service de messagerie Hermes de rubriques.

Workflow Service de messagerie Hermes

1. Dans une instance séparée par domaine, l'administrateur crée des enregistrements d'espace Hermes de noms pour différents domaines.
2. L'administrateur Hermes crée des enregistrements de rubriques dans l'instance ou via l'interface de ligne de commande.
3. L'administrateur Hermes met à jour ou réanalyse les enregistrements de rubriques selon les besoins de l'instance.
4. L'administrateur Hermes surveille les rubriques et affiche les charges utiles des messages à l'aide de l'inspecteur de Service de messagerie Hermes rubriques.

Avantages

Différents points d'intégration et applications de la ServiceNow plateforme peuvent utiliser le Service de messagerie Hermes pour publier et ingérer des événements.

Il Service de messagerie Hermes s'agit d'une Now Platform aptitude disponible dans le cadre de Connexion au flux pour Apache Kafkao, Service d'exportation de journal (LES) et Réplication de données d'instance (Réplication de données d'instance).

Avantage	Application	Utilisateurs
Exportez des données de votre ServiceNow instance vers une application externe à l'aide de la Service de messagerie Hermes commande avec Concepteur de flux.	Concepteur de flux	Administrateur
Exportez les données de journal en toute sécurité de votre instance vers votre lac de données externe à des fins de reporting, d'audit ou de réglementation à l'aide de la Service de messagerie Hermes Service d'exportation de journalcommande .	Service d'exportation de journal (LES)	Administrateur
Déclenchez des flux à partir d'événements Kafka entrants et déclenchez des messages sortants vers votre environnement Kafka à l'aide de la Service de messagerie Hermes commande avec Connexion au flux pour Apache Kafkao.	Utiliser Connexion au flux pour Apache Kafkao Connexion au flux for Apache Kafka	Administrateur

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avantage	Application	Utilisateurs
Améliorez les performances et l'efficacité de traitement de (Réplication de données d'instance) en mettant à niveau les jeux de Réplication de données d'instance réplication que vous avez créés avant la version Utah pour utiliser le Service de messagerie Hermes fichier .	Réplication de données d'instance	Administrateur

Limitations

- Taille maximale du message : 2 Mo
- Taille maximale des messages par seconde : 2 Mo (produits ou consommés)
- Nombre de rubriques : 30 rubriques par instance
- Nombre maximal de partitions : 32 partitions par rubrique
- Politique de conservation : 36 heures

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de , Service de messagerie Hermes consultez :

- Configurer Service de messagerie Hermes
- L'échange de données à l'aide de la commande Service de messagerie Hermes
- Gestion des espaces de noms et des rubriques dans Hermes
- Administration Service de messagerie Hermes
- Référence Service de messagerie Hermes

Configurer Service de messagerie Hermes

Découvrez comment l'est Service de messagerie Hermes activé. Configurez une connexion sécurisée au Service de messagerie Hermes fichier .

Vue d'ensemble de la configuration

Il Service de messagerie Hermes s'agit d'une Now Platform aptitude disponible dans le cadre de Connexion au flux pour Apache Kafkao, Service d'exportation de journal (LES) et Réplication de données d'instance (Réplication de données d'instance).

Service de messagerie Hermes activation

Le Service de messagerie Hermes est activé lorsque le module d'extension Glide Hermes Message Queue (com.glide.hermes) est activé.

Ce module d'extension n'est pas activé directement. Au lieu de cela, le module d'extension est activé par l'une des actions suivantes :

- Activation du module d'extension ServiceNow Stream Connect Installer [com.glide.hub.stream_connect.installer].
- Installation de l'application Service d'exportation de journal

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Activation du Réplication de données d'instance module d'extension (com.glide.idr) dans Utah ou une version supérieure
- Activation du module d'extension Réplication de données d'instance (com.glide.idr), puis mise à niveau ultérieure vers ou une Utah version supérieure

Remarque : Connexion au flux pour Apache Kafkao nécessite un abonnement et un Automation EngineConnexion au flux pour Apache Kafkao abonnement. Pour plus d'informations, consultez https://www.servicenow.com/products/automation-engine.html .

Configurer une connexion sécurisée au Service de messagerie Hermes

Sécurisez vos rubriques Kafka en générant un certificat signé par l'instance ServiceNow® .

Avant de commencer

La mise en place nécessite une Service de messagerie Hermes coordination avec votre administrateur réseau et avec votre administrateur Kafka. Collaborez avec votre administrateur réseau pour obtenir les certificats de sécurité requis et ouvrir les ports requis. Collaborez avec votre administrateur Kafka pour vous assurer que votre environnement Kafka est correctement configuré et que vos applications peuvent s'y Service de messagerie Hermes connecter à l'aide du protocole Kafka standard.

Assurez-vous que la configuration suivante est en place :

- Le Service de messagerie Hermes est activé. Consultez Service de messagerie Hermes activation.
- Le module d'extension Key Management Framework (com.glide.kmf.global) est activé.
- La table Certificats [sys_kmf_certificate] contient un certificat CA racine d'instance ServiceNow .

Rôle requis : hermes_admin, sn_kmf.cryptographic_manager ou admin

Pour plus d'informations sur l'affectation des rôles KMF, reportez-vous à la section Rôles installés avec Key Management Framework .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Générateur de certificats** > **Générateur de certificats PKI de l'instance**.
2. Approuver l'accès restreint pour l'appelant.
   a. Dans le message sur l'approbation de l'accès restreint pour l'appelant, sélectionnez **Afficher l'enregistrement**.
   b. Dans le formulaire d'enregistrement Privilège d'accès restreint pour l'appelant, remplacez le champ **État** par Approuvé.
   c. Sélectionnez **Enregistrer**.
3. Facultatif : Contrôlez l'accès aux rubriques en configurant des listes de contrôle d'accès (ACL) au niveau de l'espace de noms ou de la rubrique.

Option	Description
Appliquer les ACL aux espaces de noms	a. Sélectionnez **Configurer les ACL.** b. Dans la boîte de dialogue ACL de rubrique, sélectionnez **Espaces de noms**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	c. Saisissez un espace de noms que vous souhaitez configurer. **d.** Définissez le niveau d'autorisation en sélectionnant **Lecture seule** ou **Lecture/Écriture**. **e.** Sélectionnez **Ajouter**.
Appliquer des ACL à des rubriques définies	**a.** Sélectionnez **Configurer les ACL.** **b.** Dans la boîte de dialogue ACL de rubriques, sélectionnez **Rubriques définies**. **c.** Entrez une rubrique existante que vous souhaitez configurer. **d.** Définissez le niveau d'autorisation en sélectionnant **Lecture seule** ou **Lecture/Écriture**. **e.** Sélectionnez **Ajouter**.

Le porteur du certificat bénéficie d'un accès en lecture ou en lecture/écriture aux rubriques de l'espace de noms ou de la rubrique existante que vous avez sélectionnée.

4. Configurer la sécurité pour le Service de messagerie Hermes fichier .
   a. Revenez à la page Générateur de certificats PKI de l'instance.
   b. Saisissez un mot de passe de keystore dans le champ **Mot de passe du certificat** .
   c. Sélectionnez **Générer**.
   Le système génère un certificat signé par instance dans la table Certificats [sys_kmf_certificate], crée un magasin de clés et crée un magasin de clés de confiance.
5. Enregistrez une copie du magasin de clés en sélectionnant **Télécharger le magasin de clés**.
6. Enregistrez une copie du magasin de clés de confiance en sélectionnant **Télécharger le magasin de confiance**.
7. Copiez les fichiers du magasin de clés et du magasin de clés de confiance dans chaque client producteur et consommateur qui se connectera au Service de messagerie Hermes fichier .

Résultats

Vous pouvez maintenant créer une connexion sécurisée au Service de messagerie Hermes fichier .

Remarque : Vous devez utiliser le magasin de clés que vous avez généré à l'aide du générateur de certificats PKI de l'instance pour vous connecter à Hermes. Les magasins de clés générés personnalisés qui ne sont pas créés conformément à la ServiceNow documentation ne sont pas pris en charge.

Que faire ensuite

Consultez les conseils de la section L'échange de données à l'aide de la commande Service de messagerie Hermes.

Configurez la connexion SSL dans Hermes les fichiers de propriétés du producteur et du consommateur à l'aide des fichiers de magasin de clés de confiance et de magasin de clés que vous avez générés. Pour plus d'informations, consultez les rubriques suivantes :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Créer une rubrique de test à Hermes l'aide du client Kafka
- Produire des messages de test pour une Hermes rubrique à l'aide du client Kafka
- Utiliser les messages de test d'une Hermes rubrique à l'aide du client Kafka

Révoquer un Service de messagerie Hermes certificat

Révoquez un certificat signé par l'instance ServiceNow® afin qu'il ne puisse pas être utilisé dans des connexions sécurisées au Service de messagerie Hermes .

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Générateur de certificats** > **Générateur de certificats PKI de l'instance**.
2. Sélectionnez **Gérer les certificats**.
3. Dans la boîte **de dialogue Certificats IPKI Hermes** , sélectionnez un ou plusieurs certificats que vous souhaitez révoquer.
4. Sélectionnez **Révoquer**.
5. Sélectionnez un motif de révocation, puis sélectionnez **OK**.

Résultats

Les certificats sont révoqués et ne peuvent plus être utilisés dans des connexions sécurisées à Hermes. Vous pouvez afficher la date de révocation et la raison de sa révocation dans la table Certificats [sys_kmf_certificate].

L'échange de données à l'aide de la commande Service de messagerie Hermes

Vous pouvez produire et utiliser des messages Kafka dans votre ServiceNow instance à l'aide de .Service de messagerie Hermes

Il existe plusieurs méthodes d'échange de données entre votre ServiceNow instance et votre environnement Kafka à l'aide du Service de messagerie Hermes . Dans tous les cas, les données sont produites par une entité et consommées par une autre.

- À l'aide Connexion au flux pour Apache Kafkaode , vous pouvez produire des messages à partir de votre ServiceNow instance à l'aide d'une étape de créateur à partir d'une action de flux ou de l'API Producer, puis utiliser les messages dans votre application externe.

  Vous pouvez également produire des messages à partir d'une application externe, puis utiliser les messages dans votre ServiceNow instance via l'une des méthodes suivantes :

  - Déclencheur de flux Kafka
  - Consommateur RTE
  - Consommateur de carte de transformation
  - Consommateur de script

  Pour plus d'informations, consultez Stream Connect pour Apache Kafka .

- À l'aide de , Service d'exportation de journalvous pouvez produire des journaux à partir de votre ServiceNow instance, puis utiliser les journaux dans votre application externe. Pour plus d'informations sur la production et l'utilisation de journaux pour , reportez-vous à Service d'exportation de journalla section Service d'exportation de journal (LES) .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- En utilisant le protocole standard Kafka, vous pouvez échanger des messages avec n'importe quelle application qui produit des messages. Par exemple, vous pouvez produire des messages à partir d'une application Java à l'aide du protocole Kafka standard, puis les utiliser dans votre ServiceNow instance et vice versa.

Production et consommation de messages

Pour commencer à échanger des messages, créez une rubrique dans le Hermes cluster Kafka. Une fois la rubrique créée, vous créez un total de trois processus pour communiquer avec la Hermes grappe Kafka.

- Un processus est nécessaire pour produire des messages à Hermes.
- Deux processus sont requis pour consommer les messages provenant de Hermes. Deux processus sont requis car Hermes utilise une paire de clusters Kafka à des fins de basculement. Si un cluster tombe en panne, des données sont produites pour l'autre Hermes cluster Kafka.

Lors de l'utilisation de la commande `list` pour afficher une liste de rubriques, une liste des rubriques actuelles est renvoyée par l'une ou les deux grappes. Les rubriques peuvent être renvoyées à partir d'une seule grappe, en fonction de la date de la dernière synchronisation. Les rubriques créées à des fins de basculement sont différenciées par un préfixe d'identification de grappe à trois lettres.

Vous ne pouvez pas supprimer une rubrique des deux clusters Kafka à l'aide d'une seule commande dans l'interface de ligne de commande (CLI). Toutefois, vous pouvez supprimer la rubrique des deux clusters en supprimant l'enregistrement de rubrique dans votre instance. Consultez Supprimer une rubrique dans Hermes.

Plages de ports requises

Collaborez avec votre administrateur réseau pour vous assurer que les plages de ports suivantes sont ouvertes avant de commencer à échanger des messages à l'aide Hermesde :

- Producteur : 4000-4050
- Consommateur1 : 4100-4150
- Consommateur2 : 4200 à 4250

Adresses d'amorce

Utilisez les mappages de ports suivants pour connecter les producteurs et les consommateurs aux adresses d'amorce de la grappe Kafka. Tous les Application Delivery Controllers utilisés par Hermes suivent cette même convention.

Important : Les exemples d'adresses d'amorce suivants Hermes utilisent les ports 4000-4003, 4100-4103 et 4200-4203. Toutefois, vous devez ouvrir les plages de ports suivantes pour garantir la connectivité à mesure que des clusters supplémentaires sont ajoutés au Service de messagerie Hermes .

- Producteur : 4000-4050
- Consommateur1 : 4100-4150
- Consommateur2 : 4200 à 4250

Les clients producteurs utilisent des ports allant de 4 000 à 4 050. Par exemple :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
Producers
 = "<instance_name>.service-now.com:4000,<instance_name>.service-now.com:4001,<ins
tance_name>.service-now.com:4002,<instance_name>.service-now.com:4003"
```

Étant donné qu'il Hermes utilise une paire de clusters Kafka, vous devez configurer deux clients consommateurs avec des adresses d'amorce de consommateur distinctes.

Important : Vous devez configurer deux adresses d'amorce de consommateur distinctes, une pour chaque client de consommateur.

- Le premier client grand public utilise des ports allant de 4100 à 4150. Par exemple :

```
Consumer A
 = "<instance_name>.service-now.com:4100,<instance_name>.service-now.com:4101,<i
nstance_name>.service-now.com:4102,<instance_name>.service-now.com:4103"
```

- Le deuxième client grand public utilise des ports allant de 4200 à 4250. Par exemple :

```
Consumer B
 = "<instance_name>.service-now.com:4200,<instance_name>.service-now.com:4201,<i
nstance_name>.service-now.com:4202,<instance_name>.service-now.com:4203"
```

Lorsque vous configurez les propriétés du producteur et du consommateur pour votre propre client Kafka, utilisez ce modèle de chaîne.

Préparez votre Apache Kafka environnement client

Installez les Apache Kafka fichiers binaires sur votre machine cliente Unix ou Windows.

Avant de commencer

Confirmez que Java 11.0 ou une version ultérieure est installé en exécutant la commande suivante :

```
java --version
```

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Téléchargez et installez Apache Kafka.

   a. Télécharger le Apache Kafka Binaires.
   Assurez-vous de télécharger les binaires, et non le code source, à partir du Apache Kafka site Web.

   b. Décompressez le Apache Kafka paquet.
   Par exemple :

   ```
   tar -zxvf kafka_2.13-3.2.0.tgz
   ```

2. Accédez au répertoire parent dans lequel vous avez extrait le Apache Kafka package.
   - Par exemple, sous Unix :

   ```
   cd /home/user/Software
   ```

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Par exemple, sous Windows :

```
cd C:\Software
```

3. Simplifiez le nom du Apache Kafka répertoire en le renommant `en Kafka`.
   - Par exemple, sous Unix :

```
mv kafka_2.13-3.2.0 kafka
```

   - Par exemple, sous Windows :

```
rename kafka_2.13-3.2.0 kafka
```

Résultats
Le Apache Kafka client est installé dans un répertoire simplifié sur votre machine locale.

Que faire ensuite
Créer une rubrique de test à Hermes l'aide du client Kafka

Créer une rubrique de test à Hermes l'aide du client Kafka

Créez une rubrique pour l'envoi et la réception de messages de test dans le Hermes cluster Kafka.

Avant de commencer

- Sécurisez vos rubriques Kafka en générant un certificat et un ServiceNow® magasin de clés signés par l'instance. Vous devez fournir les détails du magasin de clés de confiance et du magasin de clés lorsque vous configurez un créateur pour créer une rubrique au format Hermes. Consultez Configurer une connexion sécurisée au Service de messagerie Hermes.
- Téléchargez et installez Apache Kafka. Consultez Préparez votre Apache Kafka environnement client.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Hermes Les rubriques Kafka sont nommées à l'aide de la convention suivante :

```
snc.<instance_name>.<namespace>.<app_id>.<topic_name>
```

où :

- `<instance_name>` est le nom de votre instance
- `<espace de noms>` est l'espace de noms du domaine auquel appartient votre rubrique Kafka (facultatif)
- `<app_id>` est votre ID d'application

  La rubrique que vous créez appartient à cette application. Spécifiez l'une des options suivantes :

  - `sn_logstoanalytics` des Service d'exportation de journal rubriques
  - `sn_streamconnect` des Connexion au flux pour Apache Kafkao rubriques
- `<topic_name>` est le nom unique de votre rubrique

Remarque : Le nom complet de la rubrique est sensible à la casse et limité à 200 caractères.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez au répertoire de `configuration` dans lequel vous avez extrait Kafka.
   - Par exemple, sous Unix :

     ```
     cd /home/user/Software/kafka/config
     ```

   - Par exemple, sous Windows :

     ```
     cd C:\Software\kafka\config
     ```

2. Configurez un producteur.

   a. Ouvrez le fichier `producer.properties` .

   b. Configurez les propriétés SSL suivantes :

   ```
   security.protocol=SSL

   ssl.truststore.password=<truststore password>

   ssl.truststore.location=<path to truststore.p12>

   ssl.truststore.type=PKCS12

   ssl.keystore.password=<keystore password>

   ssl.keystore.location=<path to keystore.p12>

   ssl.keystore.type=PKCS12

   ssl.key.password=<keystore password>
   ```

   Remplacez les variables d'espace réservé suivantes :

   - `<mot de passe du magasin de confiance>` avec votre mot de passe du magasin de confiance
   - `<chemin d'accès à truststore.p12>` avec le chemin d'accès à votre fichier de magasin de confiance
   - `<mot de passe du keystore>` avec votre mot de passe du keystore
   - `<chemin d'accès à keystore.p12>` avec le chemin d'accès à votre fichier magasin de clés

   c. Enregistrez vos changements en texte brut.

3. Accédez à votre répertoire Kafka.
4. Créez une rubrique de test en exécutant la commande suivante :
   - Unix:

     ```
     ./bin/kafka-topics.sh --create --topic
      snc.<instance_name>.<namespace>.sn_<app_id>.<topic_name>
      --command-config ./config/producer.properties --bootstrap-server
      <instance_name>.service-now.com:4000,<instance_name>.service-now.com:
     4001,<instance_name>.service-now.com:4002,<instance_name>.service-now.
     com:4003
     ```

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Windows :

```
bin/windows/kafka-topics.bat --create --topic
 snc.<instance_name>.<namespace>.sn_<app_id>.<topic_name>
 --command-config config/producer.properties --bootstrap-server
 <instance_name>.service-now.com:4000,<instance_name>.service-now.com:
4001,<instance_name>.service-now.com:4002,<instance_name>.service-now.
com:4003
```

Remplacez les variables d'espace réservé suivantes :

- `<instance_name>` avec votre nom d'instance (sensible à la casse)
- `<namespace>` avec l'espace de noms du domaine auquel appartient votre rubrique Kafka (facultatif)
- `<app_id>` avec l'ID d'application (sensible à la casse)
- `<topic_name>` avec le nom de rubrique unique que vous souhaitez utiliser (sensible à la casse)

Résultats
Une rubrique de test est créée dans le Hermes cluster Kafka.

Que faire ensuite
Produire des messages de test pour une Hermes rubrique à l'aide du client Kafka

Produire des messages de test pour une Hermes rubrique à l'aide du client Kafka

Produisez des messages de test pour une Hermes rubrique en configurant un client producteur.

Avant de commencer

- Sécurisez vos rubriques Kafka en générant un certificat et un ServiceNow® magasin de clés signés par l'instance. Vous devez fournir les détails du magasin de clés de confiance et du magasin de clés lorsque vous configurez le Hermes créateur. Consultez Configurer une connexion sécurisée au Service de messagerie Hermes.
- Téléchargez et installez Apache Kafka. Consultez Préparez votre Apache Kafka environnement client.
- Créez une rubrique de test pour stocker les messages de test que vous produisez. Pour plus de détails, voir Créer une rubrique de test à Hermes l'aide du client Kafka.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les étapes suivantes décrivent comment configurer un client producteur et envoyer des messages de test au Hermes cluster Kafka. Reportez-vous à ces étapes lorsque vous êtes prêt à produire des messages à Hermes des fins professionnelles ou de production.

Procédure

1. Accédez au répertoire de `configuration` dans lequel vous avez extrait Kafka.
   - Par exemple, sous Unix :

```
cd /home/user/Software/kafka/config
```

   - Par exemple, sous Windows :

```
cd C:\Software\kafka\config
```

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Configurez un producteur.

a. Ouvrez le fichier `producer.properties` .

b. Configurez les propriétés SSL suivantes :

```
security.protocol=SSL

ssl.truststore.password=<truststore password>

ssl.truststore.location=<path to truststore.p12>

ssl.truststore.type=PKCS12

ssl.keystore.password=<keystore password>

ssl.keystore.location=<path to keystore.p12>

ssl.keystore.type=PKCS12

ssl.key.password=<keystore password>
```

Remplacez les variables d'espace réservé suivantes :

- `<mot de passe du magasin de confiance>` avec votre mot de passe du magasin de confiance
- `<chemin d'accès à truststore.p12>` avec le chemin d'accès à votre fichier de magasin de confiance
- `<mot de passe du keystore>` avec votre mot de passe du keystore
- `<chemin d'accès à keystore.p12>` avec le chemin d'accès à votre fichier magasin de clés

c. Enregistrez vos changements en texte brut.

3. Produisez une rubrique de test.

a. Accédez au répertoire Kafka.

b. Exécutez la commande suivante :
Unix:

```
./bin/kafka-console-producer.sh --topic
 snc.<instance_name>.<namespace>.sn_<app_id>.<topic_name>
 --producer.config ./config/producer.properties --bootstrap-server
 <instance_name>.service-now.com:4000,<instance_name>.service-now.com:
4001,<instance_name>.service-now.com:4002,<instance_name>.service-now.
com:4003
```

Windows :

```
bin/windows/kafka-console-producer.bat --topic
 snc.<instance_name>.<namespace>.sn_<app_id>.<topic_name>
 --producer.config config/producer.properties --bootstrap-server
 <instance_name>.service-now.com:4000,<instance_name>.service-now.com:
4001,<instance_name>.service-now.com:4002,<instance_name>.service-now.
com:4003
```

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remplacez les variables d'espace réservé suivantes :

- `<instance_name>` avec votre nom d'instance
- `<namespace>` avec l'espace de noms du domaine auquel appartient votre rubrique Kafka (facultatif)
- `<app_id>` avec l'ID d'application
- `<topic_name>` avec un nom de rubrique de test unique

Remarque : Chaque partie du nom de rubrique est sensible à la casse.

c. Envoyez des messages de test à la rubrique de test.
Par exemple :

```
test1
test2
test3
```

Résultats
Les messages de test sont envoyés à la rubrique de test dans la Hermes grappe Kafka.

Que faire ensuite
Utiliser les messages de test d'une Hermes rubrique à l'aide du client Kafka

Utiliser les messages de test d'une Hermes rubrique à l'aide du client Kafka

Utilisez les messages de test d'une Hermes rubrique en configurant deux clients consommateur.

Avant de commencer

- Sécurisez vos rubriques Kafka en générant un certificat et un ServiceNow® magasin de clés signés par l'instance. Vous devez fournir les détails du magasin de clés de confiance et du magasin de clés lorsque vous configurez les Hermes consommateurs. Consultez Configurer une connexion sécurisée au Service de messagerie Hermes.
- Téléchargez et installez Apache Kafka. Consultez Préparez votre Apache Kafka environnement client.
- Créez une rubrique et produisez des messages de test dans la grappe Kafka avant de Hermes pouvoir utiliser des messages. Pour en savoir plus, consultez Créer une rubrique de test à Hermes l'aide du client Kafka et Produire des messages de test pour une Hermes rubrique à l'aide du client Kafka.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les étapes suivantes décrivent comment configurer deux clients consommateurs et recevoir des messages de test à partir du Hermes cluster Kafka. Étant donné qu'il Hermes utilise une paire de clusters Kafka, vous devez configurer deux clients consommateurs avec des adresses d'amorce de consommateur distinctes.

Important : Vous devez configurer deux adresses d'amorce de consommateur distinctes, une pour chaque client de consommateur.

Reportez-vous à ces étapes lorsque vous êtes prêt à utiliser les messages provenant de à des Hermes fins professionnelles ou de production.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez au répertoire de `configuration` dans lequel vous avez extrait Kafka.
   - Par exemple, sous Unix :

     ```
     cd /home/user/Software/kafka/config
     ```

   - Par exemple, sous Windows :

     ```
     cd C:\Software\kafka\config
     ```

2. Configurez les consommateurs.

   a. Ouvrez le fichier `consumer.properties` .

   b. Configurez les propriétés SSL suivantes :

   ```
   security.protocol=SSL

   ssl.truststore.password=<truststore password>

   ssl.truststore.location=<path to truststore.p12>

   ssl.truststore.type=PKCS12

   ssl.keystore.password=<keystore password>

   ssl.keystore.location=<path to keystore.p12>

   ssl.keystore.type=PKCS12

   ssl.key.password=<keystore password>
   ```

   Remplacez les variables d'espace réservé suivantes :

   - `<mot de passe du magasin de confiance>` avec votre mot de passe du magasin de confiance
   - `<chemin d'accès à truststore.p12>` avec le chemin d'accès à votre fichier de magasin de confiance
   - `<mot de passe du keystore>` avec votre mot de passe du keystore
   - `<chemin d'accès à keystore.p12>` avec le chemin d'accès à votre fichier magasin de clés

   c. Enregistrez vos changements en texte brut.

3. Utilisez un message à l'aide de chaque consommateur.

   a. Exécutez la commande suivante pour le premier client consommateur :
   Unix:

   ```
   ./bin/kafka-console-consumer.sh
    --consumer.config ./config/consumer.properties --topic
    snc.<instance_name>.<namespace>.sn_<app_id>.<topic_name>
    --group snc.<instance_name>.<consumer_group_id> --from-beginning
    --bootstrap-server
    <instance_name>.service-now.com:4100,<instance_name>.service-now.com:
   ```

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
4101,<instance_name>.service-now.com:4102,<instance_name>.service-now.
com:4103
```

Windows :

```
bin/windows/kafka-console-consumer.bat
 --consumer.config config/consumer.properties --topic
 snc.<instance_name>.<namespace>.sn_<app_id>.<topic_name>
 --group snc.<instance_name>.<consumer_group_id> --from-beginning
 --bootstrap-server
 <instance_name>.service-now.com:4100,<instance_name>.service-now.com:
4101,<instance_name>.service-now.com:4102,<instance_name>.service-now.
com:4103
```

Remplacez les variables d'espace réservé suivantes :

- `<instance_name>` avec votre nom d'instance
- `<namespace>` avec l'espace de noms du domaine auquel appartient votre rubrique Kafka (facultatif)
- `<app_id>` avec l'ID d'application
- `<topic_name>` avec un nom de rubrique de test
- `<consumer_group_id>` avec une étiquette de votre choix pour le groupe auquel le consommateur appartient

Remarque : Chaque partie du nom de rubrique est sensible à la casse.

b. Ouvrez une nouvelle fenêtre de terminal.

c. Accédez au répertoire Kafka.

d. Exécutez la commande suivante pour le deuxième client consommateur :
Unix:

```
./bin/kafka-console-consumer.sh
 --consumer.config ./config/consumer.properties --topic
 snc.<instance_name>.<namespace>.<topic_name> --group
 snc.<instance_name>.<consumer_group_id> --from-beginning
 --bootstrap-server
 <instance_name>.service-now.com:4200,<instance_name>.service-now.com:
4201,<instance_name>.service-now.com:4202,<instance_name>.service-now.
com:4203
```

Windows :

```
bin/windows/kafka-console-consumer.bat
 --consumer.config config/consumer.properties --topic
 snc.<instance_name>.<namespace>.<topic_name> --group
 snc.<instance_name>.<consumer_group_id> --from-beginning
 --bootstrap-server
 <instance_name>.service-now.com:4200,<instance_name>.service-now.com:
4201,<instance_name>.service-now.com:4202,<instance_name>.service-now.
com:4203
```

Remplacez les variables d'espace réservé suivantes :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- `<instance_name>` avec votre nom d'instance
- `<namespace>` avec l'espace de noms du domaine auquel appartient votre rubrique Kafka (facultatif)
- `<topic_name>` avec un nom de rubrique de test
- `<consumer_group_id>` avec une étiquette de votre choix pour le groupe auquel le consommateur appartient

Remarque : Chaque partie du nom de rubrique est sensible à la casse.

Résultats
Les messages de test sont consommés à partir de la Hermes grappe Kafka.

Gestion des espaces de noms et des rubriques dans Hermes

Organisez et gérez les espaces de noms et les rubriques dans le Hermes cluster Kafka à l'aide de .Service de messagerie Hermes

Gestion des espaces de noms dans Hermes

Regroupez les rubriques Kafka pour simplifier la gestion des rubriques et la spécification du contrôle d'accès à l'aide d'espaces de noms.

Dans ServiceNow, toutes les rubriques Kafka sont liées à un espace de noms. Vous pouvez utiliser des espaces de noms pour organiser les rubriques de manière logique. Par exemple, vous pouvez regrouper des rubriques en fonction de leur cluster Kafka. Vous pouvez également utiliser des espaces de noms pour configurer quels domaines peuvent accéder à quelles rubriques sur une instance séparée par domaine. Vous affectez des rubriques à des domaines ServiceNow à l'aide de l'espace de noms de la rubrique.

Enregistrements d'espace de noms

Les enregistrements d'espace de noms sont stockés dans la table Espaces de noms Kafka [sys_kafka_namespace]. Cette table affiche une liste des enregistrements d'espaces de noms avec le préfixe de rubrique connexe de chaque espace de noms. Un administrateur disposant du rôle kafka_namespace_admin crée des enregistrements d'espaces de noms dans la table Espaces de noms Kafka [sys_kafka_namespace].

Espaces de noms et préfixes de rubriques

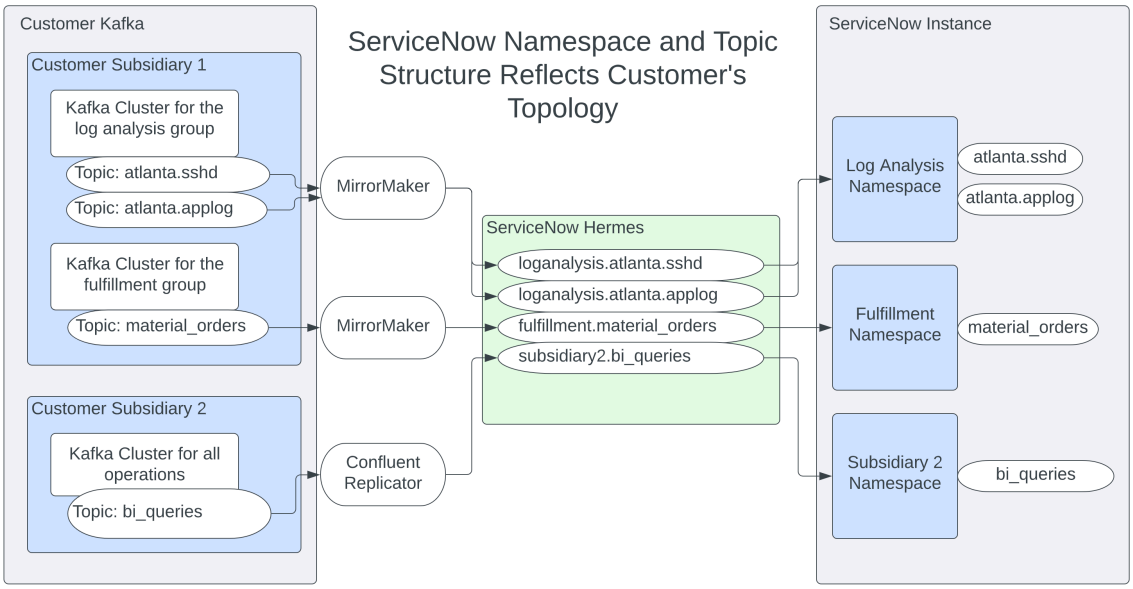
Une rubrique est affectée à un espace de noms en fonction du préfixe du nom de la rubrique. Une tâche planifiée recherche Hermes régulièrement de nouvelles rubriques. Lorsqu'il en trouve un, il crée un ServiceNow enregistrement de rubrique pour la rubrique et lie la rubrique à un espace de noms. Le préfixe affecté à la rubrique est la base de son affectation d'espace de noms dans ServiceNow.

Cette image montre un exemple d'utilisation du préfixe de nom de grappe Kafka pour organiser des rubriques en différents espaces de noms dans ServiceNow.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Préfixes Kafka et espaces de noms de rubriques



Dans cet exemple :

1. Un administrateur d'instance doté du rôle kafka_namespace_admin crée des enregistrements d'espace de noms pour le groupe Analyse des journaux, le groupe d'exécution et une autre filiale de l'instance ServiceNow .
2. L'administrateur d'instance collabore avec l'administrateur Kafka pour répliquer des rubriques en Hermes utilisant le nom de grappe Kafka comme préfixe d'espace de noms.
3. La grappe Kafka pour le groupe d'exécution a une rubrique nommée `material_orders`. La rubrique est répliquée à l'aide de `l'exécution`Hermes comme préfixe d'espace de noms. Une nouvelle rubrique nommée `fulfillment.material_orders` est créée Hermes.
4. Une tâche planifiée trouve la rubrique `fulfillment.material_orders` dans Hermes, crée un enregistrement de rubrique et affecte l'enregistrement à l'espace de noms Exécution pour correspondre à son préfixe.

Règles de correspondance de préfixe

Les préfixes des noms de rubriques sont mis en correspondance avec des espaces de noms conformément aux règles suivantes.

- L'espace de noms est sélectionné en fonction du préfixe d'espace de noms correspondant le plus long. S'il existe un espace de noms correspondant, l'enregistrement de rubrique est affecté à cet espace de noms et au domaine de cet espace de noms.
- S'il n'y a pas de préfixe d'espace de noms plus long qui correspond, le préfixe de longueur nulle de l'espace de noms par défaut correspondra. L'enregistrement de rubrique est affecté à l'espace de noms par défaut dans le domaine global.
- Si l'espace de noms par défaut a été supprimé ou modifié, de sorte qu'il n'y a aucun espace de noms correspondant, aucun enregistrement de rubrique n'est créé.

Considérations relatives à la conception de l'espace de noms

Planifiez la façon dont vous souhaitez organiser vos espaces de noms et rubriques avant de commencer à les créer. Une fois que vous avez ajouté une rubrique à un espace de noms, vous ne pouvez pas supprimer l'espace de noms sans supprimer les rubriques qui lui sont associées.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Disposer d'un espace de noms pour chaque domaine sur une instance séparée par domaine

Créer un espace de noms par ServiceNow domaine.

Utiliser des espaces de noms pour organiser les rubriques par domaine et par installation Kafka

Utilisez des espaces de noms pour séparer les rubriques qui appartiennent à des domaines distincts ServiceNow et les rubriques provenant d'installations Kafka distinctes.

Une fois que vous avez configuré vos espaces de noms, envisagez de supprimer ou de désactiver l'espace de noms par défaut

Conserver l'espace de noms par défaut peut entraîner des problèmes de configuration, tels qu'un préfixe de rubrique qui ne correspond pas. Cette incohérence peut entraîner la création d'une rubrique qui aurait dû être créée dans un domaine dans le domaine global.

Vous pouvez appliquer des contraintes plus strictes sur l'emplacement de création des rubriques en supprimant l'espace de noms par défaut. Par exemple, si vous décidez que toutes les rubriques doivent avoir un préfixe qui correspond à un espace de noms, la suppression de l'espace de noms par défaut garantit que les rubriques sans préfixe correspondant ne sont pas créées.

Pour plus d'informations sur l'utilisation de Séparation de domaine avec des espaces de noms dans , reportez-vous à Hermesla section Service de messagerie Hermes Séparation de domaine.

Créer un espace de noms dans Hermes

Organisez vos rubriques Kafka en créant un espace de noms.

Avant de commencer

Rôle requis : hermes_admin ou kafka_namespace_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez des espaces de noms pour organiser les rubriques Kafka de manière logique. Par exemple :

- Créez des enregistrements d'espace de noms pour chaque cluster Kafka qui réplique des messages vers Hermes.
- Créez des enregistrements d'espace de noms pour chaque domaine dans une instance séparée par domaine. Pour plus d'informations, consultez Service de messagerie Hermes Séparation de domaine.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service de messagerie Hermes** > **Espaces de noms**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'espace de noms Kafka

Champ	Description
Nom	Nom de l'espace de noms.
Préfixe de rubrique	Préfixe affecté à toutes les rubriques de cet espace de noms.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Les rubriques sont affectées à des espaces de noms en fonction du préfixe de rubrique. Une tâche planifiée recherche de nouvelles rubriques dans Hermes. Lorsqu'il en trouve un, il crée un enregistrement de rubrique et lie la rubrique à l'espace de noms. ⚠ **Avertissement :** Pour éviter les conflits entre l'ID de l'application et l'espace de noms pouvant entraîner un comportement inattendu, ne spécifiez pas de préfixe de rubrique commençant par `sn_` lors de la création d'un enregistrement d'espace de noms.
Périmètres d'applications autorisés	Liste des périmètres de l'application ayant accès à cet espace de noms.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats
Un enregistrement d'espace de noms est créé dans la table Espace de noms Kafka [sys_kafka_namespace]. Les rubriques créées ou répliquées sont Hermes affectées à l'espace de noms en fonction du préfixe de rubrique.

Que faire ensuite
- Organisez vous-même les rubriques en créant un ou plusieurs enregistrements de rubriques et en les liant à cet espace de noms. Consultez Créer une rubrique dans Hermes.
- Gérez l'accès aux rubriques Kafka dans la Hermes grappe Kafka en configurant les listes de contrôle d'accès (ACL) pour cet espace de noms dans le générateur de certificats. Consultez Configurer une connexion sécurisée au Service de messagerie Hermes.

Supprimer un espace de noms dans Hermes

Empêchez l'ajout de rubriques à un espace de noms en supprimant l'espace de noms dans Hermes.

Avant de commencer
Rôle requis : hermes_admin ou kafka_namespace_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous ne pouvez pas supprimer un espace de noms si des rubriques actives lui appartiennent. Vous devez supprimer ou désactiver les rubriques d'un espace de noms avant de pouvoir supprimer l'espace de noms.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Service de messagerie Hermes** > **Espaces de noms**.
2. Sélectionnez un espace de noms que vous souhaitez supprimer.
3. Sélectionnez **Supprimer**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
L'enregistrement d'espace de noms est supprimé de la table Espace de noms Kafka [sys_kafka_namespace].

Gérer les rubriques dans Hermes

Gérez les enregistrements de rubriques dans votre instance et les rubriques Kafka dans le cluster Kafka à l'aide Hermes de .Service de messagerie Hermes

Enregistrements de rubriques

Les messages sont organisés et stockés dans des rubriques Kafka dans le Hermes cluster Kafka. Les enregistrements de rubriques sont stockés dans la table Rubriques Kafka [sys_kafka_topic] de votre instance. Cette table affiche une liste d'enregistrements de rubriques avec une référence à l'espace de noms de chaque rubrique. Chaque enregistrement de rubrique dispose d'un champ pour le nom de la rubrique, l'espace de noms connexe et si la rubrique est active.

Une tâche planifiée s'exécute régulièrement pour synchroniser les enregistrements de rubriques avec les rubriques trouvées dans Hermes. Cette tâche exécute les fonctions suivantes :

- Crée des enregistrements de rubriques pour toutes les rubriques détectées, en les affectant à l'espace de noms approprié en fonction du préfixe du nom de la rubrique.
- Synchronise les rubriques créées à partir de sources externes, telles que l'interface de ligne de commande (CLI) Kafka. Par exemple, lorsqu'une rubrique est créée à partir d'une source externe sur la grappe proche, la tâche s'exécute et crée également la rubrique sur la grappe distante.
- Consigne un message d'avertissement si une rubrique ne peut correspondre à aucun espace de noms. Si une rubrique ne peut pas correspondre à un espace de noms, l'enregistrement de rubrique n'est pas créé. Il existe un espace de noms par défaut, sans préfixe, appelé Espace de noms par défaut, qui correspond à toutes les rubriques. Le seul moment où une rubrique ne correspond à aucun espace de noms est lorsque l'espace de noms par défaut a été supprimé ou modifié.
- Marque les rubriques comme inactives si aucune rubrique Kafka n'a été trouvée pour elles.

Vous pouvez surveiller et afficher les Hermes rubriques du cluster Kafka à l'aide de l'inspecteur de rubriques. Pour plus d'informations, consultez Rubriques de surveillance dans le Hermes cluster Kafka.

Création de rubriques

Vous pouvez créer des rubriques dans le Hermes cluster Kafka à l'aide de l'une des méthodes suivantes :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Créez la rubrique à partir de votre instance. Cela crée un enregistrement dans la table Rubriques Kafka [sys_kafka_topic] et crée une rubrique Kafka dans la Hermes grappe Kafka. Consultez Créer une rubrique dans Hermes.
- Créer la rubrique en externe. Par exemple, créez la rubrique à l'aide de l'interface de ligne de commande (CLI) Kafka.

> **Remarque :** Pour éviter les problèmes de synchronisation entre la grappe et votre instance, incluez l'ID d'application lors de la création de rubriques externes. Par exemple, sans l'ID d'application, une rubrique créée à partir de l'interface de ligne de commande portant un nom tel que `snc.instancename.fulfillment.topicname` est créée dans l'espace de noms par défaut au lieu de l'espace de noms `exécution`. Pour vous assurer que la rubrique est créée dans l'espace `de noms d'exécution`, incluez l'ID d'application dans le nom en utilisant le format `snc.instancename.fulfillment.app_id.topicname`. Remplacez `app_id par l'ID` d'application de votre choix.

Si, pour une raison quelconque, une rubrique ne peut pas être créée dans la Hermes grappe Kafka, elle ne sera pas non plus créée dans la table Rubriques Kafka [sys_kafka_topic].

Mise à jour des rubriques

Si nécessaire, vous pouvez modifier le nombre de partitions d'une rubrique. Notez que vous ne pouvez augmenter que le nombre de partitions d'une rubrique. Pour plus d'informations, consultez Mettre à jour une rubrique dans Hermes.

Une fois créé, l'espace de noms affecté à un enregistrement de rubrique est permanent. Si vous créez un enregistrement d'espace de noms et que vous souhaitez y déplacer des rubriques existantes, vous devez supprimer les rubriques et les recréer dans le cluster Kafka avec le nouveau préfixe d'espace Hermes de noms. Si les rubriques n'ont pas été créées via l'instance, de nouveaux enregistrements de rubriques sont créés et affectés à l'enregistrement d'espace de noms correspondant après une nouvelle analyse.

Suppression des rubriques

Vous pouvez supprimer des Hermes rubriques du cluster Kafka à l'aide de l'une des méthodes suivantes :

- Supprimez la rubrique directement depuis la table Rubriques Kafka [sys_kafka_topic] dans votre instance. Cette méthode supprime automatiquement la rubrique de tous les Hermes clusters Kafka en une seule action. Reportez-vous à la rubrique Supprimer une rubrique dans Hermes.
- Supprimer la rubrique en externe. Par exemple, supprimez la rubrique à l'aide de l'interface de ligne de commande (CLI) Kafka.

> **Important :** La suppression externe de la rubrique nécessite que vous supprimiez manuellement la rubrique des deux Hermes clusters en spécifiant chaque ensemble de ports (410x et 420x). Si possible, supprimez la rubrique via l'instance à la place.

Vous ne pouvez pas supprimer une rubrique si elle possède des abonnements dans Connexion au flux pour Apache Kafkao.

Nouvelle analyse des rubriques

La nouvelle analyse crée des enregistrements de rubriques pour toutes les rubriques de la grappe Kafka qui n'ont pas déjà d'enregistrements Hermes de rubriques correspondantes. Par exemple, si vous créez des rubriques à Hermes l'aide de l'interface de ligne de

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

commande, vous pouvez effectuer une nouvelle analyse pour créer immédiatement les enregistrements de rubrique correspondants dans la table Rubriques Kafka [sys_kafka_topic] au lieu d'attendre que le travail planifié les crée.

- La nouvelle analyse se produit automatiquement toutes les dix minutes.
- Les enregistrements de rubriques créés sont affectés aux espaces de noms existants en fonction des règles de correspondance des préfixes.

Parfois, les enregistrements de rubriques de votre instance ne correspondent pas à ce qui se trouve dans Hermes. Cette situation peut se produire dans les cas suivants :

- Lorsque le module d'extension ServiceNow Hub d'intégration Kafka Consumer (com.glide.hub.kafka_consumer) est activé, alors qu'il existe déjà des rubriques dans Hermes.
- Lorsque des enregistrements de rubriques sont supprimés accidentellement.
- Lorsque les définitions d'espace de noms sont modifiées et que vous souhaitez affecter des rubriques existantes aux nouveaux espaces de noms.

Créer une rubrique dans Hermes

Créez une rubrique à partir de .ServiceNow La création d'une rubrique à partir de votre instance ajoute un enregistrement de rubrique à la table Rubriques Kafka [sys_kafka_topic] et ajoute une rubrique Kafka à Hermes.

Avant de commencer

Rôle requis : kafka_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service de messagerie Hermes** > **Rubriques**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de rubrique Kafka

Champ	Description
Nom	Nom de la rubrique.
ID d'application	Application associée à la rubrique. La valeur par défaut est Connexion au flux.
Espace de noms	Espace de noms associé à la rubrique. . Vous pouvez sélectionner un espace de noms créé par l'administrateur de l'espace de noms Kafka ou sélectionner l'espace de noms par défaut si des espaces de noms distincts ne sont pas configurés pour votre instance. Dans ServiceNow, toutes les rubriques Kafka sont liées à un espace de noms. Les espaces de noms sont utilisés pour organiser les rubriques et, dans une instance séparée par domaine, pour la séparation de domaine. Lorsqu'un

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	espace de noms est affecté à un domaine particulier, toutes les rubriques créées dans cet espace de noms ont le même domaine.
Partitions	Nombre de partitions à créer pour la rubrique. ◦ Valeur minimale : 1 ◦ Valeur maximale : 32 ◦ Valeur par défaut : 1
Actif	Option permettant d'activer la rubrique.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats
La rubrique apparaît à la fois dans la table Rubriques Kafka [sys_kafka_topic] et dans .Hermes Si, pour une raison quelconque, une rubrique ne peut pas être créée dans Hermes, elle ne sera pas non plus créée dans la table Rubriques Kafka [sys_kafka_topic].

Mettre à jour une rubrique dans Hermes

Mettez à jour une rubrique Kafka en Hermes modifiant l'enregistrement de la rubrique.

Avant de commencer
Rôle requis : kafka_admin

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Service de messagerie Hermes** > **Rubriques**.
2. Sélectionnez l'enregistrement de rubrique que vous souhaitez mettre à jour.
3. Facultatif : Modifiez le nombre de partitions dans la rubrique.
   Notez les restrictions suivantes :
   - Vous pouvez uniquement augmenter le nombre de partitions.
   - Une rubrique peut comprendre jusqu'à 32 partitions.
4. Facultatif : Changez l'état d'activation de la rubrique.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats
L'enregistrement de rubrique et la rubrique Kafka dans la Hermes grappe Kafka sont mis à jour.

Si une erreur se produit lors de la mise à jour du nombre de partitions, vous pouvez synchroniser le nombre de partitions de la rubrique sur Hermes les clusters Kafka en sélectionnant **Synchroniser le nombre de partitions**.

Supprimer une rubrique dans Hermes

Supprimer une rubrique et ses messages en les supprimant du Hermesfichier . La suppression d'un enregistrement de rubrique le supprime de votre instance et du Hermes cluster Kafka.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : kafka_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service de messagerie Hermes** > **Rubriques**.
2. Sélectionnez la rubrique que vous souhaitez supprimer.
3. Sélectionnez **Supprimer**.

Résultats
L'enregistrement de rubrique est supprimé de la table Rubriques Kafka [sys_kafka_topic]. La rubrique Kafka correspondante est supprimée de la Hermes grappe Kafka.

Analyser à nouveau les rubriques dans Hermes

Synchronisez les enregistrements de rubriques de votre instance avec les rubriques de la Hermes grappe Kafka en procédant à une nouvelle analyse.

Avant de commencer
Rôle requis : kafka_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service de messagerie Hermes** > **Analyser de nouveau les rubriques**.
2. Synchronisez les rubriques en sélectionnant **Confirmer**.
3. Facultatif : Une fois la nouvelle analyse terminée, affichez l'historique des exécutions de script.

Résultats
Les enregistrements de rubriques sont ajoutés à la table Rubriques Kafka [sys_kafka_topic] pour chaque rubrique détectée dans la Hermes grappe Kafka. Date et heure d'actualisation de la rubrique qui apparaissent dans **Tout** > **Service de messagerie Hermes** > **Rubriques** est mis à jour.

Rubriques de surveillance dans le Hermes cluster Kafka

Surveillez le traitement des messages et affichez les Hermes rubriques du cluster Kafka qui vous appartiennent à l'aide de l'inspecteur de Service de messagerie Hermes rubriques.

Suivi des messages dans les partitions

Vous pouvez suivre les messages dans le Hermes cluster Kafka en affichant les informations de partition.

- Déterminez si vos messages atteignent la Hermes grappe Kafka en vérifiant si la valeur du décalage de fin change lorsque vous produisez des messages pour une rubrique.
- Déterminez si les messages ont expiré en notant la valeur du décalage de début, qui augmente à mesure que les messages expirent. Si vous envoyez des messages à une rubrique mais que le décalage de début est plus élevé que prévu, cela signifie que certains messages ont déjà expiré. Les messages expirent dans le cluster Kafka au bout de Hermes 36 heures.

Suivi de la progression des consommateurs

Vous pouvez suivre la progression du traitement des messages pour chaque consommateur en consultant les informations sur le consommateur.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Affichez les consommateurs de chaque partition d'une rubrique, y compris l'ID de groupe et l'ID de consommateur de chaque consommateur.
- Déterminez le message qu'un consommateur traite en affichant la colonne **Décalage actuel** .
- Déterminez si le consommateur est retardé en vérifiant la colonne **Retard** . Le décalage est la différence entre le décalage actuel et le décalage de fin qui indique le nombre de messages restants.

Inspecter les détails du message

Vous pouvez détecter les problèmes liés à la consommation de messages à l'aide de l'inspecteur de rubriques. Par exemple, si un message que vous avez généré n'est pas consommé à partir du cluster Kafka, vous pouvez valider la charge utile et la clé du Hermes message en inspectant la rubrique. Vous pouvez également télécharger l'intégralité de la charge utile et l'enregistrer sous forme de fichier sur votre ordinateur local.

Vous pouvez afficher les messages sous forme de données binaires en codage base-64 au lieu de chaînes UTF8 en ajoutant une propriété système. Consultez Propriétés du Service de messagerie Hermes.

Afficher un message dans une Hermes rubrique

Affichez la charge utile d'un message dans une Hermes rubrique à l'aide de l'inspecteur de Service de messagerie Hermes rubrique.

Avant de commencer

Rôle requis : hermes_admin, kafka_namespace_admin ou admin

Important : Les administrateurs disposant du rôle kafka_namespace_admin peuvent afficher les données des messages dans différents domaines.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque : Les messages expirent au bout de 36 heures.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service de messagerie Hermes** > **Inspecteur de rubrique**.
2. Facultatif : Affichez les rubriques d'une autre grappe en sélectionnant un ensemble de grappes dans la liste déroulante **Sélectionner un service** .
   La grappe primaire, la grappe secondaire et le nombre de rubriques sur l'instance sont répertoriés au-dessus de la table de rubriques.
3. Facultatif : Affichez les messages d'une partition spécifique.
   a. Sélectionnez **Charger les informations de partition**.
   b. Dans la liste déroulante **Lire à partir d'une partition** , sélectionnez une partition.
4. Récupérez des messages à partir d'une rubrique que vous souhaitez inspecter.
   a. Sélectionnez **Inspecter la rubrique**.
   b. Sélectionnez une rubrique dans la table.
   c. Sélectionnez le nombre de messages que vous souhaitez afficher dans la liste **Nombre de messages** .
   d. Entrez une date dans le passé pour utiliser un point de départ pour la récupération des messages dans le champ **Date de début du message (UTC).**

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Affichez les détails et la charge utile du message.

Remarque : Pour afficher les en-têtes, les clés ou les messages de plus de 20 caractères, cliquez sur le lien **Afficher** ou téléchargez les données.

Détails du message

Champ	Description
Décalage	L'identificateur Hermes du centre de données du cluster Kafka et la position du message dans la partition.
Partition	Partition de la rubrique dans laquelle le message est stocké.
Horodatage	Date et heure auxquelles le message a été créé.
En-têtes	En-tête du message.
Clé	Clé du message.
Charge utile	Contenus du corps du message. Notez les informations suivantes sur la charge utile du message : ◦ L'inspecteur de rubrique remplace automatiquement certains caractères par des caractères d'échappement dans les données de texte de la charge utile du message. ◦ La taille du message qui s'affiche correspond à la taille de la charge utile telle qu'elle est affichée dans l'inspecteur de rubrique et pas nécessairement à la taille du message tel qu'il existe dans le Hermes cluster Kafka.

Administration Service de messagerie Hermes

Surveillez la Service de messagerie Hermes en affichant les rubriques de diagnostic et d'inspection.

Vérifier l'état et la Hermes connexion au cluster Kafka

Vérifiez l'état et testez la connexion au Hermes cluster Kafka en envoyant et en recevant des messages de test.

Avant de commencer

Rôle requis : hermes_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service de messagerie Hermes** > **Diagnostics**.
   Les chargements des tableaux de bord et Hermes les tests de diagnostic sont exécutés automatiquement pour vérifier la configuration de l'infrastructure de clé publique (PKI) de l'instance, l'état du port externe et l'activation du module d'extension Glide Hermes Message Queue (com.glide.hermes).

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si l'un des tests échoue, contactez Service et assistance client.

2. Affichez les adresses d'amorce de créateur et de consommateur que vous pouvez utiliser pour vous connecter Hermes dans la section Informations sur la configuration.
Utilisez ces mappages de ports pour connecter les clients producteur et consommateur aux adresses d'amorce de la grappe Kafka, comme décrit à la section L'échange de données à l'aide de la commande Service de messagerie Hermes.

   Remarque : Lors de la configuration des clients consommateurs, vous devez configurer deux clients à l'aide de ports dans des plages distinctes : un en 4100-4150 et un autre en 4200-4250.

3. Vérifiez que l'instance peut agir en tant qu'émetteur dans une hiérarchie de confiance x.509.
   a. Développez le conteneur **de l'instance PKI** .
   b. Affichez l'état de la configuration.
   c. Affichez des détails supplémentaires sur la PKI d'instance sur la page Intégrité du cadre de travail de gestion des clés en sélectionnant **Afficher plus**.

   L'état de configuration PKI de l'instance s'affiche. Si la configuration est valide, vous pouvez sécuriser les connexions à Hermes en suivant les étapes de la section Configurer une connexion sécurisée au Service de messagerie Hermes. Si la configuration n'est pas valide, contactez Service et assistance client.
4. Confirmez la disponibilité des ports externes utilisés pour se connecter au Hermes cluster Kafka.
   a. Développez le conteneur **Bootstrap Connectivity** .
   b. Sélectionnez **Exécuter le test**.

   Dans la plage de ports requise pour Hermes, les ports suivants sont vérifiés :
   - Ports clients de producteurs 4000, 4001, 4002, 4003
   - Ports de client consommateur 4100, 4102, 4102 et 4103
   - Ports de client consommateur 4200, 4201, 4202 et 4203

   Si les ports ne sont pas ouverts, contactez Service et assistance client.
5. Confirmez que l'instance est en mesure d'envoyer et de recevoir des messages à partir de la Hermes grappe Kafka.
   a. Développez le conteneur **Connectivité de l'instance** .
   b. Sélectionnez l'ensemble de clusters auquel vous souhaitez vous connecter dans la liste déroulante **Service Hermes** .
   c. Sélectionnez **Exécuter le test**.

   Les résultats d'envoi de message de test et de réception de message de test sont affichés, y compris le temps écoulé, le centre de données et les informations d'amorce pour chaque opération. Si les tests échouent, contactez Service et assistance client.
6. Vérifiez l'horodatage du message le plus récent à partir d'une rubrique du Hermes cluster Kafka.
   a. Développez le conteneur **Afficher les rubriques** .
   b. Sélectionnez l'ensemble de clusters auquel vous souhaitez vous connecter dans la liste déroulante **Service Hermes** .
   c. Sélectionnez **Obtenir la liste des rubriques**.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. Affichez l'horodatage du dernier message connu d'une rubrique externe en sélectionnant le nom de la rubrique dans la colonne **Rubriques externes** .

e. Affichez l'horodatage du dernier message connu d'une rubrique interne en sélectionnant le nom de la rubrique dans la colonne **Rubriques internes** .

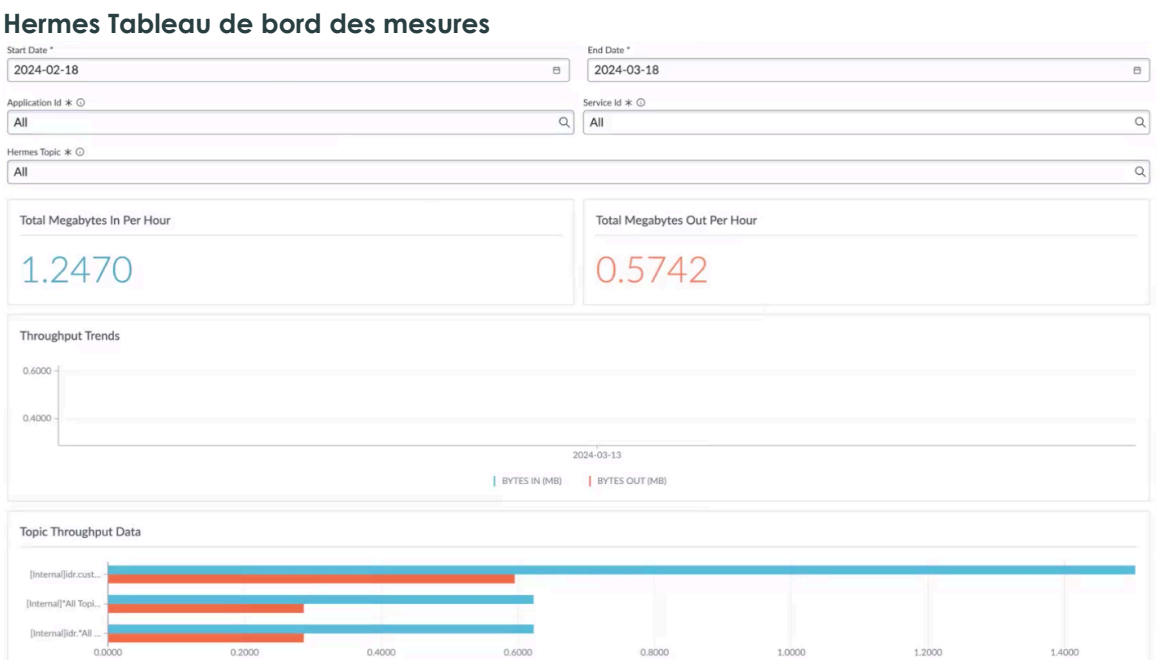
L'horodatage du message s'affiche. Pour afficher tous les détails d'une rubrique, utilisez l'inspecteur Hermes de rubrique. Consultez Rubriques de surveillance dans le Hermes cluster Kafka.

Surveillance du débit de données dans Hermes

Surveillez les données traitées au fil du Service de messagerie Hermes temps à l'aide du Hermes tableau de bord des mesures.

Avantages clés

- Surveillez Hermes les performances avec des informations sur les flux et sorties de données en mégaoctets par heure pour une période spécifiée.
- Visualisez le débit de données dans le temps pour toutes les rubriques ou une seule rubrique.
- Comparez le débit de données pour les rubriques qui appartiennent à une application.



Rôles requis

Le rôle hermes_admin ou administrateur est requis pour afficher le Hermes tableau de bord des mesures.

Accéder au Hermes tableau de bord des mesures

Afficher l'utilisation des données en accédant à **Tout** > **Service de messagerie Hermes** > **Tableau de bord des mesures**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cas d'utilisation

- Surveillez les performances d'une application. Si votre application déplace des données via Hermes, mais que le débit au fil du temps est faible, un goulot d'étranglement peut ralentir le transfert de données.
- Affichez le débit de données d'une rubrique qui ne traite pas les messages assez rapidement. Déterminez si la lenteur a commencé à une date donnée.
- Recherchez la diminution du débit au fil du temps pour déterminer si votre application produit des données qui ne sont pas prises en charge par Hermes.
- Comparez le débit de données pour les rubriques d'une seule application ou de toutes les applications qui vous appartiennent.

Rapports

Les données affichées dans le Hermes tableau de bord des mesures sont collectées à partir de la table Mesures d'utilisation Hermes [hermes_usage_metrics].

- Les données de mesure sont capturées toutes les heures, chaque point de collecte reflétant la dernière valeur enregistrée au cours de l'heure.
- Les données de mesure affichées sur le tableau de bord sont initialement agrégées quotidiennement. En fonction de la plage de dates que vous sélectionnez, le tableau de bord ajuste dynamiquement son affichage. Par exemple, pour les plages supérieures à 60 jours, il présente les données dans des résumés mensuels. Pour les plages inférieures à 60 jours, il affiche des résumés quotidiens.
- Les données de mesure sont conservées pendant 12 mois.

Titre	Type	Table source	Description
Nombre total de mégaoctets d'entrée par heure	Score unique	Hermes Table Mesures d'utilisation [hermes_usage_metrics]	Affichez le total agrégé des données envoyées en Hermes mégaoctets par heure.
Nombre total de mégaoctets sortants par heure	Score unique	Hermes Table Mesures d'utilisation [hermes_usage_metrics]	Affichez le total agrégé des données envoyées Hermes en mégaoctets par heure.
Tendances de débit	Graphique de tendance	Hermes Table Mesures d'utilisation [hermes_usage_metrics]	Affichez le débit de données en mégaoctets au fil du temps.
Données de débit de la rubrique	Histogramme	Hermes Table Mesures d'utilisation [hermes_usage_metrics]	Affichez le débit de données en mégaoctets par rubrique.

Suivi de l'utilisation des messages dans Hermes

L'utilisation des messages via le Service de messagerie Hermes est suivie à des fins de surveillance et de gestion via le nom de la rubrique Kafka.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous y accédez exclusivement par le biais d'intégrations Service de messagerie Hermes avec d'autres applications, telles que Connexion au flux pour Apache Kafkao et Service d'exportation de journal.

Vous pouvez accéder aux rubriques Kafka dans votre espace de noms à l'aide de la convention de nommage suivante :

```
snc.<instance_name>.<namespace>.sn_<app_id>.<topic_name>
```

où :

- `snc.<instance_name>` est votre préfixe d'espace de noms
- `<espace de noms>` est l'espace de noms du domaine auquel appartient votre rubrique Kafka (facultatif)
- `sn_<app_id>` est votre ID d'application
- `<topic_name>` est votre nom de rubrique unique

Remarque : Le nom complet de la rubrique est sensible à la casse et limité à 200 caractères.

L'utilisation des messages Kafka et l'impact sur les licences varient selon l'application. L'utilisation de la licence est suivie au niveau de l'application.

Clonage avec Service de messagerie Hermes activé

Pour cloner correctement votre base de données d'une instance à une autre avec Hermes l'option activée, vous devez vous assurer que certaines Hermes tables sont conservées ou exclues.

Avant de demander un clone, vérifiez les Hermes tables dans les listes de conservation et d'exclusion. Par exemple, assurez-vous que la table sys_kafka_topic figure dans la liste de conservation pour conserver les rubriques actuelles Hermes dans l'instance cible. Si la table sys_kafka_topic n'est pas conservée, elle est remplacée lorsque l'opération de clonage se produit.

Les sections suivantes supposent qu'est Hermes installé sur les instances source et cible avant le clone. Par exemple, s'il Hermes n'est pas installé sur l'instance cible, il n'y a aucune Hermes table à conserver.

Important : Si vous clonez une instance non Hermes installée vers une instance avec Hermes installé, les Hermes tables de l'instance cible sont supprimées.

Pour éviter de perdre ces données, capturez les données dans les tables suivantes Hermes à l'aide d'un ensemble de mises à jour :

- hermes_cluster_config
- hermes_topics_state
- hermes_topic_location
- hermes_topics_metrics
- hermes_metrics

Vous devez vous assurer que les tables hermes_cluster_config et hermes_topic_location sont préservées pour garantir qu'elles Service de messagerie Hermes sont fonctionnelles.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Hermes Tables à conserver

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

- hermes_app_ids
- hermes_app_services
- hermes_client_metrics
- hermes_metrics_collection
- hermes_system_data
- hermes_usage_metrics
- hermes_cluster_config
- hermes_metrics
- hermes_topics_metrics
- hermes_topics_state
- hermes_topic_location
- hermes_topics
- sys_kafka_namespace
- sys_kafka_topic

Hermes Tables à exclure

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

- hermes_app_ids
- hermes_app_services
- hermes_client_metrics
- hermes_cluster_config
- hermes_metrics
- hermes_metrics_collection
- hermes_system_status
- hermes_topics_metrics
- hermes_topics_state
- hermes_topic_location
- hermes_usage_metrics
- sys_kafka_namespace
- sys_kafka_topic

Afficher les Service de messagerie Hermes messages du journal

Passez en revue Hermes les détails de l'événement en affichant les messages du journal.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Journal système** > **Tout**.
   La table Journal [syslog] affiche tous les messages du journal système.
2. Affichez les journaux uniquement associés à en Hermes ajoutant un filtre.

   a. Sélectionnez l'icône de filtre ( ).

   b. Définissez une condition avec un champ, un opérateur et une chaîne de recherche.

   Example
   Par exemple, **[Source] [contient] [Hermès].**

   c. Sélectionnez **Exécuter**.

Résultats

La table Journal [syslog] affiche uniquement les messages du Service de messagerie Hermes journal.

Référence Service de messagerie Hermes

Les rubriques de référence fournissent des détails sur les Service de messagerie Hermes composants et le modèle de sécurité.

Composants Service de messagerie Hermes

L'architecture Service de messagerie Hermes repose sur les composants suivants.

Composants Service de messagerie Hermes

Composant	Description
Hermes File d'attente des messages	Une file d'attente de messages multi-locataires dédiée dans le ServiceNow Hermes cluster Kafka pour la gestion du flux de données à destination et en provenance de l'instance. La file d'attente des messages utilise une authentification basée sur certificat qui prend en charge le trafic bidirectionnel. La Hermes file d'attente des messages est disponible pour ServiceNow les applications via l'API Hermes Glide.
Hermes Passerelle	Partie du centre de données qui vous permet de vous connecter à un ServiceNow point de ServiceNow terminaison pour lire et écrire des données dans la file d'attente Hermes des messages.
Hermes Connecteur Glide	Connecteur qui intègre les fonctionnalités d'instance (par exemple, les flux, l'exportation de données et la réplication de données) à la file d'attente Hermes des messages via l'API.

Service de messagerie Hermes Modèle de sécurité

Le Service de messagerie Hermes modèle de sécurité s'appuie sur les options suivantes.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Service de messagerie Hermes Modèle de sécurité

Option	Description
Espaces de noms et isolation des données	Toutes les rubriques Kafka sont un espace de noms par client. Vous ne pouvez afficher que les rubriques qui vous appartiennent et vos rubriques ne sont visibles par personne d'autre.
Authentification et autorisation	Le Service de messagerie Hermes nécessite une authentification basée sur certificat à l'aide d'une authentification de point de terminaison mTLS avec des identités de confiance et une autorisation basée sur l'identité.
Séparation de domaine	L'application Séparation de domaine est prise en charge avec le Service de messagerie Hermes fichier . Consultez Service de messagerie Hermes Séparation de domaine.
Haute disponibilité	Le basculement est assuré par plusieurs clusters Kafka s'exécutant dans des centres de données distincts ServiceNow .

Propriétés du Service de messagerie Hermes

Ces propriétés système contrôlent le comportement du Service de messagerie Hermes fichier .

Pour définir Service de messagerie Hermes les propriétés système, accédez à la table Propriétés système [sys_properties] et ajoutez la propriété.

Propriétés système

Format de codage pour la charge utile du message dans l'inspecteur de Service de messagerie Hermes rubriques `glide.hermes.topic.inspector.payload.format`	Par défaut, les messages de la colonne **Charge utile** sont affichés sous forme de chaînes en UTF8. Vous pouvez afficher des données binaires à l'aide de l'encodage base-64 en ajoutant cette propriété système et en définissant la valeur sur binaire. • chaîne : afficher la charge utile du message en UTF8 • binaire : afficher la charge utile du message en base64
Format de codage pour les clés de message dans l'inspecteur de Service de messagerie Hermes rubriques `glide.hermes.topic.inspector.key.format`	Par défaut, les identificateurs de la colonne **Clés** sont affichés sous forme de chaînes en UTF8. Vous pouvez afficher des données binaires à l'aide de l'encodage base-64 en ajoutant cette propriété système et en définissant la valeur sur binaire.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système (suite)

	• string : afficher les clés en UTF8 • binaire : afficher les clés en base64

Service de messagerie Hermes rôles

Service de messagerie Hermes est installé avec ces rôles.

Pour en savoir plus sur la gestion des abonnements, consultez Gestion des abonnements par utilisateur dans Gestion des abonnements et contactez votre représentant de compte.

Service de messagerie Hermes Administrateur [hermes_admin]

Permet aux utilisateurs d'accéder à l'inspecteur Service de messagerie Hermes de rubrique.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

Remarque : Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Administrateur Kafka [kafka_admin]

Permet aux utilisateurs de gérer l'intégration avec Apache Kafka, y compris les rubriques et les paramètres liés aux abonnements Kafka.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

Remarque : Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Administrateur d'espace de noms Kafka [kafka_namespace_admin]

Permet aux utilisateurs de gérer les définitions d'espaces de noms Kafka.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle : kafka_admin.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

Connexion au flux pour Apache Kafkao Les administrateurs disposant du rôle kafka_namespace_admin peuvent afficher les données des messages dans différents domaines.

Par exemple, dans une instance de fournisseur de services gérés (MSP) avec des intégrations Kafka dans plusieurs domaines, il est important de gérer correctement les définitions d'espaces de noms pour maintenir la séparation entre les domaines, c'est pourquoi n'accordez pas ce rôle aux administrateurs d'un seul domaine.

Service de messagerie Hermes Séparation de domaine

L'application Séparation de domaine est prise en charge pour le Service de messagerie Hermes . Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

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

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

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

Vue d'ensemble

Sur une instance séparée par domaine, vous pouvez utiliser des espaces de noms pour configurer les domaines qui peuvent accéder à des rubriques spécifiques dans le Hermes cluster Kafka. Vous affectez des rubriques à des domaines à ServiceNow l'aide de l'espace de noms de l'enregistrement de rubrique.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Comment fonctionne Séparation de domaine avec le Service de messagerie Hermes

Dans une instance séparée par domaine, un utilisateur disposant du rôle kafka_namespace_admin peut affecter des espaces de noms à des domaines spécifiques ServiceNow . Lorsque l'administrateur de l'espace de noms Kafka affecte un espace de noms à un domaine particulier, toutes les rubriques créées dans cet espace de noms auront le même domaine. Les utilisateurs peuvent uniquement voir et interagir avec les rubriques et les espaces de noms auxquels ils ont accès, en fonction de la visibilité du domaine et des listes de contrôle d'accès (ACL). Les rubriques créées avec l'espace de noms par défaut sont créées dans le domaine global.

La table Rubriques Kafka [sys_kafka_topic] et la table Espaces de noms Kafka [sys_kafka_namespace] sont toutes deux des tables séparées par domaine. Les règles de séparation de domaine filtrent quels enregistrements sont disponibles dans chaque domaine. En plus d'être séparées par domaine, ces tables peuvent également être protégées par des ACL, comme n'importe quelle autre table.

Toutes les fonctionnalités de prise en charge de domaine nécessitent le module d'extension Domain Support - Domain Extensions Installer (com.glide.domain.msp_extensions.installer).

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Réinitialisation du mot de passe

L'application ServiceNow® Réinitialisation du mot de passe applique des mots de passe forts et sécurisés en permettant aux utilisateurs finaux de réinitialiser ou de modifier leurs mots de passe à l'aide du processus en libre-service ou en demandant l'assistance d'un agent du Centre de services.

Vue d'ensemble de l'applicationServiceNow Réinitialisation du mot de passe, ainsi que du for Agent virtuelet Réinitialisation du mot de passeRéinitialisation du mot de passede l'application Windowsdu Réinitialisation du mot de passe serveur vocal interactif (IVR).

Réinitialisation du mot de passe pour Agent virtuel

Améliorez l'expérience de l'utilisateur final grâce Réinitialisation du mot de passe à ServiceNow® Agent virtuel la gestion des problèmes d'assistance courants à l'aide de conversations prédéfinies.

Réinitialisation du mot de passede l'application Windows

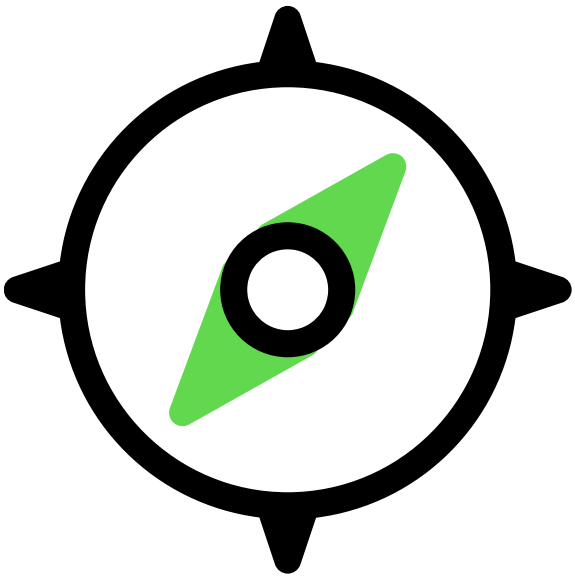
Il Réinitialisation du mot de passede l'application Windows permet à un utilisateur qui oublie le mot de passe ou qui est bloqué sur un Windows ordinateur de réinitialiser le mot de passe directement à partir de l'écran Windows de connexion.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

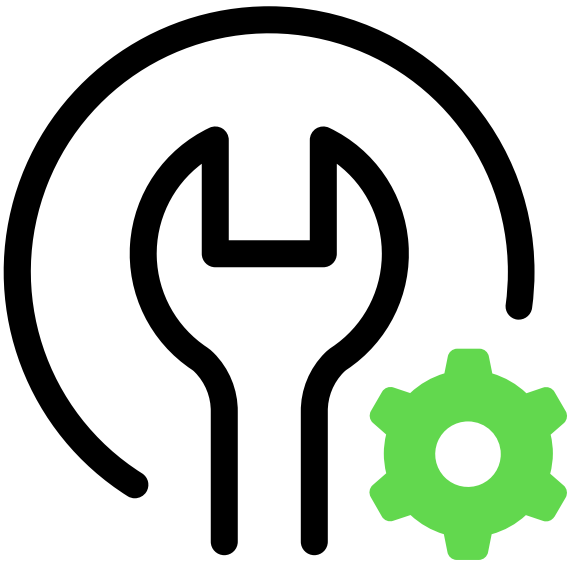
Premiers pas

Explorer



En savoir plus sur Réinitialisation du mot de passe les concepts et les fonctionnalités.

Installer et configurer

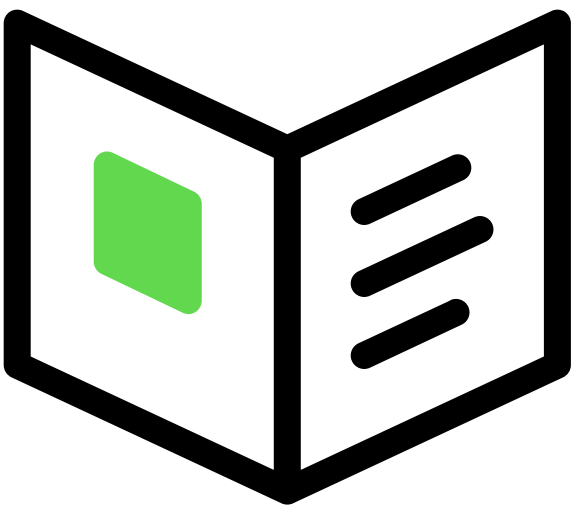


Installez et configurez Réinitialisation du mot de passe pour vos utilisateurs.

S'inscrire pour Réinitialisation du mot de passe

Inscrivez-vous pour Réinitialisation du mot de passe.

Référence



Obtenir des détails sur les composants tels que les champs et les propriétés.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Explorer Réinitialisation du mot de passe

Obtenez une vue d'ensemble de Réinitialisation du mot de passe, Réinitialisation du mot de passede l'application Windowset Réinitialisation du mot de passe pour Agent virtuel.

Comprendre comment installer, configurer et utiliser Réinitialisation du mot de passeRéinitialisation du mot de passede l'application Windows pour votre organisation.

Réinitialisation du mot de passe L'application Réinitialisation du mot de passe applique des mots de passe forts et sécurisés en permettant aux utilisateurs finaux de réinitialiser ou de modifier leurs mots de passe à l'aide du processus en libre-service ou en demandant l'assistance d'un agent du Centre de services.

Réinitialisation du mot de passe pour Agent virtuel Améliorez l'expérience de l'utilisateur final grâce Réinitialisation du mot de passe à Agent virtuel la gestion des problèmes d'assistance courants à l'aide de conversations prédéfinies.

Réinitialisation du mot de passede l'application Windows Il Réinitialisation du mot de passede l'application Windows permet à un utilisateur qui oublie le mot de passe ou qui est bloqué sur un Windows ordinateur de réinitialiser le mot de passe directement à partir de l'écran Windows de connexion.

Information associée

- Installé avec Réinitialisation du mot de passe
- Séparation de domaine et l'application Réinitialisation du mot de passe

Réinitialisation du mot de passe

L'application Réinitialisation du mot de passe applique des mots de passe forts et sécurisés en permettant aux utilisateurs finaux de réinitialiser ou de modifier leurs mots de passe à l'aide du processus en libre-service ou en demandant l'assistance d'un agent du Centre de services.

Réinitialisation du mot de passe Fonctionnalités de l'application

Gérer l'inscription

: Inscrit automatiquement les utilisateurs finaux ou autorise l'inscription manuelle.

Types de vérifications

: Valide l'authenticité de l'utilisateur à l'aide de diverses vérifications.

Modules d'extension intégrés

: Réinitialise les mots de passe directement à partir de l'application et Microsoft Azure d'Active Windows Directory (AD).

Types d'inscriptions

: Permet aux utilisateurs finaux de s'inscrire à différents programmes de réinitialisation de mot de passe à leur convenance.

Pages d'accueil avec vue de tableau de bord

: Réinitialisation du mot de passe a une nouvelle apparence modernisée. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Interface utilisateur Next Experience .

Réinitialisation du mot de passe Processus

Les utilisateurs ayant le rôle password_reset_admin configurer le fonctionnement du processus de réinitialisation d'un mot de passe pour un utilisateur final.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Processus en libre-service :

  Les utilisateurs réinitialisent leurs mots de passe via Internet à l'aide d'un navigateur sur n'importe quelle interface prise en charge, y compris les équipements mobiles.

- Centre de services Processus assisté :

  Les utilisateurs demandent l'assistance d'un agent du Centre de services, par téléphone ou en personne. Dans ce processus, les utilisateurs ne réinitialisent pas les mots de passe.

Pour plus d'informations, consultez Configurer Réinitialisation du mot de passe et Planifiez vos Réinitialisation du mot de passe processus.

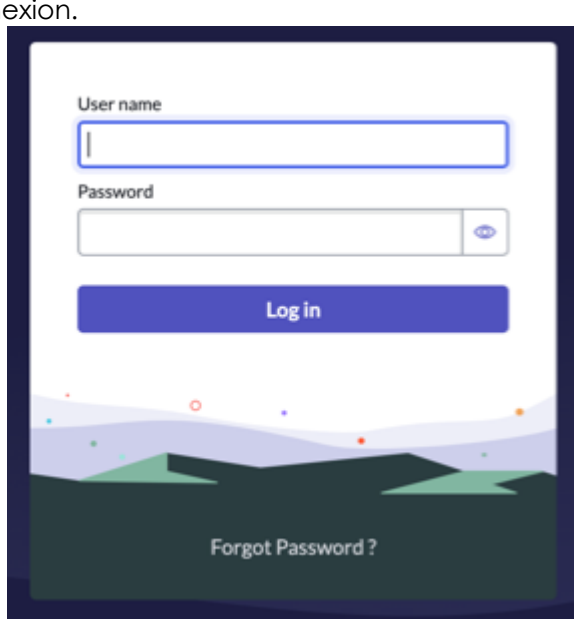
Processus en libre-service et Centre de services assistés

Outre la configuration des connexions, des groupes d'utilisateurs et des vérifications, vous pouvez spécifier l'une des méthodes opérationnelles suivantes pour l'organisation :

Processus en libre-service

Les utilisateurs finaux réinitialisent leurs mots de passe à l'aide d'un navigateur sur n'importe quelle interface prise en charge, y compris les équipements mobiles. Ils peuvent fournir les informations d'identification et répondre aux questions ou soumettre un numéro de code fourni en toute sécurité. L'exemple suivant montre le flux de processus Réinitialisation du mot de passe en libre-service par défaut :

1. Si un utilisateur a oublié son mot de passe, il clique sur **Mot de passe oublié** sur la page de connexion.

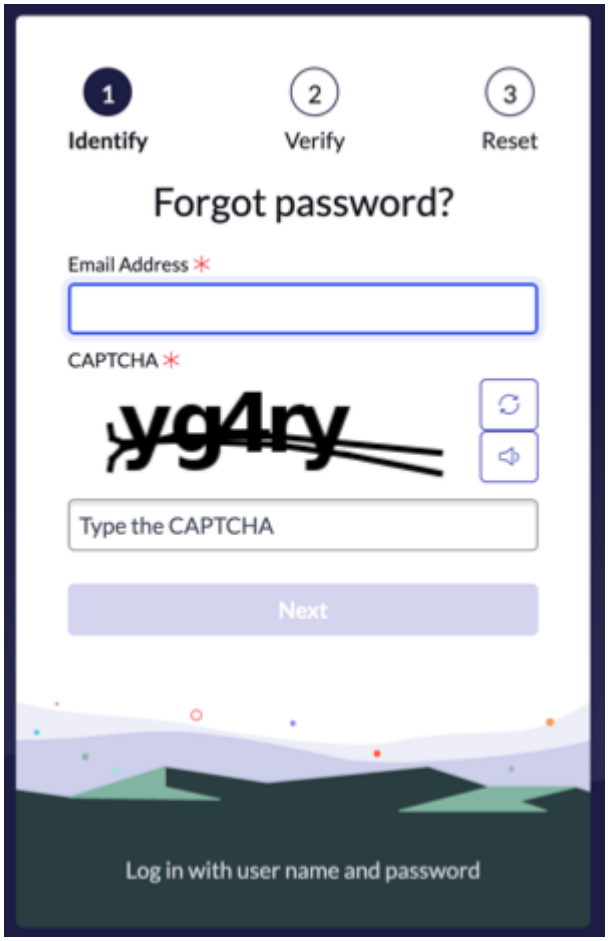


2. L'application Réinitialisation du mot de passe démarre. Sur la page Identifier, l'utilisateur saisit ses informations d'identification (généralement le nom d'utilisateur ou l'adresse e-mail). L'exemple inclut la fonctionnalité de sécurité CAPTCHA par défaut. L'utilisateur fournit une identification en saisissant un nom d'utilisateur et un CAPTCHA, puis clique sur **Suivant**.

   Remarque : Les utilisateurs peuvent entendre les caractères affichés dans CAPTCHA en cliquant sur l'icône Dire) affichée dans la fenêtre contextuelle de l'étape Identifier.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Dans l'onglet **Vérifier** , l'utilisateur fournit des données personnelles associées à son nom d'utilisateur. Par exemple, l'utilisateur peut saisir l'adresse e-mail associée au profil d'utilisateur ou répondre à la question de sécurité configurée par un administrateur. Ces informations sont spécifiées lors de l'inscription Réinitialisation du mot de passe au processus. L'administrateur peut configurer une méthode de vérification différente. Par exemple, une question personnelle à laquelle seul l'utilisateur peut répondre.

   Remarque : D'autres vérifications possibles nécessitent que l'utilisateur saisisse un numéro de code qui a été envoyé à un appareil mobile par SMS, via l'application d'authentification Google ou par e-mail.

4. La page Réinitialiser indique à l'utilisateur de vérifier ses e-mails pour obtenir des instructions.
5. L'utilisateur ouvre l'e-mail et clique sur le lien contenu dans l'e-mail pour réinitialiser le mot de passe. Le lien est valide pour une période spécifiée par un administrateur à l'aide de la propriété **password_reset.request.expiry** .
6. La page Réinitialiser le mot de passe guide l'utilisateur dans la réinitialisation du mot de passe.
7. Le système vérifie la banque d'identifiants pour vérifier l'identité, puis affiche le nouveau mot de passe sur la page Réinitialiser.

Processus assisté par le Centre de services

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un utilisateur final demande l'assistance d'un Centre de services agent, par téléphone ou en personne. L'agent traite la demande. Chaque Centre de services agent dispose du rôle administrateur Centre de servicesRéinitialisation du mot de passe. Le formulaire de demande de réinitialisation de l'agent contient un champ **Sélectionner un utilisateur** et un champ **Sélectionner un processus** . Sur le formulaire, l'agent peut afficher tous les processus dans le domaine de l'utilisateur final.

Étapes suivantes

En fonction de votre rôle, procédez comme suit :

- Si vous êtes administrateur, commencez configuration Réinitialisation du mot de passe pour vos utilisateurs.
- Si vous êtes un utilisateur final et que vous souhaitez réinitialiser un mot de passe, Commencez à vous inscrire pour réinitialiser votre mot de passe.

Réinitialisation du mot de passe pour Agent virtuel

Améliorez l'expérience de l'utilisateur final grâce Réinitialisation du mot de passe à Agent virtuel la gestion des problèmes d'assistance courants à l'aide de conversations prédéfinies.

Pour en savoir plus sur , consultez Agent virtuel Agent virtuel.

Vos utilisateurs finaux peuvent effectuer les actions suivantes par le Agent virtuel biais des conversations :

- Réinitialiser un mot de passe
- Changer un mot de passe
- Déverrouiller un compte
- S'inscrire pour réinitialiser les mots de passe

Les utilisateurs finaux peuvent réinitialiser leur mot de passe et déverrouiller leur compte même s'ils ne sont pas connectés. Lorsque les utilisateurs sont connectés, ils peuvent effectuer toutes les actions, y compris changer les mots de passe. Après avoir changé ou réinitialisé un mot de passe, les utilisateurs ne peuvent pas le changer ou le réinitialiser pendant les 24 heures suivantes.

Information associée

Rubriques relatives à la gestion des mots de passe pour Agent virtuel ITSM

Réinitialisation du mot de passede l'application Windows

Il Réinitialisation du mot de passede l'application Windows permet à un utilisateur qui oublie le mot de passe ou qui est bloqué sur un Windows ordinateur de réinitialiser le mot de passe directement à partir de l'écran Windows de connexion.

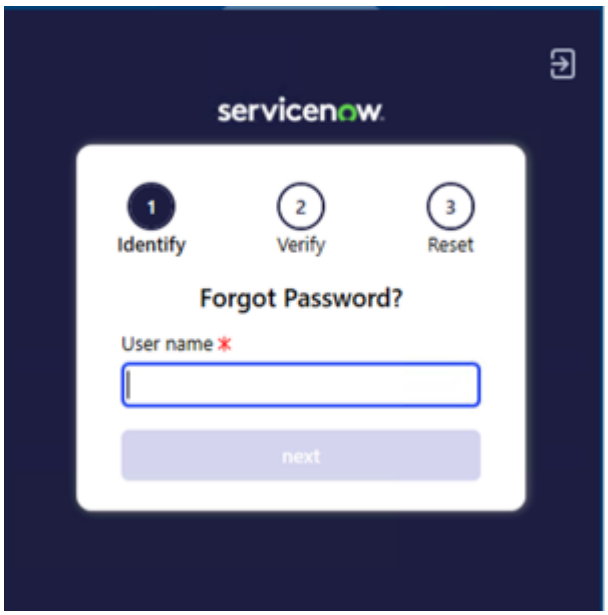
Comment ça Réinitialisation du mot de passede l'application Windows marche ?

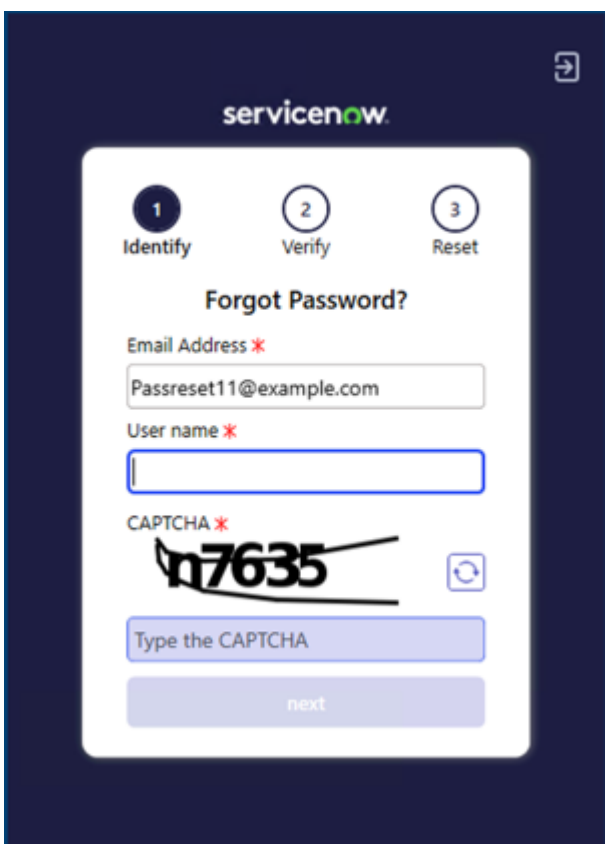
Les administrateurs téléchargent et exécutent un fichier EXE ou MSI pour installer ou distribuer l'application sur les ordinateurs des utilisateurs. L'application installe un lien sur l'écran de Windows connexion. L'utilisateur clique sur le lien (**mot de passe oublié** comme illustré dans les exemples des différentes Windows versions) et est ensuite guidé tout au long du processus de réinitialisation du mot de passe.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si l'utilisateur utilise Windowsle système d'exploitation 8.1, 10 ou 11 sur l'ordinateur, une fenêtre contextuelle s'ouvre une fois que l'utilisateur a cliqué sur le lien **Mot de passe oublié** . Dans la fenêtre contextuelle, l'utilisateur saisit le nom d'utilisateur. Pour le type d'identification multiple, l'utilisateur saisit un nom d'utilisateur et une adresse e-mail, ainsi que le CAPTCHA affiché s'il est activé pour le processus. Si le CAPTCHA est incorrect, l'utilisateur reçoit un message d'erreur.





Il s'agit d'une étape d'identification, qui amène l'utilisateur à l'étape de vérification après avoir cliqué sur **Suivant** dans la fenêtre contextuelle.

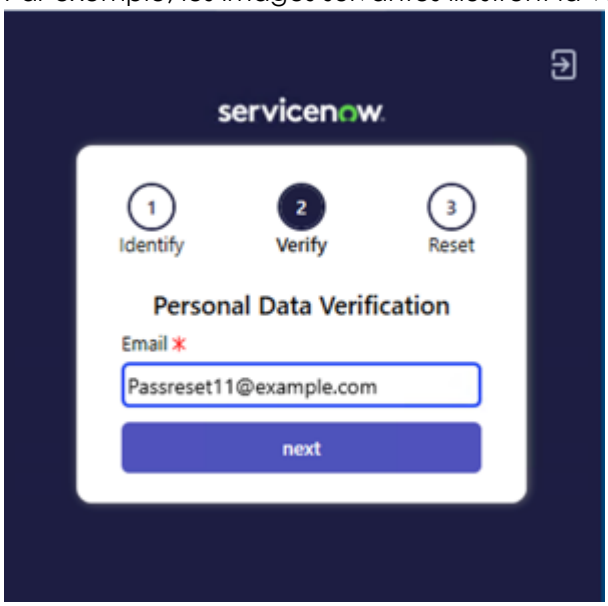
Dans l'étape de vérification, les utilisateurs peuvent s'authentifier eux-mêmes à l'aide de l'un des types de vérification configurés suivants pour la sécurité :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

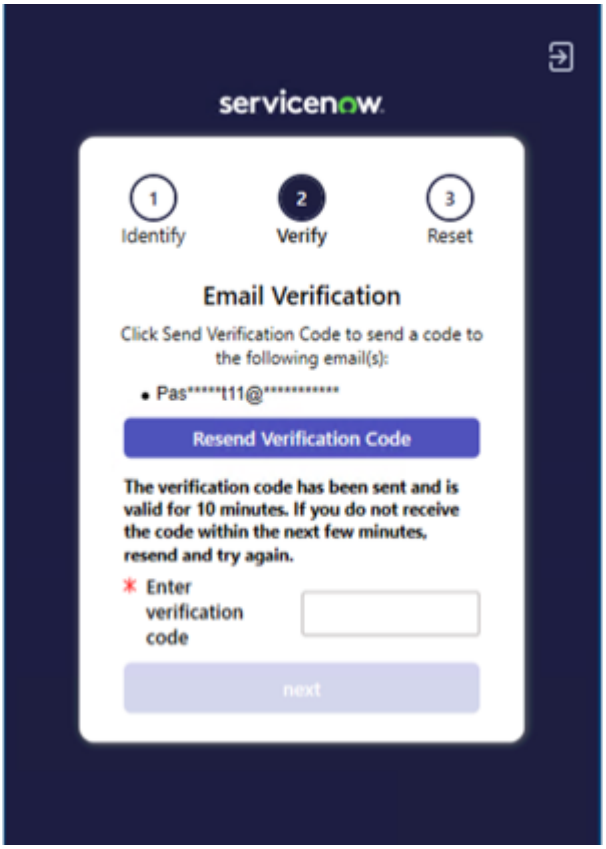
- Données personnelles : l'utilisateur saisit un nom d'utilisateur ou une adresse e-mail. Les vérifications des données personnelles comparent les réponses de l'utilisateur avec les données disponibles. Par exemple, l'adresse e-mail saisie par l'utilisateur doit correspondre à l'adresse e-mail enregistrée disponible.
- Application d'authentification : l'utilisateur saisit le code généré par une application d'authentification.
- Questions de sécurité : l'utilisateur saisit les réponses aux questions de sécurité.
- SMS : l'utilisateur saisit le code de vérification envoyé au numéro de téléphone portable enregistré.
- E-mail : l'utilisateur saisit le code de vérification envoyé à l'adresse e-mail enregistrée.
- Code PIN logiciel : l'utilisateur saisit un code PIN logiciel.

Par exemple, les images suivantes illustrent la vérification par e-mail.



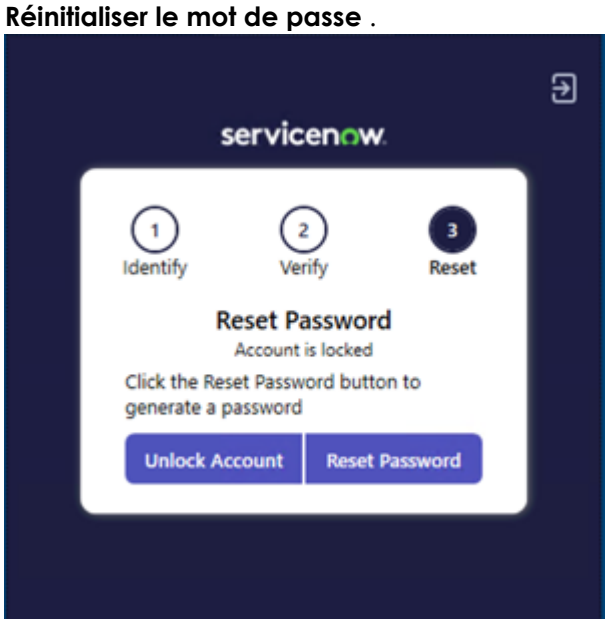
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Une fois la vérification réussie, les utilisateurs passent à l'étape de réinitialisation. En fonction de l'état du compte utilisateur et de l'e-mail fourni, l'étape de réinitialisation en contient différents types.

- Si le compte utilisateur n'est pas verrouillé, l'utilisateur saisit un nouveau mot de passe, saisit à nouveau le même mot de passe dans le champ **Ressaisir le mot de passe** et clique sur **Réinitialiser le mot de passe**.
- Si le compte d'utilisateur est verrouillé, l'utilisateur reçoit un message indiquant que le compte est verrouillé et, si cette option est activée, l'utilisateur peut afficher une option permettant de déverrouiller le compte ou continuer à réinitialiser le mot de passe.
  Par exemple, l'image suivante montre à la fois les boutons **Déverrouiller le compte** et **Réinitialiser le mot de passe** .



Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Une fois le processus de réinitialisation du mot de passe terminé, en fonction du type configuré, l'utilisateur reçoit le mot de passe généré automatiquement dans la fenêtre contextuelle ou envoie un e-mail contenant les instructions pour réinitialiser le mot de passe.

Information associée

Configurez votre processus de réinitialisation du mot de passe

Configurer Réinitialisation du mot de passe

L'application Réinitialisation du mot de passe est active par défaut et inclut des exemples de vérifications. Le système de base permet les connexions uniquement aux types de banques d'identifiants de l'instance locale ServiceNow .

Besoins

Rôle requis : administrateur

Remarque : L'application Réinitialisation du mot de passe n'est pas disponible lors d'une mise à niveau.

Modules d'extension actifs et disponibles

- Pour activer les connexions aux types de banques d'identifiants d'instances Active Directory (AD) et Remote (SOAP), ServiceNow activez le module d'extension App (Réinitialisation du mot de passe Orchestration) (com.glideapp.password_reset_desktop) et Microsoft AD pour Réinitialisation du mot de passe l'application Réinitialisation du mot de passe Windows du store. Aucun autre composant n'est installé. Orchestration est disponible sous forme d'abonnement distinct. Consultez Demander le module d'extension de l'application Réinitialisation du mot de passe Windows.
- Pour activer les connexions à l'intégration Entra ID pour Réinitialisation du mot de passe, intégrez l'intégration Microsoft Entra ID à la réinitialisation du mot de passe et configurez la connexion à la banque d'informations d'identification Microsoft Entra IDMicrosoft.

Étapes suivantes

Planifiez et configurez les Réinitialisation du mot de passe processus pour votre organisation. Reportez-vous à la section Configurer Réinitialisation du mot de passe.

Configurer Microsoft Entra ID pour Réinitialisation du mot de passe

Paramétrez Microsoft Entra ID en Réinitialisation du mot de passe activant le plugin et en configurant l'instance Microsoft Entra ID. Le Microsoft plugin Entra ID est activé à l'aide de ce plugin. Microsoft Entra ID for Réinitialisation du mot de passe est également disponible dans la ServiceNow boutique.

Information associée

Demander l'intégration Entra ID pour Réinitialisation du mot de passe l'application Microsoft

Demander l'intégration Entra ID pour Réinitialisation du mot de passe l'application Microsoft

Microsoft Les utilisateurs de Entra ID peuvent réinitialiser leurs mots de passe avec l'intégration Microsoft Entra ID pour Réinitialisation du mot de passe l'application.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez demander le module d'extension à partir de Now Support (HI) ou de votre instance.

Dans Now Support, accédez à **Activer** le **module d'extension** de Catalogue de services.

Vous pouvez également suivre la procédure suivante.

Procédure

1. Dans votre instance, accédez à **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Demander un module d'extension** pour ouvrir le formulaire de demande sur Now Support.
3. Le Now Support, sélectionnez cette option pour être redirigé vers le catalogue de services du portail de services HI.
4. Renseignez les champs du formulaire de demande Activer le module d'extension.

Champ	Description
Instance cible	Instance sur laquelle activer le module d'extension.
Nom du module d'extension	Nom du module d'extension à activer.
Précisez la date et l'heure auxquelles vous souhaitez que ce module d'extension soit activé.	La date et l'heure doivent être au moins deux jours ouvrables après la date actuelle. **Remarque :** Par défaut, les modules d'extension sont activés deux fois par jour ouvrable : une fois le matin et une fois le soir, heure du Pacifique (États-Unis). Si vous avez besoin que votre module d'extension soit activé à un moment précis, saisissez une demande dans le champ Motif/commentaires.
Motif/commentaires	Informations qui pourraient être utiles au ServiceNow personnel qui activera le module d'extension. Par exemple, si vous avez besoin que le module d'extension soit activé un jour ou à une heure spécifique et non pendant l'une des fenêtres d'activation par défaut, spécifiez-le dans les commentaires.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
   L'intégration Microsoft Entra ID pour Réinitialisation du mot de passe l'application est activée.

Que faire ensuite

Planifiez, créez et personnalisez le Réinitialisation du mot de passe processus pour votre organisation.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer Microsoft Active Directory pour les Réinitialisation du mot de passe

Activez les connexions à Active Directory (AD) en activant l'application et Microsoft AD Réinitialisation du mot de passe Windows pour Réinitialisation du mot de passe disponible dans le ServiceNow Store.

Configurer l'intégration Réinitialisation du mot de passe avec Okta

Permet aux utilisateurs finaux de réinitialiser ou de modifier leurs Okta mots de passe à l'aide de and Okta spokeRéinitialisation du mot de passe.

Demander des applications dans l'App Store

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

Abonnement à Hub d'intégration

Cette application nécessite un Hub d'intégration abonnement ou Automation Engine Pour plus d'informations, consultez Calendriers juridiques - Vue d'ensemble du concentrateur d'intégration .

Version d'application

Réinitialisation du mot de passe L'intégration à Okta la version 1.1.2 est la dernière version.

Dépendances

Si vous rencontrez des difficultés pour installer l'application, assurez-vous que les modules d'extension dépendants suivants sont installés :

- Spoke Okta v 4.1.3
- Modèle d'action du Centre d'intégration ServiceNow : flux de données (com.glide.hub.action_type.datastream)
- ServiceNow IntegrationHub Action Step - REST (com.glide.hub.action_step.rest)
- ServiceNow IntegrationHub Runtime (com.glide.hub.integration.runtime)

Remarque : Certains de ces modules d'extension sont des fonctionnalités sous licence et nécessitent des licences appropriées s'ils sont utilisés en dehors de l'implémentation de l'application.

Flux secondaires

L'intégration de réinitialisation du mot de passe avec l'application Okta fournit les flux secondaires suivants qui automatisent les Réinitialisation du mot de passe tâches :

Flux secondaire	Description
Changement du mot de passe	Modifie le mot de passe de l'utilisateur requis Okta .
Mot de passe Test de connexion	Teste la connexion à Okta.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux secondaire	Description
État de verrouillage du mot de passe	Vérifie l'état de verrouillage du compte d'utilisateur spécifié dans Okta.
Réinitialisation du mot de passe	Réinitialise le mot de passe de l'utilisateur spécifié Okta .
Déverrouillage par mot de passe	Débloque le compte d'utilisateur requis dans Okta.
Envoyer un e-mail après le changement du mot de passe	Envoie un e-mail de notification de changement de mot de passe à l'utilisateur. Ce flux secondaire est utilisé dans le flux secondaire Changement de mot de passe.

Actions

L'intégration Réinitialisation du mot de passe fournit Okta l'action Obtenir les variables de configuration pour Okta le processus de réinitialisation afin de récupérer le nom d'utilisateur de l'utilisateur requis Okta et les détails de toutes les variables.

Configurer l'intégration Réinitialisation du mot de passe avec Okta

Personnalisez les enregistrements de banque d'identifiants par défaut et les processus de réinitialisation du mot de passe à intégrer Réinitialisation du mot de passeOktaà .

Avant de commencer

- Demander Hub d'intégration un abonnement.
- Activer Réinitialisation du mot de passe
- Activez et configurez le Okta spoke.
- Activez l'intégration Réinitialisation du mot de passe avec Okta.
- Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Réinitialisation du mot de passe** > **Banques d'identifiants**.
2. Ouvrez l'enregistrement pour Réinitialisation du mot de passe l'intégration avec Okta. Par exemple, **Exemple de banque d'identifiants Okta**
3. Personnalisez l'enregistrement par défaut selon vos besoins. Pour plus d'informations, voir Configurer la connexion à une banque d'informations d'identification pour les processus de réinitialisation du mot de passe.
4. Accédez à la **Réinitialisation du mot de passe** > **Processus**.
5. Personnalisez les enregistrements par défaut, **le processus de centre de services pour Okta** et le **processus en libre-service employé pour Okta** , selon vos besoins.

   Remarque : La case à cocher **L'utilisateur doit réinitialiser le mot de passe** n'est pas prise en charge dans cette intégration. En d'autres termes, vous ne pouvez pas forcer les utilisateurs à réinitialiser leur mot de passe lors de leur première connexion après qu'ils aient réinitialisé leur mot de passe à l'aide du mot de passe généré automatiquement.

   Pour en savoir plus, consultez Configurer le processus de réinitialisation du mot de passe.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer l'intégration Réinitialisation du mot de passe à Google l'annuaire

Permet aux utilisateurs finaux de réinitialiser leurs Google mots de passe à l'aide de and Google l'annuaire spokeRéinitialisation du mot de passe.

Demander des applications dans l'App Store

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

Abonnement à Hub d'intégration

Cette application nécessite un Hub d'intégration abonnement ou Automation Engine Pour plus d'informations, consultez Calendriers juridiques - Vue d'ensemble du concentrateur d'intégration .

Version d'application

Réinitialisation du mot de passe l'intégration à Google Directory 1.0.3 est la dernière version.

Dépendances

Si vous rencontrez des difficultés pour installer l'application, assurez-vous que les modules d'extension dépendants suivants sont installés :

- Google Spoke Directory v 1.3.1 ou version ultérieure
- Modèle d'action du Centre d'intégration ServiceNow : flux de données (com.glide.hub.action_type.datastream)
- ServiceNow IntegrationHub Action Step - REST (com.glide.hub.action_step.rest)
- ServiceNow IntegrationHub Runtime (com.glide.hub.integration.runtime)

Remarque : Certains de ces modules d'extension sont des fonctionnalités sous licence et nécessitent des licences appropriées s'ils sont utilisés en dehors de l'implémentation de l'application.

Flux secondaires

L'intégration de Réinitialisation du mot de passe avec Google l'annuaire l'application fournit ces flux secondaires qui automatisent les Réinitialisation du mot de passe tâches :

Flux secondaire	Description
Mot de passe Test de connexion	Teste la connexion à Google l'annuaire.
État de verrouillage du mot de passe	Vérifie l'état de verrouillage du compte d'utilisateur spécifié dans Google l'annuaire.
Réinitialisation du mot de passe	Réinitialise le mot de passe de l'utilisateur spécifié Google l'annuaire .
Déverrouillage par mot de passe	Débloque le compte d'utilisateur requis dans Google l'annuaire.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Actions

L'intégration de réinitialisation du mot de passe Google l'annuaire avec fournit l'action Obtenir les variables de configuration pour Google l'annuaire le processus de réinitialisation afin de récupérer le nom d'utilisateur de l'utilisateur requis Google l'annuaire et les détails de toutes les variables.

Configurer l'intégration à l'annuaire Réinitialisation du mot de passeGoogle

Personnalisez les enregistrements de banque d'identifiants par défaut et les processus de réinitialisation du mot de passe à intégrer Réinitialisation du mot de passe Google l'annuaireà .

Avant de commencer

- Demander Hub d'intégration un abonnement.
- Activer Réinitialisation du mot de passe
- Activer et configurer le Google Spoke Directory .
- Activez l'intégration Réinitialisation du mot de passe avec Google l'annuaire.
- Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Réinitialisation du mot de passe** > **Banques d'identifiants**.
2. Ouvrez l'enregistrement pour Réinitialisation du mot de passe l'intégration avec Google l'annuaire.
   Par exemple, **Exemple de banque d'identifiants Google Directory** .
3. Personnalisez l'enregistrement par défaut selon vos besoins.
   Pour plus d'informations, consultez Configurer la connexion à une banque d'informations d'identification pour les Réinitialisation du mot de passe processus.
4. Accédez à la **Réinitialisation du mot de passe** > **Processus**.
5. Personnalisez les enregistrements par défaut, **exemple de processus de centre de services pour Google Directory** et **exemple de processus libre-service employé pour Google Directory**, selon vos besoins.
   Pour plus d'informations, consultez Configurer votre Réinitialisation du mot de passe processus.

   Remarque : Google l'annuaire Ne prend pas en charge le changement de mot de passe. Par conséquent, la case à cocher **Changement de mot de passe** sur les enregistrements de processus n'est pas prise en charge dans cette intégration.

Configurer Réinitialisation du mot de passe

L'application Réinitialisation du mot de passe permet à un utilisateur final de réinitialiser ou de modifier un mot de passe à l'aide d'un processus en libre-service. Votre organisation peut également implémenter un processus qui nécessite qu'un agent du Centre de services réinitialise les mots de passe pour les utilisateurs finaux.

Regarder la vidéo : Présentation de la réinitialisation du mot de passe (vidéo)

Éléments du Réinitialisation du mot de passe processus

Vous configurez les éléments suivants du processus pour votre organisation :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Une connexion à la banque d'informations d'identification de votre organisation où les informations d'identification de l'utilisateur, telles que le nom d'utilisateur et le mot de passe, sont stockées en toute sécurité.
- Un ou plusieurs groupes d'utilisateurs sur l'instance ServiceNow qui peuvent utiliser le processus de réinitialisation du mot de passe.
- Type d'identification que les utilisateurs doivent saisir pour s'identifier (généralement, nom d'utilisateur ou adresse e-mail).
- Une ou plusieurs vérifications : méthodes permettant de vérifier l'identité de l'utilisateur. Voici quelques exemples de vérifications :
  - Question et réponse : répondez à une question que seul l'utilisateur connaît (en fonction du type de **vérification de la question de sécurité**).
  - E-mail : entrez un numéro de code qui a été envoyé par e-mail à l'utilisateur.
  - SMS : entrez un numéro de code qui a été envoyé par SMS à un appareil mobile.
  - Application d'authentification : entrez un code qui s'affiche sur votre application d'authentification sur un appareil mobile.

    Remarque : Réinitialisation du mot de passe prend en charge les applications d'authentification suivantes :
    - Google Authenticator
    - Microsoft Authenticator
    - Cisco Duo

Mise en œuvre d'un Réinitialisation du mot de passe processus

1. Planifier votre implémentation : tenez compte de toutes les directives organisationnelles, politiques de sécurité et domaines de l'organisation applicables.
2. Configurez les éléments des processus de réinitialisation et de changement de mot de passe en fonction du plan :
   - Connexion à la banque d'informations d'identification.
   - Groupes d'utilisateurs qui utilisent le processus de réinitialisation du mot de passe.
   - Type d'identification à utiliser.
   - Vérifications à utiliser.
3. Dans le modèle assisté par Centre de services, affectez des agents du Centre de services pour surveiller et réinitialiser les mots de passe selon les besoins.
4. Surveillez l'activité de réinitialisation de mot de passe afin d'identifier les menaces de sécurité et d'assurer la conformité avec les exigences de la politique de mot de passe de votre organisation.

Réinitialisation du mot de passede l'application Windows

Si un utilisateur oublie le mot de passe ou se voit bloquer l'accès à un Windows ordinateur, il peut réinitialiser le mot de passe directement à partir de l'écran Windows de connexion. L'utilisateur clique sur le lien **Mot de passe oublié ?** , puis est guidé tout au long du processus de réinitialisation du mot de passe. Pour en savoir plus, consultez Réinitialisation du mot de passede l'application Windows.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Application de changement de mot de passe

L'application Changement de mot de passe étend l'application Réinitialisation du mot de passe en laissant les administrateurs définir la façon dont les utilisateurs changent leurs mots de passe. Les utilisateurs peuvent modifier leur mot de passe à l'aide d'un processus en libre-service.

1. L'utilisateur se connecte à l'instance, puis sélectionne l'icône **Tout** > **Réinitialisation du mot de passe** > **Changement du mot de passe** module ou lien à partir de l'enregistrement de profil d'utilisateur. L'utilisateur peut également utiliser l'application Password Change sur les équipements mobiles.

   Remarque : Par défaut, le thème foncé ne s'applique pas au formulaire Changement du mot de passe. Les utilisateurs peuvent changer le thème en thème sombre. Pour plus d'informations sur le thème foncé, consultez Exploration des thèmes dans Next Experience .

2. Dans le formulaire Changement du mot de passe, l'utilisateur sélectionne un Réinitialisation du mot de passe processus lié à une banque d'identifiants pour laquelle il souhaite modifier le mot de passe.
3. L'utilisateur saisit l'ancien mot de passe et le nouveau mot de passe.

   Remarque :

   Lorsque l'utilisateur saisit un mot de passe, le champ **Nouveau mot de passe** affiche un message indiquant si les caractères saisis dans le champ sont corrects ou non. Par exemple, si un utilisateur saisit un caractère qui ne correspond pas à la politique de mot de passe, le champ **Nouveau mot de passe** affiche un message d'erreur. La barre de force indique également le niveau de sécurité du nouveau mot de passe que l'utilisateur a saisi.

   La politique de mot de passe (complexité granulaire du mot de passe) permet de créer un mot de passe correct et fort dans le formulaire Changement du mot de passe dans et Next Experience le Interface utilisateur principale.

4. Une fois que toutes les règles de mot de passe sont remplies, les workflows valident l'ancien mot de passe, puis implémentent le nouveau.
5. L'utilisateur saisit à nouveau le nouveau mot de passe dans le champ **Ressaisir le mot de passe** et sélectionne **Modifier le mot de passe**.
6. Le système informe l'utilisateur que le mot de passe a été modifié.

Planifiez vos Réinitialisation du mot de passe processus

Pour garantir la sécurité et l'efficacité, prenez le temps de planifier votre Réinitialisation du mot de passe implémentation.

Avant de commencer

Rôle requis : password_reset_admin ou admin

Procédure

1. Décidez du processus de réinitialisation du mot de passe :
   - **Processus en libre-service :** Les utilisateurs réinitialisent leur mot de passe via Internet à l'aide d'un navigateur sur n'importe quelle interface prise en charge, y compris les équipements mobiles. Pour rendre l'application Réinitialisation du mot de passe avec Orchestration accessible à tous les utilisateurs publiquement, créez un nouveau Réinitialisation du mot de passe processus uniquement à cette fin et rendez-le accessible

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

à tous les utilisateurs en définissant la propriété **Accès public** . Reportez-vous à Exemple : le libre-service par défaut Réinitialisation du mot de passe Processus .

- **Processus assisté par le Centre de services :** Les utilisateurs réinitialisent leurs mots de passe en demandant l'assistance d'un agent du Centre de services, par téléphone ou en personne. Seuls les agents Service Desk disposant du rôle password_reset_service_desk peuvent réinitialiser les mots de passe des utilisateurs. Regardez les vidéos : Réinitialisation des mots de passe utilisateur (vidéo) et Comment configurer un processus de réinitialisation du mot de passe assisté par le centre de services (vidéo).

2. Déterminez en quoi les groupes et les rôles diffèrent en termes de besoins en matière d'accès et de sécurité.
   Analysez et évaluez la façon dont les membres de chaque groupe de votre organisation accèdent au système. Par exemple, si les membres du groupe de vente accèdent principalement au système à distance, envisagez d'utiliser une méthode plus efficace ou plusieurs méthodes pour vérifier l'identité de chaque utilisateur.

   Identifiez les rôles d'utilisateur qui ont accès aux informations et ressources critiques. Par exemple, des vérifications plus rigoureuses peuvent être requises pour les rôles qui ont accès aux données des employés, aux informations comptables ou aux configurations réseau.

   En fonction de votre analyse des groupes et des rôles, déterminez le nombre et la variété des vérifications nécessaires pour les différents Réinitialisation du mot de passe processus.
3. Décidez comment gérer les informations d'identification.
   Déterminez si l'authentification unique est activée avec le type de service d'annuaire ou autre banque d'informations d'identification utilisé. Si le service d'annuaire est configuré pour l'authentification unique, envisagez d'augmenter le niveau de sécurité en utilisant plusieurs méthodes pour vérifier l'identité d'un utilisateur. Un nom d'utilisateur et un mot de passe compromis peuvent facilement autoriser l'accès aux systèmes associés dans un environnement d'authentification unique.
4. Décidez de la manière d'implémenter l'inscription Réinitialisation du mot de passe au programme.
   Par exemple, l'inscription sera-t-elle facultative ou obligatoire ? Les utilisateurs seront-ils inscrits automatiquement ? Comment les utilisateurs seront-ils informés pour s'inscrire au programme ? Les réponses à ces questions vous aideront à déterminer les types de vérification appropriés à utiliser.
5. Décidez des Réinitialisation du mot de passe options à proposer aux utilisateurs.
   - Si votre organisation utilise l'authentification unique, comment les utilisateurs réinitialiseront-ils leur mot de passe s'ils ne peuvent pas se connecter ?
   - Quelles sont les options disponibles pour les utilisateurs travaillant hors site ?

Information associée

Configurer votre Réinitialisation du mot de passe processus

Configurer votre Réinitialisation du mot de passe processus

Pour implémenter le processus, configurez les informations d'identification, les méthodes et paramètres de vérification et les paramètres d'inscription. Vous spécifiez également à quels utilisateurs le processus s'applique.

Avant de commencer

Rôle requis : password_reset_admin ou admin

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Assurez-vous de Planifiez vos Réinitialisation du mot de passe processus.
2. Créez l'enregistrement de banque d'identifiants pour les noms d'utilisateur et les mots de passe gérés.

   Remarque : Pour les intégrations LDAP : si les paramètres Active Directory exigent que les utilisateurs réinitialisent le mot de passe lors de la connexion, les résultats dépendent du module d'extension installé Réinitialisation du mot de passe .

   - Le Réinitialisation du mot de passe module d'extension ne peut pas modifier un mot de passe AD. Les utilisateurs finaux ne seront pas en mesure de se connecter à l'instance.
   - Le module d'extension Self Service Réinitialisation du mot de passe dépend du module d'extension Réinitialisation du mot de passe Basic. Le libre-service est destiné à la réinitialisation du mot de passe uniquement sur l'instance locale ServiceNow et ne peut pas modifier un mot de passe AD. Pour modifier le mot de passe AD, vous devez installer le **spoke Microsoft AD pour la réinitialisation du mot de passe**.
   - Le Réinitialisation du mot de passe Windows module d'extension App (com.glideapp.password_reset_desktop) prend en charge la modification du mot de passe AD.

3. Définissez les vérifications que le processus peut utiliser.
4. Configurez Réinitialisation du mot de passe pour inscrire automatiquement des utilisateurs ou pour permettre aux utilisateurs de s'inscrire au programme. Consultez Configurez votre Réinitialisation du mot de passe processus pour inscrire automatiquement des utilisateurs et Permettre aux utilisateurs de s'inscrire pour Réinitialisation du mot de passe.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un Réinitialisation du mot de passe processus se compose des éléments suivants :

- Banque d'informations d'identification qui contient les informations d'identification de connexion de l'utilisateur.
- Éventuellement, les groupes d'utilisateurs qui sont autorisés à utiliser le Réinitialisation du mot de passe processus.
- Vérifications qui vérifient l'identité de l'utilisateur demandeur et qui permettent aux agents du Centre de services d'autoriser la réinitialisation du mot de passe. (Les vérifications sont implémentées par des includes de script.)
- Configuration de la force du processus qui permet d'afficher le score de sécurité du processus. Le score s'affiche en chiffres et en couleurs en fonction des méthodes de vérification que vous sélectionnez pour le processus. Si cette option est activée, des notifications peuvent être envoyées pour des améliorations potentielles de la configuration du processus. En cas d'écart entre les scores maximaux atteignables et les scores actuels, un e-mail contenant une liste exploitable de recommandations visant à améliorer la configuration est envoyé.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Réinitialisation du mot de passe** > **Processus**.
2. Cliquez sur **Nouveau** , puis spécifiez un **nom** et une **description** significatifs pour le processus.
3. Sélectionnez la **banque d'informations d'identification** qui contient les informations d'identification de l'utilisateur auxquelles le processus s'applique.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Spécifiez le processus que vous définissez : cochez la case **Réinitialisation du mot de passe** , **Changement du mot de passe** ou les deux.
5. Spécifiez le paramètre **Appliquer à tous les utilisateurs** .

Paramétrage de la case à cocher Appliquer à tous les utilisateurs	Résultat
Sélectionné	Tous les utilisateurs utilisent le processus que vous définissez. Ce paramètre n'est utile que si tous les utilisateurs ont accès aux méthodes d'authentification qui sont définies dans ce processus.
Non sélectionné	Seuls les utilisateurs des groupes que vous spécifiez utilisent le processus. Vous spécifiez les groupes dans la liste connexe **Groupes** .

Pour en savoir plus sur les champs du formulaire Processus de réinitialisation du mot de passe, reportez-vous à la section Réinitialisation du mot de passe Formulaire de processus.

6. Pour Réinitialisation du mot de passe, configurez les paramètres dans l'onglet **Détails de réinitialisation du mot de passe** .
Pour plus d'informations sur les paramètres et les champs de l'onglet **Détails de réinitialisation du mot de passe** , voir Description des champs de l'onglet **Détails de réinitialisation du mot de passe**.
7. Pour Réinitialisation du mot de passe, configurez les paramètres d'intérêt dans l'onglet **Avancé** .
Pour plus d'informations sur les champs de l'onglet **Avancé** , voir Description des champs de l'onglet **Avancé**.
8. Pour Réinitialisation du mot de passe, renseignez tous les champs d'intérêt dans l'onglet **Rappel d'inscription** .
9. Enregistrez vos modifications dans le Réinitialisation du mot de passe formulaire Processus.
Le formulaire s'actualise et d'autres listes connexes s'affichent.
10. Dans la liste **connexe Vérifications du processus de réinitialisation du mot de passe** , sélectionnez une ou plusieurs vérifications.
11. Facultatif : Dans la liste connexe **Groupes de processus de réinitialisation du mot de passe** , sélectionnez les groupes d'utilisateurs qui utilisent le processus que vous définissez.
La liste connexe **Groupes de processus de réinitialisation du mot de passe** s'affiche uniquement si vous ne cochez pas la case **Appliquer à tous les utilisateurs**.
12. Enregistrez l'enregistrement, puis cochez la case **Actif** pour activer le Réinitialisation du mot de passe processus que vous avez configuré.
La case à cocher n'est disponible qu'une fois l'enregistrement enregistré.
13. Cliquez sur **Mettre à jour**.
14. Accédez à la **Réinitialisation du mot de passe** > **Propriétés** pour définir les propriétés qui configurent l'expérience pour les Réinitialisation du mot de passe utilisateurs finaux.

Information associée

Planifiez vos Réinitialisation du mot de passe processus

Configurer la force requise pour les mots de passe

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer le rappel d'expiration du mot de passe

Vous pouvez configurer la fonctionnalité de rappel d'expiration de réinitialisation du mot de passe afin d'envoyer des notifications pour changer ou réinitialiser le mot de passe d'un utilisateur chaque fois qu'il arrive à expiration.

Avant de commencer

Vous devez activer la propriété pour configurer le *pwd_reset.enable.password_expiration_reminder* rappel d'expiration du mot de passe. Par défaut, cette propriété est désactivée.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Configurez le rappel d'expiration de mot de passe pour toutes les banques d'identifiants, telles que Microsoft Active DirectoryWindows Active Directory et Okta Active Directory.

Remarque : Le rappel d'expiration du mot de passe ne prend pas en charge la banque d'identifiants locale ServiceNow .

Après avoir configuré le rappel d'expiration du mot de passe, les notifications sont envoyées aux utilisateurs via différents canaux, tels que les e-mails, les messages texte ou les notifications d'agent virtuel activables. Les utilisateurs ont la possibilité de réinitialiser ou de modifier le mot de passe par le biais de notifications, telles qu'un lien que les utilisateurs peuvent sélectionner pour réinitialiser ou changer le mot de passe.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Réinitialisation du mot de passe** > **Processus**.
2. Sur la Réinitialisation du mot de passe page Processus, sélectionnez le processus pour lequel vous souhaitez configurer l'expiration du mot de passe.
3. Dans le formulaire correspondant au processus sélectionné, sélectionnez l'onglet **Configuration de l'expiration du mot de passe** .
4. Sélectionnez l'option **Envoyer un rappel d'expiration** .
5. Renseignez les champs du formulaire.

   Pour en savoir plus sur les champs du formulaire Configuration de l'expiration du mot de passe, reportez-vous à la section Formulaire de configuration de l'expiration du mot de passe.

6. Enregistrez le formulaire.

   Après avoir activé le rappel d'expiration du mot de passe pour un processus, une tâche planifiée de synchronisation des données d'expiration s'exécute au bout d'une heure. La tâche planifiée crée des enregistrements dans la table d'expiration du mot de passe pour chaque utilisateur autorisé à participer à ce processus. La tâche de planification crée des enregistrements pour le processus pour lequel vous avez configuré l'expiration du mot de passe et les utilisateurs qui appartiennent à ce processus.

   Si vous constatez que les données de la table d'expiration du mot de passe ne sont pas synchronisées, sélectionnez **Synchroniser les données d'expiration** pour synchroniser les données. Dans le cas contraire, la synchronisation est un processus automatisé.

   Remarque : Une fois que vous avez sélectionné **les données d'expiration de la synchronisation**, la tâche planifiée s'exécute au bout d'une heure. Le bouton **Synchroniser les données d'expiration** s'affiche uniquement pour les processus actifs et les processus pour lesquels l'option **Envoyer un rappel d'expiration** est sélectionnée.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Propriétés système pour l'expiration du mot de passe

Afficher les travaux planifiés

Vous pouvez afficher les travaux planifiés pour le processus pour lequel vous avez configuré l'expiration du mot de passe. Lorsque vous configurez l'expiration du mot de passe pour un processus, deux tâches planifiées sont créées automatiquement.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une tâche planifiée crée un enregistrement dans la table Expiration du mot de passe, dont le préfixe *Sync password expiration records for pwd_process_* est suivi d'un sys_id.

Remarque : Cette tâche ne s'exécute qu'une seule fois. Cette tâche planifiée crée uniquement un enregistrement dans la table Expiration du mot de passe. Il ne récupère pas d'informations sur l'expiration du mot de passe de chaque utilisateur en appelant la banque d'informations d'identification externe. Par exemple, les valeurs du champ **Date de la dernière réinitialisation du mot de passe** ou **Date d'expiration du mot de passe** restent vides. La tâche planifiée de rappel d'expiration récupère les dates de tous les enregistrements d'expiration comportant des dates d'expiration vides avant d'envoyer les notifications d'expiration.

La deuxième tâche planifiée s'exécute périodiquement en fonction de la configuration. La tâche planifiée dont le préfixe *pwd_expiration_reminder_* est suivi d'un sys_id effectue les deux actions suivantes :

- Recherche les dernières informations sur l'expiration du mot de passe de l'utilisateur.
- Envoie une notification lorsque le mot de passe de l'utilisateur est sur le point d'expirer.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.

   La page Travaux planifiés affiche les travaux planifiés, qui sont créés une fois que vous avez configuré l'expiration du mot de passe.

2. Sélectionnez l'une des tâches planifiées avec les préfixes suivants :
   - *Sync password expiration records for pwd_process_*
   - *pwd_expiration_reminder_*

   Ces préfixes sont suivis de la sys_id du processus de réinitialisation du mot de passe.

Afficher une table d'expiration de mot de passe

Vous pouvez afficher une table d'expiration de mot de passe et valider si un enregistrement y est créé.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Cette table contient les informations d'expiration de mot de passe d'un utilisateur individuel dans chaque processus auquel l'utilisateur a droit. Le cadre de travail d'expiration utilise ces informations de table pour envoyer des rappels de notification d'expiration dans les banques d'informations d'identification. Vous pouvez également afficher les détails de

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

l'enregistrement, par exemple s'il existe des erreurs, des journaux d'erreurs ou des dates d'expiration de mot de passe.

Procédure

1. Sélectionnez **Tout** , puis entrez *pwd_expiration.list* le filtre de navigation.

   La page Expirations des mots de passe affiche la table contenant les enregistrements générés.

2. Affichez les différentes colonnes que vous souhaitez utiliser dans le tableau et validez les informations.

Table d'expiration du mot de passe

Nom de colonne	Description
Utilisateurs	Affiche la référence à la table sys_user.
Processus de Réinitialisation du mot de passe	Affiche la référence à la table du processus de réinitialisation du mot de passe. Processus auquel appartient un utilisateur et pour lequel vous avez configuré l'expiration du mot de passe.
Date de dernière réinitialisation du mot de passe	Affiche la dernière date à laquelle l'utilisateur a réinitialisé le mot de passe.
Date d'expiration du mot de passe	Affiche la date qui indique la date d'expiration du mot de passe.
Envoyer la notification	Indique si des notifications d'expiration de mot de passe doivent être envoyées ou non.
Actif	Affiche l'état de l'enregistrement d'expiration du mot de passe. Supposons, par exemple, qu'un utilisateur ne soit plus associé au processus. Dans ce cas, l'enregistrement affiche la valeur comme **faux**. Cela signifie que l'enregistrement est inactif et que le processus planifié ne récupère pas les données pour cet utilisateur. La valeur **vraie** indique que l'enregistrement est actif.
Nombre d'erreurs	Indique s'il existe une erreur lors de l'obtention des informations sur l'expiration du mot de passe utilisateur. Par exemple, une erreur peut se produire lors de l'obtention d'informations sur l'expiration du mot de passe d'un utilisateur lors de l'appel d'une banque d'informations d'identification externe.
Date de la dernière actualisation	Affiche la dernière date à laquelle l'enregistrement a été actualisé à partir d'un système externe.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de colonne	Description
Dernier journal d'erreurs	Affiche le dernier journal d'erreurs en cas d'erreur lors de l'obtention d'informations sur l'expiration du mot de passe de l'utilisateur.

Remarque : La table Expiration du mot de passe stocke les informations d'expiration du mot de passe de différents utilisateurs pour différents processus de réinitialisation du mot de passe, car les deux tables sont séparées par domaine de données. La table d'expiration du mot de passe est également séparée par domaine de données. Pour plus d'informations sur Séparation de domaine, reportez-vous à la section Séparation de domaine et l'application Réinitialisation du mot de passe.

Banques d'identifiants pour Réinitialisation du mot de passe

Les banques d'informations d'identification contiennent des informations utilisateur telles que les noms d'utilisateur et les mots de passe qui peuvent être utilisés comme informations d'identification de connexion. Il peut s'agir, par exemple, de la table utilisateur [sys_user] ou d'un serveur Active Directory.

Les utilisateurs disposant du rôle password_reset_admin ou password_reset_credential_manager peuvent créer et modifier des connexions à des banques d'informations d'identification.

Types de banques d'identifiants installés avec l' système de base

Un type de banque d'informations d'identification est un ensemble de workflows qui spécifient comment se connecter à une banque d'informations d'identification. Accédez à la **Réinitialisation du mot de passe** > **Types de banques d'identifiants** pour afficher la liste d'exemples de banques d'informations d'identification basées sur les système-de-base types. Inclut les types de banques d'identifiants système de base suivants :

Nom	Description
Instance locale ServiceNow	Représente l'instance (locale) ServiceNow actuelle.

Types de banques d'identifiants inclus dans les applications de stockage

Nom	Description
Microsoft Banque d'identifiants AD	Représente une banque d'informations d'identification Microsoft Active Directory . Consultez Configurer Microsoft Active Directory pour les Réinitialisation du mot de passe.
Microsoft Banque d'informations d'identification Entra ID	Représente une banque d'identifiants Microsoft Entra ID.
Banque d'identifiants Okta	Représente une banque d'informations d'identification Okta .
Banque d'identifiants Google	Représente une banque d'informations d'identification Google Directory.

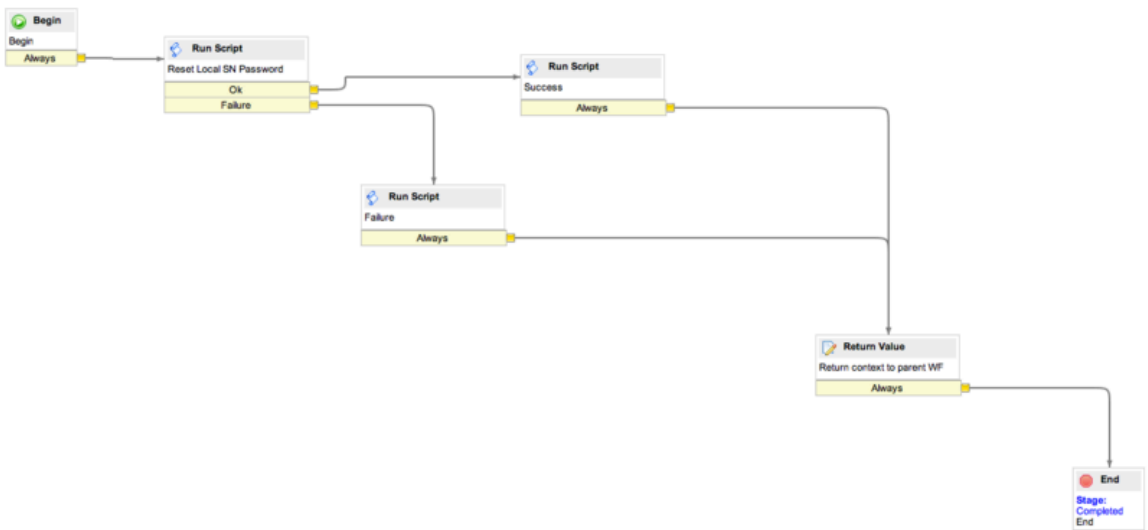
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

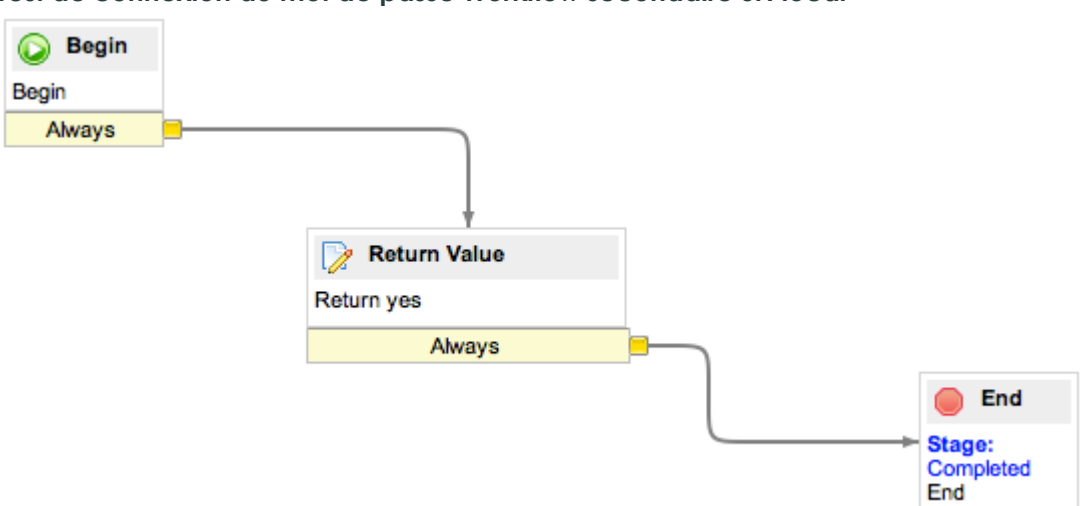
Flux secondaires de connexion pour les types de banques d'identifiants

Un workflow de type banque d'identifiants nécessite un flux secondaire qui définit la façon de se connecter au magasin et peut inclure un flux secondaire facultatif qui définit la façon de tester la connexion. Utilisez les flux secondaires **Réinitialisation du mot de passe - AD** et **Réinitialisation du mot de passe - Local** comme modèles pour vos workflows de connexion personnalisés.

Sous-workflow local de Réinitialisation du mot de passe



Test de connexion du mot de passe Workflow secondaire SN local



Création d'un type de banque d'identifiants personnalisé

Vous pouvez utiliser un type de banque d'identifiants comme modèle pour créer un type personnalisé. Consultez Créer un type de banque d'identifiants pour Réinitialisation du mot de passe.

Configurer la connexion à une banque d'informations d'identification pour les Réinitialisation du mot de passe processus

Vous créez un Réinitialisation du mot de passe enregistrement de banque d'informations d'identification pour configurer l'accès à votre serveur de banque d'informations d'identification lorsqu'un utilisateur modifie ou réinitialise un mot de passe. Outre les informations de connexion de l'hôte, vous pouvez spécifier les conseils de mot de passe auxquels les utilisateurs doivent accéder, les restrictions relatives à la réutilisation des mots

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de passe, le nombre autorisé de tentatives de réinitialisation infructueuses et d'autres paramètres.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Pour une banque d'identifiants AD, ignorez cette procédure et suivez les instructions de la section Intégrer Réinitialisation du mot de passe à votre service Active Directory. Le prend en charge uniquement les banques d'identifiants Réinitialisation du mot de passede l'application Windows AD.
- Configuration de plusieurs connexions à l'aide d'un alias enfant. Vous pouvez configurer un alias d'informations d'identification de connexion avec plusieurs connexions enfants et mapper la connexion enfant à une banque d'informations d'identification de réinitialisation du mot de passe. Les connexions sont utilisées pendant la durée d'exécution des flux de réinitialisation du mot de passe. Avec cette configuration, les flux de réinitialisation du mot de passe peuvent prendre en charge plusieurs informations d'identification de serveur Active Directory dans Studio de workflow.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Réinitialisation du mot de passe** > **Banques d'identifiants**.
2. Sélectionnez l'exemple de banque d'identifiants suivant.

   Banque d'identifiants de l'instance ServiceNow locale

3. Entrez un **nom** et une **description** uniques et significatifs, puis renseignez les champs du formulaire Banque d'informations d'identification Réinitialisation du mot de passe . Pour en savoir plus sur les champs du formulaire Banque d'identifiants Réinitialisation du mot de passe , reportez-vous à la section Réinitialisation du mot de passe Formulaire Banque d'identifiants.
4. Cliquez sur **Envoyer**.
5. Si vous utilisez la banque d'informations d'identification de l'instance locale ServiceNow et que vous avez coché la **case Appliquer la stratégie d'historique** , procédez comme suit :
   a. Ouvrez le Réinitialisation du mot de passe processus associé à la banque d'identifiants : **Réinitialisation du mot de passe** > **Processus**.
   b. Dans l'onglet **Détails de réinitialisation du mot de passe** du formulaire Processus, décochez la case **Générer automatiquement le mot de**Réinitialisation du mot de passe passe, puis enregistrez la définition du processus.
6. Sélectionnez Activer les politiques de mot de passe sur votre instance
7. Testez la connexion à la banque d'informations d'identification.

Information associée

Configurer la force requise pour les mots de passe

Banque d'informations d'identification pour Réinitialisation du mot de passe Active Directory

Un type de banque d'informations d'identification est un ensemble de workflows qui spécifient comment se connecter à une banque d'informations d'identification. Vous pouvez vous connecter aux **banques d'informations d'identification** de **Réinitialisation du mot de passe** pour afficher la liste des exemples de banques d'informations d'identification basées sur les système-de-base types.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble

Accédez à la **Réinitialisation du mot de passe** > **Banques d'identifiants** pour afficher la liste d'exemples de banques d'informations d'identification basées sur les système-de-base types. Vous pouvez également utiliser les flux secondaires et le concentrateur d'intégration IntegrationHub .

Information associée

Intégrer Réinitialisation du mot de passe à votre service Active Directory

Configurer la connexion à une banque d'identifiants AD

Intégrer Réinitialisation du mot de passe à votre service Active Directory

L'application Réinitialisation du mot de passe peut changer les mots de passe sur une banque d'identifiants Active Directory. L'application modifie les mots de passe en faisant référence à un rôle d'utilisateur Active Directory disposant des privilèges de changement de mot de passe appropriés.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur
Active Directory doit avoir un rôle d'utilisateur avec les privilèges suivants :

Objets d'utilisateur descendants :

- Réinitialiser le mot de passe
- Lecture/Écriture pwdlastset
- Lecture/écriture UserAccountcontrol
- Restrictions de compte en écriture
- Délai de verrouillage en lecture/écriture
- Lire MemberOf

Objets du groupe des descendants :

- Membres en lecture
- Lire MemberOf

Procédure

1. Installez un serveur MID sur un Windows ordinateur qui peut se connecter à Active Directory.
2. Configurez Serveur MID.
3. Si vous utilisez les Workflow modules complémentaires and Orchestration dans l'instance ServiceNow , accédez à **Orchestration** > **Informations d'identification**.
4. Cliquez sur **Nouveau**, remplissez le formulaire avec les valeurs suivantes pour les informations d'identification AD, puis cliquez sur **Soumettre**.

Champ	Description
Type	Sélectionnez Windows.
Nom d'utilisateur	Entrez votre utilisateur de domaine Active Directory. Par exemple, **domaine\administrateur**.
Mot de passe	Entrez votre mot de passe utilisateur de domaine Active Directory.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Concerne	Sélectionnez le serveur MID que vous utilisez pour accéder au serveur Active Directory.

Remarque : Si vous utilisez Hub d'intégration, à partir de la banque d'informations d'identification Microsoft AD, cliquez sur **Alias de connexion Microsoft AD** pour créer une nouvelle connexion. Pour en savoir plus, reportez-vous à la rubrique Configurer le spoke Microsoft AD v2 .

Que faire ensuite
Créez une connexion à la banque d'informations d'identification comme décrit dans Configurer la connexion à une banque d'informations d'identification AD.

Configurer la connexion à une banque d'identifiants AD

Vous pouvez créer un Réinitialisation du mot de passe enregistrement de banque d'identifiants pour configurer l'accès à votre serveur Active Directory lorsqu'un utilisateur modifie ou réinitialise un mot de passe. Outre les informations de connexion de l'hôte, vous pouvez spécifier les conseils de mot de passe auxquels les utilisateurs doivent accéder, les restrictions relatives à la réutilisation des mots de passe, le nombre autorisé de tentatives de réinitialisation infructueuses et d'autres paramètres.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le Microsoft spoke AD pour Réinitialisation du mot de passe complément installe le type de banque d'identifiants AD. Il Réinitialisation du mot de passede l'application Windows ne prend en charge que **Microsoft AD Credential Store**.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Réinitialisation du mot de passe** > **Banques d'identifiants** et sélectionnez **Exemple de banque d'identifiants Microsoft AD à** utiliser comme modèle.
2. Entrez un **nom** et une **description** uniques et significatifs, puis remplissez le formulaire.

Type	Sélectionnez **le type de banque d'identifiants Microsoft AD**. Un ServiceNow type de banque d'informations d'identification est un modèle qui fournit l'ensemble requis d'options pour un type particulier de banque d'informations d'identification. Les banques d'informations d'identification héritent de la fonctionnalité du type de banque d'informations d'identification.
Générer automatiquement le mot de passe	Spécifiez un include de script qui génère un mot de passe temporaire à utiliser pendant le processus de réinitialisation.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

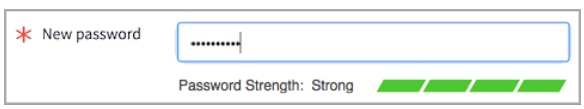
Remarque : Si vous activez l'option **Appliquer la stratégie d'historique**, vous devez spécifier une valeur dans le champ **Générer automatiquement le mot de passe** qui est conforme à la politique de mot de passe. Vous avez le choix entre plusieurs options :

- Un mot de passe généré automatiquement qui est conforme à la politique que vous avez sélectionnée.
- Un mot de passe généré automatiquement et sécurisé par chiffrement.
- Mot de passe généré automatiquement par défaut.

Appliquer la stratégie d'historique	S'affiche uniquement si vous sélectionnez un **type de banque d'informations d'identification Microsoft AD** ou un type de banque d'informations d'identification **de l'instance ServiceNow locale** . Le type de banque d'identifiants Microsoft AD prend en charge la vérification de l'historique. **L'option Appliquer la stratégie d'historique** s'affiche uniquement lorsque l'option **Prend en charge la vérification de l'historique** est sélectionnée pour le **type de banque d'identifiants Microsoft AD**. Pour plus d'informations sur la configuration du paramètre pour les types de banques d'identifiants autres qu'AD, reportez-vous à la section Configurer la connexion à une banque d'informations d'identification pour les Réinitialisation du mot de passe processus. Cochez la case **Appliquer la stratégie d'historique** pour appliquer la stratégie d'historique (réutilisation du mot de passe). Politique d'historique (réutilisation des mots de passe) : les domaines Active Directory peuvent être configurés pour inclure une politique d'historique qui garantit que les utilisateurs ne réutilisent pas les mots de passe. Par exemple, la stratégie d'historique peut être configurée pour ne pas autoriser l'utilisateur à réutiliser l'un des 10 mots de passe précédents lors de la réinitialisation d'un mot de passe. La limite de cette politique d'historique est gérée par le paramètre password_history_limit vérification.
Nom d'hôte	Spécifiez l'adresse URL ou IP de la banque d'informations d'identification.
Recherche de compte utilisateur	Spécifiez l'include de script qui mappe l'ID de plateforme de l'utilisateur ServiceNow à l'ID de banque d'identifiants de l'utilisateur. Le script par défaut, *`PwdDefaultUserAccountLookup`*, renvoie le nom d'utilisateur de la plateforme de l'utilisateur ServiceNow .
Conseil de règle de mot de passe	Spécifiez le texte qui s'affiche sur la page de réinitialisation du mot de passe pour aider l'utilisateur à créer un mot de passe qui répond à toutes les exigences. Le script **Règle de mot de passe** applique les exigences.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Le Réinitialisation du mot de passede l'application Windows prend en charge les caractères de saut de ligne dans l'astuce. Les autres formats ne sont pas pris en charge (gras, souligné, lien hypertexte, etc.).

Règle de mot de passe	Spécifiez le script client qui valide le nouveau mot de passe que l'utilisateur entre. Le script est appelé lorsque l'utilisateur saisit un nouveau mot de passe et clique sur **Réinitialisation du mot de passe**. Vous pouvez utiliser le script pour faire respecter les exigences de force/complexité des mots de passe.
Activer le niveau de sécurité des mots de passe	Activez cette option pour : ◦ Affichez la zone de texte du script **Règle de niveau de sécurité** afin de pouvoir mettre à jour le script. ◦ Afficher la barre graphique de **force du mot de passe** pour l'utilisateur lorsque celui-ci modifie ou réinitialise le mot de passe. **Remarque :** Ne Réinitialisation du mot de passede l'application Windows prend pas en charge la force du mot de passe.
Règle de niveau de sécurité	Cette zone de texte s'affiche uniquement si vous sélectionnez **Activer le niveau de sécurité du mot de passe**. Spécifiez le script client qui calcule la force/complexité du mot de passe saisi par l'utilisateur. Le script est appelé lorsque l'utilisateur commence à saisir un nouveau mot de passe au cours du processus de réinitialisation. Paramètres par défaut : ◦ Sélectionné pour les banques d'identifiants locales ServiceNow ◦ Non sélectionné pour d'autres banques d'identifiants **Remarque :** ◦ Pour guider l'utilisateur pendant le processus de réinitialisation, le système affiche une barre graphique intitulée **Force du mot de passe** sous le champ **Nouveau mot de passe** .  ◦ Ne Réinitialisation du mot de passede l'application Windows prend pas en charge la force du mot de passe.

3. Cliquez sur **Envoyer**.
4. Sur le contrôleur de domaine, définissez **l'ancienneté du mot de passe** (*MIN_PASSWORD_AGE*) sur zéro.
5. Pour appliquer la stratégie d'historique configurée pour la banque d'identifiants AD, procédez comme suit :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Ouvrez le Réinitialisation du mot de passe processus associé à la banque d'identifiants : **Réinitialisation du mot de passe** > **Processus**.

b. Dans l'onglet **Détails de réinitialisation du mot de passe** du formulaire Processus, décochez la case **Générer automatiquement le mot de**Réinitialisation du mot de passe passe, puis enregistrez la définition du processus.

6. Pour appliquer le nombre maximal de tentatives de réinitialisation du mot de passe, dans la liste connexe Paramètres de banque d'identifiants de Réinitialisation du mot de passe, définissez la *max_reset_attempts* valeur du paramètre sur le nombre de tentatives infructueuses autorisées.

   La valeur par défaut de 0 (zéro) permet un nombre illimité de tentatives de réinitialisation.

   Remarque : Le *max_reset_attempts* paramètre s'applique uniquement aux processus qui utilisent des banques d'identifiants Réinitialisation du mot de passe AD.

7. Cliquez sur **Envoyer**.
8. Configurer le spoke Microsoft AD v2
9. Testez la connexion à la banque d'informations d'identification.

Information associée

Configurer la force requise pour les mots de passe

Banque d'informations d'identification pour Réinitialisation du mot de passe for Microsoft Entra ID

Un type de banque d'identifiants est l'ensemble des flux permettant de gérer le mot de passe et le compte de l'utilisateur Microsoft Entra ID. Accédez à la **Réinitialisation du mot de passe** > **Banques d'identifiants** pour afficher la liste des exemples de banques d'informations d'identification basées sur les types de système de base.

Information associée

Intégrez Réinitialisation du mot de passe à votre Microsoft Entra ID

Configurer la connexion à la banque d'identifiants Microsoft Entra ID

Intégrez Réinitialisation du mot de passe à votre Microsoft Entra ID

Lorsque l'intégration Entra ID pour Réinitialisation du mot de passe l'application Microsoft Store est activée, l'application Réinitialisation du mot de passe peut gérer les mots de passe d'une application Microsoft Entra ID. L'application gère les mots de passe en référençant un Microsoft utilisateur Entra ID disposant des rôles et des privilèges de changement de mot de passe appropriés.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

Pour l'intégrer Réinitialisation du mot de passe à votre Microsoft Entra ID, vous devez configurer le Microsoft spoke Entra ID.
Pour en savoir plus sur sa configuration, reportez-vous à la section Configurer le Microsoft spoke Entra ID .
L'intégration Microsoft Entra ID pour Réinitialisation du mot de passe est intégrée.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite
Créez une connexion à la banque d'identifiants, conformément aux instructions de la section Configurer la connexion à une banque d'identifiants AD.

Configurer la connexion à la banque d'identifiants Microsoft Entra ID

Créez un Réinitialisation du mot de passe enregistrement de banque d'identifiants pour configurer l'accès à votre Microsoft serveur Entra ID lorsqu'un utilisateur modifie ou réinitialise un mot de passe. Outre les informations de connexion de l'hôte, vous pouvez spécifier les conseils de mot de passe que les utilisateurs doivent voir et d'autres paramètres.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'intégration Microsoft Entra ID pour Réinitialisation du mot de passe installe le type de banque d'identifiants Microsoft Entra ID. L'application Microsoft Entra ID ne prend en charge que la **banque d'identifiants Microsoft Entra ID**.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Réinitialisation du mot de passe** > **Banques d'identifiants** et sélectionnez **Exemple** *`Microsoft`* **de banque d'identifiants** que vous pouvez utiliser prêt à l'emploi ou comme modèle.
2. Entrez un **nom** et une **description** uniques, puis remplissez le formulaire.

Type	Sélectionnez **Exemple de banque d'identifiants Microsoft Entra ID**. Un ServiceNow type de banque d'informations d'identification est un modèle qui fournit l'ensemble requis d'options pour un type particulier de banque d'informations d'identification. Les banques d'informations d'identification héritent de la fonctionnalité du type de banque d'informations d'identification.
Générer automatiquement le mot de passe	Spécifiez un include de script qui génère un mot de passe temporaire à utiliser pendant le processus de réinitialisation.
Nom d'hôte	Indiquez le nom de domaine de l'application Entra ID dans cette colonne.
Recherche de compte utilisateur	Spécifiez l'include de script qui mappe l'ID de plateforme de l'utilisateur ServiceNow à l'ID de banque d'identifiants de l'utilisateur. Le script par défaut, *`PwdDefaultUserAccountLookup`*, renvoie le nom d'utilisateur de la plateforme de l'utilisateur ServiceNow .
Conseil de règle de mot de passe	Spécifiez le texte qui s'affiche sur la page de réinitialisation du mot de passe pour aider l'utilisateur à créer un mot de passe qui répond à toutes les exigences. Le script **Règle de mot de passe** applique les exigences.
Règle de mot de passe	Spécifiez le script client qui valide le nouveau mot de passe saisi par l'utilisateur. Le script est invoqué lorsque l'utilisateur saisit un nouveau mot de passe et sélectionne **Réinitialisation du mot de passe**.
Activer le niveau de	Activez cette option pour :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

sécurité des mots de passe	◦ Affichez la zone de texte du script **Règle de niveau de sécurité** afin de pouvoir mettre à jour le script. ◦ Afficher la barre graphique de **force du mot de passe** pour l'utilisateur lorsque celui-ci modifie ou réinitialise le mot de passe.
Règle de niveau de sécurité	Cette zone de texte s'affiche uniquement si vous sélectionnez **Activer le niveau de sécurité du mot de passe**. Spécifiez le script client qui calcule la force/complexité du mot de passe saisi par l'utilisateur. Le script est appelé lorsque l'utilisateur commence à saisir un nouveau mot de passe au cours du processus de réinitialisation. Paramètres par défaut : ◦ Sélectionné pour les banques d'identifiants locales ServiceNow ◦ Non sélectionné pour d'autres banques d'identifiants **Remarque :** Pour guider l'utilisateur pendant le processus de réinitialisation, le système affiche une barre graphique intitulée **Force du mot de passe** sous le champ **Nouveau mot de passe** .
Activer la politique de mot de passe	Cochez cette option pour sélectionner une politique de mot de passe par défaut ou une politique que vous avez créée vous-même précédemment.

3. Cliquez sur **Envoyer**.
   Réinitialisation du mot de passe L'enregistrement de banque d'identifiants pour accéder à votre serveur Microsoft Entra ID est configuré.

Remarque :

- L'option **Activer la politique de mot de passe** a été ajoutée dans la version Quebec. Lorsque vous cochez cette option, vos choix de politique de mot de passe s'affichent à partir de votre instance. Pour en savoir plus, consultez Activer les politiques de mot de passe sur votre instance .
- Étant donné que l'Entra Microsoft ID ne prend pas en charge la stratégie d'historique, l'option **Appliquer la stratégie d'historique** est masquée.

Tester la connexion à une banque d'identifiants

Vous devez tester la connexion à une banque d'informations d'identification après avoir configuré une nouvelle banque d'informations d'identification ou lorsque les utilisateurs rencontrent des problèmes susceptibles d'impliquer la connexion.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Réinitialisation du mot de passe** > **Banques d'identifiants** , puis ouvrez l'enregistrement de banque d'informations d'identification.
2. Dans la barre d'en-tête, cliquez sur **Enregistrer et tester la connexion**.
   Une page de progression affiche le résultat du test.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Supprimer une connexion à une banque d'identifiants pour Réinitialisation du mot de passe

Important : Avant de supprimer la connexion à une banque d'informations d'identification, vérifiez tous les Réinitialisation du mot de passe processus pour vous assurer que la banque d'informations d'identification n'est pas utilisée. Si la banque d'informations d'identification est utilisée par un processus, mettez à jour le processus avant de supprimer la banque d'informations d'identification.

Avant de commencer

Rôle requis : password_reset_admin ou password_reset_credential_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Réinitialisation du mot de passe** > **Banques d'identifiants** , puis cochez la case de la banque d'informations d'identification.
2. Dans la liste de choix *Actions*, sélectionnez **Supprimer**.

Réinitialisation du mot de passe Vérifications

Chaque vérification spécifie la méthode et le processus de vérification de l'identité de l'utilisateur qui demande une réinitialisation du mot de passe.

Vérifications incluses avec Réinitialisation du mot de passe

L'application Réinitialisation du mot de passe comprend les vérifications suivantes dans le système de basefichier . Vous pouvez créer une vérification basée sur une système-de-base vérification ou sur un type de vérification (un modèle).

Remarque : Le Réinitialisation du mot de passede l'application Windows ne prend pas en charge les vérifications personnalisées.

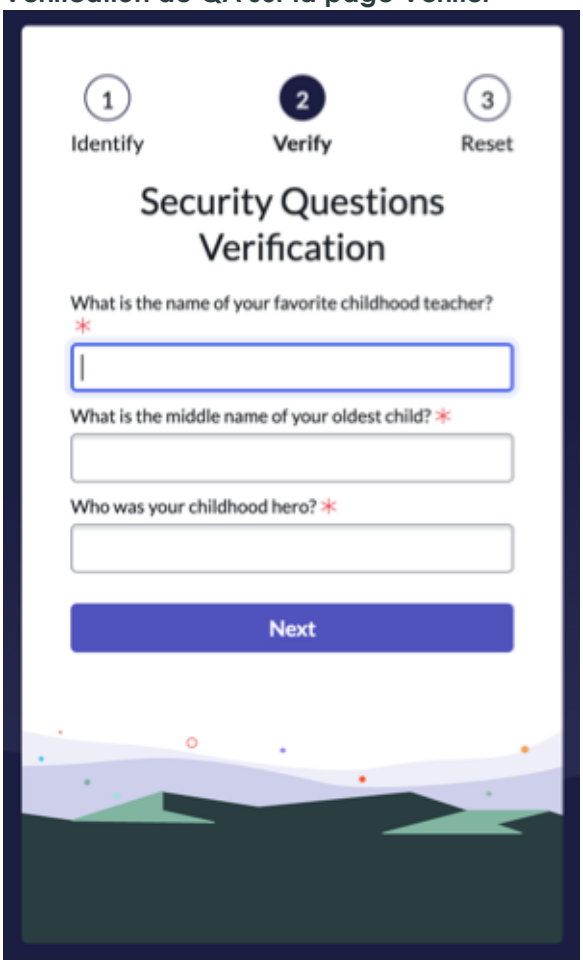
Réinitialisation du mot de passe Vérifications

Vérification de QA	Implémente un modèle en libre-service Réinitialisation du mot de passe avec des questions incluses dans les système de base questions personnalisées que l'administrateur définit. Lors de son inscription au processus, l'utilisateur décide des questions auxquelles il souhaite répondre. Les questions sont présentées dans la langue demandée par l'utilisateur lors de la connexion. Lorsqu'un utilisateur demande une réinitialisation du mot de passe, le système lui pose un nombre spécifié de questions que l'utilisateur a sélectionnées lors de l'inscription. L'utilisateur doit répondre correctement à toutes les questions pour vérifier son identité.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Réinitialisation du mot de passe Vérifications (suite)

	Vérification de QA sur la page Vérifier  Pour en savoir plus sur l'expérience d'inscription de l'utilisateur, reportez-vous à la section S'inscrire au programme à l'aide de Réinitialisation du mot de passe questions et réponses. Cette vérification est basée sur le type de vérification **Questions de sécurité** .
Vérification de l'e-mail	Cette vérification s'appuie sur des numéros de code générés automatiquement. Vous implémentez généralement la vérification des e-mails en tant que modèle en libre-service Réinitialisation du mot de passe . Lorsqu'un utilisateur demande une réinitialisation du mot de passe, le système envoie un code de vérification à une adresse e-mail que l'utilisateur a autorisée lors de l'inscription. Pour vérifier l'identité, l'utilisateur envoie ensuite le code sur la Réinitialisation du mot de passe page Vérifier. Pour en savoir plus sur l'expérience d'inscription de l'utilisateur, reportez-vous à la section Inscrivez-vous au programme à l'aide des Réinitialisation du mot de passe codes envoyés par e-mail. Le prend Réinitialisation du mot de passede l'application Windows en charge la vérification des e-mails.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Réinitialisation du mot de passe Vérifications (suite)

	Cette vérification est basée sur le type de vérification du **code d'e-mail** . Par défaut, un code de vérification d'e-mail à six chiffres est envoyé à l'utilisateur par e-mail. Le code expire dans 10 minutes. Les utilisateurs peuvent tenter d'envoyer un autre code au bout de deux minutes. Un maximum de 10 codes de vérification d'e-mail peut être envoyé à un utilisateur en une journée.
Vérification par SMS	Implémente un modèle en libre-service ou assisté par Réinitialisation du mot de passe le centre de services qui s'appuie sur des numéros de code générés automatiquement. Lorsqu'un utilisateur demande une réinitialisation du mot de passe, le système envoie un code à un appareil compatible SMS que l'utilisateur a autorisé. Pour vérifier l'identité, l'utilisateur envoie ensuite le code sur la Réinitialisation du mot de passe page Vérifier. Vous pouvez utiliser cette ServiceNow Notification fonctionnalité pour envoyer les codes. Pour en savoir plus sur l'expérience d'inscription de l'utilisateur, reportez-vous à la section S'inscrire au programme à l'aide de Réinitialisation du mot de passe codes SMS. Cette vérification est basée sur le type de vérification du **code SMS** . Lorsque les utilisateurs s'inscrivent pour la vérification par e-mail ou par SMS sur la page d'inscription Réinitialisation du mot de passe , ils reçoivent un code pour vérifier leur adresse e-mail ou leur appareil. Une fois que les utilisateurs ont entré le code et sélectionné **Vérifier**, un enregistrement associé est automatiquement créé dans la table Inscription pour vérifications [pwd_enrollment] avant même qu'ils Réinitialisation du mot de passe ne sélectionnent **Soumettre**. Par défaut, un code de vérification à six chiffres est envoyé à l'appareil mobile de l'utilisateur. Le code expire au bout de cinq minutes. Les utilisateurs peuvent tenter d'envoyer un autre code de vérification SMS à l'appareil après deux minutes. Un maximum de 10 codes peut être envoyé à un appareil particulier en une journée. **Remarque :** Bien que l'enregistrement soit créé automatiquement dans la Réinitialisation du mot de passe table Inscription pour vérifications [pwd_enrollment] pour la vérification par e-mail ou par SMS, le script de vérification d'inscription associé n'est traité que si les utilisateurs sélectionnent **Soumettre**.
Vérification de l'authentificateur	Réinitialisation du mot de passe Modèle qui s'appuie sur des numéros de code générés automatiquement. Les utilisateurs

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Réinitialisation du mot de passe Vérifications (suite)

	implémentent généralement la vérification d'authentificateur sous la forme d'un modèle en libre-service Réinitialisation du mot de passe . Lorsqu'un utilisateur demande une réinitialisation du mot de passe, il lit un code provenant de l'application d'authentification sur un appareil qu'il a couplé. Pour vérifier l'identité, l'utilisateur envoie ensuite le code sur la Réinitialisation du mot de passe page Vérifier. Pour en savoir plus sur l'expérience d'inscription de l'utilisateur, reportez-vous à la section S'inscrire au programme à l'aide d'un Réinitialisation du mot de passe authentificateur. Le prend Réinitialisation du mot de passede l'application Windows en charge la vérification Google Authenticator. Cette vérification est basée sur le type de vérification de l'authentificateur.
Données personnelles — Confirmer l'adresse e-mail	Implémente un modèle en libre-service Réinitialisation du mot de passe qui s'appuie sur les informations utilisateur disponibles dans le profil d'utilisateur sur l'instance. Cette vérification est basée sur le type de vérification **Confirmation des données personnelles** . **Remarque :** Les utilisateurs ne peuvent pas configurer cette vérification pour les processus disposant de l'accès public actif.
Données personnelles : entrez votre nom d'utilisateur	Implémente un modèle en libre-service Réinitialisation du mot de passe qui s'appuie sur les informations utilisateur disponibles dans le profil d'utilisateur sur l'instance. Cette vérification est basée sur le type de vérification **des données personnelles** .
Vérification Soft PIN	Implémente un modèle de libre-service Réinitialisation du mot de passe qui s'appuie sur un code PIN logiciel qui est un nombre à six chiffres. Les utilisateurs peuvent s'inscrire à la vérification du code PIN logiciel pour un processus et réinitialiser le code PIN logiciel. ServiceNow® Agent virtuel prend en charge la méthode de vérification Soft PIN.

Information associée

- Créer une vérification personnalisée Réinitialisation du mot de passe
- Créer une Réinitialisation du mot de passe vérification à partir d'une vérification existante

Types d'identification des données personnelles et vérifications du type de confirmation

Les vérifications des données personnelles permettent aux utilisateurs de vérifier leur identité en fournissant des réponses aux questions qui sont générées à partir des informations personnelles stockées dans la table Utilisateur `[sys_user]`.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Expérience utilisateur

Pour obtenir un exemple de la manière dont un utilisateur peut s'inscrire à la vérification des données personnelles, reportez-vous à la section S'inscrire au programme à l'aide de Réinitialisation du mot de passe questions et réponses.

Types d'identifications des données personnelles

L'application Réinitialisation du mot de passe fournit les types d'identification par e-mail et nom d'utilisateur. Vous pouvez utiliser le type tel quel fourni ou comme modèle pour créer un type d'identification personnalisé.

Nom	Description
Identification par e-mail	Identifie les utilisateurs par leur adresse e-mail.
Identification du nom d'utilisateur	Identifie les utilisateurs par leur nom d'utilisateur.

Vérifications de confirmation des données personnelles

- **Vérification des données personnelles :** Si les utilisateurs sont associés à un Réinitialisation du mot de passe processus qui utilise une vérification des données personnelles, ils ne sont généralement pas tenus de s'inscrire à Réinitialisation du mot de passe.
- **Les vérifications de confirmation des données personnelles** permettent aux employés ayant le rôle password_reset_service_desk d'accéder aux données personnelles à partir de la table sys_user lorsqu'ils assistent un utilisateur avec une demande de réinitialisation de mot de passe.

Pour configurer les vérifications des données personnelles et de la confirmation des données personnelles, vous spécifiez des paramètres sous forme de paires nom/valeur qui correspondent à un élément particulier d'informations utilisateur. Par exemple, pour vérifier les utilisateurs à l'aide de leur adresse e-mail :

1. Définissez le paramètre **d'étiquette** (le texte que l'utilisateur final doit voir) sur *E-mail (c'est-à-dire* , `label=Email`).
2. Définissez le paramètre de **colonne** (colonne de la table qui contient les données de vérification) sur *e-mail* (c'est-à-dire, `colonne = e-mail`).

Remarque : Vous ne pouvez utiliser qu'un seul ensemble de paramètres de paires nom/valeur par vérification. Les paramètres supplémentaires sont ignorés.

Pour utiliser plusieurs informations personnelles pour la vérification utilisateur, créez d'autres vérifications de données personnelles ou de confirmation de données personnelles, puis ajoutez les vérifications au processus connexe Réinitialisation du mot de passe .

Vérifications des données personnelles et du type de confirmation des données personnelles

Nom de paramètre	Description
étiquette	Texte à afficher en tant qu'étiquette pour le champ que l'utilisateur remplit lors de la demande de réinitialisation du mot de passe. Type de données : chaîne

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de paramètre	Description
	Valeur par défaut : n/a
colonne	Colonne de la table sys_user qui fournit les données utilisées pour vérifier l'identité de l'utilisateur. Type de données : chaîne Valeur par défaut : n/a

Information associée

Créer un type d'identification personnalisé pour Réinitialisation du mot de passe

Type de vérification du code SMS pour Réinitialisation du mot de passe

À l'aide du type de vérification de code SMS (Simple Message Service), un utilisateur peut vérifier son identité à l'aide de n'importe quel appareil compatible SMS, comme un téléphone portable qui accepte les messages texte. Lorsqu'un utilisateur demande une réinitialisation du mot de passe, le système envoie un code numérique à l'appareil, que l'utilisateur saisit ensuite sur la Réinitialisation du mot de passe page Vérification.

Vous pouvez modifier le comportement par défaut d'une vérification de code SMS à l'aide de l'une des méthodes suivantes :

- Définissez les valeurs des paramètres, comme indiqué dans la table.
- Mettez à jour les paramètres de propriété de l'application Réinitialisation du mot de passe .

Remarque : Le système n'autorise qu'une seule instance de chaque paramètre de code SMS.

Code SMS Paramètres de type vérification

Nom de paramètre	Description
expiration	Nombre de minutes pendant lesquelles le code de vérification est valide. **Type de données** : nombre entier (tout entier positif) **Valeur par défaut** : 5
complexity	Nombre de chiffres du code de vérification numérique. **Type de données** : nombre entier (tout entier positif) **Valeur par défaut** : 6
pause_window	Nombre de minutes qui s'écoulent avant que l'utilisateur puisse demander un autre code SMS à des fins de vérification. **Type de données** : nombre entier (tout entier positif) **Valeur par défaut** : 2
max_per_day	Nombre maximal de codes envoyés pour vérification en une journée. **Type de données** : nombre entier (tout entier positif)

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Code SMS Paramètres de type vérification (suite)

Nom de paramètre	Description
	Valeur par défaut : 10

Expérience utilisateur

Pour en savoir plus sur la façon dont les utilisateurs s'inscrivent à la vérification par SMS, reportez-vous à la section S'inscrire au programme à l'aide de Réinitialisation du mot de passe codes SMS.

Utiliser Notification pour envoyer des codes SMS à des fins d'inscription et de vérification

Vous pouvez configurer l'application Réinitialisation du mot de passe pour envoyer des codes SMS à des fins d'inscription et de vérification à l'aide de l'application ServiceNow Notification (via le Twilio système de messagerie SMS). Notification est étroitement intégré au moteur de workflow et aux règles métier et offre un moyen hautement configurable et fiable de remettre des messages SMS.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Notification nécessite l'existence d'un contrat distinct avec Twilio.

Procédure

1. Inscrivez-vous pour obtenir un compte et un Twilio numéro de téléphone à https://www.twilio.com/
2. Activez le module d'extension **Notify** .
3. Associez le Twilio compte à Notification.

Résultats
Aucune autre configuration n'est requise. Les utilisateurs qui demandent un changement de mot de passe ou une réinitialisation du mot de passe reçoivent des codes SMS via Notification.

Information associée

Activer un module d'extension

Spécifier le nombre de questions de sécurité requises

Lors de la conception d'une vérification des questions de sécurité pour Réinitialisation du mot de passe, vous pouvez spécifier le nombre de questions à afficher lorsque les utilisateurs s'inscrivent. Vous pouvez également spécifier le numéro à afficher lorsqu'un utilisateur vérifie une identité lors de la réinitialisation du mot de passe.

Avant de commencer
Rôle requis : password_reset_admin ou admin

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Réinitialisation du mot de passe** > **Vérifications** , puis ouvrez une vérification qui utilise le **type de vérification des questions de sécurité**.
2. Configurez les paramètres de la liste connexe **Paramètres de vérification de réinitialisation du mot de passe** .

Paramètres pour la vérification des questions de sécurité

Nom de paramètre	Description
num_enroll	Nombre de questions auxquelles un utilisateur doit répondre lors de son inscription au Réinitialisation du mot de passe processus. La valeur que vous spécifiez ici remplace le paramètre de la propriété **Nombre de questions de sécurité requises durant l'inscription** . Consultez Configuration des Réinitialisation du mot de passe propriétés. **Type de données** : Entier positif qui ne dépasse pas le nombre de questions dans la liste des questions de sécurité (**Réinitialisation du mot de passe** > **Questions de sécurité**). **Valeur par défaut** : 5
num_reset	Nombre de questions de sécurité qui s'affichent sur la page Vérifier lorsqu'un utilisateur tente de réinitialiser le mot de passe. L'utilisateur doit répondre correctement à toutes les questions pour vérifier son identité. Les questions sont sélectionnées au hasard et présentées dans un ordre aléatoire. La valeur que vous spécifiez ici remplace le paramètre de la propriété **Nombre de questions de sécurité requises durant la demande de réinitialisation du mot de passe** . Consultez Configuration des Réinitialisation du mot de passe propriétés. **Type de données** : nombre entier positif qui ne dépasse pas la valeur du paramètre num_enroll **Valeur par défaut** : 3

3. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Information associée

Ajouter une question personnalisée à la vérification des questions de sécurité

Configurez votre Réinitialisation du mot de passe processus pour inscrire automatiquement des utilisateurs

Pour simplifier la gestion, de nombreuses organisations inscrivent automatiquement les Réinitialisation du mot de passe utilisateurs au programme. Chaque système-de-base type de vérification vous permet de spécifier l'inscription automatique pour votre processus.

Avant de commencer

Rôle requis : password_reset_admin ou admin

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour activer l'inscription automatique, vous devez configurer les paramètres du type de vérification sur lequel votre Réinitialisation du mot de passe processus est basé.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Réinitialisation du mot de passe** > **Extensions** > **Types de vérifications**.
2. Cliquez sur le type de vérification pour la vérification que votre Réinitialisation du mot de passe processus utilise.
   Le type de vérification de chaque système-de-base vérification est identifié dans Réinitialisation du mot de passe Vérifications.
3. Sur la page **Types de vérification** , spécifiez les paramètres suivants :

Champ	Description
Contrôle d'inscription	Script qui détermine si un utilisateur est inscrit pour vérification. **Remarque :** Pour que l'inscription automatique fonctionne, le script de **vérification de l'inscription** doit renvoyer la valeur vrai. Cela peut nécessiter une configuration supplémentaire de la part de l'administrateur pour s'assurer que les conditions préalables sont remplies. Par exemple, pour le type **de vérification du code SMS** , les enregistrements doivent être renseignés dans des tables particulières. Si aucun script n'est spécifié lorsque **l'inscription automatique** est sélectionnée, un script par défaut est fourni.
Inscription automatique	Cochez la case pour inscrire automatiquement des utilisateurs. **Remarque :** Si **l'inscription automatique** n'est pas sélectionnée, vous devez fournir une macro d'interface utilisateur d'inscription et un script de processeur d'inscription, comme décrit à la rubrique Créer un type de vérification personnalisé Réinitialisation du mot de passe.

4. Répétez la procédure pour toutes les vérifications que votre Réinitialisation du mot de passe processus utilise.

Permettre aux utilisateurs de s'inscrire pour Réinitialisation du mot de passe

Pour permettre aux utilisateurs de s'inscrire au Réinitialisation du mot de passe programme, vous devez spécifier une macro d'interface utilisateur qui guide l'utilisateur tout au long du processus d'inscription et un script qui traite les données d'inscription saisies par l'utilisateur. Il système de base inclut une macro et un script fonctionnels.

Avant de commencer

Rôle requis : password_reset_admin ou admin

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour permettre aux utilisateurs de s'inscrire, vous configurez les paramètres du type de vérification sur lequel votre Réinitialisation du mot de passe processus est basé.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Réinitialisation du mot de passe** > **Extensions** > **Types de vérifications**.
2. Cliquez sur le type de vérification pour la vérification que votre Réinitialisation du mot de passe processus utilise.
   Le type de vérification de chaque système-de-base vérification est identifié dans Réinitialisation du mot de passe Vérifications.
3. Sur la page **Types de vérification** , spécifiez les paramètres suivants :

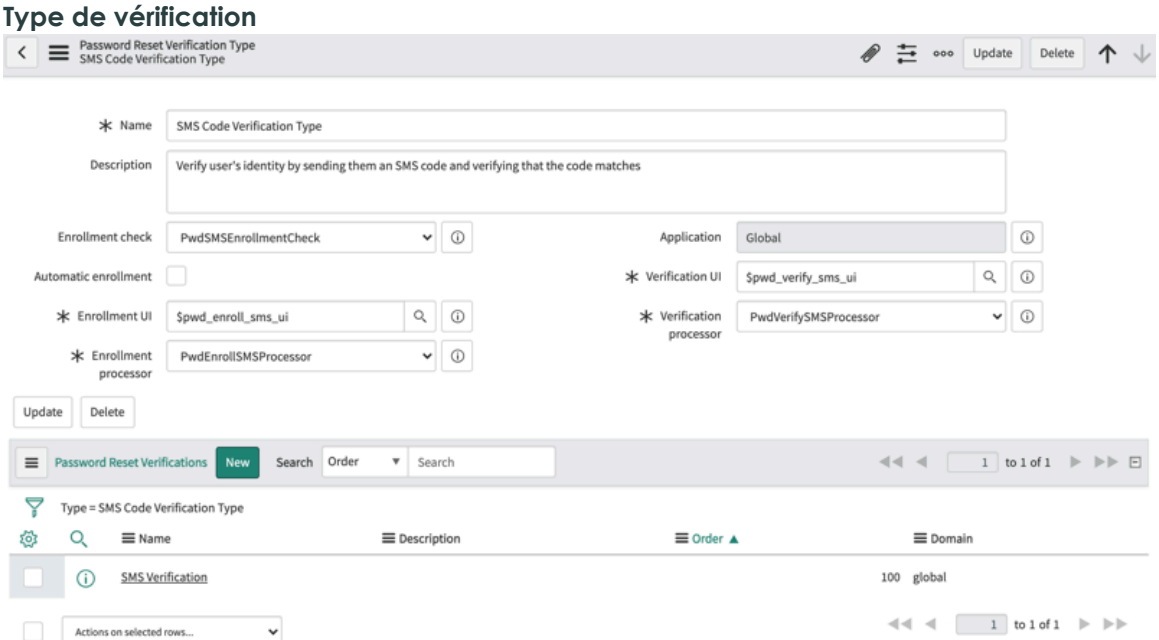
Champ	Description
Inscription automatique	Décochez la case pour désactiver l'inscription automatique.
Interface utilisateur d'inscription	Macro d'interface utilisateur d'inscription qui guide l'utilisateur tout au long du processus d'inscription.
Processeur d'inscription	Script de processeur d'inscription qui traite les données d'inscription.

4. Répétez la procédure pour toutes les vérifications que votre Réinitialisation du mot de passe processus utilise.

Example: Activation de l'inscription d'utilisateur

Cet exemple de type de vérification utilise la macro d'interface utilisateur *d'inscription pwd_enroll_sms_ui* et le script *de processeur d'inscription PwdEnrollSMSProcessor*.

Type de vérification



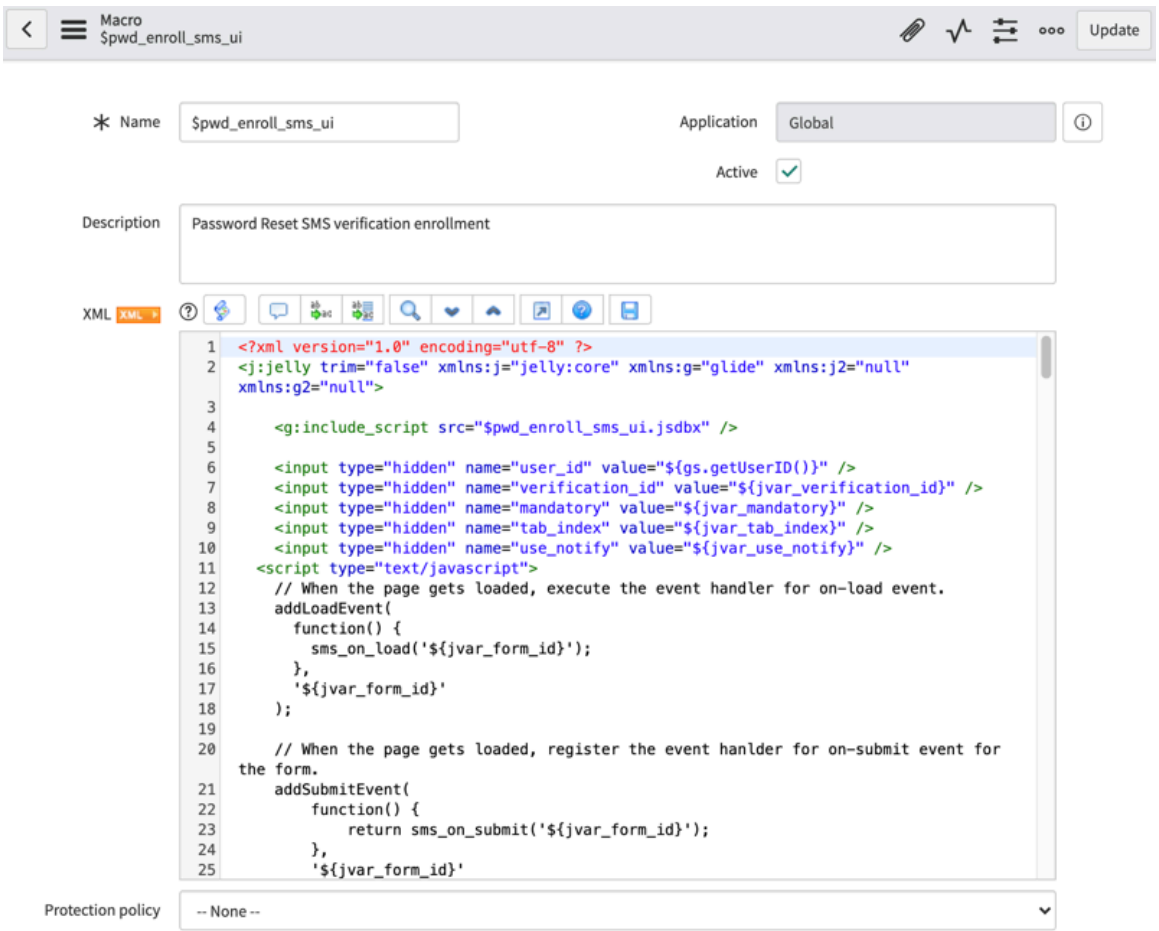
Un type de vérification doit également définir une macro d'interface utilisateur de vérification et un script de processeur de vérification correspondant. L'exemple utilise la

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

macro d'interface utilisateur de vérification *pwd_verify_sms_ui*et le script *de processeur de vérification PwdVerifySMSProcessor*.

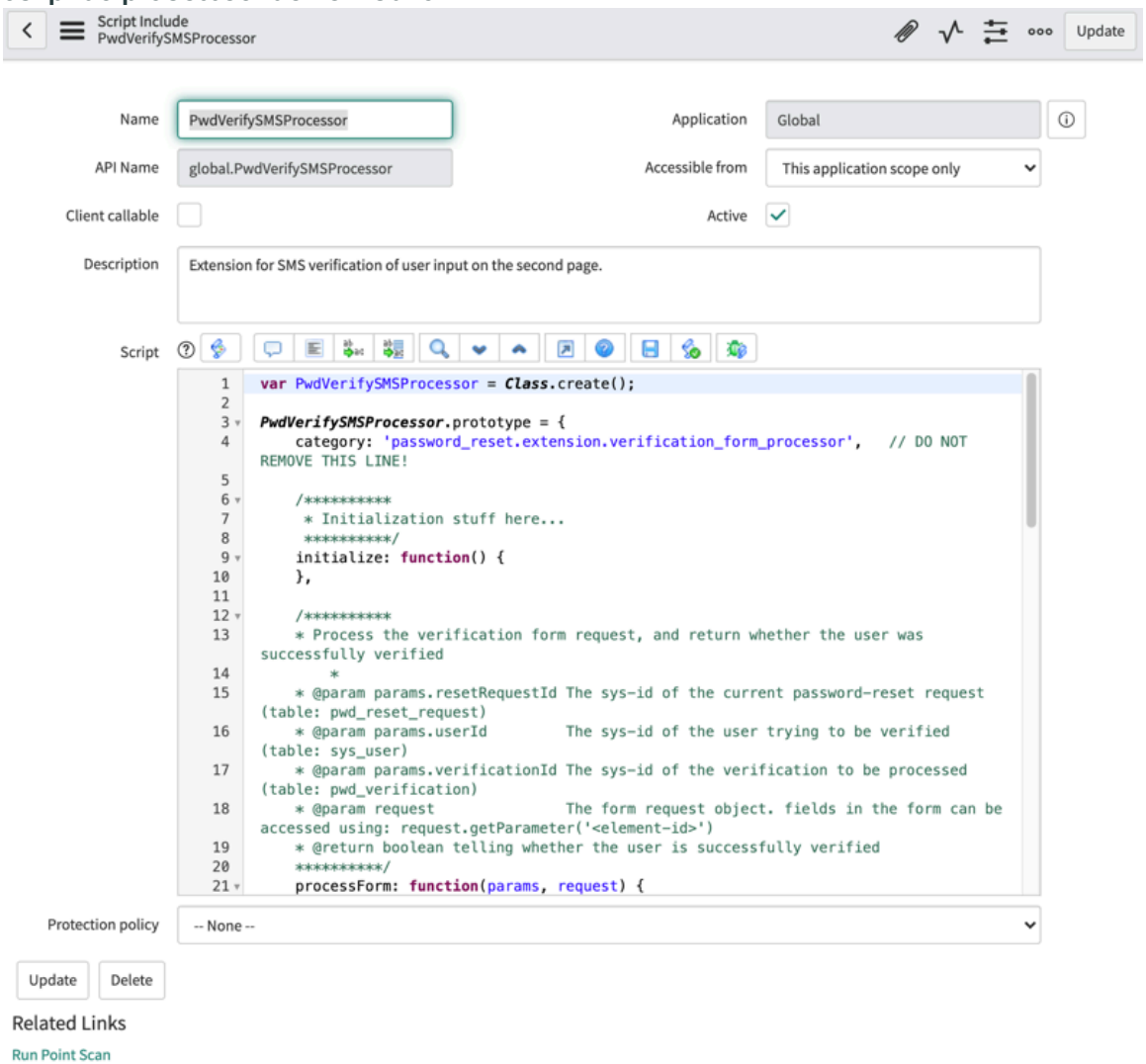
Macro d'interface utilisateur de vérification



Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Script du processeur de vérification



Configuration des Réinitialisation du mot de passe propriétés

Vous pouvez spécifier des propriétés qui configurent l'expérience pour les Réinitialisation du mot de passe utilisateurs finaux.

Avant de commencer

Rôle requis : password_reset_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Bien qu'il n'existe aucune limite de plage pour les valeurs que vous pouvez entrer pour les propriétés, envisagez d'utiliser uniquement des valeurs entières positives à partir de 1. Lorsque vous déterminez la limite de la plage supérieure d'une propriété, tenez compte de la tâche que l'utilisateur effectue.

Par exemple, vous ne voudriez pas autoriser 100 tentatives aux utilisateurs pour vérifier leur identité. Une valeur plus courante est 3 tentatives. De même, vous ne voudrez peut-être pas forcer les utilisateurs qui terminent le processus d'inscription à passer du temps à sélectionner et à répondre à 30 questions de sécurité. Le nombre de questions de sécurité le plus couramment utilisé se situe entre 5 et 7.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Réinitialisation du mot de passe** > **Propriétés**.
   Pour plus d'informations sur les Réinitialisation du mot de passe propriétés, voir Réinitialisation du mot de passe Propriétés globales.
2. Mettez à jour les paramètres selon vos besoins, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Envoyer un e-mail pour rappeler aux utilisateurs de s'inscrire à Réinitialisation du mot de passe

Vous pouvez envoyer automatiquement des messages rappelant aux utilisateurs de s'inscrire au Réinitialisation du mot de passe processus. Vous spécifiez le texte du message et pouvez configurer les messages pour qu'ils se répètent à intervalles réguliers.

Avant de commencer
Rôle requis : password_reset_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le contenu d'e-mail par défaut est :

- Objet : Rappel : S'inscrire au Réinitialisation du mot de passe programme
- Corps : Cliquez ici pour vous inscrire au Réinitialisation du mot de passe programme.

Pour personnaliser l'e-mail, reportez-vous à la section Personnaliser l'e-mail de rappel d'inscription Réinitialisation du mot de passe.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Réinitialisation du mot de passe** > **Processus** et sélectionnez votre processus.
2. Cliquez sur l'onglet **Rappel d'inscription** , configurez les paramètres suivants, puis cliquez sur **Mettre à jour**.

> **Remarque :** L'onglet s'affiche uniquement lorsque la case **Réinitialisation du mot de passe** est cochée.

Champ	Valeur
Envoyer un rappel	Cochez la case pour envoyer des e-mails de rappel aux utilisateurs (soit tous les utilisateurs, soit les utilisateurs des groupes spécifiés, tels que configurés). Décochez la case pour n'envoyer aucun rappel.
Alias de l'expéditeur	Entrez un alias d'e-mail non fonctionnel qui doit apparaître dans les champs **À** et **De** du message. Par exemple, `do-not-reply@myCompany.com`. Les utilisateurs ne seront pas en mesure de répondre à l'alias. L'alias est requis par le système de messagerie pour utiliser le champ **Cci** pour tous les utilisateurs qui reçoivent le message. L'objectif est que les utilisateurs ne voient pas les autres destinataires. Par défaut : do-not-reply@ServiceNow.com
Envoyer, jour et heure	Spécifiez une planification d'un message par mois ou d'un message par semaine.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur
	◦ Si vous définissez **l'option Envoyer** à **Mensuel**, entrez le jour du mois et, éventuellement, l'heure à laquelle le message doit être envoyé. ◦ Si vous définissez **l'option Envoyer** une **fois par semaine**, entrez le jour de la semaine et, éventuellement, l'heure à laquelle le message doit être envoyé. Par défaut : Message hebdomadaire à 00h00 le lundi
En cours de démarrage	Date et heure d'envoi du premier message. Cliquez sur le bouton de calendrier pour spécifier le paramètre. Par défaut : [Maintenant]

Personnaliser l'e-mail de rappel d'inscription Réinitialisation du mot de passe

L'e-mail qui rappelle aux utilisateurs de s'inscrire au processus est basé sur un modèle d'e-mail Réinitialisation du mot de passe . Pour personnaliser le message, vous pouvez modifier le modèle par défaut ou créer un modèle personnalisé.

Avant de commencer
Rôle requis : password_reset_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le contenu d'e-mail par défaut est :

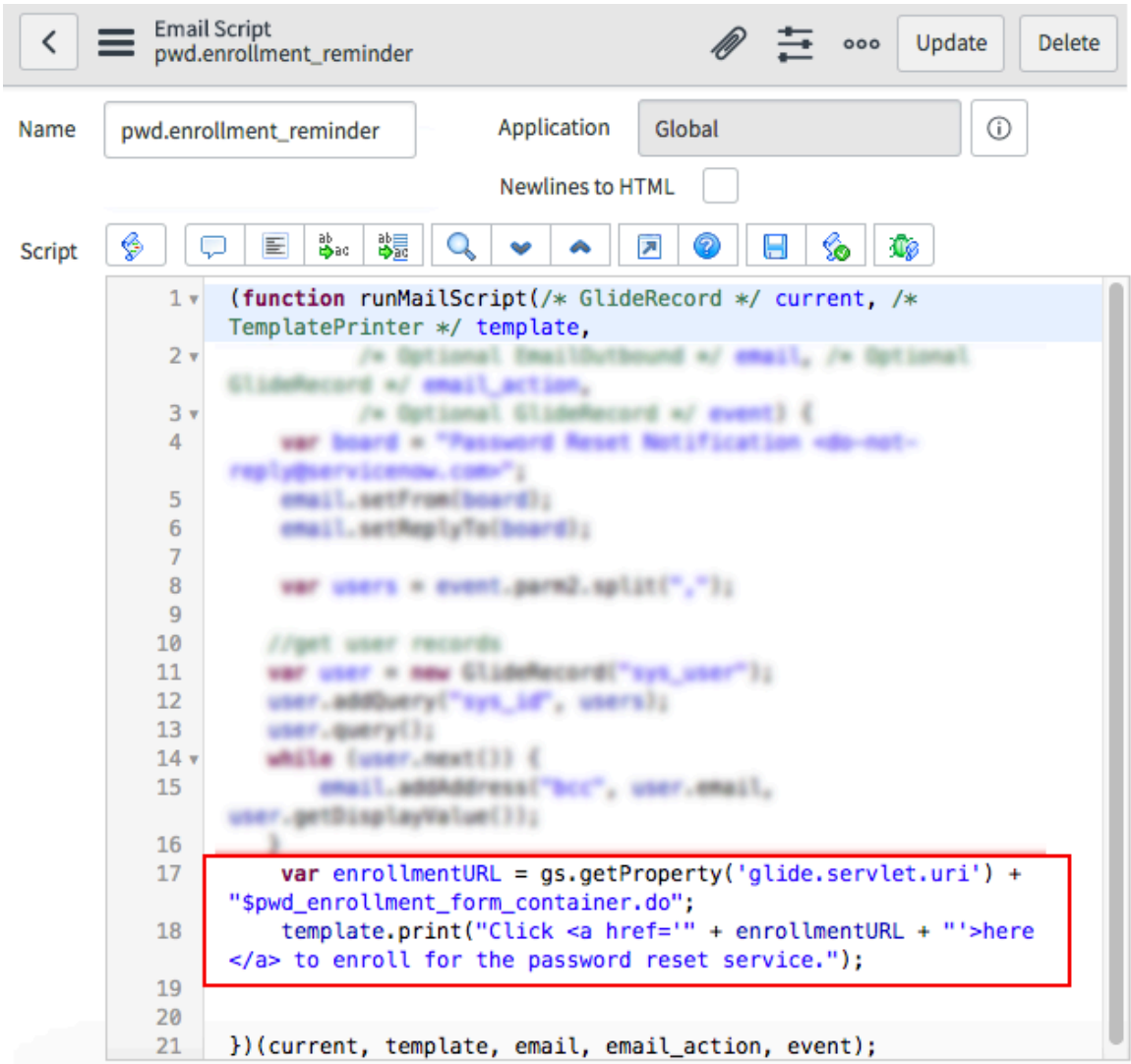
- Objet : Rappel : S'inscrire au Réinitialisation du mot de passe programme
- Corps : Cliquez ici pour vous inscrire au Réinitialisation du mot de passe programme.

Procédure

1. Pour modifier le texte de l'objet de l'e-mail :
   a. Accédez à la **Politique système** > **E-mail** > **Modèles**.
   b. Ouvrez le *Password reset enrollment reminder* modèle.
   c. Mettez à jour le champ **Objet** selon vos besoins.
   d. Dans la zone de texte **Message HTML** , vous pouvez ajouter du code si nécessaire, mais ne modifiez pas le texte par défaut.
2. Pour modifier le contenu du corps de l'e-mail :
   a. Accédez à la **Notifications système** > **E-mail** > **Scripts d'e-mail de notification**.
   b. Ouvrez le *pwd.enrollment_reminder* script.
   c. Modifiez uniquement la partie indiquée du script.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Pour créer un modèle d'e-mail personnalisé :

a. Faites une copie du modèle et modifiez-le *`Password reset enrollment reminder`* comme décrit ci-dessus.

b. Accédez à la **Réinitialisation du mot de passe** > **Propriétés** et saisissez le nom du modèle dans le champ **Modèle d'e-mail pour les e-mails de rappel d'inscription** .

Configurer la force requise pour les mots de passe

Le mot de passe défini par un utilisateur doit répondre à certaines exigences : par exemple, il doit contenir au moins 12 caractères, il doit inclure un chiffre, etc. Vous pouvez configurer les exigences selon les besoins de votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : password_reset_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Comprend des exemples de banques d'informations d'identification système de base avec diverses exigences de mot de passe. Vous pouvez modifier les exigences en matière de mot de passe et fournir aux utilisateurs des conseils pour créer un mot de passe. Les exigences par défaut sont les suivantes :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Au moins huit caractères
- Au moins une lettre majuscule et une lettre minuscule
- Au moins un chiffre

Remarque : Outre la configuration des exigences en matière de niveau de sécurité des mots de passe, vous pouvez configurer plusieurs autres paramètres pour la banque d'identifiants, comme décrit dans la section Configurer la connexion à une banque d'informations d'identification pour les Réinitialisation du mot de passe processus.

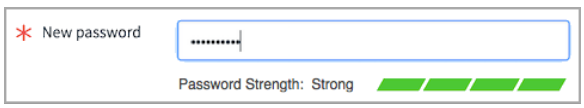
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Réinitialisation du mot de passe** > **Banques d'identifiants**.
2. Sélectionnez la banque d'informations d'identification dans la liste, puis configurez les paramètres suivants :

Champ	Description
Conseil de règle de mot de passe	Spécifiez le texte qui s'affiche sur la page de réinitialisation du mot de passe pour aider l'utilisateur à créer un mot de passe qui répond à toutes les exigences. Le script **Règle de mot de passe** applique les exigences. **Remarque :** Le Réinitialisation du mot de passede l'application Windows prend en charge les caractères de saut de ligne dans l'astuce. Les autres formats ne sont pas pris en charge (gras, souligné, lien hypertexte, etc.).
Règle de mot de passe	Spécifiez le script client qui valide le nouveau mot de passe que l'utilisateur entre. Le script est appelé lorsque l'utilisateur saisit un nouveau mot de passe et clique sur **Réinitialisation du mot de passe**. Vous pouvez utiliser le script pour faire respecter les exigences de force/complexité des mots de passe.
Activer le niveau de sécurité des mots de passe	Activez cette option pour : ◦ Affichez la zone de texte du script **Règle de niveau de sécurité** afin de pouvoir mettre à jour le script. ◦ Afficher la barre graphique de **force du mot de passe** pour l'utilisateur lorsque celui-ci modifie ou réinitialise le mot de passe. **Remarque :** Ne Réinitialisation du mot de passede l'application Windows prend pas en charge la force du mot de passe.
Règle de niveau de sécurité	Cette zone de texte s'affiche uniquement si vous sélectionnez **Activer le niveau de sécurité du mot de passe**. Spécifiez le script client qui calcule la force/complexité du mot de passe saisi par l'utilisateur. Le script est appelé lorsque l'utilisateur commence à saisir un nouveau mot de passe au cours du processus de réinitialisation. Paramètres par défaut : ◦ Sélectionné pour les banques d'identifiants locales ServiceNow ◦ Non sélectionné pour d'autres banques d'identifiants

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : ◦ Pour guider l'utilisateur pendant le processus de réinitialisation, le système affiche une barre graphique intitulée **Force du mot de passe** sous le champ **Nouveau mot de passe** .  ◦ Ne Réinitialisation du mot de passede l'application Windows prend pas en charge la force du mot de passe.

3. Cliquez sur **Envoyer**.
   Vous devez tester la connexion à une banque d'informations d'identification après avoir configuré une nouvelle banque d'informations d'identification ou lorsque les utilisateurs rencontrent des problèmes susceptibles d'impliquer la connexion.
4. Accédez à la **Réinitialisation du mot de passe** > **Banques d'identifiants** , puis ouvrez la banque d'informations d'identification.
5. Dans la barre d'en-tête, cliquez sur **Enregistrer et tester la connexion**.
   Une page de progression affiche le résultat du test.

Spécifier le verrouillage pour les échecs de tentatives de connexion

Le système fournit des actions de script inactives qui vous permettent de spécifier le nombre d'échecs de tentatives de connexion avant qu'un compte utilisateur ne soit verrouillé et de réinitialiser le nombre après une connexion réussie.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

Accédez à la **Tout** > **Politique système** > **Actions des scripts** pour afficher ou activer les scripts.

Remarque : À partir de la Kingston mise en production, après un zBoot, les actions des scripts **Vérification du verrouillage de l'utilisateur SNC avec déverrouillage automatique** et **Effacement de l'utilisateur SNC** sont activées.

Pour en savoir plus sur les propriétés qui affectent les échecs de tentative de connexion, consultez Gestion des échecs de tentatives de connexion (renforcement de la sécurité de l'instance) dans les paramètres de renforcement de la sécurité de l'instance.

Action des scripts	Description
Vérification du verrouillage de l'utilisateur SNC avec déverrouillage automatique	• Utilise la valeur de la propriété *glide.user.max_unlock_attempts* pour définir la limite des échecs de tentative de connexion. • Déverrouille le compte d'utilisateur après la période spécifiée pour la propriété

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Action des scripts	Description
	glide.user.unlock_timeout_in_mins. Si aucune valeur n'est spécifiée, le système déverrouille le compte utilisateur après la période par défaut de 15 minutes.
Vérification du verrouillage de l'utilisateur SNC	Suit le nombre d'échecs de tentatives de connexion et verrouille le compte utilisateur après un nombre spécifié d'échecs de tentatives de connexion (par défaut : 5).
Effacement de l'utilisateur SNC	Met à jour l'enregistrement utilisateur après une connexion réussie : réinitialise le nombre d'échecs de tentatives de connexion et met à jour la date de la dernière connexion.

Que faire ensuite

Chaque fois qu'un utilisateur tente de se connecter, l'action est enregistrée dans un journal des événements. Vous pouvez afficher un journal des tentatives de connexion infructueuses.

1. Accédez à la **Politique système** > **Journaux des événements**.
2. Filtre **pour login.failed** dans le champ **Nom** . Vous pouvez afficher le nom de connexion, la date et l'adresse IP de la tentative de connexion.

Configurer Google reCAPTCHA pour le processus de réinitialisation du mot de passe

Pour utiliser le service, les Google reCAPTCHA instances qui s'exécutent sur un domaine autre que `service-now.com` nécessitent une paire de clés API de Google.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- La procédure décrite dans cette rubrique est facultative pour les instances en cours d'exécution sur le domaine `service-now.com` .
- Étant donné que les instances locales n'ont pas accès à Internet, elles ne peuvent pas utiliser le Google reCAPTCHA service. Ne suivez pas la procédure décrite dans cette rubrique. Au lieu de cela, définissez la propriété système *password_reset.captcha.google.enabled* sur **false**. Ce paramètre active le service CAPTCHA fourni avec le système de basefichier .
- Le Réinitialisation du mot de passede l'application Windows utilise le système-de-base service CAPTCHA même si l'application Réinitialisation du mot de passe est configurée pour utiliser Google reCAPTCHA.

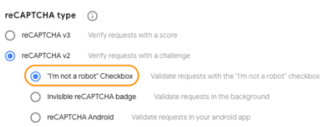
Procédure

1. Demandez une paire de clés API (une clé de site et un secret) à partir de Google au https://www.google.com/recaptcha .
2. Définissez les propriétés système suivantes :

Propriété	Valeur
password_reset.captcha.google.enabled	Définissez la valeur `sur vrai`. Type : chaîne

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Valeur
	Valeur par défaut : true
google.captcha.site_key	Défini sur la clé de site fournie Google . Type : chaîne Par défaut : clé de site fournie Google à ServiceNow
google.captcha.secret	Défini sur la clé secrète fournie Google . Type : password2 Par défaut : secret chiffré fourni Google à ServiceNow **Remarque :** Sélectionnez l'option reCAPTCHA v2, **je ne suis pas un robot** . (reCAPTCHA v3 n'est pas pris en charge actuellement). 

Personnalisation des Réinitialisation du mot de passe processus

Réinitialisation du mot de passe Les scripts vous permettent de les personnaliser Réinitialisation du mot de passe en créant votre propre banque d'informations d'identification, ainsi que des types de vérification et d'identification, et de les étendre en définissant des scripts d'extension. Vous pouvez également créer un type de banque d'informations d'identification personnalisé, un type de vérification personnalisé ou une vérification.

Hérité

Réinitialisation du mot de passe Les scripts sont disponibles pour les utilisateurs disposant du rôle password_reset_admin. Le moyen le plus simple de personnaliser Réinitialisation du mot de passe est le suivant :

1. Créez des types et des scripts personnalisés, conformément aux instructions de la section Réinitialisation du mot de passe Catégories de scripts d'extension.

   Les scripts d'extension sont des exemples d'includes de script qui vous permettent d'étendre les fonctionnalités dans un processus de réinitialisation de mot de passe. La catégorie de script d'extension fait référence aux types spécifiques de comportement d'un script d'extension (par exemple, magasin d'informations d'identification, vérification, type d'identification ou en tant que post-processeur).

2. Suivez les étapes de configuration décrites à la section Configurer votre Réinitialisation du mot de passe processus.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez les nouveaux types que vous avez créés. Vous pouvez personnaliser les composants suivants :
   - Types de banques d'informations d'identification : définissez de nouveaux types pour la connexion à vos banques d'informations d'identification en créant des workflows personnalisés pour la connexion et le test. Consultez Créer un type de banque d'identifiants pour Réinitialisation du mot de passe.
   - Types de vérification : définissez de nouveaux types de vérification des utilisateurs. Consultez Créer un type de vérification personnalisé Réinitialisation du mot de passe.
   - Types d'identification : définissez de nouveaux types pour la façon dont les utilisateurs peuvent s'identifier. Consultez Créer un type d'identification personnalisé pour Réinitialisation du mot de passe.

Configuration avancée de réinitialisation du mot de passe

Vous pouvez personnaliser les applications Réinitialisation du mot de passe et Changement du mot de passe pour répondre aux besoins de votre organisation. Pour plus d'informations, consultez les applications de réinitialisation et de changement de mot de passe . Consultez également la liste des propriétés qui contrôlent Configuration des Réinitialisation du mot de passe propriétés plusieurs aspects de la réinitialisation du mot de passe.

Personnalisez les processus de réinitialisation du mot de passe et intégrez des services d'informations d'identification tiers

Pour personnaliser les processus de réinitialisation du mot de passe ou pour les intégrer à des services d'informations d'identification tiers tels que Okta Entra Microsoft ID, utilisez Hub d'intégration des options. Permet Concepteur d'action de créer ou de modifier des actions telles que le déverrouillage utilisateur, le changement du mot de passe et l'obtention de l'état de l'utilisateur. Utilisez cette propriété Studio de workflow pour créer ou modifier les flux secondaires qui effectuent les actions.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, password_reset_admin ou password_reset_credential_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Le système de base fournit des actions, des flux secondaires et des types de banques d'identifiants pour le fournisseur d'identité « Instance locale ServiceNow ».
- Pour Microsoft Active Directory, les flux secondaires sont disponibles lorsque vous activez le Microsoft spoke AD pour Réinitialisation du mot de passe l'application.
- Pour utiliser un autre fournisseur d'identité tel que Okta, vous devez utiliser Hub d'intégration pour créer les actions, les flux secondaires et les types de banques d'identifiants personnalisés requis.
- Pour Microsoft Entra ID, les flux secondaires sont disponibles lorsque vous activez l'intégration Entra ID pour Réinitialisation du mot de passe l'applicationMicrosoft.

Procédure

1. Utilisez cette fonction Concepteur d'action pour créer des actions de réinitialisation de mot de passe telles que le déverrouillage utilisateur, le changement du mot de passe et l'obtention de l'état de l'utilisateur.
   Pour en savoir plus sur , reportez-vous à Concepteur d'actionla rubrique Concepteur d'action .
2. Utilisez cette propriété Studio de workflow pour créer les flux secondaires suivants.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisez les noms, les entrées et les sorties spécifiés pour les flux secondaires. Pour plus d'informations sur les flux secondaires, consultez Flux secondaires .

Nom de flux secondaire	Entrée	Type d'entrée	Sortie	Type de sortie
<Nom du fournisseur> Déverrouillage par mot de passe	Demande de Réinitialisation du mot de passe	Demande Record.Password Reset	Message d'erreur	Chaîne
			Statut	Choix
<Nom du fournisseur> Réinitialisation du mot de passe	Mot de passe	Mot de passe (chiffré dans 2 sens)	Statut	Choix
	Demande de Réinitialisation du mot de passe	Demande Record.Password Reset	Message d'erreur	Chaîne
<Nom du fournisseur> Changement du mot de passe	Demande de Réinitialisation du mot de passe	Demande Record.Password Reset	Statut	Choix
	Mot de passe actuel	Mot de passe (chiffré dans 2 sens) **Remarque : Le nom** sous **Options avancées** est `old_password`.	Message d'erreur	Chaîne
	Nouveau mot de passe	Mot de passe (chiffré dans 2 sens) **Remarque : Le nom** sous **Options avancées** est `new_password`.		
<Nom du fournisseur> État de verrouillage du mot de passe	Demande de Réinitialisation du mot de passe	Demande Record.Password Reset	Message d'erreur	Chaîne
			Verrouillé	Choix
			Statut	Choix
<Nom du fournisseur> Mot de passe Test de connexion	Non applicable	Non applicable	Message d'erreur	Chaîne
			Statut	Choix

3. Pour les fournisseurs tiers, créez un type de banque d'identifiants.
   a. Cochez la case **Utiliser le flux** .
   b. Sélectionnez les flux secondaires de réinitialisation du mot de passe que vous avez créés pour le fournisseur.
   Pour plus d'informations, consultez l'application Réinitialisation du mot de passe .
4. Créez une banque d'informations d'identification de réinitialisation du mot de passe.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Créez un processus de réinitialisation du mot de passe.
6. Sélectionnez le type de banque d'identifiants créé pour le fournisseur.

Résultats
Le mécanisme de réinitialisation du mot de passe pour l'application tierce requise est configuré.

Ajouter une question personnalisée à la vérification des questions de sécurité

Pour s'inscrire à la vérification « Questions de sécurité », l'utilisateur sélectionne plusieurs questions et fournit des réponses confidentielles que seul l'utilisateur connaît. Vous pouvez ajouter une question personnalisée à l'ensemble de questions incluses dans le système de basefichier .

Avant de commencer
Rôle requis : password_reset_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Fournit système de base un large ensemble de questions par défaut dans toutes les langues prises en charge. Les questions sont présentées à chaque utilisateur dans la langue que l'utilisateur a demandée lors de la connexion. La création d'une question personnalisée en anglais est un processus en une seule étape. Pour créer une question personnalisée dans une autre langue que l'anglais, vous pouvez utiliser l'une des options suivantes :

- Créez une question personnalisée dans une langue autre que l'anglais.
- Créez une question personnalisée en anglais et une ou plusieurs traductions de la question dans d'autres langues.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Réinitialisation du mot de passe** > **Questions de sécurité**.

   Remarque : Chaque question de la liste est présentée aux utilisateurs lorsqu'ils s'inscrivent au Réinitialisation du mot de passe processus. L'utilisateur sélectionne chaque question à utiliser en fournissant une réponse confidentielle à la question.

2. Suivez cette procédure pour créer une question personnalisée dans une seule langue.

   Remarque : Pour saisir un texte de question autre que l'anglais, vous devez demander la langue lors de la connexion.

   a. Sur la Réinitialisation du mot de passe page Questions, cliquez sur **Nouveau**.

   b. Saisissez le texte dans le champ **Question (champ traduit),** puis cliquez sur **Soumettre**. La question est ajoutée à la liste de questions qui est présentée aux utilisateurs lors de leur inscription. Aucune étape supplémentaire n'est nécessaire et vous pouvez ignorer les étapes restantes.

3. Procédez comme suit pour créer une question personnalisée en anglais et la même question dans une ou plusieurs autres langues :

   a. Cliquez sur **Nouveau**, entrez du texte en anglais dans le champ **Question (champ traduit),** puis cliquez sur **Soumettre**.

   b. Créez un enregistrement dans la table pour la question dans une *sys_translated* langue autre que l'anglais.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les détails apparaissent dans la table Nom traduit/Champ et dans la table Langues .

Champ	Description
Étiquette (traduit)	Équivalent non anglais du texte anglais dans le champ **Valeur** .
Élément	Nom du champ dans la table Question de réinitialisation du mot de passe [pwd_question] : `question_translated`
ID	Code ISO 639.2 pour la langue.
Table	Table à laquelle vous ajoutez la question traduite : la table **Question de réinitialisation du mot de passe [pwd_question].**
Langue	Code de langue de ce texte traduit.
Valeur	Question en anglais que vous avez ajoutée dans le tableau Questions de sécurité.

c. Répétez le processus pour chaque langue que les utilisateurs peuvent demander.

Ajouter un en-tête ou un pied de page personnalisé aux pages utilisateur pour Réinitialisation du mot de passe

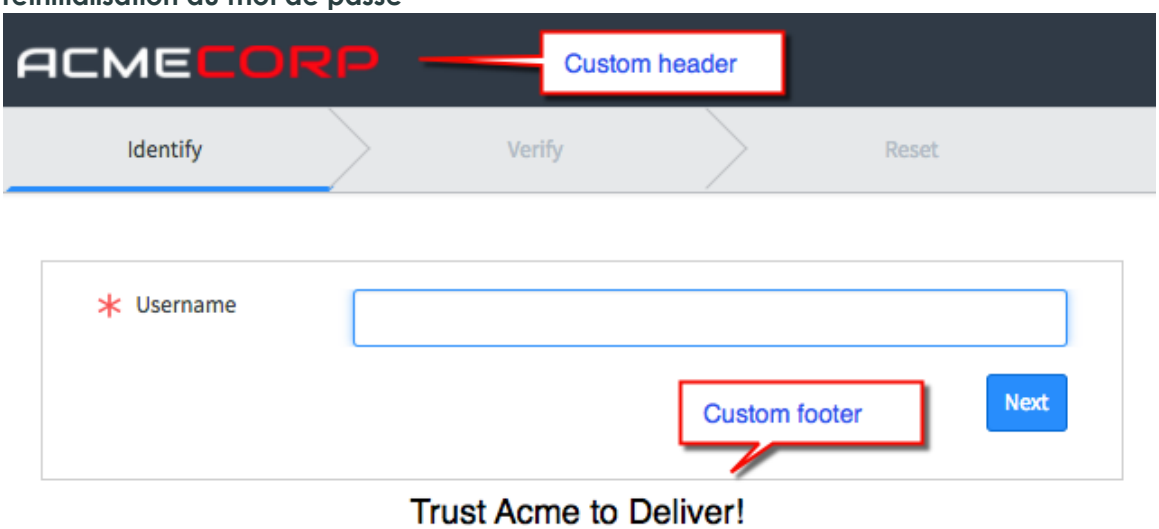
Vous pouvez spécifier des macros d'interface utilisateur qui ajoutent un en-tête ou un pied de page aux pages sur lesquelles les utilisateurs finaux travaillent lors de la réinitialisation d'un mot de passe (les pages Identifier, Vérifier et Réinitialiser).

Avant de commencer

Rôle requis : password_reset_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Exemple d'en-tête et de pied de page personnalisés sur les pages de réinitialisation du mot de passe

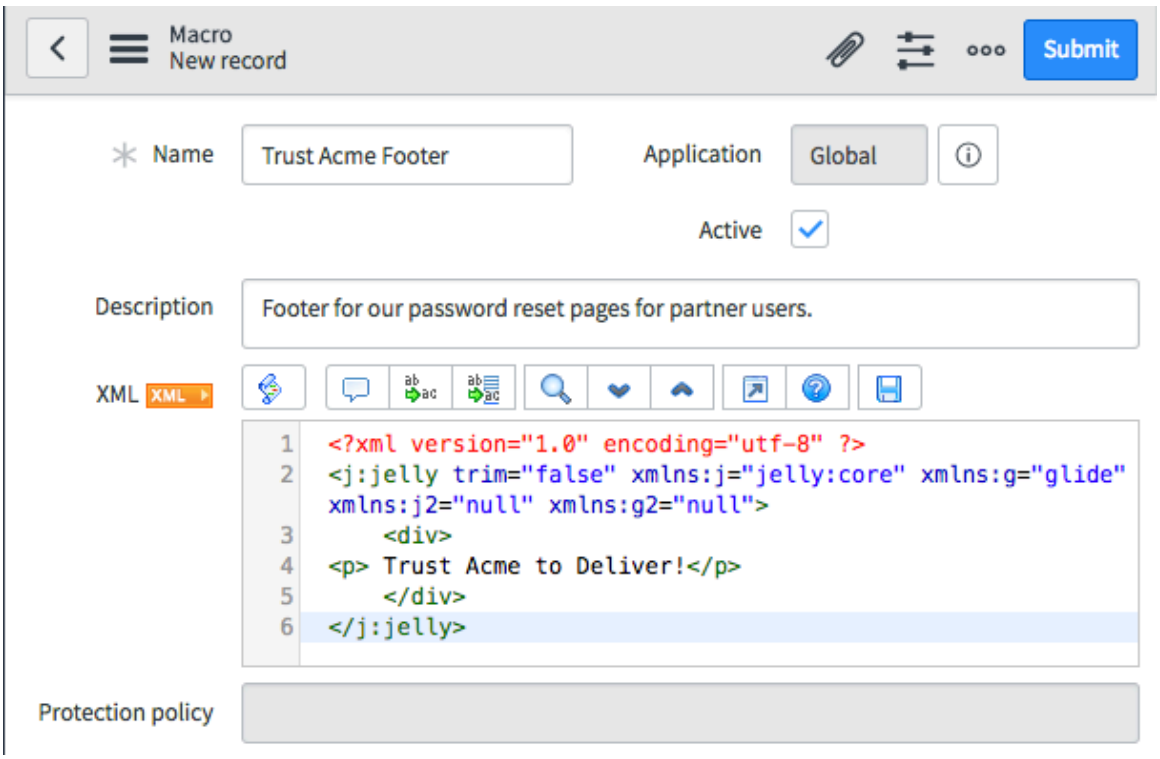


© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Configurez une macro d'interface utilisateur pour l'en-tête ou le pied de page : accédez à **Tout** > **Interface utilisateur du système** > **Macros d'interface utilisateur**, cliquez sur **Nouveau**, puis entrez un **nom** et une **description** significatifs.
2. Dans la zone de texte **XML** , entrez le texte de la macro.

   L'exemple de macro ajoute le texte « Faites confiance à Acme pour livrer ! » au pied de page de la page dans laquelle les utilisateurs travaillent lors de la réinitialisation d'un mot de passe.



3. Cochez la case **Actif** , puis cliquez sur **Soumettre**.
4. Accédez à la **Réinitialisation du mot de passe** > **Processus** et sélectionnez le processus à mettre à jour.
5. Dans l'onglet **Avancé** , cliquez sur ( ) en regard de la **macro d'interface utilisateur En-tête** ou **Macro d'interface utilisateur Pied de page** et sélectionnez la macro que vous avez créée.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.
7. Vérifiez l'apparence des pages de l'utilisateur final.

Option	Description
Si les pages de réinitialisation sont en accès public	Dans l'onglet **Détails de réinitialisation du mot de passe** , cliquez sur **l'URL publique**.
Si les pages de réinitialisation ne sont pas Accès public	Connectez-vous en tant qu'utilisateur final et demandez la réinitialisation du mot de passe.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer une Réinitialisation du mot de passe vérification à partir d'une vérification existante

L'application Réinitialisation du mot de passe comprend plusieurs exemples de vérifications que vous pouvez utiliser telles quelles ou comme base d'une vérification personnalisée. Si les types de vérification du système de base ne répondent pas à vos besoins, vous pouvez créer un type de vérification personnalisé.

Avant de commencer
Rôle requis : password_reset_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Remarque : Le Réinitialisation du mot de passede l'application Windows ne prend pas en charge les vérifications personnalisées.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Réinitialisation du mot de passe** > **Vérifications** et sélectionnez une vérification.
2. Si nécessaire, modifiez les paramètres de l'onglet **Paramètres de vérification de réinitialisation du mot de passe** .
   Les paramètres sont décrits dans les instructions pour le type de vérification sur lequel vous travaillez.
3. Cliquez sur **Envoyer**.

Remarque : Chaque type de vérification possède des propriétés qui contrôlent l'expérience utilisateur. Examinez les paramètres de la propriété et mettez-les à jour si nécessaire.

Créer un type de vérification personnalisé Réinitialisation du mot de passe

Chaque entrée de vérification Réinitialisation du mot de passe est basée sur les paramètres d'un type de vérification. Si les types de vérification du système de base ne répondent pas à vos besoins, vous pouvez créer un type de vérification personnalisé.

Avant de commencer
Rôle requis : password_reset_admin ou admin
Passez en revue les types de vérification fournis dans le système de base pour déterminer s'il convient de créer un type de vérification personnalisé. Passez ensuite en revue les composants de type vérification à développer. Pour plus d'informations sur les types de vérification dans le système de base, reportez-vous à la section Types de vérifications dans le système de base.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Réinitialisation du mot de passe** > **Extensions** > **Types de vérifications**.
2. Cliquez sur **Nouveau**, entrez un **Nom** et une **Description** uniques et significatifs, puis remplissez le formulaire.
   Pour en savoir plus sur les champs du formulaire Type de Réinitialisation du mot de passe vérification, reportez-vous à la section Réinitialisation du mot de passe Formulaire Type de vérification.
3. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

- Includes de script Réinitialisation du mot de passe
- Réinitialisation du mot de passe Catégories de scripts d'extension
- Installé avec Réinitialisation du mot de passe

Créer une vérification personnalisée Réinitialisation du mot de passe

Utilisez un type de vérification dans le système de base comme modèle pour concevoir une vérification personnalisée. Le Réinitialisation du mot de passede l'application Windows ne prend pas en charge les vérifications personnalisées.

Avant de commencer

Rôle requis : password_reset_admin

Passez en revue les types de vérification fournis dans le système de base pour déterminer s'il convient de créer un type de vérification personnalisé. Passez ensuite en revue les composants de type vérification à développer. Pour plus d'informations sur les types de vérification dans le système de base, reportez-vous à la section Types de vérifications dans le système de base.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Réinitialisation du mot de passe** > **Vérifications**.
2. Cliquez sur **Nouveau**, entrez un **Nom** et une **Description** uniques et significatifs, puis remplissez le formulaire.
   Pour en savoir plus sur les champs du formulaire Vérification, reportez-vous à la Réinitialisation du mot de passe section Réinitialisation du mot de passe Formulaire de vérification.
3. Cliquez sur **Envoyer**.

> **Remarque :** Chaque type de vérification possède des propriétés qui contrôlent l'expérience utilisateur. Examinez les paramètres de la propriété et mettez-les à jour si nécessaire.

Créer un type d'identification personnalisé pour Réinitialisation du mot de passe

Un type d'identification personnalisé permet à l'utilisateur de saisir d'autres informations de vérification telles qu'un ID d'employé lors de la réinitialisation du mot de passe.

Avant de commencer

Rôle requis : password_reset_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Réinitialisation du mot de passe** > **Extensions** > **Types d'identifications**.
2. Cliquez sur **Nouveau**, entrez un **Nom** et une **Description** uniques et significatifs, puis remplissez le formulaire.

Étiquette de champ d'identification	Texte à afficher en tant qu'étiquette pour le champ **Identification** .
Processeur d'identification	Script de processeur d'identification. Choisissez un script existant ou créez le vôtre à l'aide de la catégorie de

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

	processeur de formulaire d'identification (script d'extension).

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Information associée

Créer un script d'extension Réinitialisation du mot de passe

Configurer un type de banque d'identifiants pour prendre en charge la génération automatique de mots de passe tiers

Activez les flux secondaires dans le type de banque d'identifiants pour prendre en charge la génération automatique de mots de passe tiers.

Avant de commencer
Rôle requis : password_reset_credential_manager, password_reset_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les utilisateurs peuvent facilement réinitialiser leurs mots de passe pour les banques d'identifiants qui ne disposent pas d'API REST pour réinitialiser le mot de passe. Par exemple, les flux secondaires de réinitialisation du mot de passe prennent en charge Robotic Process Automation. Le Réinitialisation du mot de passe processus peut être automatisé à l'aide d'un Robotic Process Automation robot pour réinitialiser le mot de passe d'une application qui ne dispose pas d'une API pour réinitialiser le mot de passe.

Pour en savoir plus sur Robotic Process Automation, consultez Robotic Process Automation (RPA) Hub .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Réinitialisation du mot de passe** > **Extensions** > **Types de banques d'identifiants**.
2. Ouvrez le type de banque d'informations d'identification.
3. Pour utiliser les flux secondaires de réinitialisation du mot de passe dans , Hub d'intégrationlaissez la case **Utiliser le flux** cochée.
4. Dans le champ **Flux de réinitialisation du mot de passe** , saisissez une valeur requise pour le flux secondaire de réinitialisation du mot de passe.
5. Dans la liste **Mécanisme de remise des mots de passe** , sélectionnez **Le flux de réinitialisation n'accepte pas le mot de passe comme entrée**.
6. Si vous souhaitez que vos utilisateurs changent le mot de passe immédiatement après leur connexion après la réinitialisation du mot de passe, cochez la case **Forcer le changement de mot de passe lors de la première connexion** .

   Remarque : Assurez-vous que la case à cocher **L'utilisateur doit réinitialiser le mot de passe** est sélectionnée dans le formulaire Processus de réinitialisation du mot de passe du processus associé. Cependant, ces paramètres de changement des mots de passe après la première connexion après la réinitialisation ne fonctionnent que si la banque d'informations d'identification que vous configurez prend en charge les paramètres.

7. Cliquez sur **Mettre à jour** ou enregistrez les changements.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux secondaire de réinitialisation du mot de passe asynchrone

Lorsqu'un utilisateur demande une réinitialisation du mot de passe, en fonction de l'application pour laquelle la réinitialisation du mot de passe est demandée, le processus fonctionne de manière synchrone ou asynchrone.

Lorsqu'un utilisateur demande une réinitialisation du mot de passe pour une banque d'identifiants pour laquelle les API REST sont disponibles pour réinitialiser le mot de passe, le mot de passe est réinitialisé immédiatement. Ce processus est synchrone.

Dans le processus asynchrone, lorsqu'un utilisateur demande une réinitialisation du mot de passe pour les banques d'informations d'identification qui ne fournissent pas d'API REST, vous pouvez configurer ces banques d'informations d'identification pour réinitialiser les mots de passe à l'aide d'un système externe, tel que Robotic Process Automation.

Pour en savoir plus sur Robotic Process Automation, consultez Robotic Process Automation (RPA) Hub .

Lorsqu'un utilisateur demande une réinitialisation du mot de passe, le mot de passe n'est pas réinitialisé immédiatement. L'utilisateur reçoit un message indiquant que la demande a été soumise et l'état de la demande s'affiche comme **En attente avec le système externe** sur la Réinitialisation du mot de passe page Demandes de cette demande.

Une fois le processus terminé, le mot de passe est réinitialisé. L'utilisateur reçoit un message approprié en fonction de la réussite ou de l'échec de l'action de réinitialisation du mot de passe du système externe, qui réinitialise un mot de passe pour l'utilisateur. Si la réinitialisation du mot de passe réussit, l'utilisateur reçoit un e-mail contenant le nouveau mot de passe du système externe si la banque d'identifiants n'accepte pas le mot de passe.

Si une banque d'identifiants traite une demande de réinitialisation de mot de passe de manière asynchrone, le processus doit utiliser le flux secondaire de demande de réinitialisation du mot de passe comme rappel pour mettre à jour l'état de la demande de **réinitialisation du mot de passe** correspondant.

Remarque : Pour ouvrir le flux secondaire **Mettre à jour l'état de la demande de réinitialisation du mot de passe** , accédez à **Tout** > **Automatisation des processus** > *Studio de workflow*, puis cliquez sur l'onglet **Flux secondaires** . Ensuite, recherchez et sélectionnez le flux secondaire **Mettre à jour l'état de la demande de réinitialisation du mot de passe** .

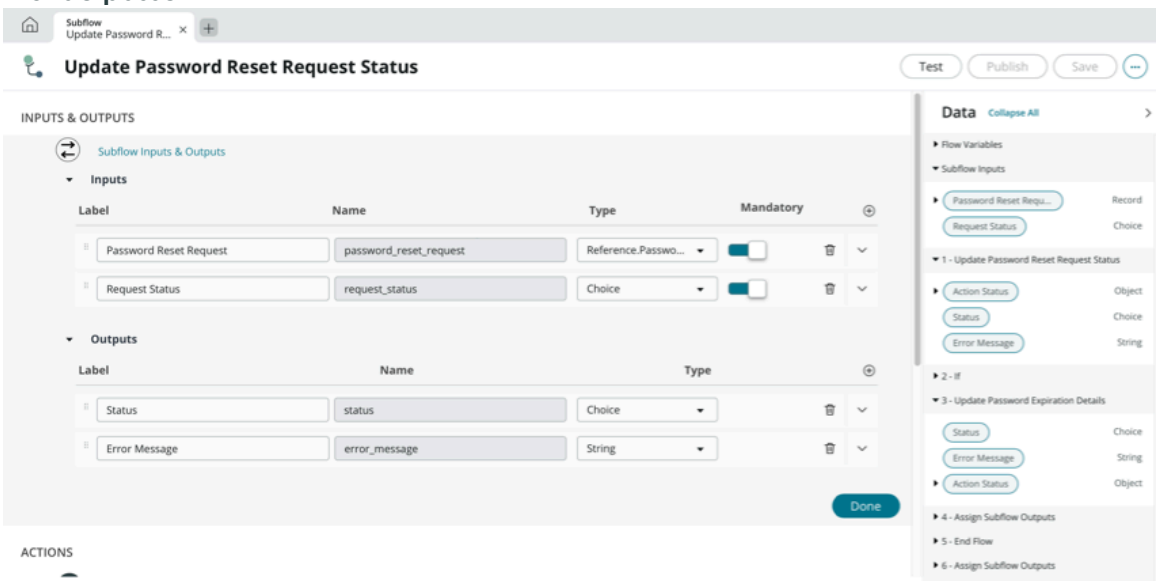
Mettre à jour l'état de la demande de réinitialisation du mot de passe Paramètres d'entrée de flux secondaire

Paramètres d'entrée	Description
Demande de Réinitialisation du mot de passe	Enregistrement Glide de la demande de réinitialisation du mot de passe.
État de la demande	Détermine les choix disponibles en tant qu'entrée. Par exemple, **Terminé avec succès** ou **Terminé avec échec**.

Lorsque ce flux secondaire est utilisé, les paramètres d'entrée sont pris en compte dans ce flux secondaire pour définir l'état de réinitialisation du mot de passe correspondant.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mettre à jour le flux secondaire de l'état de la demande de réinitialisation du mot de passe



Créer un type de banque d'identifiants pour Réinitialisation du mot de passe

Créez un type de banque d'identifiants personnalisé lorsque les système-de-base types ne correspondent pas à vos besoins.

Avant de commencer

Rôle requis : password_reset_credential_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez également configurer un type de banque d'identifiants pour qu'il fonctionne indépendamment avec les actions Réinitialisation du mot de passe, Changement de mot de passe et Déverrouillage du mot de passe.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Réinitialisation du mot de passe** > **Extensions** > **Types de banques d'identifiants**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ **Nom** , saisissez le nom du type de banque d'identifiants.
4. Dans le champ **Description** , entrez la description du type de banque d'identifiants.
5. Pour utiliser les flux secondaires de réinitialisation du mot de passe dans Hub d'intégration, laissez la case **Utiliser le flux** cochée.

   Remarque : Pour plus d'informations sur la création de flux secondaires spécifiques aux fournisseurs, reportez-vous à la rubrique Personnalisez les processus de réinitialisation du mot de passe et intégrez des services d'informations d'identification tiers

6. Cochez la case **Prend en charge l'historique** pour déterminer si la banque d'identifiants prend en charge l'option de politique d'historique.

   Ce n'est qu'à ce moment-là que l'password_reser_admin peut désactiver ou activer cette fonctionnalité via un enregistrement de banque d'identifiants.

7. Sélectionnez les flux secondaires créés pour l'application tierce.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Pour plus d'informations sur la création de flux secondaires spécifiques aux fournisseurs, reportez-vous à la rubrique Personnalisez les processus de réinitialisation du mot de passe et intégrez des services d'informations d'identification tiers

Flux secondaire	Description
Alias de base	Alias de connexion et d'informations d'identification utilisé dans les flux secondaires de ce type de banque d'informations d'identification. Il s'agit de l'alias par défaut utilisé par les flux secondaires lors d'un appel externe. **Remarque :** Si vous souhaitez remplacer l'alias par défaut, utilisez la propriété alias enfant de la banque d'informations d'identification.
Flux de changement du mot de passe	Modifie le mot de passe d'un compte d'utilisateur authentifié et déverrouillé par le nouveau mot de passe fourni. Vérifie que le nouveau mot de passe est conforme au format du mot de passe et aux politiques d'historique. Affiche une erreur si l'utilisateur n'est pas authentifié ou est verrouillé. Utilisez le flux de réinitialisation du mot de passe pour déverrouiller un compte utilisateur verrouillé et exiger un changement de mot de passe.
Déverrouiller le flux d'utilisateurs	Définit le processus de déverrouillage d'un utilisateur. Si une banque d'identifiants prend en charge le flux de déverrouillage d'utilisateur, le champ **Obtenir le flux d'état de verrouillage de l'utilisateur** devient un champ obligatoire. Cependant, lorsqu'une banque d'identifiants ne prend pas en charge le flux de déverrouillage d'utilisateur, vous pouvez toujours configurer le flux d'état de verrouillage d'utilisateur.
Obtenir le flux d'état de verrouillage	Récupère l'état de verrouillage d'un compte spécifique à la banque d'identifiants.
Flux de test de connexion	Définit la façon de tester la connexion.
Flux de réinitialisation du mot de passe	Déverrouille le compte d'utilisateur spécifié. Expire le mot de passe actuel et remplace le mot de passe par le nouveau mot de passe fourni s'il est conforme au format de mot de passe et aux politiques d'historique. S'il n'est pas conforme, un avertissement s'affiche. **Remarque :** Dans le cas d'une Robotic Process Automation configuration, le flux secondaire ne réinitialise pas le mot de passe immédiatement, mais se contente de pousser la demande dans la file d'attente Robotic Process Automation et l'état s'affiche comme **En attente**.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux secondaire	Description
Mécanisme de remise du mot de passe	Définit le mécanisme, par exemple s'il faut accepter ou non le mot de passe comme entrée. Par exemple, dans le cas d'une banque d'identifiants pour laquelle Robotic Process Automation une fonctionnalité est requise, Robotic Process Automation impossible d'accepter le mot de passe de l'application Réinitialisation du mot de passe pour des raisons de sécurité. Ainsi, pour Robotic Process Automation les flux secondaires, le **flux de réinitialisation n'accepte pas le mot de passe comme valeur d'entrée** doit être sélectionnée. Ainsi, lorsque les utilisateurs créent une demande de réinitialisation de mot de passe, ils ne sont pas invités à saisir les mots de passe de leur choix. **Remarque :** Cette fonctionnalité s'applique uniquement à l'action de réinitialisation du mot de passe. Si, pour une banque d'identifiants, le flux de réinitialisation n'accepte pas le mot de passe configuré via le mécanisme de remise des mots de passe, tous les champs de la politique de mot de passe et de la génération du mot de passe sont masqués dans le formulaire de banque d'identifiants connexe. Par exemple, **Activer la politique de mot de passe**, **Politique de mot de passe**, **Activer la force du mot de passe**, **Règle de niveau de sécurité** et **Générer automatiquement le mot de passe**.
Prend en charge Forcer chang. mot passe lors première connexion	Lorsque cette option est sélectionnée, l'utilisateur est invité à changer le mot de passe lorsqu'il se connecte pour la première fois avec le nouveau mot de passe qu'il reçoit une fois l'action de réinitialisation du mot de passe terminée. **Remarque :** En fonction de ce paramètre, les champs du formulaire Processus de réinitialisation du mot de passe changent. Par exemple, lorsqu'un administrateur de réinitialisation du mot de passe coche la case **Générer automatiquement le mot de passe** sur le formulaire Processus de réinitialisation du mot de passe, le formulaire affiche le champ **L'utilisateur doit réinitialiser le mot de passe** . Ainsi, cela dépend de l'administrateur de réinitialisation du mot de passe s'il faut demander aux utilisateurs de changer leur mot de passe généré automatiquement ou non, même si la case à cocher **Forcer le changement de mot de passe lors de la première connexion** est cochée.

8. Si vous souhaitez utiliser des workflows, décochez la case **Utiliser le flux** pour utiliser les workflows de réinitialisation de mot de passe dans Orchestration.

Remarque :

- Les workflows ont été dépréciés. Utilisez les flux secondaires en laissant la case **Utiliser le flux** cochée.
- Les workflows ne sont disponibles que si vous avez effectué une mise à niveau à partir des versions précédentes.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Workflow Réinitialisation du mot de passe	Définit le traitement de la banque d'identifiants. Réinitialisation du mot de passe Les workflows peuvent être utilisés en tant que modèle. Fournissez des scripts pour chacune des activités définies pour le flux secondaire. Pour en savoir plus sur la création d'un workflow, reportez-vous à la section Créer un workflow. Pour les workflows installés, reportez-vous à la section Installé avec Réinitialisation du mot de passe.
Workflow de test de connexion	Définit la façon de tester la connexion. Les workflows de test de connexion peuvent être utilisés en tant que modèle. Si vous créez un flux secondaire de test de connexion, fournissez des scripts pour chacune des activités définies pour le flux secondaire. Pour les workflows installés, reportez-vous à la section Installé avec Réinitialisation du mot de passe.
Obtenir le workflow d'état de verrouillage	Définit comment obtenir l'état de verrouillage de l'utilisateur. Obtenir l'état de verrouillage de l'utilisateur Les workflows peuvent être utilisés en tant que modèle. Fournissez des scripts pour chacune des activités définies pour le flux secondaire. Pour en savoir plus sur la création d'un workflow, reportez-vous à la section Créer un workflow. Pour les workflows installés, reportez-vous à la section Installé avec Réinitialisation du mot de passe.
Déverrouiller le workflow d'utilisateurs	Définit comment déverrouiller un utilisateur. Les workflows de déverrouillage d'utilisateurs peuvent être utilisés en tant que modèles. Si vous créez un flux secondaire de test de connexion, fournissez des scripts pour chacune des activités définies pour le flux secondaire. Pour les workflows installés, reportez-vous à la section Installé avec Réinitialisation du mot de passe.

9. Cliquez sur **Envoyer**.

Réinitialiser un mot de passe ou déverrouiller un compte utilisateur avec l'assistance du Centre de services

Réinitialisez un mot de passe ou déverrouillez un compte utilisateur en demandant l'assistance d'un agent du Centre de services.

Avant de commencer

Regardez cet exemple vidéo d'agents du centre de services réinitialisant des mots de passe : Réinitialisation des mots de passe utilisateur (vidéo).

Remarque :

- Vous devez effacer la propriété **Accès public** pour activer le processus assisté par le Centre de services. Consultez Configurer votre Réinitialisation du mot de passe processus.
- Vous pouvez effectuer cette activité sur un appareil mobile.
- Vous pouvez remplacer le thème de la page du Centre de services par le thème foncé. Pour plus d'informations sur le thème foncé, consultez Exploration des thèmes dans Next Experience .

Rôle requis : password_reset_admin ou password_reset_service_desk

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans un processus assisté Réinitialisation du mot de passe par Centre de services, seuls les agents du Centre de services ayant le rôle password_reset_service_desk peuvent réinitialiser les mots de passe des utilisateurs. Les utilisateurs ne peuvent pas réinitialiser leurs mots de passe.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Réinitialisation du mot de passe** > **Centre de services**.
2. Sélectionnez un utilisateur et le Réinitialisation du mot de passe processus à utiliser.
3. Cliquez sur **Vérifier l'identité**.
4. Dans le formulaire Vérifier l'identité, saisissez les réponses fournies par l'utilisateur, puis cliquez sur **Continuer**.
   Si l'identité de l'utilisateur est vérifiée, le formulaire Réinitialiser le mot de passe affiche la vérification d'identité et l'état du verrouillage du compte.
5. Effectuez l'une des actions suivantes.
   - Si l'utilisateur n'est pas verrouillé, le formulaire affiche le bouton **Réinitialiser le mot de passe** . Saisissez le nouveau mot de passe et cliquez sur **Réinitialiser le mot de passe**.
   - Si le compte de l'utilisateur est verrouillé, le formulaire affiche les boutons **Réinitialiser le mot de passe** et **Déverrouiller le compte** . Vous pouvez saisir un nouveau mot de passe et cliquer sur **Réinitialiser le mot de passe** pour réinitialiser le mot de passe et déverrouiller le compte. Si l'option **Activer le déverrouillage de compte** est sélectionnée pour le processus de mot de passe, vous pouvez déverrouiller le compte sans réinitialiser le mot de passe en cliquant sur **Déverrouiller le compte**.
6. Pour réinitialiser le mot de passe d'un autre utilisateur, vous devez d'abord quitter Service **Desk** , puis accéder à **Réinitialisation du mot de passe** > **Centre de services**.

Afficher les demandes utilisateur pour la réinitialisation du mot de passe

Le module **Demandes de réinitialisation** affiche l'état de chaque demande de réinitialisation de mot de passe à partir de la Réinitialisation du mot de passe table Demande [pwd_reset_request].

Avant de commencer

Rôle requis : password_reset_admin ou password_reset_service_desk

Procédure

Accédez à la **Tout** > **Réinitialisation du mot de passe** > **Demandes de réinitialisation**.

Réinitialisation du mot de passe Champs de demande

Champ	Description
Utilisateur	Utilisateur dont le mot de passe est en cours de réinitialisation ou de modification.
Processus	Processus qui implémente cette demande de réinitialisation du mot de passe.
Type	Type de Réinitialisation du mot de passe demande :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	• **Changement du mot de passe** : demande de changement d'un mot de passe. • **Centre d'assistance** : demande ouverte au nom de l'utilisateur demandeur par un agent du Centre de services. • **Libre-service** : l'utilisateur demandeur a ouvert la demande de réinitialisation.
Type d'actions	Action corrective effectuée pendant la Réinitialisation du mot de passe demande. • **Changement du mot de passe** : mettez à jour la banque d'identifiants avec le nouveau mot de passe. • **Réinitialiser et déverrouiller le compte** : générez un nouveau mot de passe pour l'utilisateur et déverrouillez le compte utilisateur. • **Réinitialiser le mot de passe** : générez un nouveau mot de passe pour l'utilisateur. • **Déverrouiller le compte** : déverrouillez le compte utilisateur.
Statut	Résultat de la Réinitialisation du mot de passe demande : • **Terminé avec échec** : l'utilisateur a terminé toutes les étapes du Réinitialisation du mot de passe processus, mais le mot de passe n'a pas été réinitialisé dans la banque d'identifiants. • **Terminé avec succès** : l'utilisateur a terminé toutes les étapes du Réinitialisation du mot de passe processus et le mot de passe a été réinitialisé dans la banque d'informations d'identification. • **Expiré** : l'utilisateur n'a pas terminé toutes les étapes du processus dans le Réinitialisation du mot de passe temps imparti. • **En cours** : l'utilisateur suit les étapes de réinitialisation du mot de passe. • **Nombre maximal de tentatives** : l'utilisateur n'a pas répondu correctement aux questions de sécurité pendant l'étape de vérification d'identité et a dépassé le nombre maximal de tentatives autorisées. • **Vérifié** : l'utilisateur a terminé l'étape de vérification d'identité et est vérifié. L'utilisateur peut passer à l'étape Réinitialisation du mot de passe .
Actif	Indique si la demande est ouverte ou fermée.
Réessayer	Nombre total de tentatives de l'utilisateur pour remplir une demande de réinitialisation du mot de passe.

Débloquer un Réinitialisation du mot de passe utilisateur

Si un utilisateur est banni manuellement ou est marqué comme dépassant le nombre maximal de tentatives, l'utilisateur peut être bloqué (non autorisé à utiliser l'application Réinitialisation du mot de passe). Vous pouvez débloquer un utilisateur bloqué.

Avant de commencer

Rôle requis : password_reset_admin ou password_reset_service_desk

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les événements bloquants comprennent :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- L'utilisateur a dépassé la limite du nombre de tentatives de mot de passe échouées.
- La réinitialisation de mot de passe la plus récente s'est produite avant le délai d'attente requis jusqu'à la prochaine réinitialisation.
- L'utilisateur n'a pas réussi à fournir les informations correctes lors de la tentative de réinitialisation du mot de passe.

Si le nombre d'utilisateurs bloqués ou verrouillés dépasse la limite dans un intervalle de temps défini, cela déclenche un événement de journalisation système. Vous pouvez configurer le nombre d'utilisateurs bloqués ou verrouillés et l'intervalle de temps requis pour générer l'événement de journal en définissant les propriétés *password_reset.activity_monitor.incident_threshold* et *password_reset.activity_monitor.incident_window*.

Procédure

1. Pour afficher la liste des utilisateurs bloqués, accédez à **Réinitialisation du mot de passe** > **Utilisateurs bloqués**.
2. Pour débloquer un utilisateur en libre-service :
   a. Accédez à la **Réinitialisation du mot de passe** > **Utilisateurs bloqués**.
   b. Sélectionnez un utilisateur dans la liste.
   c. Sélectionnez **Supprimer** dans la liste **Actions sur les lignes sélectionnées** .
3. Pour débloquer un utilisateur dont le mot de passe a été réinitialisé par un agent du Service Desk :
   Si un utilisateur est banni manuellement ou marqué comme dépassant le nombre maximal de tentatives, l'utilisateur peut être bloqué (non autorisé à utiliser l'application Réinitialisation du mot de passe). Lorsque la demande de réinitialisation du mot de passe est effectuée via le libre-service, l'utilisateur est débloqué lorsque le mot de passe est réinitialisé avec succès.

   En revanche, les agents Service Desk sont autorisés à effectuer un nombre illimité de tentatives. La limite *de max_attempt_reached* ne s'applique pas et l'état Bloqué pour l'utilisateur n'est pas **réinitialisé** après la réinitialisation du mot de passe. Par conséquent, après avoir réinitialisé le mot de passe d'un utilisateur, vous devez le débloquer manuellement.

   Si l'utilisateur n'est pas débloqué manuellement, le système réinitialise l'état bloqué uniquement lorsque le *délai de max_attempt_window* est écoulé et que l'utilisateur tente de réinitialiser le mot de passe à l'aide du libre-service.

   a. Après avoir réinitialisé le mot de passe d'un utilisateur, accédez à **Réinitialisation du mot de passe** > **Utilisateurs bloqués**.
   b. Modifiez le paramètre **Bloqué** pour l'utilisateur de vrai à faux.

Information associée

Configuration des Réinitialisation du mot de passe propriétés

Réinitialisation du mot de passe et les rapports et journaux de changement de mot de passe

Intégrer Réinitialisation du mot de passe à un Portail de services widget

Vous pouvez activer un Réinitialisation du mot de passe processus dans une Portail de services page en ajoutant un widget qui ouvre les pages de réinitialisation du mot de passe à l'intérieur du portail.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou sp_admin

Procédure

1. Dans le concepteur de portail de services pour le portail, créez une nouvelle page, la page sur laquelle l'utilisateur effectuera le processus de réinitialisation du mot de passe.
2. Dans l'onglet **Widget** , sous Mises en page, sélectionnez la mise en page à 12 colonnes et déposez-la sur la page.
3. Déposez le widget **de réinitialisation du mot de passe** dans la mise en page à 12 colonnes, puis enregistrez la page.
   Les trois onglets du processus de réinitialisation du mot de passe apparaissent dans la mise en page.
4. Dans le lien **Réinitialiser mon mot de passe** sur la page de connexion du portail, spécifiez l'URL de la nouvelle page de réinitialisation du mot de passe.
   L'URL doit inclure un paramètre obligatoire et peut contenir un paramètre facultatif :
   - Requis : `sysparm_show_custom_header_footer=faux`. Ce paramètre désactive la fonctionnalité native d'en-tête et de pied de page de la page de réinitialisation du mot de passe.
   - `sysparm_redirect_url=<portalName> ?id=<pageName>`. Ce paramètre indique la page vers laquelle accéder après une réinitialisation réussie ; généralement, la page de connexion pour le portail.

   Par exemple, `https://server.acme.com/acme_community?id=password_reset_page&sysparm_show_custom_header_footer=faux&sysparm_redirect_url=acme_community ?id=communities_login`

Intégrer Réinitialisation du mot de passe à une intégration CMS

Vous pouvez configurer un site dans l'application ServiceNow Gestion du contenu (CMS) pour définir un point d'accès à site unique qui inclut le Réinitialisation du mot de passe service. Par exemple, vous pouvez créer un site libre-service employé qui fournit un Réinitialisation du mot de passe service.

Avant de commencer
Rôle requis : content_admin

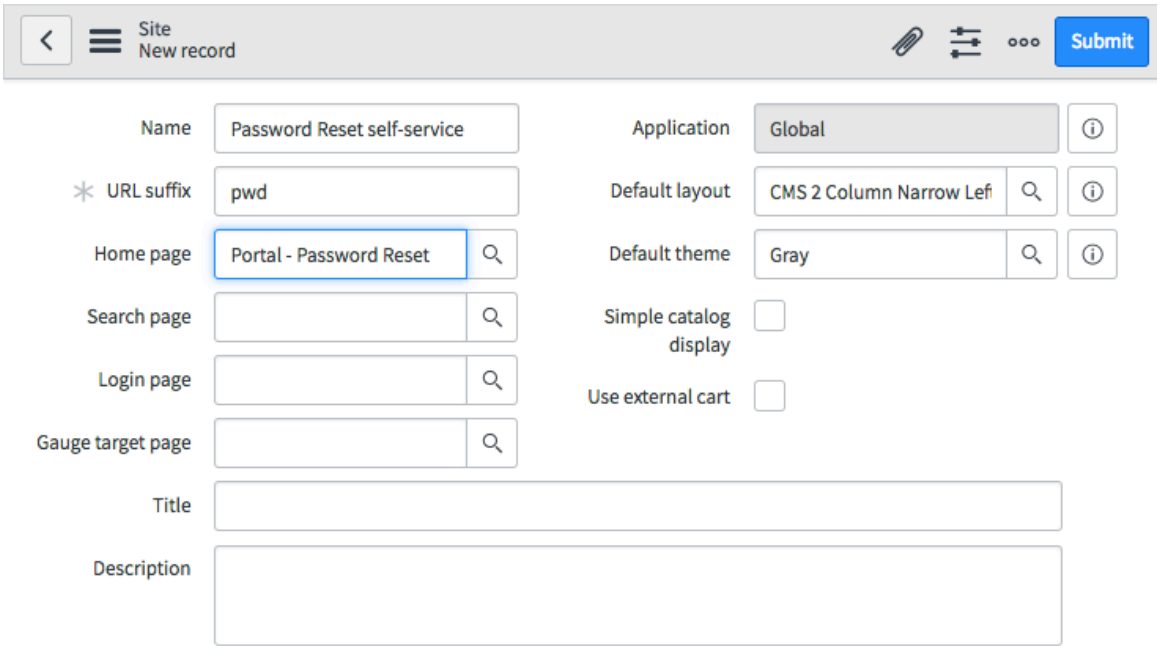
Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Chaque Réinitialisation du mot de passe processus nécessite une page CMS distincte.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion du contenu** > **Contenu spécialisé** > **iFrame** et créez un enregistrement iFrame.
2. Accéder à **Gestion du contenu** > **Sites** et créer un site qui n'a pas de page de connexion.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Accéder à **Gestion du contenu** > **Pages** et créez une page de réinitialisation du mot de passe.
4. Saisissez le nom du site que vous avez créé dans le champ **Site de contenu** (**libre-service Réinitialisation du mot de passe** dans l'exemple).
5. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
6. Cliquez sur le lien connexe **Modifier la page** , puis sur **Ajouter du contenu**.
7. Dans la section **Blocs de contenu** , sélectionnez l'iFrame que vous avez créé et ajoutez du contenu au besoin.
8. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Installation et configuration de l'application Windows de réinitialisation du mot de passe

Demandez le module d'extension Réinitialisation du mot de passe Windows Application (Réinitialisation du mot de passe Orchestration) (com.glideapp.password_reset_desktop) qui active les connexions aux types de banques d'identifiants Active Directory (AD).

Les administrateurs téléchargent et exécutent un fichier EXE ou MSI pour installer ou distribuer l'application sur les ordinateurs des utilisateurs. L'application installe un lien sur l'écran de Windows connexion.

Réinitialisation du mot de passede l'application Windows Conditions requises pour l'installation

Activez le module d'extension Réinitialisation du mot de passe Windows App (Réinitialisation du mot de passe Orchestration) (com.glideapp.password_reset_desktop) et activez l'application Microsoft AD pour Réinitialisation du mot de passe l'App Store pour utiliser le Réinitialisation du mot de passede l'application Windowsfichier .

Besoin	Description
Version requise ServiceNow	Réinitialisation du mot de passede l'application Windows La version 5.0 est prise en charge sur les San Diegoversions , Tokyoet Utah .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Besoin	Description
Matériel requis	• Processeur 1 GHz ou plus rapide • 512 Mo de RAM • 10 Mo d'espace disque disponible (x86) • 10 Mo d'espace disponible sur le disque dur (x64)
Logiciel requis	• Version de Réinitialisation du mot de passede l'application Windows: 5.0 • Microsoft .NET Framework : 4.7.1 et versions ultérieures • Microsoft Visual C++ : Visual Studio 2017 redistribuable
Systèmes d'exploitation pris en charge	• Windows 8.1 • Windows 10 Entreprise • Windows 10 Pro • Windows 11
Architecture de processeur prise en charge	• X86 • X64
Architecture réseau prise en charge	• Réinitialisation du mot de passede l'application Windows Les clients doivent avoir un accès direct à Internet et à l'instance où le ServiceNow est Réinitialisation du mot de passede l'application Windows configuré. • Pour Réinitialisation du mot de passede l'application Windows les versions qui utilisent un certificat SHA, le réseau d'entreprise ne doit pas bloquer le certificat SHA. • Pour réinitialiser un mot de passe AD, le client doit se trouver sur le réseau de l'entreprise.

Demander le module d'extension de l'application Réinitialisation du mot de passe Windows

Demandez le module d'extension Réinitialisation du mot de passe Windows Application (Réinitialisation du mot de passe Orchestration) (com.glideapp.password_reset_desktop) qui active les connexions aux types de banques d'identifiants Active Directory (AD). Aucun autre composant n'est installé.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

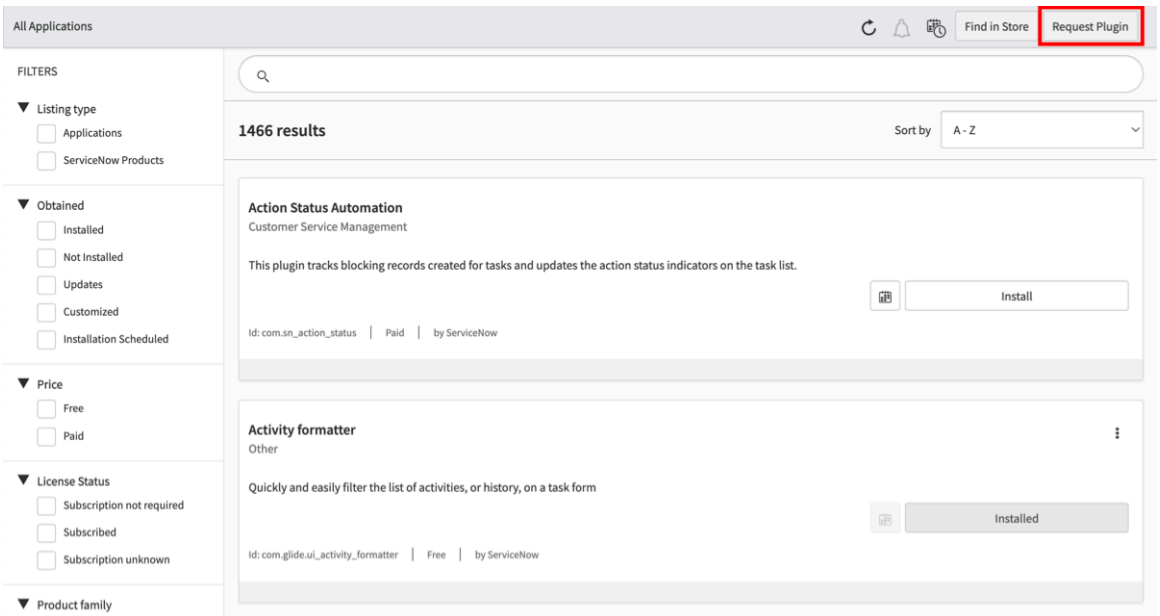
Il existe deux façons de demander un module d'extension :

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

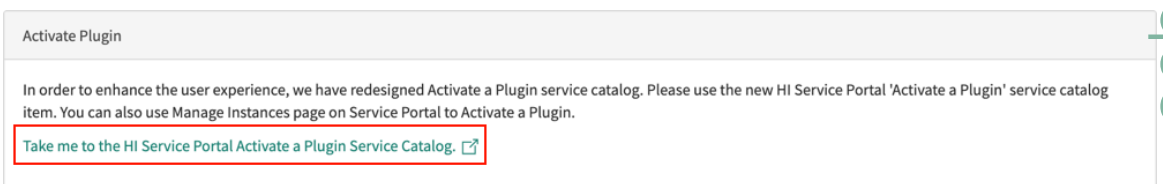
- Accéder directement au Now Support Catalogue de services en sélectionnant **Tout** > **Catalogue de services** > **Activer le module d'extension** sur Now Support. Pour plus d'informations sur la liste des modules d'extension, consultez Liste des modules d'extension .
- Accéder au Catalogue de services de Now Support via la page Toutes les applications de votre instance en suivant ces étapes.

Procédure

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



3. Sur Now Support, cliquez sur le lien de redirection pour accéder au Service Catalog du Service Portal Now Support.



4. Sélectionnez votre instance.
5. Sélectionnez **Actions > Activer le module d'extension**.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de demande d'activation du module d'extension

Champ	Description
Instance cible	Instance sur laquelle activer le module d'extension.
Nom du module d'extension	Nom du module d'extension à activer.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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

7. Sélectionnez **Envoyer**.

Télécharger le programme d'installation Réinitialisation du mot de passede l'application Windows

Téléchargez le programme d'installation Réinitialisation du mot de passede l'application Windows .

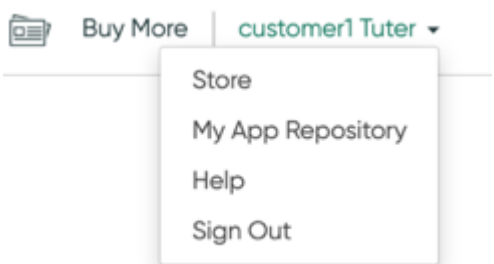
Avant de commencer

Rôle requis : n'importe quel utilisateur

Procédure

1. Connectez-vous au ServiceNow Store Portail de l'éditeurfichier .

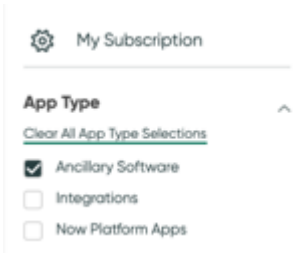
2. Cliquez sur votre menu utilisateur et sélectionnez **Stocker**.



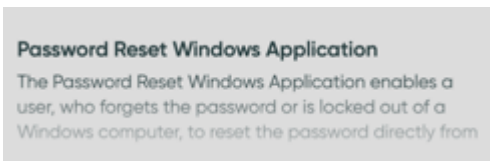
3. Définissez le filtre pour le type d'application **Logiciel auxiliaire** .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Cliquez sur **l'application Windows de réinitialisation du mot de passe**.
   L'emplacement de téléchargement de l'application s'affiche.



5. Cliquez sur **Télécharger**.

Installer Réinitialisation du mot de passede l'application Windows

L'installation Réinitialisation du mot de passede l'application Windows à l'aide des différentes méthodes disponibles.

Utiliser un fichier EXE à partir de la ligne de commande

Comme alternative à l'installation en ligne de commande, vous pouvez utiliser un assistant.

Avant de commencer

Rôle requis : privilège élevé security_admin
Privilège requis : Windows administrateur local

Procédure

1. Assurez-vous que l'utilisateur ayant le ServiceNow rôle security_admin configure les propriétés de sécurité.
   Pour plus d'informations sur les propriétés de sécurité, consultez Configurez les paramètres de sécurité du Réinitialisation du mot de passede l'application Windows
2. Copiez la commande suivante dans un éditeur de texte sous la forme d'une ligne sans pause.

```
PasswordResetWinAppInstall.exe /VERYSILENT /PasswordResetLinkURL
 https://<YourServerName>/$pwd_reset.do?sysparm_url=default /
PasswordResetLinkName "Forgot password?"
```

3. Ajoutez des arguments et remplacez les valeurs de paramètres par défaut par des valeurs adaptées à votre organisation.

Argument	Exemple	Description
`/Rapport`	`/log=c :\temp \PwdResetInstallLog.log`	Facultatif. Pour générer un fichier journal, vous devez d'abord créer le répertoire dans lequel le fichier est écrit. Dans cet exemple, vous devez

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Argument	Exemple	Description
		créer le répertoire `c : \temp` avant d'exécuter l'installation.
`/NORESTART`	`/NORESTART`	Facultatif. Incluez `/ NORESTART` pour inviter l'utilisateur à redémarrer l'ordinateur après l'installation.

Paramètre	Par défaut	Description
URL du lien de réinitialisation du mot de passe	`https:// <VotreNomServeur>/ $pwd_reset.do ? sysparm_url=par défaut`	URL de la page à laquelle les utilisateurs accèdent lors de la réinitialisation d'un mot de passe. Assurez-vous de remplacer le nom de votre ServiceNow serveur et le suffixe de l'URL par le processus souhaité Réinitialisation du mot de passe .
PasswordResetLinkName (Nom du lien de réinitialisation)	`« Mot de passe oublié ? »`	Texte à afficher pour le Réinitialisation du mot de passe lien sur la page de connexion Windows. Mettez à jour le texte selon vos besoins. Vous devez entourer le texte de guillemets doubles, comme indiqué. Pour vous assurer que les caractères corrects sont utilisés, ne copiez/collez pas le texte d'exemple. Au lieu de cela, tapez les caractères sur la ligne de commande.
Fournisseur d'informations d'identification GUID		La plupart des installations n'ont pas besoin de spécifier cette valeur de paramètre. Fournissez cette valeur uniquement si vous utilisez un fournisseur d'informations d'identification personnalisé et que vous pouvez fournir un GUID de fournisseur d'informations d'identification valide.

4. Accédez au répertoire qui contient le fichier `PasswordResetWinAppInstall.exe` .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Exécutez la commande mise à jour sur la ligne de commande.
6. Après l'installation et en fonction du paramètre de l'argument `/NORESTART` , vous devrez peut-être redémarrer l'ordinateur.
   Reportez-vous à Installation Réinitialisation du mot de passede l'application Windows à l'aide d'un assistant.

Utiliser un fichier MSI à partir de la ligne de commande

Utilisez le fichier MSI pour l'installer Réinitialisation du mot de passede l'application Windows sur plusieurs ordinateurs via un réseau. Comme alternative à l'installation MSI, vous pouvez également installer à partir de la ligne de commande.

Avant de commencer

Rôle requis : Windows administrateur local

Procédure

1. Assurez-vous que l'utilisateur ayant le ServiceNow rôle security_admin configure les propriétés de sécurité.
   Pour en savoir plus sur les propriétés de sécurité, reportez-vous à Configurez les paramètres de sécurité du Réinitialisation du mot de passede l'application Windows.
2. Copiez la commande suivante dans un éditeur de texte sous la forme d'une ligne sans pause.

```
msiexec.exe /i PasswordResetWinAppInstall.msi /quiet
 WRAPPED_ARGUMENTS="/SUPPRESSMSGBOXES /VERYSILENT /NORESTART /
PasswordResetLinkURL
 https://<YourServerName>/$pwd_reset.do?sysparm_url=default /
PasswordResetLinkName ""Forgot password?"""
```

3. Ajoutez des arguments et remplacez les valeurs de paramètres par défaut par des valeurs adaptées à votre organisation.

Argument	Exemple	Description
`/Rapport`	`/log=c :\temp \PwdResetInstallLog.log`	Facultatif. Pour générer un fichier journal, vous devez d'abord créer le répertoire dans lequel le fichier est écrit. Dans cet exemple, vous devez créer le répertoire `c : \temp` avant d'exécuter l'installation.
`/NORESTART`	`/NORESTART`	Facultatif. Par défaut, les installations MSI redémarrent les ordinateurs. Incluez `/ NORESTART` pour ne pas redémarrer les ordinateurs après l'installation. Vous souhaitez peut-être informer les utilisateurs finaux qu'ils doivent redémarrer leur ordinateur pour activer le Réinitialisation du mot

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Argument	Exemple	Description
		de passede l'application Windows.

Paramètre	Valeur par défaut à remplacer	Description
URL du lien de réinitialisation du mot de passe	`https://<VotreNomServeur>/$pwd_reset.do ?sysparm_url=par défaut`	URL de la page à laquelle les utilisateurs accèdent lors de la réinitialisation d'un mot de passe. Assurez-vous de remplacer le nom de votre ServiceNow serveur et le suffixe de l'URL par le processus souhaité Réinitialisation du mot de passe .
PasswordResetLinkName (Nom du lien de réinitialisation)	`« "Mot de passe oublié ?" »`	Texte à afficher pour le Réinitialisation du mot de passe lien sur la page de connexion Windows. Vous devez entourer le texte de deux guillemets doubles, comme indiqué. Pour vous assurer que les caractères corrects sont utilisés, ne copiez/collez pas le texte d'exemple. Au lieu de cela, tapez les caractères sur la ligne de commande.
Facultatif : CredentialProviderGUID		La plupart des installations n'ont pas besoin de spécifier cette valeur de paramètre. Fournissez cette valeur uniquement si vous utilisez un fournisseur d'informations d'identification personnalisé et que vous pouvez fournir un GUID de fournisseur d'informations d'identification valide.

4. Accédez au répertoire qui contient le fichier `PasswordResetWinAppInstall.msi` .
5. Exécutez la commande mise à jour sur la ligne de commande.
6. Après l'installation et en fonction du paramètre de l'argument `/NORESTART` , vous devrez peut-être redémarrer les ordinateurs.
   Reportez-vous à Installation Réinitialisation du mot de passede l'application Windows à l'aide d'un assistant et Installer le Réinitialisation du mot de passede l'application Windows à l'aide d'un fichier EXE à partir de la ligne de commande.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser un assistant

Comme alternative à l'installation de l'assistant, vous pouvez exécuter des commandes directement sur la ligne de commande.

Avant de commencer

Rôle requis : Windows administrateur local

Procédure

1. Assurez-vous que l'utilisateur ayant le ServiceNow rôle security_admin configure les propriétés de sécurité.
   Pour en savoir plus sur les propriétés de sécurité, reportez-vous à la section Configurez les paramètres de sécurité du Réinitialisation du mot de passede l'application Windows.
2. Cliquez avec le bouton droit sur le fichier d'installation `PasswordResetWinAppInstall.exe` que vous avez téléchargé et sélectionnez **Exécuter en tant qu'administrateur**.
3. Sur la **page Web Configurer la réinitialisation du mot de passe et la page fournisseur d'informations d'identification** , configurez les paramètres suivants, puis cliquez sur **Suivant** :

Champ	Description	Par défaut
URL de la Réinitialisation du mot de passe page	URL de la page de votre ServiceNow instance à laquelle les utilisateurs accèdent lors de la réinitialisation d'un mot de passe. Assurez-vous de remplacer le nom de votre ServiceNow serveur et le suffixe de l'URL par le processus souhaité Réinitialisation du mot de passe .	`https://<VotreNomServeur>/$pwd_reset.do ?sysparm_url=par défaut`
Texte à afficher pour le Réinitialisation du mot de passe lien	Texte à afficher pour le Réinitialisation du mot de passe lien sur la page de connexion Windows. Mettez à jour le texte selon vos besoins.	`Mot de passe oublié ?`
GUID du fournisseur d'informations d'identification	La plupart des installations n'ont pas besoin de spécifier cette valeur de paramètre. Fournissez cette valeur uniquement si vous utilisez un fournisseur d'informations d'identification personnalisé et que vous pouvez fournir un GUID de fournisseur d'informations d'identification valide.	[Accepter la valeur par défaut.]

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Pour les pages restantes, effectuez les actions suivantes :

Titre de la page	Action
Contrat de licence	Sélectionnez **J'accepte l'accord**.
Sélectionner un emplacement de destination	Acceptez l'emplacement d'installation par défaut.
Sélectionnez le dossier du menu Démarrer	Acceptez la valeur par défaut « ServiceNow ».
Prêt à installer	Cliquez sur **Installer**.

5. Redémarrez l'ordinateur.
   Consultez Utiliser un fichier EXE à partir de la ligne de commande.

Configurez les paramètres de sécurité du Réinitialisation du mot de passede l'application Windows

Configuration des paramètres de sécurité pour le Réinitialisation du mot de passede l'application Windowsfichier .

Paramètres de sécurité

- Le *glide.security.use_csrf_token* paramètre de propriété permet Réinitialisation du mot de passede l'application Windows de récupérer un jeton pour une communication sécurisée avec l'instance du centre de données.
- Le *CheckCertificateRevocationList* réglage par défaut de la clé de Registre sur **vrai** entraîne la validation du Réinitialisation du mot de passede l'application Windows certificat du serveur avant chaque communication. Consultez Personnaliser l' Réinitialisation du mot de passede l'application Windows pour en savoir plus.
- La *ServiceNowCertPublicKey* clé de Registre contient la clé publique de l'application. Voir Personnaliser l' Réinitialisation du mot de passede l'application Windows pour plus de détails.

Configurer la propriété glide.security.use_csrf_token

Pour configurer la *glide.security.use_csrf_token* propriété, un privilège élevé de security_admin est requis.

Définissez la *glide.security.use_csrf_token* propriété sur vrai (Oui). Reportez-vous à la rubrique intitulée « Paramètres de sécurité élevée » dans https://docs.servicenow.com .

L'administrateur Windows local effectue le reste de la procédure d'installation.

Configurer l'utilisation d'un Réinitialisation du mot de passede l'application Windows serveur proxy

Il Réinitialisation du mot de passede l'application Windows prend en charge l'utilisation d'un serveur proxy. Il existe trois options pour configurer le serveur proxy.

Avant de commencer

Rôle requis : Windows administrateur système

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

Utilisez l'une des options de configuration suivantes pour permettre l'utilisation d'un Réinitialisation du mot de passede l'application Windows serveur proxy.

Options	Configuration
Option 1	Configurer les clés de Registre. Pour plus d'informations, consultez Configurer les clés de registre sur votre serveur proxy.
Option 2	Configurez une politique d'exception sur votre serveur proxy pour autoriser un *service-now.com* accès non authentifié au domaine. Pour plus d'informations, consultez Configurer une politique d'exception sur votre serveur proxy.
Option 3	Configurez tous les clients Windows qui utilisent la Réinitialisation du mot de passede l'application Windows pour transmettre des informations d'identification valides au serveur proxy. Pour plus d'informations, consultez Configurer un serveur proxy à l'aide de la méthode d'informations d'identification du client.
Option 4	Configurez le fichier PAC (Proxy Auto-Configuration) ou Windows la détection automatique de proxy (WPAD) à l'aide des paramètres d'Internet Explorer (IE). Pour plus d'informations, consultez Configurer un serveur proxy à l'aide d'un fichier PAC (méthode de script de configuration automatique).

Configurer une politique d'exception sur votre serveur proxy

Vous pouvez configurer une politique d'exception sur votre serveur proxy pour autoriser un *service-now.com* accès non authentifié au domaine.

Avant de commencer

Rôle requis : Windows administrateur système

Procédure

1. Sur un ordinateur du réseau, sauvegardez la clé de registre suivante : `HKEY_USERS\.DEFAULT\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Internet Settings`
2. Téléchargez et installez Sysinternals Suite à partir de `https://technet.microsoft.com/en-us/sysinternals/bb842062.aspx`
3. À l'invite de commande, accédez au dossier `sysinternals` extrait.
4. Exécutez la commande suivante pour lancer Internet Explorer : `psexec -s -i « C :\Program Files\Internet Explorer\iexplore.exe »`
5. Dans le menu **Outils** d'Internet Explorer, sélectionnez **Options Internet**.
6. Dans l'onglet **Connexions** , cliquez sur **Paramètres LAN**.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Dans la section **Serveur proxy** , sélectionnez **Utiliser un serveur proxy pour votre réseau local** , puis remplissez le champ **Adresse** en utilisant le format suivant : `<proxy_server> :<port>`
8. Cliquez sur **OK** pour fermer la page **Paramètres LAN** , puis cliquez sur **OK** pour fermer les **options Internet**.
9. Exportez la clé de Registre suivante vers tous les clients qui utilisent le Réinitialisation du mot de passede l'application Windows:`HKEY_USERS\. DEFAULT\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Internet Settings`

Configurer un serveur proxy à l'aide de la méthode d'informations d'identification du client

Si vous ne pouvez pas configurer une politique d'exception, vous devez configurer tous les Windows clients qui utilisent la Réinitialisation du mot de passede l'application Windows pour transmettre des informations d'identification valides au serveur proxy.

Avant de commencer
Rôle requis : Windows administrateur système

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si vous choisissez de ne pas utiliser la méthode décrite dans cette rubrique, il existe d'autres méthodes pour configurer un serveur proxy :

- Configurer les clés de Registre. Consultez Configurer les clés de registre sur votre serveur proxy.
- Configurez une politique d'exception sur votre serveur proxy pour autoriser un *service-now.com* accès non authentifié au domaine. Consultez Configurer une politique d'exception sur votre serveur proxy.

Procédure

1. Sur un ordinateur du réseau, sauvegardez la clé de registre suivante : `HKEY_USERS\. DEFAULT\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Internet Settings`
2. Téléchargez et installez Sysinternals Suite à partir de `https://technet.microsoft.com/en-us/sysinternals/bb842062.aspx`
3. À l'invite de commande, accédez au dossier `sysinternals` extrait.
4. Exécutez la commande suivante pour lancer Internet Explorer : `psexec -s -i « C :\Program Files\Internet Explorer\iexplore.exe »`
5. Dans le menu **Outils** d'Internet Explorer, sélectionnez **Options Internet**.
6. Dans l'onglet **Connexions** , cliquez sur **Paramètres LAN**.
7. Dans la section **Serveur proxy** , sélectionnez **Utiliser un serveur proxy pour votre réseau local** , puis remplissez le champ **Adresse** au format suivant : `http://<userID> :<mot de passe>@<proxy_server> :<port>`
8. Cliquez sur **OK** pour fermer la page **Paramètres LAN** , puis cliquez sur **OK** pour fermer les **options Internet**.
9. Exportez la clé de Registre suivante vers tous les clients qui utilisent le Réinitialisation du mot de passede l'application Windows:`HKEY_USERS\. DEFAULT\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Internet Settings`

Configurer les clés de registre sur votre serveur proxy

Vous pouvez configurer des clés de Registre pour permettre l'utilisation d'un Réinitialisation du mot de passede l'application Windows serveur proxy.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : Windows administrateur système

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si vous choisissez de ne pas utiliser la méthode décrite dans cette rubrique, il existe d'autres méthodes pour configurer un serveur proxy :

- Configurez une politique d'exception sur votre serveur proxy pour autoriser un *service-now.com* accès non authentifié au domaine. Consultez Configurer une politique d'exception sur votre serveur proxy.
- Configurez tous les clients Windows qui utilisent la Réinitialisation du mot de passede l'application Windows pour transmettre des informations d'identification valides au serveur proxy. Consultez Configurer un serveur proxy à l'aide de la méthode d'informations d'identification du client.

Procédure
1. Ouvrez l'Éditeur du Registre sur votre Windows ordinateur.
2. Accéder à **Ordinateur** > **HKEY_LOCAL_MACHINE** > **LOGICIEL** > **Microsoft** > **Windows** > **Version actuelle** > **Authentification** > **Fournisseurs d'informations d'identification** > **0780AF60-65C2-4718-942D-E0C56E89EF9B**.
3. Définissez les clés de registre suivantes :

   Remarque : Vous pouvez modifier n'importe laquelle des valeurs de chaîne répertoriées.

   ```
   "ProxyServer"="<YourProxyName>:<PortNumber>"
   "ProxyEnable"="true"
   "ProxyUser"="<YourProxyUserName>"
   "ProxyPassword"="<YourProxyPassword>"
   "ProxyDomainName"="<YourProxyDomainName>"
   "ByPassProxyOnLocal"="false"
   ```

   - ProxyServer : Définir le nom du serveur proxy ou l'adresse IP avec le port
   - ProxyUser : nom d'utilisateur associé aux informations d'identification, au cas où le proxy est activé avec une authentification de base
   - ProxyPassword : mot de passe du nom d'utilisateur associé aux informations d'identification
   - ProxyDomainName : nom du domaine qui vérifie les informations d'identification
   - ByPassProxyOnLocal : défini sur vrai si vous souhaitez contourner un serveur proxy pour les appels locaux.

Configurer un serveur proxy à l'aide d'un fichier PAC (méthode de script de configuration automatique)

Configurez le fichier PAC (Proxy Auto-Configuration) ou Windows la détection automatique de proxy (WPAD) à l'aide des paramètres d'Internet Explorer (IE).

Avant de commencer
Rôle requis : Windows administrateur système

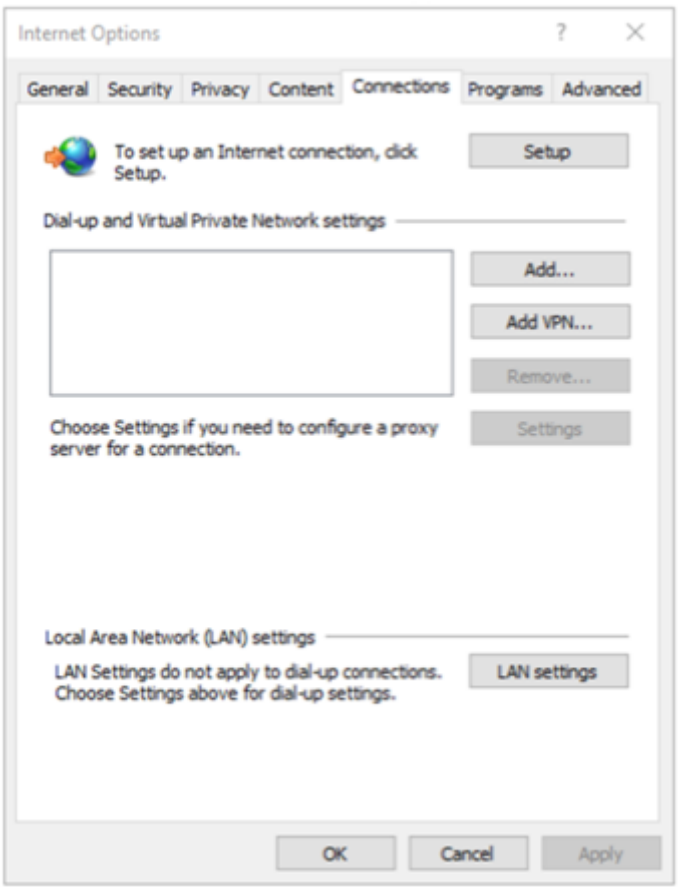
Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les Réinitialisation du mot de passede l'application Windows classes internes choisissent automatiquement la configuration qui est effectuée à l'aide de **l'utilisation d'un script de configuration automatique** au niveau d'Internet Explorer. Si vous configurez le proxy au

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

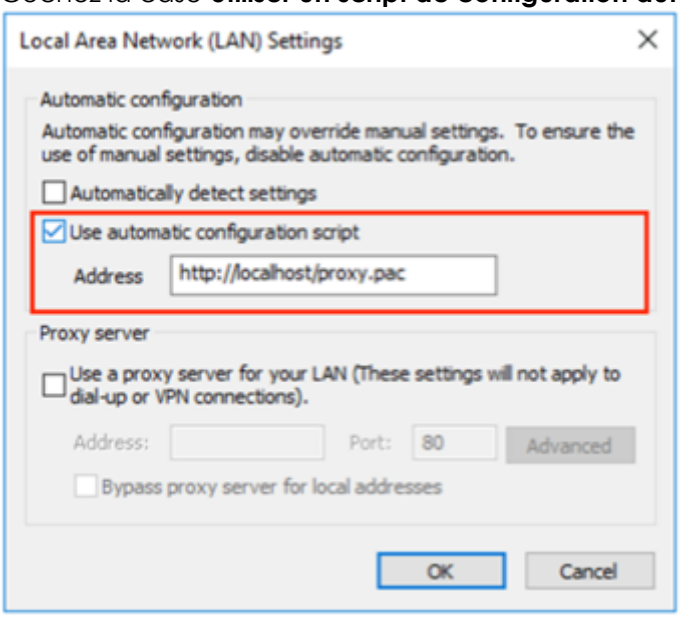
niveau d'Internet Explorer, toutes les modifications apportées au niveau d'un proxy distant s'appliquent également au niveau du Réinitialisation du mot de passede l'application Windows proxy distant.

Procédure

1. Dans le menu Outils d'Internet Explorer, sélectionnez **Options Internet**.
2. Dans l'onglet **Connexions** , cliquez sur **Paramètres LAN**.



3. Cochez la case **Utiliser un script de configuration automatique** .



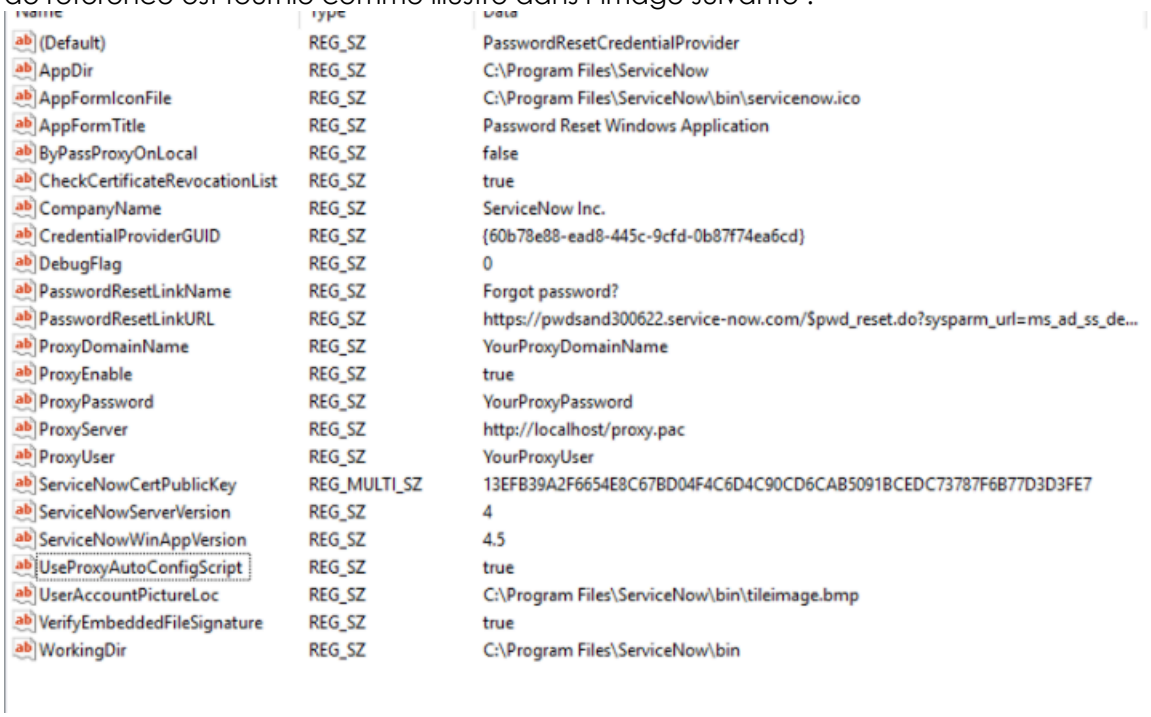
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Dans le champ **Adresse** , entrez l'emplacement du fichier PAC sur le réseau.
5. Cliquez sur **OK**.

Fichier PAC avec paramètre de registre

Dans cette configuration de proxy, le fichier PAC (Proxy Auto-Configuration) peut être configuré dans Réinitialisation du mot de passede l'application Windows les paramètres du registre.

Le nom du paramètre de registre qui active le proxy via le fichier PAC est *`UseProxyAutoConfigScript`*. L'emplacement du script PAC (URL) peut être fourni dans le *`ProxyServer`* paramètre. La configuration de référence est fournie comme illustré dans l'image suivante :



Name	Type	Data
(Default)	REG_SZ	PasswordResetCredentialProvider
AppDir	REG_SZ	C:\Program Files\ServiceNow
AppFormIconFile	REG_SZ	C:\Program Files\ServiceNow\bin\servicenow.ico
AppFormTitle	REG_SZ	Password Reset Windows Application
ByPassProxyOnLocal	REG_SZ	false
CheckCertificateRevocationList	REG_SZ	true
CompanyName	REG_SZ	ServiceNow Inc.
CredentialProviderGUID	REG_SZ	{60b78e88-ead8-445c-9cfd-0b87f74ea6cd}
DebugFlag	REG_SZ	0
PasswordResetLinkName	REG_SZ	Forgot password?
PasswordResetLinkURL	REG_SZ	https://pwdsand300622.service-now.com/$pwd_reset.do?sysparm_url=ms_ad_ss_de...
ProxyDomainName	REG_SZ	YourProxyDomainName
ProxyEnable	REG_SZ	true
ProxyPassword	REG_SZ	YourProxyPassword
ProxyServer	REG_SZ	http://localhost/proxy.pac
ProxyUser	REG_SZ	YourProxyUser
ServiceNowCertPublicKey	REG_MULTI_SZ	13EFB39A2F6654E8C67BD04F4C6D4C90CD6CAB5091BCEDC73787F6B77D3D3FE7
ServiceNowServerVersion	REG_SZ	4
ServiceNowWinAppVersion	REG_SZ	4.5
UseProxyAutoConfigScript	REG_SZ	true
UserAccountPictureLoc	REG_SZ	C:\Program Files\ServiceNow\bin\tileimage.bmp
VerifyEmbeddedFileSignature	REG_SZ	true
WorkingDir	REG_SZ	C:\Program Files\ServiceNow\bin

Paramètre de registre pour configurer le proxy via PAC

- ProxyEnable – <vrai>

  Active le proxy au niveau de l'application.

- ProxyServer – <URL du fichier PAC>

  Initialisez l'emplacement du fichier PAC ici.

- UseProxyAutoConfigScript – <vrai>

  Si la valeur est définie sur vrai, elle indique que l'adresse fournie dans le paramètre de *`ProxyServer`* Registre est un script PAC.

Fonctionnement

Le fichier PAC fourni dans le paramètre de *`ProxyServer`* Registre est utilisé pour obtenir l'adresse réelle du serveur proxy cible pour une URL (dans ce cas, l'instance ServiceNow) en fonction de la configuration du script du fichier PAC. Le script de fichier PAC doit renvoyer une adresse de serveur proxy valide pour une URL fournie ServiceNow afin que l'application fonctionne.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'adresse proxy cible est mise en cache pour une URL dans l'ordinateur. Le comportement de mise en cache s'applique également aux navigateurs. Il ServiceNow® Réinitialisation du mot de passede l'application Windows se comporte de la même manière que le navigateur Internet Explorer. C'est-à-dire que si l'URL est accessible via un navigateur, elle est également accessible via l'application.

Remarque : Il n'est pas nécessaire de configurer le paramètre proxy dans Internet Explorer, car l'application lit le script du fichier PAC via un registre.

Activez le Réinitialisation du mot de passede l'application Windows pour définir la langue d'affichage de la session

Réinitialisation du mot de passede l'application Windows Au démarrage, l'application transmet le code de langue Windows à l'instance. L'instance définit ensuite dynamiquement la langue de la session de l'utilisateur invité.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Sur un ordinateur Windows : définissez la propriété de **langue d'affichage de l'écran d'accueil** sur la langue préférée.
2. Sur l'instance :
   a. Activez le module d'extension pour la langue préférée.
   b. Assurez-vous qu'aucun enregistrement de la table [sys_user_preference] ne spécifie une **langue** *guest* utilisateur particulière.
   Vous effacez le paramètre d'un *guest* utilisateur pour permettre à l'instance de définir dynamiquement la langue pendant la session.

Intégrez McAfee Disk Encryption au Réinitialisation du mot de passede l'application Windows

Vous utilisez ePolicy Orchestrator (ePO) pour activer McAfee MDE 7.2 sur un ordinateur de bureau Windows afin de prendre en charge le Réinitialisation du mot de passede l'application Windowsfichier .

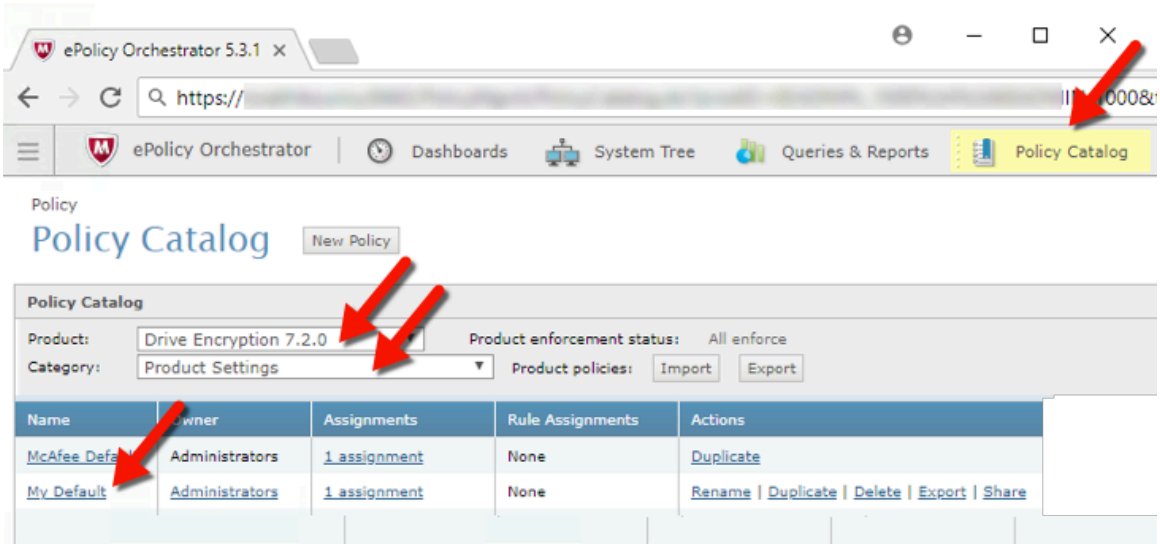
Avant de commencer

- Rôle requis : administrateur
- Requis : MDE version 7.2x

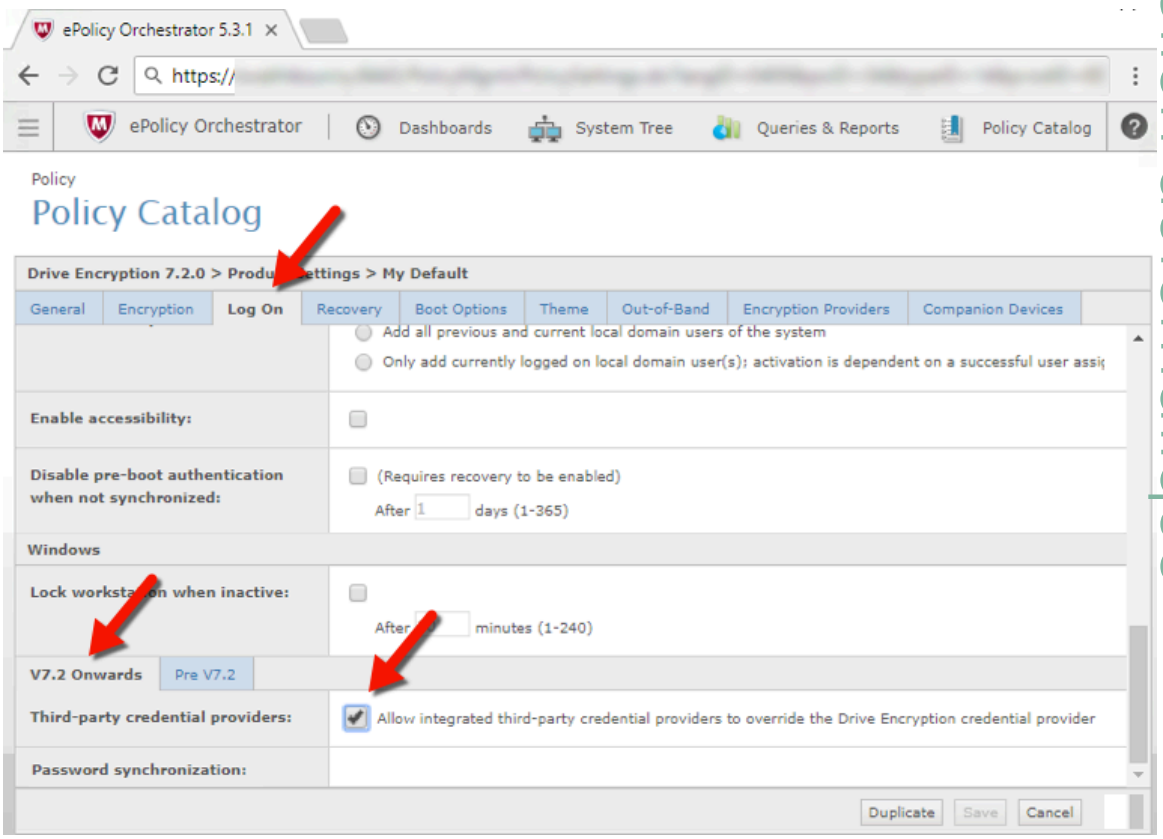
Procédure

1. Connectez-vous à l'ePO.
2. Dans le catalogue de stratégies, sélectionnez **Produit** > **Chiffrement du lecteur 7.2.0** et sélectionnez **Catégorie** > **Paramètres du produit**

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Cliquez sur le **nom** de votre catalogue de stratégies (**Mon catalogue par défaut** dans l'exemple).
4. Dans l'onglet **Connexion**, sélectionnez l'onglet **À partir de la version 7.2**, puis cochez la case **Autoriser les fournisseurs d'informations d'identification tiers intégrés.**



5. Cliquez sur **Enregistrer** , puis déconnectez-vous d'ePO.
6. Sur l'ordinateur de l'utilisateur final, créez les clés de registre suivantes (paramètre ePO côté client) :

```
Windows Registry Editor Version 5.00
```

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
[HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\McAfee EndPoint
 Encryption\IntegratedCredentialProviders\{0780AF60-65C2-4718-942D-E0C5
6E89EF9B}]
"Vendor"="ServiceNow, Inc"
"Product"="ServiceNow PasswordReset WinApp"
"Version"="<PasswordReset WinApp version>" (for example,
 "Version"="4.5")
"BuiltAgainst"="<MDE version>" (for example, "BuiltAgainst"="7.2.3.28")
```

7. Redémarrez l'ordinateur.

Personnaliser l' Réinitialisation du mot de passede l'application Windows

Vous pouvez personnaliser l'apparence et d'autres aspects de l'application.

Avant de commencer

Rôle requis : Windows administrateur système

Procédure

1. Ouvrez l'Éditeur du Registre sur votre Windows ordinateur.

2. Accéder à **Ordinateur** > **HKEY_LOCAL_MACHINE** > **LOGICIEL** > **Microsoft** > **Windows** > **Version actuelle** > **Authentification** > **Fournisseurs d'informations d'identification** > **0780AF60-65C2-4718-942D-E0C56E89EF9B**.

3. Modifiez l'une des valeurs de chaîne répertoriées :

Remarque : Les clés de Registre commençant par le texte « `proxy` » permettent l'utilisation d'un serveur proxy. VoirConfigurer les clés de registre sur votre serveur proxy.

Options de configuration du registre

Nom de fichier	Description	Chaîne par défaut
Répertoire AppD	Répertoire contenant les fichiers d'application Réinitialisation du mot de passede l'application Windows .	`C :\Program Files \ServiceNow`
AppFormIconFile (Fichier d'icône d'application)	Icône associée à l'application Réinitialisation du mot de passe .	`C :\Program Files \ServiceNow\bin \ServicenowLogo.png` Vous pouvez modifier l'icône associée à votre entreprise. Remplacez le `ServicenowLogo.png` par le logo de votre société et modifiez le chemin `d'accès AppFormIconFile` dans le registre.
AppFormTitle (en anglais seulement)	Nom affiché de l'application.	Réinitialisation du mot de passede l'application Windows

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

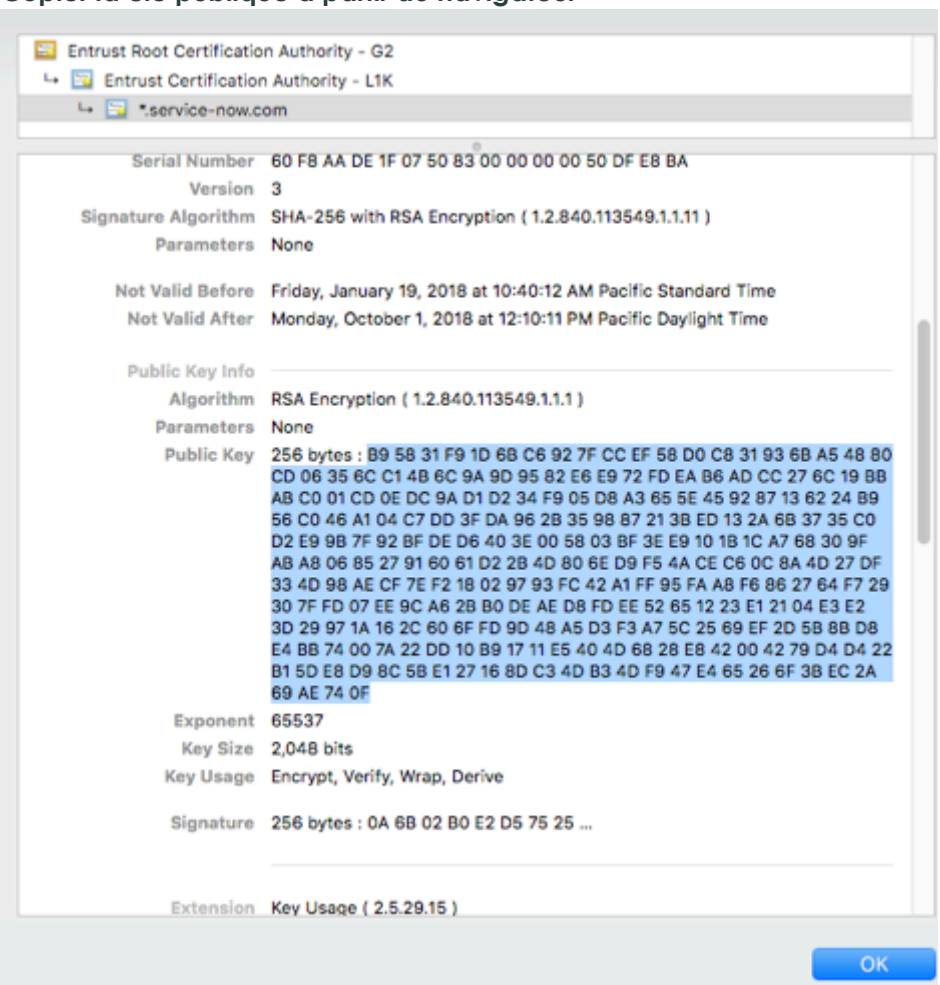
Nom de fichier	Description	Chaîne par défaut
VérifierCertificatListe de révocation	Par défaut, avant chaque communication, la Réinitialisation du mot de passede l'application Windows valide que le certificat du serveur n'a pas été révoqué en consultant la liste de révocation de certificat (CRL). Si le chargement est lent après qu'un Réinitialisation du mot de passede l'application Windows utilisateur a demandé la réinitialisation, vous pouvez choisir d'ignorer la vérification du CRL.	Par défaut : « vrai » ◦ **vrai** : lorsqu'un utilisateur demande la réinitialisation, l'application vérifie d'abord la liste de révocation de certificats pour valider le certificat. La demande ne se poursuit pas sans un certificat valide. ◦ **false** : l'application démarre immédiatement et ne valide pas le certificat.
Fournisseur d'informations d'identification GUID	GUID du fournisseur d'informations d'identification en cours d'utilisation.	« "={6f45dc1e-5384-457a-bc13-2cd81b0d28ed} »
Marqueur de débogage	Écrivez des entrées dans le journal des événements ServiceNowPwdReset.	"0"
PasswordResetLinkName (Nom du lien de réinitialisation)	Texte à afficher pour le Réinitialisation du mot de passe lien sur la page de connexion Windows.	« Mot de passe oublié ? »
URL du lien de réinitialisation du mot de passe	URL de l'application Réinitialisation du mot de passe sur votre ServiceNow instance.	https://<VotreNomServeur>/$pwd_reset.do ?sysparm_url=par défaut
Proxy	Clés qui configurent les paramètres de proxy	Les clés de Registre commençant par le texte `« proxy »` permettent l'utilisation d'un serveur proxy. Consultez Configurer les clés de registre sur votre serveur proxy.
CertPublicKey ServiceNow	Par défaut, avant chaque communication, le Réinitialisation du mot de passede l'application Windows valide le certificat du serveur.	Copiez la clé publique du certificat à partir du navigateur. Reportez-vous à l'exemple qui suit la table. Collez la clé publique entière dans la zone de texte de la clé de registre. Vous pouvez ajouter plusieurs clés publiques dans la zone de texte (chacune sur une nouvelle ligne).

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de fichier	Description	Chaîne par défaut
ServiceNowServerVersion	Version de votre instance de production.	« <YourInstanceVersion> » (par exemple, « Kingston »)
ServiceNowWinAppVersion	Version du Réinitialisation du mot de passede l'application Windowsfichier .	« <YourWindowsAppVersion> » (par exemple, « 4.5 »)
UserAccountPictureLoc	Image qui s'affiche sur l'écran de connexion.	`%programdata%\Microsoft\Image du compte utilisateur\user.bmp`
Répertoire de travail	Répertoire qui contient les fichiers de la bibliothèque.	`C :\Program Files \ServiceNow\bin`

Copier la clé publique à partir du navigateur



Exemple de paramètres de registre

```
Windows Registry Editor Version 5.00

[HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Authentic
ation\Credential Providers\{0780AF60-65C2-4718-942D-E0C56E89EF9B}]
@="PasswordResetCredentialProvider"
"AppFormTitle"="Password Reset Windows Application"
"PasswordResetLinkName"="Forgot password?"
"CredentialProviderGUID"="{60b78e88-ead8-445c-9cfd-0b87f74ea6cd}"
"AppFormIconFile"="C:\\Program Files\\ServiceNow\\bin\\servicenow.ico"
```

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
"UserAccountPictureLoc"="%programdata%\\Microsoft\\User Account
 Pictures\\user.bmp"
"DebugFlag"="0"
"CheckCertificateRevocationList"="true"
"ProxyServer"="YourServerName:PortNo"
"ProxyEnable"="false"
"ProxyUser"="YourProxyUser"
"ProxyPassword"="YourProxyPassword"
"ProxyDomainName"="YourProxyDomainName"
"ByPassProxyOnLocal"="false"
"ServiceNowCertPublicKey"="EC 3F 18 BB D3 9A D7 8D A7 7E 99 77 E0 E6 73
 5E 38 30 3F 8C E1 8A EF 23 CC 56 D8 FD B1 54 B5 0E 54 81 42 86 B1 D5
 E4 47
"AppDir"="C:\\Program Files\\ServiceNow"
"ServiceNowServerVersion"="Kingston"
"ServiceNowWinAppVersion"="4.5"
"WorkingDir"="c:\program files\servicenow\bin"
"PasswordResetLinkURL"="https://
yourserver.service-now.com/$pwd_reset.do?sysparm_url=demo1"
[HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Authentic
ation\Credential
 Providers\{0780AF60-65C2-4718-942D-E0C56E89EF9B}\HideGUIDs]
```

```
Windows Registry Editor Version 5.00

[HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Authentic
ation\Credential Providers\{0780AF60-65C2-4718-942D-E0C56E89EF9B}]
@="PasswordResetCredentialProvider"
"AppFormTitle"="Password Reset Windows Application"
"PasswordResetLinkName"="Forgot password?"
"CredentialProviderGUID"="{60b78e88-ead8-445c-9cfd-0b87f74ea6cd}"
"AppFormIconFile"="C:\\Program Files\\ServiceNow\\bin\\servicenow.ico"
"UserAccountPictureLoc"="%programdata%\\Microsoft\\User Account
 Pictures\\user.bmp"
"DebugFlag"="0"
"CheckCertificateRevocationList"="true"
"ProxyServer"="YourServerName:PortNo"
"ProxyEnable"="false"
"ProxyUser"="YourProxyUser"
"ProxyPassword"="YourProxyPassword"
"ProxyDomainName"="YourProxyDomainName"
"ByPassProxyOnLocal"="false"
"ServiceNowCertPublicKey"="EC 3F 18 BB D3 9A D7 8D A7 7E 99 77 E0 E6 73
 5E 38 30 3F 8C E1 8A EF 23 CC 56 D8 FD B1 54 B5 0E 54 81 42 86 B1 D5
 E4 47
"AppDir"="C:\\Program Files\\ServiceNow"
"ServiceNowServerVersion"="Kingston"
"ServiceNowWinAppVersion"="4.5"
"WorkingDir"="c:\program files\servicenow\bin"
"PasswordResetLinkURL"="https://
yourserver.service-now.com/$pwd_reset.do?sysparm_url=demo1"
[HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Authentic
ation\Credential
 Providers\{0780AF60-65C2-4718-942D-E0C56E89EF9B}\HideGUIDs]
```

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Limites de l' Réinitialisation du mot de passede l'application Windows

Il Réinitialisation du mot de passede l'application Windows a quelques limites.

- Le Réinitialisation du mot de passede l'application Windows ne prend pas en charge les vérifications personnalisées.
- Le Réinitialisation du mot de passede l'application Windows utilise le système-de-base service CAPTCHA même si l'application Réinitialisation du mot de passe est configurée pour être utilisée Google reCAPTCHA avec l'interface Web.
- L'indicateur de force du mot de passe n'est pas pris en charge.
- Pour certains types de vérification, vous ne pouvez utiliser qu'une seule vérification. Les vérifications personnalisées ne sont pas prises en charge. Pour plus d'informations, consultez Vérifications de réinitialisation du mot de passe.
- Macros d'interface utilisateur personnalisées configurées sur le **Processus** > **Avancés** page ne sont pas prises en charge (par exemple, les macros de saisie, de réussite ou d'échec). Le système affiche uniquement les messages de réussite et d'échec par défaut.
- Le Réinitialisation du mot de passede l'application Windows prend en charge les caractères de retour à la ligne dans le texte d'indication de la **règle de mot de passe** . Les autres formatages ne sont pas pris en charge (gras, souligné et lien hypertexte). Pour plus d'informations, voir Configurer la connexion à une banque d'informations d'identification pour les processus de réinitialisation du mot de passe.

Désinstaller le Réinitialisation du mot de passede l'application Windows

Vous pouvez exécuter un fichier EXE ou MSI pour désinstaller l'application.

Avant de commencer

Rôle requis : Windows Administrateur local

Procédure

Suivez l'une ou l'autre de ces procédures.

Option	Description
Utiliser un fichier EXE à partir de la ligne de commande	**a.** Accédez au répertoire de désinstallation que vous avez créé lors de l'installation, par exemple : `C:\Program Files\ServiceNow\uninstall\` **b.** Double-cliquez sur le fichier `unins000.exe` .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Utiliser un fichier MSI à partir de la ligne de commande	**a.** Accédez au répertoire qui contient le fichier `PasswordResetWinAppInstall.msi` . **b.** Exécutez la commande suivante sur la ligne de commande : `msiexec.exe /x PasswordResetWinAppInstall.msi /quiet`

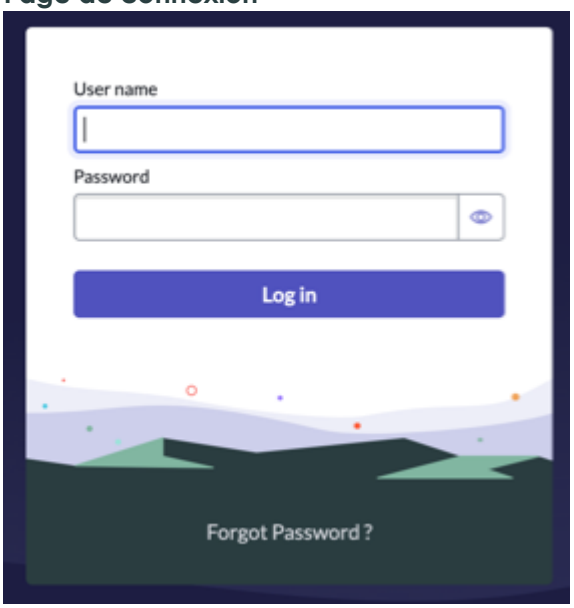
En vous inscrivant à l'application Réinitialisation du mot de passe pour réinitialiser votre mot de passe

Le processus en libre-service est un processus classique que vous pouvez suivre pour réinitialiser votre mot de passe. Votre expérience peut différer.

Exemple d'expérience du processus en libre-service

1. Sur la page de connexion, cliquez sur le lien **Mot de passe oublié** pour démarrer le processus.

Page de connexion

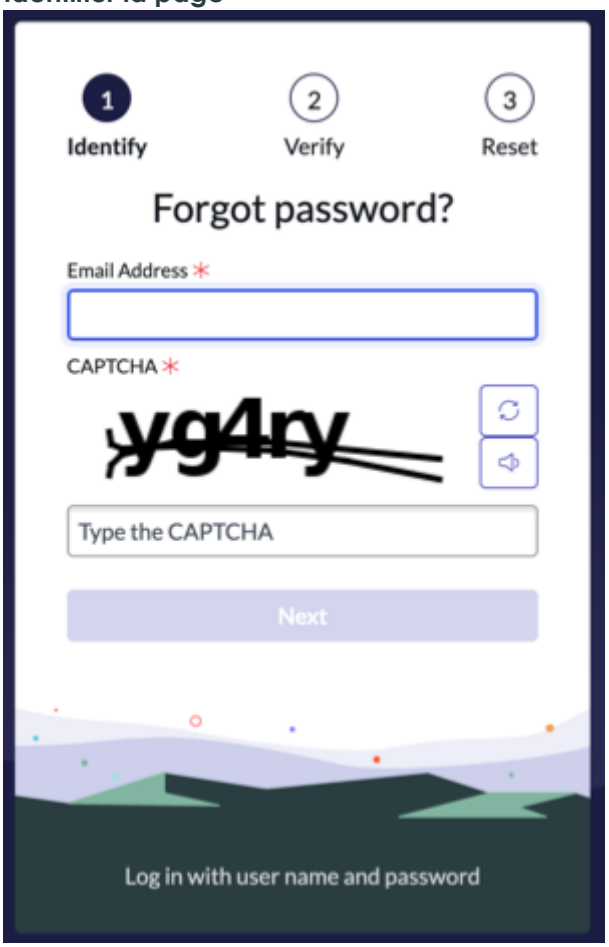


2. Sur la page Identifier, entrez vos informations d'identification (généralement votre nom d'utilisateur ou votre adresse e-mail). L'exemple inclut la fonction de sécurité CAPTCHA.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Identifier la page

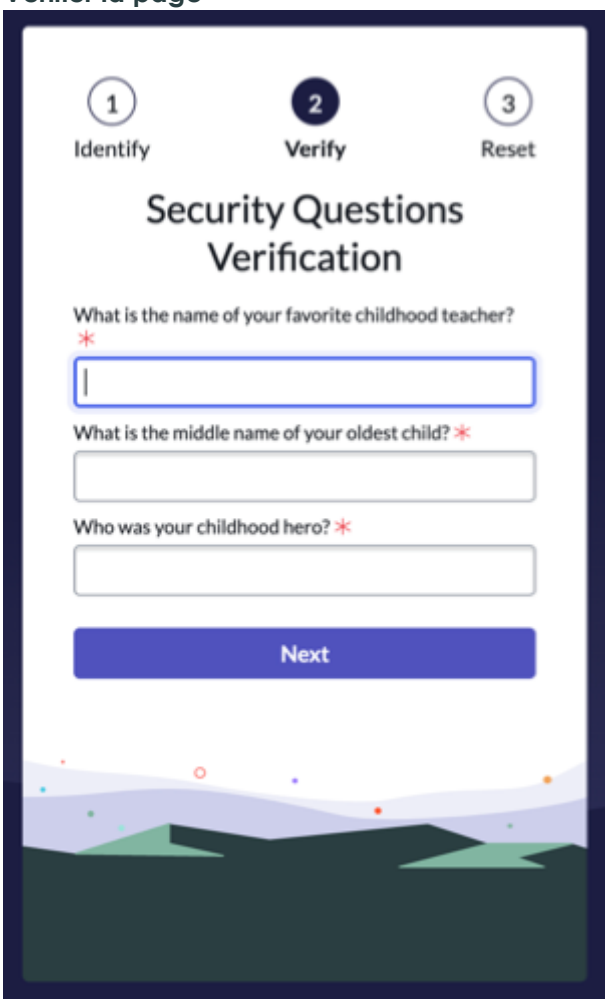


3. Sur la page Vérifier, vérifiez votre identité en fournissant vos informations de vérification. L'administrateur a configuré la méthode de vérification et peut exiger plusieurs vérifications. Dans l'exemple suivant, l'administrateur a configuré la vérification des questions de sécurité. Vous devez répondre à des questions pour prouver votre identité. (Tout à l'heure, lors de votre inscription au processus de réinitialisation du mot de passe, vous avez sélectionné ces questions et fourni des réponses sécurisées et privées.) D'autres vérifications possibles nécessitent que vous saisissiez un code qui a été envoyé à un appareil mobile par SMS, via l'application d'authentification ou par e-mail.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vérifier la page

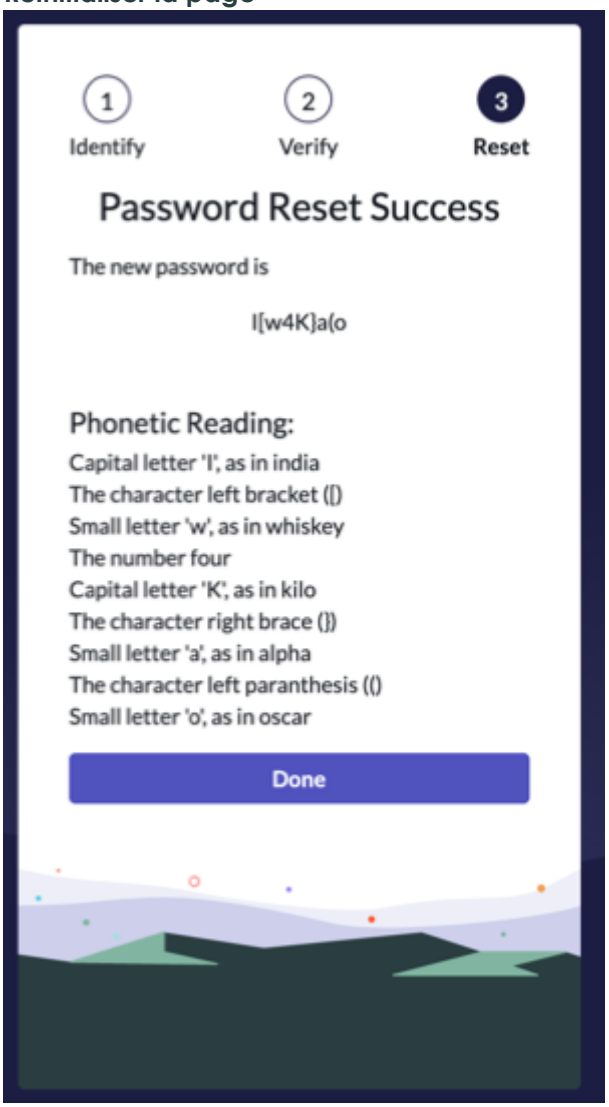


Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Le système vérifie la banque d'identifiants pour vérifier votre identité, puis affiche le nouveau mot de passe sur la page Réinitialiser.

Réinitialiser la page



S'inscrire Réinitialisation du mot de passe au programme

Certaines organisations inscrivent automatiquement les utilisateurs dans un Réinitialisation du mot de passe programme. Votre organisation peut offrir aux utilisateurs finaux la possibilité de s'inscrire à une ou plusieurs méthodes de vérification de votre identité lors de la réinitialisation du mot de passe. Les utilisateurs finaux peuvent s'inscrire à la plupart des Réinitialisation du mot de passe programmes sur un appareil mobile.

Remarque : Par défaut, le thème foncé ne s'applique pas au Réinitialisation du mot de passe formulaire d'inscription. Les utilisateurs peuvent changer le thème en thème sombre. Pour plus d'informations sur le thème foncé, consultez Exploration des thèmes dans Next Experience .

Les utilisateurs finaux peuvent s'inscrire pour n'importe quelle combinaison des méthodes suivantes :

Vérifier votre identité à l'aide d'une application d'authentification

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Vous vous inscrivez sur un ordinateur que vous utilisez normalement pour accéder à l'instance (vous utilisez une application d'authentification pour réinitialiser votre mot de passe, mais vous ne pouvez pas utiliser d'authentificateur pour vous inscrire Réinitialisation du mot de passede l'application Windows). Une fois que vous vous êtes inscrit, vous installez une application d'authentification sur un ou plusieurs appareils, puis vous autorisez les appareils à la vérification de l'authentificateur.
- Plus tard, lorsque vous souhaitez réinitialiser votre mot de passe, lisez le code d'authentification sur votre appareil, puis saisissez le code sur la page Web pour vérifier votre identité.

Vérifiez votre identité à l'aide d'un code SMS (vérification par SMS)

- Pour vous inscrire, vous devez autoriser un appareil mobile pour la vérification par SMS.
- Plus tard, lorsque vous souhaitez réinitialiser votre mot de passe, vous obtenez un code sur l'appareil et saisissez le code sur la page Web pour vérifier votre identité.

Vérifiez votre identité à l'aide d'un code envoyé par e-mail

- Pour vous inscrire, vous devez autoriser une ou plusieurs adresses e-mail.
- Plus tard, lorsque vous souhaitez réinitialiser votre mot de passe, le système envoie un code à l'adresse e-mail. Vous entrez ensuite le code sur la page Web pour vérifier votre identité.

Vérifiez votre identité à l'aide de la vérification des questions de sécurité

- Pour vous inscrire, vous devez choisir plusieurs questions auxquelles vous seul pouvez répondre (comme le nom de votre premier animal de compagnie), puis fournir des réponses. Le système stocke vos réponses en toute sécurité.
- Plus tard, lorsque vous souhaitez réinitialiser votre mot de passe, le système vous présente une ou plusieurs questions. Vous répondez aux questions pour vérifier votre identité.

S'inscrire au programme à l'aide d'un Réinitialisation du mot de passe authentificateur

Vérifiez votre identité lors de la réinitialisation de votre mot de passe en vous inscrivant au programme de réinitialisation du mot de passe à l'aide d'une application d'authentification tierce.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour vérifier votre identité lors de la réinitialisation de votre mot de passe, vous obtenez un code d'une application d'authentification sur votre appareil mobile, puis entrez le code sur la Réinitialisation du mot de passe page Web.

Réinitialisation du mot de passe prend en charge les applications d'authentification suivantes :

- Google Authenticator
- Microsoft Authenticator

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Cisco Duo
- Okta Verify

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Réinitialisation du mot de passe** > **Inscrire**.
2. Cliquez sur l'onglet **Vérification de l'application d'authentification** .

   Remarque : Si votre organisation exige que vous vous inscriviez à la méthode de vérification de l'authentificateur Réinitialisation du mot de passe , l'onglet est marqué d'un astérisque (*).

3. Téléchargez l'application d'authentification sur votre appareil.
4. Ouvrez l'application, puis utilisez l'appareil pour scanner le code QR sur l'onglet.
5. Lorsque l'appareil génère un code, saisissez-le dans la zone de texte, puis cliquez sur **Coupler l'appareil**.
6. Sélectionnez **Soumettre**.
7. Facultatif : Si le système affiche un message de réussite, sélectionnez **Soumettre**.
8. Facultatif : Si le système affiche un message d'échec, saisissez à nouveau le code, cliquez sur **Coupler un périphérique**, puis sélectionnez **Soumettre**.

   Lorsque vous soumettez l'inscription, l'onglet affiche les options suivantes :

Option	Description
Générer un nouveau code QR	Permet de coupler un appareil avec un nouveau code. Cette option est utile si vous avez un nouvel appareil. Les nouvelles données remplacent les données de vérification sécurisée existantes.
Désactiver l'authentification multifacteur	Supprime les données de vérification sécurisées existantes . La vérification de l'authentificateur Google n'est plus disponible.

9. Facultatif : Inscrivez-vous pour une vérification d'identité supplémentaire à l'aide de l'une des autres méthodes proposées par votre organisation.
   Pour plus d'informations sur l'inscription à l'aide de différentes méthodes, consultez les rubriques suivantes :
   - S'inscrire au programme à l'aide de Réinitialisation du mot de passe questions et réponses
   - S'inscrire au programme à l'aide de Réinitialisation du mot de passe codes SMS
   - Inscrivez-vous au programme à l'aide des Réinitialisation du mot de passe codes envoyés par e-mail

S'inscrire au programme à l'aide de Réinitialisation du mot de passe codes SMS

Pour vérifier votre identité lors de la réinitialisation de votre mot de passe, vous pouvez utiliser un code (le code SMS) qui a été envoyé sur votre téléphone mobile ou votre appareil. Vous pouvez vous inscrire sur un équipement mobile.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Réinitialisation du mot de passe** > **Inscrire** , puis cliquez sur l'onglet **Vérification des SMS** .
   Si votre organisation exige que vous vous inscriviez à la méthode de vérification par SMS, l'onglet est marqué d'un astérisque (*).
2. Pour ajouter et vérifier un appareil, cliquez sur **Ajouter un appareil** , puis suivez les instructions.

   Remarque : Si vous avez déjà ajouté un appareil compatible SMS à votre Réinitialisation du mot de passe profil, cet appareil figure dans la liste.

3. Fournissez un nom significatif pour chaque appareil, et si vous souhaitez ajouter plusieurs appareils, répétez le processus.
4. Après avoir vérifié chaque appareil, cochez la case **Autorisé** pour chaque appareil que vous prévoyez d'utiliser pour modifier ou réinitialiser votre mot de passe.

   Remarque : Vous pouvez annuler l'autorisation d'un appareil à tout moment en décochant la case **Autorisé** .

5. Sélectionnez **Soumettre**.
6. Facultatif : Inscrivez-vous pour une vérification d'identité supplémentaire à l'aide de l'une des autres méthodes proposées par votre organisation.

   (Optional) Pour en savoir plus sur l'inscription Réinitialisation du mot de passe au programme, consultez les rubriques suivantes :

   - S'inscrire au programme à l'aide de Réinitialisation du mot de passe questions et réponses
   - S'inscrire au programme à l'aide d'un Réinitialisation du mot de passe authentificateur
   - Inscrivez-vous au programme à l'aide des Réinitialisation du mot de passe codes envoyés par e-mail

Inscrivez-vous au programme à l'aide des Réinitialisation du mot de passe codes envoyés par e-mail

Pour vérifier votre identité lors de la réinitialisation de votre mot de passe, vous devez saisir un code qui a été envoyé à votre adresse e-mail. Vous pouvez vous inscrire à ce programme sur un appareil mobile.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Au cours de ce processus d'inscription, vous ajoutez l'adresse e-mail, le système vous envoie un code afin que vous puissiez vérifier l'adresse, puis vous autorisez l'utilisation de l'adresse pour le Réinitialisation du mot de passe processus. Par défaut, le système envoie le code à l'adresse e-mail associée à votre ServiceNow profil. Vous pouvez envoyer le code à d'autres adresses e-mail.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Réinitialisation du mot de passe** > **Inscrire** , puis cliquez sur l'onglet **Vérification des e-mails** .
   Si votre organisation exige que vous vous inscriviez à la méthode de vérification des e-mails, cet onglet est marqué d'un astérisque (*). Les adresses e-mail qui ont été ajoutées précédemment sont répertoriées dans l'onglet.
2. Cliquez sur **Ajouter un e-mail**, saisissez l'adresse e-mail et un nom d'e-mail significatif à associer à l'adresse, puis cliquez sur **Ajouter un e-mail**.
   Répétez le processus pour autant d'adresses e-mail que nécessaire.
3. Dans l'onglet **Vérification des e-mails** , pour chaque e-mail qui doit recevoir Réinitialisation du mot de passe des codes, cliquez sur **Vérifier**.
   Le système envoie un e-mail contenant un code, puis affiche la fenêtre contextuelle **Verify the Email Address (Vérifier l'adresse e-mail**).
4. Dans la fenêtre contextuelle **Verify the Email Address (Vérifier l'adresse e-mail**), saisissez le code et cliquez sur **Verify (Vérifier**).

   Remarque : Si ce processus échoue, cliquez sur **Envoyer un nouveau code** pour envoyer un code différent et réessayer.

5. Après avoir vérifié chaque adresse e-mail, cochez la case **Autorisée** pour chaque adresse que vous prévoyez d'utiliser pour changer ou réinitialiser votre mot de passe.

   Remarque : Pour annuler l'autorisation d'une adresse e-mail afin qu'elle ne reçoive Réinitialisation du mot de passe pas de codes, décochez la case **Autorisé** .

6. Cliquez sur **Envoyer**.
7. Facultatif : Inscrivez-vous pour une vérification d'identité supplémentaire à l'aide de l'une des autres méthodes proposées par votre organisation.
   Pour plus d'informations sur l'inscription à l'aide de différentes méthodes, consultez les rubriques suivantes :
   - S'inscrire au programme à l'aide de Réinitialisation du mot de passe questions et réponses
   - S'inscrire au programme à l'aide de Réinitialisation du mot de passe codes SMS
   - S'inscrire au programme à l'aide d'un Réinitialisation du mot de passe authentificateur

S'inscrire au programme à l'aide de Réinitialisation du mot de passe questions et réponses

Votre organisation peut vous demander de sélectionner les questions à utiliser lors de la réinitialisation de votre mot de passe. Vous sélectionnez les questions et fournissez des réponses que vous seul connaissez. À un autre moment, lorsque vous réinitialisez votre mot de passe, vos réponses vérifient votre identité. Vous pouvez vous inscrire sur un équipement mobile.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La liste des questions est présentée dans la langue que vous avez demandée en vous connectant.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Réinitialisation du mot de passe** > **Inscrire** , puis cliquez sur l'onglet **Vérification QA** .
   Si vous devez vous inscrire à la méthode de vérification QA, l'onglet est marqué d'un astérisque (*).
2. Pour chaque champ de **question** , sélectionnez une question dans la liste, puis entrez la réponse dans le champ **Réponse** .
   Répétez le processus jusqu'à ce que le nombre requis de champs **de questions** et **réponses** soit rempli.
3. Cliquez sur **Envoyer**.
4. Facultatif : Inscrivez-vous pour une vérification d'identité supplémentaire à l'aide de l'une des autres méthodes proposées par votre organisation.
   Pour plus d'informations sur l'inscription à l'aide de différentes méthodes, consultez les rubriques suivantes :
   - S'inscrire au programme à l'aide de Réinitialisation du mot de passe codes SMS
   - S'inscrire au programme à l'aide d'un Réinitialisation du mot de passe authentificateur
   - Inscrivez-vous au programme à l'aide des Réinitialisation du mot de passe codes envoyés par e-mail

S'inscrire au programme à l'aide du Réinitialisation du mot de passe code PIN logiciel

Vérifiez votre identité lors de la réinitialisation de votre mot de passe à l'aide d'un code PIN logiciel. Pour l'utiliser, vous devez vous inscrire à la vérification à l'aide d'un code PIN logiciel.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Réinitialisation du mot de passe** > **Inscrire**.
2. Sélectionnez l'onglet **Soft PIN Verification (Vérification par code PIN logiciel**).

   Remarque :

   Si votre organisation exige que vous vous inscriviez à la vérification du code PIN logiciel, l'onglet est marqué d'un astérisque (*).

3. Dans le champ **Entrer le code PIN logiciel** , entrez un nombre à six chiffres de votre choix.

   Assurez-vous de suivre ces règles lors de votre inscription à la vérification du code PIN logiciel.
   - La longueur du code PIN logiciel doit être de six chiffres.
   - Le seuil de répétition du code PIN logiciel est de deux.
   - Le seuil de séquence de code PIN logiciel est de deux.
   - Vous ne pouvez pas utiliser vos cinq codes PIN logiciels précédents.

   Remarque : En fonction de la configuration définie par votre administrateur, ces règles peuvent changer.

4. Sélectionnez **Soumettre**.
   Vous êtes inscrit pour la vérification du code PIN logiciel.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Réinitialiser votre mot de passe sur Windows les systèmes

Si votre organisation utilise le Réinitialisation du mot de passede l'application Windows, vous pouvez réinitialiser votre mot de passe directement à partir de votre Windows écran de connexion.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Démarrez votre ordinateur ou appuyez sur **Ctrl**+**Alt**+**Suppr** pour accéder à l'écran Windows de connexion.
2. Cliquez sur le lien **Mot de passe oublié ?** .

   Remarque : Votre administrateur peut configurer un texte différent pour le lien.

3. Sur la page **Identifier** , saisissez les informations demandées, puis cliquez sur **Suivant**.
4. Sur la page **Vérifier** , saisissez les informations demandées, puis cliquez sur **Suivant**.

   Remarque : Vous pourriez avoir la possibilité de choisir la méthode utilisée pour vérifier votre identité.

   Si votre identité est vérifiée, la page **Réinitialiser** affiche si vous avez été vérifié avec succès et l'état de votre compte (verrouillé ou déverrouillé).
5. En fonction de votre état verrouillé/déverrouillé, effectuez l'une des actions suivantes :
   - Si votre compte n'est pas verrouillé, la page affiche le bouton **Réinitialiser le mot de passe** . Saisissez et ressaisissez le nouveau mot de passe, puis cliquez sur **Réinitialiser le mot de passe**.
   - Si votre compte est verrouillé, la page affiche les boutons **Réinitialiser le mot de passe** et **Déverrouiller le compte** .
     - Vous pouvez saisir un nouveau mot de passe et cliquer sur **Réinitialiser le mot de passe** pour réinitialiser le mot de passe et déverrouiller le compte.
     - Si votre administrateur a sélectionné **Activer le déverrouillage de compte** pour le processus de mot de passe, vous pouvez déverrouiller le compte sans réinitialiser le mot de passe en cliquant sur **Déverrouiller le compte**.

Référence Réinitialisation du mot de passe

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les listes et formulaires que vous utilisez pour configurer et administrer Réinitialisation du mot de passe.

Pour afficher des informations de référence, consultez les rubriques suivantes, telles que Installé avec Réinitialisation du mot de passe.

Installé avec Réinitialisation du mot de passe

Les tables, les rôles, les règles métier, les scripts et les workflows sont installés avec l'application Réinitialisation du mot de passe .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables Réinitialisation du mot de passe

Nom de la table	Description
Réponse active de Réinitialisation du mot de passe [pwd_active_answer]	Questions de sécurité et réponses associées, chiffrées, que les utilisateurs ont sélectionnées au cours du processus d'inscription.
Question active de Réinitialisation du mot de passe [pwd_active_question]	Questions de sécurité que les utilisateurs ont sélectionnées au cours du processus d'inscription.
Journal d'activité Réinitialisation du mot de passe [pwd_reset_activity]	Toutes les Réinitialisation du mot de passe demandes.
Moniteur d'activité de Réinitialisation du mot de passe [pwd_activity_monitor]	Réinitialisation du mot de passe activité de cadenassage.
Banque d'identifiants de Réinitialisation du mot de passe [pwd_cred_store]	Réinitialisation du mot de passe banques d'informations d'identification disponibles.
Paramètres de banque d'identifiants de Réinitialisation du mot de passe [pwd_cred_store_param]	Paramètres de banque d'identifiants créés par l'utilisateur.
Types de banques d'identifiants de Réinitialisation du mot de passe [pwd_cred_store_type]	Réinitialisation du mot de passe Types de banques d'identifiants disponibles.
Contrôle d'accès au bureau de Réinitialisation du mot de passe [pwd_access_control]	Réinitialisation du mot de passede l'application Windows contrôle d'accès.
Journal de l'accès au bureau de Réinitialisation du mot de passe [pwd_access_log]	Réinitialisation du mot de passede l'application Windows Journaux d'accès.
Code d'inscription d'appareil de Réinitialisation du mot de passe [pwd_dvc_enrollment_code]	Codes d'inscription des appareils qui ont été envoyés aux utilisateurs pendant l'inscription du code SMS.
Appareils Réinitialisation du mot de passe	Utiliser des appareils SMS dans un état vérifié.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la table	Description
[pwd_device]	
Code de vérification des e-mails de Réinitialisation du mot de passe [pwd_email_code]	Codes de vérification envoyés aux utilisateurs par e-mail pour la réinitialisation du mot de passe ou l'inscription par adresse e-mail.
Inscription de Réinitialisation du mot de passe pour vérification [pwd_enrollment]	Informations sur l'inscription des utilisateurs par vérification.
Instantané d'inscription de Réinitialisation du mot de passe [pwd_enrollment_snapshot]	Instantané de l'inscription des utilisateurs par vérification. Cette table est utilisée à des fins de génération de rapports. La tâche planifiée Synchroniser les données d'instantané d'inscription de Réinitialisation du mot de passe s'exécute une fois par mois pour générer ou synchroniser les données d'instantané dans cette table. Les données, telles que la création ou la suppression de sys_user, la vérification du processus de création ou de suppression, etc., sont synchronisées. Réinitialisation du mot de passe L'écouteur de base de données est utilisé pour créer ou mettre à jour les données dans cette table qui est gérée par la propriété avec la *pwd_reset.enable.dbListener* valeur par défaut Vrai. Si vous êtes un administrateur et que vous souhaitez synchroniser manuellement les données de cette table liées à un processus actif, sélectionnez **Synchroniser les données d'instantané d'inscription** sur ce Réinitialisation du mot de passe processus. Vous pouvez désactiver la synchronisation des données de cette table via l'écouteur de base de données ou la tâche planifiée mensuelle en définissant la *pwd_reset.enable.enrollment_snapshot* propriété sur false. **Remarque :** Initialement, un enregistrement inactif est créé par l'écouteur de base de données pour une paire utilisateur-vérification. Lorsque les utilisateurs s'inscrivent sur la page d'inscription de Réinitialisation du mot de passe, l'enregistrement devient actif dans cette table.
Type d'extension de Réinitialisation du mot de passe	Types d'extension disponibles.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la table	Description
[pwd_extension_type]	
Historique de réinitialisation du mot de passe [pwd_history]	Historique des mots de passe réinitialisés par les utilisateurs.
Type d'identification de Réinitialisation du mot de passe [pwd_identification_type]	Réinitialisation du mot de passe Types d'identification disponibles.
Processus de Réinitialisation du mot de passe [pwd_process]	Réinitialisation du mot de passe processus disponibles.
Banque d'identifiants du processus de Réinitialisation du mot de passe [pwd_map_proc_to_cred_store]	Les banques d'informations d'identification et les processus associés Réinitialisation du mot de passe que l'application utilise.
Groupe d'utilisateurs du processus de réinitialisation du mot de passe [pwd_map_proc_to_group]	Les groupes et les processus associés Réinitialisation du mot de passe que l'application utilise.
Vérification du processus de réinitialisation du mot de passe [pwd_map_proc_to_verification]	Vérifications et les processus associés Réinitialisation du mot de passe utilisés par l'application.
Question Réinitialisation du mot de passe [pwd_question]	Questions que l'application utilise pour les vérifications de questions de sécurité.
Demande de Réinitialisation du mot de passe [pwd_reset_request]	Informations sur Réinitialisation du mot de passe les demandes.
Vérification de demande de Réinitialisation du mot de passe [pwd_map_request_to_verification]	Demandes de réinitialisation du mot de passe et vérification associée que l'application utilise.
Code de vérification SMS de Réinitialisation du mot de passe [pwd_sms_code]	Codes de vérification par SMS qui ont été envoyés aux utilisateurs pour une réinitialisation du mot de passe.
Verrouillage utilisateur de Réinitialisation du mot de passe [pwd_user_lockout]	Utilisateurs bloqués à l'accès Réinitialisation du mot de passeà .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la table	Description
Vérification de Réinitialisation du mot de passe [pwd_verification]	Vérifications disponibles.
Param. de vérification de réinitialisation du mot de passe [pwd_verification_param]	Paramètres de vérification créés par l'utilisateur.
Type de vérification de Réinitialisation du mot de passe [pwd_verification_type]	Réinitialisation du mot de passe Types de vérifications disponibles.

Réinitialisation du mot de passe rôles

Rôle	Description
Administrateur de réinitialisation du mot de passe [password_reset_admin]	Configure et maintient Réinitialisation du mot de passe le changement de mot de passe.
Agent Service Desk [password_reset_service_desk]	Réinitialise les mots de passe pour le compte des utilisateurs, suit les demandes de réinitialisation de mot de passe et affiche les journaux.
Gestionnaire des informations d'identification [password_reset_credential_manager]	Détermine les banques d'identifiants valides pour une utilisation avec Réinitialisation du mot de passe.

Règles métier de Réinitialisation du mot de passe

Règle métier	Table	Description
Abandonner si la limite de l'historique du mot de passe dépasse	Paramètres de banque d'identifiants de Réinitialisation du mot de passe [pwd_cred_store_param]	Empêche de définir une limite d'historique de mot de passe qui dépasse la valeur de la *password_reset.history.limit* propriété. Vous pouvez définir une valeur d'historique de réinitialisation du mot de passe dans la *password_reset.history.limit* propriété. Cette propriété système vérifie l'historique des mots de passe précédents en fonction de la valeur spécifiée. Par défaut, la valeur est 10. Mais vous pouvez le définir en fonction de vos besoins organisationnels.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règle métier	Table	Description
		Remarque : Actuellement, cette propriété ne s'applique qu'à la banque d'informations d'identification ServiceNow .
Ajouter des paramètres par défaut Vérification de QA	Réinitialisation du mot de passe Vérification [pwd_verification]	Si aucun paramètre n'est spécifié pour les vérifications des questions de sécurité, des paramètres sont générés.
Ajouter des paramètres par défaut Vérification par SMS	Réinitialisation du mot de passe Vérification [pwd_verification]	Si aucun paramètre n'est spécifié, génère des paramètres de vérification de code SMS.
Ajouter des paramètres Vérification de confirmation personnelle	Réinitialisation du mot de passe Vérification [pwd_verification]	Si aucun paramètre n'est spécifié, génère des paramètres de vérification de confirmation des données personnelles.
Ajouter des paramètres Vérification personnelle	Réinitialisation du mot de passe Vérification [pwd_verification]	Si aucun paramètre n'est spécifié, génère des paramètres pour la vérification des données personnelles.
Vérifier les vérifications uniques	Réinitialisation du mot de passe Vérification du processus [pwd_map_proc_to_verification]	Empêche qu'une vérification soit affectée plusieurs fois à un processus spécifique Réinitialisation du mot de passe .
Effacer les paramètres pour la vérification de simulation	Vérification de Réinitialisation du mot de passe [pwd_verification]	Efface les paramètres de la vérification simulée.
Désactiver le processus sans groupe	Réinitialisation du mot de passe Groupe d'utilisateurs du processus [pwd_map_proc_to_group]	Désactive le processus s'il ne s'applique pas à tous les utilisateurs ou si les groupes qui y sont associés sont supprimés.
Désactiver le processus sans limite	Vérification du processus de réinitialisation du mot de passe [pwd_map_proc_to_verification]	Désactive le processus si les vérifications associées au processus sont inférieures à la valeur minimale pour le processus.
Désactiver le processus sans vérification	Réinitialisation du mot de passe Vérification du processus [pwd_map_proc_to_verification]	Désactive le processus si les vérifications qui lui sont associées sont supprimées.
Supprimer les mots de passe de l'historique si nécessaire	Banque d'identifiants de Réinitialisation du mot de passe [pwd_cred_store]	Supprime les mots de passe de l'historique si nécessaire.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règle métier	Table	Description
Appliquer le message d'historique du mot de passe	Banque d'identifiants de Réinitialisation du mot de passe [pwd_cred_store]	Transmet les messages d'application liés à l'historique des mots de passe côté client.
Vérification de l'authentification Google activée	Processus de Réinitialisation du mot de passe [pwd_process]	Désactive le processus avec la vérification Google Authenticator si l'authentificateur Google est désactivé.
GoogleAuthSysPropertyCheck	Vérification du processus de réinitialisation du mot de passe [pwd_map_proc_to_verification]	Désactive le processus de vérification de l'authentificateur Google si l'authentificateur Google est désactivé.
Gérer la validation req_enroll/ valeur par défaut	Vérification du processus de réinitialisation du mot de passe [pwd_map_proc_to_verification]	Gère les valeurs de requires_enrollment et de auto_enroll pour le processus.
Insérer/mettre à jour la tâche planifiée pour le rappel	Processus de Réinitialisation du mot de passe [pwd_process]	Insére/met à jour la tâche planifiée pour le rappel d'inscription.
La commande doit être unique	Contrôle d'accès au bureau de Réinitialisation du mot de passe [pwd_access_control]	Impose l'ordre pour être unique.
Les noms des paramètres ne peuvent pas être mis à jour	Réinitialisation du mot de passe Param. de vérification [pwd_verification_param]	Empêche les modifications du nom des paramètres.
Réinitialisation du mot de passe Moniteur d'activité	Réinitialisation du mot de passe Verrouillage utilisateur [pwd_user_lockout]	Crée un événement lorsque le nombre d'utilisateurs verrouillés Réinitialisation du mot de passe pendant un intervalle spécifique dépasse la valeur de seuil.
Réinitialisation du mot de passe Valider la génération automatique	Réinitialisation du mot de passe Processus [pwd_process]	Vérifie que le **mot de passe par e-mail/SMS** ou **Afficher le mot de passe** est sélectionné lorsque la case **Générer automatiquement le mot de passe** est cochée.
Validation du paramètre de confirmation des données personnelles	Réinitialisation du mot de passe Param. de vérification [pwd_verification_param]	Vérifie qu'une colonne existe dans la table sys_user pour le paramètre utilisé dans une vérification de confirmation des données personnelles.
Validation du paramètre des données personnelles	Réinitialisation du mot de passe Param. de vérification [pwd_verification_param]	Vérifie qu'une colonne existe dans la table sys_user pour le paramètre utilisé dans une vérification des données personnelles.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règle métier	Table	Description
Empêcher la suppression	Réinitialisation du mot de passe Banque d'informations d'identification [pwd_cred_store]	Vérifie si la banque d'identifiants fait partie d'un processus actif avant d'autoriser la suppression.
Empêcher la suppression	Réinitialisation du mot de passe Type d'identification [pwd_identification_type]	Si un type d'identification fait partie d'un processus actif, empêche la suppression du type d'identification.
Empêcher la suppression	Réinitialisation du mot de passe Vérification [pwd_verification]	Si la vérification fait partie d'un processus actif, empêche sa suppression.
Empêcher la suppression lors de l'utilisation	Types de banques d'identifiants de Réinitialisation du mot de passe [pwd_cred_store_type]	Empêche la suppression lorsque le type est en cours d'utilisation.
Empêcher la suppression lors de l'utilisation	Type de vérification de Réinitialisation du mot de passe [pwd_verification_type]	Empêche la suppression lorsque le type est en cours d'utilisation.
Mettre l'événement en file d'attente si la limite de l'historique diminue	Paramètres de banque d'identifiants de Réinitialisation du mot de passe [pwd_cred_store_param]	Met en file d'attente l'événement pwd.credStore.history.limit.decrease si la limite de l'historique diminue.
Validation du paramètre des questions de sécurité	Réinitialisation du mot de passe Param. de vérification [pwd_verification_param]	Vérifie les paramètres valides dans les vérifications de questions de sécurité.
Envoyer le code SMS	Réinitialisation du mot de passe Code d'inscription d'appareil [pwd_dvc_enrollment_code]	Envoie un code d'inscription à un appareil.
Définir un nouveau marqueur d'enregistrement	Réinitialisation du mot de passe Processus [pwd_process]	Définit un nouveau marqueur d'enregistrement pour que le client prenne les mesures appropriées.
Envoyer le code de vérification par SMS via Notification	Code de vérification SMS de Réinitialisation du mot de passe [pwd_sms_code]	Envoie le code d'authentification par SMS via Notification si le module d'extension Notification est actif.
Banque d'identifiants unique par processus	Réinitialisation du mot de passe Traiter la banque d'identifiants	Empêche d'avoir plus d'une banque d'identifiants par processus.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règle métier	Table	Description
	[pwd_map_proc_to_cred_store]	
Validation du paramètre du code SMS	Réinitialisation du mot de passe Param. de vérification [pwd_verification_param]	Vérifie les paramètres valides dans les vérifications de code SMS.
Action de mise à jour basée sur les conditions d'accès	Journal de l'accès au bureau de Réinitialisation du mot de passe [pwd_access_log]	Met à jour le champ « Action » de cet enregistrement de journal en fonction des conditions de contrôle d'accès.
Mettre à jour proc_to_cred_store	Réinitialisation du mot de passe Processus [pwd_process]	Applique une relation un-à-un entre un Réinitialisation du mot de passe processus et une banque d'identifiants.
Valider le processus	Réinitialisation du mot de passe Processus [pwd_process]	Vérifie qu'un Réinitialisation du mot de passe processus est correctement configuré.
Valider le nom de magasin d'informations d'identification de mot de passe	Banque d'identifiants de Réinitialisation du mot de passe [pwd_cred_store]	Impose au nom d'être unique.
Valider le nom de type de magasin d'informations d'identification du mot de passe	Types de banques d'identifiants de Réinitialisation du mot de passe [pwd_cred_store_type]	Impose au nom d'être unique.
Valider le nom du type d'extension de mot de passe	Type d'extension de Réinitialisation du mot de passe [pwd_extension_type]	Impose au nom d'être unique.
Valider le nom de type d'identification de mot de passe	Type d'identification de Réinitialisation du mot de passe [pwd_identification_type]	Impose au nom d'être unique et non vide.
Valider le nom du processus de mot de passe	Processus de Réinitialisation du mot de passe [pwd_process]	Impose au nom d'être unique.
Valider le nom de la vérification du mot de passe	Vérification de Réinitialisation du mot de passe [pwd_verification]	Impose au nom d'être unique.
Valider le nom du type de vérification du mot de passe	Type de vérification de Réinitialisation du mot de passe [pwd_verification_type]	Impose au nom d'être unique.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règle métier	Table	Description
Valider la question de sécurité	Réinitialisation du mot de passe Question [pwd_question]	Valide des règles pour les questions de sécurité, telles que l'absence de doublons ou de questions vides.
Vérifier le script de recherche de compte	Réinitialisation du mot de passe Banque d'informations d'identification [pwd_cred_store]	Vérifie si le script de recherche de compte a la fonction correctement nommée.
VerifyAutoEnroll	Réinitialisation du mot de passe Type de vérification [pwd_verification_type]	Vérifie si l'inscription automatique est sélectionnée et s'assure qu'un script de vérification d'inscription est fourni.

Réinitialisation du mot de passe Pages de l'interface utilisateur

Nom	Description
$pwd_reset	Première page du processus de réinitialisation en libre-service (demande l'ID d'utilisateur).
$pwd_reset_serviceDesk	Première page du processus de réinitialisation assistée par le centre de services (demande l'ID de l'utilisateur).
$pwd_vérifier	Deuxième page du processus de réinitialisation (demande à l'utilisateur de vérifier l'identité).
$pwd_new	Dernière page du processus de changement de mot de passe (demande un nouveau mot de passe).
$pwd_succès	Page qui s'affiche lorsque le mot de passe est réinitialisé avec succès.
$pwd_error	Page qui affiche une erreur pendant le processus de réinitialisation.
$pwd_confirm	Pour les processus configurés sur l'URL de réinitialisation du mot de passe par e-mail ou SMS : une fois la vérification réussie, cette page affiche un message sur l'envoi du lien à l'utilisateur.
$pwd_changement	Page de changement du mot de passe.
$pwd_change_success	Page qui s'affiche lorsque le mot de passe est modifié avec succès.
$pwd_change_error	Page qui affiche une erreur pendant le processus de changement de mot de passe.
$pwd_enrollment_form_container	Page d'inscription pour toutes les vérifications.
$pwd_enrollment_success	Page qui s'affiche lorsque l'inscription est réussie.
$pwd_enroll_error	Page qui s'affiche lorsqu'une erreur se produit pendant l'inscription.
$pwd_unlock_success	Page qui s'affiche lorsque l'utilisateur verrouillé est déverrouillé avec succès.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Description
$pwd_reset_downloads_ui	Page à télécharger Réinitialisation du mot de passede l'application Windows.

Réinitialisation du mot de passe Macros d'interface utilisateur

Nom	Description
$pwd_csrf_validation	Validation CSRF pour l'application Réinitialisation du mot de passe. Si une violation est détectée, la page sera redirigée vers la page d'erreur.
$pwd_display_password	Affiche un mot de passe temporaire sur la page de réussite si le processus est configuré pour générer automatiquement.
$pwd_enroll_email_ui et $pwd_verify_email_ui	Interface utilisateur pour l'inscription et la vérification des e-mails.
$pwd_enroll_google_auth_ui et $pwd_verify_google_auth_ui	Interface utilisateur pour l'inscription et la vérification de l'authentification Google.
$pwd_enroll_questions_ui	Interface utilisateur pour l'inscription à la validation de sécurité des questions et réponses.
$pwd_enroll_questions_ui_js	Code JavaScript qui nécessite des données côté serveur pour l'inscription aux questions et réponses de sécurité.
$pwd_enroll_sample_ui	Exemple de macro d'interface utilisateur pour l'inscription au type de vérification simulé.
$pwd_enroll_sms_ui et $pwd_verify_sms_ui	Interface utilisateur pour l'inscription et la vérification des SMS.
$pwd_enrollment_form_title	Fonction de macro Jelly qui imprime le titre du formulaire d'inscription. Un ID de vérification est obligatoire.
$pwd_error_message	Interface utilisateur pour afficher les messages d'erreur.
$pwd_process_flow	Interface utilisateur pour indiquer l'étape actuelle.
$pwd_process_footer	Code JavaScript permettant d'obtenir le nom de la macro de pied de page.
$pwd_reset_stylesheet	Code JavaScript pour obtenir l'ID de fichier CSS par défaut.
$pwd_verify_personal_data_ui et $pwd_verify_personal_data_confirmation_ui	Interface utilisateur pour la vérification des données personnelles et la confirmation des données personnelles.
$pwd_verify_questions_ui	Interface utilisateur pour vérifier les questions.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Description
$pwd_verify_simple_ui	Section d'entrée pour une méthode de vérification simple. Ce champ est un champ d'entrée unique.

Scripts d'interface utilisateur installés avec Réinitialisation du mot de passe

Vous pouvez créer un script d'interface utilisateur et le référencer à partir d'une macro d'interface utilisateur ou d'une page d'interface utilisateur à l'aide d'une balise *Jelly* `<g :include_script>`. L'exemple suivant montre comment la macro d'interface utilisateur `$pwd_enroll_questions_ui` peut référencer le script `$pwd_enroll_questions_ui`. Dans l'exemple, *[nom du script d'interface utilisateur]+ ».jsdbx »* est le nom du script :

```
<g:include_script src="$pwd_enroll_questions_ui.jsdbx" />
```

En faisant référence à un script externe, vous pouvez maintenir la séparation entre le code JavaScript client et le code Jelly, ce qui simplifie la maintenance. Vous pouvez utiliser les scripts installés suivants avec Réinitialisation du mot de passe des macros d'interface utilisateur :

Nom	Description
$pwd_csrf_common_ui_script	Script d'interface utilisateur courant pour la gestion d'une falsification de requête intersite (CSRF).
$pwd_enroll_email_ui	Code JavaScript pour la macro d'interface utilisateur $pwd_enroll_questions_ui.
$pwd_enroll_google_auth_ui	Code JavaScript pour la macro d'interface utilisateur $pwd_enroll_google_auth_ui.
$pwd_enroll_questions_ui	Code JavaScript pour la macro d'interface utilisateur `$pwd_enroll_questions_ui`.
$pwd_enroll_sample_ui	Exemple de JavaScript client inclus pour la macro d'interface utilisateur `$pwd_enroll_sample_ui`.
$pwd_enroll_sms_ui	Script d'interface utilisateur d'inscription par SMS.
$pwd_enrollment_submit_event	Script d'interface utilisateur pour un événement de soumission d'inscription.
$pwd_util	Utilitaires pour les pages d'interface utilisateur de réinitialisation du mot de passe et les macros d'interface utilisateur.
$pwdWfManager	Classe d'aide pour gérer les activités du workflow et le post-traitement.

Workflows Réinitialisation du mot de passe

Le Réinitialisation du mot de passe module d'extension ajoute des workflows que vous pouvez utiliser comme exemples pour créer des workflows personnalisés pour Réinitialisation du mot de passe les processus.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflows qui se connectent à une banque d'identifiants

Workflow	Description
Réinitialisation du mot de passe : AD	Se connecte à un serveur AD.
Réinitialisation du mot de passe : local ServiceNow	Instance actuelle (locale).
Réinitialisation du mdp : maître	Réinitialisation du mot de passe workflow primaire.
Réinitialisation du mot de passe : Simuler fatal	Exemple de workflow à utiliser dans Réinitialisation du mot de passe le test pour simuler une erreur irrécupérable. Aucune nouvelle tentative.
Réinitialisation du mot de passe : simulation non fatale	Exemple de workflow à utiliser dans Réinitialisation du mot de passe le test pour simuler une erreur non fatale.
Réinitialisation du mot de passe : simulation de réussite	Exemple de workflow à utiliser dans Réinitialisation du mot de passe le test pour simuler une exécution correcte.
Réinitialisation du mot de passe : ServiceNow distant	Se connecte à une instance distante (SOAP). ServiceNow

Workflows qui testent la connexion à une banque d'identifiants

Workflow	Description
Test de connexion de mdp : AD	Teste la connexion à un serveur AD.
Test de connexion du mdp : local SN	Teste la connexion à l'instance locale.
Test de connexion de mdp : maître	Workflow principal pour tester la connectivité de la banque d'identifiants.
Test de connexion du mot de passe : échec du simulacre	Exemple de test de connexion de banque d'informations d'identification qui simule un échec de connexion.
Test de connexion du mdp : simulation réussie	Exemple de test de connexion de banque d'informations d'identification qui simule une connexion réussie.
Test de connexion du mdp : à distance SN	Teste la connexion à une instance distante (SOAP). ServiceNow

Workflows qui déterminent l'état de verrouillage d'un compte utilisateur

Workflow	Description
Obtenir l'état de verrouillage du mot de passe : AD	Obtient un état de verrouillage de compte utilisateur pour le serveur AD.
Obtenir l'état de verrouillage du mot de passe : local SN	Workflow permettant d'obtenir l'état de verrouillage d'un compte utilisateur pour l'instance locale.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflows qui déterminent l'état de verrouillage d'un compte utilisateur (suite)

Workflow	Description
Obtenir l'état de verrouillage du mot de passe : principal	Workflow primaire permettant d'obtenir l'état de verrouillage d'un compte utilisateur.
Obtenir l'état de verrouillage du mot de passe : distant SN	Obtient un état de verrouillage de compte utilisateur pour l'instance distante (SOAP). ServiceNow

Workflows qui déverrouillent un compte d'utilisateur

Workflow	Description
Compte de déverrouillage du mdp : AD	Déverrouille un compte d'utilisateur pour une instance locale.
Compte de déverrouillage du mot de passe : SN local	Workflow permettant de déverrouiller un compte d'utilisateur pour une instance locale.
Compte de déverrouillage du mdp : principal	Workflow principal permettant de déverrouiller un compte utilisateur.
Compte de déverrouillage du mdp : SN distant	Déverrouille un compte d'utilisateur pour une instance distante (SOAP). ServiceNow

Workflows qui modifient un mot de passe

Workflow	Description
Changement de pwd : maître	Workflow primaire de changement de mot de passe.
Changement de pwd – ServiceNow local	Se connecte à une instance locale pour changer un mot de passe.
Changement de pwd – AD	Se connecte à un serveur AD pour changer un mot de passe.
Changement de pwd – ServiceNow distant	Se connecte à une instance distante (SOAP) ServiceNow pour changer un mot de passe.

Notifications Réinitialisation du mot de passe

Nom	Déclenché par nom d'événement	Description
Réinitialisation du mot de passe - Envoyer le code SMS	pwd.send_sms_code.déclencheur	Envoie le code d'authentification par SMS pour vérification.
[K] Réinitialisation du mot de passe – Envoyer le	pwd.send_email_code.déclencheur	Envoie le code d'authentification par e-mail pour vérification.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Déclenché par nom d'événement	Description
code d'e-mail		
Réinitialisation du mot de passe : rappel d'inscription	pwd.enrollment_reminder.déclencheur	Envoie des e-mails pour rappeler aux utilisateurs de s'inscrire aux vérifications requises.
Réinitialisation du mot de passe - Confirmation du nouveau mot de passe	pwd.email.trigger	Pour le processus de mot de passe par e-mail/SMS, envoie un e-mail ou un SMS (le cas échéant) qui inclut le nouveau mot de passe.
Réinitialisation du mot de passe : envoyer le code de vérification	pwd.send_verify_code.déclencheur	Envoie le code d'authentification aux utilisateurs par e-mail ou SMS pour la réinitialisation du mot de passe ou l'inscription. **Remarque :** Si le module d'extension Notification est actif, le code SMS est envoyé via Twilio au lieu de ServiceNow Notification.
URL de réinitialisation du mot de passe	mot de passe.réinitialiser.url	Pour le processus d'URL de réinitialisation du mot de passe par e-mail/SMS : envoie un e-mail ou un SMS (selon la configuration) qui inclut un lien vers l'URL de réinitialisation du mot de passe. **Remarque :** Vérifiez les éléments suivants si l'instance n'envoie pas la notification par e-mail à l'utilisateur : • Vérifiez la table Événement système [sys_event] pour voir si l'e-mail a été envoyé. • Vérifiez que l'utilisateur est abonné à la notification. • Vérifiez que le processus de réinitialisation du mot de passe en libre-service et les propriétés de réinitialisation du mot de passe par défaut sont correctement configurés.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Messages SOAP pour Réinitialisation du mot de passe

Message SOAP	Description
Changement du mot de passe	Lorsque le module d'extension du complément Orchestration est actif, le système peut utiliser le protocole SOAP pour modifier les mots de passe sur les banques d'informations d'identification distantes telles qu'une instance distante ServiceNow .
Réinitialisation du mot de passe demande	Lorsque le module d'extension du complément Orchestration est actif, le système peut utiliser le protocole SOAP pour réinitialiser les mots de passe sur les banques d'informations d'identification distantes telles qu'une instance distante ServiceNow .

API REST

- Nom : Réinitialisation du mot de passe
- ID API : pwd_reset
- Chemin de l'API de base : /api/now/pwd_reset

Ressources (Version v1)

Nom	Chemin d'accès de la ressource	Version de l'API	Description
pwd_init	/api/now/v1/pwd_reset/init	v1	Demande initiale d'établissement de session, d'écriture de journaux et d'extraction de messages d'interface utilisateur.
pwd_identify	/api/now/v1/pwd_reset/identify	v1	Obtenir les composants de la page d'identification.
pwd_verify	/api/now/v1/pwd_reset/verify	v1	Obtenir les composants de la page de vérification.
pwd_new	/api/now/v1/pwd_reset/reset	v1	Obtenir les composants de la page de réinitialisation du mot de passe.
pwd_success	/api/now/v1/pwd_reset/success	v1	Obtenir les composants de la page de réussite.
pwd_failure	/api/now/v1/pwd_reset/failure	v1	Obtenir les composants de la page d'échec.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ressources (Version v2)

Nom	Chemin d'accès de la ressource	Version de l'API	Description
pwd_init	/api/now/v2/pwd_reset/init	v2	Demande initiale d'établissement de session, d'écriture de journaux et d'extraction de messages d'interface utilisateur.
pwd_identify	/api/now/v2/pwd_reset/identify	v2	Obtenir les composants de la page d'identification.
pwd_verify	/api/now/v2/pwd_reset/verify	v2	Obtenir les composants de la page de vérification.
pwd_new	/api/now/v2/pwd_reset/reset	v2	Obtenir les composants de la page de réinitialisation du mot de passe.
pwd_success	/api/now/v2/pwd_reset/success	v2	Obtenir les composants de la page de réussite.
pwd_failure	/api/now/v2/pwd_reset/failure	v2	Obtenir les composants de la page d'échec.

Séparation de domaine et l'application Réinitialisation du mot de passe

L'application Réinitialisation du mot de passe prend en charge Séparation de domaine. Un processus de réinitialisation de mot de passe que vous définissez dans n'importe quel domaine est isolé d'un processus que vous créez dans un autre domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Standard

- Inclut la prise en charge de niveau **Basique**.
- Logique métier : le fournisseur de service (SP) crée ou modifie des processus par client. Les cas d'utilisation reflètent l'utilisation appropriée de l'application par plusieurs clients SP dans une seule instance.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer la logique métier et les paramètres de données du produit minimum viable (MVP) par locataire comme prévu pour l'application spécifique.

Exemple de cas d'utilisation : un administrateur doit être en mesure de donner les commentaires appropriés lorsqu'un enregistrement se ferme pour un locataire, mais pas pour un autre.

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

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Réinitialisation du mot de passe

Séparation de domaine pour Réinitialisation du mot de passe est appliqué au niveau du processus. L'administrateur configure les éléments suivants pour définir un processus de réinitialisation du mot de passe : une connexion à une banque d'identifiants, des groupes d'utilisateurs pouvant utiliser le processus, une méthode d'identification et des vérifications à utiliser pendant le processus.

- Une connexion à la banque d'identifiants où les informations d'identification de l'utilisateur (telles que le nom d'utilisateur/mot de passe) sont stockées en toute sécurité. Chaque connexion hérite du paramètre de domaine d'un modèle appelé type de connexion. Chaque type de connexion est lié à un domaine (l'enregistrement du type de connexion comporte un champ de domaine). Il existe des contraintes d'unicité sur les noms de connexion au sein d'un domaine.
- Un ou plusieurs groupes d'utilisateurs sur l'instance ServiceNow qui peuvent utiliser le processus de réinitialisation du mot de passe. Les comptes d'utilisateurs sont membres d'un ou de plusieurs domaines, ils utilisent la séparation de domaine standard ServiceNow . Lorsqu'un utilisateur s'inscrit pour utiliser l'un des processus de réinitialisation de mot de passe configurés pour l'organisation, il est autorisé à choisir uniquement parmi les processus du domaine de l'utilisateur.
- L'identification : méthode utilisée par l'utilisateur final pour revendiquer l'identité dans le cadre du processus de réinitialisation ou de changement de mot de passe public. Chaque identification hérite du paramètre de domaine d'un modèle appelé type d'identification. Chaque type d'identification est lié à un domaine (l'enregistrement de type d'identification comporte un champ de domaine). Il existe des contraintes d'unicité sur les noms d'identification au sein d'un domaine.
- Une ou plusieurs vérifications : méthodes permettant de vérifier l'identité de la personne qui tente de réinitialiser le mot de passe. Chaque vérification hérite du paramètre de domaine d'un modèle appelé type de vérification. Chaque type de vérification est lié à un domaine (l'enregistrement du type de vérification comporte un champ de domaine). Il existe des contraintes d'unicité sur les noms de vérification au sein d'un domaine.
- Toutes les Réinitialisation du mot de passe tables ont une colonne de domaine.
- Réinitialisation du mot de passe Les tables de processus incluent une `sys_overrides` colonne sur les règles métier, les actions d'interface utilisateur, etc.
- L'application Réinitialisation du mot de passe est générée à l'aide Orchestrationde . Orchestration prend en charge Séparation de domaine « Données uniquement », le modèle de sécurité des données qui consiste à séparer la visibilité des données d'un domaine à l'autre.

Processus de changement de mot de passe

L'application Changement de mot de passe étend l'application Réinitialisation du mot de passe en laissant les administrateurs définir la façon dont les utilisateurs changent leurs mots de passe. Un processus assisté par le centre de services n'est pas pris en charge. Un administrateur doit publier l'URL pour le formulaire de changement de mot de passe en libre-service.

L'application Password Change permet à un utilisateur final de modifier un mot de passe sur Internet à l'aide d'un navigateur sur n'importe quelle interface prise en charge, y compris les équipements mobiles. L'utilisateur final peut choisir parmi n'importe quel processus configuré dans le domaine de l'utilisateur final (ou le domaine enfant du domaine d'un utilisateur final).

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un processus de changement de mot de passe utilise les mêmes éléments qu'un processus de réinitialisation de mot de passe (connexions, groupes d'utilisateurs, identifications et vérifications), avec les mêmes fonctionnalités de séparation de domaine.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Réinitialisation du mot de passe Formulaire de processus

Description des champs du Réinitialisation du mot de passe formulaire Processus.

Champs de la section Configuration de la force du processus du formulaire Processus de réinitialisation du mot de passe

Champ	Description
Score de sécurité	Affichez le score de sécurité en chiffres. La couleur du champ change à mesure que le score de sécurité change. Les trois plages suivantes du score de sécurité sont les suivantes : • 0 à 40 : la couleur est rouge et la sécurité est faible. • 40 à 75 : La couleur est orange et la sécurité est moyenne. • 76 à 100 : La couleur est verte et la sécurité est élevée.
Activer la notification de score de sécurité	Envoyer des notifications de score de sécurité aux propriétaires des processus. Si ce champ est sélectionné, une tâche planifiée hebdomadaire envoie des e-mails contenant le score de sécurité de tous les processus publics actifs. **Remarque :** Les notifications par e-mail ne sont pas envoyées pour les processus du centre de services et les processus pour lesquels seul Changement du mot de passe est configuré.
Propriétaire du processus	Désignez un ou plusieurs utilisateurs comme propriétaires du processus que vous créez. Vous pouvez ajouter uniquement les utilisateurs ayant le rôle administrateur de réinitialisation du mot de passe à ce champ. Si vous sélectionnez **Activer la notification de score de sécurité**, le champ Propriétaire du processus devient un champ obligatoire.

Remarque : La section Configuration de la force du processus ne s'affiche que lorsque vous cochez la case **Accès public** dans l'onglet **Détails de réinitialisation du mot de passe** .

Description des champs de l'onglet Détails de réinitialisation du mot de passe

Champ	Valeur
Accès public	La case à cocher n'est disponible que lorsque **l'option Réinitialisation du mot de passe** est sélectionnée.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Description des champs de l'onglet Détails de réinitialisation du mot de passe (suite)

Champ	Valeur
	• Cochez la case pour activer un processus en libre-service avec un Réinitialisation du mot de passe accès public des utilisateurs au formulaire ou au formulaire de changement de mot de passe via une URL. • Décochez la case pour définir un processus assisté par Service Desk dans lequel seuls les agents Service Desk peuvent réinitialiser un mot de passe à la demande d'un utilisateur.
URL publique	Le champ n'est disponible que lorsque **Accès public** est sélectionné. URL de la page vers laquelle les utilisateurs se rendent pour réinitialiser ou changer le mot de passe. La valeur du champ de suffixe d'URL est ajoutée à l'URL lorsque vous quittez le champ de suffixe d'URL. Pour le processus en libre-service Réinitialisation du mot de passe par défaut, cette valeur doit être `/$pwd_reset.do ?sysparm_url=ss_default`.
Suffixe d'URL	Le champ n'est disponible que lorsque **Accès public** est sélectionné. Suffixe utilisé pour créer une URL unique pour le formulaire de changement de mot de Réinitialisation du mot de passe passe ou .
Afficher CAPTCHA	La case à cocher n'est disponible que lorsque **Accès public** est sélectionné. Cochez la case pour afficher un CAPTCHA sur la page d'identification de l'utilisateur. L'application Réinitialisation du mot de passe utilise Google reCAPTCHA comme service CAPTCHA par défaut. Consultez Configurer Google reCAPTCHA pour le processus de réinitialisation du mot de passe. **Remarque :** Le Réinitialisation du mot de passede l'application Windows utilise le système-de-base service CAPTCHA même si l'application Réinitialisation du mot de passe est configurée pour utiliser Google reCAPTCHA. Étant donné que les instances locales n'ont pas accès à Internet, elles ne peuvent pas utiliser le service Google reCAPTCHA. Définissez la propriété système sur **false** pour les *password_reset.captcha.google.enabled* instances locales. Pour utiliser le CAPTCHA du système de base, remplacez la *password_reset.captcha.google.enabled* propriété système par false.
Type d'identification	Méthode que l'utilisateur utilise pour revendiquer l'identité pour le processus public Réinitialisation du mot de passe ou de changement de mot de passe. Toute sélection remplace l'identification par défaut associée au processus.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

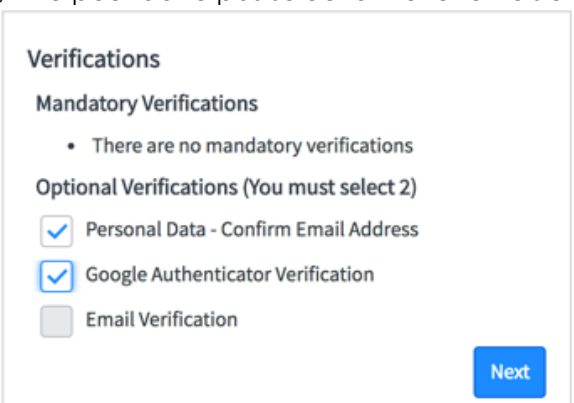
Description des champs de l'onglet Détails de réinitialisation du mot de passe (suite)

Champ	Valeur
	Inclut système de base les types d'identification d'identification par e-mail et par nom d'utilisateur. Vous pouvez créer un type d'identification personnalisé (une certaine connaissance de JavaScript est recommandée). Consultez Types d'identification des données personnelles et vérifications du type de confirmation.
URL de redirection	URL à laquelle accéder après une réinitialisation réussie d'un mot de passe ; généralement, l'URL de la page de connexion d'origine. Entrez un chemin complet, y compris le protocole (par exemple, https://myDomain.myURL.com). Si le chemin d'accès est sous le même domaine que **l'URL publique**, commencez le chemin d'accès par le caractère /.
Nombres minimaux de vérifications	Nombre de vérifications qu'un utilisateur doit envoyer pour réinitialiser le mot de passe. Si ce nombre dépasse le nombre de vérifications requises, l'utilisateur doit soumettre suffisamment de vérifications facultatives supplémentaires pour atteindre le nombre spécifié pour le nombre **minimal de vérifications**. **Remarque :** Chaque utilisateur doit soumettre toutes les vérifications obligatoires, quel que soit le nombre spécifié. Par défaut, pendant le processus de réinitialisation du mot de passe, le système présente des vérifications facultatives à l'utilisateur en fonction des valeurs **de commande** des vérifications. Si vous avez sélectionné **Autoriser l'utilisateur à choisir parmi les vérifications facultatives**, la page Vérification présente toutes les vérifications facultatives à l'utilisateur. L'utilisateur sélectionne ensuite le nombre approprié de vérifications. Dans cet exemple, la valeur **Minimum de vérifications** est `1`. Étant donné qu'aucune vérification obligatoire n'est configurée, l'utilisateur peut choisir une vérification facultative. Consultez également **Autoriser l'utilisateur à choisir parmi des vérifications facultatives**.
Autoriser l'utilisateur à choisir parmi des vérifications facultatives	Cochez la case pour permettre à un utilisateur, sur la page Vérifications pendant le processus de réinitialisation du mot de passe, de sélectionner les vérifications facultatives à utiliser. Le choix des vérifications facultatives s'affiche uniquement si le paramètre **Nombres minimaux de vérifications** est supérieur au nombre de vérifications obligatoires. Le nombre que vous spécifiez pour **le nombre minimal de vérifications** détermine le nombre de vérifications facultatives que l'utilisateur est autorisé à sélectionner. Dans l'exemple, le paramètre **Nombres minimaux de vérifications** est **défini sur 2** et il n'y a pas de vérifications obligatoires. L'utilisateur a sélectionné deux vérifications

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Description des champs de l'onglet Détails de réinitialisation du mot de passe (suite)

Champ	Valeur
	facultatives, il ne peut donc pas sélectionner une troisième vérification. 
URL d'e-mail/SMS Réinitialisation du mot de passe	Cochez la case pour permettre aux utilisateurs de réinitialiser le mot de passe en cliquant sur un lien dans un e-mail que l'instance leur envoie. Il s'agit de la méthode sécurisée de réinitialisation d'un mot de passe. Si elle est configurée, l'instance envoie également l'URL aux utilisateurs par SMS sur les équipements mobiles. Par défaut, les processus en libre-service Réinitialisation du mot de passe activent cette option. Lorsque vous sélectionnez cette option, la case à cocher **Générer automatiquement le mot de passe** n'est pas disponible. Reportez-vous à Exemple : le libre-service par défaut Réinitialisation du mot de passe Processus pour obtenir un aperçu du processus qui est activé par défaut. Si vous ne sélectionnez pas l'option **URL de réinitialisation du mot de passe par e-mail/SMS** et que vous essayez de sauvegarder l'enregistrement, vous recevez un message vous suggérant de sélectionner les options de vérification à configurer avec la vérification sécurisée. Vous ne pouvez pas définir la vérification QA comme seule vérification pour ce processus, car il devient moins sécurisé. Vous devez activer l'option **URL de Réinitialisation du mot de passe par e-mail/SMS** ou configurer ce processus avec l'authentification multifacteur. De plus, vous ne pouvez pas configurer le processus uniquement avec des données personnelles et des vérifications d'assurance qualité. Vous devez configurer toutes les autres vérifications en même temps que ces deux-là. Si vous ne sélectionnez toujours pas **l'option URL de réinitialisation du mot de passe par e-mail/SMS** avec une configuration de vérification de sécurité faible, des utilisateurs non authentifiés peuvent alors pouvoir réinitialiser le mot de passe d'un utilisateur à l'aide de n'importe quel ID utilisateur ou adresse e-mail.
Activer le déverrouillage de compte	Cette case n'est disponible que lorsque **l'option Réinitialisation du mot de passe** est cochée.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Description des champs de l'onglet Détails de réinitialisation du mot de passe (suite)

Champ	Valeur
	Cochez cette case pour autoriser le déverrouillage des comptes utilisateur sur les banques d'informations d'identification sans réinitialiser le mot de passe. **Remarque :** Non pris en charge par le processus en libre-service Réinitialisation du mot de passe par défaut.
Débloquer le compte d'utilisateur	Cochez la case pour déverrouiller les comptes utilisateur sur les banques d'informations d'identification après une réinitialisation du mot de passe.
Générer automatiquement le mot de passe	Cochez la case pour générer automatiquement un nouveau mot de passe pour l'utilisateur. Lorsque vous activez cette option, vous devez cocher la case **Envoyer par e-mail/SMS le mot de passe** ou **Afficher le mot de passe**, ou les deux. Ce paramètre est utile pour Centre de services les processus assistés. Cette case à cocher n'est disponible que dans les cas suivants : • La case **Réinitialisation du mot de passe** est cochée. • La case URL de **réinitialisation du mot de passe par e-mail/SMS** est décochée. **Remarque :** Si vous utilisez la banque d'informations d'identification sur votre instance locale ServiceNow ou une banque d'informations d'identification Active Directory : décochez la case pour activer l'option **Appliquer la politique d'historique** pour une banque d'informations d'identification. Consultez Configurer la connexion à une banque d'informations d'identification pour les Réinitialisation du mot de passe processus.
L'utilisateur doit réinitialiser le mot de passe	Cette option n'est disponible que lorsque **l'option Générer automatiquement le mot de passe** est cochée. Cochez cette case pour obliger les utilisateurs à réinitialiser leur mot de passe immédiatement après s'être connectés avec le mot de passe généré automatiquement. **Remarque :** Les utilisateurs dont les informations d'identification sont conservées dans la banque d'informations d'identification de l'instance locale ServiceNow sont invités à changer leur mot de passe la première fois qu'ils se connectent. Les utilisateurs dont les informations d'identification sont conservées dans une banque d'identifiants Active Directory ne sont pas invités à changer leur mot de passe dans l'instance. Ces utilisateurs doivent changer leurs mots de passe à partir d'un ordinateur sur le domaine.
Afficher le mot de passe	Cette option n'est disponible que lorsque **l'option Générer automatiquement le mot de passe** est cochée. Cochez la case pour afficher le nouveau mot de passe à l'écran. Dans un processus en libre-service, le mot de passe apparaît sur l'écran de

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Description des champs de l'onglet Détails de réinitialisation du mot de passe (suite)

Champ	Valeur
	l'utilisateur. Dans un processus assisté par Centre de services, le mot de passe apparaît sur l'écran de l'agent du Centre de services.
Envoyer par e-mail/SMS le mot de passe	Cette option n'est disponible que lorsque **l'option Générer automatiquement le mot de passe** est cochée. Cochez la case pour envoyer le nouveau mot de passe à l'utilisateur par e-mail ou SMS. Le paramètre est utile aussi bien dans les processus en libre-service que Centre de services dans les processus assistés. Le paramètre peut ajouter une couche de sécurité en exigeant que les utilisateurs accèdent à leur e-mail ou à leur SMS pour afficher le mot de passe. Dans un Centre de services processus assisté, l'envoi du mot de passe par e-mail ou SMS aux utilisateurs garantit que seul l'utilisateur demandant la réinitialisation du mot de passe peut voir le mot de passe.

Listes connexes de l'onglet Détails de réinitialisation du mot de passe

Liste	Description
Vérifications	Une ou plusieurs vérifications que le Réinitialisation du mot de passe processus utilise. Consultez Réinitialisation du mot de passe Vérifications. La liste connexe Vérifications n'est disponible qu'une fois l'enregistrement enregistré.
Groupes	ServiceNow Groupes d'utilisateurs à associer Réinitialisation du mot de passe au processus. La liste connexe Groupes n'est disponible qu'une fois l'enregistrement sauvegardé et si la case **Appliquer à tous les utilisateurs** est décochée.

Description des champs de l'onglet Avancé

Champ	Description
Macro d'interface utilisateur d'entrée	Macro d'interface utilisateur qui affiche un message personnalisé aux utilisateurs lorsqu'ils accèdent à l'écran initial Réinitialisation du mot de passe .
Macro d'interface utilisateur de réussite	Macro d'interface utilisateur qui affiche un message personnalisé aux utilisateurs sur l'écran final Réinitialisation du mot de passe lorsque leur mot de passe a été réinitialisé avec succès.
Macro d'interface utilisateur de défaillance	Macro d'interface utilisateur qui affiche un message personnalisé aux utilisateurs sur l'écran final Réinitialisation du mot de passe en cas d'échec de la réinitialisation de leur mot de passe.
Script post-réinitialisation	Include de script qui effectue des actions une fois le Réinitialisation du mot de passe processus terminé, que le résultat soit réussite ou échec. Pour plus d'informations sur

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Description des champs de l'onglet Avancé (suite)

Champ	Description
	la personnalisation des scripts de post-traitement, reportez-vous à la section Script de **post-réinitialisation** , comme décrit dans Réinitialisation du mot de passe Catégories de scripts d'extension.
Macro d'interface utilisateur d'en-tête ou macro d'interface utilisateur de pied de page	Macros qui ajoutent un en-tête ou un pied de page pour personnaliser l'apparence des pages dans lesquelles les utilisateurs finaux travaillent lors de la réinitialisation d'un mot de passe (les pages Identifier, Vérifier et Réinitialiser. Consultez Ajouter un en-tête ou un pied de page personnalisé aux pages utilisateur pour Réinitialisation du mot de passe.

Information associée

Configurer votre Réinitialisation du mot de passe processus

Formulaire de configuration de l'expiration du mot de passe

Description des champs du formulaire Configuration de l'expiration du mot de passe.

Formulaire de configuration de l'expiration du mot de passe

Champ	Description
Jours de validité du mot de passe	Nombre de jours pendant lesquels vous souhaitez qu'un mot de passe soit défini comme valide. La valeur par défaut est **90**.
Jours avant le début des rappels	Nombre de jours nécessaires pour envoyer des notifications avant l'expiration du mot de passe. Par exemple, si vous définissez ce délai sur 5 jours, une notification est envoyée 5 jours avant l'expiration du mot de passe. La valeur par défaut est **10**.
Fréquence de calendrier	Fréquence d'envoi des rappels, par exemple quotidiennement ou périodiquement. La valeur par défaut est **Quotidien**. Si vous sélectionnez **Périodiquement**, les notifications sont envoyées en fonction de la période, par exemple, un jour sur deux ou une fois tous les trois jours.
Fuseau horaire	Fuseau horaire d'envoi des rappels.
Heure	Heure à laquelle vous souhaitez que des notifications de rappel soient envoyées.
Intervalle de répétition	Les jours et l'heure que vous souhaitez utiliser pour envoyer des rappels avec un intervalle spécifique. Par exemple, lorsque vous saisissez 2 jours et une heure, la notification est envoyée un jour sur deux à l'heure que vous avez spécifiée.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de configuration de l'expiration du mot de passe (suite)

Champ	Description
	Ce champ n'apparaît que lorsque **l'option Périodiquement** est sélectionnée dans le champ **Fréquence du calendrier** .
Heure de début	Heure à laquelle vous souhaitez qu'un rappel de notification soit lancé.

Information associée

Formulaire de configuration de l'expiration du mot de passe

Propriétés système pour l'expiration du mot de passe

Vous pouvez configurer les propriétés système qui prennent en charge les opérations d'expiration de mot de passe.

Pour accéder aux propriétés système, vous pouvez sélectionner **Tout** , puis entrer *sys_properties.list* dans le filtre de navigation.

Propriétés pour l'expiration du mot de passe

Propriété	Description
pwd_reset.enable.password_expiration_reminder	Utilisez cette propriété pour activer ou désactiver une fonctionnalité d'expiration de mot de passe. Par défaut, la valeur de cette propriété est **faux**, ce qui signifie que l'expiration du mot de passe est désactivée par défaut.
pwd_reset.enable.dbListener	Utilisez cette propriété pour activer ou désactiver l'écouteur de base de données de réinitialisation du mot de passe (pour déclencher des événements). La valeur par défaut est **true**, ce qui signifie que la propriété est activée par défaut.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour l'expiration du mot de passe (suite)

Propriété	Description
	Remarque : Si cette propriété est activée, les enregistrements d'expiration du mot de passe sont gérés automatiquement lors de l'insertion ou de la suppression des données utilisateur. Lors de l'importation de données en bloc, pour chaque insertion ou suppression de sys_user ou de sys_user_grmember, des enregistrements d'expiration de mot de passe sont insérés ou mis à jour pour chaque processus de réinitialisation de mot de passe auquel les utilisateurs ont droit. Même si la mise à jour des données d'expiration est une activité asynchrone, cette activité peut avoir un impact sur les performances si le nombre d'utilisateurs est élevé. Dans ce cas, désactivez la *pwd_reset.enable.dbListener* propriété en la définissant sur **false** afin qu'il n'y ait pas d'événement lors de l'insertion ou de la suppression de sys_user ou de sys_user_grmember.
pwd_reset.password_expiration.error_count	Nombre maximal de tentatives (en cas d'échec) lors de la récupération des détails d'expiration de la banque d'informations d'identification externes pour un utilisateur. La valeur par défaut est de **5**. L'enregistrement d'expiration est désactivé si le nombre d'erreurs dépasse la valeur de cette propriété. Cette propriété n'est pas disponible par défaut. Pour utiliser la propriété, vous devez la créer.
pwd_reset.refresh_expiration_data.duration	Durée, en jours, pour actualiser les détails d'expiration pour un utilisateur dont le mot de passe n'expire jamais. La valeur par défaut est **de 30 jours**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour l'expiration du mot de passe (suite)

Propriété	Description
	Cette propriété n'est pas disponible par défaut. Pour utiliser la propriété, vous devez la créer.

Information associée

Configurer le rappel d'expiration du mot de passe

Réinitialisation du mot de passe Formulaire Banque d'identifiants

Description des champs sur le formulaire Banque d'identifiants Réinitialisation du mot de passe .

Type	Type de banque d'informations d'identification à laquelle vous vous connectez. Un type de banque d'informations d'identification ServiceNow est un modèle qui fournit l'ensemble requis d'options pour un type particulier de banque d'informations d'identification. Les banques d'informations d'identification héritent de la fonctionnalité du type de banque d'informations d'identification. **Remarque :** Pour une banque d'identifiants AD, ignorez cette procédure et reportez-vous à la section Intégrer Réinitialisation du mot de passe à votre service Active Directory. Le prend en charge uniquement les banques d'identifiants Réinitialisation du mot de passede l'application Windows AD.
Générer automatiquement le mot de passe	Include de script qui génère un mot de passe temporaire à utiliser pendant le processus de réinitialisation. Si vous activez l'option **Appliquer la stratégie d'historique**, vous devez spécifier une valeur dans le champ **Générer automatiquement le mot de passe** qui est conforme à la politique de mot de passe.
Appliquer la stratégie d'historique	S'affiche uniquement si vous sélectionnez une banque d'identifiants, un **type** de **banque d'identifiants AD** ou une **instance ServiceNow locale**. Pour plus d'informations sur la configuration des paramètres d'une banque d'identifiants AD, reportez-vous à la section Configurer la connexion à une banque d'identifiants AD. Cochez la case **Appliquer la stratégie d'historique** pour vous assurer que les utilisateurs ne réutilisent pas les mots de passe. Par exemple, vous pouvez configurer la stratégie d'historique pour ne pas autoriser l'utilisateur à réutiliser l'un des 10 mots de passe précédents. Procédez comme suit : 1. Cochez la case **Appliquer la stratégie d'historique**. 2. Dans la liste connexe Paramètres de banque d'informations d'identification de Réinitialisation du mot de passe, créez un *password_history_limit* paramètre.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Définissez la valeur du paramètre sur le nombre de mots de passe précédents qui ne peuvent pas être utilisés (**maximum 10**). La valeur par défaut de 0 (zéro) permet d'utiliser n'importe quel mot de passe précédent.

Alias enfant	Les alias enfants sont associés à l'alias de base. Après avoir créé un alias de connexion et d'informations d'identification, vous pouvez créer un alias enfant pour configurer plusieurs connexions pour une banque d'informations d'identification de réinitialisation du mot de passe. Lorsqu'une demande de réinitialisation de mot de passe est effectuée, le flux vérifie s'il existe des connexions d'alias enfants au niveau du processus. Si l'alias enfant est configuré au niveau de la banque d'informations d'identification, le flux sélectionne les connexions d'alias et poursuit la demande.
Activer la politique de mot de passe	Voir Activer les politiques de mot de passe sur votre instance .
Politique de mot de passe	Vous pouvez utiliser la politique par défaut ou définir la vôtre.
Nom d'hôte	URL ou adresse IP de la banque d'identifiants.
Recherche de compte utilisateur	Include de script qui mappe l'ID de plateforme de l'utilisateur ServiceNow à l'ID de banque d'identifiants de l'utilisateur. Un script par défaut, `PwdDefaultUserAccountLookup`, renvoie le nom d'utilisateur de la plateforme de l'utilisateur ServiceNow .
Conseil de règle de mot de passe	Spécifiez le texte qui s'affiche sur la page de réinitialisation du mot de passe pour aider l'utilisateur à créer un mot de passe qui répond à toutes les exigences. Le script **Règle de mot de passe** applique les exigences. **Remarque :** Le Réinitialisation du mot de passede l'application Windows prend en charge les caractères de saut de ligne dans l'astuce. Les autres formats ne sont pas pris en charge (gras, souligné, lien hypertexte, etc.).
Règle de mot de passe	Spécifiez le script client qui valide le nouveau mot de passe que l'utilisateur entre. Le script est appelé lorsque l'utilisateur saisit un nouveau mot de passe et clique sur **Réinitialisation du mot de passe**. Vous pouvez utiliser le script pour faire respecter les exigences de force/complexité des mots de passe.
Activer le niveau de sécurité des mots de passe	Activez cette option pour : • Affichez la zone de texte du script **Règle de niveau de sécurité** afin de pouvoir mettre à jour le script. • Afficher la barre graphique de **force du mot de passe** pour l'utilisateur lorsque celui-ci modifie ou réinitialise le mot de passe. **Remarque :** Ne Réinitialisation du mot de passede l'application Windows prend pas en charge la force du mot de passe.
Règle de niveau de sécurité	Cette zone de texte s'affiche uniquement si vous sélectionnez **Activer le niveau de sécurité du mot de passe**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Spécifiez le script client qui calcule la force/complexité du mot de passe saisi par l'utilisateur. Le script est appelé lorsque l'utilisateur commence à saisir un nouveau mot de passe au cours du processus de réinitialisation.

Paramètres par défaut :

- Sélectionné pour les banques d'identifiants locales ServiceNow
- Non sélectionné pour d'autres banques d'identifiants

Remarque :

- Pour guider l'utilisateur pendant le processus de réinitialisation, le système affiche une barre graphique intitulée **Force du mot de passe** sous le champ **Nouveau mot de passe** .

- Ne Réinitialisation du mot de passede l'application Windows prend pas en charge la force du mot de passe.

Information associée

Configurer la connexion à une banque d'informations d'identification pour les Réinitialisation du mot de passe processus

Réinitialisation du mot de passe Propriétés globales

Vous pouvez configurer les Réinitialisation du mot de passe propriétés globales.

Propriétés du Réinitialisation du mot de passe

Étiquette de propriété	Nom de la propriété	Description
Réinitialisation du mot de passe Propriétés globales		
Modèle d'e-mail pour les e-mails de rappel d'inscription	password_reset.enroll _reminder.email_template	L'instance peut envoyer des rappels par e-mail aux utilisateurs qui ne sont pas encore inscrits au Réinitialisation du mot de passe processus. Modèle à utiliser pour les e-mails qui rappellent aux utilisateurs de s'inscrire au processus de réinitialisation du mot de passe. Reportez-vous à Envoyer un e-mail pour rappeler aux utilisateurs de s'inscrire à Réinitialisation du mot de passe.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du Réinitialisation du mot de passe (suite)

Étiquette de propriété	Nom de la propriété	Description
Fréquence d'interrogation du workflow	password_reset.wf.refresh_rate	Période, en millisecondes, entre les vérifications de l'état Réinitialisation du mot de passe du workflow. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 500
Expiration du workflow	password_reset.wf.timeout	Temps d'attente maximal, en millisecondes, pour l'achèvement du workflow. Le workflow est déclenché pendant la demande de réinitialisation du mot de passe lorsque l'utilisateur clique sur **Soumettre**. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 90 000
Désactiver la fonctionnalité de validation CAPTCHA	password_reset.captcha.ignore	Active ou désactive la fonctionnalité CAPTCHA. • Type : vrai | faux • Valeur par défaut : faux L'application Réinitialisation du mot de passe utilise Google re-CAPTCHA comme service CAPTCHA par défaut. Pour utiliser le CAPTCHA du système de base, remplacez la *password_reset.captcha.google.enab* propriété système par *false*. Reportez-vous à la section Configurer Google reCAPTCHA
Réinitialisation du mot de passe Propriétés de la demande		
Nombre de tentatives infructueuses autorisées	password_reset.request.max_tentative	Nombre de tentatives de réinitialisation de mot de passe autorisées pour un utilisateur avant qu'il ne soit verrouillé pour une

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du Réinitialisation du mot de passe (suite)

Étiquette de propriété	Nom de la propriété	Description
		période déterminée en fonction de la valeur de *max_attempt_window*. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 3 (tentatives)
Nombre de minutes pendant lesquelles un utilisateur doit patienter pour la réinitialisation du mot de passe après dépassement du nombre maximal de tentatives infructueuses autorisées	password_reset.request.max_tentative_fenêtre	Période pendant laquelle les utilisateurs sont bloqués ou ne peuvent pas modifier leur mot de passe après avoir atteint le nombre maximal de tentatives. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 1 440 (minutes)
Nombre de minutes pendant lesquelles un utilisateur doit patienter avant de pouvoir réinitialiser un mot de passe suite à la dernière réinitialisation réussie	password_reset.request.success_window	Période d'attente après la réinitialisation du mot de passe pour que l'utilisateur puisse réinitialiser son mot de passe. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 1 440 (minutes)
Nombre de minutes pendant lesquelles un utilisateur doit patienter avant de pouvoir initialiser une demande suite au dernier déverrouillage de compte réussi.	password_reset.request.unlock_window	Période pendant laquelle un utilisateur doit attendre après une opération de déverrouillage réussie avant de commencer une nouvelle demande. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 1 440 (minutes)
Nombre de minutes avant l'expiration d'une demande de réinitialisation du mot de passe	password_reset.request.expiry	Période pendant laquelle un utilisateur doit effectuer le Réinitialisation du mot de passe processus.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du Réinitialisation du mot de passe (suite)

Étiquette de propriété	Nom de la propriété	Description
		• Type : nombre entier • Valeur par défaut : 10 (minutes)
Nombre d'heures avant l'expiration de la validité du jeton unique de réinitialisation du mot de passe	glide.pwd_reset.onetime.token.validity	Période pendant laquelle un utilisateur doit effectuer le Réinitialisation du mot de passe processus à l'aide du lien envoyé par e-mail. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 12 (heures) **Remarque :** Le paramètre de la propriété `glide.pwd_reset.onetime.token.v` est prioritaire sur le paramètre `password_reset.request.expiry` lorsque la case à cocher URL de **Réinitialisation du mot de passe par e-mail** sur l'enregistrement du processus est sélectionnée.
Nombre maximal de fois qu'un utilisateur peut recevoir un lien « Réinitialiser le mot de passe » par e-mail, en l'espace de 24 heures. La limite supérieure est 5.	password_reset.request.max_email	Nombre maximal de fois qu'un utilisateur peut recevoir des e-mails contenant un lien pour réinitialiser un mot de passe sur une période de 24 heures. Par exemple, si vous définissez le nombre maximal sur 3, les utilisateurs recevront 3 e-mails en 24 heures. Le nombre maximum que vous pouvez définir est 5.
Réinitialisation du mot de passe Propriétés de la question de sécurité		
Nombre de questions de sécurité requises durant la demande de réinitialisation du mot de passe	password_reset.qa.num_reset	Nombre de questions de sécurité qui s'affichent sur la page Vérifier lorsqu'un utilisateur tente

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du Réinitialisation du mot de passe (suite)

Étiquette de propriété	Nom de la propriété	Description
		de réinitialiser le mot de passe. L'utilisateur doit répondre correctement à toutes les questions pour vérifier son identité. Les questions sont sélectionnées au hasard et présentées dans un ordre aléatoire. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 3 (questions) • Valeurs possibles : nombres entiers inférieurs au nombre spécifié pour la propriété **Nombre de questions de sécurité requises durant l'inscription** (paramètre *num_enroll*). **Remarque :** Vous pouvez remplacer ce paramètre de propriété pour un Réinitialisation du mot de passe processus en configurant le *num_reset* paramètre. Reportez-vous à la section Spécifier le nombre de questions de sécurité requises.
Nombre de questions de sécurité requis durant l'inscription	password_reset.qa.num_enroll	Nombre de questions auxquelles un utilisateur doit répondre lors de son inscription au Réinitialisation du mot de passe processus. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 5 • Valeurs possibles : nombres entiers supérieurs ou égaux au nombre spécifié pour

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du Réinitialisation du mot de passe (suite)

Étiquette de propriété	Nom de la propriété	Description
		la propriété **Nombre de questions de sécurité requises durant l'inscription** (paramètre *num_reset*). **Remarque :** • Lors de la tentative de vérification de l'identité, si un utilisateur ne répond pas correctement à une question, l'application s'actualise avec un ensemble aléatoire des questions spécifiées dans un ordre aléatoire. Vous devez donc exiger plus de questions que ce qui est spécifié pour la propriété **Nombre de questions de sécurité requises pendant l'inscription** (le paramètre *num_reset*). • Vous pouvez remplacer ce paramètre de propriété pour un Réinitialisation du mot de passe processus en configurant le *num_enroll* paramètre. Reportez-vous à la section Spécifier le nombre de questions de sécurité requises.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du Réinitialisation du mot de passe (suite)

Étiquette de propriété	Nom de la propriété	Description
Exigence de longueur minimale pour les réponses de sécurité	password_reset.qa.ans_min_len	Nombre minimum de caractères alphanumériques que l'utilisateur doit saisir dans la zone de texte de réponse pour toute question de sécurité. Valeur par défaut : 3 caractères
Réinitialisation du mot de passe Propriétés du code SMS		
Nombre maximal de codes SMS envoyés quotidiennement pour vérification	password_reset.sms.max_per_day	Nombre maximal de codes SMS envoyés à un utilisateur dans un délai de 24 heures. Le délai de 24 heures commence lorsqu'un utilisateur clique sur **Envoyer le code**. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 10 (par jour) **Remarque :** Vous pouvez remplacer cette propriété de code SMS en ajoutant le *max_per_day* paramètre dans la vérification du code SMS.
Nombre de minutes qui s'écoulent avant que l'utilisateur puisse tenter d'envoyer un autre code SMS à des fins de vérification	password_reset.sms.pause_window	Durée devant s'écouler avant qu'un autre code puisse être envoyé par SMS à un utilisateur. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 2 (minutes)

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du Réinitialisation du mot de passe (suite)

Étiquette de propriété	Nom de la propriété	Description
		Remarque : Vous pouvez remplacer cette propriété de code SMS en ajoutant le *pause_window* paramètre dans la vérification du code SMS.
Nombre de chiffres du code SMS envoyés à l'utilisateur	password_reset.sms.default_complexity	Nombre de caractères requis pour qu'un utilisateur réinitialise son mot de passe. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 4 (chiffres) Vous pouvez remplacer cette propriété de code SMS en ajoutant le *complexity* paramètre dans la vérification du code SMS.
Nombre de minutes avant l'expiration du code SMS	password_reset.sms.expiry	Durée, en minutes, avant l'expiration du code SMS envoyé à l'utilisateur. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 5 (minutes) **Remarque :** Vous pouvez remplacer cette propriété du code SMS par le *expiry* paramètre dans la vérification du code SMS.
Utiliser Notification pour la notification de code SMS pour l'inscription et la vérification	password_reset.sms.use_notify	Prise en charge du canal SMS utilisé pour notifier les utilisateurs pour l'inscription et la vérification de la réinitialisation du mot de passe. Si cette option est sélectionnée, les

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du Réinitialisation du mot de passe (suite)

Étiquette de propriété	Nom de la propriété	Description
		utilisateurs recevront des notifications via Notification. • Type : Oui | Non • Valeur par défaut : oui **Remarque :** Pour utiliser Notification, vous devez activer le module d'extension Notification (com.snc.notify).
Réinitialisation du mot de passe Propriétés du code PIN logiciel		
Activer l'expiration du code PIN logiciel	password_reset.softpin.expiration_enabled	Active ou désactive l'expiration du code PIN logiciel pour les utilisateurs. • Type : Oui | Non • Valeur par défaut : oui Utilisez cette propriété lorsque vous souhaitez informer les utilisateurs que leur code PIN logiciel est en cours d'expiration. Vous pouvez activer l'envoi de rappels pour l'expiration du code PIN logiciel. Si les utilisateurs réinitialisent le code PIN logiciel à l'aide du Agent virtuel,ils affichent les messages correspondants avec le nombre de jours pendant lesquels le code PIN logiciel va expirer.
Nombre de jours après l'expiration du code PIN logiciel	password_reset.softpin.expiration_day	Nombre de jours après l'expiration du code PIN logiciel. Par exemple, si vous définissez le nombre sur 90, le code PIN logiciel expirera au bout de 90

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du Réinitialisation du mot de passe (suite)

Étiquette de propriété	Nom de la propriété	Description
		jours. La limite minimale est de 30 jours. Valeur par défaut : 90
Activer le rappel d'expiration du code PIN logiciel	password_reset.softpin.expiration_reminder_enabled	Active ou désactive les rappels d'expiration du code PIN logiciel. Si cette option est sélectionnée, les utilisateurs ne recevront aucune notification par e-mail indiquant que leur code PIN logiciel est en cours d'expiration. • Type : Oui | Non • Valeur par défaut : oui
Heure à laquelle le rappel d'expiration du code PIN logiciel est envoyé. Format : HH :MM	password_reset.softpin.expiration_reminder_time	Heure à laquelle vous souhaitez que les utilisateurs reçoivent les rappels. Vous devez saisir la valeur au format HH :MM. La valeur par défaut est 00:00 au fuseau horaire du système.
Nombre de jours qui spécifient quand envoyer un rappel avant l'expiration du code PIN logiciel	password_reset.softpin.expiration_reminder_warn_days	Nombre de jours qui spécifient quand envoyer un rappel avant l'expiration du code PIN logiciel. Par exemple, si vous définissez la valeur sur 5, les utilisateurs recevront le rappel 5 jours avant l'expiration de leur code PIN logiciel. Valeur par défaut : 10
Nombre qui définit une limite d'historique pour la réutilisation des codes PIN logiciels précédemment utilisés pour	password_reset.softpin.history_limit	Nombre de codes PIN logiciels précédents qui ne peuvent pas être réutilisés pour l'inscription. Par exemple, si vous définissez le nombre sur 3,

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du Réinitialisation du mot de passe (suite)

Étiquette de propriété	Nom de la propriété	Description
l'inscription. Utilisez n'importe quelle valeur comprise entre 1 et 30		les utilisateurs ne pourront pas utiliser le même code PIN logiciel que celui utilisé dans les 3 codes PIN logiciels précédents. Vous devez utiliser le nombre compris entre 1 et 30. Valeur par défaut : 5
Réinitialisation du mot de passe Propriétés de surveillance et de génération de rapports		
Intervalle de temps, en minutes, utilisé pour compter les utilisateurs bloqués	password_reset.activity_monitor.incident_window	Intervalle de temps pour compter le nombre d'utilisateurs bloqués. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 60 (minutes)
Nombre d'utilisateurs bloqués dans un intervalle de temps donné, qui déclenche un événement de journalisation système	password_reset.activity_monitor.incident_threshold	Nombre d'utilisateurs bloqués (ou verrouillés) dans la fenêtre de temps spécifiée qui déclenche un événement de journalisation système. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 10 (utilisateurs bloqués)
Réinitialisation du mot de passe Feuille de style		
Feuille de style à appliquer aux pages de l'utilisateur final pendant le processus de réinitialisation du mot de passe.	password_reset.feuille de style	Nom d'une feuille de style CSS personnalisée dans la table Feuille de style [content_css]. Vous pouvez utiliser la feuille de style par défaut comme modèle pour la feuille de style personnalisée. Vous ne pouvez pas ajouter de définitions d'éléments à la feuille de style. • Type : chaîne • Valeur par défaut : **css_pwd_reset_default**

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Plusieurs composants des modules d'extension Réinitialisation du mot de passe en libre-service (`com.snc.password_reset`) et Réinitialisation du mot de passe (`com.glideapp.password_reset`) contrôlent le flux de réinitialisation du mot de passe. Les propriétés suivantes affectent Réinitialisation du mot de passe, mais n'apparaissent pas sur le **Réinitialisation du mot de passe** > **Propriétés** page :

Vous pouvez ajouter la propriété `glide.pwd_reset.onetime.token.validity` à la table Propriétés système [sys_properties] pour spécifier le nombre d'heures de validité du Réinitialisation du mot de passe jeton. Par défaut : 12.

Remarque : Le paramètre de la propriété `glide.pwd_reset.onetime.token.validity` est prioritaire sur celui de `password_reset.request.expiry` lorsque la case à cocher **URL de Réinitialisation du mot de passe par e-mail** sur l'enregistrement du processus est sélectionnée.

Propriétés accessibles à partir de la table Propriétés système [sys_properties] :

- Pour Réinitialisation du mot de passe les équipements mobiles, vous pouvez spécifier l'URL vers laquelle l'utilisateur est redirigé lorsqu'il appuie sur le bouton **Mot de passe oublié ?** . Consultez la propriété `glide.security.password_reset.uri` dans Paramètres de sécurité élevée . Valeur par défaut : *`/$pwd_reset.do?sysparm_url=ss_default`*
- Si `glide.security.forgot_password.display.link` est défini sur **vrai**, affiche le lien **Mot de passe oublié ? sur** la page de connexion.

Information associée

Configuration des Réinitialisation du mot de passe propriétés

Types de vérifications dans le système de base

Utilisez un type de vérification dans le système de base comme modèle pour concevoir une vérification personnalisée.

Types de vérifications dans le système de base

Type de vérification	Description
Confirmation des données personnelles	Vérifie l'identité de l'utilisateur à l'aide des données de la table Utilisateur [sys_user]. Les données utilisateur sont affichées à un agent du Centre de services. L'agent vérifie les données. L'inscription n'est pas obligatoire pour ce type. Recommandé pour les processus assistés par le centre de services. **Remarque :** Le Réinitialisation du mot de passede l'application Windows ne prend pas en charge le type de vérification de confirmation des données personnelles. Consultez Types d'identification des données personnelles et vérifications du type de confirmation.
Données personnelles	Vérifie l'identité de l'utilisateur à l'aide des données de la table Utilisateur [sys_user]. L'utilisateur est tenu de répondre aux questions.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Types de vérifications dans le système de base (suite)

Type de vérification	Description
	L'inscription n'est pas obligatoire pour ce type. **Remarque :** Le Réinitialisation du mot de passede l'application Windows vous permet de définir et d'utiliser plusieurs vérifications du type Données personnelles. Consultez Types d'identification des données personnelles et vérifications du type de confirmation.
Code d'e-mail	Lorsqu'un utilisateur demande une réinitialisation du mot de passe, le système envoie un code de vérification à l'adresse e-mail renseignée dans le profil d'utilisateur ou à une adresse e-mail que l'utilisateur a autorisée lors de l'inscription. Pour vérifier l'identité, l'utilisateur envoie ensuite le code sur la page Réinitialisation du mot de passe **Vérifier** . **Remarque :** Le Réinitialisation du mot de passede l'application Windows vous permet de définir et d'utiliser plusieurs vérifications du type Code d'e-mail. Consultez Types d'identification des données personnelles et vérifications du type de confirmation.
Google Authentificateur	Lors de la demande de réinitialisation du mot de passe, l'utilisateur lit un code provenant de l'application Google Authenticator sur un appareil qu'il a jumelé. Pour vérifier l'identité, l'utilisateur envoie ensuite le code sur la page Réinitialisation du mot de passe **Vérifier** . **Remarque :** Le Réinitialisation du mot de passe et Réinitialisation du mot de passede l'application Windows ne prennent en charge qu'une seule vérification du type de code SMS.
Questions de sécurité	Vérifie l'identité de l'utilisateur en présentant des questions de sécurité personnelles auxquelles l'utilisateur doit répondre correctement. **Remarque :** Le Réinitialisation du mot de passe et Réinitialisation du mot de passede l'application Windows ne prennent en charge qu'une seule vérification du type Questions de sécurité. Consultez Ajouter une question personnalisée à la vérification des questions de sécurité.
SMS Code	Lorsqu'un utilisateur demande la réinitialisation du mot de passe, le système envoie un code à un appareil compatible SMS que l'utilisateur a autorisé. Pour vérifier l'identité, l'utilisateur saisit ensuite le code sur la Réinitialisation du mot de passe page Web.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Types de vérifications dans le système de base (suite)

Type de vérification	Description
	Remarque : Le Réinitialisation du mot de passe et Réinitialisation du mot de passede l'application Windows ne prennent en charge qu'une seule vérification du type de code SMS. Consultez Type de vérification du code SMS pour Réinitialisation du mot de passe.
Se moquer de	Il ne s'agit pas d'une vérification d'identité fonctionnelle. Montre comment ajouter un type de vérification dans un Réinitialisation du mot de passe processus. **Remarque :** Le Réinitialisation du mot de passede l'application Windows ne prend pas en charge le type de vérification Mock. • La macro d'interface utilisateur d'inscription pour cette vérification obtient l'entrée de l'utilisateur et renvoie la valeur saisie dans le processeur d'inscription. • La Réinitialisation du mot de passe macro d'interface utilisateur pour cette vérification obtient des entrées de l'utilisateur et renvoie la valeur saisie via le processeur de vérification.

Information associée

Créer une vérification personnalisée Réinitialisation du mot de passe

Créer un type de vérification personnalisé Réinitialisation du mot de passe

Réinitialisation du mot de passe Formulaire Type de vérification

Description des champs du Réinitialisation du mot de passe formulaire Type de vérification.

Champ	Description
Contrôle d'inscription	Script qui détermine si un utilisateur est inscrit pour vérification. L'inscription automatique nécessite une vérification d'inscription. Si aucun script n'est spécifié lorsque **l'inscription automatique** est sélectionnée, un script par défaut est fourni.
Inscription automatique	Cochez la case pour inscrire automatiquement des utilisateurs. Si **l'inscription automatique** n'est pas sélectionnée, vous devez fournir une macro d'interface utilisateur d'inscription et un script de processeur d'inscription. Pour la vérification par SMS et par e-mail, si la case **Inscription automatique** est cochée et que le numéro de téléphone portable et l'adresse e-mail de l'utilisateur apparaissent déjà dans l'enregistrement de la table sys_user, l'utilisateur est inscrit à la vérification correspondante.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Si le numéro de téléphone portable et l'adresse e-mail de l'utilisateur ne sont pas mentionnés dans la table sys_user, l'utilisateur n'est pas inscrit. **Remarque :** Si la case à cocher **Inscription automatique** n'est pas cochée, même si le numéro de téléphone portable et l'adresse e-mail de l'utilisateur apparaissent dans l'enregistrement de table sys_user, l'utilisateur n'est pas inscrit. L'utilisateur doit s'inscrire manuellement à l'aide du processus d'inscription de réinitialisation du mot de passe.
Interface utilisateur d'inscription	Macro d'interface utilisateur d'inscription qui fournit l'interface utilisateur pour l'inscription.
Processeur d'inscription	Script de processeur d'inscription qui traite l'inscription.
Interface utilisateur de vérification	Macro d'interface utilisateur de vérification qui fournit l'interface utilisateur pour la vérification.
Processeur de vérification	Script de processeur de vérification (scripts d'extension) qui traite la vérification.

Information associée

Créer un type de vérification personnalisé Réinitialisation du mot de passe

Réinitialisation du mot de passe Formulaire de vérification

Description des champs du Réinitialisation du mot de passe formulaire de vérification.

Champ	Description
Type	Créez des vérifications basées sur l'un des types de vérification spécifiés dans le système de base. Réinitialisation du mot de passe prend en charge les types suivants. Vous pouvez créer plusieurs instances de n'importe quel type. • Vérification de confirmation des données personnelles • Vérification des données personnelles • Vérification des questions de sécurité • Vérification du code SMS Le Réinitialisation du mot de passede l'application Windows prend en charge les types suivants : • Vérification des données personnelles. Vous ne pouvez créer qu'une seule instance. • Vérification de la question de sécurité. Vous pouvez créer plusieurs instances. • Vérification du code SMS. Vous ne pouvez créer qu'une seule instance.
Ordre	Position de la vérification telle qu'elle apparaît sur le formulaire Réinitialisation du mot de passe et le formulaire d'inscription.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Réinitialisation du mot de passe Paramètres de vérification	Paramètres utilisés par une vérification pour configurer des comportements spécifiques, tels que le nombre de questions requises pour s'inscrire, le délai d'expiration de la demande et les colonnes utilisées. Définissez les paramètres de tout comportement devant différer de la valeur spécifiée dans les Réinitialisation du mot de passe propriétés. Les paramètres disponibles sont décrits séparément pour chaque type de vérification.

Information associée

Créer une vérification personnalisée Réinitialisation du mot de passe

Includes de script Réinitialisation du mot de passe

Le Réinitialisation du mot de passe module d'extension installe des includes de script qui implémentent des processus de réinitialisation du mot de passe. Pour vous permettre d'étendre les fonctionnalités, chaque système-de-base script include fournit des points d'extension que vous pouvez utiliser pour appeler des « scripts d'extension » que vous avez personnalisés.

La catégorie de script d'extension fait référence aux types spécifiques de comportement d'un script d'extension (par exemple, magasin d'informations d'identification, vérification, type d'identification ou en tant que post-processeur).

Includes de script « Contrôle d'inscription »

Tous les includes de script de vérification d'inscription prennent les paramètres suivants et renvoient un booléen indiquant si l'utilisateur est inscrit à Réinitialisation du mot de passe.

- `params.userId`: sys_id de l'utilisateur en cours de vérification (table : [sys_user]).
- `params.verificationId`: sys_id de la vérification en cours de vérification (table : [pwd_verification]).

Nom	Description
PwdAlwaysEnrolled	Vérification par défaut de l'inscription d'un utilisateur, qui renvoie toujours la valeur vrai.
PwdMockIsEnrolled	Vérification par défaut de l'inscription d'un utilisateur, qui renvoie toujours la valeur vrai.
PwdQuestionsEnrollmentCheck	Détermine si un utilisateur s'est inscrit pour Réinitialisation du mot de passe utiliser la vérification par question de sécurité.
PwdSMSEnrollmentCheck	Détermine si un utilisateur s'est inscrit pour Réinitialisation du mot de passe utiliser la vérification par SMS.

Includes de script « Processeur de formulaire d'identification »

Les includes de script du processeur de formulaire d'identification fournissent une fonctionnalité permettant d'étendre le traitement de l'identification.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tous les scripts includes du processeur de formulaire d'identification prennent les paramètres suivants et renvoient le sys_id de l'utilisateur qui correspond à l'entrée demandée. Si l'utilisateur n'a pas été identifié, renvoie null.

- `params.processId`: sys_id du processus appelant Réinitialisation du mot de passe (table : [pwd_process]).
- `paraam request` : objet de demande de formulaire. Les champs du formulaire peuvent être consultés avec `request.getParameter(« <element-id> »).` Le paramètre de demande pris en charge est `sysparm_user_id`, la valeur d'identificateur d'utilisateur saisie dans le formulaire.

Nom	Description
PwdIdentifyViaEmail	Vérifie l'identité d'un utilisateur en vérifiant l'adresse e-mail.
PwdIdentifyViaUsername	Vérifie l'identité d'un utilisateur en vérifiant le nom d'utilisateur.

Includes de script « Processeur de formulaire d'inscription »

Les includes de script du processeur de formulaire d'inscription fournissent une fonctionnalité permettant d'étendre le traitement du formulaire d'inscription.

Tous les includes de script de processeur de formulaire d'inscription prennent les paramètres suivants et renvoient un booléen indiquant si l'utilisateur a été inscrit avec succès.

- `params.userId`: sys_id de l'utilisateur qui tente de s'inscrire (table : [sys_user]).
- `params.verificationId`: sys_id de la vérification utilisée pour s'inscrire (table : [pwd_verification]).
- `params.enrollmentId`: sys_id de ce processus d'inscription.
- `request` : objet de demande du formulaire. Les champs du formulaire peuvent être consultés avec `request.getParameter(« <element-id> »).`

Vous devez ajouter les informations suivantes à l'état du processus d'inscription :

- `gs.getSession().putProperty(« result.status »,status)` : indique si l'utilisateur a été inscrit avec succès.
- `gs.getSession().putProperty(« result.message »,message)` : message associé à renvoyer à l'interface utilisateur, tel qu'un message d'erreur détaillé.
- `gs.getSession().putProperty(« result.value »,value)` : valeur personnalisée associée à l'inscription.

Nom	Description
PwdEnrollQuestionsProcessor	Gère les questions et les réponses à des fins de vérification.
PwdEnrollSampleProcessor	Fournit un processeur d'inscription pour la vérification de l'échantillon.
PwdEnrollSMSProcessor	Fournit un processeur d'inscription pour la vérification par SMS.

Includes de script « Recherche de compte utilisateur »

Les includes de script de recherche de compte utilisateur renvoient les account_id de banque d'identifiants pour un utilisateur donné.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Traduction automatique

Le paramètre suivant renvoie les account_id de banque d'identifiants pour un utilisateur donné. *params.userId*: sys_id de l'utilisateur en cours de vérification (table : [sys_user]).

Nom	Description
PwdDefaultUserAccountLookup	Fournit un script par défaut pour la recherche d'un compte d'utilisateur à partir d'un user_id vers le compte dans une banque d'informations d'identification. Le mappage par défaut consiste à utiliser le nom d'utilisateur comme nom de compte.

Includes de script « Générateur de mot de passe »

Les includes de script du générateur de mot de passe prennent le paramètre suivant et renvoient un mot de passe de chaîne généré automatiquement.

params.credentialStoreId: sys_id du processus d'appel Réinitialisation du mot de passe (table : [pwd_process]).

Nom	Description
PwdDefaultAutoGenPassword	Génère un mot de passe à partir d'un mot aléatoire et de 4 chiffres.

Includes de script « Processeur de vérification »

Si l'identité de l'utilisateur est vérifiée, les includes de script du processeur de vérification renvoient `la valeur vrai`.

Les includes de script du processeur de vérification prennent les paramètres suivants :

- *params.resetRequestId*: sys_id de la demande actuelle Réinitialisation du mot de passe (table : [pwd_reset_request]).
- *params.userId*: le sys_id de l'utilisateur à vérifier (table : [sys_user]).
- *params.verificationId*: sys_id de la vérification (table : [pwd_verification]).
- *request* : objet de demande du formulaire. Accédez aux champs du formulaire avec *request.getParameter(« <element-id> »).*

Nom	Description
PwdVerifyPersonalDataConfirmationProcess	Vérifie que l'utilisateur accepte la réponse.
PwdVerifyPersonalDataProcessor	Vérifie que les réponses de l'utilisateur correspondent aux données attendues dans le système.
PwdVerifyQuestionsProcessor	Fournit une vérification par questions et réponses de l'entrée de l'utilisateur sur la deuxième page du formulaire de vérification.
PwdVerifySimpleProcessor	Fournit une vérification simple de l'entrée de l'utilisateur sur la deuxième page du formulaire de vérification.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Description
PwdVerifySMSProcessor	Fournit une vérification par SMS de l'entrée de l'utilisateur sur la deuxième page du formulaire de vérification.

Includes de script « post-processeur »

Les includes de script de post-traitement exécutent des actions personnalisées une fois le Réinitialisation du mot de passe processus terminé.

Tous les includes de script de post-traitement prennent les paramètres suivants.

- *`params.resetRequestId`*: sys_id de la demande actuelle Réinitialisation du mot de passe (table : [pwd_reset_request]).
- *`params.wfSuccess`*: un marqueur indiquant si le workflow s'est terminé avec succès : Vrai si, et seulement si, réussi.

Nom	Description
PwdPostProcessor	Exécute des actions une fois le processus terminé pour la réussite, l'échec ou les deux conditions.

Information associée

- Utilisation de points d'extension pour étendre les fonctionnalités de l'application
- Utilisation de points d'extension scriptés dans des scripts côté serveur
- Utilisation de points d'extension d'interface utilisateur dans des macros d'interface utilisateur côté serveur
- Utilisation de points d'extension clients dans un scripting d'interface utilisateur côté client

Exemples de scripts personnalisés pour Réinitialisation du mot de passe

Les scripts d'exemple effectuent une recherche de compte utilisateur et traitent un formulaire d'identification, définissent une banque d'identifiants et créent un type d'identification.

Effectuer une recherche de compte utilisateur et traiter un formulaire d'identification

Le script principal appelle deux scripts d'extension, l'un pour effectuer la recherche de compte utilisateur et l'autre pour traiter le formulaire d'identification.

```
// User account lookup
var lookupExtensionSysId =
 getExtensionScriptSysId('SampleUserAccountLookupExtension',
 'user_account_lookup');
var lookupExtension = new SNC.PwdExtensionPoint(lookupExtensionSysId);

// Setup parameters required for this extension type - userId
var params = new SNC.PwdExtensionPointParameter() ;
params.userId= 'joe.employee';

// Invoke the extension
var answer = lookupExtension.process(params);
gs.print('user: ' + answer);
```

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
//Form processor sample - Identification form processor
var identExtensionSysId =
 getExtensionScriptSysId('SampleIdentificationProcessorExtension',
 'identification_form_processor');
var identificationExtension = new
 SNC.PwdExtensionPoint(identExtensionSysId);

// Setup parameters required for this extension type - processId
var params = new SNC.PwdExtensionPointParameter() ;
params.processId = 'pwdreq1234';

// Simulate the posted form parameter for the indentification processor
var request = new SNC.PwdExtensionPointParameter() ; // A real life case
 will inject it's own request object
request.setParameter('sysparm_user_id', 'joe.employee');

var userIdentity = identificationExtension.processForm(params, request);
gs.print('identity: ' + userIdentity);

// Simple helper to return the sys-id for a given extension script
function getExtensionScriptSysId(scriptName, category) {
   var result;
   var now_GR = new GlideRecord('sys_script_include');
   gr.addQuery('name', scriptName);
   gr.addQuery('script', 'CONTAINS', 'category:
 \'password_reset.extension.' + category + '\'');
   gr.query();

   if (gr.next() ) {
     result = gr.getValue('sys_id');
   }
   return result;
}
```

Définir une banque d'identifiants

Voici un exemple de fonction de processus étendue dans la catégorie Recherche de compte utilisateur utilisée pour définir une banque d'identifiants. Pour créer ce script d'extension, accédez à **Réinitialisation du mot de passe** > **Extensions** > **Nouveau script d'extension** et créez un nouveau script comme décrit dans Créer un script d'extension. Pour configurer la recherche d'utilisateur dans un Réinitialisation du mot de passe processus, consultez Banques d'identifiants.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<record_update table="sys_script_include">
  <sys_script_include action="INSERT_OR_UPDATE">
    <active>true</active>
    <client_callable>false</client_callable>
    <description>Simple account lookup that returns the supplied user
 id</description>
    <name>SampleUserAccountLookupExtension</name>
    <script><![CDATA[var SampleUserAccountLookupExtension =
 Class.create();
SampleUserAccountLookupExtension.prototype = {
  category: 'password_reset.extension.user_account_lookup', // DO NOT
 REMOVE THIS LINE!
```

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
  /**********
   * Returns the credential-store account id for a given user
   *
   * @param params.userId  The sys-id of the user being checked (table:
 sys_user)
   * @return              The credential-store account-id (string) for a
 given user
   **********/
  process: function(params) {
    return params.userId;
  },

  type: 'SampleUserAccountLookupExtension'

};]]></script>
    <sys_created_by>admin</sys_created_by>
    <sys_created_on>2013-07-30 16:44:55</sys_created_on>
    <sys_id>2df5a103d73201002bb9af728e610333</sys_id>
    <sys_mod_count>1</sys_mod_count>
    <sys_updated_by>admin</sys_updated_by>
    <sys_updated_on>2013-07-30 16:46:00</sys_updated_on>
  </sys_script_include>
  <sys_app_file action="INSERT_OR_UPDATE">
    <customer_update>false</customer_update>
    <publish_override/>
    <replace_on_upgrade>false</replace_on_upgrade>
    <restore/>
    <sys_app/>
    <sys_code>!!1W4/</sys_code>
    <sys_created_by>admin</sys_created_by>
    <sys_created_on>2013-07-30 16:44:55</sys_created_on>
    <sys_id>8306e143d73201002bb9af728e6103d3</sys_id>
    <sys_mod_count>0</sys_mod_count>
    <sys_name>SampleUserAccountLookupExtension</sys_name>
    <sys_parent/>
    <sys_path>!!1W4/</sys_path>
    <sys_policy/>
    <sys_source_deleted>false</sys_source_deleted>
    <sys_source_id>2df5a103d73201002bb9af728e610333</sys_source_id>
    <sys_source_table>sys_script_include</sys_source_table>
    <sys_type>code</sys_type>

 <sys_update_name>sys_script_include_2df5a103d73201002bb9af728e610333</sy
s_update_name>
    <sys_updated_by>admin</sys_updated_by>
    <sys_updated_on>2013-07-30 16:46:00</sys_updated_on>
  </sys_app_file>
</record_update>
```

Créer un type d'identification

Voici un exemple de fonction processForm étendue dans la catégorie Processeur de formulaire d'identification qui peut être utilisée pour créer un type d'identification. Pour créer

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ce script d'extension, accédez à **Réinitialisation du mot de passe** > **Extensions** > **Nouveau script d'extension** et créez un nouveau script comme décrit dans Créer un script d'extension.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<record_update table="sys_script_include">
  <sys_script_include action="INSERT_OR_UPDATE">
    <active>true</active>
    <client_callable>false</client_callable>
    <description>Script that processes an identification form.
Returns the sys-id of the user that corresponds to the requested input;
 if no user was found, null should be returned.
</description>
    <name>SampleIdentificationProcessorExtension</name>
    <script><![CDATA[var SampleIdentificationProcessorExtension =
 Class.create();
SampleIdentificationProcessorExtension.prototype = {
  category: 'password_reset.extension.identification_form_processor', //
 DO NOT REMOVE THIS LINE!

  /**********
   * Process the identification form request, and returns the user's
 sys_id.  if user was not identified return null.
   *
   * @param params.processId   The sys-id of the calling password-reset
 process (table: pwd_process)
   * @param request            The form request object. fields in the
 form can be accessed using: request.getParameter('<element-id>')
   *                          Supported request paramters:
   *                              sysparm_user_id - the user identifier
 value entered in the form.
   * @return The sys-id of the user that corresponds to the requested
 input; if no user was found, null should be returned.
   **********/
  processForm: function(params, request) {
    return request.getParameter('sysparm_user_id') + '_' +
 params.processId;
  },

  type: 'SampleIdentificationProcessorExtension'

};]]></script>
    <sys_created_by>admin</sys_created_by>
    <sys_created_on>2013-07-30 17:00:28</sys_created_on>
    <sys_id>3a79a503d73201002bb9af728e610349</sys_id>
    <sys_mod_count>1</sys_mod_count>
    <sys_updated_by>admin</sys_updated_by>
    <sys_updated_on>2013-07-30 17:08:41</sys_updated_on>
  </sys_script_include>
  <sys_app_file action="INSERT_OR_UPDATE">
    <customer_update>false</customer_update>
    <publish_override/>
    <replace_on_upgrade>false</replace_on_upgrade>
    <restore/>
    <sys_app/>
    <sys_code>!!1W5/</sys_code>
    <sys_created_by>admin</sys_created_by>
    <sys_created_on>2013-07-30 17:00:28</sys_created_on>
```

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
    <sys_id>4799ed03d73201002bb9af728e610333</sys_id>
    <sys_mod_count>0</sys_mod_count>
    <sys_name>SampleIdentificationProcessorExtension</sys_name>
    <sys_parent/>
    <sys_path>!!1W5/</sys_path>
    <sys_policy/>
    <sys_source_deleted>false</sys_source_deleted>
    <sys_source_id>3a79a503d73201002bb9af728e610349</sys_source_id>
    <sys_source_table>sys_script_include</sys_source_table>
    <sys_type>code</sys_type>

 <sys_update_name>sys_script_include_3a79a503d73201002bb9af728e610349</sy
s_update_name>
    <sys_updated_by>admin</sys_updated_by>
    <sys_updated_on>2013-07-30 17:08:41</sys_updated_on>
  </sys_app_file>
</record_update>
```

Utiliser les extensions process et processForm

Cet exemple montre un script qui utilise deux exemples d'extensions, une extension *de processus* et une extension *de processForm*.

```
// User account lookup
var lookupExtensionSysId =
 getExtensionScriptSysId('SampleUserAccountLookupExtension','user_account
_lookup');
var lookupExtension =new SNC.PwdExtensionPoint(lookupExtensionSysId);

// Setup parameters required for this extension type - userId
var params =new SNC.PwdExtensionPointParameter();
params.userId='joe.employee';

// Invoke the extension
var answer = lookupExtension.process(params);
gs.print('user: '+ answer);


//Form processor sample - Identification form processor
var identExtensionSysId =
 getExtensionScriptSysId('SampleIdentificationProcessorExtension','identi
fication_form_processor');
var identificationExtension =new
 SNC.PwdExtensionPoint(identExtensionSysId);

// Setup parameters required for this extension type - processId
var params =new SNC.PwdExtensionPointParameter();
params.processId='pwdreq1234';

// Simulate the posted form parameter for the indentification processor
var request =new SNC.PwdExtensionPointParameter();// A real life case
 will inject it's own request object
request.setParameter('sysparm_user_id','joe.employee');

var userIdentity = identificationExtension.processForm(params, request);
gs.print('identity: '+ userIdentity);
```


© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
// Simple helper to return the sys-id for a given extension
 scriptfunction
getExtensionScriptSysId(scriptName, category){
var result;
var now_GR =new GlideRecord('sys_script_include');
   gr.addQuery('name', scriptName);
   gr.addQuery('script','CONTAINS','category:
 \'password_reset.extension.'+ category +'\'');
   gr.query();

   if(gr.next()){
     result = gr.getValue('sys_id');}return result;}
```

Fonction de processus :

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?><record_update
 table="sys_script_include"><sys_script_include
 action="INSERT_OR_UPDATE"><active>true</active><client_callable>false</c
lient_callable><description>Simple account lookup that returns the
 supplied user
 id</description><name>SampleUserAccountLookupExtension</name><script><![
CDATA[var SampleUserAccountLookupExtension =Class.create();
SampleUserAccountLookupExtension.prototype={
  category:'password_reset.extension.user_account_lookup',// DO NOT
 REMOVE THIS LINE!

  /**********
   * Returns the credential-store account id for a given user
   *
   * @param params.userId  The sys-id of the user being checked (table:
 sys_user)
   * @return              The credential-store account-id (string) for a
 given user
   **********/
  process:function(params){return params.userId;},

  type:'SampleUserAccountLookupExtension'

};]]></script><sys_created_by>admin</sys_created_by><sys_created_on>2013-
07-3016:44:55</sys_created_on><sys_id>2df5a103d73201002bb9af728e610333</s
ys_id><sys_mod_count>1</sys_mod_count><sys_updated_by>admin</sys_updated_
by><sys_updated_on>2013-07-3016:46:00</sys_updated_on></sys_script_includ
e><sys_app_file
 action="INSERT_OR_UPDATE"><customer_update>false</customer_update><publi
sh_override/><replace_on_upgrade>false</replace_on_upgrade><restore/><sys
_app/><sys_code>!!1W4/</sys_code><sys_created_by>admin</sys_created_by><s
ys_created_on>2013-07-3016:44:55</sys_created_on><sys_id>8306e143d7320100
2bb9af728e6103d3</sys_id><sys_mod_count>0</sys_mod_count><sys_name>Sample
UserAccountLookupExtension</sys_name><sys_parent/><sys_path>!!1W4/</sys_p
ath><sys_policy/><sys_source_deleted>false</sys_source_deleted><sys_sourc
e_id>2df5a103d73201002bb9af728e610333</sys_source_id><sys_source_table>sy
s_script_include</sys_source_table><sys_type>code</sys_type><sys_update_n
ame>sys_script_include_2df5a103d73201002bb9af728e610333</sys_update_name>
<sys_updated_by>admin</sys_updated_by><sys_updated_on>2013-07-3016:46:0
0</sys_updated_on></sys_app_file></record_update>
```

Fonction processForm:

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?><record_update
 table="sys_script_include"><sys_script_include
 action="INSERT_OR_UPDATE"><active>true</active><client_callable>false</c
lient_callable><description>Script that processes an identification form.
Returns the sys-id of the user that corresponds to the requested input;if
 no user was found,null should be returned.
</description><name>SampleIdentificationProcessorExtension</name><script
><![CDATA[var SampleIdentificationProcessorExtension =Class.create();
SampleIdentificationProcessorExtension.prototype={
  category:'password_reset.extension.identification_form_processor',// DO
 NOT REMOVE THIS LINE!

  /**********
   * Process the identification form request, and returns the user's
 sys_id.  if user was not identified return null.
   *
   * @param params.processId   The sys-id of the calling password-reset
 process (table: pwd_process)
   * @param request            The form request object. fields in the
 form can be accessed using: request.getParameter('<element-id>')
   *                          Supported request paramters:
   *                              sysparm_user_id - the user identifier
 value entered in the form.
   * @return The sys-id of the user that corresponds to the requested
 input; if no user was found, null should be returned.
   **********/
  processForm:function(params, request){return
 request.getParameter('sysparm_user_id')+'_'+ params.processId;},

  type:'SampleIdentificationProcessorExtension'

};]]></script><sys_created_by>admin</sys_created_by><sys_created_on>2013-
07-3017:00:28</sys_created_on><sys_id>3a79a503d73201002bb9af728e610349</s
ys_id><sys_mod_count>1</sys_mod_count><sys_updated_by>admin</sys_updated_
by><sys_updated_on>2013-07-3017:08:41</sys_updated_on></sys_script_includ
e><sys_app_file
 action="INSERT_OR_UPDATE"><customer_update>false</customer_update><publi
sh_override/><replace_on_upgrade>false</replace_on_upgrade><restore/><sys
_app/><sys_code>!!1W5/</sys_code><sys_created_by>admin</sys_created_by><s
ys_created_on>2013-07-3017:00:28</sys_created_on><sys_id>4799ed03d7320100
2bb9af728e610333</sys_id><sys_mod_count>0</sys_mod_count><sys_name>Sample
IdentificationProcessorExtension</sys_name><sys_parent/><sys_path>!!1W5/<
/sys_path><sys_policy/><sys_source_deleted>false</sys_source_deleted><sys
_source_id>3a79a503d73201002bb9af728e610349</sys_source_id><sys_source_ta
ble>sys_script_include</sys_source_table><sys_type>code</sys_type><sys_up
date_name>sys_script_include_3a79a503d73201002bb9af728e610349</sys_update
_name><sys_updated_by>admin</sys_updated_by><sys_updated_on>2013-07-3017:
08:41</sys_updated_on></sys_app_file></record_update>
```


Réinitialisation du mot de passe Catégories de scripts d'extension

Vous pouvez utiliser un script d'extension personnalisé pour étendre les Réinitialisation du mot de passe fonctionnalités des types de banque d'identifiants, de vérification ou d'identification.

Remarque : Pour utiliser un script include comme script d'extension, vous devez lui attribuer l'état **Actif** .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Réinitialisation du mot de passe Catégories de scripts d'extension

Les scripts d'extension doivent spécifier une catégorie qui indique quel script include est en cours d'extension ; par exemple, `la catégorie : « password_reset.extension.enrollment_check ».` La ServiceNow plateforme installe plusieurs scripts dans chaque catégorie. Un script de la catégorie **Contrôle d'inscription** peut effectuer le contrôle d'inscription pour une vérification. Des informations détaillées sur chaque script d'extension sont disponibles dans Réinitialisation du mot de passe Scripts d'extension.

Catégorie de script d'extension	Description
Contrôle d'inscription	Définit comment vérifier qu'un utilisateur est inscrit au Réinitialisation du mot de passe processus. Les scripts de cette catégorie sont disponibles dans le champ **Contrôle d'inscription** lorsque vous définissez un type de vérification (Réinitialisation du mot de passe formulaire Type de vérification).
Processeur de formulaire d'inscription	Définit la manière dont un formulaire d'inscription est traité (si l'inscription automatique n'est pas configurée). Les scripts de cette catégorie sont disponibles dans le champ **Processeur de formulaire d'inscription** lorsque vous définissez un type de vérification (Réinitialisation du mot de passe formulaire Type de vérification).
Processeur de formulaire d'identification	Définit la manière dont une identification utilisateur est traitée. Les scripts de cette catégorie sont disponibles dans le champ **Processeur d'identification** lorsque vous définissez un type de vérification (Réinitialisation du mot de passe formulaire Type d'identification).
Générateur de mot de passe	Définit comment générer un mot de passe. Les scripts de cette catégorie sont disponibles dans le champ **Générer automatiquement le mot de passe** lorsque vous configurez une banque d'identifiants (Réinitialisation du mot de passe formulaire Type de banque d'identifiants).
Script post-réinitialisation	S'exécute à la fin d'un Réinitialisation du mot de passe processus. Les scripts de cette catégorie sont disponibles dans le champ **Script post-réinitialisation** lorsque vous configurez un processus (Réinitialisation du mot de passe formulaire Processus).
Recherche de compte utilisateur	Définit comment rechercher un compte utilisateur. Les scripts de cette catégorie sont disponibles dans le champ **Recherche de compte d'utilisateur** lorsque vous configurez une banque d'identifiants (Réinitialisation du mot de passe formulaire Banque d'identifiants).
Processeur de formulaire de vérification	Définit la manière dont un formulaire de vérification est traité. Les scripts de cette catégorie sont disponibles dans le champ **Processeur de vérification** lorsque vous définissez un type de vérification (Réinitialisation du mot de passe formulaire Type de vérification).

Information associée

Réinitialisation du mot de passe Scripts d'extension

Réinitialisation du mot de passe Scripts d'extension

Les scripts d'extension vous permettent d'étendre Réinitialisation du mot de passe les fonctionnalités dans les types de banque d'identifiants, de vérification ou d'identification.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Réinitialisation du mot de passe Includes de script d'extension

Chaque script include est associé à une catégorie spécifique, qui est disponible dans le champ approprié d'un Réinitialisation du mot de passe formulaire.

Remarque : Créez des scripts d'extension uniquement depuis le formulaire de script d'extension Réinitialisation du mot de passe (**Réinitialisation du mot de passe** > **Extensions** > **Nouveau script d'extension**). Les scripts d'extension sont des includes de script à usage spécial qui ne sont pas créés dans le **Définition du système** > **Includes de script** interface. Pour utiliser un script include comme script d'extension, vous devez lui attribuer l'état **Actif** .

Catégorie de script include « Contrôle d'inscription »

Catégorie de script include	Description	Signature de méthode	Champs d'entrée	Champs de sortie
Contrôle d'inscription	Vérifie si un utilisateur est inscrit pour une vérification donnée.	processus(paramètres)	Paramètres : • *params.userId*: l'sys_id de l'utilisateur à vérifier (table : sys_user). • *params.verificationId*: sys_id de la vérification à vérifier (table : pwd_verification).	Renvoie : (booléen) vrai, si l'utilisateur est inscrit dans la vérification spécifiée ; sinon, faux.

Cet exemple de vérification d'inscription signale que l'utilisateur est inscrit si les deux paramètres attendus sont fournis. Le code serait contenu dans le champ **Script** d'un script d'extension nommé *SampleEnrollmentCheck*:

```
var SampleEnrollmentCheck = Class.create ();
SampleEnrollmentCheck. prototype = {
  category:'password_reset.extension.enrollment_check', // DO NOT REMOVE
 THIS LINE!

   /**********
   * Returns boolean telling whether the user is enrolled.
   * This sample returns true if both parameters are supplied, false
 otherwise
   *
   * @param params.userId         The sys-id of the user being checked
 (table: sys_user)
   * @param params.verificationId The sys-id of the verification being
 checked (table: pwd_verification)
   * @return Boolean indicating whether the user is enrolled into the
 specified verification
   **********/
  process:function (params) {return (params.userId &&
 params.verificationId)? true:false; },

  type:'SampleEnrollmentCheck'};
```

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Catégorie de script include « Processeur de formulaire d'inscription »

Catégorie de script include	Description	Signature de méthode	Champs d'entrée	Champs de sortie
Processeur de formulaire d'inscription	Vérifie si toutes les informations nécessaires ont été collectées auprès de l'utilisateur. Stocke les informations afin qu'elles puissent être utilisées à des fins de vérification lorsque l'utilisateur réinitialise son mot de passe.	processus(paramètres)	Paramètres : • *params.resetRequestId*: sys_id de la demande actuelle Réinitialisation du mot de passe (table : pwd_reset_request). • *params.userId*: l'sys_id de l'utilisateur à vérifier (table : sys_user). • *params.verificationId*: sys_id de la vérification à traiter (table : pwd_verification). • *demande* : objet de demande du formulaire. Les champs du formulaire peuvent être consultés avec request.getParameter(« <element-id> »). Les informations suivantes doivent être ajoutées à l'état du processus d'inscription : • gs.getSession().putProperty(« result.status »,status) : indique si l'utilisateur a été inscrit avec succès. • gs.getSession().putProperty(« result.message »,messag message associé à renvoyer à l'interface utilisateur, tel qu'un message d'erreur détaillé. • gs.getSession().putProperty(« result.value »,value) : valeur personnalisée associée à l'inscription.	Renvoie : (booléen) vrai, si l'utilisateur est inscrit dans la vérification spécifiée ; sinon, faux.

Cet exemple traite correctement la soumission d'un formulaire d'inscription si la réponse soumise par l'utilisateur est correcte. Le code serait contenu dans le champ **Script** d'un script d'extension nommé *SampleEnrollmentProcessor*:

```
var SampleEnrollmentProcessor = Class.create ();
SampleEnrollmentProcessor.prototype = {
    category: 'password_reset.extension.enrollment_form_processor', // DO
 NOT REMOVE THIS LINE!

     /**********
    * Process the enrollment form request, and return whether the user
 was successfully enrolled.
    *
```

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
   * @param params.userId         The sys_id of the user trying to
enroll (table: sys_user)
   * @param params.verificationId The sys_id of the verification to be
enrolled into (table: pwd_verification)
   * @param params.enrollmentId   The sys_id of this enrollment process
   * @param request               The form request object. Felds in the
form can be accessed with
   *
request.getParameter('<element-id>')
   * @return boolean telling whether the user was successfully enrolled
   * The following information should be added to the state of the
enrollment process
   *     gs.getSession().putProperty("result.status",status) - whether
the user was successfully enrolled
   *     gs.getSession().putProperty("result.message",message) - an
associated message to be returned
   *             to the UI. Eg. a detailed error message
   *     gs.getSession().putProperty("result.value",value) - custom
value associated with the enrollment
   **********/
   processForm:function (params, request) {var verificationId
= params.verificationId; var sampleInput = request.getParameter
('sample_input');

 if (gs.nil (verificationId) || (sampleInput!= 'success')) { return
false; }

 var now_GR = new GlideRecord ('sys_user');
now_GR.get (params. userId);
now_GR.print ('User:' + now_GR.getValue ('user_name') + ' successfully
enrolled'); return true; },
   type: 'SampleEnrollmentProcessor' };
```

Catégorie d'include de script « Processeur de formulaire d'identification »

Catégorie de script include	Description	Signature de méthode	Champs d'entrée	Champs de sortie
Processeur de formulaire d'identification	Traite une demande de formulaire d'identification.	processForm(params, demande)	Paramètres : • *params.processId* : sys_id du processus d'appel Réinitialisation du mot de passe (table : pwd_process). • *demande* : objet de demande du formulaire. Les champs du formulaire peuvent être consultés avec `request.getParameter(« <element-id> »)`. Utilisez `request.getParameter(« sysparm_user_id »)`	Renvoie : l'sys_id de l'utilisateur qui correspond à l'entrée demandée. Renvoie null si aucun utilisateur n'a été trouvé.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Catégorie de script include	Description	Signature de méthode	Champs d'entrée	Champs de sortie
			`pour obtenir l'ID d'utilisateur` saisi dans le formulaire.	

Cet exemple tente d'identifier l'utilisateur dans la table sys_user en fonction d'un nom d'utilisateur envoyé à partir du formulaire d'identification. Le code serait contenu dans le champ **Script** d'un script d'extension nommé *`PwdIdentifyViaUsername`* :

```
var PwdIdentifyViaUsername = Class.create ();
PwdIdentifyViaUsername. prototype = {
    category:
 'password_reset.extension.identification_form_processor', // DO NOT
 REMOVE THIS LINE!

    initialize: function () { },

   /**********
   * Process the identification form request, and returns the user's
 sys_id. If user was not identified return null.
   *
   * @param params.processId   The sys_id of the calling Réinitialisation du
 mot de passe process (table: pwd_process)
   * @param request            The form request object. fields in the
 form can be accessed with
   *  request.getParameter('<element-id>')
   *  Supported request parameters: sysparm_user_id - the user identifier
 value entered in the form
   * @return The sys_id of the user that corresponds to the requested
 input;
   *  if no user was found, null should be returned
   **********/
   processForm: function (params, request) {var processId =
 params. processId; var sysparm_user_id = request.getParameter
 ('sysparm_user_id');
      now_GR = new GlideRecord ('sys_user') ;
      now_GR.addQuery ('user_name', sysparm_user_id) ;
      now_GR.query (); if (!now_GR.next ()) {return null; } return
 now_GR.sys_id;},

    type:'PwdIdentifyViaUsername' }
```

Catégorie de Script Include « Générateur de mot de passe »

Catégorie de script include	Description	Signature de méthode	Champs d'entrée	Champs de sortie
Générateur de mot de passe	Renvoie un mot de passe généré automatiquement.	processus(paramètres)	Paramètres : *`params.processId`* sys_id du processus appelant Réinitialisation du mot de	Renvoie : (Chaîne) un mot de passe généré automatiquement.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Catégorie de script include	Description	Signature de méthode	Champs d'entrée	Champs de sortie
			passe (table : pwd_process).	

Cet exemple génère de manière aléatoire un mot de passe à partir d'un mot de base et de chiffres. Le mot de base est sélectionné en fonction de la banque d'identifiants. Le code serait contenu dans le champ **Script** d'un script d'extension nommé *SamplePasswordGenerator*:

```
var SamplePasswordGenerator = Class.create ();
SamplePasswordGenerator. prototype = {
  category: 'password_reset.extension.password_generator', // DO NOT
 REMOVE THIS LINE!

   /**********
   * Returns an auto-generated string password.
   * This sample randomly generates 4 digits to add to the password.
   *
   * @param params.credentialStoreId The sys_id of the target Réinitialisation
 du mot de passe credential store to generate
   *  a password for (table: pwd_cred_store)
   * @return An auto-generated string password
   **********/
  process:function (params) { var basePassword ;

  var now_GR = new GlideRecord ('pwd_cred_store');
 now_GR.addQuery ('name', 'Local ServiceNow Instance');
 now_GR.query (); if (now_GR.next ()) { if (params.credentialStoreId =
 now_GR.getValue ('sys_id'))
   basePassword = "Password"; else
   basePassword = "Dorwssap"; } return this. generateSimple
 (basePassword); },

  generateSimple:function (base) {var pwd = base; var numbers =
 '0123456789'; var length = 4;

     for (var i  = 0 , n  = numbers. length ; i  < length ; i ++) {
        pwd += numbers.charAt (Math.floor (Math.random () * n) + 1); }
 return pwd;},

  type:'SamplePasswordGenerator'} ;
```

Catégorie d'include de script « Après réinitialisation »

Catégorie de script include	Description	Signature de méthode	Champs d'entrée	Champs de sortie
Réinitialisation postérieure	Effectue des opérations supplémentaires une fois le Réinitialisation du mot de	processus(paramètres)	Paramètres : • *params.resetRequestId*: sys_id du processus d'appel Réinitialisation du mot de passe (table : pwd_process).	Renvoie : nul

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Catégorie de script include	Description	Signature de méthode	Champs d'entrée	Champs de sortie
	passe processus terminé.		• *params.wfSuccess* : un marqueur indiquant si le workflow s'est terminé correctement. Vrai si, et seulement si, réussit.	

Cet exemple ajoute les demandes de réinitialisation ayant échoué au journal système. Le code serait contenu dans le champ **Script***d'un script d'extension nommé PwdPostProcessor*:

```
var PwdPostProcessor = Class.create ();

PwdPostProcessor. prototype = {
    category: 'password_reset.extension.post_reset_script', // DO NOT
 REMOVE THIS LINE!

    initialize:function () { },

     /**********
     * Execute custom actions after the Réinitialisation du mot de passe process
 has completed.
    *
    * @param params.resetRequestId The sys_id of the current Réinitialisation
 du mot de passe request (table: pwd_reset_request)
    * @param params.wfSuccess      A flag indicating if the workflow
 completed sucessfully.
    *  True if (and only if) successful.
    * @return no return value
    **********/
    process: function (params) {if (!params. wfSuccess) {
           now_GS.log ('[PwdPostProcessor.process] failure post
 processing for request [' + params. resetRequestId + ']'); }

         // We could place actions here that we always want executed
 return; },

    type:'PwdPostProcessor' }
```

Catégorie de Script Include « Recherche de compte d'utilisateur »

Catégorie de script include	Description	Signature de méthode	Champs d'entrée	Champs de sortie
Recherche de compte utilisateur	Obtient l'ID de compte de banque d'identifiants pour un utilisateur donné.	processus(paramètres)	Paramètres : *params.userID* : sys_id de l'utilisateur en cours de vérification (table : sys_user).	Renvoie : (chaîne) l'ID de compte de banque d'identifiants pour l'utilisateur donné.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cet exemple permet d'obtenir le compte de banque d'identifiants pour un utilisateur. Ce code serait contenu dans le champ **Script** d'un script d'extension nommé *SampleUserAccountLookupExtension* :

```
var SampleUserAccountLookupExtension = Class.create ();
SampleUserAccountLookupExtension. prototype = {
  category:'password_reset.extension.user_account_lookup', // DO NOT
 REMOVE THIS LINE!

   /**********
  * Returns the credential store account id for a given user.
  * This sample echoes the user_id supplied as the credential store
 account id for that user.
  *
  * @param params.userId  The sys_id of the user being checked (table:
 sys_user)
  * @return               The credential store account id (string) for a
 given user
  **********/
  process:function (params) {return params.userId;},

  type:'SampleUserAccountLookupExtension' }
```

Catégorie de script include « Processeur de formulaire de vérification »

Catégorie de script include	Description	Signature de méthode	Champs d'entrée	Champs de sortie
Processeur de formulaire de vérification	Traite une demande de formulaire de vérification et indique si l'utilisateur a été vérifié ou non.	processForm(params, demande)	Paramètres : • *params.resetRequestId* : sys_id de la demande actuelle Réinitialisation du mot de passe (table : pwd_reset_request). • *params.userId* : l'sys_id de l'utilisateur à vérifier (table : sys_user). • *params.verificationId* : sys_id de la vérification à traiter (table : pwd_verification). • *demande* : objet de demande du formulaire. Les champs du formulaire peuvent être consultés avec request.getParameter(« <element-id> »).	Renvoie : (booléen) true, si l'utilisateur est vérifié ; sinon, faux.

Cet exemple montre un processeur de vérification qui renvoie true uniquement si l'utilisateur a envoyé **ok** dans le champ d'entrée ; sinon, elle renvoie la valeur false.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le code serait contenu dans le champ *Script* d'un script d'extension nommé *SampleVerificationFormProcessor*:

```
var SampleVerificationFormProcessor = Class.create ();
SampleVerificationFormProcessor.prototype = {
  category:'password_reset.extension.verification_form_processor', // DO
 NOT REMOVE THIS LINE!

   /**********
   * Process the verification form request, and return whether the user
 was successfully verified.
   * This is a sample verification processor returns true only if the
 user sent "ok" in the input field;
   * otherwise, it returns false.
   *
   * @param params.resetRequestId The sys_id of the current Réinitialisation
du mot de passe request (table: pwd_reset_request)
   * @param params.userId         The sys_id of the user trying to be
 verified (table: sys_user)
   * @param params.verificationId The sys_id of the verification to be
 processed (table: pwd_verification)
   * @param request               The form request object. Fields in the
 form can be accessed with
   * request.getParameter('<element-id>')
   * @return Boolean indicating whether the user is successfully verified
   **********/
  processForm:function (params, request) {if (request.getParameter
 ("sysparm_simple_input") == "ok") return true; else return false; },

  type:'SampleVerificationFormProcessor'};
```

Information associée

Points d'extension

Créer un script d'extension Réinitialisation du mot de passe

Créez des scripts d'extension uniquement à partir du formulaire Script d'extension Réinitialisation du mot de passe . Ne pas créer de scripts d'extension dans le **Définition du système** > **Includes de script** interface.

Avant de commencer

Rôle requis : password_reset_admin ou admin

Remarque : Pour utiliser un script include comme script d'extension, vous devez lui attribuer l'état **Actif** .

Procédure

1. Accédez à la **Réinitialisation du mot de passe** > **Extensions** > **Nouveau script d'extension**.
2. Entrez un nom dans le champ **Nom du script d'extension** .
   Utilisez CamelCase pour construire un nom sans espace, par exemple, `PwdEnrollmentCustom`.
3. Sélectionnez une **catégorie de script d'extension**.
   - Contrôle d'inscription
   - Processeur de formulaire d'inscription
   - Processeur de formulaire d'identification

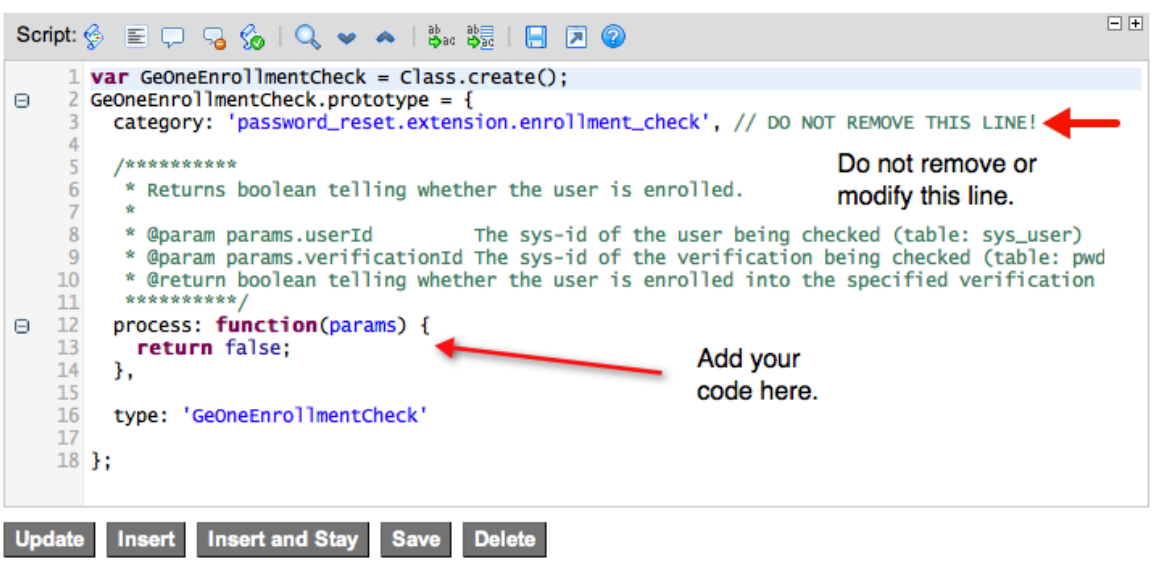
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Générateur de mot de passe
- Recherche de compte utilisateur
- Processeur de formulaire de vérification

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Une nouvelle instance de l'include de script pour la catégorie sélectionnée s'ouvre.
5. Modifiez le script en fournissant une implémentation dans le corps du processus ou de la fonction `processForm`, selon la catégorie de script.
   Vous pouvez ajouter des fonctions supplémentaires tant que le processus ou la fonction `processForm` accepte les paramètres définis et renvoie les résultats attendus.

Remarque : Ne modifiez pas ou ne supprimez pas la déclaration `de catégorie`.



6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Réinitialisation du mot de passe et les rapports et journaux de changement de mot de passe

L'application Réinitialisation du mot de passe fournit plusieurs outils pour surveiller et dépanner les activités de réinitialisation de mot de passe.

Les utilisateurs disposant du rôle password_reset_credential_manager ou password_reset_admin peuvent afficher l'état des activités de réinitialisation de mot de passe, identifier les menaces de sécurité potentielles et surveiller la conformité aux politiques de sécurité des mots de passe.

Les modules **Demandes de réinitialisation**, **Journal d'activité** et **Utilisateurs bloqués** sont utiles pour surveiller les activités de réinitialisation de mot de passe et résoudre les problèmes de réinitialisation de mot de passe. Ils permettent également d'accéder à des informations plus détaillées que celles fournies dans le module Vue d'ensemble.

Pour libérer de l'espace pour les nouvelles données, le système purge périodiquement les données utilisées pour la surveillance et le reporting de réinitialisation des mots de passe.

Module de vue d'ensemble Réinitialisation du mot de passe

Le champ **Réinitialisation du mot de passe** > **Vue d'ensemble** Le module affiche des rapports sur les activités de réinitialisation et de changement de mot de passe. Les utilisateurs disposant du rôle password_reset_admin peuvent personnaliser la mise en page des rapports qui apparaissent dans le module Vue d'ensemble.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports de réinitialisation du mot de passe

Titre	Description
Demandes de mot de passe (7 derniers jours)	Nombre de demandes de réinitialisation de mot de passe par type au cours des 7 derniers jours.
Utilisateurs bloqués (7 derniers jours)	Nombre d'utilisateurs bloqués au cours des 7 derniers jours.
Réinitialisation du mot de passe État de la demande (7 derniers jours)	État de toutes les demandes de réinitialisation de mot de passe par processus.
Réinitialisation du mot de passe Demande par action (30 derniers jours)	Nombre de demandes de réinitialisation de mot de passe par type d'action : **Réinitialiser le mot de passe**, **Déverrouiller le compte** ou **Réinitialiser et déverrouiller**.
Réinitialisation du mot de passe Principaux utilisateurs (30 derniers jours)	Nombre de demandes de réinitialisation de mot de passe par utilisateur. De nombreuses demandes de réinitialisation de mot de passe émanant d'un seul utilisateur peuvent indiquer un problème de sécurité.
Réinitialisation du mot de passe Vérifications ayant échoué (7 derniers jours)	Nombre de tentatives de vérification ayant échoué, par instance de vérification. Un échec de vérification se produit lorsqu'un utilisateur tente de réinitialiser le mot de passe, mais échoue pour une raison ou une autre pendant l'étape de vérification d'identité. De nombreuses tentatives de vérification infructueuses pour un type spécifique de vérification peuvent indiquer que le processus est trop compliqué ou peu clair.
Réinitialisation du mot de passe Inscription par vérification	Nombre d'utilisateurs, par type de vérification, qui se sont inscrits ou non au programme de réinitialisation du mot de passe. Un nombre élevé d'utilisateurs qui ne se sont pas inscrits peut indiquer un problème de conformité ou de communication au sein de l'organisation.
Changement du mot de passe des principaux utilisateurs (30 derniers jours)	Nombre de demandes de changement de mot de passe par utilisateur. De nombreuses demandes de changement de mot de passe d'un seul utilisateur peuvent indiquer un problème de sécurité.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Réinitialisation du mot de passe Journal d'activité

Le journal d'activité (**Réinitialisation du mot de passe** > **Journal d'activité**) fournit des informations détaillées que vous pouvez utiliser pour résoudre les problèmes et générer des rapports sur les mesures de réinitialisation de mot de passe. Les informations contenues dans le journal d'activité sont stockées dans la table du journal d'activité Réinitialisation du mot de passe [pwd_reset_activity].

Vous devez disposer du rôle password_reset_credential_manager ou password_reset_admin pour afficher le journal.

Réinitialisation du mot de passe Journal des événements

Le journal des événements est une ressource précieuse pour le dépannage. Dans le menu **Démarrer** , cliquez sur **Programmes (ou Tous les programmes)** > **Outils d'administration** > **Observateur d'événements**.

Si le journal n'apparaît pas, dans le menu **Journaux Windows** , cliquez sur **Applications** > **Journaux de service**.

Vous devez disposer du rôle admin pour afficher le journal.

Pour écrire dans le journal des Réinitialisation du mot de passe événements

Modifiez l'entrée de clé de Registre `DebugFlag` à l'emplacement suivant : `Computer > HKEY_LOCAL_MACHINE > SOFTWARE > Microsoft > Windows > CurrentVersion >> Authentication Credential Providers > {B6EFF27D-C1C4-481F-B81B-F3547C47D58A}`

Par défaut, la clé est définie sur 0. Définissez la clé sur 1 pour écrire des entrées de journal dans le journal des événements `ServiceNowPwdReset` .

Vous devez disposer du rôle password_reset_credential_manager ou password_reset_admin pour écrire dans le journal.

Réinitialisation du mot de passe Notification d'utilisateur bloqué

Vous pouvez recevoir des notifications par e-mail lorsque le nombre d'utilisateurs bloqués ou verrouillés dépasse le seuil bloqué par mot de passe. Les notifications peuvent vous alerter en cas d'activités suspectes. Le seuil par défaut est 10.

Pour vous abonner : ajoutez un appareil de notification par e-mail ou modifiez un appareil existant, puis abonnez-vous à la notification de **verrouillage du moniteur d'activité pour Réinitialisation du mot de passe** .

Vous devez disposer du rôle password_reset_credential_manager ou password_reset_admin pour vous abonner.

Calendrier de purge Réinitialisation du mot de passe des données

Pour libérer de l'espace pour les nouvelles données, le système purge périodiquement les données utilisées pour la surveillance et le reporting de réinitialisation des mots de passe. Les informations contenues dans les rapports et les outils de surveillance peuvent changer radicalement immédiatement après une purge de données.

Les utilisateurs disposant du rôle password_reset_credential_manager ou password_reset_admin peuvent suivre la procédure suivante pour modifier l'intervalle de purge :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Sur une instance de non-production : accédez à **Framework de tests automatisés** > **Administration** > **Nettoyage de table**.
2. Modifiez les tables désignées.
3. Testez tous les changements sur l'instance de non-production.
4. Modifiez les tables sur votre instance de production et testez-la.

Vous pouvez également contacter ServiceNow le support technique pour modifier l'intervalle de purge.

Intervalles de purge pour Réinitialisation du mot de passe les tables

Nom de la table	Intervalle de purge
[pwd_reset_request]	90 jours (7 776 000 secondes). En fonction des besoins de surveillance des données de votre organisation, vous pouvez configurer la règle pour : • Purger les demandes réussies après 90 jours • Conserver les demandes ayant échoué pendant 120 jours
[pwd_user_lockout]	90 jours (7 776 000 secondes). En fonction des besoins de surveillance des données de votre organisation, vous pouvez configurer la règle pour : • Purger les demandes réussies après 90 jours • Conserver les demandes ayant échoué pendant 120 jours
[pwd_reset_activity]	90 jours (7 776 000 secondes).
[pwd_activity_monitor]	90 jours (7 776 000 secondes).
[pwd_dvc_enrollment_code]	1 jour (86 400 secondes).
[pwd_sms_code]	1 jour (86 400 secondes).

Information associée

Afficher les demandes utilisateur pour la réinitialisation du mot de passe

Débloquer un Réinitialisation du mot de passe utilisateur

Actions dans Réinitialisation du mot de passe pour Agent virtuel

Les actions dans les modules d'extension d'utilisation Agent virtuel .

- Réinitialisation du mot de passe (com.glideapp.password_reset) : Ce module d'extension est actif par défaut.
- Réinitialisation du mot de passe for Agent virtuel (com.snc.password_reset.virtual_agent) : vous devez installer ce module d'extension pour l'utiliser Réinitialisation du mot de passe pour Agent virtuel.

Pour plus d'informations sur la création de votre processus de réinitialisation du mot de passe, voir Réinitialisation du mot de passe.

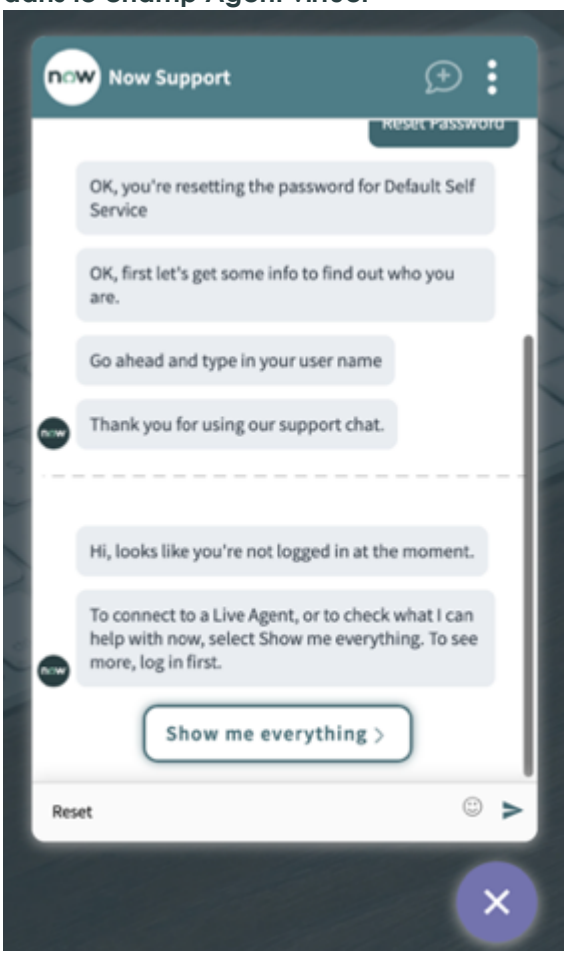
Les utilisateurs finaux peuvent initier une conversation de réinitialisation du mot de passe en Agent virtuel saisissant des mots clés spécifiques. Par exemple, lorsqu'un utilisateur saisit le mot clé `Réinitialiser`, l'action **Réinitialiser le mot de passe** s'afficheAgent virtuel. Les

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

utilisateurs peuvent sélectionner l'action permettant de lancer la réinitialisation du mot de passe.

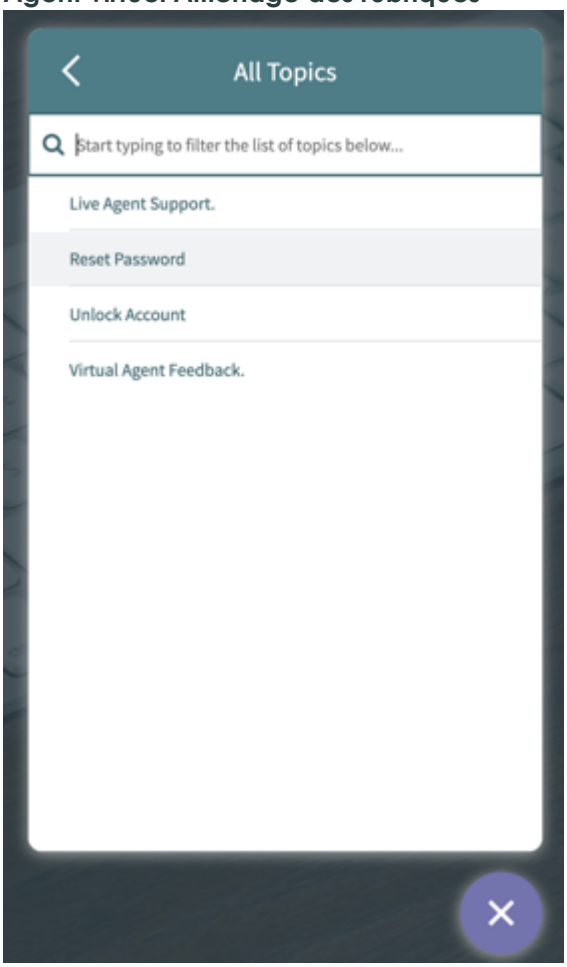
dans le champ Agent virtuel



Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Agent virtuel Affichage des rubriques



Inscription à Réinitialisation du mot de passe pour Agent virtuel

Vous pouvez permettre aux utilisateurs finaux de s'inscrire pour Réinitialisation du mot de passe des vérifications à l'aide du Agent virtuelfichier . Ils Agent virtuel incluent une rubrique d'inscription et ses blocs de rubriques pour chaque vérification, tels qu'un SMS, un e-mail, une question de sécurité, un code PIN logiciel ou une application d'authentification tierce. Les utilisateurs peuvent sélectionner l'un des blocs de rubriques pour s'inscrire à la vérification.

Vous pouvez modifier la rubrique d'inscription, mais vous devez dupliquer la rubrique d'inscription par défaut, puis modifier la rubrique dupliquée.

Voici le flux d'inscription dans Agent virtuel:

1. Les utilisateurs sélectionnent la rubrique d'inscription dans Agent virtuel.
2. Les utilisateurs sélectionnent l'un de ces types de vérification :

   Questions de sécurité

   - Si les utilisateurs ne sont pas inscrits, Agent virtuel affiche les questions. Les utilisateurs doivent sélectionner des questions et y répondre.
   - Si des utilisateurs sont déjà inscrits, Agent virtuel affiche les options suivantes :
     - Modifier les réponses aux questions existantes
     - Réinscrire

   Code PIN logiciel

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si l'utilisateur n'est pas inscrit, Agent virtuel affiche les règles qui sont suivies d'une question à code PIN logiciel. Les utilisateurs saisissent un code PIN logiciel valide et terminent l'inscription.
- Si les utilisateurs sont déjà inscrits, ils reçoivent un message leur demandant s'ils doivent mettre à jour l'inscription au code PIN logiciel existante.

  Si les utilisateurs sélectionnent **Oui**, Agent virtuel les règles qui sont suivies d'une question relative au code PIN logiciel s'affichent.

  Les utilisateurs doivent saisir un code PIN logiciel valide pour terminer l'inscription.

  Remarque : Lorsque les utilisateurs modifient le code PIN logiciel existant, ils doivent utiliser un nouveau code PIN logiciel qui doit être différent du code PIN logiciel existant précédemment.

Application d'authentification tierce

- Si les utilisateurs ne sont pas inscrits, ils reçoivent un code QR et un code alphanumérique. Les utilisateurs peuvent scanner le code QR ou saisir le code alphanumérique dans l'application d'authentification.
- Si les utilisateurs sont déjà inscrits, deux options s'offrent à eux :
  - Générer un nouveau code QR et un code alphanumérique
  - Désactiver l'authentification multifacteur

  Si les utilisateurs sélectionnent une option pour générer un nouveau QR, le nouveau flux d'inscription démarre. Si les utilisateurs sélectionnent l'autre option, l'authentification multifacteur est désactivée. Si l'authentification multifacteur est désactivée, les utilisateurs doivent l'activer à nouveau pour se réinscrire.

Réinitialisation du mot de passe prend en charge les applications d'authentification tierces suivantes :

- Google Authenticator
- Microsoft Authenticator
- Cisco Duo

E-mail et SMS

- Si les utilisateurs ne sont pas inscrits, ils peuvent ajouter de nouveaux appareils mobiles pour la vérification par SMS ou une adresse e-mail pour la vérification des e-mails.
- Si les utilisateurs sont déjà inscrits, ils peuvent afficher la liste des appareils mobiles inscrits pour la vérification par SMS ou ils peuvent afficher une adresse e-mail. Pour les SMS, les utilisateurs peuvent vérifier, supprimer ou autoriser les appareils mobiles. Pour l'adresse e-mail, les utilisateurs peuvent vérifier ou autoriser l'adresse e-mail.

3. Les utilisateurs terminent l'inscription.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options de vérification pour Réinitialisation du mot de passe les Agent virtuel conversations

Les options de vérification suivantes sont prises en charge dans Agent virtuel les conversations. Les vérifications personnalisées ne sont pas prises en charge dans Agent virtuel.

- Données personnelles : l'utilisateur fournit des éléments spécifiques de données personnelles.
- Application d'authentification : l'utilisateur entre le code généré à partir d'une application d'authentification sur un appareil mobile.
- SMS : L'utilisateur saisit le code reçu sur son téléphone portable.
- E-mail : l'utilisateur saisit le code reçu dans un e-mail.
- Vérification de la question de sécurité : l'utilisateur entre les réponses à la question de sécurité.

Cadre de travail d'expiration du code PIN logiciel pour Réinitialisation du mot de passe

Agent virtuel prend en charge le cadre de travail d'expiration pour prendre en compte la vérification du code PIN logiciel pendant la réinitialisation du mot de passe. En tant qu'utilisateur final, vous pouvez utiliser la rubrique Agent virtuel existante pour vous inscrire à l'inscription au code PIN logiciel afin de :

- Réinscrivez-vous lorsque votre code PIN logiciel a expiré.
- Vous informer du nombre de jours à partir du moment où vous configurez un nouveau code PIN logiciel après lequel votre jeton expire.
- Réinitialisez le code PIN logiciel pour tenir compte des politiques d'historique.
- Configurez la rubrique pour demander le mot de passe avant de procéder à la réinitialisation de votre code PIN logiciel.

Flux de conversation Réinitialiser le mot de passe de Agent virtuel

1. Agent virtuel envoie des informations de vérification d'identité aux utilisateurs finaux en fonction de la configuration du Processus de réinitialisation du mot de passe.
2. Agent virtuel fournit les étapes de réinitialisation si les utilisateurs se vérifient eux-mêmes avec les entrées données.
3. Agent virtuel affiche les règles de mot de passe.
4. L'utilisateur entre un nouveau mot de passe, en respectant les règles de mot de passe.
5. Agent virtuel invite l'utilisateur à saisir à nouveau le mot de passe si celui-ci ne répond pas aux critères.
6. Une fois que le mot de passe répond aux critères, le mot de passe est réinitialisé Agent virtuel .
7. Les utilisateurs se connectent ensuite à l'aide du nouveau mot de passe.

Flux de réinitialisation du mot de passe à l'aide du serveur vocal interactif (IVR)

Un utilisateur peut réinitialiser un mot de passe à l'aide du serveur vocal interactif (IVR). Par exemple, en utilisant un appel téléphonique. Un utilisateur reçoit les instructions de vérification lors d'un appel téléphonique. Une fois la vérification terminée, l'utilisateur reçoit

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

un mot de passe généré automatiquement ou un e-mail contenant une URL, qu'il peut utiliser pour réinitialiser le mot de passe en fonction de la configuration du processus.

Après avoir réinitialisé votre mot de passe, le mot de passe nouvellement généré automatiquement est prononcé via IVR. Si le Réinitialisation du mot de passe processus est configuré à l'aide d'un e-mail ou d'un SMS, le mot de passe est également envoyé à l'adresse e-mail et au SMS enregistrés.

Les types de vérification suivants sont pris en charge par IVR :

- Application d'authentification
- SMS
- E-mail

Vous pouvez utiliser la propriété système pour activer le *sn_pwdreset_va.supported_channels* SVI, ou Microsoft Teams les deux.

Remarque : Par défaut, la longueur minimale de caractères est de 8 caractères. La longueur maximale dans la politique de mot de passe doit être modifiée pour une meilleure expérience sur IVR.

Flux de conversation de modification du mot de passe pour Agent virtuel

1. L'utilisateur lance l'action Changement du mot de passe. L'utilisateur sélectionne le processus de réinitialisation du mot de passe ou, s'il n'y a qu'un seul processus, il est sélectionné automatiquement.
2. Agent virtuel invite les directives ou les règles relatives au mot de passe.
3. L'utilisateur saisit l'ancien mot de passe, saisit le nouveau mot de passe, confirme le nouveau mot de passe et envoie la demande.
4. Agent virtuel Affiche l'état de la demande, que le mot de passe soit modifié ou non.
5. Si le mot de passe est modifié, les utilisateurs peuvent utiliser le nouveau mot de passe pour se connecter.

Flux de conversation Déverrouiller le compte de Agent virtuel

Lorsqu'un compte utilisateur est verrouillé, l'utilisateur ne peut pas s'y connecter. Mais à l'aide de , Agent virtuell'utilisateur peut déverrouiller le compte et se connecter.

1. Agent virtuel envoie des informations de vérification d'identité à l'utilisateur final en fonction de la configuration du Processus de réinitialisation du mot de passe.
2. Agent virtuel Fournit les informations de vérification si l'utilisateur vérifie correctement son identité avec les entrées données.
3. Une fois que l'utilisateur a été identifié et vérifié, il Agent virtuel déverrouille le compte de l'utilisateur.

Remarque : Les utilisateurs peuvent également utiliser le canal pour déverrouiller des Microsoft Teams comptes et réinitialiser des mots de passe.

Notification

Notification prend en charge les SMS et les canaux vocaux sur la plateforme pour communiquer en interne avec les membres de l'équipe et en externe avec les ServiceNow clients et les prestataires. Le module d'extension fournit également des API et des activités

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de workflow pour remplir ces objectifs. Certains clients utilisent directement les API dans leurs produits, et d'autres via des produits tels que Gestion des incidents majeurs, On-Call et CTI Softphone.

Explorer

- Pilote Notifier avec Twilio Direct
- Notification Connecteur Zoom
- Options de notification vocale et de SMS
- Notification Cisco Connecteur Webex
- Connecteur Notify pour Microsoft Teams

Configurer

- Activer Notification
- Configurer Notification avec Twilio
- Configurer le connecteur Zoom de Notification dans Notification
- Configurer un fournisseur dans Notification
- Configurer les préférences de désabonnement des SMS
- Configurer Notification Cisco le connecteur Webex
- Installer Connecteur Notify pour Microsoft Teams

Utiliser

- Utilisation Notification par SMS
- Utilisation de Notification pour faire des téléconférences
- Utilisation Notification avec des tâches
- Utilisation Notification avec Gestion des communications d'incident
- Utilisation de Notification avec Planification d'astreinte
- Utilisation du Notification Cisco connecteur Webex avec un incident majeur
- Utiliser le connecteur Notification pour Microsoft Teams

Référence

- Différences entre Notify-Twilio et Notify-Twilio Direct
- Activités du workflow de Notify
- Composants installés avec Notification
- Formation pour les développeurs
- Documentation pour les développeurs

Traduction automatique

Explorer Notification

Utilisez et intégrez Notification les fournisseurs de services tiers comme canal de communication pour rencontrer les personnes concernées afin de résoudre les incidents.

Pilote Notifier avec Twilio Direct

L'intégration de Notify-Twilio au pilote Notify-Twilio Direct fournit des API et des activités de workflow pour que les applications gèrent diverses fonctionnalités de notification.

Le pilote Notify-Twilio Direct fournit les fonctionnalités de notification suivantes :

- Démarrer et gérer une conférence
- Envoyer et recevoir des messages SMS
- Envoyer et recevoir des appels

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Notification crée automatiquement une application TwiML dans le compte Twilio et configure l'application pour utiliser l'instance comme point de terminaison.

Les numéros de téléphone associés au compte Twilio sont importés dans Notification. Pour gérer les numéros de téléphone par instance, configurez un compte Twilio pour chaque instance et configurez tous les numéros de téléphone pertinents pour l'instance sous ce compte.

Remarque : Un seul compte Twilio (ou sous-compte) peut être configuré à la fois sur un pilote donné Notification . L'ancien et le nouveau pilote peuvent être utilisés simultanément, car ils peuvent être configurés avec différents comptes.

Le pilote direct Notify-Twilio prend en charge l'utilisation de clés API et de secret API pour effectuer des appels d'API REST sortants vers Twilio. Pour plus d'informations, consultez Ressource de clé API .

Pour renforcer la sécurité, un autre ensemble d'informations d'identification de l'utilisateur est ajouté dans le système pour les informations d'identification sous la forme de clés API Twilio. L'enregistrement contient la clé API générée et le secret API comme nom d'utilisateur et mot de passe respectivement.

Remarque : Twilio Direct crée les clés API de type Standard.

Si l'instance est connectée à Twilio et que vous effectuez une mise à niveau vers Xanadu, Twilio ne sera pas déconnecté de votre instance et continuera d'utiliser le SID de compte et la clé d'authentification. Toutefois, si l'administrateur déconnecte Twilio de l'instance et reconnecte le service Twilio, l'enregistrement supplémentaire est créé pour renforcer la sécurité.

Informations sur l'activation

Pour les nouveaux clients, seul le pilote Notify-Twilio Direct est disponible par défaut. Pour les clients effectuant une mise à niveau vers la dernière version, les pilotes Notify-Twilio Direct et Notify-Twilio sont disponibles.

Le Notification module d'extension doit être actif pour accéder Notificationà .

Information associée

Configurer Notification avec Twilio

Notification Connecteur Zoom

Le Notification connecteur Zoom élargit le Notification canal de communication en gérant et en initiant une réunion Zoom directement à partir de n'importe quel enregistrement de tâche, comme un incident ou un changement.

Compatibilité

New York et plus tard.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalités principales

- démarrez et terminez la réunion Zoom directement à partir de n'importe quel enregistrement de tâche tel qu'un incident, un changement ou même à partir de la console d'incident majeur.
- Gérez une réunion Zoom en ajoutant ou en supprimant des participants.
- Suivez et rapportez les détails de la réunion, tels que la durée de la réunion et les participants, pour une analyse plus approfondie.

Configuration requise

- Installez et activez le module d'extension Notification (com.snc.notify) avant d'installer l'application.
- Assurez-vous que le spoke Zoom, version 1.0.2, pour ServiceNow Hub d'intégration le module d'extension (sn_zoom_spoke) est installé et possède la licence nécessaire Hub d'intégration pour utiliser Zoom pour la gestion des réunions.

Modules d'extension

- Programme d'installation de ServiceNow IntegrationHub (com.glide.hub.integrations) : suite de modules d'extension nécessaires à la conception des flux d'intégration dans l'application Studio de workflow .
- Le spoke Zoom, version 1.0.2 (com.sn.zoom.spoke) fournit ServiceNow Hub d'intégration des actions qui permettent à l'utilisateur de créer et de gérer les réunions de conférence.

Options de notification vocale et de SMS

Notification prend en charge les SMS et les canaux vocaux pour communiquer en interne avec les membres de l'équipe et en externe avec les clients et les fournisseurs.

Notification permet aux applications de démarrer et de gérer une conférence, d'envoyer/recevoir des SMS, d'envoyer/recevoir des appels et de les présenter avec un système de type SVI.

Façon dont Notification traite les appels entrants

Notification Traite les appels entrants à l'aide des activités du workflow.

Toute activité de Notification qui gère les appels téléphoniques entrants crée un enregistrement dans la table Activité du workflow de Notification [notify_wf_activity]. Chaque enregistrement notify_wf_activity est associé à un seul appel. Ces enregistrements stockent des données JSON détaillant les actions à envoyer au fournisseur de téléphonie.

Notification Traite les appels entrants de la manière suivante :

1. Une personne appelle un numéro de téléphone Notification.
2. Notification lance le workflow d'appel entrant associé à ce numéro de téléphone de Notification.
3. Le workflow atteint une activité Notification et invoque la fonction `d'activité onExecute().`
4. L'activité crée un nouvel enregistrement de notify_wf_activity détaillant toutes les actions à entreprendre, avec la valeur **État** Exécuter.
5. Notification Envoie les actions spécifiées au fournisseur de téléphonie.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. **L'état** de l'enregistrement notify_wf_activity devient Traité.
7. Le fournisseur de téléphonie envoie une réponse.
8. Les arguments de réponse, tels que l'entrée de l'utilisateur ou les informations d'enregistrement, sont stockés en tant que données JSON dans le champ **response_args** notify_wf_activity.
9. **L'état** notify_wf_activity devient terminé.
10. Les données JSON de l'enregistrement notify_wf_activity sont copiées dans le champ **Dernière action** de l'enregistrement d'appel Notification qui a déclenché le workflow.
11. Le workflow invoque la fonction `onUpdate()` lors de l'exécution d'activités.
12. L'activité confirme que l'enregistrement de notify_wf_activity associé est terminé et passe l'état de l'activité à Terminé.
13. Le workflow passe à l'activité suivante.

Notification Cisco Connecteur Webex

Notification Cisco Webex Connector vous permet de gérer et d'initier une réunion Webex directement à partir d'un incident.

Fonctionnalités principales

- Démarrez et terminez les réunions Cisco Webex directement à partir de la console des incidents majeurs.
- Gérez une réunion Cisco Webex en ajoutant ou en supprimant des participants.

Configuration requise

Installez et activez le module d'extension Notify (com.snc.notify) avant d'installer l'application.

Installez le module d'extension ServiceNow IntegrationHub Installer (com.glide.hub.integrations) pour concevoir les flux d'intégration dans l'application Studio de workflow . Pour plus d'informations, consultez Demander un Centre d'intégration .

Configurer Notification

Configurez et utilisez Notification l'application avec les applications tierces de votre environnement pour résoudre les incidents.

Activer Notification

Vous pouvez activer le module d'extension Notification (com.snc.notify) si vous êtes un administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
S'ils ne sont pas déjà actifs, les modules d'extension connexes suivants sont activés par Notification.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modules d'extension pour Notification

Module d'extension	Description
Numéro de téléphone conforme E164 [com.glide.phone_number]	Fournit une prise en charge des numéros de téléphone conformes à la norme E-164.
Préférences SMS [com.snc.sms_pref]	Permet de définir des préférences SMS pour recevoir des messages de différents fournisseurs.

Remarque : Si vous effectuez une mise à niveau à partir d'une version antérieure de Notification, le pilote Notify-Twilio reste actif.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque : Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : `L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.`

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Information associée

Liste des modules d'extension

Configuration du champ de numéro de téléphone E.164

Différences entre Notification et Notification héritée

Décrit les différences entre les applications Notification et Notification héritée, y compris l'architecture, les workflows, la prise en charge Twilio et les téléconférences lancées par tâche.

Notification héritée (com.snc.notifynow)	Notify (com.snc.notify)
Est déconseillé. Prise en charge uniquement des services de téléphonie.	Prend en charge les solutions de conférence pures telles que Zoom en plus des fournisseurs de téléphonie tels que Twilio.
Gérez un numéro unique à partir d'un compte Twilio par instance.	Fournit une prise en charge de plusieurs numéros par compte Twilio, en particulier les scénarios intergéographiques.
N'inclut pas la prise en charge des workflows personnalisables pour les scénarios vocaux et SMS entrants ou sortants.	Approche axée sur le workflow pour la gestion des événements vocaux et SMS entrants

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Notification héritée (com.snc.notifynow)	Notify (com.snc.notify)
	et sortants, ce qui facilite la personnalisation de l'intégration.
Des SMS et des SVI codés en dur pour rejoindre la conférence vous invitent à participer à une téléconférence.	Comprend un flux de travail configurable pour la gestion des messages SMS et des invites SVI vocales.
Prise en charge des réponses basées sur SMS.	Prise en charge de Notification sur tâche pour l'envoi de SMS et le lancement de téléconférences à partir de n'importe quelle tâche.

Migration à partir de la notification héritée

Lors de la migration Notification vers la fonctionnalité de notification héritée, plusieurs modifications sont apportées à l'instance.

Si la fonctionnalité Notification héritée est déjà activée, plusieurs changements automatiques se produisent lorsque vous activez Notification :

- Le menu Notification hérité est supprimé du navigateur d'application.
- Deux séparateurs sont ajoutés au nouveau menu Notification : **Notification héritée** et **Administrateur Notification héritée**. De nouveaux modules qui remplacent les modules Notification hérités sont ajoutés à ces sections.

  Remarque : Les modules ajoutés ne sont pas les mêmes que ceux qui figuraient dans le menu Notification hérité. Les personnalisations apportées aux modules Notification hérités ne sont pas conservées.

- Le rôle notify_admin permet d'accéder aux modules de Notification.
- Le rôle notifynow_admin permet d'accéder aux modules Notification hérités.
- Toutes les activités de workflow de l'application Notification héritée sont déplacées vers le groupe **Notification héritée** .

Configurer Notification avec Twilio

Configurez Notification pour utiliser le service de téléphonie Twilio.

Avant de commencer

Vous devez disposer d'un SID et jeton d'authentification pour un compte Twilio actif (https://www.twilio.com/). Vous devez avoir un contrat distinct avec Twilio.

Vous devez utiliser exclusivement un compte Twilio pour connecter votre instance ServiceNow.

Important : Assurez-vous que chaque instance sur laquelle vous effectuez la configuration Notification utilise un compte Twilio différent. Chaque compte spécifie un SID de compte, un jeton d'authentification, des numéros de téléphone et un point de terminaison uniques. L'utilisation du même compte sur plusieurs instances peut entraîner le remplacement de votre configuration de service Twilio.

Le compte et le sous-compte sont des catégorisations Twilio et agissent de la même manière pour une ServiceNow instance.

Rôle requis : notify_admin

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Notification** > **Administration** > **Configuration Twilio Direct**.
2. Sur la page Propriétés du compte Twilio, saisissez votre **SID de compte**.
3. Saisissez votre **jeton d'authentification**.
4. Cliquez sur **Connecter**.
   Si le compte n'est pas associé à une instance et que la connexion réussit, une liste en lecture seule des numéros de téléphone E.164 et des numéros de code court associés à ce compte Twilio s'affiche. Cette liste affiche le numéro de téléphone, les fonctionnalités prises en charge telles que la voix ou les SMS, le pays de chaque numéro Twilio et le groupe de numéros Notification auquel le numéro appartient.

   Si le compte est déjà associé à une instance, le système affiche un message d'erreur. Pour vous connecter à ce compte,

   - Déconnectez le compte de l'instance.
   - Supprimez les applications TwiML du compte Twilio.

   Remarque : Si vous achetez ou publiez des numéros sur le compte Twilio, ouvrez à nouveau la page de configuration pour actualiser la liste des numéros. Les numéros supprimés du service Twilio restent des enregistrements de numéro de notification, mais avec le champ **Actif** défini sur faux. Utilisez uniquement des numéros de téléphone actifs pour les communications entrantes et sortantes.

Que faire ensuite

Les numéros de téléphone et les codes courts sont fournis par Twilio une fois le compte connecté et sont stockés dans la table Numéros de téléphone de Notification [notify_number]. Affectez chaque numéro à un groupe de numéros. Les groupes de numéros vous permettent de contrôler les workflows exécutés lors de l'utilisation des numéros de téléphone de chaque groupe de numéros.

Test de rappel Twilio-Direct

Passez un appel sortant ou envoyez un SMS à l'aide de Twilio et déclenchez des rappels pour ServiceNow tester si Twilio peut atteindre l'instance. Vous pouvez également afficher la date d'exécution du dernier test de rappel, son état et les journaux de test.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, notify_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Notification** > **Administration** > **Configuration Twilio Direct**.
2. Cliquez sur **Tester les rappels**.
3. Sélectionnez l'option SMS et cliquez sur **Initier SMS**.
4. Sélectionnez l'option d'appel et cliquez sur **Lancer un appel de test**.

   Remarque : Les rappels ne peuvent être testés qu'après l'établissement d'une connexion avec Twilio.

Configuration avancée pour SMS

Utilisez les fonctionnalités du copilote Twilio pour améliorer la remise des SMS avec numéro de téléphone, comme l'utilisation de plusieurs numéros pour envoyer des messages volumineux et l'intelligence du contenu pour formater automatiquement chaque message

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

sans écrire de code personnalisé. Atteignez de grandes listes d'utilisateurs avec une seule demande d'API.

Avant de commencer
Rôle requis : notify_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une fois configurées, les fonctionnalités de copilote Twilio sont activées dans votre instance. Un exemple de fonctionnalité de copilote est que vous pouvez configurer l'identité (numéro de téléphone, code court ou ID d'expéditeur alphabétique) à utiliser pour envoyer un message. Vous pouvez également répartir le trafic de messagerie sur plusieurs numéros de téléphone ou donner la priorité à un ID d'expéditeur alpha lors de l'envoi de messages vers des pays où les expéditeurs alpha sont couramment utilisés. Pour en savoir plus sur ces fonctionnalités, rendez-vous https://www.twilio.com/copilot sur .

Important : Tous les numéros Twilio doivent faire partie du même service de messagerie pour lequel vous avez activé la fonctionnalité **Fonctionnalités SMS avancées** .

La fonctionnalité de SMS en bloc de Twilio Notify permet d'envoyer des SMS en bloc aux clients. Utilisez l'API `passthrough sendBulkSMS` pour atteindre un grand nombre d'utilisateurs à l'aide d'une seule demande d'API. Pour plus d'informations sur ces fonctionnalités, visitez https://www.twilio.com/notify

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Notification** > **Administration** > **Configuration Twilio Direct**.
2. Sur la page Propriétés du compte Twilio, saisissez votre **SID de compte**.
3. Saisissez votre **jeton d'authentification**.
4. Cliquez sur **Connecter**.
5. Dans l'onglet **Fonctionnalités SMS avancées** , cochez la case **Gestion intelligente des SMS** .

   Remarque : Pour configurer l'ID d'expéditeur Alpha, les utilisateurs doivent accéder à la console Twilio.

   Lorsque vous activez la **gestion intelligente des SMS**, le « SID de service de messagerie » est utilisé pour envoyer le SMS même si un numéro Twilio est utilisé dans l'API Notify.sendSMS.

6. Dans l'onglet **Fonctionnalités SMS avancées** , cochez la case **Envoi de SMS en bloc Twilio Notify** .

   Remarque : Cette fonctionnalité utilise la fonctionnalité Twilio Notify et peut avoir un coût associé. Contactez l'assistance Twilio pour en savoir plus.

Information associée

Utilisation Notification par SMS

Configuration avancée pour les fonctions vocales

Configurez la détection du répondeur (AMD) pour déterminer si un humain a décroché l'appel ou non.

Avant de commencer
Rôle requis : notify_admin

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Notification** > **Administration** > **Configuration Twilio Direct**.
2. Sur la page Propriétés du compte Twilio, saisissez votre **SID de compte**.
3. Saisissez votre **jeton d'authentification**.
4. Cliquez sur **Connecter**.
5. Dans l'onglet **Fonctions vocales avancées** , cochez la case **Détecter le répondeur**.
6. Dans l'onglet **Fonctionnalités vocales avancées** , entrez le nombre de secondes dans le champ **Délai d'expiration de la détection de l'appareil**pour définir une valeur d'expiration.

Se déconnecter d'un compte Twilio

Si un compte Twilio est déjà associé à un autre système, déconnectez-le de l'autre système avant de le connecter à l'instance actuelle.

Avant de commencer

Rôle requis : notify_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Notification** > **Administration** > **Configuration Twilio Direct**.
2. Sur la page Propriétés du compte Twilio, cliquez sur **Déconnecter**.
3. Dans la fenêtre contextuelle Déconnexion du compte Twilio, cliquez sur **OK**.

   Le compte est déconnecté de l'instance. Le système vide les champs **SID de compte** et **Jeton d'authentification** et désactive la liste des numéros de téléphone associés.

Configurer Amazon Polly comme tonalité vocale par défaut pour la synthèse vocale

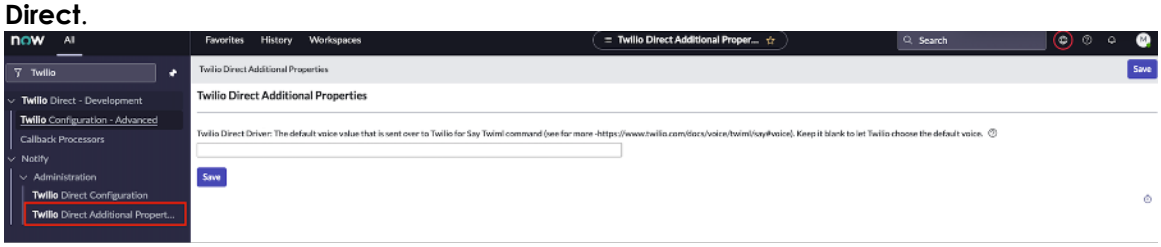
Vous pouvez configurer Amazon Polly comme voix par défaut en remplaçant la tonalité vocale par défaut pour la synthèse vocale.

Avant de commencer

Rôle requis : notify_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Notification** > **Administration** > **Propriétés supplémentaires de Twilio Direct**.



2. Dans le champ de propriété du pilote Twilio Direct, entrez la tonalité vocale préférée.

   Par exemple : « `Polly.Joanne` ». L'instance ServiceNow® transmet la valeur Polly.Joanne au service Twilio et rend la voix dans le ton de Joanne.

   Si vous disposez d'une nouvelle *`San Diego`* instance ou d'une version supérieure, la propriété vocale n'est pas définie par défaut et les paramètres vocaux de Twilio sont pris en compte. Pour plus d'informations sur la voix Amazon Polly, consultez la fonctionnalité

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de synthèse vocale Twilio . Toutefois, si vous effectuez une mise à niveau vers une version ultérieure *San Diego* ou ultérieure, la propriété vocale par défaut sera « alice ».

Remarque : Si vous définissez la propriété dans votre ServiceNow® instance, les paramètres vocaux Twilio sont remplacés.

Configurer le connecteur Zoom de Notification dans Notification

Configurez Notification pour recevoir les informations sur l'événement de Zoom. Un événement est généralement une action liée à une réunion.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Notification** > **Zoom** > **Configuration**.
2. Collez le jeton de vérification que vous avez enregistré sur l'écran Abonnement aux événements Zoom dans le champ **Jeton de validation Webhook** .
3. Enregistrez l'enregistrement.

Que faire ensuite
Configurez et utilisez Zoom en tant que fournisseur de conférence à partir de n'importe quel enregistrement de tâche.

Remarque : La personne qui crée une conférence est l'hôte de la conférence. Son adresse e-mail doit être définie dans son profil ServiceNow et utiliser la même adresse e-mail pour le compte Zoom.

Information associée

Configurer un fournisseur dans Notification

Commencer une téléconférence

Configurer le connecteur Zoom Notification dans Zoom

Utilisez le Notification connecteur Zoom pour élargir le Notification canal de communication en gérant et en initiant une réunion Zoom directement à partir de n'importe quel enregistrement de tâche tel qu'un incident ou un changement.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, administrateur Zoom

1. Assurez-vous que le spoke Zoom est installé sur votre instance.
2. Assurez-vous que vous disposez des informations d'identification et des connexions requises pour zoomer sur votre instance.
3. Configurez le connecteur Zoom de Notification avec le même compte Zoom avec lequel vous avez créé l'application OAuth pour le spoke Zoom.

Procédure

1. Sur votre application Zoom OAuth, accédez à **Fonctionnalité** > **Ajouter une fonctionnalité** > **Abonnement à un événement**.
2. Utilisez le bouton bascule pour activer la fonctionnalité d'abonnement à l'événement.
3. Dans le formulaire qui s'affiche, renseignez l'URL à l'aide du format d'URL suivant : https://yourinstancename.com/api/sn_notify_zoom/notify_zoom/ZoomEvent .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'URL est utilisée pour publier des informations sur les événements dans Zoom vers votre instance.

4. Utilisez le bouton **Ajouter des événements** pour répertorier tous les événements dont Zoom informe Notify.
5. Dans les catégories qui s'affichent, sélectionnez **Réunion** et sélectionnez tous les événements liés à la réunion dans la liste, puis cliquez sur **Terminé.**
6. Sous **Enregistrement**, sélectionnez **Tous les enregistrements sont terminés** et **Les fichiers de transcription d'enregistrement sont terminés** dans la liste, puis cliquez sur **Terminé**.
7. Cliquez sur **Enregistrer**sur l'écran Ajouter une fonctionnalité.
   A *Verification Token* apparaît sur l'écran Ajouter une fonctionnalité.
8. Enregistrez le jeton en cliquant sur **Copier**.

Que faire ensuite
Configurez Notification avec le jeton de vérification de Zoom.

Information associée

Configurer le connecteur Zoom de Notification dans Notification

Désactiver le mot de passe de la réunion Zoom

Désactivez le mot de passe de réunion Zoom afin de pouvoir rejoindre une réunion Zoom sans mot de passe.

Avant de commencer
Rôle requis : notify_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Notification** > **Zoom** > **Configuration**.
2. Sélectionnez **Ne pas définir le mot de passe**.
3. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer un fournisseur dans Notification

Configurez un fournisseur de conférence ou un numéro de téléphone à utiliser comme choix pour lancer une téléconférence. Pour l'envoi de SMS, configurez les préférences pour les numéros de téléphone.

Avant de commencer
Rôle requis : notify_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Notification** > **Sélecteur de fournisseur**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champs de sélecteur de fournisseur

Champ	Description
Nom	Nom du fournisseur que vous ajoutez.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Ordre	Ordre dans lequel le fournisseur apparaît lorsque plusieurs fournisseurs sont configurés.
Table source	Table à laquelle ce fournisseur doit être ajouté.
Condition	Conditions de la table source en fonction de l'application des sélecteurs de fournisseur.
Actif	Indique si le fournisseur est actif.
Contact de secours	Sélectionne ce fournisseur si aucun autre sélecteur de fournisseur ne correspond.
Sélection manuelle	Désactive la sélection automatique de ce fournisseur, par exemple si, dans un plan de communication, vous souhaitez utiliser ce fournisseur uniquement comme canal de communication forcée.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
5. Dans la section Choix du sélecteur de fournisseur, cliquez sur **Nouveau.**
6. Recherchez le fournisseur de conférence ou le groupe Notification qui contient les numéros de téléphone pour initier une conférence.
   Pour l'envoi de SMS, recherchez le groupe Notification qui contient les numéros de téléphone.
7. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer les préférences de désabonnement des SMS

Autorisez les destinataires à refuser de recevoir des messages texte.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, notify_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Selon les dispositions du manuel de surveillance des codes abrégés de la CTIA, les destinataires doivent être autorisés à refuser de recevoir des messages texte. La fonctionnalité d'annulation de l'adhésion ne s'applique qu'aux Notificationfichiers . Lorsque l'utilisateur envoie un message SMS contenant un mot clé de désabonnement à un numéro Notification, il se désabonne de la réception de messages provenant uniquement du numéro Notification auquel le message a été envoyé, et non de tous les numéros Notification de cette instance.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important : La fonctionnalité de désabonnement avancé est automatiquement activée pour les numéros de code court et longs associés à un service de messagerie. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Mise en route de l'option Désabonnement avancé des services de messagerie . Étant donné que cette fonctionnalité est un doublon de la nouvelle fonctionnalité de désactivation avancée de Twilio, vous ne devez pas l'activer pour les numéros qui font partie du service de messagerie. Pour les numéros de code longs qui ne font pas partie d'un service de messagerie, Twilio gère la désactivation des mots-clés d'arrêt par défaut répertoriés sur la page d'assistance Twilio pour les mots-clés de désactivation .

Cette fonctionnalité est désactivée par défaut et a de l'importance pour les codes courts et longs qui ne font pas partie du service de messagerie. Pour activer cette fonctionnalité, l'administrateur de Notification.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Notification** > **Administration** > **Configuration de préférence SMS**.
2. Cliquez sur **Nouveau** dans la fenêtre Configuration des préférences SMS.
3. Renseignez les champs de formulaire.

Champs de préférences de configuration SMS

Champ	Description
Fournisseur	Sélectionnez le fournisseur pour lequel vous configurez les préférences SMS.
Nom	Nom convivial pour la configuration.
Ordre	Ordre dans lequel les configurations de préférence s'appliquent. Si vous avez plusieurs configurations, ce champ indique celle à prendre en compte en premier.
Préférence par défaut	Préférence par défaut pour la configuration. Les deux options sont les suivantes : ◦ **Opt-in** : les utilisateurs recevront par défaut des SMS. ◦ **Désabonnement** : par défaut, les utilisateurs ne recevront pas de messages SMS. Ils peuvent commencer à recevoir des SMS à partir d'un numéro Notification spécifique après avoir envoyé un message avec un mot clé d'adhésion comme START ou BEGIN.
Activer pour le code long	Option qui active la fonctionnalité de désabonnement pour les numéros longs ou gratuits.
Activer pour le code court	Active la fonctionnalité de désabonnement pour les codes courts uniquement.
Mots-clés d'annulation de l'adhésion	Réponses par mot-clé qui empêchent un client de recevoir de nouveaux messages à partir du numéro de téléphone auquel il répond. Vous pouvez configurer des mots

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	clés standard tels que STOP, STOPALL, END, CANCEL, QUIT et UNSUBSCRIBE.
Message de confirmation de l'annulation de l'adhésion	Message de confirmation personnalisé à envoyer aux clients lorsqu'ils choisissent de ne plus recevoir de messages SMS.
Mots-clés d'adhésion	Réponses de confirmation personnalisées qui permettent aux clients de recevoir les messages provenant d'un numéro de téléphone. Vous pouvez configurer des mots clés standard tels que START, UNSTOP et YES.
Message de confirmation d'adhésion	Message de confirmation personnalisé à envoyer aux clients lorsqu'ils choisissent de recevoir des SMS.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer Notification Cisco le connecteur Webex

Configurez le Notification Cisco connecteur Webex dans votre environnement pour pouvoir utiliser Cisco l'application Webex pour effectuer des téléconférences.

Installer Notification Cisco le connecteur Webex

Vous pouvez installer l'application Notification Cisco Webex Connector (sn_notify_webex) si vous disposez du rôle admin.Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow .

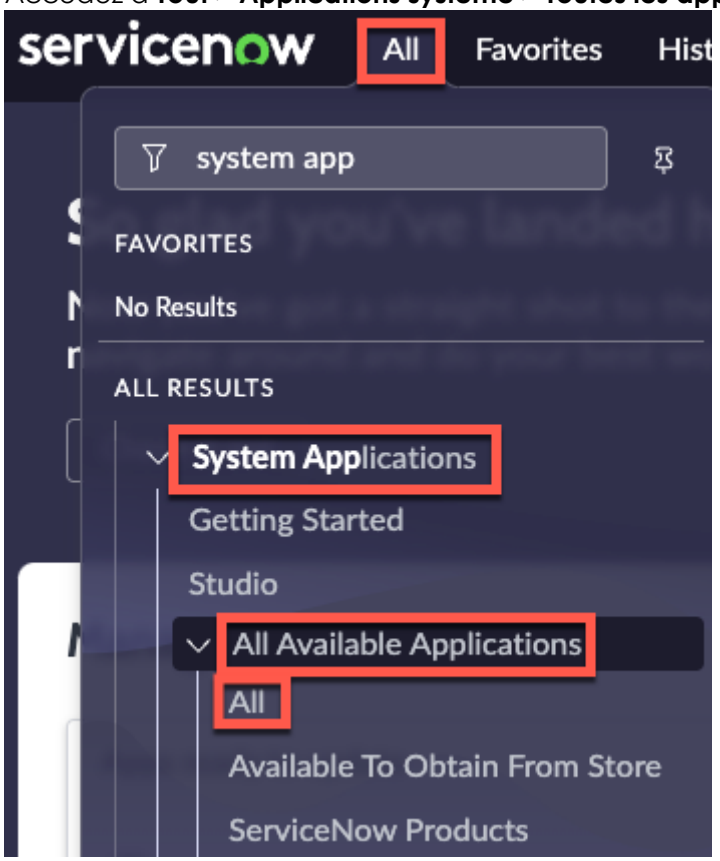
Rôle requis : administrateur

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.



2. Recherchez l'application Notification Cisco Webex Connector (sn_notify_webex) à l'aide des critères de filtrage et de la barre de recherche.

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

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.

3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.

5. Facultatif : Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

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

6. Sélectionnez **Installer**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer une Cisco application Webex

Créez une application dans le Cisco portail pour passer des appels sortants à partir d'un incident à l'aide de Webex.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur Cisco

Procédure

1. Connectez-vous au portail d'administration Cisco.
2. Accédez à la **Commencer à créer des applications** > **Commencer à créer des applications** > **Créer une application** > **Créer une intégration**.
3. Renseignez les détails de l'application d'intégration sur le formulaire.

   a. **Cette intégration utilisera-t-elle un kit de développement logiciel (SDK) mobile** : sélectionnez **Non**.

   b. **Nom de l'intégration** : Option permettant de fournir le nom de l'application Notifier avec Cisco Webex.

   c. **Icône** : option permettant de choisir une icône pour l'application.
   Sélectionnez Charger pour sélectionner une icône pour l'application Cisco Webex.

   d. **Description** : brève description de l'application.

   e. **URI de redirection** : URL de votre instance ServiceNow.
   L'URL doit être au format suivant : « http://<instance_url>/oauth_redirect.do » où <instance_url> est l'URL de votre instance.

   f. **Champs d'application** : option permettant de sélectionner les champs d'application requis pour les téléconférences.
   Sélectionnez **meeting :admin_participants_read**, **meeting :admin_schedule_read**, **meeting :admin_schedule_write** et **spark :all**.

   g. Sélectionnez **Ajouter une intégration**.

   L'application a été créée. Enregistrez **l'ID client** et le **secret client** en cliquant sur le bouton **Copier** dans un bloc-notes.

   Vous devez mettre à jour les valeurs **ID client** et **Secret client** dans votre instance ServiceNow.

Configurer l'entité OAuth pour Notification Cisco Webex

Configurez Webex Cisco en tant que fournisseur OAuth et autorisez l'instance ServiceNow à demander des jetons OAuth 2.0.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **OAuth système** > **Registre d'application**.
2. Sélectionnez **Spoke Cisco Webex Teams**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Mettez à jour les valeurs suivantes dans le registre d'application.
   - **ID client** : collez l'ID client généré lors de la création de l'application d'intégration Cisco .
   - **Clé secrète client** : collez la clé secrète client générée lors de la création de l'application d'intégration Cisco .
   - **URL de redirection** : fournissez les détails de votre instance ServiceNow. L'URL doit être au format « http://<instance_url>/oauth_redirect.do » où <instance_url> est l'URL de votre instance.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.
5. Sélectionnez **l'onglet Périmètres de l'entité OAuth** .

   Les champs d'application suivants sont disponibles par défaut :
   - Réunion :admin_participants_read
   - Réunion :admin_schedule_read
   - Réunion :admin_schedule_write
   - étincelle :tout

Créer un enregistrement d'informations d'identification OAuth pour Notification avec Cisco Webex

Créez un enregistrement d'informations d'identification pour le Notification compte Cisco Webex.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Connexions et informations d'identification** > **Informations d'identification**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.

   Le système affiche ce message : `Quel type d'informations d'identification voulez-vous créer ?`
3. Sélectionnez **Informations d'identification OAuth 2.0**.
4. Renseignez ces valeurs sur le formulaire.

Formulaire Informations d'identification OAuth 2.0

Champ	Description
Nom	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de façon unique. Par exemple, Cisco Webex Teams Cred.
Actif	Option permettant d'utiliser activement l'enregistrement des informations d'identification.
Profil de l'entité OAuth	Profil OAuth créé lors de l'inscription de Cisco Webex Teams en tant que fournisseur OAuth. Par exemple, le profil OAuth de Cisco Webex Teams.
Concerne	Option permettant de spécifier si les informations d'identification s'appliquent à tous les Serveurs MID

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	membres de votre réseau ou à un ou plusieurs **serveurs MID spécifiques**. Spécifiez les serveurs MID qui doivent utiliser ces informations d'identification dans le champ **Serveurs MID** .
Ordre	Ordre dans lequel appliquer ces informations d'identification. Par exemple, `100`.
Alias d'informations d'identification	Alias d'informations d'identification associé au spoke.

5. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Envoyer**.
6. Sélectionnez le lien connexe **Obtenir un jeton OAuth** .

   Vous devez vous connecter au Cisco compte Webex pour récupérer les détails du jeton.

   Entrez l'adresse e-mail du Cisco compte qui connecte votre instance ServiceNow au Cisco portail Webex. Cette adresse e-mail doit être unique et ne peut être attribuée à aucun utilisateur. Ex : cisco_servicenow@webex.com.

   Une fois l'authentification réussie, un message de confirmation s'affiche dans l'en-tête.

Créer un alias de connexion et d'informations d'identification pour Notification le connecteur pour Cisco Webex Spoke

Créez un enregistrement d'informations d'identification pour le connecteur pour Cisco le Notification compte Webex. Le Notification connecteur pour Cisco les alias de connexion et d'informations d'identification du spoke Webex utilise ces informations d'identification pour autoriser des actions.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Connexions et informations d'identification** > **Informations d'identification**.
2. Sélectionnez l'enregistrement **CiscoWebexTeams** .
3. Sélectionnez **Nouveau** sous **l'onglet Connexions** .
4. Renseignez ces valeurs sur le formulaire.

Connexion et informations d'identification pour Cisco Webex Teams

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement de connexion HTTPS pour le spoke Cisco Webex Teams
Informations d'identification	Nom des informations d'identification créées pour le spoke Cisco Webex Teams Fournissez la valeur créée dans « Créer un enregistrement d'informations d'identification OAuth pour le spoke Cisco Webex Teams ».

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
URL de connexion	Option permettant de fournir l'URL de connexion. Fournissez la valeur en tant que https://webexapis.com

5. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Envoyer**.

Faire Notification Cisco de Webex Connector le canal de communication par défaut

Faites Notification Cisco de Webex Connector un canal de communication par défaut pour lancer une réunion afin de résoudre les incidents majeurs.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Notification** > **Sélecteur de fournisseur**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Sélecteur de fournisseur

Champ	Description
Nom	Nom du fournisseur que vous ajoutez. Par exemple, Notification Cisco Webex.
Ordre	Ordre dans lequel ce fournisseur s'affiche lorsque plusieurs fournisseurs sont configurés.
Table source	La table à laquelle Notification Cisco Webex doit être ajouté. Par exemple : incident.
Actif	Option permettant d'indiquer si Notification Cisco Webex en tant que fournisseur est actif.
Par défaut	Option permettant de faire Notification Cisco de Webex le fournisseur par défaut si d'autres fournisseurs de notification tels que Zoom ou Twilio sont configurés. Activez l'option par défaut.

4. Sélectionnez **Soumettre**.
5. Sélectionnez le fournisseur de service nouvellement créé.
6. Dans la section **Choix du sélecteur de fournisseur** , sélectionnez **Nouveau**.
   a. Sélectionnez **Webex** en tant que fournisseur de conférences.
7. Sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gérer les Notification propriétés

Gérez les propriétés de l'application Notification Webex Connector pour configurer les fonctionnalités de réunion.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Notification** > **Administration** > **Propriétés de Notification**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Propriétés de Notification

Champ	Description
Activer l'intégration Notify pour la table des tâches et ses extensions	Option permettant d'activer l'intégration de Notification pour la table de tâches et les extensions. Cochez la case.
Activez l'intégration de Notification pour Gestion des communications sur les incidents. Saisir un numéro de téléphone dans la propriété « com.snc.iam.notify_number » équivaut à définir cette valeur sur vrai.	Option permettant d'utiliser Connecteur Webex de Notification pour les enregistrements liés aux incidents et aux incidents majeurs. Cochez la case.

3. Sélectionnez **Enregistrer**.

Utiliser Notification

Utilisez les fournisseurs de service pour planifier des téléconférences avec les personnes concernées afin de résoudre les incidents.

Utilisation Notification par SMS

Envoyer et recevoir des messages SMS à l'aide de Notification.

Notification stocke les messages SMS entrants et sortants dans la table Messages de notification [notify_message].

Notification prend en charge l'envoi de messages SMS concaténés. Les messages qui dépassent 160 caractères, ou 70 caractères Unicode, sont divisés en plusieurs messages. Cela peut avoir une incidence sur le coût total de votre téléphonie, car chaque message peut entraîner un coût. Certains opérateurs de téléphonie mobile, tels que Sprint, ne prennent pas en charge les messages SMS concaténés.

Pour envoyer des SMS à un destinataire individuel, utilisez la méthode `sendSMS` de l'API Notification. Cette méthode utilise un destinataire comme paramètre d'entrée. Vous pouvez également utiliser l'activité de workflow **d'envoi de SMS** .

Pour envoyer des SMS à un ou plusieurs destinataires, utilisez la méthode de l'API `Notify sendBulkSMS`. Cette méthode prend une liste comme paramètre d'entrée et utilise un appel d'API pour envoyer plusieurs messages. Inclure la liste des numéros de téléphone dans

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

un tableau dans l'appel d'API. Cette méthode améliore les performances en rationalisant les vérifications de la plateforme et la validation du numéro Notification.

Remarque : Lors de l'utilisation `de SNC. API Notify.sendBulkSMS`, au lieu de simplement itérer sur les numéros, tous les numéros donnés sont envoyés par SMS à Twilio en un seul appel d'API. Cela se produit uniquement lorsque le pilote Twilio Direct est actif et que les SMS en bloc Twilio Notify sont activés pour le numéro dans les fonctionnalités SMS avancées.

L'intégration Notify-Twilio fournit un suivi programmable de l'état des messages sortants par SMS avec rappels d'état. Ces rappels peuvent être utiles pour voir si un message a été remis, a échoué ou a rencontré d'autres problèmes de remise.

États SMS

Chaque demande de message SMS Twilio a une valeur d'état qui décrit l'état actuel du message. Utilisez ces informations pour résoudre les incidents/problèmes liés aux SMS. Voici quelques descriptions des états possibles des SMS envoyés Notification via l'API REST Twilio.

Progression de l'état des messages sortants

Statut	Description
mis en file d'attente	Le message a été mis en file d'attente par le fournisseur pour être envoyé au réseau de l'opérateur.
accepté	Le message est en cours de traitement par le fournisseur avant d'être envoyé au réseau de l'opérateur.
envoi	Le message est transmis au réseau de l'opérateur.
envoyé	Le message a été transféré avec succès au réseau de l'opérateur.
recel	Le fournisseur a reçu un message entrant du réseau de l'opérateur et le traite.
reçu	ServiceNow a reçu le message entrant du fournisseur.
livré	Le message a été remis à l'appareil cible. **Remarque :** Il se peut qu'un fournisseur ne soit pas en mesure de signaler cet état si l'opérateur en amont ne le signale pas.
non remis	Le message n'a pas pu être remis à l'appareil cible. **Remarque :** Il se peut qu'un fournisseur ne soit pas en mesure de signaler cet état si l'opérateur en amont ne le signale pas.
échoué	Le message n'a pas pu être transmis au réseau de l'opérateur.
Inconnu	Le pilote ne prend pas en charge l'état

Envoyer un SMS avec une invitation à une réunion Zoom

Envoyer un SMS avec l'invitation à une réunion Zoom pour vous assurer que les participants à la réunion ou tout participant nouvellement ajouté sont informés des détails de la

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

réunion lorsque l'hôte de la réunion démarre la conférence ou ajoute un participant à la conférence.

Avant de commencer

Rôle requis : notify_view, notify_admin ou admin

Remarque : Vous avez besoin d'un fournisseur de téléphonie comme Twilio ou Nexmo.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Notification** > **Zoom** > **Configuration**.
2. Dans le champ **Exécuter le workflow lors** d'un changement de conférence, saisissez `Notifier Zoom : envoyer un SMS lors d'un changement de conférence`.
   Le workflow Notification Zoom : envoyer un SMS lors d'un changement de conférence est disponible avec les données de démonstration du module d'extension Notification Zoom Connector (sn_notify_zoom).
3. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Besoins de communication sortante

Les communications sortantes initiées via Notification, telles que les appels téléphoniques et les SMS, doivent satisfaire aux exigences en matière de numéro de destinataire.

Exigences en matière de numéro de destinataire

Ces exigences s'appliquent à tout numéro qui reçoit un appel téléphonique ou un Notification message.

- Le numéro doit être conforme à la norme E.164.
- Le numéro doit être différent du numéro de téléphone utilisé pour initier l'appel ou le message.

Ces exigences s'appliquent à toutes les communications sortantes initiées via Notification, par exemple à l'aide des Notification activités de workflow ou de l'API JavaScript de Notify.

Des numéros non valides empêchent l'exécution des workflows Notification et entraînent la journalisation d'une erreur. Définissez la propriété **glide.notify.debug** sur vrai pour créer des journaux d'erreurs détaillés.

Utilisation de Notification pour faire des téléconférences

Les administrateurs de Notify, les gestionnaires d'incidents majeurs ou les gestionnaires de communications peuvent gérer les téléconférences.

Les enregistrements des téléconférences sont stockés dans la table Téléconférences de Notification [notify_conference_call]. Les enregistrements des participants à la téléconférence sont stockés dans la table Participants à la téléconférence de Notification [notify_participant].

Les enregistrements de téléconférence et de participants sont créés automatiquement au démarrage d'une téléconférence et à la connexion à celle-ci. La plupart des champs, tels que la **durée** d'un appel, sont définis automatiquement à l'aide de règles métier.

Remarque : Si un participant tente de rejoindre une téléconférence à l'aide d'un numéro de téléphone non valide, l'appelant est ajouté à la liste des participants et le numéro de téléphone est marqué avec l'état **Non valide**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les administrateurs de Notification, les gestionnaires d'incidents majeurs ou les gestionnaires des communications peuvent gérer les participants aux téléconférences.

Plusieurs workflows de téléconférence sont disponibles par défaut. Ces workflows peuvent être utilisés pour les appels entrants et sortants et les messages SMS entrants. Les workflows des téléconférences sont les suivants :

- Notifier : (Re)joindre la téléconférence
- Notifier : Participer à la téléconférence par SMS
- Notification : (Re)joindre la téléconférence avec mise en sourdine

> **Remarque :** Notification : (Re)joindre la téléconférence avec mise en sourdine n'est disponible qu'avec les données de démonstration.

Les groupes de numéros, Groupe de téléconférence et Groupe de tâches de notification utilisent ces workflows de téléconférence par défaut.

Commencer une téléconférence

Démarrez une téléconférence à partir d'une tâche ou d'un plan de communication des incidents en invitant un ou plusieurs utilisateurs à rejoindre un appel. La conférence ne commencera pas tant qu'au moins deux participants n'y participeront pas.

Avant de commencer
Rôle requis : notify_view, incident_communication_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les participants à l'appel peuvent inclure :

- Utilisateurs auxquels des responsabilités spécifiques ont été affectées
- Contacts d'utilisateurs ad hoc
- Autres parties impliquées qui ne sont pas enregistrées en tant qu'utilisateurs, telles que des contacts de tiers

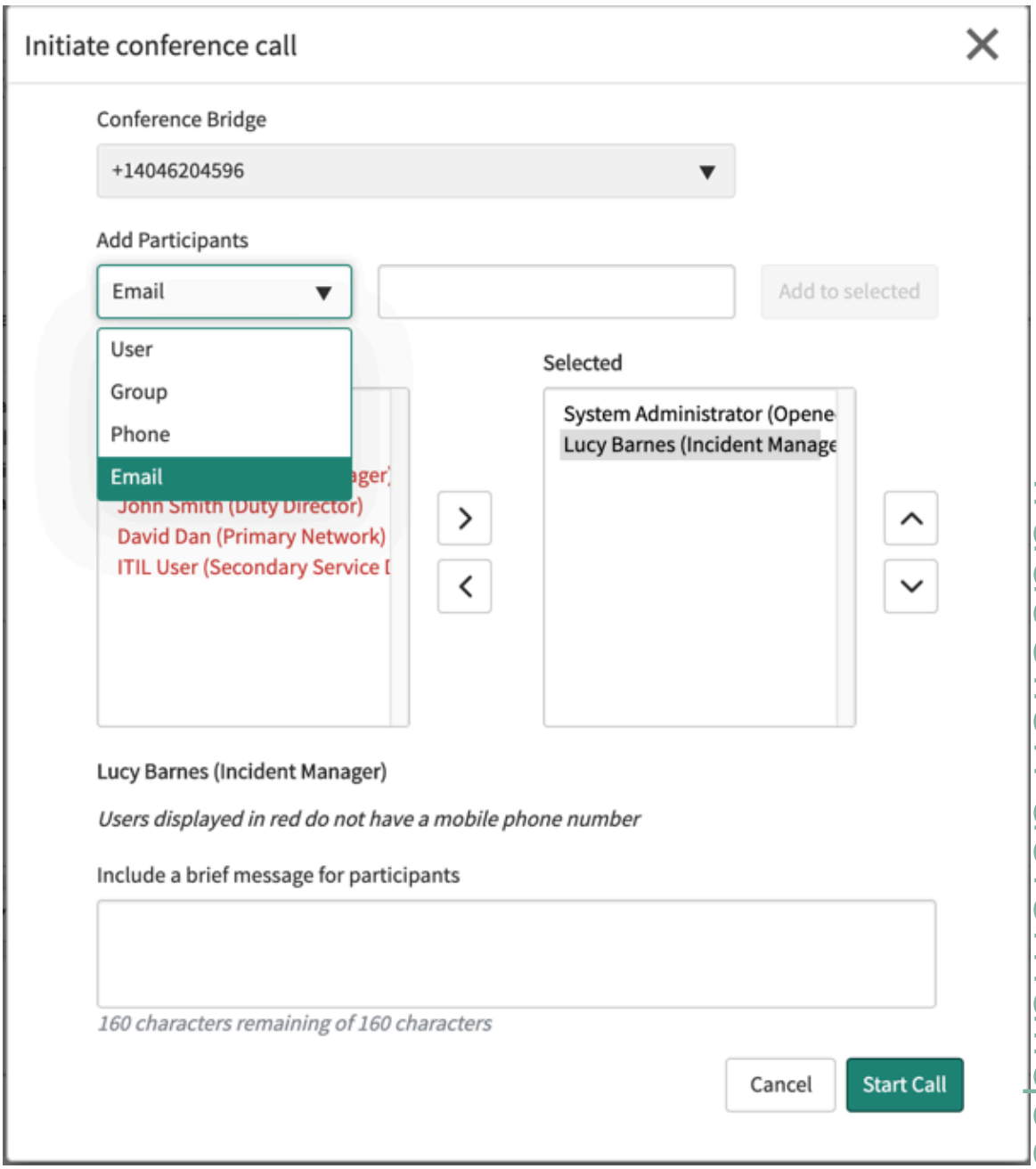
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion des communications sur les incidents** > **Ouvrir**.
2. Ouvrez le plan de communication des incidents en question.
3. Cliquez sur le lien connexe **Lancer la téléconférence**.
4. Dans la boîte de dialogue qui s'affiche, choisissez le **pont de conférence** à partir duquel vous souhaitez composer.
5. Sélectionnez les participants à la conférence.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lancer une téléconférence



Traduction automatique

La boîte de dialogue affiche les participants recommandés et sélectionnés pour la conférence. Tous les utilisateurs de la liste **des contacts de l'utilisateur**dans le plan de communication des incidents se trouvent par défaut dans la section Recommandé. L'utilisateur qui lance la téléconférence est ajouté à la liste de participants sélectionnés.

Si une équipe existe pour les contacts de groupe, les ressources d'astreinte primaires et secondaires sont **affichées** dans la liste Recommandé.

Les appels sont passés au numéro indiqué dans le champ **Téléphone mobile** de l'enregistrement utilisateur. Si ces informations sont vides, l'utilisateur ne peut pas être contacté via Notification. Le numéro de téléphone mobile doit être un numéro de téléphone compatible E.164. S'il s'agit d'un numéro local, sans le préfixe +, le numéro sera récupéré en fonction de l'emplacement de l'utilisateur et, si possible, converti en un numéro E.164 valide.

6. Pour sélectionner des participants ad hoc,

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Cliquez sur l'icône de recherche de référence et sélectionnez l'utilisateur approprié.	Cliquez sur **Ajouter aux participants sélectionnés**.
Entrez le numéro de téléphone du participant	Cliquez sur **Ajouter aux participants sélectionnés**.

7. Une fois la liste des participants finalisée, cliquez sur **Démarrer l'appel**.
   La téléconférence démarre et un message lancé par la **téléconférence** s'affiche en haut du formulaire Plan de communication des incidents. Chaque utilisateur est appelé et peut accepter l'appel pour rejoindre la conférence.
8. Cliquez sur le message **de téléconférence initiée** pour afficher les détails de cette téléconférence.
   Lorsque le dernier participant quitte la conférence, la téléconférence se ferme.

> **Remarque :** Les systèmes téléphoniques VoIP, qui n'utilisent pas de téléphones à clavier, peuvent rencontrer des problèmes de reconnaissance des appuis sur les touches. Pour éviter tout problème, assurez-vous que les utilisateurs de téléconférences utilisent des téléphones à clavier ou configurez les paramètres de votre système VoIP pour reconnaître les pressions sur les touches, comme décrit dans la documentation de votre système VoIP.

Ajouter des participants à une téléconférence

Ajouter un participant à une téléconférence à l'aide de Notification.

Avant de commencer

Rôle requis : notify_view, notify_admin, major_incident_manager ou communication_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

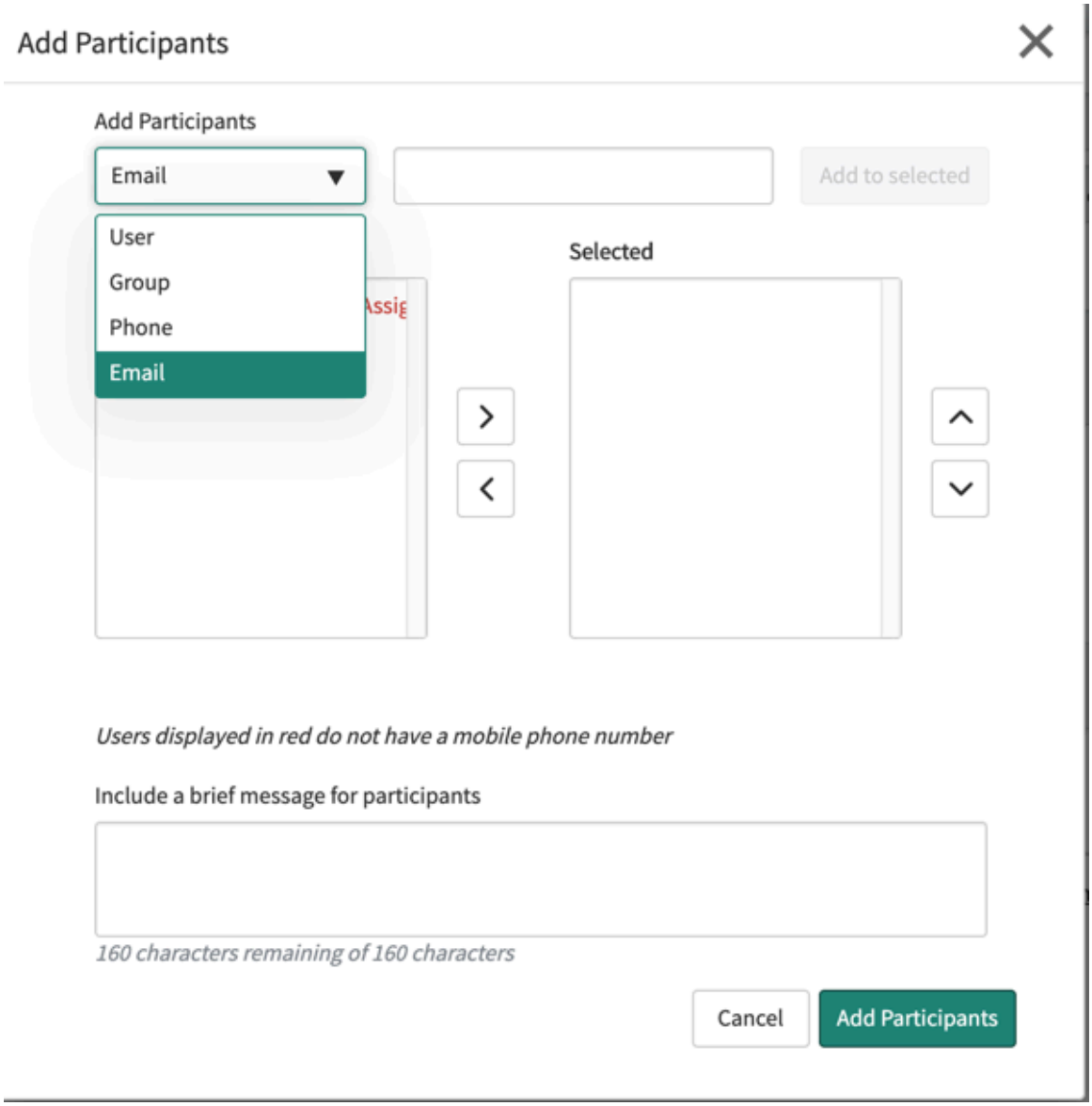
Vous pouvez ajouter les participants suivants :

- Utilisateurs auxquels des responsabilités spécifiques ont été affectées
- Contacts utilisateur ad hoc requis
- Autres parties impliquées qui ne sont pas enregistrées en tant qu'utilisateurs, telles que des contacts de tiers

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Notification** > **Téléconférences**.
2. Ouvrez la téléconférence à laquelle vous souhaitez ajouter un participant.
3. Cliquez sur le lien connexe **Ajouter un participant** .
4. Dans la boîte de dialogue qui s'affiche, sélectionnez les participants que vous souhaitez ajouter à la conférence.
   Vous pouvez ajouter un seul participant, un groupe de participants ou un numéro de téléphone.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Vous pouvez envoyer un message pour le participant que vous souhaitez ajouter dans le champ **Inclure un bref message pour les participants** .
6. Cliquez sur **Ajouter un participant**.
   L'utilisateur, le groupe ou le numéro de téléphone sélectionné est ajouté à la téléconférence sélectionnée.

Information associée

Désactiver ou supprimer un participant à la téléconférence

Activer ou désactiver le micro de tous les participants

En tant que responsable des communications ou hôte de téléconférence, activez ou réactivez le micro de tous les participants à la conférence à partir de la console.

Avant de commencer

Rôle requis : notify_view, notify_admin, major_incident_manager ou communications_manager

Avant de commencer cette procédure, assurez-vous qu'il existe une téléconférence active avec un ou plusieurs participants.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

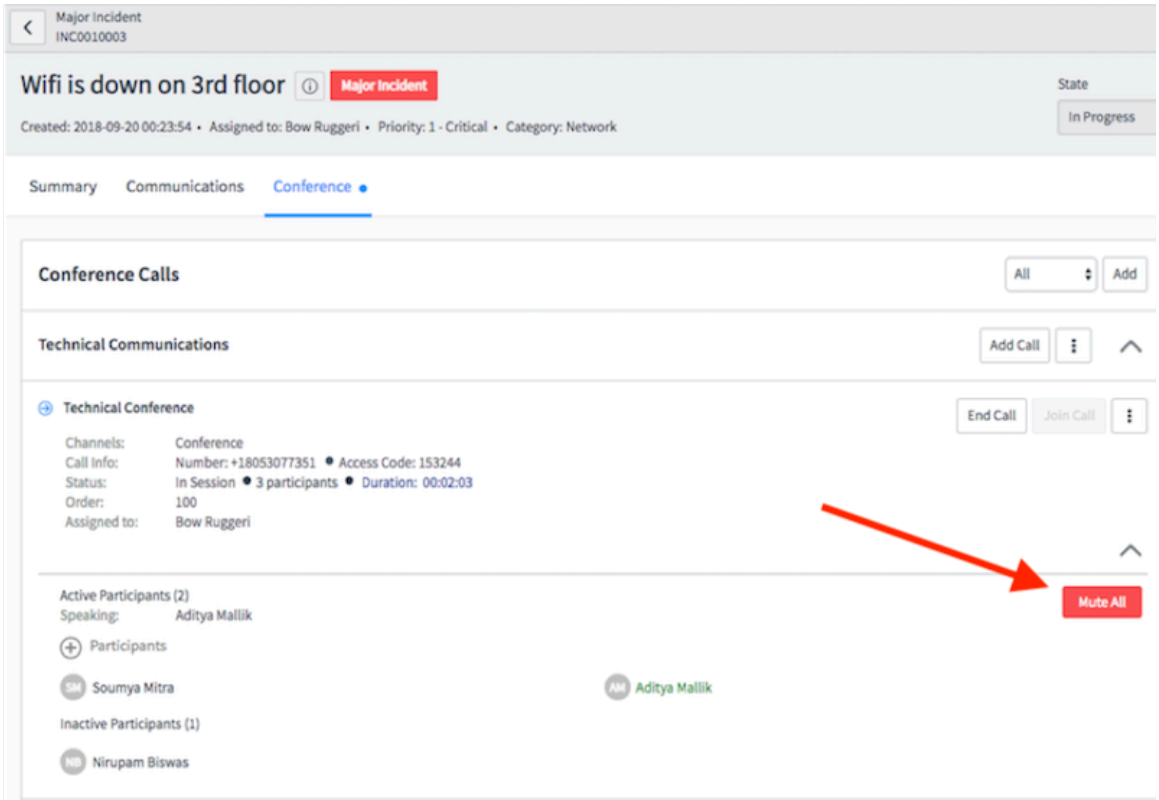
1. Accédez à la **Tout** > **Gestion des incidents majeurs** dans les filtres d'application.
2. Sélectionnez l'incident que vous essayez de résoudre.
3. Sur l'incident, cliquez sur **Afficher la console**
4. Dans l'onglet **Conférences** , sélectionnez une conférence

Option	Description
Désactiver tous les micros	Cliquez sur ce bouton pour désactiver le son de tous les participants à la conférence
Activer tous les micros	Cliquez sur ce bouton pour activer le micro de tous les participants à la conférence

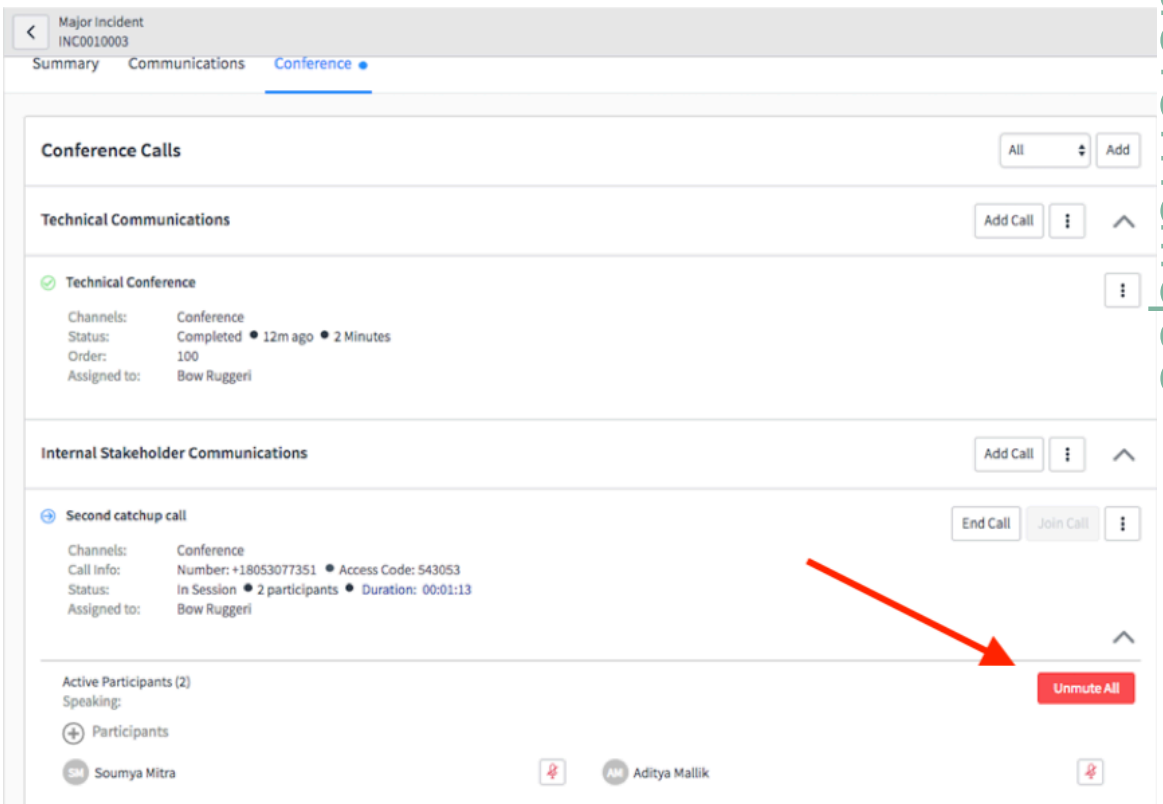
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Désactiver tous les micros



Activer tous les micros



Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Désactiver ou supprimer un participant à la téléconférence

En tant que responsable des communications, vous pouvez mettre en sourdine ou expulser les participants aux téléconférences.

Avant de commencer

Rôle requis : notify_view, notify_admin, major_incident_manager ou communication_manager
Avant de commencer cette procédure, assurez-vous qu'il existe une téléconférence active avec un ou plusieurs participants.

Remarque : Tout participant dont le marqueur d'hôte est défini sur Actif peut désactiver ou expulser un participant d'une téléconférence.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Notification** > **Téléconférences**.
2. Sélectionnez une téléconférence.
3. Dans la liste connexe **Notifier les participants à la téléconférence** , sélectionnez un participant.
4. Cliquez sur **Couper le son** ou **Lancer**.

Remarque : Vous pouvez activer le micro d'un participant dont le micro a été désactivé. Un participant expulsé peut rejoindre la téléconférence en appelant à nouveau.

Envoyer un message aux participants à la téléconférence

Envoyez un bref message sous forme de message texte ou vocal aux participants d'une téléconférence pour définir le contexte de l'appel.

Avant de commencer

Rôle requis : notify_view ou gestionnaire d'incidents majeurs

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous devez configurer un fournisseur de téléphonie tel que Twilio afin de pouvoir utiliser l'un des numéros de Notification pour envoyer des SMS aux participants à la téléconférence.

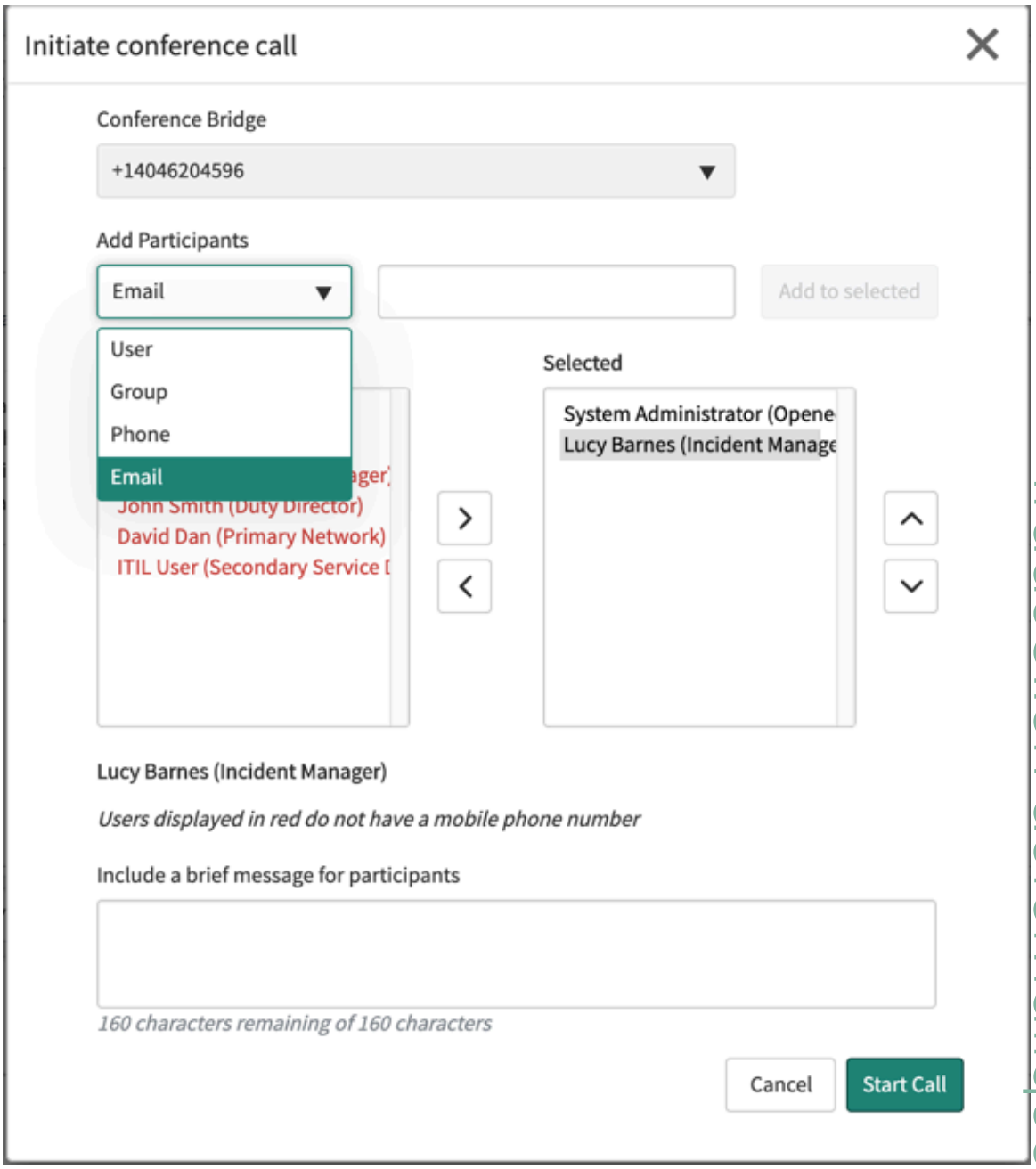
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion des incidents majeurs** > **Afficher la console**.
2. Dans l'onglet **Conférence** , sélectionnez le type d'appel et cliquez sur **Démarrer l'appel**.
3. Dans le champ **Inclure un bref message pour les participants** , tapez le message que vous souhaitez envoyer aux participants de la téléconférence et cliquez sur **Démarrer l'appel**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lancer une téléconférence



Remarque : Lorsque vous cliquez sur **Démarrer l'appel** , le texte du message saisi est stocké comme description dans l'enregistrement de la téléconférence. Si le workflow OOB n'est pas modifié, alors le workflow se charge d'envoyer ce texte de message sous forme de SMS à l'utilisateur. Cela s'applique si vous avez configuré un fournisseur de téléphonie.

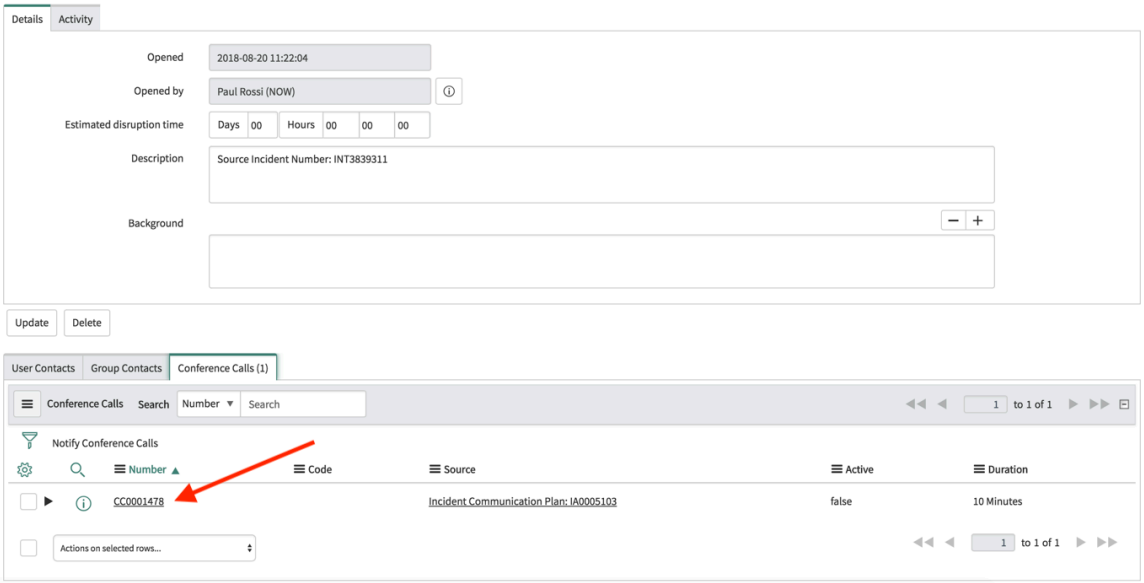
Affichage des informations de téléconférence

Les téléconférences sont répertoriées en tant qu'activités système dans la section **Activité** du formulaire Plan de communication des incidents et sont également répertoriées dans la liste connexe **Téléconférences** .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher les informations de la téléconférence



Liste des appels de Notification

Si vous êtes administrateur Notification , vous pouvez afficher la liste des appels et l'état d'un appel passé à destination ou en provenance de Notification. Les enregistrements d'appels facilitent la génération de rapports et les analyses.

Pour afficher une liste d'appels, naviguez vers **Notification** > **Appels**.

Les enregistrements d'appels sont générés automatiquement lorsqu'un utilisateur appelle un Notification numéro ou lorsqu'un utilisateur passe un appel sortant via Notification. Vous ne pouvez pas créer d'enregistrements d'appels manuellement.

Remarque : Bien que vous puissiez supprimer un enregistrement d'appel, cela peut entraîner la suppression en cascade des enregistrements connexes.

Pour Notification les appels où la source est spécifiée, comme un numéro de tâche, la source est ajoutée à la Notification table Appels [notify_call] dans la colonne **Source** .
Pour Notification les téléconférences où la source est spécifiée, la source est ajoutée aux enregistrements pour chacun des appels de la conférence.

État de l'appel	Description
Initié	Le numéro vient d'être composé
sonnerie	L'appel est en train de sonner.
in_progress	L'appel a reçu une réponse et est actuellement en cours.
no_answer	L'appel est resté sans réponse.
terminé	L'appel a été répondu et s'est terminé normalement.
busy	L'appelant a reçu un signal d'occupation.
échoué	L'appel n'a pas pu être effectué tel qu'il avait été composé, probablement parce que le numéro de téléphone était inexistant.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

État de l'appel	Description
non valide	L'appel n'a pas pu être connecté car l'entrée n'est pas valide.
Inconnu	Le pilote ne prend pas en charge l'état

Utilisation Notification avec des tâches

Notification vous permet de lancer des téléconférences et d'envoyer des alertes par SMS à partir d'enregistrements de tâches.

Cette fonctionnalité est disponible pour toutes les tables qui étendent la table Tâche, comme un incident, un problème ou une demande de changement. Tous les appels et messages effectués à partir des tâches sont initiés à l'aide d'un numéro de téléphone unique Notification (E.164 ou code court). Vous pouvez configurer le numéro de téléphone utilisé en définissant la **propriété glide.notify.task.phone_number**.

Commencer une téléconférence à partir d'une tâche

Permet Notification de démarrer des téléconférences à partir d'un enregistrement de tâche.

Avant de commencer

Rôle requis : notify_view ou itil
Notification doit être configuré avant de pouvoir utiliser Notification sur la tâche. Assurez-vous qu'il y a Notification des numéros de téléphone (E.164 ou code court) dans les groupes de numéros avec workflow d'appel téléphonique.

Utilisez **glide.enable.notify_on_task** propriété pour activer l'intégration de Notification pour la table de tâches et ses extensions. Saisir un numéro de téléphone dans **glide.notify.task.phone_number** propriété équivaut à définir **glide.enable.notify_on_task** sur vrai.

Procédure

1. Accédez à n'importe quel enregistrement de tâche, tel qu'un incident ou une demande de changement.
2. Cliquez sur le lien connexe **Commencer la téléconférence**.
3. Sélectionnez un ou plusieurs **Destinataires** qui doivent participer à la téléconférence.
4. Cliquez sur **Démarrer**.
   Tous les enregistrements de téléconférence créés à partir d'une tâche sont associés à cette tâche. Vous pouvez afficher les téléconférences associées à partir de l'enregistrement de tâche dans la liste connexe **Téléconférences** . Vous devrez peut-être configurer le formulaire pour ajouter la liste connexe.

Gérer les téléconférences sur la tâche

Ajoutez et gérez plusieurs participants à la conférence, y compris ceux qui se joignent automatiquement à la téléconférence, et mettez fin à la téléconférence lorsque la discussion est terminée.

Avant de commencer

- Rôle requis : notify_view, itil, itil_admin ou admin
- Une téléconférence est déjà lancée.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'action d'interface utilisateur **Gérer les téléconférences** est disponible pour toute table qui étend la table Tâche [task]. Si au moins une téléconférence est active sur un enregistrement de tâche, le lien apparaît dans la section Liens connexes du formulaire. Parmi les tables qui étendent la table de tâches, l'action d'interface utilisateur **Gérer les téléconférences** est intentionnellement masquée pour la table Plan de communication des incidents [incident_alert] et la table Tâche de communication [comm_task]. Pour ces deux tables, la fonctionnalité est déjà disponible en tant qu'actions d'interface utilisateur **Rejoindre la téléconférence** et **Terminer la téléconférence** .

Procédure

1. Accédez à n'importe quel enregistrement de tâche tel qu'un incident, un problème ou une demande de changement.
2. Ouvrez l'enregistrement sur lequel toute la conférence est active.
3. Dans les liens connexes, cliquez sur **Gérer les téléconférences**.
4. Dans la fenêtre Gérer les conférences, vous pouvez effectuer les activités suivantes :

Options	Description
Participer à la téléconférence	Si l'utilisateur connecté ne fait pas déjà partie de la téléconférence, il peut rejoindre la conférence.
Ajouter des participants	Ajoutez à la conférence des participants qui peuvent contribuer à la discussion.
Terminer la téléconférence	Terminez la conférence lorsque la discussion est terminée.

5. Facultatif : Dans la fenêtre Gérer les conférences, cliquez sur le numéro de téléconférence pour connaître les détails de la conférence.

Envoyer une alerte par SMS à partir d'une tâche

Utilisez cette propriété Notification pour envoyer des informations relatives à un appel via des alertes SMS à partir d'un enregistrement de tâche.

Avant de commencer

Rôle requis : notify_view ou itil

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Assurez-vous qu'il y a Notification des numéros de téléphone (E.164 ou code court) dans les groupes de numéros avec des workflows SMS.

Utilisez **glide.enable.notify_on_task** propriété pour activer l'intégration de Notification pour la table de tâches et ses extensions. Saisir un numéro de téléphone dans **glide.notify.task.phone_number** propriété équivaut à définir **glide.enable.notify_on_task** sur vrai.

Procédure

1. Accédez à un enregistrement de tâche tel qu'un incident ou une demande de changement.
2. Cliquez sur le lien connexe **Envoyer un SMS** .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans la liste **Choix De** , sélectionnez le numéro de téléphone à partir duquel vous souhaitez envoyer le SMS.
4. Sélectionnez et ajoutez les participants auxquels vous souhaitez envoyer le SMS.
   Tous les utilisateurs de la liste **des contacts de l'utilisateur** dans le plan de communication des incidents se trouvent par défaut dans la section Recommandé.

   La boîte de dialogue affiche les participants recommandés et sélectionnés que vous avez sélectionnés pour envoyer un SMS.
5. Pour sélectionner des participants ad hoc, choisissez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Cliquez sur l'icône de recherche de référence et sélectionnez l'utilisateur approprié	Cliquez sur **Ajouter aux participants sélectionnés**.
Entrez le numéro de téléphone du participant	Cliquez sur **Ajouter aux participants sélectionnés**.

6. Une fois la liste des participants finalisée, tapez le message que vous souhaitez envoyer aux participants dans le champ **Message** , puis cliquez sur **Envoyer SMS**.

Résultats

Tous les enregistrements SMS créés à partir d'une tâche sont associés à cette tâche. Vous pouvez afficher les messages SMS associés à partir de l'enregistrement de tâche dans la liste connexe **Messages SMS** . Vous devrez peut-être configurer le formulaire pour ajouter cette liste connexe.

Utilisation Notification avec Gestion des communications d'incident

Utilisez-le Notification avec le plan de communication des incidents pour envoyer des SMS ou démarrer des téléconférences.

Certaines étapes de configuration sont requises pour être utilisées Notification avec un plan de communication des incidents.

- Les deux Notification et Gestion des communications sur les incidents doivent être actifs.
- Notification doit être configuré et capable d'initier et de recevoir des appels téléphoniques et des messages SMS.
- Le **com.snc.iam.notify_number** de la propriété doit être défini sur un nombre actif Notification avec des fonctions vocales et SMS sortantes.
- Ce Notification numéro doit appartenir à un groupe de numéros configuré avec des workflows de téléconférence entrants et sortants.

Remarque : Le groupe de numéros Groupe de téléconférence est configuré avec les workflows de téléconférence par défaut.

Information associée

Gestion des communications sur les incidents

Numéros et groupes de numéros

Utilisation de Notification pour faire des téléconférences

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lancer une téléconférence à partir du plan de communication des incidents

Permet Notification de lancer une téléconférence à partir d'un plan de communication des incidents en invitant un ou plusieurs utilisateurs.

Avant de commencer

Rôle requis : notify_view ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Gestion des communications sur les incidents** > **Tout**.
2. Ouvrez le plan de communication des incidents en question.
3. Cliquez sur l'onglet **Conférence**.
4. Pour la tâche de communication des incidents pertinente, sous **Actions**, cliquez sur **Démarrer la téléconférence**.
5. Sélectionnez le pont de conférence et les participants à la téléconférence.
   Les options disponibles dans le pont de conférence dépendent des fournisseurs de conférence configurés. Pour plus d'informations, référez-vous à Configurer un fournisseur dans Notification.

Rejoindre et terminer une téléconférence à partir d'Incident Communications Management

Après le lancement d'une téléconférence, rejoignez l'appel pour participer à la discussion ou mettez fin à l'appel lorsque la conférence n'est plus nécessaire.

Avant de commencer

Rôle requis : notify_view, ia_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Gestion des communications sur les incidents** > **Tout**.
2. Ouvrez le plan de communication des incidents en question.
3. Cliquez sur l'onglet **Conférence**.
4. Pour la tâche de communication des incidents pertinente, sous **Actions**, effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Participer à la téléconférence	Si vous n'êtes pas déjà connecté à la téléconférence, vous pouvez rejoindre la conférence.
Terminer la téléconférence	Terminez la conférence lorsque la discussion est terminée. **Remarque :** les notes de travail se mettent à jour avec les détails de la téléconférence, tout comme la durée et les participants.

Envoyer des mises à jour de communication pour un plan de communication des incidents

Mettez à jour les utilisateurs lors des dernières communications sur un incident via les canaux de communication sélectionnés.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Rôle requis : notify_view ou admin
- Activez le module d'extension Notification (com.snc.notify) si vous souhaitez envoyer des communications par SMS.
- Définissez au moins un canal de communication pour une tâche de communication tel que SMS ou e-mail.

Procédure

1. Accédez à la **Gestion des communications sur les incidents** > **Tout**.
2. Ouvrez un enregistrement de plan de communication des incidents.
3. À partir de la liste connexe Tâches de communication des incidents, ouvrez la tâche de communication des incidents pour laquelle vous souhaitez envoyer des mises à jour.
4. Dans les liens connexes, cliquez sur **Démarrer les mises à jour**.
5. Renseignez les informations requises et cliquez sur **Envoyer**.
   Pour l'envoi d'une communication par SMS, dans la liste **De** choix, sélectionnez un numéro à partir duquel vous souhaitez envoyer la communication.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Information associée

Gestion des communications sur les incidents

Utilisation de Notification avec Planification d'astreinte

Si vous utilisez Notification et Planification d'astreinte, vous pouvez envoyer des notifications d'escalade d'astreinte sous forme de messages SMS, en plus des e-mails.

Configurez les éléments suivants pour utiliser Notification avec Planification d'astreinte :

- Vous devez ajouter au moins un numéro de téléphone Notification au groupe de numéros Groupe d'astreinte. Par défaut, ce groupe est configuré pour gérer les réponses SMS entrantes (via Astreinte : vérifier la réponse d'affectation) qui acceptent ou rejettent une affectation d'astreinte et pour gérer les appels vocaux sortants (via Astreinte : affecter par confirmation vocale) pour accepter ou rejeter des affectations.
- Vous devez configurer des workflows, par exemple Astreinte : affecter par confirmation pour effectuer les escalades par SMS et messages vocaux.

Configurer Notification avec Planification d'astreinte

Vous pouvez configurer On-Call Scheduling pour que l'application utilise la fonctionnalité Notify pour envoyer des alertes par SMS et affecter des utilisateurs à des tâches en fonction des réponses aux SMS.

Avant de commencer

Assurez-vous que les modules d'extension Notification et Planification d'astreinte de votre instance sont activés.

Rôle requis : notify_view ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Configurer NotificationPlanification d'astreinte avec pour la première fois ou migrer à partir de Planification d'astreinte avec NotifyNow.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Notification** > **Numéros**.
2. Sélectionnez le numéro de téléphone que vous souhaitez utiliser pour envoyer et recevoir des messages de planification d'astreinte.
3. Dans le champ **Groupe de Notification** , sélectionnez le **Groupe d'astreinte**.
   Le groupe d'astreinte est configuré avec les workflows d'astreinte : **Astreinte : vérifier la réponse d'affectation**et **Astreinte : affecter par confirmation vocale par défaut** .
4. Accédez à la **Workflow** > **Éditeur de workflow**.
5. Sélectionnez le workflow **Astreinte : affecter par confirmation** .
   Si vous effectuez une migration à partir de NotifyNow et que vous avez précédemment personnalisé ce workflow, vous devez importer manuellement la nouvelle version du workflow. Consultez KB0551603 pour plus d'informations.
6. Cliquez sur l'icône de menu de workflow dans la barre de titre et sélectionnez **Copier** pour copier le workflow **Astreinte : affecter par confirmation par rotation** .

   Enregistrez le workflow copié sous un nom différent de celui dans lequel il est nommé par défaut.

   Remarque : Vous devez éviter de modifier les workflows par défaut et choisir à la place de copier, puis de modifier le workflow requis.
7. Sélectionnez une activité **Envoyer un SMS** .
8. Dans le champ **À (script),** modifiez `getRecipientsAndNumberToSendFrom()` pour utiliser la valeur correcte de `getNotifyNumber()` ID système du numéro de notification.
9. **Fermer l'éditeur de workflow**
10. Accédez à la **Planification d'astreinte** > **Règles de déclencheurs**.
11. Sélectionner une règle de déclencheur qui lance un workflow d'affectation
12. Dans le champ **Action de déclencheur** , sélectionnez **Workflow**.
13. Dans le champ **Workflow de déclencheur** , sélectionnez le workflow Astreinte : affecter par confirmation.
14. Cliquez sur **Mettre à jour.**
15. Répétez les 3 étapes précédentes pour chaque règle de déclencheur d'affectation.
    Chaque fois que les conditions de l'une de ces règles de déclencheur sont remplies, le workflow Astreinte : affecter par confirmation s'exécute.

Information associée

Barre de titre de l'éditeur de workflow

Contrôler le canal de communication d'astreinte avec Notification

Configurez Planification d'astreinte avec Notification pour toujours utiliser le canal de communication préféré d'un utilisateur.

Si le **canal de communication Forcer** est spécifié dans les **paramètres Escalade** des listes, l'appareil utilisateur préféré est utilisé : SMS, message vocal ou e-mail.

Par exemple, si l'appareil préféré est SMS et que le membre d'astreinte n'a pas d'appareil SMS défini, l'utilisateur n'est pas contacté même s'il possède une adresse e-mail. En cas d'échec de l'utilisation forcée d'un canal de communication sur un niveau d'escalade,

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

aucune autre tentative de communication n'est effectuée. Le fait que l'utilisateur n'ait pas pu être joint est consigné.

Information associée

Notifications basées sur l'abonnement

Workflow d'affectation des astreintes par confirmation

Le **workflow Astreinte : affecter par confirmation** est fourni avec Notification.

Le workflow utilise les données des paramètres d'escalade, y compris les équipes se chevauchant et les paramètres d'escalade personnalisés, des équipes et des listes. En fonction de ces paramètres d'escalade, le workflow parcourt la chaîne d'escalade définie et envoie des notifications par SMS, e-mail ou message vocal aux utilisateurs leur demandant l'affectation d'incident. Le workflow respecte les congés spécifiés dans les listes. Les personnes en congé ne sont pas incluses dans la chaîne d'escalade et aucune notification ne leur est envoyée.

Lorsque vous installez Planification d'astreinte et Notification, la colonne message_number est ajoutée à la table Messages de notification [notify_messages] pour suivre les réponses aux demandes d'affectation d'astreinte. Cette colonne indique si l'utilisateur contacté a accepté ou rejeté l'affectation. Avant d'envoyer des notifications, vous devez définir des règles de déclencheur. Les règles de déclencheur déterminent les conditions qui doivent être remplies avant l'envoi d'une notification et les actions à entreprendre.

Appeler un utilisateur à partir de l'interface utilisateur WebRTC

Passez des appels sortants et recevez un appel vocal dans le navigateur via l'interface WebRTC à partir de la page de destination Calendriers d'astreinte, de la boîte de dialogue Détails de liste et d'escalade et du calendrier d'astreinte.

Avant de commencer

Rôle requis : notify_view ou itil

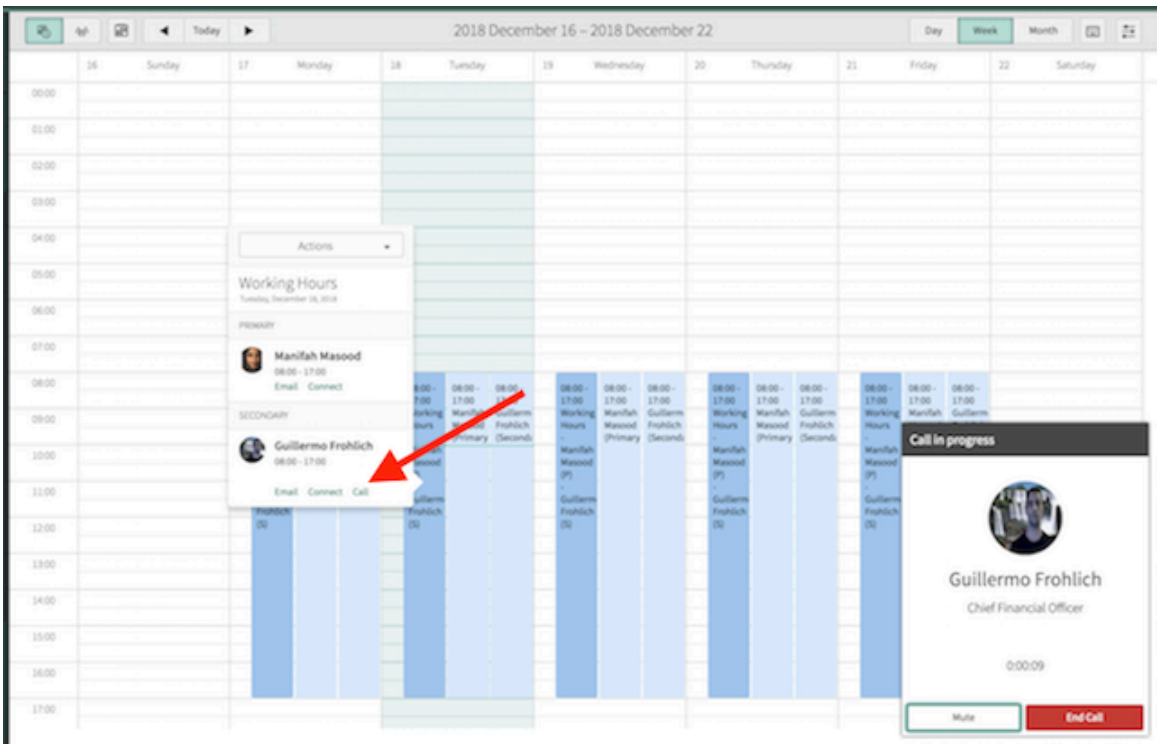
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Planification d'astreinte** > **Calendriers d'astreinte**.
2. Dans le calendrier qui s'ouvre, cliquez sur le nom de l'utilisateur que vous souhaitez appeler.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Choisissez **Appeler** pour appeler l'utilisateur.



Principales différences entre la planification d'astreinte avec NotifyNow et avec Notification

Il existe des différences clés entre On-Call Scheduling avec NotifyNow et On-Call Scheduling avec Notify.

Suivi des réponses aux questions

Le workflow D'astreinte : affecter par confirmation n'utilise plus les tables de question de notification pour suivre les réponses aux affectations. Lors de l'installation Planification d'astreinte avec Notification, la colonne message_number est ajoutée à la table Messages de notification [notify_messages] pour suivre les réponses aux demandes d'affectation d'astreinte. Cette colonne indique si l'utilisateur contacté a accepté ou rejeté l'affectation.

Utilisation du Notification Cisco connecteur Webex avec un incident majeur

Lancez une téléconférence à partir de la console d'incident majeur en invitant un ou plusieurs utilisateurs à rejoindre un appel.

Les administrateurs de Notify, les gestionnaires d'incidents majeurs ou les gestionnaires de communications peuvent gérer les téléconférences.

Créer une tâche de communication collaborative à partir de la console MIM

Créez un plan de communication ou ajoutez une nouvelle tâche de communication à un plan de communication existant pour résoudre un incident majeur à partir de la console de gestion des incidents majeurs.

Avant de commencer

Rôle requis : notify_view ou admin

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Incident** > **Incidents majeurs** > **Ouvrir**.
2. Ouvrez l'incident majeur pertinent.
3. Sélectionnez **Afficher la console**.
4. Sélectionnez **l'onglet Collaborer** .
5. Sélectionnez **Ajouter** qui apparaît dans la section **Tâches de communication** .
6. Renseignez les champs du formulaire.

Tâche collaborative

Champ	Description
Brève description de la tâche	Option permettant de fournir une description brève de la tâche de communication.
Canaux	Option permettant de choisir le canal de communication. Sélectionnez **Conférence**.
Fréquence	Option permettant de sélectionner la fréquence à laquelle la tâche doit être exécutée. Une tâche peut être exécutée une seule fois ou sur des durées spécifiques.
Échéance (minutes)	Intervalle de temps pendant lequel la tâche doit être exécutée une fois la tâche initiée.

7. Sélectionnez **Suivant**.
8. Dans l'onglet **Gérer les destinataires**, ajoutez les utilisateurs requis qui doivent être impliqués dans le plan de communication des incidents majeurs.
9. Sélectionnez **Ajouter**.

Lancer Notification Cisco une conférence Webex à partir de la console MIM

Lancez une conférence Webex à partir de la console MIM pour procéder à la résolution de l'incident majeur.

Avant de commencer

Rôle requis : notify_view ou major_incident_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Incident** > **Incidents majeurs** > **Ouvrir**.
2. Ouvrez l'incident majeur pertinent.
3. Sélectionnez **Afficher la console**.
4. Sélectionnez **l'onglet Collaborer** .
5. Sélectionner le bouton **Initier** .
6. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table de boîte de dialogue Lancer une tâche

Champ	Description
Pont de conférence	Option permettant de sélectionner le pont de conférence pour la réunion. Le pont de conférence sera sélectionné en tant que Webex uniquement Webex est le sélecteur de fournisseur par défaut.
Ajouter des participants	Option permettant d'ajouter les utilisateurs et les personnes concernées pour travailler à la résolution du ticket. ◦ **Utilisateurs** : saisissez le nom de l'utilisateur à inclure dans l'appel. ◦ **Groupe** : saisissez le groupe d'utilisateurs à inclure dans l'appel. ◦ **E-mail** : saisissez une adresse e-mail valide du participant à inclure dans l'appel. Après avoir ajouté les personnes concernées requises, cliquez sur **Ajouter à la sélection**.
Titre	Le titre par défaut est le numéro de ticket annexé avec la brève description.
Inclure un bref message pour les participants	Option permettant de fournir un message d'ouverture à l'utilisateur avant de commencer l'interaction.

7. Sélectionnez **Démarrer**.
8. Sélectionnez **Ouvrir le lien** dans la boîte de dialogue qui s'affiche.

   Vous pouvez également cliquer sur le lien de la console pour démarrer la téléconférence Webex.

Ajouter des participants à une téléconférence

Ajoutez un participant à une téléconférence pour participer à la discussion afin de résoudre l'incident majeur.

Avant de commencer

Rôle requis : notify_admin, major_incident_manager ou communication_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Incident** > **Incidents majeurs** > **Ouvrir**.
2. Ouvrez l'incident majeur pertinent.
3. Sélectionnez **Afficher la console**.
4. Sélectionnez **l'onglet Collaborer** .
5. Sélectionnez (+) Participants sous **Participants actifs**.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter des participants

Champ	Description
Ajouter des participants	Option permettant d'ajouter les utilisateurs et les personnes concernées pour travailler à la résolution du ticket. ◦ **Utilisateurs** : saisissez le nom de l'utilisateur à inclure dans l'appel. ◦ **Groupe** : saisissez le groupe d'utilisateurs à inclure dans l'appel. ◦ **E-mail** : saisissez une adresse e-mail valide du participant à inclure dans l'appel. Après avoir ajouté les personnes concernées requises, cliquez sur **Ajouter à la sélection**.
Titre	Le titre par défaut est le numéro de ticket annexé avec la brève description.
Inclure un bref message pour les participants	Option permettant de fournir un message d'ouverture à l'utilisateur avant de commencer l'interaction.

7. Sélectionnez **Ajouter des participants**.

Vous pouvez afficher l'état des participants d'une téléconférence active.

Participer à une téléconférence

Vous pouvez participer à une téléconférence active à partir d'un incident afin de discuter de la résolution d'un incident.

Avant de commencer

Rôle requis : notify_view, notify_admin, major_incident_manager ou communication_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Incident** > **Incidents majeurs** > **Ouvrir**.
2. Ouvrez l'incident majeur pertinent.
3. Sélectionnez **Afficher la console**.
4. Sélectionnez **l'onglet Collaborer** .
5. Sélectionnez **Rejoindre l'appel**.

Référence Notification

Consultez les informations supplémentaires sur Notification l'application dans cette section.

Différences entre Notify-Twilio et Notify-Twilio Direct

Décrit les différences entre les pilotes Notify-Twilio et Notify-Twilio Direct, y compris l'architecture, les workflows, la prise en charge Twilio et les téléconférences initiées par la tâche.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Différences entre Notify-Twilio et Notify-Twilio Direct

Notify-Twilio (com.snc.notify.twilio)	Notification-Twilio Direct (com.snc.notify.twilio_direct)
Ce module d'extension est obsolète. Notification - Le pilote Twilio Direct remplace désormais ce module d'extension.	Fournit une intégration de nouvelle génération avec Twilio et Notify.
Utilise l'intégration basée sur le SDK Java avec Twilio.	Il s'agit d'un pilote basé sur JavaScript qui utilise les API REST sortantes fournies par la plateforme pour se connecter à Twilio.
N/A	Ajoute la prise en charge de diverses fonctionnalités SMS avancées telles que la messagerie du copilote et les SMS en bloc Twilio Notify.
N/A	Ajoute la prise en charge de diverses fonctionnalités dans les téléconférences, telles que l'affichage du participant qui s'exprime lors de la téléconférence, la désactivation du bip lorsque quelqu'un entre/sort d'une conférence, des fonctionnalités d'appel avancées telles que la détection des machines, etc.

Migrer vers le pilote Notify-Twilio Direct

La migration vers le pilote Notify-Twilio Direct fournit une intégration de nouvelle génération avec Twilio et Notification.

Avant de commencer

Vous devez être connecté à Twilio à l'aide du pilote Notifier Twilio.

Rôle requis : notify_admin

Procédure

1. Accédez à la **Notification** > **Administration** > **Configuration Twilio (héritée)**.
2. Cliquez sur **Migrer maintenant**.
3. Cliquez sur **OK** dans la boîte de dialogue de confirmation.
   Une déconnexion du pilote Twilio est initiée et le SID de compte et le jeton d'authentification sont copiés sur la page de configuration de Twilio Direct. Twilio Direct est alors automatiquement connecté à ce compte et vous êtes redirigé vers la page de configuration du pilote.

URL publiques

Les clients sur site doivent s'assurer que les URL sont accessibles à partir d'Internet pour que le pilote Notify-Twilio fonctionne correctement.

Les pilotes Notify-Twilio (nouveaux et anciens) exigent que des URL spécifiques sur l'instance soient accessibles à partir d'Internet par le serveur Twilio sans authentification. Si l'instance se trouve au sein d'un réseau privé, vous devez soit rediriger le port, soit configurer un proxy inverse.

Pour le pilote Notify-Twilio, les URL sont les suivantes :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- /NotifyTwilioCallProcessor.do
- /NotifyTwilioCallStatusProcessor.do
- /NotifyTwilioSMSProcessor.do
- /NotifyTwilioDialStatusProcessor.do
- /NotifyTwilioEventProcessor.do
- /NotifyTwilioDialProcessor.do
- /NotifyTwilioRecordingProcessor.do

Pour le pilote Notify-Twilio Direct, les URL sont les suivantes :

- /api/sn_twilio_direct/twilio_callbacks/process/twiml/{callback_name}
- /api/sn_twilio_direct/twilio_callbacks/process/xml/{callback_name}

Remarque : La *glide.notify.endpoint* propriété doit être définie sur un nom visible sur Internet, car le nom de l'instance dans un réseau privé peut être différent du domaine Internet.

Composants installés avec le pilote Twilio Direct

Plusieurs types de composants sont installés avec le pilote Twilio Direct pour une intégration avec Notification.

Règles métier installées avec le pilote Twilio Direct

Twilio installe les règles métier suivantes.

Règle métier	Table	Description
Compte connecté Message déconnecté	[sn_twilio_direct_twilio_config]	Vérifie si Twilio est complètement configuré et affiche un message d'information.
Calculer la durée du test	[sn_twilio_direct_callback_test]	Définit la durée des tests Twilio Callback.
Vérification de la plage de délai d'expiration de la détection de la machine	[sn_twilio_direct_twilio_config]	Vérifie les valeurs de délai d'expiration pour la détection du répondeur si l'option **Détecter le répondeur**est activée. La plage valide du délai d'expiration est comprise entre 3 et 120 secondes.
Déplacer les informations d'identification	[sn_twilio_direct_twilio_config]	Déplace les informations d'identification du compte vers [sn_twilio_direct_basic_auth]
Renseigner les informations d'identification	[sn_twilio_direct_twilio_config]	Remplit le SID et le jeton d'authentification actuels de la table [sn_twilio_direct_basic_auth] pour les afficher.
Définir les champs calculés	[sn_twilio_direct_twilio_config]	Définit les informations d'identification du compte dans le profil d'authentification de base

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règle métier	Table	Description
sortants et l'authentification		
Définir la réinitialisation de la clé JWT	[sn_twilio_direct_basic_auth]	Copie le jeton d'authentification de [sn_twilio_direct_basic_auth] vers le mot de passe de la clé de signature dans [jwt_keystore_aliases].
Valider et définir les champs calculés entrants	[sn_twilio_direct_twilio_config]	Renseigne le champ callback_endpoint en fonction de la valeur du champ REST entrant. Affiche un message d'erreur si les URL des points de terminaison ne sont pas au format correct.
Valider l'option de SMS rapides en masse	[sn_twilio_direct_twilio_config]	Lorsque **Twilio Notify SMS en bloc** est activé, valide l'ID de service de messagerie Twilio et de notification.
Valider l'option SMS intelligent	[sn_twilio_direct_twilio_config]	Lorsque la **gestion intelligente des SMS** est activée, valide l'ID du service de messagerie Twilio.

Tables installées avec le pilote Twilio Direct

Les tables installées avec le pilote Twilio Direct sont décrites ci-dessous.

Tables installées avec le pilote Twilio Direct

Table	Description
[sn_twilio_direct_callback_processor]	Prolonge le fichier d'application. Contient des scripts qui traitent les charges utiles de rappel à partir de Twilio et génèrent un document XML ou TwiML de réponse approprié. **Remarque :** Soyez prudent lors de l'édition, de la suppression ou de l'ajout de nouveaux scripts de processeur de rappel, car ils constituent l'un des composants clés du pilote.
[sn_twilio_direct_twilio_config]	Prolonge le fichier d'application. Contient des valeurs d'options de configuration pour le pilote.
[sn_twilio_direct_basic_auth]	Étend les informations d'identification pour l'authentification de base. Le SID de compte et le jeton d'authentification sont stockés dans cette table.
[sn_twilio_direct_callback_test]	Stocke l'historique des exécutions de tests de rappel.

Numéros et groupes de numéros

Les groupes de numéros vous permettent de regrouper Notification des numéros de téléphone et de partager des workflows entre des numéros groupés.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un groupe de numéros est Notification associé à chaque numéro de téléphone. Les numéros d'un groupe utilisent les mêmes workflows pour gérer les appels entrants et sortants et les SMS.

Les numéros associés à un groupe apparaissent sur la liste connexe **Numéros de téléphone de Notification** sur le formulaire Groupe de numéros de Notification téléphone.

Si les workflows des groupes de numéros ont des conditions incorrectes, un avertissement s'affiche.

Créer un groupe de numéros

Regroupez Notification les numéros de téléphone et partagez les workflows entre les numéros groupés.

Avant de commencer

Rôle requis : notify_admin

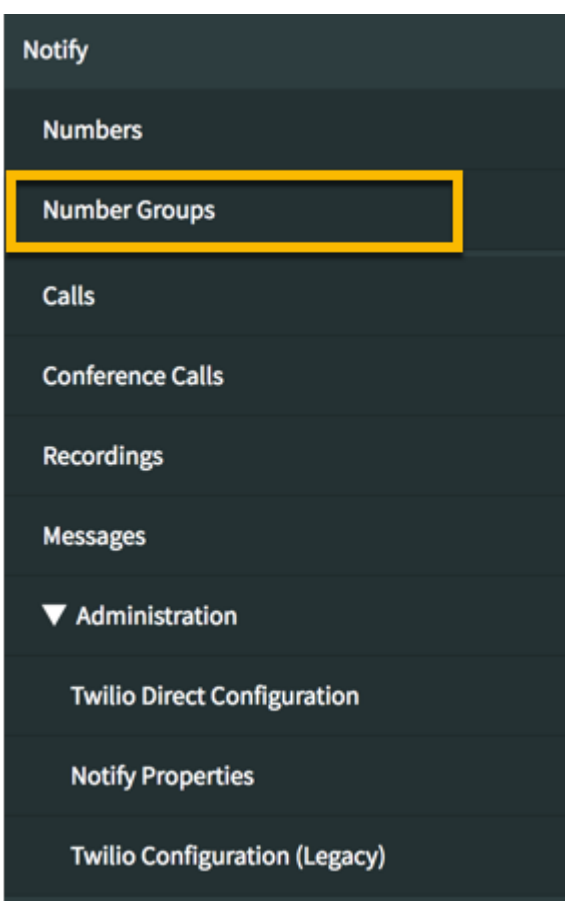
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un groupe de numéros est Notification associé à chaque numéro de téléphone. Les numéros d'un groupe utilisent les mêmes workflows pour gérer les appels entrants et sortants et les SMS.

Les numéros associés à un groupe apparaissent sur la liste connexe **Numéros de téléphone de Notification** sur le formulaire Groupe de numéros de Notification téléphone.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Notification** > **Groupes de numéros**.

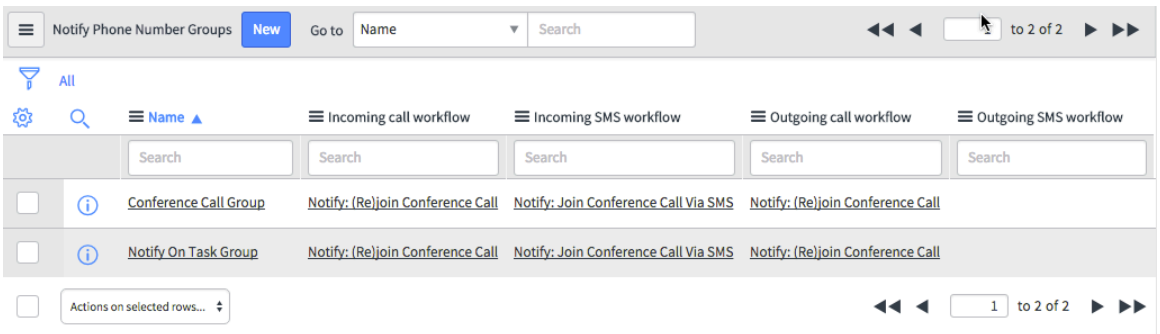


2. Cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Entrez un **nom**, puis sélectionnez **Notification : (Re)joindre la téléconférence** pour le champ **de workflow Appel entrant** .



Remarque : Assurez-vous de ne pas configurer un workflow qui envoie lui-même un SMS sortant, ce qui entraîne des appels récursifs du workflow.

Champ	Description
Nom	Nom unique du groupe de numéros.
Workflow des appels entrant	Workflow à exécuter en cas d'appel téléphonique entrant pour ce groupe.
Workflow des SMS entrants	Workflow à exécuter en cas de message SMS entrant pour ce groupe.
Workflow des appels sortants	Workflow à exécuter en cas d'appel téléphonique sortant pour ce groupe.
Workflow des SMS sortants	Workflow à exécuter en cas de message SMS sortant pour ce groupe. **Remarque :** Le workflow prêt à l'emploi « Notification : participer à la téléconférence par SMS » ne doit pas être renseigné pour le « Workflow SMS sortant ». Le remplissage d'un workflow qui envoie un SMS sous le workflow SMS sortant déclenchera le même workflow, provoquant ainsi une boucle récursive.

Les workflows d'appel entrant doivent s'exécuter sur la table Appel de notification [notify_call]. Les workflows des SMS entrants et sortants doivent s'exécuter sur les tables Message de notification [notify_message] ou Global [global].

Les codes courts ne peuvent être associés qu'à des groupes de workflows SMS. Vous ne pouvez pas ajouter d'appel entrant ou sortant à un groupe de code court.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Associer un numéro à un groupe de numéros

Après avoir créé un groupe de numéros, associez-y des numéros pour utiliser les workflows sélectionnés.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Chaque numéro de téléphone ne peut être associé qu'à un seul groupe de numéros.

Vous pouvez créer plusieurs groupes de numéros et les configurer avec différents numéros Twilio. Vous pouvez ensuite associer les groupes de numéros aux différents workflows en fonction de vos besoins.

Associer un numéro à un groupe de numéros

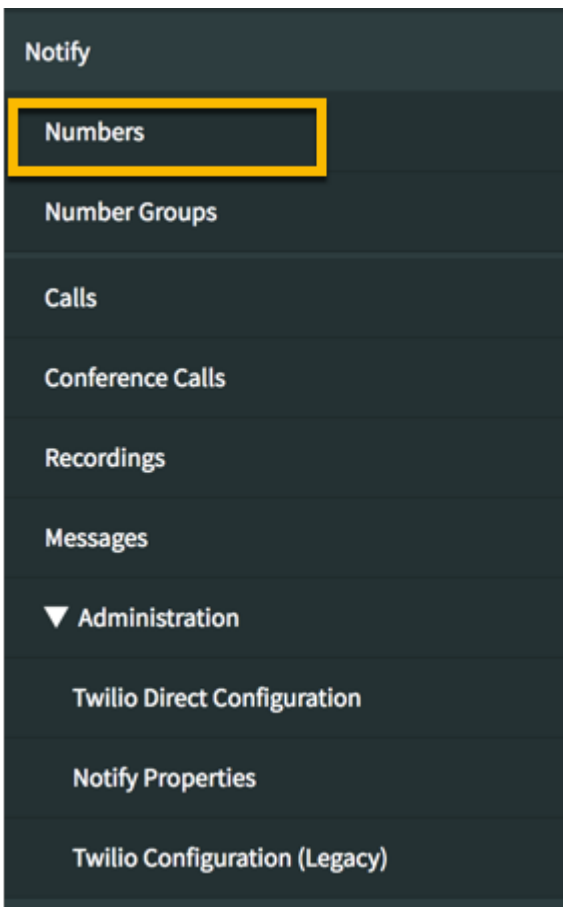
Associez un numéro Notification à un groupe de numéros pour utiliser des workflows entrants et sortants.

Avant de commencer

Rôle requis : notify_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Notification** > **Numéros**.



2. Cliquez sur le numéro de téléphone répertorié et affectez-le à un **groupe de numéros**, le cas échéant.

Remarque : Chaque numéro de téléphone ne peut être associé qu'à un seul groupe de numéros.

Champ	Description
Numéro	Numéro de l'entrée.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Numéro de téléphone	Numéro de téléphone E.164, le cas échéant.
Groupe de Notification	(Facultatif) Groupe auquel ce numéro est affecté.
Propriétaire du numéro	Fournisseur de service du numéro.
Code court	Numéro de code court, le cas échéant.
Actif	Case à cocher indiquant si le numéro est actif ou non.

3. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Activités du workflow de Notify

Notification Activités du workflow Gérer les appels et les messages SMS dans Notification.

Tous les Notification workflows qui gèrent un appel téléphonique doivent s'exécuter sur la table notify_call. Les activités liées à Notification l'appel peuvent être ajoutées uniquement aux workflows où la valeur de champ **Table** est **Appel de notification [notify_call].**

Vous pouvez identifier si un appel sortant a reçu une réponse d'un humain ou d'un répondeur à partir d'un Notification workflow en évaluant la `current.is_human` variable, par exemple avec une activité de workflow **Si** . Cette variable est définie par le fournisseur de téléphonie lorsqu'un appel sortant reçoit une réponse. Cette variable est toujours vraie pour les appels entrants.

Remarque : N'ajoutez pas d'activité **de minuteur** entre plusieurs Notification activités qui interagissent avec des appels téléphoniques actifs.

Important : Lors de la création d'un Notification workflow, définissez le workflow **Si la condition correspond au** champ **sur -- Aucun --** . Notification Contrôle le workflow à exécuter en fonction des groupes de numéros configurés.

Information associée

Utilisation de variables dans les activités de Notification workflow

Participer à une activité de téléconférence workflow

L'activité **Rejoindre la téléconférence** connecte un appel entrant ou sortant à une Notification téléconférence.

Notification inclut les workflows Notifier : (Re)joindre la téléconférence et Notification : Participer à une téléconférence par SMS pour montrer comment utiliser l'activité **Rejoindre la téléconférence** pour connecter des appels entrants et sortants, et des messages SMS entrants à une téléconférence.

Variables d'entrée

Les variables d'entrée déterminent le comportement initial de l'activité.

Variables d'entrée

Variable	Description
Enregistrement	Cochez cette case pour enregistrer la téléconférence.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables d'entrée (suite)

Variable	Description
Avancés	Cochez cette case pour afficher les options avancées de configuration.
Script	Spécifiez des options de configuration avancées à l'aide de JavaScript, par exemple si le nouveau participant doit être mis en sourdine lorsqu'il rejoint la téléconférence. Vous pouvez accéder aux valeurs à partir du bloc-notes du workflow.

Conditions

Les conditions déterminent quelle transition intervient après cette activité. Par défaut, l'activité **Rejoindre la téléconférence** ne spécifie aucune condition.

Vous pouvez ajouter une condition d'erreur à cette activité. L'activité passe d'une condition d'erreur à l'autre si la variable confernece_call bloc-notes n'est pas définie.

Entrées de bloc-notes

L'activité utilise le bloc-notes du workflow pour lire les valeurs persistantes.

Valeurs lues à partir du bloc-notes

Variable de bloc-notes	Description
workflow.scratchpad.conference_call	Un GlideRecord pour un seul enregistrement de téléconférence. Un appel traité par cette activité est ajouté à cette téléconférence. Si cette valeur n'est pas spécifiée, l'activité **Rejoindre la téléconférence** enregistrera une erreur. Lors du lancement d'un workflow d'appel sortant à l'aide de la méthode d'appel de l'API Notify `(String notifyPhoneNumber, String toPhoneNumber, GlideRecord conferenceCall)`, cette valeur de bloc-notes est définie automatiquement sur le GlideRecord de téléconférence. Pour les workflows d'appels entrants ou les workflows initiés à l'aide d'un mécanisme différent, vous devez définir explicitement cette valeur de bloc-notes.

Activer différents attributs disponibles avec l'activité Rejoindre la téléconférence

Les administrateurs système peuvent activer tout ou partie des attributs ci-dessous et les utiliser dans l'activité de workflow Rejoindre la téléconférence.

Attribut	Description
raccrocherOnStar	Lorsque raccrocherOnStar est activé (défini sur vrai), les participants à une téléconférence peuvent appuyer sur le bouton * pour se déconnecter de l'appel.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Attribut	Description
	Le contrôle est renvoyé au workflow, qui peut être utilisé pour déclencher des actions définies par le client.
assourdi	Lorsque le son est activé (défini sur vrai), le participant rejoint la conférence dans un état de mise en sourdine.
bipOnEnter	Lorsque beepOnEnter est activé (défini sur vrai), un bip de notification est émis lorsqu'un utilisateur rejoint la conférence.
bipOnExit	Lorsque beepOnExit est activé (défini sur vrai), un bip de notification est émis lorsqu'un utilisateur quitte la conférence.
enableImmediateInput (en anglais seulement)	Lorsque enableImmediateInput est activé (défini sur vrai), il permet la saisie d'un seul chiffre immédiatement après la fin de la conférence pour cet utilisateur et le définit dans workflow.scratchpad.confDigits. Cette option sera ignorée si hangupOnStar est faux.

Pour activer l'un des attributs ci-dessus, procédez comme suit :

1. Accédez à la **Workflow** > **Administration** > **Versions des workflows**.
2. Ouvrez le workflow Notification : (Re)joindre la téléconférence.
3. Cliquez sur le lien connexe **Afficher le workflow** .
4. Pour modifier le workflow, cliquez sur l'icône Actions de workflow, puis cliquez sur **Valider**.
5. Ouvrez l'activité de workflow Rejoindre la téléconférence.
6. Cochez la case **Avancé** pour afficher le champ **Script** .
7. Définissez l'attribut **hangupOnStar** sur vrai dans la variable *de configuration* du script. Le paramètre par défaut est false.
8. Cliquez sur **Mettre à jour**.
9. Cliquez sur l'icône Actions de workflow, puis cliquez sur **Publier** pour enregistrer les modifications.

De même, vous pouvez activer les autres attributs.

Appeler l'activité workflow

L'activité **Appel** effectue des appels téléphoniques sortants à l'aide d'un workflow de notification. Cette activité de workflow peut être ajoutée à n'importe quelle table.

Variables d'entrée

Les variables d'entrée déterminent le comportement initial de l'activité.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables d'entrée

Variable	Description
Numéro Notification	Numéro de téléphone de Notification à partir duquel effectuer l'appel. Lorsque vous lancez un appel, le workflow d'appel sortant pour le groupe de numéros associé à ce numéro s'exécute.
Numéro de téléphone à appeler	Le numéro de téléphone compatible E.164 à appeler.
Avancés	Cochez cette case pour utiliser un script afin de déterminer le numéro à appeler et le numéro de notification à partir duquel appeler au lieu d'utiliser les variables **Numéro de téléphone à appeler** et **Numéro de notification** .
Script	Définissez un script qui contrôle le numéro à appeler. Ce script doit renvoyer une chaîne répertoriant le numéro de Notification sys_id, ainsi que le numéro de téléphone à appeler, tel que {notify_number : 'sys_id', phone_number : '+316...'}

Conditions

Les conditions déterminent quelle transition intervient après cette activité. Par défaut, l'activité **d'appel** ne spécifie aucune condition.

Vous pouvez ajouter une condition d'erreur à cette activité. L'activité passe par la condition d'erreur si l'appel n'a pas pu être configuré en raison de données non valides retournées par le script avancé.

Envoyer une activité SMS workflow

L'activité **Envoyer SMS** workflow pour envoyer des messages texte courts à l'aide de Notification sur les téléphones des utilisateurs. Cette activité de workflow peut être ajoutée à n'importe quelle table.

Configuration requise pour le Notification

Pour envoyer des messages SMS, vous devez ajouter et configurer un fournisseur dans Notification. Pour plus d'informations sur la configuration d'un fournisseur, reportez-vous à la section Configurer un fournisseur dans Notification.

Variables d'entrée

Les variables d'entrée déterminent le comportement initial de l'activité.

Variables d'entrée

Variable	Description
De	Sélectionnez le numéro de téléphone de Notification à utiliser pour envoyer le SMS.
Avancés	Activez cette case à cocher pour utiliser JavaScript afin de déterminer les numéros auxquels envoyer le message et le numéro de notification à utiliser pour envoyer le message.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables d'entrée (suite)

Variable	Description
À	Sélectionnez le nombre d'utilisateurs auquel envoyer le message. L'enregistrement utilisateur doit disposer d'un numéro de téléphone compatible E.164 ou d'un appareil de notification configuré pour les messages SMS.
À (groupes)	Sélectionnez le nombre de groupes auxquels envoyer le message. Tous les membres de ce groupe disposant d'un numéro de téléphone compatible E.164 ou d'un appareil de notification par SMS reçoivent le message.
Message	Entrez le message à envoyer. Vous pouvez ajouter des valeurs de champ à partir de l'enregistrement actuel à l'aide de la case **Sélectionner des variables** . Vous pouvez également ajouter des valeurs à partir du bloc-notes du workflow. Si un champ et une variable bloc-notes portent le même nom, la valeur du champ est utilisée. Étant donné que vous pouvez utiliser des variables dans ce message, il n'est pas possible de déterminer la longueur du message au moment de la conception. Si l'activité envoie un message plus long que celui pris en charge par le fournisseur de téléphonie, le message est tronqué et l'instance consigne un avertissement.
À (script)	Entrez un script pour déterminer les numéros auxquels envoyer le message et le numéro de notification à utiliser pour envoyer le message. Le script doit renvoyer un objet JavaScript au format `{notify_number : \'... sys_id... \', utilisateurs : [...], groupes : [...], numéros : [...]}`. Spécifiez les utilisateurs ou les groupes auxquels envoyer le message sous forme de tableau de sys_id valeurs. Spécifiez d'autres numéros sous la forme d'un tableau de numéros de téléphone compatibles E.164. Ce champ s'affiche uniquement si **l'option Avancé** est sélectionnée.

Conditions

Les conditions déterminent quelle transition intervient après cette activité. Par défaut, cette activité ne spécifie aucune condition.

Vous pouvez ajouter une condition d'erreur à cette activité. L'activité passe d'une condition d'erreur à autre si le numéro de Notification utilisé pour passer l'appel n'est pas configuré correctement ou ne peut pas envoyer de messages SMS, ou si une erreur se produit lors de l'envoi du SMS.

Activité de transfert d'appel workflow

L'activité **Renvoi d'appel** transfère un appel Notification vers un numéro de téléphone compatible E.164.

Si la personne qui reçoit un appel transféré raccroche, l'activité de **transfert d'appel** se termine et passe à l'activité suivante. Toutes les autres activités de notification du workflow s'exécutent uniquement pour l'appelant.

Variables d'entrée

Les variables d'entrée déterminent le comportement initial de l'activité.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables d'entrée

Variable	Description
Numéro de téléphone à appeler	Entrez le numéro de téléphone vers lequel transférer l'appel.
Délai (en secondes)	Saisissez le délai d'attente pour obtenir une réponse à l'appel avant de raccrocher.
Enregistrement	Cochez cette case pour enregistrer la conversation.

Conditions

Les conditions déterminent quelle transition intervient après cette activité. Par défaut, l'activité **de transfert d'appel** ne spécifie aucune condition.

Vous pouvez ajouter une condition d'erreur à cette activité. L'activité passe d'une condition d'erreur à autre si le numéro de téléphone à appeler n'est pas valide.

Activité d'entrée workflow

L'activité **Entrée** crée un menu téléphonique en présentant une liste d'options lors d'un appel Notification.

Variables d'entrée

Les variables d'entrée déterminent le comportement initial de l'activité.

Variables d'entrée

Variable	Description
Nombre de chiffres	Spécifiez le nombre maximal de chiffres que l'appelant peut saisir. Un appelant peut saisir moins de chiffres que le maximum et appuyer sur la **touche Terminer** pour terminer la saisie.
Touche de fin	Spécifiez la touche sur laquelle l'appelant peut appuyer sur son téléphone lorsqu'il a terminé de sélectionner une option de menu.
Délai (en secondes)	Spécifiez la durée d'attente avant de fermer automatiquement le menu lorsque l'appelant ne sélectionne pas une option de menu.
Avancés	Cochez cette case pour utiliser un script afin de créer le menu du téléphone, au lieu d'utiliser les conditions d'activité.
Script	Définissez le script pour créer le menu du téléphone. Le script doit spécifier une *answer* variable en tant qu'objet JavaScript au format suivant :

```
answer = {
 "1": {
     "play": "https://some_url.com/options/one.mp3",
     "myCustomData": "some data here"
 },
 "2": {
     "play": "https://some_url.com/options/two.mp3",
     "myCustomData": "some other data here"
 },
"3": {
     "speak": "type 3 to speak to a representative",
```

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables d'entrée (suite)

Variable	Description

	<pre>"language": "en-US",
	"myCustomData": "some more data here"
	}
	};</pre>
	Le script peut spécifier soit une chaîne de synthèse vocale et un code de langue à l'aide de l'attribut *speak*, soit l'URL de la musique à lire à l'aide de l'attribut *play*. Vous pouvez également ajouter des attributs facultatifs pour stocker des informations connexes, comme *myCustomData* dans l'exemple ci-dessus.
	
	Remarque : L'objet script continue de prendre en charge *say* l'attribut pour la rétrocompatibilité.

Conditions

Les conditions déterminent la transition qui survient après cette activité.

Par défaut, **l'activité d'entrée** ne spécifie aucune condition. Vous devez définir des conditions pour créer le menu du téléphone. Chaque condition est une option dans le menu du téléphone. Notification lit le texte de chaque **nom** de condition à l'appelant, jusqu'à 100 caractères par condition.

Vous pouvez spécifier une langue pour chaque condition en faisant précéder le message du code de langue, au format **xx-XX :<Message>**. Par exemple, ajoutez **fr-CA :** pour le français canadien. Les langues disponibles sont stockées dans la table Langue de notification [notify_language].

La condition par laquelle passe l'activité dépend des chiffres saisis par l'appelant. Définissez la valeur **Condition** de la condition sur **parseInt(workflow.scratchpad.digits) == <chiffres attendus>**. Par exemple, pour passer d'une condition à l'autre lorsque l'appelant appuie sur le chiffre 3, définissez la **condition** sur **parseInt(workflow.scratchpad.digits) == 3**.

Vous pouvez ajouter une condition d'erreur à cette activité. L'activité passe par la condition d'erreur si le script avancé renvoie une valeur non valide ou si le texte à indiquer pour une condition est vide.

Entrées de bloc-notes

L'activité utilise le bloc-notes du workflow pour écrire des valeurs persistantes.

Valeurs écrites dans le bloc-notes

Entrée	Description
workflow.bloc-notes.chiffres	Chiffres entrés par l'appelant, sous forme de chaîne.
workflow.scratchpad.menu<nom de l'activité>	La variable entière *answer*, si vous utilisez l'option de script avancé. Vous pouvez accéder à ce menu à partir d'autres activités une fois cette activité exécutée avec succès.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Valeurs écrites dans le bloc-notes (suite)

Entrée	Description

	Par exemple, si le nom de l'activité est `Choix`, vous pouvez accéder aux valeurs du menu à l'aide de
	`var previousActivity = "choices";`
	`var choicesMenu =`
	`workflow.scratchpad.menu[previousActivity];`
	`var menuItem =`
	`choicesMenu[workflow.scratchpad.digits];`
	`// Selects the menu item based on the caller's input.`
	`var selectedValue =`
	`menuItem.myCustomData; //get the custom data for the selected menu item.`

Raccrocher l'activité du workflow

L'activité Raccrocher déconnecte un appel téléphonique Notification actif.

Vous pouvez utiliser l'activité **de raccrocher** pour déconnecter uniquement les appels qui ont reçu une réponse. Utilisez l'activité **de rejet** pour déconnecter les appels sans réponse.

Activité de lecture workflow

L'activité **Lire** lit un fichier audio lors d'un appel Notification.

Variables d'entrée

Les variables d'entrée déterminent le comportement initial de l'activité.

Variables d'entrée

Variable	Description
URL	Entrez l'URL d'un fichier son à lire. Si l'URL est inaccessible ou si le type MIME du fichier audio n'est pas pris en charge par le fournisseur de téléphonie, l'activité **de lecture** est ignorée.
Boucle	Entrez le nombre de fois que le fichier audio doit être lu.

Conditions

Les conditions déterminent quelle transition intervient après cette activité. Par défaut, l'activité **de jeu** ne spécifie aucune condition.

Vous pouvez créer une condition d'erreur pour gérer les erreurs avec le fichier audio. L'activité passe par la condition d'erreur si le fichier audio spécifié n'est pas disponible ou si son type MIME n'est pas pris en charge. Les types MIME pris en charge sont répertoriés dans la table Types MIME audio de notification [notify_mime_type].

Activité de l'enregistrement workflow

L'activité de workflow **Enregistrer** enregistre l'audio d'un utilisateur lors d'un appel Notification.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : L'activité du workflow d'enregistrement enregistre Notification l'appel, mais pas la téléconférence de Notification. Pour enregistrer la Notification téléconférence, vous pouvez définir la variable **Activité d'enregistrement** sur l'activité de workflow Rejoindre la téléconférence .

Variables d'entrée

Les variables d'entrée déterminent le comportement initial de l'activité.

Variables d'entrée

Variable	Description
Durée maximale (en secondes)	Entrez la durée maximale, en secondes, autorisée pour un enregistrement.
Délai (en secondes)	Saisissez la durée d'attente avant de mettre fin automatiquement à un enregistrement lorsque l'appelant est silencieux.
Touche de fin	Spécifiez la touche sur laquelle un appelant peut appuyer sur son téléphone pour mettre fin à l'enregistrement.

Entrées de bloc-notes

L'activité utilise le bloc-notes du workflow pour stocker des valeurs persistantes.

L'activité **d'enregistrement** ajoute la *recording* variable au bloc-notes du workflow. Cette variable stocke les métadonnées relatives à l'enregistrement, telles que l'URL, l'ID et la durée. Vous pouvez accéder aux valeurs suivantes à partir de cette variable.

Valeurs écrites dans le bloc-notes

Valeur	Description
recording.recordingDuration	Durée de l'enregistrement, en secondes.
recording.from_number	Numéro de téléphone de l'appelant, y compris le code du pays.
recording.notify_number	Numéro de téléphone Notification utilisé pour répondre à l'appel, y compris l'indicatif du pays.
recording.recordingID	ID utilisé par le fournisseur de téléphonie pour identifier l'enregistrement.
recording.recordingURL	L'URL du fournisseur de téléphonie pour accéder à l'enregistrement.

Rejeter workflow

L'activité **de workflow Rejeter** rejette un appel de Notification entrant.

Vous pouvez utiliser l'activité **de rejet** pour déconnecter uniquement les appels qui n'ont pas encore obtenu de réponse. Utilisez l'activité **Raccrocher** pour déconnecter les appels qui ont reçu une réponse.

Variables d'entrée

Les variables d'entrée déterminent le comportement initial de l'activité.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables d'entrée

Variable	Description
motif	Sélectionnez un motif de rejet de l'appel, tel que **occupé**.

Dites workflow activité

L'activité de workflow **Dire** vous permet de lire un message, à l'aide de la synthèse vocale, lors d'un appel Notification.

Variables d'entrée

Les variables d'entrée déterminent le comportement initial de l'activité.

Variables d'entrée

Variable	Description
Texte à prononcer	Spécifiez le texte à lire.
Langue	Sélectionnez la langue et les paramètres régionaux à utiliser lors de la lecture de texte.
Avancés	Cochez cette case pour utiliser un script pour définir la langue et le message, au lieu d'utiliser les valeurs **Texte à prononcer** et **Langue** .
Script	Définissez un script pour définir le texte lu lors de l'appel. Le script doit renvoyer une chaîne qui définit la langue et le texte à lire. Par exemple, pour lire un message en anglais, renvoyez {language : 'en-US', text : 'Text to read'}.

Transférer pour notifier l'activité du client workflow

L'activité du client Transférer pour notifier workflow connecte un appel téléphonique à un client WebRTC Notify.

Variables d'entrée

Les variables d'entrée déterminent le comportement initial de l'activité.

Variables d'entrée

Variable	Description
Utilisateur	Sélectionnez l'utilisateur auquel connecter l'appel.
Avancés	Cochez cette case pour utiliser un script afin de déterminer le client auquel se connecter, au lieu d'utiliser la variable **Utilisateur** .
Script	Définissez un script qui contrôle le client auquel se connecter. Ce script doit renvoyer un GlideRecord pour un seul enregistrement d'utilisateur [sys_user].
Délai (en secondes)	Entrez le délai d'attente avant que l'appel ne soit connecté avant de raccrocher.
Enregistrement	Cochez cette case pour enregistrer l'appel.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conditions

Les conditions déterminent quelle transition intervient après cette activité. Par défaut, **l'activité Transférer au client de notification** ne spécifie aucune condition.

Vous pouvez ajouter une condition d'erreur à cette activité. L'activité passe à travers la condition d'erreur s'il y a un problème avec le client de Notification.

Activité de la file d'attente workflow

L'activité **File d'attente** place un appel Notification actif dans une file d'attente.

Ajoutez l'activité **File d'attente** à un workflow sur la table Appel de notification [notify_call] pour mettre l'appel actuel en attente. Cette activité ne spécifie aucune variable d'entrée.

La file d'attente à laquelle l'appel est ajouté se voit attribuer un ID aléatoire.

Gestionnaires d'événements d'activité de Notification

Les activités du workflow de Notification fournissent des fonctions JavaScript qui sont invoquées automatiquement lorsque votre fournisseur de téléphonie diffuse certains événements.

Lorsque le fournisseur de téléphonie diffuse un événement lié à un appel Notification, tel que le raccrochage de l'appelant, l'événement est traité par le workflow associé à cet appel Notify. Toutes les activités de Notification en cours d'exécution dans ce workflow appellent une fonction JavaScript associée à cet événement.

Toutes les activités qui prennent en charge un événement ne fournissent pas une implémentation de gestionnaire d'événements par défaut. Vous pouvez fournir une implémentation pour ces gestionnaires d'événements lors de la création d'activités de notification personnalisées.

Information associée

- Création d'activités de notification
- Filtres disponibles Gestionnaires d'événements d'activité de Notification

Création d'activités de notification

Le workflow de Notification par défaut effectue généralement une seule action, comme initier un appel téléphonique. Vous pouvez créer des activités de workflow de Notification personnalisées pour implémenter des fonctionnalités plus complexes.

Utilisez les fonctions de gestionnaire d'événements dans chaque définition d'activité Notification pour concevoir votre propre comportement d'activité. Par exemple, vous pouvez définir le résultat de l'activité si l'appelant raccroche à l'aide de la fonction *`onCompleted`*.

```
onCompleted: function() {
activity.result = 'call_ended';
},
```

Lors de la création d'une activité de workflow Notify, suivez ces principes de conception.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Dans la fonction de gestionnaire d'événements `onExecute`, créez un nouvel objet NotifyAction. Utilisez cet objet pour créer une action simple ou complexe, puis sérialiser l'objet dans la table notify_wf_activity.
- Dans la fonction de gestionnaire d'événements `onUpdate`, désérialiser l'objet NotifyAction de la table notify_wf_activity et utiliser cet objet pour effectuer d'autres opérations.
- Utilisez les autres fonctions du gestionnaire d'événements et Notification selon les besoins pour implémenter le comportement d'activité souhaité.

Information associée

NotifyAction - Global

Langues de Notification

Notification Prend en charge plusieurs langues lors de l'utilisation de la synthèse vocale.

Par exemple, lorsque vous utilisez les activités **de workflow de saisie** ou **de parole** , vous pouvez spécifier la langue à utiliser lors de la lecture du texte.

La liste des langues disponibles est stockée dans la Notification table Langues [notify_language]. Par défaut, les langues prises en charge par tous les Notification fournisseurs de téléphonie sont disponibles. Vous pouvez ajouter d'autres langues si elles sont prises en charge par votre fournisseur de téléphonie spécifique.

Filtres disponibles Gestionnaires d'événements d'activité de Notification

Lors de la création d'activités de workflow Notify, vous pouvez utiliser des fonctions de gestionnaire d'événements pour répondre aux événements d'un fournisseur de téléphonie.

Toutes les activités ou tous les fournisseurs de téléphonie ne prennent pas en charge tous les événements. Par exemple, l'activité **Rejeter** met fin à l'appel avant que l'appelant ne se connecte, de sorte que la fonction `onNoAnswer` n'est jamais invoquée à partir de cette activité.

Remarque : Lorsque vous configurez une activité pour répondre à un événement, assurez-vous que votre fournisseur de téléphonie prend en charge cet événement.

La table suivante décrit les gestionnaires d'événements disponibles et répertorie les activités du workflow de notification qui peuvent appeler chaque gestionnaire.

Gestionnaires d'événements

Gestionnaire	Description	Activités
onExecute	S'exécute lors de la première exécution de l'activité.	Toutes les activités liées à l'appel
onUpdate	S'exécute lorsque l'enregistrement d'appel associé au workflow est mis à jour.	Toutes les activités liées à l'appel
onCompleted	S'exécute lorsqu'un appel se termine.	Toutes les activités liées à l'appel
onRinging	S'exécute lorsqu'un appel commence à sonner.	Transférer l'appel, appeler, rejoindre la téléconférence, transférer au client de Notification

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestionnaires d'événements (suite)

Gestionnaire	Description	Activités
onInProgress (en cours)	S'exécute lorsque les deux parties sont connectées lors d'un appel.	Transférer l'appel, appeler, rejoindre la téléconférence, transférer au client de Notification
onNoAnswer (en anglais seulement)	S'exécute lorsqu'un appel n'est pas répondu.	Transférer l'appel, appeler, rejoindre la téléconférence, transférer au client de Notification
onBusy	S'exécute lorsqu'un numéro appelé est occupé.	Transférer l'appel, appeler, rejoindre la téléconférence, transférer au client de Notification
onFailed	S'exécute lorsqu'une erreur se produit.	Toutes les activités liées à l'appel

Composants installés avec Notification

Plusieurs types de composants sont installés avec l'application Notification.

Rôles installés avec Notification

Le Notification ajoute les rôles suivants.

Pour en savoir plus sur la gestion des abonnements, consultez Gestion des abonnements par utilisateur dans Gestion des abonnements et contactez votre représentant de compte.

Notifier l'administrateur [notify_admin]

Administrateur disposant de privilèges pour la fonctionnalité Notification 2.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- workflow_admin
- workflow_creator
- workflow_publisher

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

Important : Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Visionneuse de Notification [notify_view]

Affecter aux utilisateurs qui ont besoin d'afficher le contenu de la notification.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

Ce rôle dispose d'un accès en lecture seule à la table Téléconférences Notification [notify_conference_call] et à la table Participants à la téléconférence Notification [notify_participant].

Le rôle itil hérite du rôle notify_view lorsque les modules d'extension Incident Communications Management et Notification sont activés.

Tables installées avec Notification

Notification ajoute les tables suivantes.

Tables

Table	Description
Téléconférences de Notification [notify_conference_call]	Liste des téléconférences commencées à l'aide de Notification
Appels de Notification [notify_call]	Liste des appels commencés à l'aide de Notification
File d'attente des appels de Notification [notify_queue]	Une liste des appels qui sont dans la file d'attente
État de l'appel de Notification [notify_call_status]	Liste des états possibles des appels, tels que ; initiée, sonnerie, etc.
Sessions connectées au client de Notification [notify_client_session]	Liste des sessions connectées
Participants à la téléconférence de Notification [notify_participant]	Liste des participants à une téléconférence active
Sessions de participants à la téléconférence de Notification [notify_participant_session]	Liste des associations d'un enregistrement d'appel et de l'enregistrement du participant Notification

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

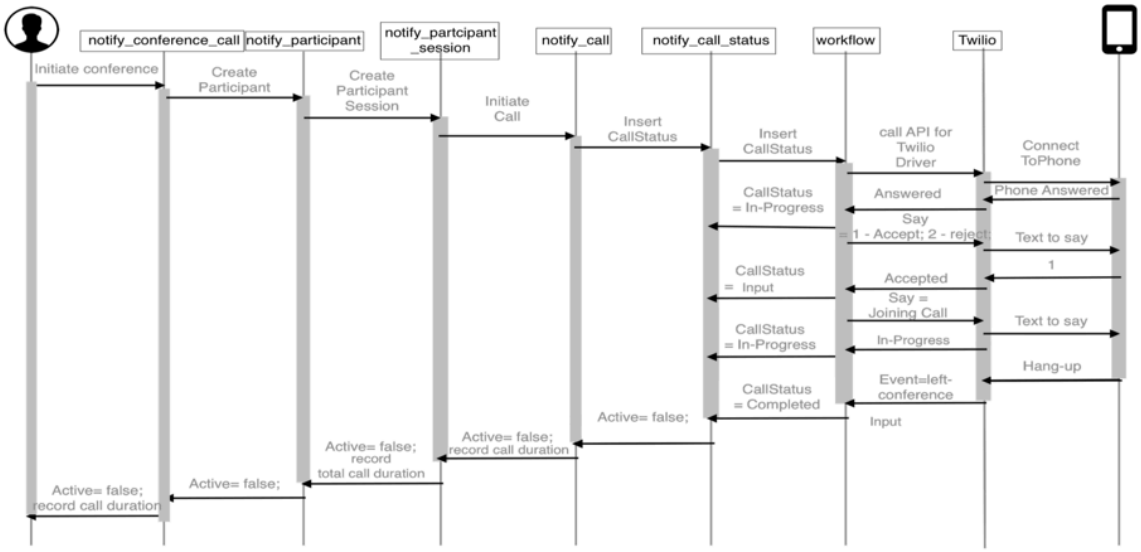
Tables (suite)

Table	Description
Messages de Notification [notify_message]	Liste des messages envoyés depuis/vers Notification
Numéros de téléphone de Notification [notify_number]	Liste des numéros de téléphone utilisés par Notification pour passer des appels et envoyer des messages
Groupes de numéros de téléphone de Notification [notify_group]	Liste des groupes de numéros de téléphone utilisés par Notification pour passer des appels et envoyer des messages
Langues de Notification [notify_language]	Liste des langues que Notification prend en charge lors de l'utilisation des activités de workflow de synthèse vocale.
Enregistrements de Notification [notify_recording]	Liste des enregistrements de téléconférences
Activité du workflow de Notification [notify_wf_activity]	Liste des activités du Notification workflow
Types MIME de messages audio de Notification [notify_mime_type]	Liste des formats de fichiers audio
Cache des actions de Notification sérialisées temp [notify_action]	Liste des actions sérialisées Notification en attente de traitement
Modèle de SMS de Notification [notify_sms_template]	Contient les modèles utilisés lors de l'envoi d'un SMS de notification.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Séquence d'appel de Notification



Propriétés installées avec Notification

Notification ajoute les propriétés suivantes.

Propriétés pour Notification

Propriété	Description
sn_twilio_driver.max_conference_participants	Limite Twilio du nombre maximal de participants à la téléconférence.
com.snc.iam.notify_number	Le numéro de Notification à utiliser pour les téléconférences. **Remarque :** Ce numéro doit avoir un groupe configuré avec les workflows de téléconférence.
glide.notify.sms.max_characters	Nombre maximal de caractères autorisés pour envoyer des messages SMS.
glide.enable.notify_on_task	Utilisez cette propriété pour activer l'intégration de Notification pour la table de tâches et ses extensions. Saisir un numéro de téléphone dans la propriété « glide.notify.task.phone_number » équivaut à définir cette valeur sur vrai.
glide.notify.endpoint	Si l'instance est accessible sur l'Internet public à l'aide d'un autre nom, ce qui peut se produire si l'instance se trouve sur un réseau privé et est accessible via un proxy inverse depuis l'extérieur. Dans ce cas, le nom public doit être indiqué ici. par exemple, https :// some_public_domain.com
glide.notify.sms.save_confirmation_in_db	Cochez **Oui**si vous souhaitez suivre la confirmation des demandes d'adhésion/désabonnement par SMS.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour Notification (suite)

Propriété	Description
	Les confirmations sont enregistrées dans notify_message table.
com.snc.iam.enable_notify	Utilisez cette propriété pour activer l'intégration de Notification pour Gestion des communications sur les incidents. Saisir un numéro de téléphone dans la propriété « com.snc.iam.notify_number » équivaut à définir cette valeur sur vrai.
com.snc.iam.notify_number	Le numéro de Notification à utiliser pour les téléconférences. Notez que ce numéro doit avoir un groupe configuré avec les workflows de téléconférence.
com.snc.on_call_rotation.notify_webrtc_number	Spécifiez un numéro de Notification valide avec l'option voix. Cela permettra l'intégration de l'astreinte à Notification qui permet aux utilisateurs de l'astreinte d'appeler directement des personnes des listes à partir du navigateur.
sn_major_inc_mgmt.notify_webrtc_number	Spécifiez un numéro de notification valide avec l'option voix. Cela permettra une intégration spécifique de la Gestion des incidents majeurs à Notification qui permettra aux utilisateurs de la console d'appeler directement des personnes à partir du navigateur.

Règles métier installées avec Notification

Notification ajoute les règles métier suivantes.

Règle métier	Table	Description
Workflows sans appel pour les shortcodes	[notify_group]	Vérifie et affiche une erreur si l'appel est déclenché par un code court.
Mettre à jour la durée du participant	[notify_participant]	Met à jour la durée du participant lorsqu'elle devient inactive.
Vérifier si l'appel de Notification existe et est actif	[notify_participant_session]	Vérifie si l'appel de Notification dispose d'un enregistrement de référence valide et le met à jour si l'appel est actuellement inactif.
Mettre à jour la dernière activité le	[notify_participant]	Définit la dernière activité avant l'insertion/la mise à jour du participant de Notification.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règle métier	Table	Description
Afficher un message d'informations sur la sélection dans le choix	[notify_group_selector_choice]	Affiche un message si le groupe de Notification ou le fournisseur de conférence n'est pas sélectionné.
Valider les valeurs dans le choix	[notify_group_selector_choice]	Vérifie si le groupe Notification ou le fournisseur de conférence est renseigné.
Définir des valeurs de bloc-notes	[notify_group_selector_choice]	Vérifie si le fournisseur de conférence est disponible en parcourant la liste des fournisseurs de service.
Afficher le message pour les choix vides	[notify_group_selector]	Affiche un message d'information s'il n'y a pas de choix pour le sélecteur de fournisseur.
Effacer les champs lorsque la sélection manuelle est définie	[notify_group_selector]	Vide certains champs lorsque la sélection manuelle est définie dans la table du sélecteur de groupe Notify.
Mettre à jour la durée du participant	[notify_participant_session]	Calcule la durée de la téléconférence des participants.
Mettre à jour l'état désactivé de la session	[notify_participant]	Définit la valeur de désactiver et d'expulsé sur vrai une fois que le participant à la téléconférence devient inactif.
Mettre à jour la téléconférence	[notify_participant]	Définit l'état de la téléconférence en fonction du fait que le participant quitte l'appel ou le rejoint.
Valider la valeur du champ de commande	[notify_group_selector]	Valide que la valeur du champ de commande est unique parmi tous les sélecteurs de fournisseur.
Restreindre les workflows pour les nombres de voix uniquement	[notify_number]	Limite l'association du numéro uniquement compatible avec le groupe de numéros ayant des workflows de SMS entrants/sortants.
Restreindre les workflows pour les numéros SMS uniquement	[notify_number]	Limite l'association du numéro uniquement capable de SMS avec le groupe de numéros ayant des workflows vocaux entrants/sortants.
Validations sur l'enregistrement par défaut	[notify_group_selector]	Valide que la table source et le champ d'ordre sont obligatoires si la valeur par défaut est définie sur faux et que les deux champs sont vides si la valeur par défaut est définie sur vrai.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règle métier	Table	Description
Effacement des champs lorsque la valeur par défaut est vraie	[notify_group_selector]	Vide certains champs lorsque la valeur par défaut est définie sur vrai.
Aucun sélecteur par défaut défini	[notify_group_selector]	Garantit qu'un sélecteur de fournisseur actif est défini par défaut.
Vérifier que le sélecteur par défaut actif est unique	[notify_group_selector]	Garantit qu'un seul sélecteur de fournisseur est défini par défaut.
Traiter les préférences de SMS pour les SMS entrants	[notify_message]	Lorsqu'une configuration de préférence SMS est définie pour un fournisseur de téléphonie particulier, appliquez-la à chaque SMS entrant.
Vérifier que le groupe de notification par défaut est unique	[notify_group]	Valide qu'au moins un groupe n'est défini comme groupe de Notification par défaut.
Déclencher la fin de la conférence	[notify_conference_call]	Lorsqu'une téléconférence se termine, déclenche l'événement notify.conference.end
Mettre à jour l'état actif de l'appel	[notify_call_status]	Met à jour l'état de l'appel dans notify_call_status avec l'état reçu de Twilio.
Mettre à jour l'état actif de la téléconférence	[notify_participant	Met à jour le marqueur actif dans notify_participant table. Calcule également la durée pendant laquelle l'appel est terminé par un participant.
Mettre à jour l'état actif du participant	[notify_participant_session]	Met à jour le marqueur actif du participant (notify_participant) et calcule la durée totale de l'appel lors de la déconnexion de l'appel.
Mettre à jour l'état actif de la session du participant	[notify_call]	Synchronise l'état de l'appel entre notify_call et notify_participant_session. Lors de la déconnexion de l'appel, les mises à jour notify_participant_session avec la durée de l'appel.
Avertissement en cas de workflow mal configuré	[notify_group]	Vérifie notify_group table et affiche une erreur si un workflow n'est pas configuré correctement

Traduction automatique

Gérer les personnes et les capacités de travail

Utilisez ces applications pour rationaliser les communications, gérer les affectations de travail et les interactions, et évaluer les compétences des employés.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

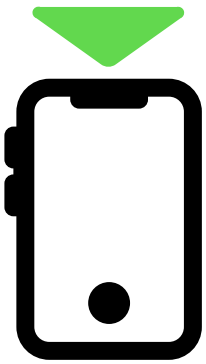
Affectation de travail avancée

Gérez les affectations de l'équipe, acheminez le workflow et fournissez une assistance aux utilisateurs.

Gestion des compétences

Évaluer les compétences des individus et des équipes.

Rappel omnicanal



Connectez les utilisateurs et les agents avec des options de service de rappel.

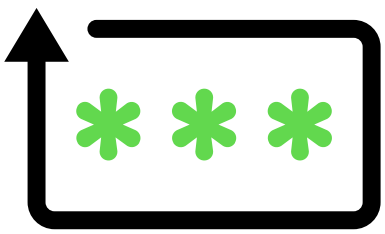
Signature électronique

Gérez les signatures de documents ou d'articles de la base de connaissances sur n'importe quel appareil.

Gestion des interactions

Centralisez toutes les communications sur la plateforme pour une meilleure gestion des appels de service.

Réinitialisation du mot de passe



Fournissez une réinitialisation sécurisée du mot de passe, des options de vérification de l'utilisateur, etc.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ServiceNow **Voix**

Gérez les systèmes d'appel tiers et améliorez l'expérience d'appel de service pour les utilisateurs et les agents.

Affectation de travail avancée (AWA)

Gérez et améliorez votre workflow de gestion sur le Now Platform. Affectation de travail avancée dispose d'options permettant d'affecter des tâches à des équipes et à un personnel individuel en fonction de la disponibilité et de la demande, ainsi que de leur niveau de compétence. Offrez aux utilisateurs le meilleur service possible, grâce à la gestion des rôles et de la messagerie de service gérés à la volée pour chaque tâche ou affectation.

Gestion des compétences

Suivez les compétences que vos équipes utilisent et dont elles ont le plus besoin, associez des compétences à des groupes ou à des individus, et améliorez votre formation et votre recrutement grâce à ce module. Gestion des compétences vous aide à gérer les données relatives à diverses expertises définies ou à des ensembles de celles-ci. Créez des évaluations de compétences efficaces et associez-les à des équipes ou à un seul personnel pour améliorer l'affectation des tâches, identifiez et comblez les lacunes en connaissances dans votre organisation et adaptez vos plans d'embauche et de formation.

Rappel omnicanal

Élargissez vos possibilités de contact de service avec Rappel omnicanal. Ce module permet aux agents de recontacter les utilisateurs lorsqu'ils passent des appels à l'aide ou des demandes de service pendant les périodes de forte activité. Affichez ou annoncez des options de rappel dans d'autres applications sur , configurez les options de rappel pour acheminer les utilisateurs vers des agents actifs ou virtuels Now Platform, et plus encore.

Signature électronique

Traitez les signatures électroniques et les accusés de réception avec la signature électronique. Utilisez des interfaces de bureau ou mobiles pour signer des documents et des articles de la base de connaissances. Adaptez les rôles liés à la gestion de la signature et donnez aux utilisateurs la possibilité de fournir des signatures, des informations d'identification ou des accusés de réception saisis ou dessinés.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion des interactions

Gérez toutes vos interactions de service en un seul endroit grâce à ce système hautement flexible et extensible. Les appels, les chats et autres contacts sont acheminés et mis en file d'attente via un emplacement centralisé avec le Gestion des interactions système (IMS), ce qui permet à chaque produit d'utiliser le même cadre de communication.

ServiceNow Fonctions vocales

Assurez le bon fonctionnement de votre système d'appel de service avec Fonctions vocales. Ce module s'intègre facilement aux systèmes téléphoniques tiers et réduit la navigation à travers plusieurs réseaux pour des interactions plus efficaces avec les centres d'appels. L'ajout de mesures et d'analyses permet aux responsables d'examiner les données des appels en un seul endroit.

Affectation de travail avancée

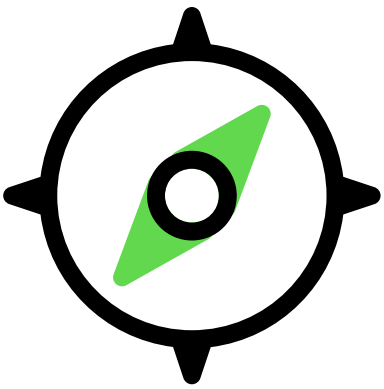
Affectation de travail avancée (AWA) affecte automatiquement des éléments de travail à vos agents en fonction de leurs disponibilités, de leurs capacités et, éventuellement, de leurs compétences. AWA Dirige le travail vers des agents qualifiés à l'aide de files d'attente d'éléments de travail, de conditions d'acheminement et de critères d'affectation que vous définissez.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

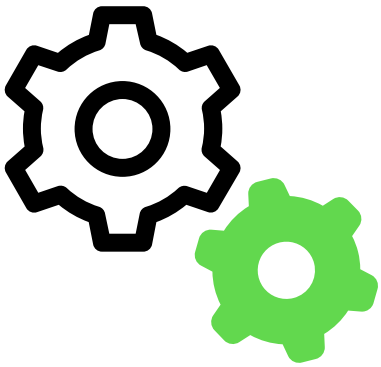
Premiers pas

Explorer



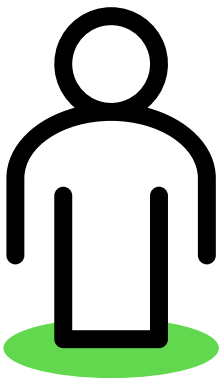
En savoir plus sur Affectation de travail avancée les concepts et les fonctionnalités de (AWA).

Configurer



Installez Affectation de travail avancée (AWA) et activez les modules d'extension appropriés. Configurer AWA pour affecter automatiquement des éléments de travail à des agents qualifiés à l'aide de files d'attente d'éléments de travail, de conditions d'acheminement et de critères d'affectation définis.

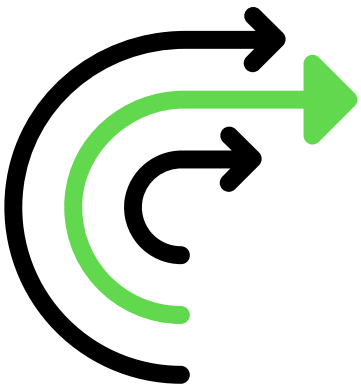
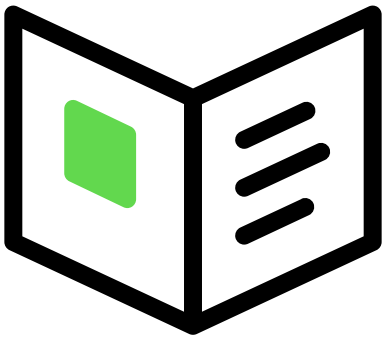
Utiliser



Utilisez Affectation de travail avancée (AWA) pour composer des conversations par SMS, vérifier les éléments de travail et AWA les événements, et activer la connexion.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Solutions d'analyse et de reporting	Référence	
		
Utiliser des tableaux de bord, par exemple Solutions Analyse de la plateforme et Reporting, pour analyser des informations.	Obtenir Affectation de travail avancée (AWA) les détails de Séparation de domaine, les composants et les propriétés.	

Explorer Affectation de travail avancée

Utilisez Affectation de travail avancée (AWA) pour affecter automatiquement des éléments de travail à vos agents en fonction de leurs disponibilités, de leurs capacités et éventuellement de leurs compétences. AWA Envoie le travail à des agents qualifiés à l'aide de files d'attente d'éléments de travail, de conditions d'acheminement et de critères d'affectation que vous définissez. Les agents voient leurs affectations dans leur Espace de travail d'agent boîte de réception.

Vue d'ensemble

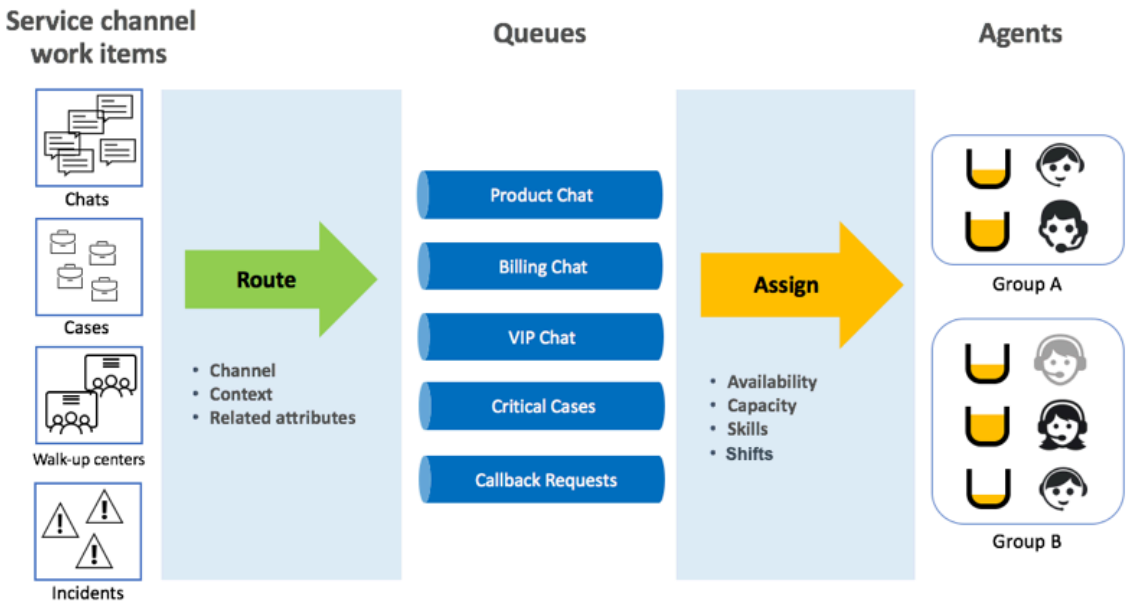
Les clients utilisent différents canaux pour demander un service, par exemple, des messageries instantanées, des tickets ou des incidents. Les demandes des clients créent des enregistrements de tâches ou d'interactions qui stockent des informations sur ces objets, appelés éléments de travail. AWA achemine automatiquement les éléments de travail vers des files d'attente qui se concentrent sur certains types de support, à l'aide de critères (tels que la priorité ou l'état du client) que vous fournissez.

Les files d'attente peuvent être définies en fonction du besoin ou du type, par exemple un produit ou des tickets critiques. Vous identifiez également les groupes d'agents responsables du travail dans la file d'attente. AWA applique ensuite les règles d'affectation que vous définissez et utilisez la disponibilité, la capacité, les compétences (le cas échéant) et les équipes (le cas échéant) des agents pour affecter le travail à l'agent le plus qualifié.

Workflow

Consultez le diagramme suivant pour en savoir plus sur le flux de Affectation de travail avancée processus.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Accédez à **l'accueil** > **d'Affectation de travail avancée** pour commencer à explorer AWA les fonctionnalités.

Avantages

Affectation de travail avancée fournit les avantages suivants.

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateur
En automatisant l'attribution des tâches de travail, AWA élimine les efforts manuels liés à la répartition des charges de travail. Les éléments de travail sont facilement envoyés dans la boîte de réception de l'agent, afin que celui-ci puisse se concentrer sur son travail plutôt que sur sa recherche.	Affectations de travail	awa_admin ou administrateur
AWA aide les organisations à tirer le meilleur parti des ressources disponibles en faisant correspondre les compétences et l'expertise appropriées à des tâches spécifiques. Cela permet de réduire les temps d'inactivité et de mieux répartir les talents au sein de l'organisation.	Configurer les règles d'affectation d'agent	awa_admin ou administrateur

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateur
AWA assure une répartition juste et équilibrée des tâches de travail entre les ressources. Il prend en considération des facteurs tels que la charge de travail, la capacité et la disponibilité pour éviter de surcharger certaines personnes tout en en sous-utilisant d'autres.	Contrôles de la boîte de réception de l'agent	awa_admin ou administrateur

Composants Affectation de travail avancée

Canaux des services

Un moyen de fournir un service à la clientèle. AWA Offre des canaux de système de base pour les messageries instantanées, les tickets, les incidents et les centres de visite. Pour chaque canal, vous pouvez définir des attributs tels que la capacité et les conditions d'utilisation de l'agent pour contrôler le travail traité dans le canal.

Éléments de travail

Un seul élément de travail géré par un agent du début à l'achèvement. Par exemple, une messagerie instantanée ou un ticket est un objet acheminé et affecté aux agents.

Files d'attente des éléments de travail

Une file d'attente stocke un type spécifique d'élément de travail pour un canal de service. AWA Les administrateurs peuvent créer des files d'attente qui se concentrent sur certains types d'assistance au sein du canal, tels que les clients VIP ou les tickets critiques. AWA achemine les éléments de travail vers des files d'attente en fonction de conditions ou d'exigences spécifiques que vous définissez, telles que l'état du client ou la région. Les groupes affectés à chaque file d'attente gèrent les éléments de travail entrants. Une fois les éléments de travail placés dans une file d'attente, il est possible d'affecter des éléments aux agents disponibles en fonction des règles d'affectation, AWA de la disponibilité et de la capacité des agents.

Groupes d'affectation

Les agents appartiennent à des groupes spécifiques organisés en fonction du type de travail qui leur est affecté. Vous fournissez des détails sur un groupe d'affectation, y compris le nom et la description, le gestionnaire et l'adresse e-mail du groupe. Vous pouvez également configurer des rôles, des groupes et des membres de groupe, des files d'attente et des remplacements de capacité d'agent pour les agents d'un groupe d'affectation.

Règle d'affectation

Critères qui déterminent comment les éléments de travail sont transmis par push à l'agent approprié au sein d'un groupe d'affectation qualifié.

Capacité de l'agent

Le nombre maximal d'éléments de travail sur un canal de service particulier sur lesquels un agent peut travailler activement en même temps. Si vous souhaitez définir une capacité maximale pour un agent dans tous les canaux de service, définissez l'aptitude universelle maximale pour cet agent. Pour

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

plus d'informations sur la configuration de la capacité universelle maximale, reportez-vous à la section Configurer la capacité universelle maximale d'un agent. Les interactions de messagerie dont l'état est En suspens ne sont pas calculées en fonction de la capacité d'un agent.

Disponibilité de l'agent

Les états qui indiquent la présence de l'agent et si l'agent est disponible pour le travail, occupé ou hors ligne. AWA Utilise l'état de disponibilité de l'agent pour déterminer si un agent est en mesure de recevoir un travail.

Mise en page de la boîte de réception

Configuration liée à un canal de service qui définit les champs d'un enregistrement représentant un élément de travail affichés dans les boîtes de réception des agents. Une mise en page définit ce que l'agent voit dans Espace de travail d'agent.

Réaffecter des conversations de messagerie

Si vous souhaitez que les conversations de messagerie soient automatiquement réaffectées si l'agent actuellement affecté à la conversation n'est pas disponible, définissez la *glide.messaging.reassign.enabled* propriété système sur `true`. La propriété système affecte uniquement les conversations de messagerie et l'agent affecté à est considéré comme non disponible si l'état de la boîte de AWA réception n'est pas défini sur « Disponible ».

Configurer Affectation de travail avancée

Installez rapidement les modules d'extension requis et populaires via la page du module d'extension après avoir sélectionné n'importe quel bouton **Obtenir [module d'extension]** sur la page d'accueil Affectation de travail avancée . Planifier et configurer Affectation de travail avancée (AWA).

Avant de commencer

La AWA page d'accueil s'affiche une fois que vous avez installé et mis à jour l'ensemble de fonctionnalités standard omni-expérience vers la dernière version via le ServiceNow Store .

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après l'installation du module d'extension et de Affectation de travail avancée tous les modules d'extension pertinents spécifiques à l'organisation, la liste suivante décrit les étapes de planification et de configuration de base que vous devez déterminer pour AWA:

- Déterminer les éléments à acheminer : configurez les canaux de service de base à utiliser.
- Déterminer l'emplacement de l'acheminement : définissez les files d'attente des éléments de travail et les règles d'acheminement, l'ordre d'exécution, l'ordre de tri des éléments de travail et la stratégie.
- Déterminer comment affecter des éléments de travail : définissez les règles d'affectation qui déterminent les éléments de travail transmis par push aux agents.
- Déterminer ce que l'agent voit : définissez les mises en page des cartes de boîte de réception et les états de présence (disponibilité) que les agents utilisent dans leur Espace de travail d'agent boîte de réception.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Affectation de travail avancée** > **Accueil**, puis sélectionnez le bouton **Obtenir le module d'extension Affectation de travail avancée** dans la section Tout d'abord, installez un module d'extension requis.

   Remarque : Seuls les utilisateurs disposant du rôle sys_admin peuvent installer un module d'extension à partir de la page d'accueil Affectation de travail avancée . Par exemple, si un utilisateur disposant du rôle awa_admin a essayé d'installer le module d'extension, il est invité à contacter son administrateur pour procéder à l'installation Affectation de travail avancée . Une fois le module d'extension installé, toutes les options de la page d'accueil Affectation de travail avancée sont disponibles dans le navigateur d'applications pour les AWA utilisateurs ayant les rôles administrateur et awa_admin.

   La page Toutes les applications s'ouvre dans une nouvelle fenêtre ou un nouvel onglet.

2. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Installer** et terminez les invites d'installation.
   L'expérience de AWA la page d'accueil s'actualise et la section Obtenir les options d'acheminement ciblé s'affiche.

3. Facultatif : Installez des modules d'extension spécifiques AWA à l'organisation via le bouton **Obtenir un module d'extension** pour ServiceNow® Gestion des services informatiques les modules d'extension (ITSM), ServiceNow® Gestion du service clientèle, et/ou ServiceNow® Prestation de services RH (HRSD).
   L'expérience AWA de la page d'accueil s'actualise et la section Obtenir les modules d'extension les plus populaires s'affiche.

4. Facultatif : Installez des modules d'extension populaires, tels que Messagerie instantanée d'agent, Expérience de visite, et/ou Analyse des performances, pour améliorer votre AWA expérience.

5. Dans la section Paramètres essentiels, sélectionnez **Configurer les canaux de service** pour configurer les canaux de service que vous avez activés.

   a. Créer ou modifier la mise en page d'une boîte de réception.

   b. Remplacer la capacité de l'agent, selon les besoins.

6. Dans la section Paramètres essentiels, sélectionnez **Configurer des files d'attente** pour créer des files d'attente des éléments de travail pour vos canaux de service.

   a. Définissez l'ordre de tri des éléments de travail dans la file d'attente.

7. Dans la section Paramètres essentiels, sélectionnez **Configurer des règles d'affectation** pour configurer les règles d'affectation de travail utilisées pour transmettre le travail aux agents appropriés.

8. Facultatif : Dans la section Paramètres supplémentaires, pensez à configurer les paramètres suivants pour améliorer votre AWA fonctionnalité.

   a. Sélectionnez **Configurer les états de présence** pour configurer les états de disponibilité . Les états que les agents utilisent pour indiquer s'ils peuvent recevoir du travail, s'ils sont hors ligne ou s'ils sont absents.

   b. Sélectionnez **Configurer les motifs de rejet** pour définir les motifs de rejet que les agents peuvent utiliser pour refuser les affectations de travail qu'ils reçoivent dans leur boîte de réception Espace de travail d'agent.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Sélectionnez **Configurer la capacité universelle** pour configurer la capacité universelle maximale de votre équipe afin d'empêcher un agent d'être affecté à trop d'éléments de travail.

d. Sélectionnez **Configurer des groupes** pour créer des groupes d'ensembles d'utilisateurs qui partagent un objectif commun.

9. Facultatif : Dans la section Paramètres avancés, pensez à configurer les paramètres suivants pour améliorer votre AWA fonctionnalité.

Remarque : Les cartes de paramètres avancés s'affichent sous conditions après l'installation de leur module d'extension respectif.

a. Sélectionnez **Configurer la relation de l'agent** avec créer ou modifier le Relation avec l'agent règles qui acheminent les éléments de travail dans Affectation de travail avancée.

b. Sélectionnez **Configurer l'affectation basée sur l'équipe** pour affecter des éléments de travail aux agents en fonction des équipes.

Page d'accueil Affectation de travail avancée

Explorer, implémenter et gérer ServiceNow® Affectation de travail avancée à l'aide d'une expérience de page d'accueil. Détectez AWA, installez les modules d'extension pertinents et configurez les paramètres via AWA la page d'accueil disponible pour les Affectation de travail avancée administrateurs.

Affectation de travail avancée Avantages de la page d'accueil

La Affectation de travail avancée page d'accueil vous permet de démarrer facilement et de travailler pour obtenir des résultats positifs avec votre implémentation. L'accueil Affectation de travail avancée est idéal pour les utilisateurs novices qui n'ont jamais installé ou configuré Affectation de travail avancée (AWA), ainsi que pour les utilisateurs expérimentés qui cherchent à étendre leurs capacités et à maintenir les implémentations existantes.

AWA Home offre les fonctionnalités suivantes :

- Cartes qui vous guident dans l'ordre des paramètres essentiels, tels que la création de canaux de service, la configuration des files d'attente et l'ajout de règles d'affectation. Cartes qui vous redirigent vers des paramètres supplémentaires et avancés, tels que la configuration des états de présence, la configuration des motifs de rejet, la détermination de la capacité universelle, la configuration de la relation des agents et l'établissement d'affectations basées sur les équipes.
- Listes des modules d'extension installés et disponibles.
- Installez rapidement les modules d'extension via la page des modules d'extension. La page du module d'extension apparaît dans une nouvelle fenêtre ou un nouvel onglet après avoir sélectionné un bouton **Obtenir [module d'extension].** La boîte de dialogue ouverte de la page du module d'extension s'affiche sur la page d'accueil, dans laquelle vous pouvez sélectionner **Pas maintenant** pour poursuivre votre expérience actuelle de la page d'accueil ou **Terminé** pour actualiser la page d'accueil après l'installation de votre module d'extension.
- Accédez à des ressources et des vidéos utiles pour vous aider à en savoir plus sur la configuration et la gestion .AWA

Accédez à la **Affectation de travail avancée** > **Accueil** pour commencer à explorer AWA les fonctionnalités.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important : La AWA page d'accueil s'affiche une fois que vous avez installé et mis à jour l'ensemble de fonctionnalités standard omni-expérience vers la dernière version via le ServiceNow Store. Les clients existants n'ont pas besoin de l'installer à partir du Store. Cependant, les mises à jour ultérieures y sont disponibles. Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Planification, installation et exploration AWA

Si vous n'avez jamais installé AWA, la Affectation de travail avancée page d'accueil vous invite à le faire en premier. Avant d'implémenter AWA, prenez le temps de réfléchir à quelques questions importantes dans le Réfléchissez à ces questions avec votre équipe Réfléchissez à ces questions avec votre liste d'équipe. Ces questions ont pour but de vous aider à imaginer l'expérience AWA dont vous avez besoin et que vous voulez pour votre entreprise. Élargissez les questions disponibles pour explorer des considérations plus réfléchies, telles que les files d'attente qui conviendraient le mieux à votre équipe et les compétences de votre équipe.

La mise en page de la page d'accueil peut varier en fonction des fonctionnalités que vous avez installées et configurées.

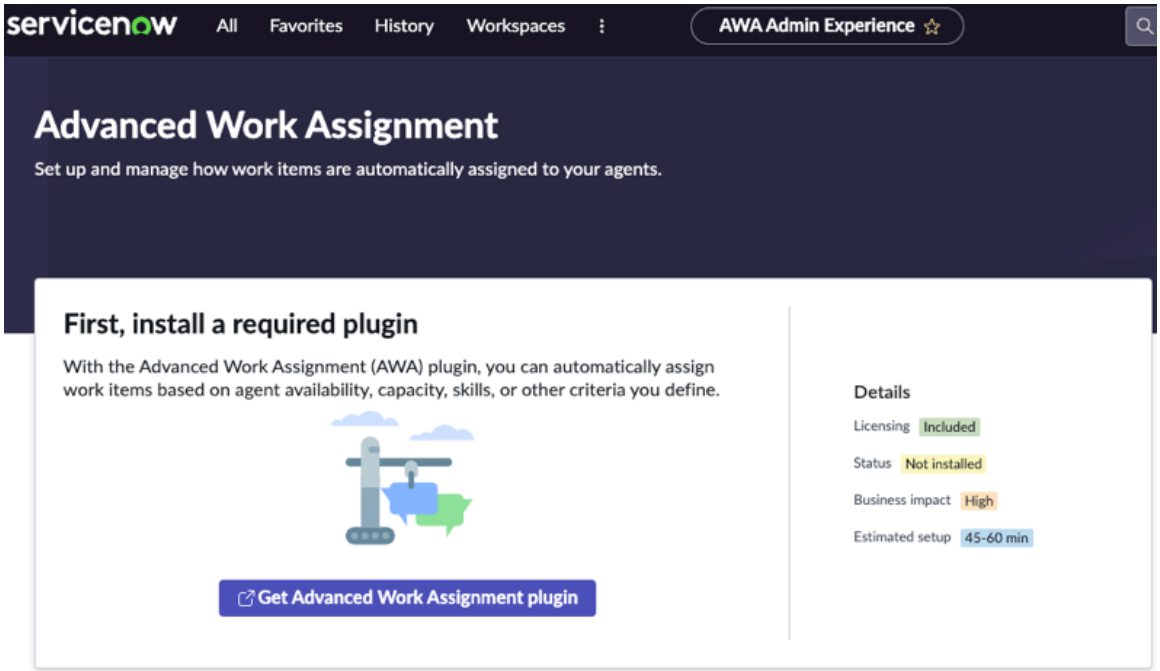
Tout d'abord, installez le module d'extension requis

Installez le module d'extension Affectation de travail avancée pour commencer. Sélectionnez **le module d'extension Obtenir Affectation de travail avancée** pour l'installer.

Remarque : Seuls les utilisateurs disposant du rôle sys_admin peuvent installer un module d'extension à partir de la page d'accueil Affectation de travail avancée . Par exemple, si un utilisateur disposant du rôle awa_admin a essayé d'installer le module d'extension, il est invité à contacter son administrateur pour procéder à l'installation Affectation de travail avancée . Une fois le module d'extension installé, toutes les options de la page d'accueil Affectation de travail avancée sont disponibles dans le navigateur d'applications pour les AWA utilisateurs ayant les rôles administrateur et awa_admin.

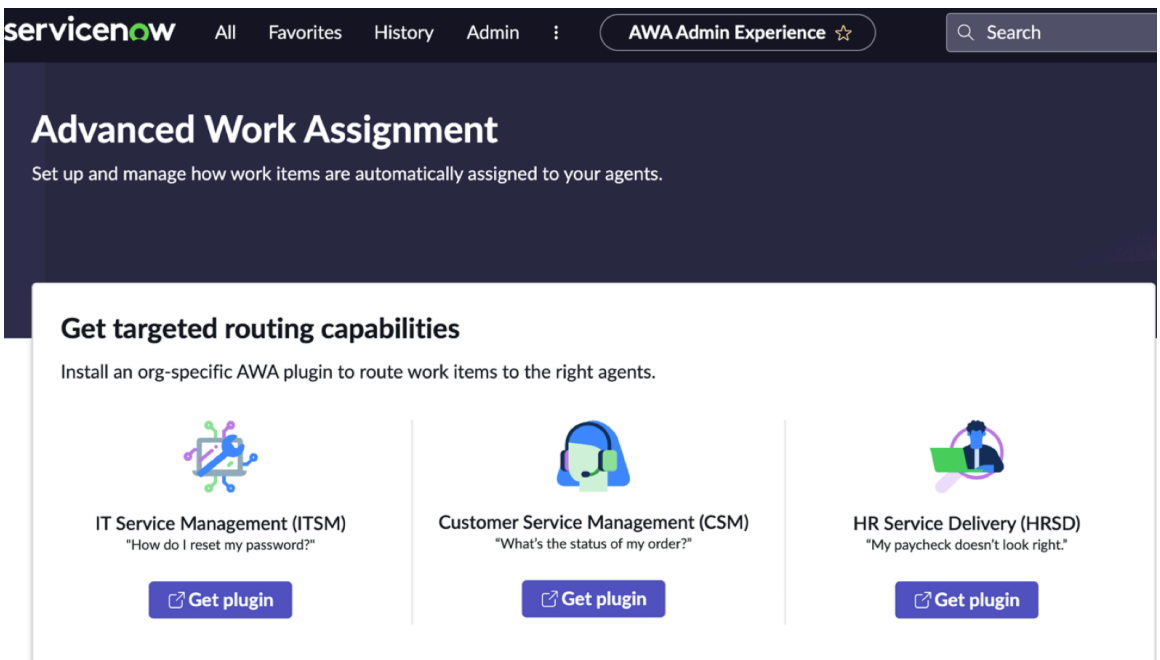
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Obtenir les options ciblées d'acheminement

Activez les modules d'extension spécifiques AWA à l'organisation via le bouton **Obtenir le module d'extension** pour acheminer les éléments de travail vers les agents appropriés pour ServiceNow® Gestion des services informatiques les modules d'extension (ITSM), ServiceNow® Gestion du service clientèle, et ServiceNow® Prestation de services RH (HRSD). Ces modules d'extension activent les canaux de service spécifiques à l'organisation en AWA incluant les données configurées et les données de démonstration.



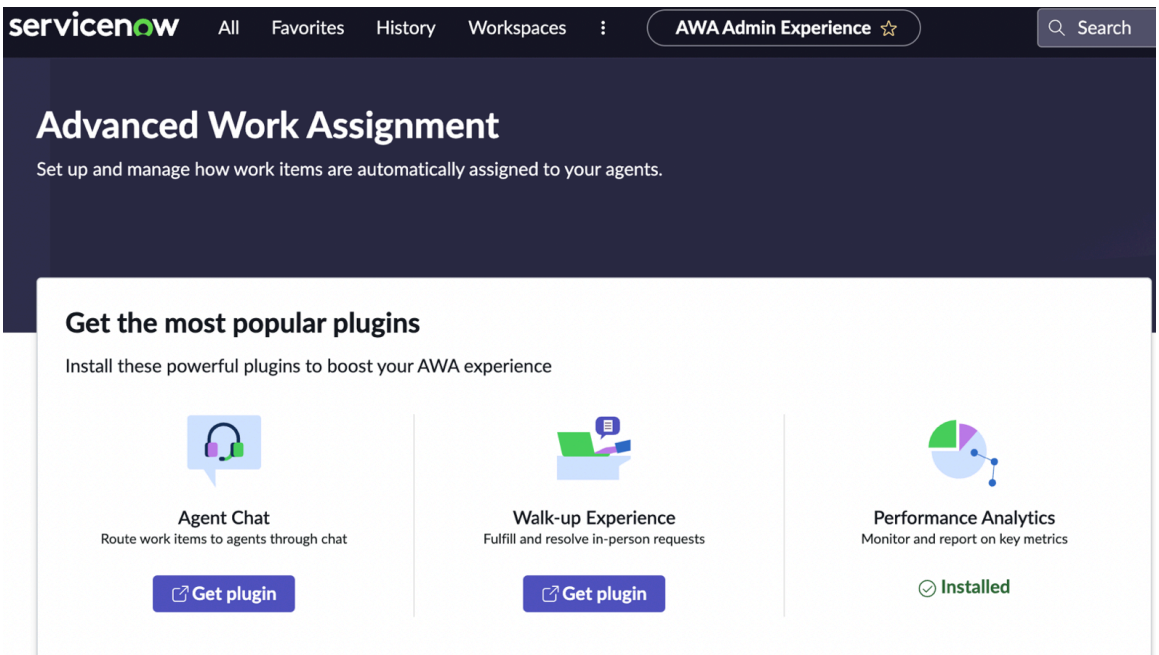
Obtenir les modules d'extension les plus populaires

Après avoir installé l'un des modules d'extension d'aptitudes d'acheminement ciblés, installez ces modules d'extension populaires pour améliorer votre AWA expérience.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Messagerie instantanée d'agent: le Messagerie instantanée d'agent module d'extension active le canal de service de messagerie instantanée dans et la surveillance de la messagerie instantanée dans AWAEspace de travail d'agent.
- Expérience de visite: le Expérience de visite module d'extension active le canal de service de contact de visite pour les salons technologiques prédéfinis.
- Analyse des performances: le Analyse des performances module d'extension active le pack de contenu pour AWA.Analyse des performances



Observez et apprenez

Consultez le guide d'implémentation incorporé AWA pour plus d'informations sur l'installation et la mise en œuvre AWA directement à partir du côté droit de la page d'accueil.

Ressources utiles

Explorez les ressources utiles AWA telles que les notes de version, la documentation produit, ServiceNow Community les forums et le contenu directement à partir du côté droit de la page d'accueil. Ces ressources vous fournissent des informations pour comprendre le processus de configuration et les avantages de la configuration AWA des fonctionnalités.

Modules d'extension installés

Affichez la liste des modules d'extension installés. Les utilisateurs ayant le rôle administrateur peuvent sélectionner le lien d'un module d'extension pour que la page des modules d'extension de cette application apparaisse dans une fenêtre ou un onglet distinct.

Modules d'extension disponibles

Consultez la liste des modules d'extension disponibles qui vous permettent de gagner du temps lors de la configuration AWA. Les utilisateurs ayant le rôle administrateur peuvent sélectionner le lien d'un module d'extension pour que les modules d'extension, la page ou ServiceNow Store le site de cette application apparaissent dans une fenêtre ou un onglet distinct. Awa_admin utilisateurs de rôle peuvent consulter la page de module d'extension d'une

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

application du Store pour en savoir plus sur le module d'extension, mais seuls les utilisateurs de rôle administrateur peuvent installer des modules d'extension.

Configuration des paramètres essentiels AWA

Suivez l'ordre de configuration guidée pour établir vos AWA paramètres dans l'ordre le plus logique.

Cartes des paramètres essentiels

Carte	Fonctionnalité	Description
	Créer des canaux de service	Fournissez une assistance aux clients en acheminant automatiquement le travail entrant vers les agents via les canaux de service. Les canaux de service affectent un type et une portée de travail spécifiques aux agents.
	Configurer les files d'attente des éléments de travail	Déterminez les conditions d'acheminement et les destinations des files d'attente.
	Ajouter des règles d'affectation	Établissez des critères d'affectation pour les agents qui ont passé le plus de temps sans se voir affecter un élément de travail, qui ont le plus de travail disponible ou qui ont les compétences nécessaires.

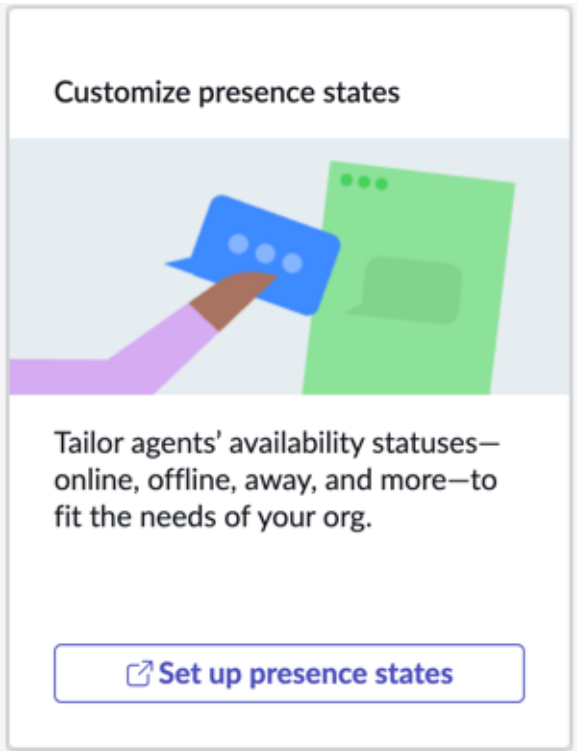
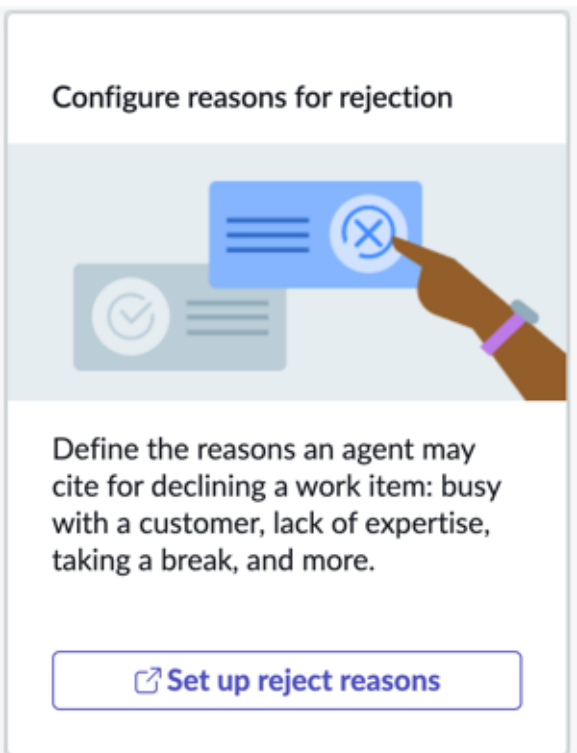
Configuration des paramètres supplémentaires et avancés AWA

Les paramètres de carte supplémentaires permettent à votre entreprise d'optimiser la productivité avec AWA.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

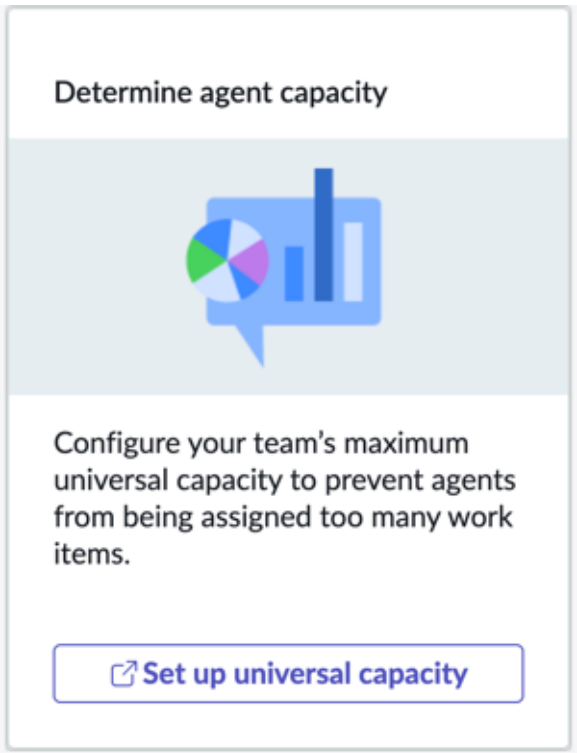
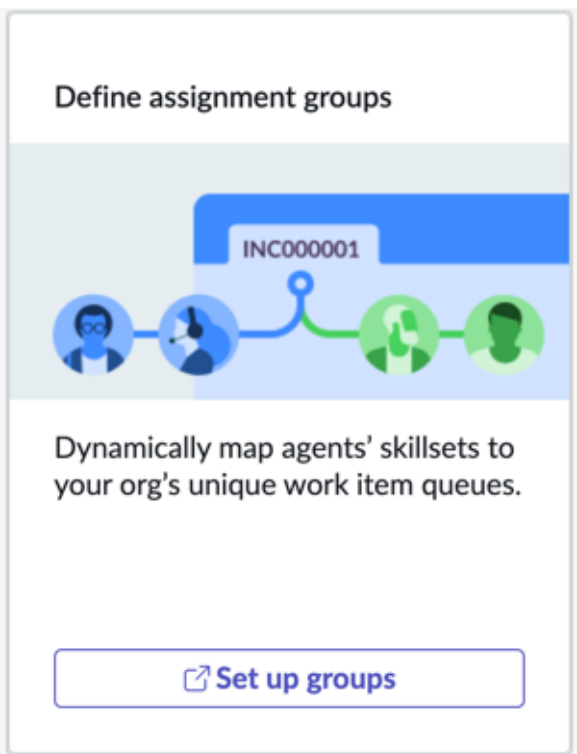
Cartes des paramètres supplémentaires

Carte	Fonctionnalité	Description
	Personnaliser les états de présence	Configurez les états de disponibilité que les agents utilisent pour indiquer s'ils peuvent recevoir du travail, s'ils sont hors ligne ou s'ils sont absents.
	Configurer les motifs des rejets	Définissez les motifs que les agents peuvent utiliser pour refuser les affectations de travail qu'ils reçoivent dans leur Espace de travail d'agent boîte de réception.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cartes des paramètres supplémentaires (suite)

Carte	Fonctionnalité	Description
	Déterminer la capacité de l'agent	Configurez la capacité universelle maximale de votre équipe pour empêcher un agent d'être affecté à trop d'éléments de travail. Si la capacité universelle maximale de l'agent a été atteinte, les éléments de travail supplémentaires ne lui sont pas affectés.
Sélectionnez **Voir plus** pour afficher cette carte. 	Définir les groupes d'affectation	Créez des groupes d'ensembles d'utilisateurs qui partagent un objectif commun.

Les cartes de paramètres avancés s'affichent sous conditions après l'installation de leur module d'extension respectif.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cartes des paramètres avancés

Carte	Fonctionnalité	Description
	Configurer la relation avec l'agent	Installez le module d'extension Relation avec l'agent pour que cette carte apparaisse sous condition. Créez ou modifiez les Relation avec l'agent règles qui acheminent les éléments de travail dans Affectation de travail avancée.
	Configurer l'affectation basée sur l'équipe	Installez l'un ou l'autre des modules d'extension suivants ou les deux pour que cette carte apparaisse sous condition : • Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle • Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM Affectez des éléments de travail aux agents en fonction des équipes.

Introduction à Affectation de travail avancée

Pour implémenter Affectation de travail avancée, effectuez ces étapes initiales de configuration et d'installation.

Avant de commencer

Rôle requis : awa_admin et admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Affectation de travail avancée** > **Accueil**.
2. Sélectionnez **Obtenir le module d'extension Affectation de travail avancée** pour installer le module d'extension Affectation de travail avancée pour votre instance.
   La page Toutes les applications s'ouvre dans une nouvelle fenêtre ou un nouvel onglet.
3. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Installer** et terminez les invites d'installation.
4. Revenez à la page d'accueil Affectation de travail avancée (AWA), puis sélectionnez **Terminé** dans la boîte de dialogue Module d'extension qui s'ouvre.
   L'expérience de AWA la page d'accueil s'actualise et la section Obtenir les options d'acheminement ciblé s'affiche.
5. Sélectionnez **Obtenir le module d'extension** pour activer les modules d'extension spécifiques Gestion des services informatiques à l'organisation (ITSM) Gestion du service clientèleet Prestation de services RH (HRSD).
   La page Toutes les applications s'ouvre dans une nouvelle fenêtre ou un nouvel onglet.
6. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Installer** et terminez les invites d'installation.
7. Revenez à la page d'accueil Affectation de travail avancée (AWA), puis sélectionnez **Terminé** dans la boîte de dialogue Module d'extension qui s'ouvre.
   L'expérience AWA de la page d'accueil s'actualise et la section Obtenir les modules d'extension les plus populaires s'affiche.
8. Facultatif : Installez des modules d'extension supplémentaires de différentes manières.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Sélectionnez **Obtenir le module d'extension** pour installer les modules d'extension populaires.
- Sélectionnez le nom du module d'extension dans la section Modules d'extension disponibles.

La page Toutes les applications s'ouvre dans une nouvelle fenêtre ou un nouvel onglet.

9. Facultatif : Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Installer** et terminez les invites d'installation.
10. Facultatif : Revenez à la page d'accueil Affectation de travail avancée (AWA), puis sélectionnez **Terminé** dans la boîte de dialogue Module d'extension qui s'ouvre.

    (Optional) La boîte de dialogue de module d'extension ouverte n'apparaît que lorsque vous installez des modules d'extension à partir de la section Obtenir les modules d'extension les plus populaires.

    L'expérience AWA de la page d'accueil s'actualise et la section Obtenir les modules d'extension les plus populaires s'actualise avec le module d'extension installé ou le module d'extension s'affiche sous la section Modules d'extension installés.
11. Dans la section Paramètres essentiels, sélectionnez **Configurer les canaux de service** pour configurer les canaux de service que vous avez activés.
    a. Créez ou modifiez la mise en page d'une boîte de réception.
    b. Remplacer la capacité de l'agent, selon les besoins.
12. Dans la section Paramètres essentiels, sélectionnez **Configurer des files d'attente** pour créer des files d'attente des éléments de travail pour vos canaux de service. Définissez l'ordre de tri des éléments de travail dans la file d'attente.
13. Dans la section Paramètres essentiels, sélectionnez **Configurer des règles d'affectation** pour configurer les règles d'affectation de travail utilisées pour transmettre le travail aux agents appropriés.
14. Facultatif : Dans la section Paramètres supplémentaires, pensez à configurer les paramètres suivants pour améliorer votre AWA fonctionnalité.
    a. Sélectionnez **Configurer les états de présence** pour configurer les états de disponibilité que les agents utilisent pour indiquer s'ils peuvent recevoir du travail, s'ils sont hors ligne ou s'ils sont absents.
    b. Sélectionnez **Configurer les motifs de rejet** pour définir les motifs que les agents peuvent utiliser pour refuser les affectations de travail qu'ils reçoivent dans leur boîte de réception Espace de travail d'agent.
    c. Sélectionnez **Configurer la capacité universelle** pour configurer la capacité universelle maximale de votre équipe afin d'empêcher un agent d'être affecté à trop d'éléments de travail.
    d. Sélectionnez **Configurer des groupes** pour créer des groupes d'ensembles d'utilisateurs qui partagent un objectif commun.
15. Facultatif : Dans la section Paramètres avancés, pensez à configurer les paramètres suivants pour améliorer votre AWA fonctionnalité.

    Remarque : Les cartes de paramètres avancés s'affichent sous conditions après l'installation de leur module d'extension respectif.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez **Configurer la relation avec l'agent** pour créer ou modifier les règles qui acheminent les Relation avec l'agent éléments de travail dans Affectation de travail avancée.

b. Sélectionnez **Configurer l'affectation basée sur l'équipe** pour affecter des éléments de travail aux agents en fonction des équipes.

Activer Affectation de travail avancée

Vous pouvez activer le module d'extension Affectation de travail avancée (com.glide.awa) si vous avez le rôle administrateur.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Affectation de travail avancée active le module d'extension Gestion des compétences (com.snc.skills_management) pour implémenter les compétences des utilisateurs et des groupes.

Modules d'extension pour Gestion des compétences

Module d'extension	Description
Skills Management [com.snc.skills_management]	Implémente les compétences des utilisateurs et des groupes d'utilisateurs. Basé sur les mêmes principes de gestion des rôles, qui utilise l'héritage entre groupes d'utilisateurs.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Affectation de travail avancée** > **Accueil**.
2. Sélectionnez **Obtenir le module d'extension Affectation de travail avancée** pour installer le module d'extension Affectation de travail avancée pour votre instance.
   La page Toutes les applications s'ouvre dans une nouvelle fenêtre ou un nouvel onglet.
   Si vous ne voyez pas le bouton **Obtenir le module d'extension Affectation de travail avancée** , c'est soit que vous n'avez pas les autorisations nécessaires pour installer le module d'extension, soit que le module d'extension a déjà été installé.
3. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Installer** et terminez les invites d'installation.
4. Dans la boîte de dialogue Module d'extension de la Affectation de travail avancéeAWApage d'accueil () ouverte, sélectionnez **Terminé**.
   L'expérience AWA Home s'actualise, la section Obtenir les options d'acheminement ciblé s'affiche et AWA est installée.

Que faire ensuite

Activez les modules d'extension des options de routage ciblé et d'autres modules d'extension populaires AWA pour activer les canaux de service appropriés et le Solutions Analyse de la plateforme et Reporting pour Affectation de travail avancée.

Activer les modules d'extension connexes pour Affectation de travail avancée

Après avoir activé le module d'extension, activez les Affectation de travail avancée modules d'extension connexes AWA pour activer d'autres canaux de service du système de base et le Analyse des performances tableau de bord des solutions pour AWA.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous devez disposer du rôle administrateur pour activer ces modules d'extension supplémentaires pour AWA.

Modules d'extension des options d'acheminement ciblé

Installez les modules d'extension suivants à partir de la section Obtenir les options d'acheminement ciblé de l'expérience d'accueil AWA ou de la section Modules d'extension disponibles. Si vous préférez rechercher chaque module d'extension individuellement, consultez Activer un module d'extension .

Module d'extension	Description
Affectation de travail avancée pour les incidents [com.snc.incident.awa]	Active le canal de service Incident dans AWA. Inclut une configuration par défaut pour prendre en charge AWA pour les incidents.
Affectation de travail avancée pour CSM [com.sn_csm.awa]	Active le canal de service de ticket dans AWA. Inclut des données de configuration prenant en charge l'acheminement, la mise en file d'attente et l'affectation des tickets CSM.
Affectation de travail avancée pour HRSD [com.sn_hr_awa]	Active les données de configuration du système de base prenant en charge l'acheminement, la mise en file d'attente et l'affectation des tickets HRSM, des messageries instantanées et des appels aux agents.

Modules d'extension populaires

Installez les modules d'extension suivants à partir de la section Obtenir les modules d'extension les plus populaires ou de la section Modules d'extension disponibles de l'expérience AWA Home. Si vous préférez rechercher chaque module d'extension individuellement, consultez Activer un module d'extension .

Module d'extension	Description
Messagerie instantanée d'agent [com.glide.interaction.awa]	Active le canal de service de messagerie instantanée dans AWA et la messagerie instantanée dans Espace de travail d'agent. Inclut des données de configuration par défaut pour les messageries instantanées, y compris des données de démonstration.
Expérience de visite [com.snc.walkup]	Active le canal de service de contact de visite pour les salons Tech Lounge préconstruits. Permet à une organisation informatique de prendre en charge l'enregistrement en ligne et hors site.
Pack de contenu pour l'analyse des performances – Affectation de travail avancée [com.snc.pa.awa]	Active le pack de contenu Analyse des performances pour AWA. Fournit les KPI du système de base.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Déplacer de Support de Connexion vers Affectation de travail avancée et Messagerie instantanée d'agent

Déplacer de ServiceNow® Support de Connexion vers Messagerie instantanée d'agent (messagerie instantanée en direct), qui est le système de messagerie que les agents utilisent pour Espace de travail d'agent interagir avec les clients. Déplacer de implique également l'utilisation Affectation de travail avancée de Support de Connexion (AWA) pour créer des files d'attente de messagerie instantanée pour acheminer les éléments de travail de messagerie instantanée vers les agents.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Important :

À partir de Utah, Support de Connexion est obsolète. Pour des options similaires, veuillez vous déplacer vers Affectation de travail avancée et Messagerie instantanée d'agent.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le passage à des applications modernes telles que Affectation de travail avancée et Messagerie instantanée d'agent offre des fonctionnalités et des avantages qui ne sont pas disponibles dans Support de Connexion. Ces nouvelles fonctionnalités sont les suivantes :

- Affectation automatique de messageries instantanées et d'éléments de travail aux agents en fonction de critères que vous définissez, tels que la disponibilité des agents, la capacité, les compétences, la relation avec les agents et la taille variable des éléments de travail.
- Gestion automatique du débordement de la file d'attente
- Réaffectation du délai d'expiration de la messagerie instantanée
- Enquêtes de messagerie instantanée native
- Fonctionnalités de superviseur, telles que Chuchotage , qui permettent aux gestionnaires de rejoindre des conversations de messagerie instantanée publiques en cours avec des agents ou d'envoyer des messages privés aux agents.
- Fonctionnalités de l'agent, telles que les contrôles de la boîte de réception de l'espace de travail pour l'affichage, l'acceptation ou le rejet de messages instantanés entrants.

Si vous utilisez actuellement des Support de Connexion API, consultez API d'acheminement AWA pour plus d'informations sur AWA les API.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Affectation de travail avancée** > **Accueil**.
2. Activez les modules d'extension Affectation de travail avancée et Messagerie instantanée d'agent s'ils ne sont pas actifs.
3. Si nécessaire, passez en revue vos files d'attente de messagerie instantanée existantes Support de Connexion et déterminez si vous voulez créer un ensemble similaire de files d'attente pour le canal de service de messagerie instantanée dans AWA.

   Remarque : Vous ne pouvez pas utiliser vos Support de Connexion files d'attente de messagerie instantanée dans AWA. Les files d'attente de messagerie instantanée pour Support de Connexion sont stockées dans la table File d'attente de messagerie instantanée [chat_queue]. Les files d'attente de messagerie instantanée pour AWA sont stockées dans la table File d'attente AWA [awa_queue].

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sur la page d'accueil AWA , configurez le canal de service de messagerie instantanée, créez les files d'attente de messagerie instantanée associées et établissez les affectations de travail des agents.
5. Dans les paramètres de Messagerie instantanée d'agent , accédez au formulaire Configuration de la messagerie instantanée pour le spécifier en Espace de travail d'agent tant qu'interface de prestataire pour la messagerie instantanée en direct et activez d'autres fonctionnalités de messagerie instantanée en direct.
6. Activez le client de messagerie instantanée sur votre portail de services d'utilisateur final .

Trouble?

Les suggestions de dépannage incluent les problèmes courants et les solutions suivantes :

Problème : lors de l'utilisation AWAde , la messagerie instantanée reste en acheminement et n'est pas proposée à un agent disponible.

Solution : ce problème peut se produire si AWA vous tentez d'acheminer la messagerie instantanée vers une file d'attente Support de Connexion . Dans ce cas, l'interaction reste affectée à l'utilisateur Agent virtuel et aucun enregistrement awa_work_item n'est créé. Une cause fréquente de ce problème est que l'entrée de configuration de la messagerie instantanée pour l'application de la messagerie instantanée est toujours définie sur **Connexion**.

Problème : lorsqu'il tente d'acheminer vers un agent actif, le demandeur est informé à tort qu'aucun agent actif n'est disponible.

Solution : ce problème peut être causé par l'une des situations suivantes :

- Les conditions de file d'attente qui dépendent de la vérification des champs ou du contexte d'interaction ont été créées sur l'interaction trop tard pour l'acheminement.
- Le canal de service de messagerie instantanée n'est pas associé à l'état de présence disponible. Une cause fréquente de ce problème est la désactivation et la réactivation du canal de messagerie instantanée.

Les suggestions de débogage comprennent les questions suivantes à prendre en compte :

Voici quelques questions à poser et endroits à consulter si les agents ne reçoivent pas de messages instantanés :

- Existe-t-il un enregistrement awa_work_item pour l'interaction ? Si ce n'est pas le cas, le champ **Affecté à** de l'interaction est-il vide ou est-il défini sur Agent virtuel? Si le champ **Affecté à** est défini sur Agent virtuel, il essaie probablement d'utiliser Support de Connexion.
- Dans la configuration de la messagerie instantanée, les prestataires sont-ils configurés de manière appropriée pour chaque application ?
- Dans le interaction_json_blob référencé par le champ **interaction.context_document** , la variable *`Liveagent_application`* est-elle définie sur la valeur attendue ?

Installer le canal de service SMS conversationnel

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Canal de service SMS conversationnel (sn_awa_sms_int). L'application installe les modules d'extension et les applications ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications de stockage associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir l'autorisation pour un ServiceNow Produit ou application .
- Le module d'extension Conversational Messaging (com.glide.messaging.awa) doit être installé.

  Pour plus d'informations sur l'activation des modules d'extension, consultez Activer un module d'extension .

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque : Le canal de service SMS conversationnel est automatiquement installé avec une application qui implémente un fournisseur de SMS, comme l'application Conversational SMS Integration with Twilio (sn_va_sms_twilio). Pour plus d'informations, consultez Installer Conversational SMS Integration with Twilio .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Affectation de travail avancée** > **Accueil**.
2. Dans la section Modules d'extension disponibles, sélectionnez **SMS conversationnel**.

   Remarque : Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store. Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

3. Sélectionnez **Installer**, puis dans la boîte de dialogue Installer, sélectionnez **Installer**.

Que faire ensuite

Configurer le canal du service SMS de conversation

Activer Relation avec l'agent

Vous pouvez activer le module d'extension Relation avec l'agent (com.glide.awa.agent_affinity) si vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Affectation de travail avancée** > **Accueil**.
2. Dans la section Modules d'extension disponibles, sélectionnez **Relation avec l'agent**.

   Remarque : Si le module d'extension n'apparaît pas dans la section Modules d'extension disponibles, essayez de le rechercher à l'aide de la barre de recherche. Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas de module d'extension, vous devrez peut-être le demander au ServiceNow personnel.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez **Installer/Tout mettre à jour**, puis dans la boîte de dialogue Installer, sélectionnez **Installer**.

   Remarque : Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : `L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.`

Activer la messagerie conversationnelle

Vous pouvez activer le module d'extension Conversational Messaging (com.glide.messaging.awa) si vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Affectation de travail avancée** > **Accueil**.
2. Dans la section Modules d'extension disponibles, sélectionnez **Messagerie conversationnelle**.

   Remarque : Si le module d'extension n'apparaît pas dans la section Modules d'extension disponibles, essayez de le rechercher à l'aide de la barre de recherche. Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas de module d'extension, vous devrez peut-être le demander au ServiceNow personnel.

3. Sélectionnez **Installer/Tout mettre à jour**, puis dans la boîte de dialogue Installer, sélectionnez **Installer**.

   Remarque : Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : `L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.`

Canaux des services

Fournissez une assistance clientèle en acheminant automatiquement le travail entrant aux agents via les canaux de service.

Un canal de service est un moyen d'affecter un type et une portée spécifiques de travail aux agents. Vous pouvez configurer les canaux de service du système de base pour définir le contexte et les attributs qui définissent le travail traité dans le canal, ou créer votre propre canal de service personnalisé.

Affectation de travail avancée fournit plusieurs canaux de service d'où proviennent les éléments de travail. Ces canaux sont les suivants :

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Canal de service	Description	Module d'extension
Ticket	Utilisé pour acheminer et affecter des tickets du service clientèle	Inclus avec le Service clientèle
Messagerie instantanée	Utilisé pour acheminer et affecter des interactions de messagerie instantanée	Inclus dans le module d'extension Messagerie instantanée d'agent (com.glide.interaction.awa).
Messagerie instantanée : Asynchrone	Utilisé pour acheminer des conversations de longue durée qui utilisent plusieurs canaux de service.	Inclus avec le module d'extension Conversational Messaging (com.glide.messaging.awa).
Facebook Messenger	Utilisé pour acheminer les demandes à partir des conversations de messagerie Facebook Messenger instantanée	Inclus avec l'application Conversational Integration with Facebook Messenger Store.
Incident	Utilisé pour acheminer et affecter des incidents	Inclus avec le module d'extension Affectation de travail avancée for incidents (com.snc.incident.awa).
Graphique linéaire	Utilisé pour acheminer les demandes à partir des conversations de messagerie LINE instantanée	Inclus avec le Intégration conversationnelle de LINE l'application du magasin.
SMS	Utilisé pour acheminer les conversations SMS de longue durée et les conversations qui utilisent plusieurs canaux de service	Inclus avec l'application Installer le canal de service SMS conversationnel .
Visite	Utilisé pour acheminer les demandes à partir d'un canal de contact de visite	Inclus avec le module d'extension Expérience de visite (com.snc.walkup).
WhatsApp	Utilisé pour acheminer les demandes à partir des conversations de messagerie WhatsApp instantanée	Inclus avec le Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) l'application du magasin.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez également configurer un canal de service personnalisé pour traiter le travail qui n'est pas pris en charge dans les canaux du système de base. Pour plus d'informations, consultez Configurer un canal de service personnalisé.

Pour chaque canal de service, vous définissez des attributs tels que :

- Capacité de l'agent : quantité de travail qui peut être gérée par les agents qui prennent en charge le canal.
- Filtres : conditions qui filtrent le type de travail traité dans le canal.
- Utilisation : conditions qui déterminent quand les éléments de travail sont générés.

Pour chaque canal de service, vous pouvez également :

- Créez la mise en page de carte de boîte de réception de l'agent utilisée dans Espace de travail d'agent.
- Définissez les remplacements de capacité pour des agents spécifiques.
- Passez en revue et modifiez les files d'attente des éléments de travail associés. Pour le canal de service de messagerie instantanée, vous pouvez créer des files d'attente à l'aide de la liste connexe **Files d'attente** .

Capacité et utilisation du canal de service

Dans Affectation de travail avancée, la capacité est le nombre d'éléments de travail affectés automatiquement aux agents prenant en charge un canal de service. L'utilisation est la condition qui identifie les états des éléments de travail pris en charge dans le canal.

Les agents disposent d'une capacité affectée pour chaque canal de service. Cette capacité est basée sur la capacité par défaut définie pour le canal. La capacité de l'agent pour un canal de service (par exemple, la messagerie instantanée) n'interfère pas avec la capacité sur d'autres canaux de service (par exemple, ticket ou incident). Les administrateurs peuvent définir la **capacité par défaut** d'un canal sur le formulaire Canal de service. Ce paramètre s'applique à tous les agents qui prennent en charge le canal.

Les gestionnaires peuvent remplacer la capacité par défaut pour :

- Agents individuels, en utilisant la liste connexe Remplacement de la **capacité de l'agent** sur le formulaire Canal de service.
- Groupes d'agents, à l'aide de la liste connexe Remplacement de la **capacité de l'agent** sur le formulaire Groupe.

Si un agent dispose déjà d'un remplacement de capacité, définir à nouveau le remplacement met à jour la capacité existante pour cet agent. La capacité de remplacement est stockée dans la table Capacité de l'agent (awa_agent_capacity).

Créer ou configurer un canal de service

Créez ou configurez un canal de service utilisé dans Affectation de travail avancée (AWA).

Avant de commencer

Rôle requis : awa_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez spécifier des conditions supplémentaires pour filtrer les éléments de travail traités dans le canal, modifier la capacité de l'agent (charge de travail) pour le canal, définir les mises en page de la boîte de réception que vos agents utilisent dans Espace de travailet afficher les files d'attente des éléments de travail associés.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous activez les modules d'extension correspondants ou installez les applications de stockage correspondantes, AWA fournit les canaux du système de base pour ces services :

- Module d'extension Cases (com.snc_csm.awa)
- Module d'extension Chats (com.glide.interaction.awa)
- Module d'extension Chats - Asynchronous (com.glide.interaction.awa)
- Intégration conversationnelle de Facebook Messenger Application (sn_va_fb_messenger)
- Module d'extension Incidents (com.snc.incident.awa)
- Intégration conversationnelle de LINE Application (sn_va_line)
- Module d'extension Walk-up interactions (com.snc.walkup)
- Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) Application (sn_va_whatsapp_twi)

Pour chaque canal, vous pouvez modifier certains paramètres par défaut, tels que la capacité par défaut (charge de travail) des agents. Vous pouvez également utiliser les listes connexes pour examiner les files d'attente associées, définir les mises en page de la boîte de réception associées (cartes d'éléments de travail) qui s'affichent dans Espace de travailet remplacer la valeur de capacité de l'agent.

Vous pouvez également créer un enregistrement de canal de service à partir du module Canal de service, mais vous devez créer une file d'attente, unerègle d'affectation et un pool d'affectation éligible pour acheminer le travail via le canal de service. Pour plus d'informations, consultez Configurer un canal de service personnalisé.

Procédure

1. Accédez aux paramètres du canal de service via l'un des chemins de navigation suivants :
   - **Tout** > **Affectation de travail avancée** > **Accueil**.

     Dans la section Paramètres essentiels, sélectionnez **Configurer les canaux de service**.
   - **Tout** > **Affectation de travail avancée** > **Canaux des services**.
2. Choisissez une situation.
   - Pour créer un canal de service, sélectionnez **Nouveau**.
   - Pour mettre à jour un canal de service, sélectionnez l'enregistrement du canal de service que vous souhaitez mettre à jour.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Canal de service

Champ	Définition
Nom	Nom du canal de service du système de base sélectionné à configurer : ◦ Messagerie instantanée ◦ Messagerie instantanée : Asynchrone ◦ Ticket ◦ Facebook Messenger ◦ Incident ◦ Graphique linéaire

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Définition
	◦ Visite ◦ WhatsApp
Ordre de la boîte de réception	Ordre dans lequel les éléments de canal apparaissent dans la boîte de réception de l'agent.
Application	Nom de l'application. ◦ Messagerie instantanée : globale ◦ Messagerie instantanée - Asynchrone : globale ◦ Ticket : Affectation de travail avancée pour CSM ◦ Facebook Messenger : Intégration conversationnelle de Facebook Messenger ◦ Incident : Affectation de travail avancée pour les incidents ◦ Ligne: Intégration conversationnelle de LINE ◦ Visite : Expérience de visite ◦ WhatsApp : Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)
Actif	Option pour l'activation du canal de service. Lorsque vous sélectionnez cette option, les files d'attente associées pour le canal de service peuvent commencer à accepter des éléments de travail.
Description brève	Brève description du canal de service : ◦ Messagerie instantanée : Agent actif interactions de messagerie instantanée ◦ Chat - Asynchrone : interactions de chat asynchrones Agent actif ◦ Ticket : tickets pour Agents ◦ Facebook Messenger: Agent actif Facebook Messenger les interactions ◦ Incident : incidents pour les agents ◦ Ligne : Agent actif Interactions LINE ◦ Visite : interactions de visite sur lesquelles les agents doivent travailler ◦ WhatsApp: Agent actif WhatsApp les interactions
Table	Table qui stocke les enregistrements du canal de service.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Définition
Condition avancée	Si cette option est activée, les conditions avancées s'appliquant au canal. Par exemple : ◦ Messagerie instantanée : **[Type] [est] [Messagerie instantanée]** ◦ Messagerie instantanée - Asynchrone : **[sous-type] [est] [mweb]**, **[type] [est] [messagerie]** ◦ Facebook Messenger: **[Sous-type] [est] [Facebook Messenger]** ◦ Ligne : **[Sous-type] [est] [Ligne]** ◦ Visite : **[Type] [est] [Visite]** ◦ WhatsApp: **[Sous-type] [est] [WhatsApp]**
Affecter au champ	Champ qui fait référence à l'utilisateur affecté à l'élément. Dans les tables Ticket et Interaction (et dans la plupart des autres tables), ce champ est le champ **Affecté à** (assigned_to).
Champ Groupe d'affectation	Champ qui fait référence au groupe d'affectation affecté à l'élément. Dans la plupart des tables, ce champ est le champ **Groupe d'affectation** .
Type	Indicateur indiquant si un canal de service de communication est traité comme un canal de conversation synchrone ou asynchrone. Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez **Interaction** dans le champ **Table** . ◦ Messagerie instantanée ◦ Téléphone ◦ Messages ◦ Autre
Niveau de journal	Quantité d'informations enregistrées lorsque AWA les événements sont consignés. ◦ Aucune : aucune information n'est consignée. ◦ Basique : seules les informations de base sont journalisées. ◦ Détaillé : les informations détaillées, y compris les détails d'enregistrement et les détails d'événement, sont consignées. Ce champ s'affiche si **l'option Activer la journalisation** est activée.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Définition
Son de l'alerte de boîte de réception	Alerte sonore qui retentit lorsqu'un nouvel élément arrive dans votre boîte de réception pour ce canal de service. Si vous ne spécifiez pas de fichier audio, le fichier audio par défaut retentit.
Son de l'alerte de message	Alerte sonore qui retentit lorsqu'un nouveau message arrive dans votre conversation pour ce canal de service. Si vous ne spécifiez pas de fichier audio, le fichier audio par défaut retentit.
Capacité et utilisation	
Taille de l'élément de travail par défaut	Montant de la capacité d'un agent utilisée lorsque cet élément de travail est affecté. La valeur par défaut est 1.
Capacité par défaut	Nombre d'éléments affectés automatiquement aux agents (remplacements en attente). ◦ Ticket : la valeur par défaut est 2. ◦ Messagerie instantanée : la valeur par défaut est 4. ◦ Messagerie instantanée : Asynchrone : la valeur par défaut est 4. ◦ Facebook Messenger: la valeur par défaut est 4. ◦ Incident : la valeur par défaut est 2. ◦ Ligne : La valeur par défaut est 4. ◦ Visite : la valeur par défaut est 1. ◦ WhatsApp: la valeur par défaut est 4.
Condition d'utilisation	Condition qui détermine ce qui constitue un élément actif qui compte à l'égard de la charge de travail/la capacité de l'agent. Par exemple, l'état de l'enregistrement est Nouveau, Ouvert ou En attente d'informations. ◦ Pour la messagerie instantanée : l'état n'est pas Fermé terminé ou Fermé abandonné ◦ Pour la messagerie instantanée : asynchrone : l'état est Fermé terminé ou Fermé abandonné ◦ Pour le ticket : l'état est Nouveau ou Ouvert. ◦ Pour Facebook Messenger: l'état est Nouveau ou Travail en cours ◦ Pour l'incident : l'état est Nouveau, En cours ou En suspens

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Définition
	◦ Pour la ligne : l'état est Nouveau ou Travail en cours ◦ Pour la visite : l'état n'est pas En suspens, Fermé terminé ou Fermé abandonné ◦ Pour WhatsApp: l'état est Nouveau ou Travail en cours
Connexion	
Activer la journalisation	Option permettant d'enregistrer des informations dans la table syslog_awa lorsque AWA les événements sont journalisés. Spécifiez le niveau de détail à enregistrer dans le champ **Niveau de journal** de cet écran.
Arrêter la connexion le	Date et heure auxquelles la journalisation doit s'arrêter. Ce champ s'affiche si **l'option Activer la journalisation** est activée.

4. Sélectionnez **Envoyer** ou **Mettre à jour**.
   Le canal est ajouté ou mis à jour dans la table Canaux de service [awa_service_channel].

Que faire ensuite

- Remplacez la capacité d'agent pour les agents ou groupes sélectionnés.
- Créez ou modifiez une mise en page de boîte de réception pour le canal de service.
- Configurer les règles d'affectation d'agent pour le canal.
- Définir les pools d'agents éligibles à l'affectation.
- Créez ou modifiez une file d'attente des éléments de travail pour le canal.
- Créez ou modifiez un remplacement de taille d'élément de travail pour le canal.

Canal de service SMS de conversation

À l'aide de l'application Canal de service SMS conversationnel dans le Store, les agents de l'espace ServiceNow de travail peuvent fournir une assistance pour les conversations SMS de longue durée et les conversations qui utilisent plusieurs canaux de service.

Demander des applications dans l'App Store

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

Vue d'ensemble

Les demandeurs peuvent initier des conversations de support par SMS. Étant donné que ces conversations de support peuvent être longues, les agents de l'espace de travail doivent pouvoir suivre les conversations en cours tout en s'adressant aux demandeurs sur d'autres

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

canaux de service. Avec l'application Conversational SMS Service Channel Store, les agents de l'espace de travail peuvent initier ou poursuivre des conversations par SMS et également accepter des éléments de travail par SMS à partir de la boîte de réception de l'espace de travail. Dans les conversations par SMS, les demandeurs voient un sous-ensemble limité de messages système. Cela minimise le nombre de messages système au cas où la conversation s'éternise.

Profils de messagerie

Les profils de messagerie fournissent un moyen de faire correspondre un numéro de téléphone entrant à un demandeur :

Si	Alors
Un nouveau SMS est reçu d'un demandeur associé à un numéro de téléphone dans la table Utilisateur [sys_user] mais sans correspondance de profil de messagerie	• Un enregistrement de profil de messagerie est généré pour faire correspondre le numéro à la table Utilisateur. • Un enregistrement d'interaction est associé à la table Utilisateur correspondante.
Nouveau message reçu d'un demandeur qui n'a pas de correspondance de numéro de téléphone dans la table Utilisateur, mais qui a une correspondance de profil de messagerie	• Un enregistrement d'interaction est associé à l'utilisateur du profil de messagerie correspondant. • L'enregistrement de la table Utilisateur n'est pas associé au numéro de téléphone. L'agent peut vérifier manuellement.
Nouveau message reçu d'un demandeur dont le numéro de téléphone ne correspond pas dans la table Utilisateur ou les profils de messagerie	• Un enregistrement d'interaction est associé à l'utilisateur invité (l'agent virtuel ou l'agent actif peut vérifier manuellement). • Un enregistrement de profil de messagerie est généré pour le numéro de téléphone, mais n'est pas associé à un utilisateur.
Nouveau SMS d'un demandeur en conflit avec une table d'utilisateurs ou un profil de messagerie existant	• Une interaction est associée au profil de messagerie/à l'utilisateur actuellement associé au numéro. • L'agent virtuel ou l'agent actif peut vérifier l'utilisateur et associer à nouveau l'interaction/le profil à l'utilisateur correct.

Actions de messagerie

Les actions de messagerie permettent de déclencher des actions en fonction de l'activité de messagerie dans une conversation.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

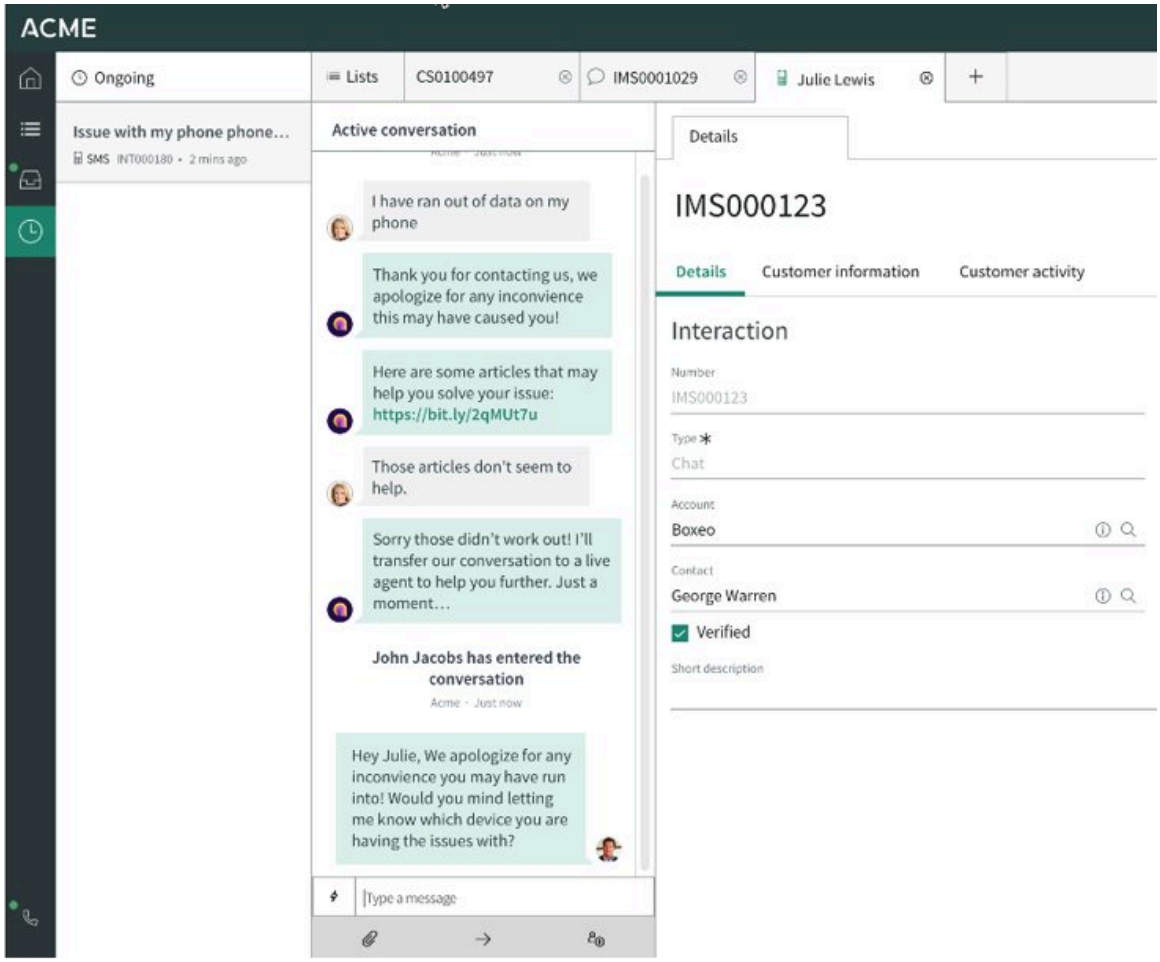
Paramètres d'action de messagerie	Description
Événement **1.** Message du demandeur sans réponse de l'agent **2.** Message de l'agent sans réponse du demandeur	L'envoi d'un message à partir d'un demandeur ou d'un agent déclenche un minuteur qui peut déclencher une action
Durée	Heure définie pour déclencher une action en fonction du paramètre Événement défini
Conditions de filtres	Condition requise sur l'enregistrement d'interaction pour qu'une action de messagerie soit déclenchée (par exemple, l'état est « En suspens »)
Action	Les actions possibles sont les suivantes : • Inviter l'agent : envoie une notification de l'espace de travail à l'agent • Inviter le demandeur : message système envoyé dans la conversation de messagerie au demandeur • Réaffecter : supprimer l'agent affecté de l'interaction • Définir l'état : définir l'état d'interaction sur l'état souhaité

Conversations en cours

La boîte de réception de l'agent affiche les nouveaux messages SMS et les agents peuvent localiser les conversations SMS actuellement affectées dans l'onglet **En cours** . L'indicateur d'onglet et la mise en surbrillance de l'enregistrement indiquent quand une conversation SMS contient un nouveau message. Contrairement aux conversations par chat, les conversations par SMS peuvent être longues. Les conversations par SMS terminées ne s'affichent pas dans l'onglet **En cours** .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Conversations par SMS initiées par le demandeur

Lorsqu'un demandeur lance une conversation de support, un agent virtuel ou un agent actif s'occupe de la conversation. Comme les autres canaux de service, Affectation de travail avancée gère l'acheminement des conversations SMS vers des agents actifs. Voici comment sont traitées les conversations par SMS initiées par le demandeur :

Si	Alors
Il n'y a aucune interaction SMS active	• Créer une interaction par SMS • Affecter l'interaction à un agent virtuel ou à un agent actif
Il y a une interaction active impliquant un agent actif	• Injecter le message dans une conversation existante • Continuer avec l'agent dans la conversation actuelle • Suivre à l'aide du même enregistrement d'interaction

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si	Alors
Il existe une interaction active impliquant un agent virtuel	• Injecter le message dans une conversation existante • Poursuivre avec la rubrique Agent virtuel existante • Suivre à l'aide du même enregistrement d'interaction

Une interaction SMS active représente une conversation en cours entre le numéro de téléphone d'un demandeur et le numéro de téléphone d'une société.

Conversations par SMS initiées par l'agent

Pour initier une conversation par SMS avec un demandeur, les agents peuvent sélectionner un numéro de fournisseur pour un service sortant ou entrer manuellement un numéro de fournisseur. S'il y a une conversation SMS en cours, elle s'affiche automatiquement. Lorsqu'un agent entame une conversation par SMS :

Si	Alors
Il n'y a aucune interaction SMS active	• Créer une interaction par SMS • Affecter une interaction à un agent
Il y a une interaction active impliquant un agent	• Injecter le message dans une conversation existante • Ajouter un agent au profil de groupe actif • Pas de réaffectation
Il existe une interaction active impliquant VA	• Fermer l'interaction existante • Créer une nouvelle interaction et l'affecter à un agent
Il existe une interaction active impliquant un contact/consommateur/utilisateur différent	• Fermer l'interaction existante • Créer un nouveau profil d'utilisateur de canal et désactiver le profil d'utilisateur de canal existant • Créer une nouvelle interaction et l'affecter à un agent

Une interaction SMS active représente une conversation en cours entre le numéro de téléphone d'un demandeur et le numéro de téléphone d'une société.

Configurer le canal du service SMS de conversation

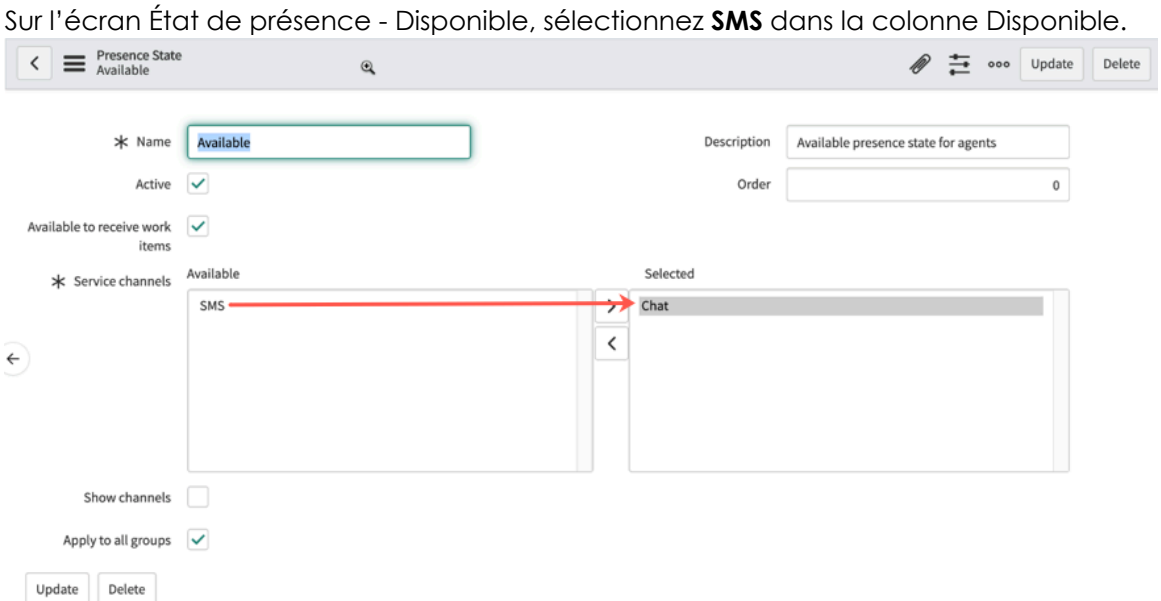
Configurez l'application du magasin de canaux de service SMS conversationnels.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure
1. Accédez aux paramètres du canal de service via l'un des chemins de navigation suivants.
   - **Tout** > **Affectation de travail avancée** > **Accueil**.

     Dans la section Paramètres essentiels, sélectionnez **Configurer les canaux de service**.
   - **Tout** > **Affectation de travail avancée** > **Canaux des services**.
2. Sélectionnez le canal de service SMS.
3. Sur l'écran Canal de service - SMS, cochez la case **Actif** pour activer le canal de service.
4. Étant donné que le groupe SMS n'a pas d'utilisateurs par défaut, ajoutez manuellement des utilisateurs au groupe SMS.
5. Accédez à la **Tout** > **Affectation de travail avancée** > **Accueil**.
6. Dans la section Paramètres supplémentaires, sélectionnez **Configurer les états de présence**.
7. Dans la colonne Nom, cliquez sur **Disponible**.
8. Sur l'écran État de présence - Disponible, sélectionnez **SMS** dans la colonne Disponible.



9. Sélectionnez la flèche pointant vers la droite pour déplacer le SMS de la colonne Disponible vers la colonne Sélectionné.
10. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer un canal de service personnalisé

Configurez un canal de service personnalisé pour élargir le type et le champ d'application du travail qui est acheminé automatiquement vers vos agents.

Avant de commencer
- Sélectionnez la table que vous souhaitez utiliser pour acheminer automatiquement le travail vers les agents. Seules les tables Tâche [task] et Interaction [interaction] sont prises en charge.
- Assurez-vous que la mise en page du formulaire de la table sélectionnée est configurée pour la vue de l'espace de travail. Les types d'enregistrement sans vue d'espace de

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

travail s'affichent en lecture seule dans Espace de travail d'agent. Pour plus d'informations, consultez Configurer des formulaires dans legacy workspace .

- Si vous souhaitez ouvrir un enregistrement pour AWA une table qui étend une autre table pour laquelle un canal de service est défini, assurez-vous que la vue de l'espace de travail de cette table a déjà été définie.
- Affectez les rôles de awa_agent et de workspace_agent aux agents qui reçoivent des éléments de travail de Espace de travail d'agent votre canal de service personnalisé.

Rôle requis : awa_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer un enregistrement de canal de service à partir du module Canal de service, mais vous devez créer une file d'attente des éléments de travail, une règle d'affectation et un pool d'affectation éligible pour acheminer le travail via le canal de service. Vous devez également configurer le canal de service personnalisé pour le rendre disponible dans la boîte de réception d'un agent dans Espace de travail d'agent.

Procédure

1. Accédez aux paramètres du canal de service via l'un des chemins de navigation suivants :
   - **Tout** > **Affectation de travail avancée** > **Accueil**.

     Dans la section Paramètres essentiels, sélectionnez **Configurer les canaux de service**.
   - **Tout** > **Affectation de travail avancée** > **Canaux des services**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs Canal de service, puis sélectionnez **Soumettre**.
   Pour plus d'informations, consultez Créer ou configurer un canal de service.
4. Créez une règle d'affectation.
   Pour plus d'informations, consultez Configurer les règles d'affectation d'agent.
5. Créez une file d'attente des éléments de travail pour votre canal de service.

   Pour plus d'informations, consultez Créer une file d'attente d'éléments de travail.
6. Sur le formulaire de la file d'attente des éléments de travail que vous avez créée, accédez au lien connexe **Éligibilité d'affectation** et créez un pool d'affectation éligible.

   Assurez-vous d'associer votre règle d'affectation au pool d'affectation éligible.

   Pour plus d'informations, consultez Définir les pools d'agents éligibles à l'affectation.
7. Rendre votre canal de service disponible dans Espace de travail d'agent.
   a. Accédez à la **Tout** > **Affectation de travail avancée** > **Accueil**.
   b. Dans la section Paramètres supplémentaires, sélectionnez **Configurer les états de présence**, puis ouvrez **Disponible**.
   c. Sur le formulaire, déplacez votre canal de service personnalisé vers la liste **Sélectionné** .
   d. Sélectionnez **l'option Actif** (si ce n'est pas déjà fait).
   e. Sélectionnez **Mettre à jour**.
8. Facultatif : Créez ou modifiez la mise en page de la carte de boîte de réception pour afficher les informations les plus importantes d'un élément de travail.
   Pour plus d'informations, consultez Créer ou modifier la mise en page d'une boîte de réception.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

Vos acheminements de canaux de services personnalisés fonctionnent pour les agents. Dans Espace de travail d'agent, le canal de service apparaît comme un canal de service disponible dans la boîte de réception de l'agent.

Didacticiel : Configurer un canal de service personnalisé pour les demandes de changement

Découvrez comment configurer Affectation de travail avancée pour affecter automatiquement les demandes de changement aux agents. Utilisez ce didacticiel comme guide pour vous aider à comprendre comment les enregistrements de canal de service, les files d'attente et les règles d'affectation fonctionnent ensemble pour créer un canal de service personnalisé.

Dans ce didacticiel, vous allez apprendre à configurer un canal personnalisé qui :

- Affecte les nouvelles demandes de changement à l'agent de Gestion des changements ayant le plus de capacités
- Remplit la boîte de réception Espace de travail d'agent de l'agent du délégataire avec les demandes de changement de la file d'attente
- Affiche le numéro de demande de changement, la description brève et le type sur la carte de boîte de réception
- Permet à l'agent d'accepter ou de rejeter les demandes de changement

Pour en savoir plus sur la configuration des canaux de service personnalisés, reportez-vous à la section Configurer un canal de service personnalisé.

Avant de commencer :

- Assurez-vous que la mise en page du formulaire de la table Demande de changement est configurée pour la vue de l'espace de travail. Dans le cas contraire, les éléments de travail du canal de service Demande de changement s'affichent en lecture seule dans Espace de travail d'agent. Pour plus d'informations, consultez Configurer des formulaires dans legacy workspace .
- Affectez les rôles awa_agent et workspace_agent au groupe Gestion des changements afin que les membres puissent ouvrir des éléments de travail dans Espace de travail d'agent.

Créer un canal de service pour acheminer les demandes

Créez un canal de service dans Affectation de travail avancée afin de pouvoir acheminer les demandes de changement aux agents.

Avant de commencer

Rôle requis : awa_admin ou admin

Procédure

1. Accédez aux paramètres du canal de service via l'un des chemins de navigation suivants :
   - **Tout** > **Affectation de travail avancée** > **Accueil**.

     Dans la section Paramètres essentiels, sélectionnez **Configurer les canaux de service**.
   - **Tout** > **Affectation de travail avancée** > **Canaux des services**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Nom : Demande de changement
- Commande de boîte de réception : 100
- Table : Demande de changement [change_request]
- Actif : sélectionné
- Condition d'utilisation : [Actif] [est] [vrai]

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Créer une règle d'affectation pour les demandes de changement

Créez une règle d'affectation en Affectation de travail avancée affectant les demandes de changement aux agents disponibles pour effectuer les tâches.

Avant de commencer

Rôle requis : awa_admin ou admin

Procédure

1. Accédez aux paramètres des règles d'affectation via l'un des chemins de navigation suivants :
   - **Tout** > **Affectation de travail avancée** > **Accueil**.

     Dans la section Paramètres essentiels, sélectionnez **Configurer les règles d'affectation**.
   - **Tout** > **Affectation de travail avancée** > **Règles d'affectation**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   - Nom : Règle d'affectation de demande de changement
   - Affecter par : La plupart des capacités
   - Autoriser les agents à rejeter : Sélectionné
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Créer une file d'attente pour acheminer de nouvelles demandes de changement

Créez une file d'attente des éléments de travail dans Affectation de travail avancée laquelle achemine les nouvelles demandes de changement via le canal de service qui gère les demandes de changement.

Avant de commencer

Rôle requis : awa_admin ou admin

Procédure

1. Accédez aux paramètres de file d'attente via l'un des chemins de navigation suivants :
   - **Tout** > **Affectation de travail avancée** > **Accueil**.

     Dans la section Paramètres essentiels, sélectionnez **Configurer les files d'attente**.
   - **Tout** > **Affectation de travail avancée** > **Files d'attente**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Nom : Gestion des changements
- Canal de service : Demande de changement
- Mode de condition : Simple
- Condition de routage de l'élément de travail : [État] [est] [Nouveau]

4. Dans le menu contextuel du formulaire, sélectionnez **Enregistrer**.

Créer un pool d'affectation d'agents

Créez un pool d'affectation éligible qui Affectation de travail avancée reçoit des éléments de travail en débordement, au cas où vous auriez besoin d'aide supplémentaire de la part d'autres agents pour gérer les demandes de changement.

Avant de commencer

Rôle requis : awa_admin ou admin

Procédure

1. Accédez aux paramètres de file d'attente via l'un des chemins de navigation suivants :
   - **Tout** > **Affectation de travail avancée** > **Accueil**.

     Dans la section Paramètres essentiels, sélectionnez **Configurer les files d'attente**.

   - **Tout** > **Affectation de travail avancée** > **Files d'attente**.
2. Ouvrez la file d'attente Gestion des changements.
3. Sur le formulaire, accédez à la liste connexe **Éligibilité d'affectation** et sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.
   - Règle d'affectation de l'agent : Règle d'affectation de demande de changement
   - Groupes : Gestion des changements
5. Sélectionnez **Soumettre**.

Rendre votre canal de service disponible dans Espace de travail d'agent

Rendez votre canal de service disponible dans Espace de travail d'agent afin que les agents puissent recevoir les demandes de changement dans leur boîte de réception.

Avant de commencer

Rôle requis : awa_admin ou admin

Procédure

1. Accédez aux paramètres des états de présence via l'un des chemins de navigation suivants :
   - **Tout** > **Affectation de travail avancée** > **Accueil**.

     Dans la section Paramètres supplémentaires, sélectionnez **Configurer les états de présence**.

   - **Tout** > **Affectation de travail avancée** > **États de présence**.
2. **Ouvrir Disponible**.
3. Sur le formulaire, déplacez la **demande de changement** vers la liste **sélectionnée** .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez **Actif** (si ce n'est pas déjà fait).
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Personnaliser l'affichage des demandes de changement dans la boîte de réception d'un agent

Personnalisez la façon dont les demandes de changement apparaissent dans la boîte de réception d'un agent afin que les agents reçoivent suffisamment d'informations pour décider d'accepter ou de rejeter l'élément de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : awa_admin ou admin

Procédure

1. Accédez aux paramètres du canal de service via l'un des chemins de navigation suivants :
   - **Tout** > **Affectation de travail avancée** > **Accueil**.

     Dans la section Paramètres essentiels, sélectionnez **Configurer les canaux de service**.
   - **Tout** > **Affectation de travail avancée** > **Canaux des services**.
2. Sélectionnez l'enregistrement du canal de service **de demande de changement** .
3. Dans le formulaire Canal de service de demande de changement, accédez à la liste connexe **Mises en page de la boîte de réception** et ouvrez la **mise en page de demande de changement par défaut**.
4. Renseignez les champs du formulaire.
   - Champ 1 : nombre
   - Champ 2 : Description brève
   - Champ 3 : type
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

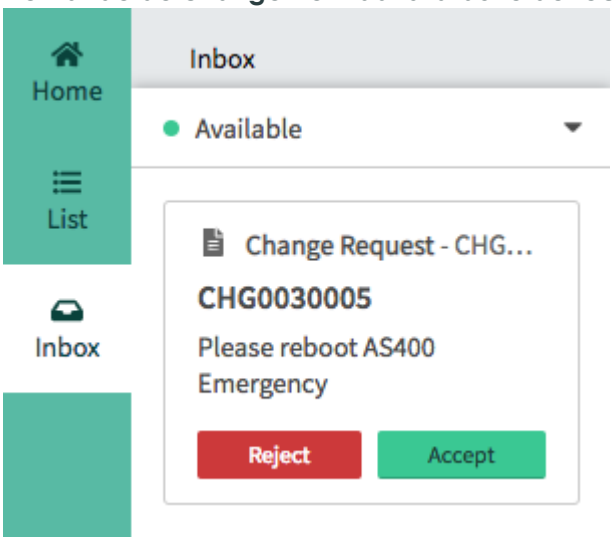
Résultats

Lorsque vous créez une demande de changement, l'élément est acheminé via le canal de service Demande de changement et affecté à l'agent du groupe d'affectation Gestion des changements disponible pour recevoir la demande de changement. Lorsque le délégataire consulte sa boîte de réception d'agent, la demande de changement apparaît avec la possibilité pour l'agent de rejeter ou d'accepter l'élément de travail.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demande de changement dans la boîte de réception d'un agent



Mise en page de la boîte de réception

La mise en page de la boîte de réception détermine les informations affichées sur les cartes d'éléments de travail affichées dans la boîte de réception d'un agent.

L'administrateur AWA (awa_admin) peut configurer des mises en page qui représentent des éléments dans la boîte de réception d'un agent. La configuration permet aux agents de voir les attributs les plus importants par élément de travail du canal de service. Les champs spécifiés dans la mise en page de la boîte de réception déterminent les informations affichées pour un élément de travail.

Chaque canal de service du système de base fournit des mises en page de boîte de réception préconfigurées pour les éléments de travail. L'administrateur AWA peut afficher et modifier ces mises en page, ainsi que créer de nouvelles mises en page.

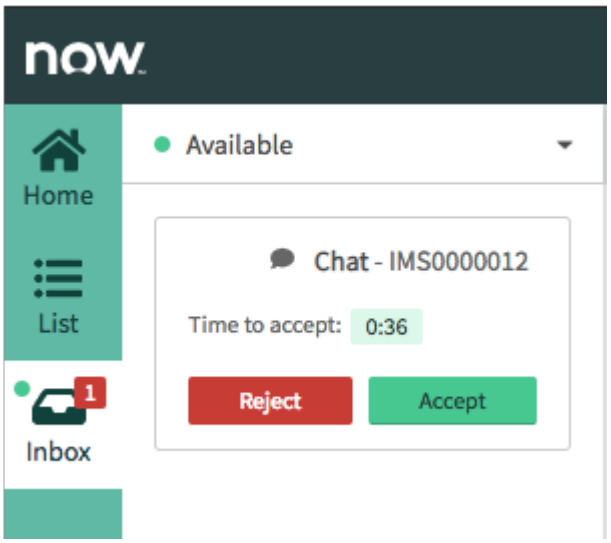
Il est possible d'afficher jusqu'à cinq champs dans la mise en page de la carte.

- Les champs peuvent être ajoutés à partir de la table vers laquelle pointe le canal de service.
- Les champs peuvent être parcourus par points.
- Le premier champ ajouté à la mise en page devient le champ de titre sur la carte.

Exemple de mise en page

Pour les messageries instantanées qui n'ont ni un contact ni un consommateur, la mise en page inclut uniquement l'objet de la messagerie instantanée. Vous contrôlez l'affichage du **délai d'acceptation** (minuteur) et du bouton **Rejeter** via les règles d'affectation de l'agent.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Pour plus d'informations sur l'accès et la modification d'une mise en page de boîte de réception, reportez-vous à la rubrique Créer ou modifier la mise en page d'une boîte de réception.

Créer ou modifier la mise en page d'une boîte de réception

Créez ou modifiez la mise en page de la carte pour les éléments de boîte de réception d'un canal de service donné. Les mises en page des cartes s'affichent dans la vue de la boîte de réception de l'agent de Espace de travail d'agent.

Avant de commencer

Rôle requis : awa_admin ou admin. Les utilisateurs ayant le rôle awa_manager ou agent peuvent examiner les mises en page de la boîte de réception.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les cartes représentent des éléments de travail dans la boîte de réception d'un agent dans .Espace de travail d'agent Chaque canal a une mise en page par défaut pour ces cartes, qui peuvent afficher jusqu'à cinq champs de l'enregistrement de table connexe. Utilisez le formulaire Mise en page de la boîte de réception pour modifier une mise en page par défaut, telle que le nom, la description brève et les champs spécifiques affichés sur la carte, par exemple le canal et le nom du contact ou du consommateur. Vous pouvez également spécifier certaines conditions qui déterminent à quel moment la mise en page de la carte est utilisée.

Procédure

1. Accédez aux paramètres du canal de service via l'un des chemins de navigation suivants :
   - **Tout** > **Affectation de travail avancée** > **Accueil**.

     Dans la section Paramètres essentiels, sélectionnez **Configurer les canaux de service**.
   - **Tout** > **Affectation de travail avancée** > **Canaux des services**.
2. Sélectionnez le canal de service à mettre à jour.
3. Dans le formulaire Canal de service, sélectionnez le lien connexe **Mises en page de la boîte de réception** .
   - Pour créer une mise en page, sélectionnez **Nouveau**.
   - Pour modifier une mise en page, sélectionnez la mise en page à mettre à jour.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Définition
Nom	Nom de la mise en page de la boîte de réception.
Canal de service	Nom du canal de service sélectionné.
Description brève	Description de la mise en page de la boîte de réception.
Ordre	Ordre dans lequel les mises en page apparaissent dans la boîte de réception de l'agent.
Condition	Condition qui détermine quand cette mise en page est utilisée. Utilisez le générateur de conditions pour spécifier une condition qui doit être vraie pour appliquer la mise en page.
Mise en page de la carte	Exemple de mise en page de carte.
Champ 1	Champ de la table pour le canal, par exemple la table Interaction [interaction] pour le canal de service de messagerie instantanée. Sélectionnez le champ ou **sélectionnez Aucun** pour supprimer un champ existant.
Champ 2	Champ de la table pour le canal, par exemple la table Interaction [interaction] pour le canal de service de messagerie instantanée. Sélectionnez le champ ou **sélectionnez Aucun** pour supprimer un champ existant.
Champ 3	Champ de la table pour le canal, par exemple la table Interaction [interaction] pour le canal de service de messagerie instantanée. Sélectionnez le champ ou **sélectionnez Aucun** pour le supprimer.
Champ 4	Champ de la table pour le canal, par exemple la table Interaction [interaction] pour le canal de service de messagerie instantanée. Sélectionnez le champ ou **sélectionnez Aucun** pour le supprimer.
Champ 5	Le champ de la table pour le canal. Par exemple, la table Interaction [interaction] du canal de service de messagerie instantanée. Sélectionnez le champ ou **sélectionnez Aucun** pour le supprimer.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Sélectionnez **Soumettre** pour une nouvelle mise en page ou **Mettre à jour** pour modifier une mise en page.
   La mise en page est ajoutée ou mise à jour dans la table Mise en page de la boîte de réception [awa_inbox_layout].

Que faire ensuite
Au besoin :

- Remplacer la valeur de capacité de l'agent pour les agents ou les groupes sélectionnés.
- Créez ou modifiez une file d'attente des éléments de travail pour le canal.

Remplacer l'aptitude de l'agent pour les agents sélectionnés

Modifiez le nombre d'éléments de travail par défaut qu'un agent peut prendre en charge pour un canal de service.

Avant de commencer
Rôle requis : awa_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour modifier la capacité des agents sélectionnés, utilisez la liste connexe Remplacement de la **capacité de l'agent** pour le canal de service. Pour modifier la capacité d'un ou plusieurs membres d'un groupe sélectionné, utilisez la liste connexe Remplacement de la **capacité de l'agent** pour le groupe (**Affectation de travail avancée** > **Groupes**).

Procédure
1. Accédez aux paramètres du canal de service via l'un des chemins de navigation suivants :
   - **Tout** > **Affectation de travail avancée** > **Accueil**.

     Dans la section Paramètres essentiels, sélectionnez **Configurer les canaux de service**.
   - **Tout** > **Affectation de travail avancée** > **Canaux des services**.
2. Sélectionnez le canal de service.
3. Dans la liste connexe Remplacement de la **capacité de l'agent** , sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Définition
Canal de service	Nom du canal sélectionné.
Remplacer la capacité	Nombre d'éléments de travail que les agents sélectionnés peuvent gérer.
Utilisateurs	Agents auxquels ce remplacement s'applique. Déplacez les noms des agents de la liste **Disponible** vers la liste **Sélectionné** . Vous pouvez utiliser le filtre pour identifier les conditions qui restreignent la liste des agents.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Définition
	Remarque : Le filtre affiche uniquement les utilisateurs ou groupes qui ont des rôles AWA (awa_agent, awa_manager, awa_admin, admin).

5. Sélectionnez **Soumettre**.
   Les agents sélectionnés et leurs valeurs de capacité associées sont répertoriés dans la table Capacités des agents.

Que faire ensuite

Si vous configurez un canal de service, vous pouvez créer ou modifier la mise en page d'une boîte de réception pour le canal.

Créer ou modifier un remplacement de taille d'élément de travail

Créez un remplacement de taille d'élément de travail si vous souhaitez Relation avec l'agent calculer la charge de travail d'un agent à l'aide d'une taille d'élément de travail autre que la taille par défaut.

Avant de commencer

Rôle requis : awa_admin ou admin

Procédure

1. Accédez aux paramètres du canal de service via l'un des chemins de navigation suivants :
   - **Tout** > **Affectation de travail avancée** > **Accueil**.

     Dans la section Paramètres essentiels, sélectionnez **Configurer les canaux de service**.
   - **Tout** > **Affectation de travail avancée** > **Canaux des services**.
2. Sélectionnez le canal de service.
3. Dans le formulaire, sélectionnez la liste **Remplacement taille d'élément de travail** .
   - Pour créer un remplacement, sélectionnez **Nouveau**.
   - Pour modifier un remplacement existant, sélectionnez le remplacement que vous souhaitez mettre à jour.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Modifier la taille de l'élément de travail

Champ	Définition
Nom	Nom du remplacement.
Canal de service	Canal de service affecté au remplacement.
Remplacer la taille	Taille à utiliser au lieu de la valeur par défaut.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Définition
Ordre	Ordre dans lequel Affectation de travail avancée ce remplacement de taille est pris en compte.
Mode de condition	Type de condition pour l'acheminement des éléments de travail à l'aide de ce remplacement de taille : ◦ Simple : spécifiez une condition de routine à l'aide du Créateur de conditions. ◦ Avancé : spécifiez une condition scriptée JavaScript.
Conditions	Condition qui s'applique au remplacement des tailles des éléments de travail. Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez **Simple** dans le champ **Mode de condition** .
Script	Instruction de condition JavaScript qui spécifie la taille de l'élément de travail de remplacement. La condition doit être évaluée comme vraie. Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez **Avancé** dans le champ **Mode de condition** .

5. Sélectionnez **Soumettre** pour créer le remplacement ou Mettre à **jour** pour modifier le remplacement.

Éléments de travail

Affichez Affectation de travail avancée les éléments de travail à l'aide des options de menu Éléments de travail.

Les éléments de travail sont un élément de travail unique géré par un agent du début à la fin. Par exemple, une messagerie instantanée ou un ticket est un objet acheminé et affecté aux agents. Seuls les utilisateurs disposant de privilèges awa_manager peuvent accéder aux options du menu Gestion.

Files d'attente des éléments de travail

Dans Affectation de travail avancée, les files d'attente stockent un type spécifique d'élément de travail pour un canal de service.

AWA Les administrateurs peuvent créer ou modifier des files d'attente en fonction des besoins du client. Dans le cadre de la création ou de la modification d'une file d'attente, le awa_admin identifie certaines informations sur la file d'attente, notamment le canal de service auquel la file d'attente appartient et les groupes d'agents qui gèrent les éléments de travail entrants.

Le awa_admin peut sélectionner un calendrier qui définit le moment où la file d'attente est disponible et identifier une limite de temps dans laquelle un agent doit accepter un élément de travail dans la file d'attente. Si le canal de service sélectionné est **Messagerie**

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

instantanée, l'awa_admin crée les messages de messagerie instantanée qui sont affichés aux utilisateurs.

Les conditions d'acheminement identifient les éléments de travail qui sont placés dans une file d'attente. Créez les conditions d'acheminement de l'une des deux façons suivantes :

- Simple : utilisez un créateur de conditions pour sélectionner les conditions d'acheminement. Les champs disponibles pour la sélection sont basés sur le canal de service sélectionné.
- Avancé : utilisez un script JavaScript pour identifier les conditions d'acheminement.

Le awa_admin peut également créer une file d'attente sans conditions d'acheminement afin que les éléments de travail ne soient pas automatiquement acheminés vers cette file d'attente. Les clients peuvent affecter manuellement des éléments de travail à la file d'attente ou affecter des éléments de travail à l'aide d'outils d'affectation tels que les règles de correspondance ou Studio de workflow.

Lorsqu'un ticket d'une file d'attente est affecté manuellement, il est supprimé de la file d'attente. L'état de l'élément de travail est défini sur **Annulé** et le motif d'annulation est défini sur **Affecté manuellement**.

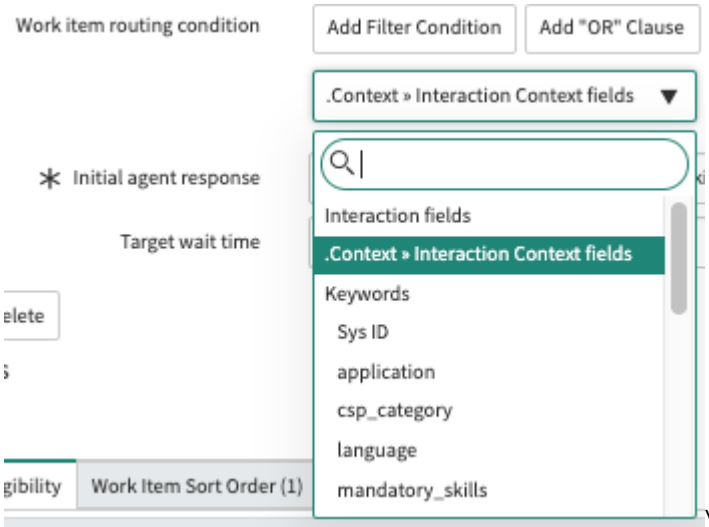
Remarque : Les nouveaux éléments de travail ne peuvent pas être affectés s'ils sont acheminés vers des files d'attente contenant plus de 10 000 éléments de travail dans l'état Mis en file d'attente.

Configurer des règles d'acheminement qui utilisent des variables de contexte de messagerie instantanée

Vous pouvez spécifier des règles d'acheminement de file d'attente qui utilisent des variables de contexte de messagerie instantanée dans le générateur de conditions. Pour en savoir plus sur la création de variables de contexte de messagerie instantanée, reportez-vous à la section Configurer des variables de contexte pour le stockage des informations relatives à la messagerie instantanée . Ces variables peuvent stocker des informations contextuelles qui peuvent être utilisées dans des conditions d'acheminement pour contrôler où les éléments de travail de la messagerie instantanée sont acheminés.

Par exemple, vous pouvez définir des variables de contexte de messagerie instantanée pour stocker les réponses des utilisateurs à partir des enquêtes préalables à la messagerie instantanée que vous créez. Si vous stockez ces réponses dans des variables contextuelles de messagerie instantanée, telles que le département d'un utilisateur ou un nom de produit, vous pouvez spécifier les variables de contexte dans les conditions d'acheminement de file d'attente pour indiquer où la messagerie instantanée en direct est acheminée. Lorsque vous spécifiez une condition d'acheminement à l'aide du générateur de conditions, vous pouvez remonter pas à pas vers les champs de contexte. Dans le menu Champs, sélectionnez **Afficher les champs connexes** et ouvrez à nouveau le menu Champs pour sélectionner **Contexte → Champs de contexte d'interaction**.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Vous pouvez ensuite sélectionner l'une des variables de contexte de messagerie instantanée disponibles dans le générateur de conditions. Par exemple, choisir **csp_category** devient **Context.csp_category**.

Affecter des groupes d'agents éligibles à travailler sur une file d'attente

Affectez un ou plusieurs groupes d'agents à une file d'attente à l'aide de la liste connexe **Affectation d'admissibilité** Ces groupes sont éligibles pour recevoir des éléments de travail de la file d'attente, ce qui permet de donner la priorité aux travail des agents éligibles.

Sélectionnez une règle d'affectation d'agent et les contraintes de temps d'éligibilité pour chaque groupe. Les contraintes de temps liées à l'éligibilité sont utilisées pour déterminer quand le prochain pool d'agents est éligible pour l'affectation. Par exemple, vous pouvez affecter un groupe pour gérer immédiatement les éléments de travail et un deuxième groupe pour gérer le débordement du premier groupe une fois que des éléments de travail sont restés dans la file d'attente pendant une durée spécifiée.

Remarque : Si aucun groupe n'est affecté à une file d'attente, les éléments de travail peuvent être acheminés vers la file d'attente, mais Affectation de travail avancée aucune file d'attente ne les affecte.

Créez un ordre de tri pour une file d'attente

Utilisez la liste connexe Ordre de tri des éléments de travail pour créer une ou plusieurs conditions de tri pour les éléments de travail dans une file d'attente. Pour chaque condition de tri, spécifiez un champ à partir de la table du canal de service sélectionné et le sens de tri, croissant ou décroissant. Les éléments de la file d'attente sont triés et affectés à des agents en fonction de ces conditions.

Créer une file d'attente d'éléments de travail

Définissez ou modifiez une file d'attente afin de pouvoir déterminer quels éléments de travail sont acheminés automatiquement vers les agents via un canal de service donné.

Avant de commencer
Rôle requis : awa_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Selon le canal de service, des options de configuration supplémentaires sont disponibles. Par exemple, dans le canal de messagerie instantanée, vous définissez les messages standard affichés lors d'une session de messagerie instantanée avec un utilisateur.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez aux paramètres de file d'attente via l'un des chemins de navigation suivants :
   - **Tout** > **Affectation de travail avancée** > **Accueil**.

     Dans la section Paramètres essentiels, sélectionnez **Configurer les files d'attente**.
   - **Tout** > **Affectation de travail avancée** > **Files d'attente**.
2. Choisissez une situation.
   - Pour créer une file d'attente, sélectionnez **Nouveau**.
   - Pour modifier une file d'attente, sélectionnez l'enregistrement de file d'attente à mettre à jour.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Définition
Nom	Nom de la file d'attente. Une file d'attente par défaut peut être disponible pour le canal de service que vous avez activé à l'aide des modules d'extension liés à AWA.
Numéro	Numéro de base de la table. Pour plus d'informations, voir Numérotation des enregistrements .
Canal de service	Canal auquel la file d'attente appartient. Pour le canal de messagerie instantanée, définissez les messages standard affichés aux utilisateurs de la messagerie instantanée dans la section Messages de messagerie instantanée.
Actif	Option indiquant si la file d'attente est activée.
Application	Type d'application incluse dans le périmètre.
Calendrier	Calendrier de prise en charge qui définit le moment où la file d'attente est disponible.
Ordre	Pendant l'acheminement, ordre dans lequel AWA prend en compte la condition d'acheminement de cet élément de travail file d'attente, par rapport à d'autres files d'attente.
Description brève	Brève explication de la file d'attente.
Condition d'acheminement	
Définir une condition ici	Option qui indique qu'une condition d'acheminement doit être appliquée à la

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Définition
	file d'attente. Si cette option est activée, définissez le **mode Condition** et la **condition d'acheminement de l'élément de travail**.
Mode de condition	Type de condition pour l'acheminement des éléments de travail dans la file d'attente. ◦ Simple : spécifiez une condition d'acheminement à l'aide du Créateur de conditions. ◦ Avancé : spécifiez une condition scriptée JavaScript.
Condition d'acheminement d'élément de travail	Condition qui s'applique à l'acheminement des éléments de travail vers cette file d'attente. Utilisez le créateur de conditions pour sélectionner des conditions d'acheminement. Les champs disponibles pour la sélection sont basés sur le canal de service sélectionné. Pour le canal de service de messagerie instantanée, vous pouvez spécifier des variables de contexte de messagerie instantanée dans le générateur de conditions en effectuant une remontée pas à pas vers les champs de contexte connexes. Par exemple, si vous avez défini des variables de contexte de messagerie instantanée qui stockent des informations d'acheminement préalables à la messagerie instantanée, vous pouvez remonter pas à pas vers ces variables de contexte de messagerie instantanée dans le générateur de conditions. Vous pouvez utiliser les variables dans les conditions d'acheminement pour spécifier où les messageries instantanées sont acheminées.
Script	Instruction de condition JavaScript qui spécifie les éléments de travail à mettre en file d'attente. La condition doit être évaluée comme vraie. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Avancé** est sélectionnée dans le mode Condition.
Réponse de l'agent initial	Message que voient les utilisateurs lorsqu'un agent accepte une conversation de messagerie instantanée. Par exemple : `Merci d'avoir contacté le support. Je suis en train d'examiner votre`

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Définition
	`question et je reviendrai vers vous sous peu.`
Message du temps d'attente max.	Message que voient les utilisateurs lorsqu'une conversation de messagerie instantanée se termine, car le temps d'attente maximal est écoulé. Ce champ est obligatoire si le **temps d'attente maximal** est supérieur à 0.
Délai d'attente cible	Temps estimé (jours ou heures, minutes, secondes) alloué à un agent pour accepter un élément dans la file d'attente.
Temps d'attente max.	Délai maximal dont disposent tous les agents disponibles pour accepter ou rejeter une demande de messagerie instantanée. Une fois le délai écoulé, le demandeur reçoit la valeur du **champ de message Temps d'attente max** . ou du champ **Message Aucun agent disponible** défini dans les paramètres de Messagerie instantanée d'agent . **Remarque :** Le champ **Temps d'attente maximal** est disponible une fois que vous avez associé la file d'attente au canal de service de messagerie instantanée.

4. Sélectionnez **Soumettre** pour une nouvelle file d'attente ou **Mettre à jour** pour modifier la file d'attente.
   La file d'attente est ajoutée ou mise à jour dans la table Files d'attente [awa_queue_list].

Que faire ensuite

- Définissez **l'éligibilité de l'affectation**.
- Vous pouvez également définir **l'ordre de tri des éléments de travail**.
- Vous pouvez également définir les **déclencheurs de file d'attente**.
- Vous pouvez également définir les **règles Définir la relation avec l'agent**.

Définir les pools d'agents éligibles à l'affectation

Spécifiez les pools d'agents éligibles pour recevoir des affectations de travail de débordement pour une file d'attente. Un pool d'affectation éligible peut être composé d'un ou de plusieurs groupes d'agents disponibles pour travailler sur les éléments de la file d'attente. Cette fonctionnalité permet Affectation de travail avancée de trouver un agent qualifié à partir d'un plus grand nombre d'agents.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez le lien connexe **Éligibilité d'affectation** pour élargir le vivier d'agents éligibles pour travailler sur des éléments dans la file d'attente lorsque d'autres agents sont occupés ou indisponibles. Pour chaque pool d'agents, sélectionnez la règle d'affectation qui détermine l'éligibilité d'affectation. Si vous ne définissez pas de pool d'affectation éligible pour une file d'attente, les éléments de travail sont acheminés vers la file d'attente, mais AWA aucune affectation n'est effectuée.

Procédure

1. Accédez aux paramètres de file d'attente via l'un des chemins de navigation suivants :
   - **Tout** > **Affectation de travail avancée** > **Accueil**.

     Dans la section Paramètres essentiels, sélectionnez **Configurer les files d'attente**.
   - **Tout** > **Affectation de travail avancée** > **Files d'attente**.
2. Sélectionnez la file d'attente.
3. Pour créer un pool d'affectation, accédez au lien connexe **Éligibilité d'affectation** .
   - Pour créer un nouveau pool d'affectation éligible, sélectionnez **Nouveau**.
   - Pour modifier l'éligibilité d'affectation d'un pool d'agents, sélectionnez le pool à mettre à jour.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Définition
Règle d'affectation de l'agent	Nom de la règle qui détermine la façon dont les éléments de travail doivent être affectés. Sélectionnez une règle d'affectation dans la liste.
Éligible à	Durée, en secondes, avant AWA la prise en compte du prochain ensemble d'agents à affecter.
Groupes	Ensemble de groupes éligibles pour l'affectation. ◦ Cliquez sur l'icône de verrou pour la déverrouiller et sélectionnez les groupes d'agents dans le pool d'affectation éligible. ◦ Cliquez sur l'icône de verrouillage pour la verrouiller.

5. Sélectionnez **Soumettre** pour créer le pool d'affectation éligible ou **Mettre à jour** si vous modifiez un pool d'affectation éligible.
   La table Files d'attente [awa_queues] est mise à jour avec le pool d'affectation éligible.

Définir l'ordre de tri des éléments de travail

Spécifiez l'ordre dans lequel les éléments de travail d'une file d'attente sont triés.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : awa_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le champ **Ordre de tri des éléments de travail** détermine uniquement l'ordre qu'AWA attribue à l'élément de travail et n'affecte pas l'ordre des éléments de travail dans la carte de boîte de réception de l'agent. Les éléments de travail dans la carte de boîte de réception s'affichent en fonction de l'heure à laquelle ils arrivent. Le champ **Ordre de tri des éléments de travail** affecte un ensemble d'éléments de travail en attente aux agents conçus selon l'ordre de tri défini pour les éléments de travail. Par exemple, si deux éléments de travail sont en attente lorsqu'un agent devient disponible, **l'ordre de tri des éléments de travail** détermine quel élément de travail est affecté en premier à un agent via .AWA

Procédure
1. Accédez aux paramètres de file d'attente via l'un des chemins de navigation suivants :
   - **Tout** > **Affectation de travail avancée** > **Accueil**.

     Dans la section Paramètres essentiels, sélectionnez **Configurer les files d'attente**.
   - **Tout** > **Affectation de travail avancée** > **Files d'attente**.
2. Sélectionnez la file d'attente.
3. Sélectionnez la liste connexe **Ordre de tri des éléments de travail** , puis sélectionnez **Nouveau**.
4. Dans le formulaire Ordre de tri des éléments de travail, sélectionnez :
   - **Champ** : champ à utiliser pour le tri. Les champs proviennent de la table du canal associé. Par exemple, les champs disponibles pour le canal de service de messagerie instantanée proviennent de la table Interaction.
   - **Sens de tri** : ordre dans lequel les éléments de travail sont triés. Sélectionnez Croissant (du plus petit au plus grand ou du plus ancien au plus récent) ou Décroissant (du plus grand au plus petit ou du plus récent au plus ancien).
   - **Ordre** : valeur de la valeur de **l'ordre** par rapport aux autres éléments de la file d'attente.
5. Sélectionnez **Soumettre**.

Créer et gérer des déclencheurs de file d'attente

Créez et gérez des déclencheurs de file d'attente pour déclencher plusieurs actions pendant les temps d'attente des clients pour une file d'attente spécifique.

Avant de commencer
Rôle requis : awa_admin ou admin

Procédure
1. Accédez aux paramètres de file d'attente via l'un des chemins de navigation suivants :
   - **Tout** > **Affectation de travail avancée** > **Accueil**.

     Dans la section Paramètres essentiels, sélectionnez **Configurer les files d'attente**.
   - **Tout** > **Affectation de travail avancée** > **Files d'attente**.
2. Sélectionnez la file d'attente.
3. Sélectionnez la liste connexe Déclencheurs de file d'attente.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour créer un déclencheur de file d'attente, sélectionnez **Nouveau**.
- Pour modifier un déclencheur de file d'attente, sélectionnez l'enregistrement de déclencheur de file d'attente à mettre à jour.

4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Déclencheur de file d'attente

Champ	Description
File d'attente	Éléments de travail qui appartiennent à un canal de service.
Message	Message que les utilisateurs voient parce que le **délai de déclenchement** est écoulé. Si la valeur du champ **Type de déclencheur** est **Délai d'attente maximal**, ce champ passe en lecture seule et affiche la valeur saisie dans le champ de **message Délai d'attente maximal** du formulaire File d'attente. Lorsque le **message Temps d'attente maximal** s'affiche pour les utilisateurs, ils sont invités à sélectionner une Agent virtuel rubrique, et s'ils sélectionnent une rubrique, ils ne retournent pas à la file d'attente de l'agent actif.
Type de déclencheur	Type de déclencheur configurable : **Wait** ou **Max Wait**. Le déclencheur **d'attente** définit les actions qui se produisent lorsque des utilisateurs attendent dans la file d'attente et que le **temps d'attente maximal** n'a pas été atteint. Le déclencheur **Attente maximale** définit les actions qui se produisent lorsque des utilisateurs attendent dans la file d'attente et que le **temps d'attente maximal** est atteint.
Heure du déclencheur	Temps (jours ou heures, minutes, secondes) alloué au **type de déclencheur**. Si la valeur du champ **Type de déclencheur** est **Délai d'attente maximal**, ce champ passe en lecture seule et affiche la valeur saisie dans le champ **Temps d'attente maximal** du formulaire File d'attente.
Flux	Nom du flux ou du flux secondaire.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Studio de workflow Les flux secondaires doivent avoir un paramètre d'entrée de chaîne nommé `conversation_id` pour AWA que les déclencheurs de file d'attente détectent le flux secondaire approprié. Assurez-vous que le flux secondaire que vous souhaitez utiliser dispose d'un paramètre d'entrée de chaîne nommé `conversation_id` via l'onglet **Exécution** dans Studio de workflow.
Agent virtuel sujet	Nom de la rubrique existante Agent virtuel qui s'affiche aux utilisateurs lorsque le temps d'attente maximal est atteint.

5. Sélectionnez **Soumettre** pour une nouvelle file d'attente ou **Mettre à jour** pour modifier la file d'attente.
   Les déclencheurs de file d'attente sont ajoutés ou mis à jour dans la liste connexe Déclencheurs de file d'attente.

Vue d'ensemble de l'acheminement externe

Le routage externe implique l'acheminement vers une file d'attente externe en fonction du canal de service et des conditions de file d'attente, puis l'affectation est effectuée par le système tiers.

Flux de processus

Voici comment les éléments de travail sont traités lors de l'utilisation de l'acheminement externe :

1. Les éléments de travail sont acheminés vers la file d'attente dans un état en file d'attente, mais ne sont pas affectés. Les éléments de travail expirent si le délai maximal est défini.
2. La solution externe recherche les éléments de travail dans l'état En file d'attente par l'API de table d'éléments de travail.
3. La solution externe recherche la disponibilité de l'agent via l'API de l'agent avant de l'affecter AWA à l'agent.
4. La solution externe utilise l'API d'affectation AWA pour affecter les éléments de travail à l'agent.
5. L'agent voit une carte de boîte de réception.

Quand Affectation de travail avancée est configuré pour utiliser l'acheminement externe :

- Les files d'attente ne vérifient pas les agents disponibles.
- Les files d'attente ne permettent pas de définir des groupes d'éligibilité d'affectation.
- Les éléments de travail restent dans la file d'attente avec un statut « En file d'attente » jusqu'à ce que le système externe affecte l'élément de travail ou que la file d'attente maximale s'écoule.
- Les listes connexes s'affichent sur l'écran Files d'attente.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ces API sont requises pour l'acheminement externe :

- API d'affectation AWA pour prendre en charge le système d'acheminement externe afin d'affecter des éléments de travail. Pour plus d'informations sur l'API d'affectation AWA, consultez AWA API d'affectation .
- API de table d'éléments de travail (awa_work_item) pour rechercher les éléments de travail en file d'attente en attente d'affectation. Pour plus d'informations sur l'API de table, consultez API de table .
- AWA API de l'agent si la solution externe nécessite une validation de la disponibilité de l'agent avant Espace de travail l'affectation. Pour plus d'informations sur l'API de l'agent, consultez API de l'agent AWA AWA.

Fonctionnalité des AWA composants

Lorsque le routage externe est activé, les AWA composants fournissent les options suivantes :

Agent

- Composants utilisés
  - Disponibilité de l'agent
  - Bouton Accepter
  - La capacité de l'agent en cours d'utilisation (capacité du canal de service) augmente, mais n'est pas utilisée par rapport à la capacité maximale du canal de service
  - La capacité universelle de l'agent en cours d'utilisation augmente, mais n'est pas utilisée par rapport à la capacité universelle maximale
  - Bouton Rejeter avec motifs de rejet : le bouton Rejeter est utilisé lorsqu'il est configuré dans l'API d'affectation manuelle. Si le bouton de rejet est activé (paramètre allowed_to_decline=**true** dans la demande d'API d'affectation), les motifs du rejet sont pris en charge.
- Composants non utilisés
  - Capacité maximale de l'agent
  - Capacité universelle max.

Canal de service

- Composants utilisés
  - Condition avancée du canal
  - Mises en page de la boîte de réception
  - Ordre de file d'attente
  - Champs Affecter à et Groupe d'affectation
- Composants non utilisés
  - Fonctionnalités de capacité et d'utilisation
  - Remplacements de capacité de l'agent
  - Remplacement de l'élément de travail

File d'attente

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Composants utilisés
  - Le temps d'attente maximal fera expirer les éléments de travail s'il est défini sur la file d'attente
  - Conditions de routage de l'élément de travail
  - Ordre de file d'attente
  - Mettre en file d'attente les vérifications de présence des agents : la présence de l'agent est vérifiée pendant le traitement de la demande d'API d'affectation.
- Composants non utilisés
  - Les éléments de travail restent dans la file d'attente avec l'état « Mis en file d'attente » jusqu'à ce que le système externe achemine l'élément de travail
  - Calendriers des files d'attente
  - Les listes connexes suivantes sont masquées dans la file d'attente, car elles ne sont pas utilisées :
    - Éligibilité et règles d'affectation
    - Ordre de tri des éléments de travail
    - Relation avec l'agent
    - Affectations d'agents
    - Priorités des files d'attente de groupe
    - Éléments de travail

Fonctionnalité de l'acheminement externe dans AWA

Le routage externe permet AWA de s'intégrer à des fournisseurs tiers de centre de contact en tant que service (CCaaS). Lorsque le fournisseur externe a pris une décision d'affectation, l'élément de travail est affecté à l'aide de l'API d'affectation existante AWA .

Le routage externe peut

- Envoyez des événements pour tenir les fournisseurs informés de l'élément de travail et de l'état de l'agent.
- Améliorez l'API d'affectation pour gérer les éléments de travail initiés par le fournisseur.
- Suivez et proposez des éléments de travail du centre de contact, tout en externalisant la sélection des agents au centre de contact.

Quand Affectation de travail avancée est configuré pour l'acheminement externe :

- AWA fournit des paramètres supplémentaires pour une expérience de boîte de réception.
- AWA fournit des améliorations supplémentaires de la journalisation et des performances.
- La carte de boîte de réception s'affiche à l'agent avec les boutons Rejeter et Accepter lorsque l'option Acceptation automatique est définie sur faux.
- La carte Boîte de réception indique la valeur du délai d'expiration à l'agent. Si l'affectation automatique est vraie, ce champ est ignoré lorsque la valeur Délai d'expiration de l'élément de travail est supérieure à 0.
- L'état de présence de l'agent passe à l'état de présence spécifié. Si l'affectation automatique a la valeur vrai OU si aucun délai d'expiration n'est transmis, ce champ est ignoré.
- L'élément de travail est immédiatement affecté à l'état Accepter, lorsque la valeur Affecter automatiquement est définie sur vrai.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- L'élément de travail affecté automatiquement s'affiche soit sous la forme d'une carte de boîte de réception, soit sous la forme d'une carte de boîte de réception et d'un onglet d'espace de travail. Si la valeur d'affectation automatique est définie sur faux, ce champ est ignoré.

Créer un alias de connexion pour un fournisseur tiers

Créez un alias de connexion pour votre fournisseur tiers afin d'activer le routage externe sur votre instance.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

- Modules d'extension à installer :
  - Affectation de travail avancée Module d'extension (com.glide.awa)
  - Module d'extension External Routing Support (com.glide.awa-external)

    Remarque : Chargez les données de démonstration lors de l'installation du module d'extension.

- Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Sur votre ServiceNow instance, accédez aux **alias de connexion et d'informations d'identification** et sélectionnez le type requis d'enregistrement de connexion. Par exemple, **ServiceNow_Basic** enregistrement.
2. Créez une connexion à partir de l'onglet **Connexions** .
   a. Configurez les informations d'identification pour l'enregistrement de connexion.
      - Dans l'enregistrement Informations d'identification, indiquez le **nom**, le **nom d'utilisateur** et le **mot de passe**.
      - Sélectionnez **Soumettre** , puis sélectionnez les informations d'identification.
      - Pour l'URL de connexion, indiquez une URL active (de n'importe quel fournisseur tiers).
      - Sélectionnez **Enregistrer**.

Créer une action de flux personnalisée

Créez une action de flux personnalisée pour Concepteur de flux activer l'acheminement externe.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Sur votre ServiceNow instance, accédez à **Tout** > **Concepteur de flux** > **Actions**.
2. Dans la liste Actions, ouvrez **AWA Post External Routing Events - Demo**.
3. Sélectionnez **l'action Copier** dans le menu Plus d'actions , copiez le contenu de l'action **AWA Post External Routing Events – Demo** et attribuez-lui un nom.
4. Sélectionnez **Publier**.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un flux secondaire

Créez un flux secondaire pour activer l'acheminement Concepteur de flux externe.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Sur votre ServiceNow instance, accédez à **Tout** > **Concepteur de flux** > **Flux secondaires**.
2. Dans la liste Actions, sélectionnez **Modèle : événement d'envoi AWA**.
3. Sélectionnez **Copier le flux secondaire** dans le menu Plus d'actions ..., copiez le contenu du **flux secondaire Modèle - événement d'envoi AWA** et donnez-lui un nom.
4. Configurez l'action que vous avez créée dans Créer une action de flux personnalisée.
   a. Sélectionnez Ajouter une action, une logique de flux ou un flux secondaire.
   b. Sélectionnez l'action que vous avez créée et, dans le formulaire Actions, renseignez les champs.

Formulaire Action

Champ	Description
Action	Action personnalisée que vous avez créée. Pour plus d'informations, consultez Créer une action de flux personnalisée.
Charge utile	Saisissez les variables de l'action.
Alias de connexion [alias de connexion et d'informations d'identification]	La connexion HTTP(s) que vous avez créée. Pour plus d'informations, consultez Créer un alias de connexion pour un fournisseur tiers.
Chemin d'accès à la ressource	L'URL du point de terminaison du fournisseur CAAS tiers.

   c. Sélectionnez **Terminé**.
5. Sélectionnez **Publier**.

Créer une charge utile pour les fournisseurs tiers externes

Créez une charge utile pour que les fournisseurs tiers externes envoient les détails de vos éléments de travail et événements à la file d'attente externe.

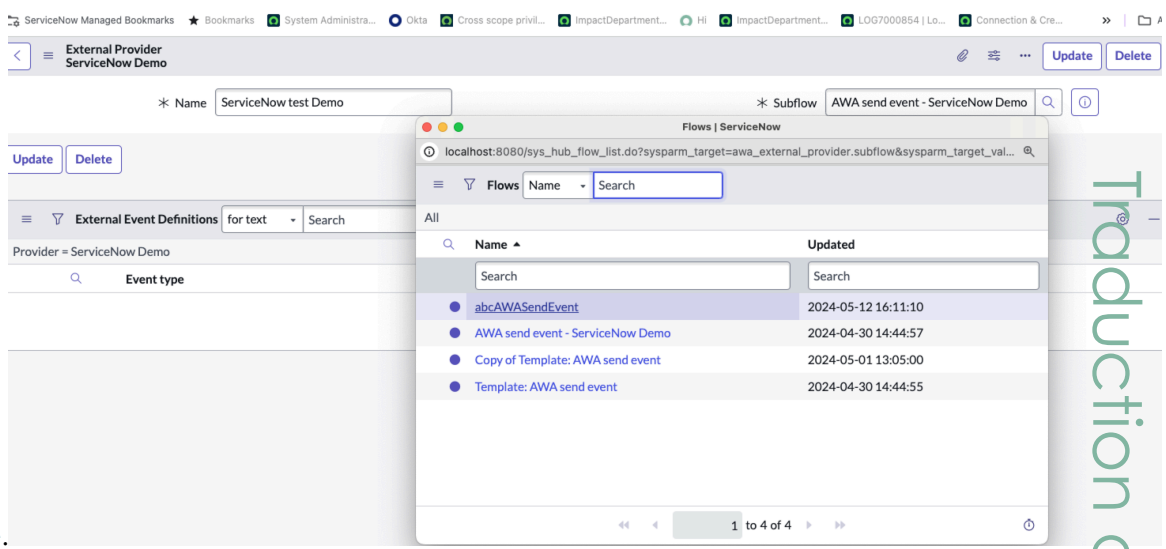
Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Traduction automatique

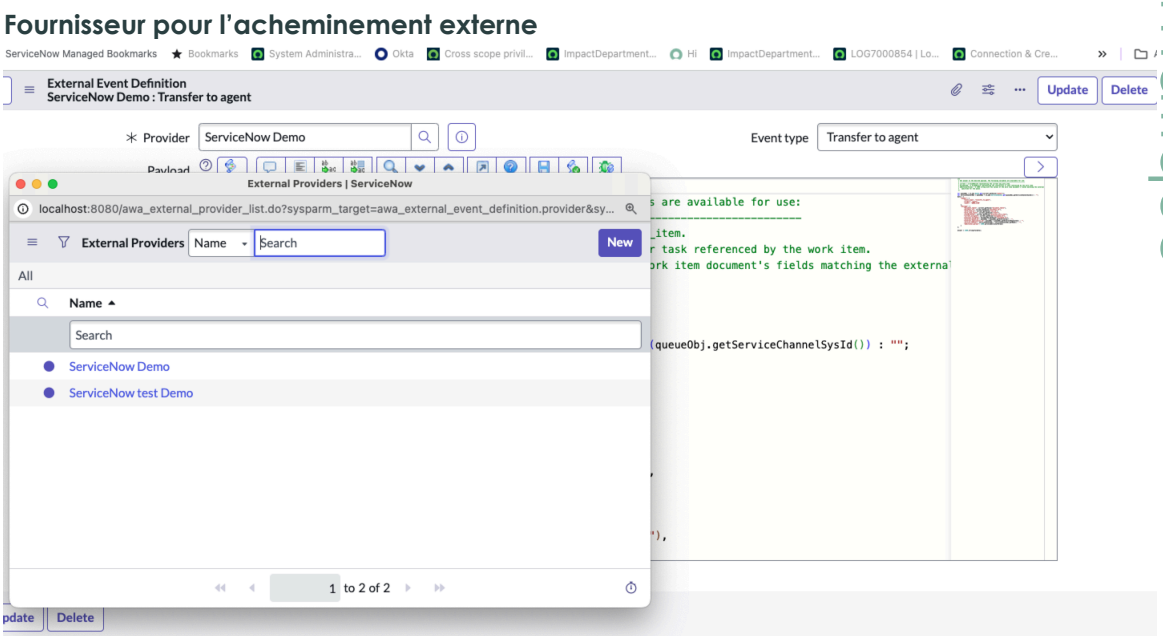
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Sur votre ServiceNow instance, accédez à **Tout** > **Affectation de travail avancée** > **Files d'attente**.
2. Créez une file d'attente activant l'acheminement externe.
   Pour plus d'informations sur la création d'une file d'attente avec acheminement externe, reportez-vous à la section Activer l'acheminement externe pour les files d'attente.
3. Ouvrez l'enregistrement du fournisseur, sélectionnez le flux secondaire que vous avez créé, puis sélectionnez **Enregistrer**.
   Pour en savoir plus sur la création d'un flux secondaire, reportez-vous à la section Créer un flux secondaire.



4. Dans la section Définition de l'événement externe, créez un formulaire de définition ou modifiez les enregistrements de données de démonstration existants en changeant le nom du fournisseur que vous avez créé.

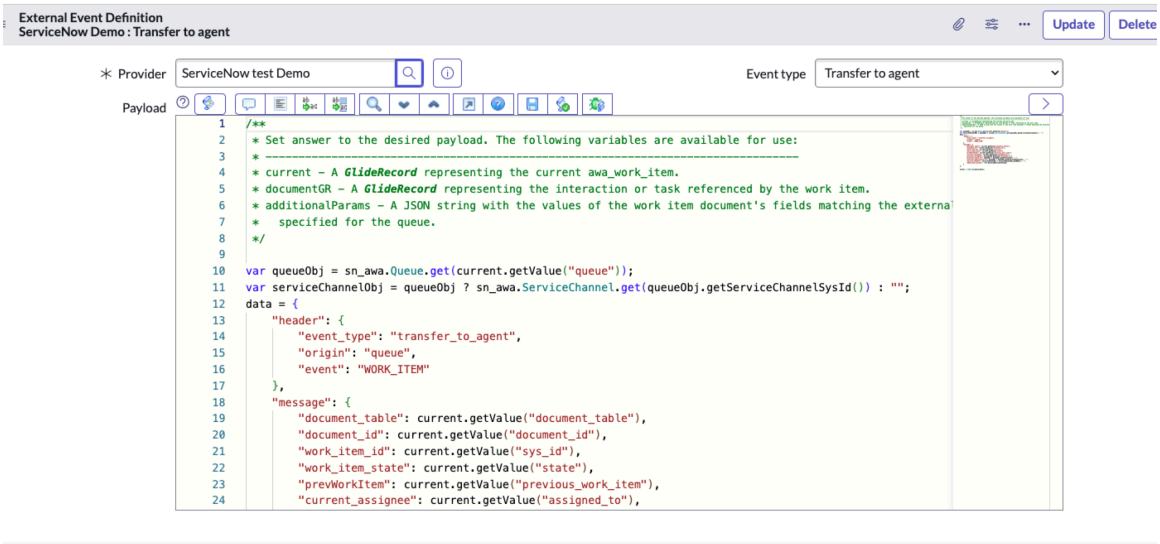


Le script de charge utile de la table Définition d'événement externe [awa_external_event_definition] contient les informations sur le type d'événement et la charge utile que vous envoyez aux fournisseurs tiers. Par conséquent, vous devez changer le fournisseur de tous les événements pour le fournisseur que vous avez créé.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Charge utile pour l'acheminement externe



Dans le script de charge utile :

- `actuel` fait référence à l'élément de travail glideRecord associé à la file d'attente. Vous pouvez accéder à tous les enregistrements d'élément de travail à partir du glideRecord actuel.
- `queueObj` est le glideRecord pour l'enregistrement de awa_queue existant.
- `additionalParams` fait référence aux paramètres de la table de documents.

Remarque : Avant d'enregistrer le script, vérifiez que vous disposez des données requises.

5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Lier le flux secondaire et la charge utile aux files d'attente externes

Liez le flux secondaire et la charge utile à votre file d'attente externe pour terminer l'acheminement externe.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Sur votre ServiceNow instance, accédez à **Tout** > **Affectation de travail avancée** > **Files d'attente** et sélectionnez votre file d'attente.
2. Dans votre formulaire File d'attente, activez la case à cocher **Champ externe** .
3. Dans la section Fournisseur tiers externe, sélectionnez le fournisseur que vous avez choisi lors de la création de la charge utile.
   Pour plus d'informations, voir Créer une charge utile pour les fournisseurs tiers externes

   Si vous avez besoin d'informations supplémentaires, ajoutez-les dans les `paramètres supplémentaires` du script de charge utile, puis sélectionnez les paramètres ajoutés **dans les champs du document pour inclure** la zone de liste double.
4. Dans le tableau de bord FDIH, sélectionnez **Tester**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pendant que vous souhaitez tester votre action de flux, assurez-vous de sélectionner la connexion HTTP(s) que vous avez configurée précédemment, l'URL du chemin d'accès à la ressource pour le fournisseur externe tiers et fournissez l'exemple de charge utile.

5. Dans le script d'exécution de FD, fournissez l'ID d'élément de travail nécessaire et le sys_id d'interaction.
6. Vérifiez que l'URL du fournisseur externe tiers figure dans les journaux HTTP sortants après le test.
   Ouvrez le fournisseur CCaaS externe tiers et vérifiez les journaux des transactions pour le point de terminaison.

Que faire ensuite

Vous pouvez effectuer un test de configuration rapide à l'aide des données de démonstration en vous connectant à votre fournisseur externe. Pour plus d'informations, consultez Définir une implémentation de test d'acheminement externe.

Activer l'acheminement externe pour les files d'attente

Configurez Affectation de travail avancée pour acheminer les éléments de travail dans la file d'attente à l'aide de l'acheminement externe.

Avant de commencer

Vérifiez que vous avez examiné la fonctionnalité du routage externe et configuré les API nécessaires. Pour plus d'informations, consultez Vue d'ensemble de l'acheminement externe.

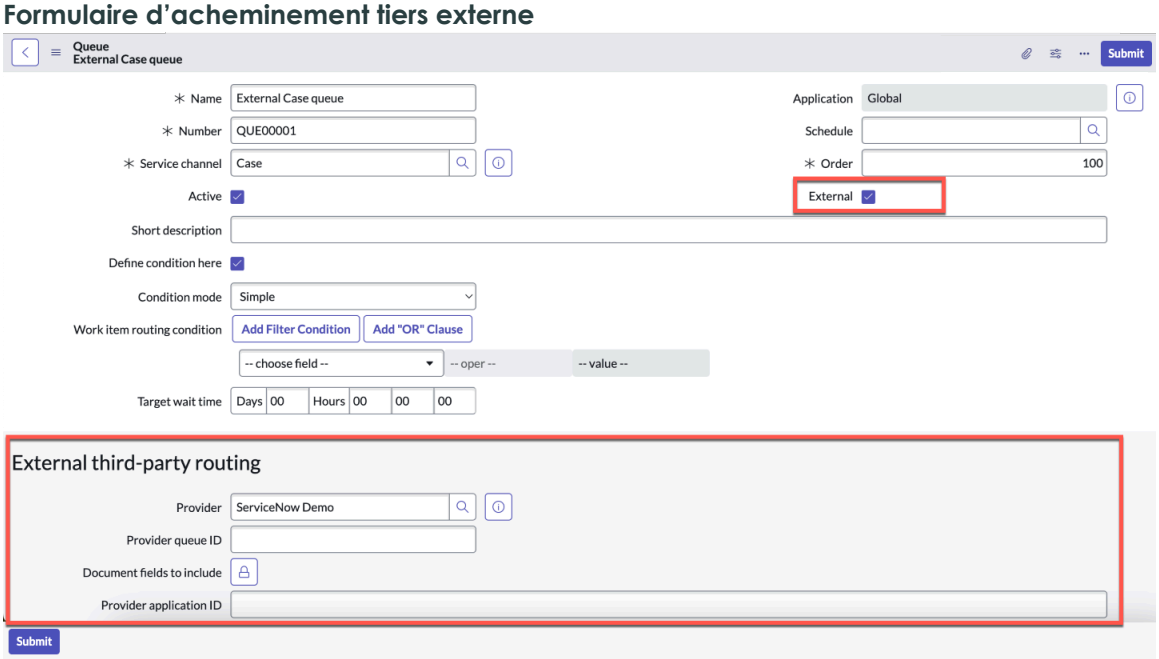
Rôle requis : awa_external_user

Remarque : Avec l'installation du module d'extension External Routing Support (com.glide.awa-external), le rôle awa_external_user est disponible par défaut.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À partir de Xanadu la mise en production, vous pouvez ajouter le champ **externe** à la vue de formulaire de file d'attente AWA . Le champ **externe** n'est pas disponible par défaut, mais il l'est avec l'installation du module d'extension External Routing Support (com.glide.awa-external) dans Xanadu la version. Le champ **externe** peut être ajouté au formulaire d'interface utilisateur de file d'attente uniquement lorsque le module d'extension est installé dans votre instance.

Formulaire d'acheminement tiers externe



Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'installation du module d'extension External Routing Support (com.glide.awa-external) ajoute des données de démonstration pour les éléments suivants :

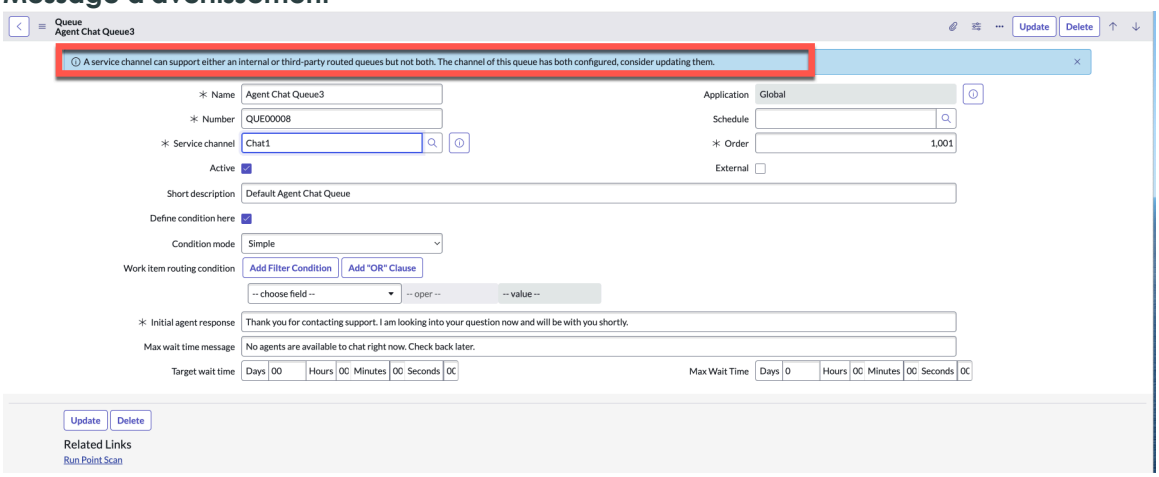
- un AWA prestataire externe (awa_external_provider).
- Un sys_alias représentant un point de terminaison pour l'API du fournisseur externe.
- Un ensemble d'enregistrements awa_external_event_definition présente des charges utiles raisonnables pour chaque type d'événement.

Remarque :

- Si le client modifie la vue de formulaire par défaut File d'attente AWA, le champ **externe** n'est pas ajouté au formulaire, même si le module d'extension d'acheminement externe est installé, car l'installation ne remplace pas les configurations du client et il doit être ajouté manuellement au formulaire.
- L'installation AWA sans ce module d'extension permet toujours à AWA et à la Messagerie instantanée d'agent de fonctionner normalement, et n'entraîne pas d'erreurs ou de journaux d'avertissement dus à des tentatives de code pour accéder à des tables ou à des champs qui n'existent pas.

Si les files d'attente externes (avec un partenaire externe) et internes AWA sont confondues avec le canal de service respectif dans une configuration définie par la charge utile sortante du partenaire externe, un message d'avertissement s'affiche.

Message d'avertissement



Procédure

1. Accédez aux paramètres de file d'attente via l'un des chemins de navigation suivants :
   - **Tout** > **Affectation de travail avancée** > **Accueil**.

     Dans la section Paramètres essentiels, sélectionnez **Configurer les files d'attente**.
   - **Tout** > **Affectation de travail avancée** > **Files d'attente**.
2. Sélectionnez **Nouveau** pour un formulaire File d'attente d'acheminement externe.
3. Cochez la case **Externe** pour utiliser l'acheminement externe.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Si le champ **externe** n'apparaît pas, sélectionnez l'icône Mettre à jour la liste personnalisée (icône ⚙) et ajoutez le champ **externe** à l'écran.
- Si vous ne souhaitez pas utiliser d'acheminement externe, décochez la case **Externe** .

4. Renseignez les champs du formulaire.

Acheminement tiers externe

Champ	Description
Fournisseur	Fournisseur tiers pour l'acheminement externe. **Remarque :** Par défaut, ServiceNow fournit le fournisseur de ServiceNow démonstration, mais vous pouvez sélectionner le fournisseur de votre choix.
ID de file d'attente du fournisseur	ID de file d'attente du fournisseur tiers externe.
Champs du document à inclure	Champs du document sur lesquels figure le canal de service. Les champs de l'élément de travail qui peuvent être envoyés au tiers externe. Vous pouvez sélectionner les champs requis.
ID de l'application du fournisseur	Identificateur unique d'application ou d'intégration, qui est utilisé par le système d'acheminement tiers pour effectuer des demandes si nécessaire.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Configurer les événements d'acheminement externe et la charge utile

Configurez Affectation de travail avancée avec l'acheminement externe à l'aide de l'API de service externe AWA pour CCaaS et des fournisseurs tiers pour leur permettre de soumettre des événements.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque la file d'attente AWA est configurée pour l'acheminement externe, elle permet de configurer un point de terminaison REST correspondant au point d'entrée CCaaS pour l'acheminement, qui :

- Apporte les changements de schéma nécessaires pour associer une file d'attente externe AWA au point de terminaison REST CCaaS.
- Fournit les champs suivants pour fournir la charge utile de l'appel REST :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Ticket (sn_customerservice_case)
- Tâche (sn_customerservice_case)
- Interaction (interaction)

La configuration AWA avec le routage externe vous permet de consolider l'acheminement des ServiceNow canaux (tels que la messagerie instantanée, les tickets ou les incidents) et les canaux CCaaS. L'API de service externe AWA impliquée dans la configuration joue un rôle clé :

- Détecte l'élément de travail (créé ou transféré)
- Utilise la fonction pushEvent (EVENT_TYPE) de l'API de service externe AWA pour transmettre l'élément de travail.
- Génère la charge utile de la demande et construit l'objet de flux à l'aide de l'API ExternalAWAServiceAPI.
- Envoie les événements au système externe à l'aide du flux secondaire.

Procédure

1. Accédez aux paramètres de file d'attente via l'un des chemins de navigation suivants :
   - **Tout** > **Affectation de travail avancée** > **Accueil**.

     Dans la section Paramètres essentiels, sélectionnez **Configurer les files d'attente**.
   - **Tout** > **Affectation de travail avancée** > **Files d'attente**.
2. Sélectionnez un élément de file d'attente d'acheminement externe existant ou créez-en un.
3. Cochez la case **Externe** pour créer un élément de travail d'acheminement externe.

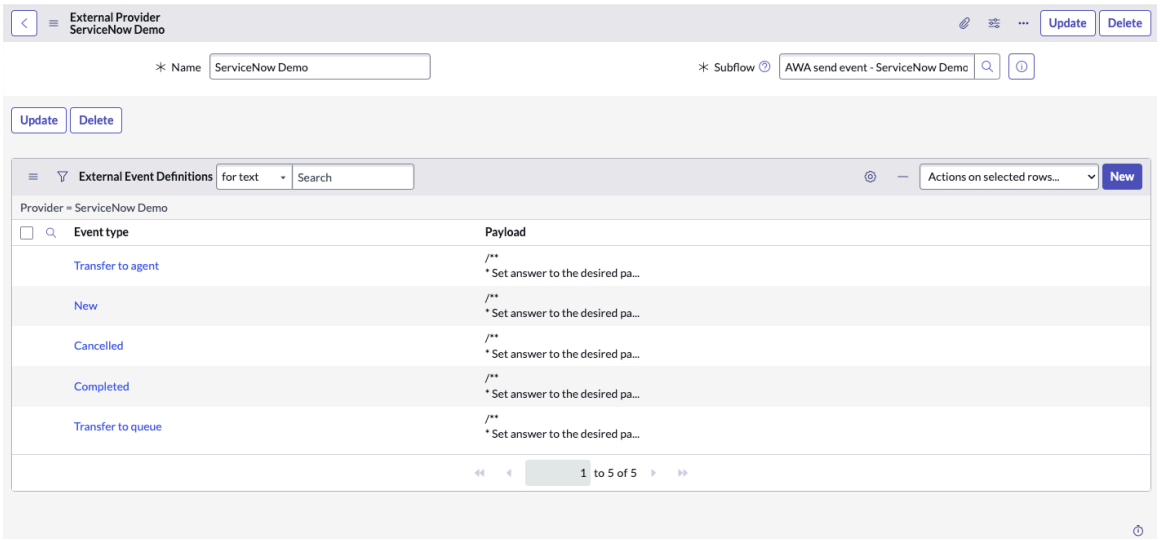
   Remarque : Si vous avez sélectionné un élément de file d'attente AQA existant, vérifiez que l'acheminement externe est activé avec le champ **Externe** coché.

4. Dans la section Acheminement tiers externe du formulaire de file d'attente, sélectionnez l'icône Prévisualiser puis sélectionnez **Ouvrir l'enregistrement**.

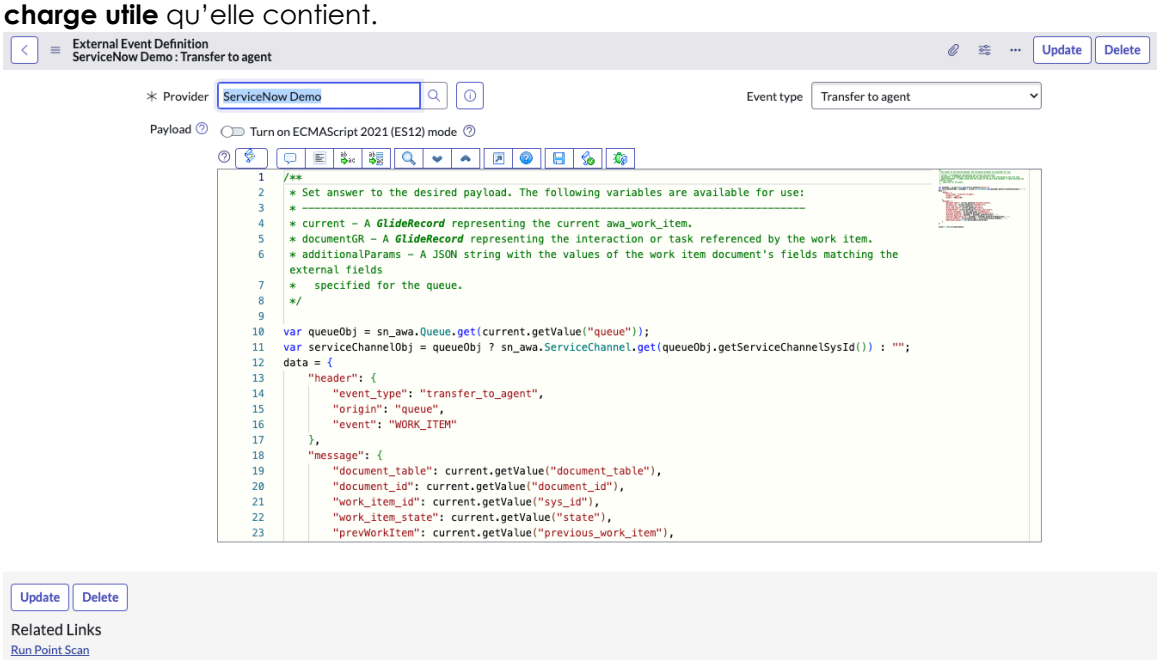
   Remarque : Vous êtes invité à enregistrer l'enregistrement de file d'attente pour toutes les modifications que vous avez apportées lors de la navigation. Sélectionnez **Mettre à jour** pour une file d'attente existante ou sélectionnez **Soumettre** pour une nouvelle file d'attente.

5. Sélectionnez le **flux secondaire** dans la liste des flux disponibles pour envoyer des événements au fournisseur sélectionné.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Sélectionnez les définitions d'événement externe requises pour le fournisseur.
   Les définitions d'événements externes sélectionnées sont associées au fournisseur pour définir les événements externes qui doivent être traités par le fournisseur. Vous pouvez sélectionner parmi les définitions d'événement existantes ou en créer une.
7. Sélectionnez une définition d'événement externe pour voir le **type d'événement** et la **charge utile** qu'elle contient.



Remarque : Veillez à ne pas ajouter de message d'information ou de message d'erreur après le bloc de réponses. La réponse doit toujours être une chaîne de retour, si la réponse est dans le bloc try, vous pouvez ajouter des informations/ messages d'erreur dans le bloc catch.

Utilisez les éléments suivants, disponibles par défaut, pour construire le contenu de la charge utile que vous souhaitez sur le système externe :

- `current` = représente l'enregistrement de l'élément de travail AWA
- `docuemntGR` = représente l'interaction ou la tâche référencée par l'élément de travail.
- `additionalParams` = contient des objets avec les valeurs des champs du document d'élément de travail.
- script de charge utile = Contient des API pouvant contenir des scripts.

Traduction automatique

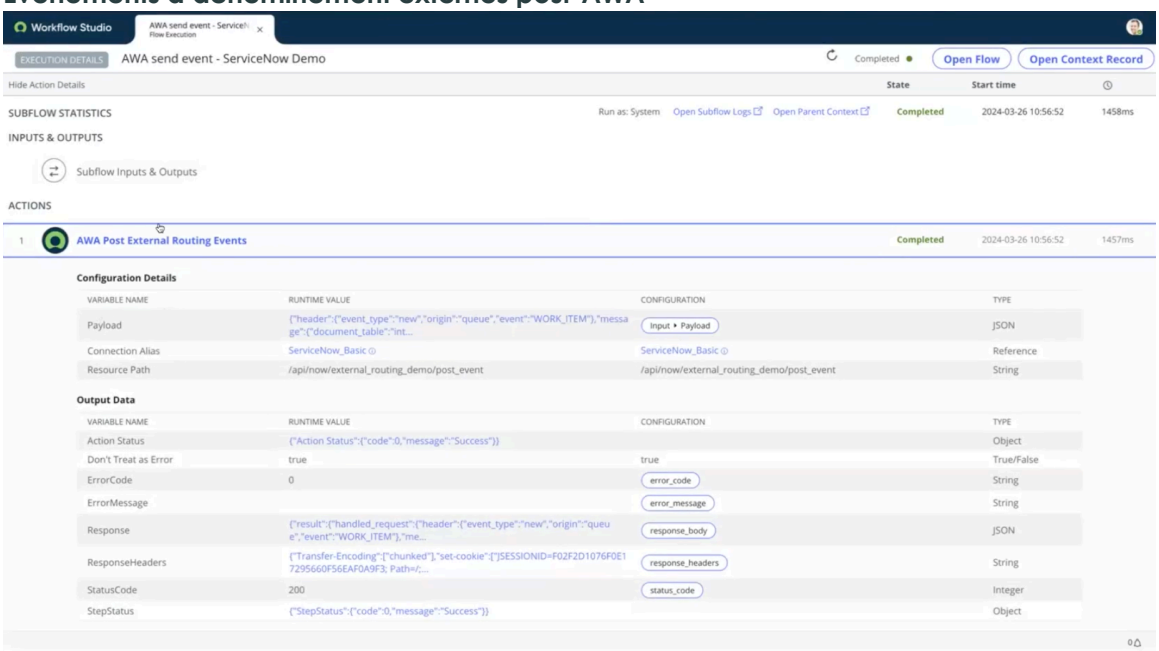
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   La file d'attente de messagerie instantanée d'agent est configurée sur la file d'attente d'acheminement externe.

Résultats
Après la configuration, toutes les messageries instantanées entrantes sont acheminées vers la file d'attente externe et vous pouvez voir la liste des éléments de travail envoyés à la file d'attente externe dans la table Éléments de travail [awa_work_items]. Vous pouvez trouver les journaux d'événements enregistrés des flux secondaires associés au fournisseur dans la table Contextes du moteur de flux [sys_flow_context].

Pour afficher les détails de l'exécution de la charge utile de l'événement, ouvrez un enregistrement d'événement à partir de la table Contextes du moteur de flux [sys_flow_context] et sélectionnez **Ouvrir en mode de vue des opérations**. Vous verrez le flux d'événements d'acheminement externe AWA Post avec la charge utile.

Événements d'acheminement externes post-AWA



Définir une implémentation de test d'acheminement externe

Définissez le module d'extension Outils de test d'acheminement externe [com.glide.awa.external.test_tools] avec un exemple d'infrastructure de tests automatisés (ATF) simplifiée pour le fournisseur d'acheminement externe à l'aide des données de démonstration disponibles avec l'installation du module d'extension.

Pour exécuter ExternalRoutingConfigurationTestTool, vérifiez que vous disposez des éléments suivants :

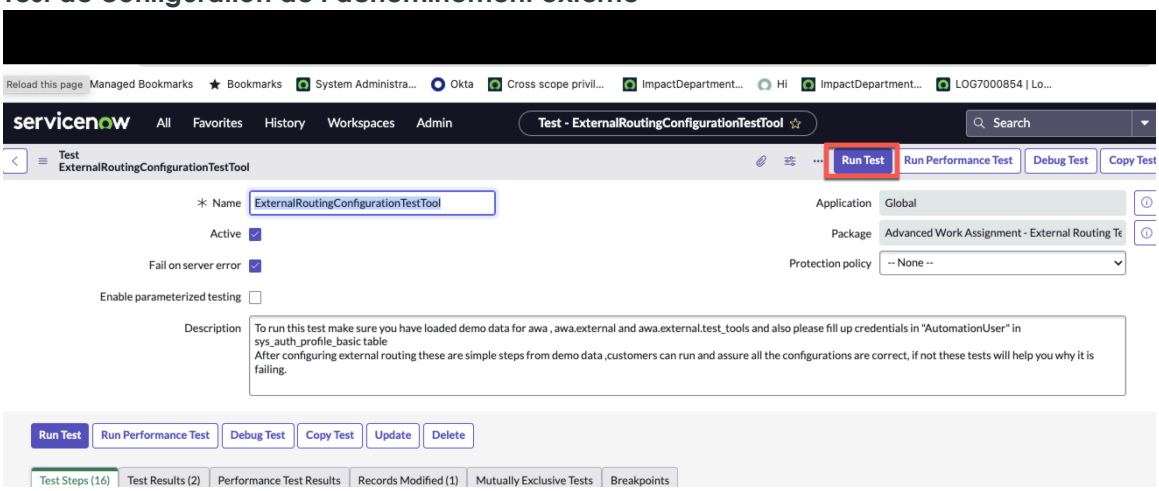
- Chargement des données de démonstration pour AWA, awa.external et awa.external.test_tools.
- Renseigné les informations d'identification dans **AutomationUser** dans la table sys_auth_profile_basic.
- Créez la connexion HTTP(s) dans sys_alias, ServiceNow_Basic enregistrement.

Vous devez ouvrir l'enregistrement ExternalRoutingConfigurationTestTool et cliquer sur Exécuter le **test** pour effectuer les actions du test d'acheminement externe.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Test de configuration de l'acheminement externe



Fonctions du module d'extension Outils de test de routage externe (com.glide.awa.external.test_tools)

Lorsque le module d'extension Outils de test d'acheminement externe (com.glide.awa.external.test_tools) est exécuté, il valide les éléments suivants :

- L'enregistrement de connexion est créé dans la connexion HTTP(S) [http_connection].
- Les informations d'identification sont fournies dans la connexion HTTP(S) [http_connection].
- L'enregistrement AWA_Queue est mis à jour avec succès avec les valeurs suivantes :
  - **Externe** = **vrai**
  - **Fournisseur** = **démo ServiceNow**
- Un enregistrement est créé avec succès dans la table Interaction [interaction] avec les valeurs suivantes :
  - **Description brève** = **Créé à partir de l'automatisation des tests ATF**
  - **État** = **Nouveau**
  - **Type** = **Messagerie instantanée**
- L'enregistrement est automatiquement créé dans l'élément de travail.
- Le script de validation côté serveur est exécuté en transmettant l'ID Concepteur de flux de l'élément de travail au fournisseur CCaaS tiers externe et en appelant ce dernier.
- L'ID de sys_flow_context est récupéré à partir de l'exécution du sys_flow_context.
- L'ID de sys_flow_context récupéré fournit la réponse de la charge utile.
- La réponse de la charge utile appartient à l'élément de travail que vous avez créé.
- Le script de validation côté serveur est exécuté pour vérifier si la réponse est réussie, puis la charge utile est envoyée à l'API REST d'affectation manuelle.
- L'autorisation des informations d'identification est configurée dans la table Configuration de l'authentification de base [sys_auth_profile_basic].
- Un agent est disponible dans la table Utilisateur [sys_user] pour monter la charge utile.
- Le script de validation côté serveur est exécuté pour confirmer que l'agent est disponible dans le canal de service approprié.
- L'API REST Affectation manuelle est appelée lorsque l'agent est disponible.
- L'état de la réponse est défini sur Réussite et la charge utile de la réponse contient `Affectation manuelle demandée avec succès.`

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- L'élément AWA de travail est affecté avec succès à l'agent et n'est pas dans l'état File d'attente.

> **Remarque :** Si le test échoue à n'importe quelle étape, les informations détaillées sur l'endroit où la configuration a échoué sont fournies à l'utilisateur avec la solution pour y remédier.

Didacticiel : Routage des interactions par contexte

Découvrez comment configurer Affectation de travail avancée l'acheminement de conversations vers des agents en fonction du contexte de la conversation.

Activez le module d'extension Données de démonstration de Gestion du service clientèle (com.snc.customerservice.demo).

Une compréhension de base des variables contextuelles est requise. Pour plus d'informations sur les variables de contexte, consultez Agent virtuel scripts .

Le créateur d'enregistrement **Que pouvons-nous faire pour vous aider ?** est disponible par défaut avec le module d'extension Customer Service Management Demo Data (com.snc.customerservice.demo). Dans le créateur d'enregistrement, les demandeurs de messagerie instantanée peuvent spécifier l'une des trois catégories de problèmes pour lesquelles ils ont besoin d'aide :

- Produit
- Facturation
- Ordre

Quelle que soit la catégorie qu'ils sélectionnent, transmet une valeur à la variable *de contexte liveagent_csp_category*. Découvrez comment créer des files d'attente qui acheminent les conversations vers les agents en fonction des valeurs transmises par cette variable de contexte.

Créer une file d'attente pour les problèmes liés aux produits

Créez une file d'attente pour le canal de service de messagerie instantanée qui achemine les problèmes liés aux produits.

Avant de commencer

Rôle requis : awa_admin ou admin

Procédure

1. Accédez aux paramètres de file d'attente via l'un des chemins de navigation suivants :
   - **Tout** > **Affectation de travail avancée** > **Accueil**.

     Dans la section Paramètres essentiels, sélectionnez **Configurer les files d'attente**.
   - **Tout** > **Affectation de travail avancée** > **Files d'attente**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Entrez les informations suivantes dans les champs répertoriés :
   - Nom : Support du produit
   - Canal de service : Messagerie instantanée
   - Mode de condition : avancé
4. Dans le champ **Script** , entrez ce script :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
(function executeCondition(/* glide record */ current) {
 var contextTable = current.getValue('context_table');
 var interactionBlobRecord = new GlideRecord(contextTable);
 interactionBlobRecord.addQuery('sys_id',current.getValue('context_docu
ment'));
 interactionBlobRecord.query();

 if(interactionBlobRecord.next()){
  var jsonBlob = JSON.parse(interactionBlobRecord.getValue('value'));
  if(jsonBlob.liveagent_csp_category == 'product')
   return true;
 }
 return false;
})(current);
```

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer une file d'attente pour les problèmes de facturation

Créez une file d'attente pour le canal de service de messagerie instantanée qui achemine les problèmes de facturation.

Avant de commencer

Rôle requis : awa_admin ou admin

Procédure

1. Dans la vue de listes Files d'attente, cliquez sur **Nouveau**.

2. Entrez les informations suivantes dans les champs répertoriés :

- Nom : Assistance de facturation
- Canal de service : Messagerie instantanée
- Mode de condition : avancé

3. Dans le champ **Script** , entrez ce script :

```
(function executeCondition(/* glide record */ current) {
 var contextTable = current.getValue('context_table');
 var interactionBlobRecord = new GlideRecord(contextTable);
 interactionBlobRecord.addQuery('sys_id',current.getValue('context_docu
ment'));
 interactionBlobRecord.query();

 if(interactionBlobRecord.next()){
  var jsonBlob = JSON.parse(interactionBlobRecord.getValue('value'));
  if(jsonBlob.liveagent_csp_category == 'billing')
   return true;
 }
 return false;
})(current);
```

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer une file d'attente pour les problèmes liés aux commandes

Créez une file d'attente pour le canal de service de messagerie instantanée qui achemine les problèmes de commande.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : awa_admin ou admin

Procédure

1. Dans la vue de listes Files d'attente, cliquez sur **Nouveau**.

2. Entrez les informations suivantes dans les champs répertoriés :

- Nom : Support de commande
- Canal de service : Messagerie instantanée
- Mode de condition : avancé

3. Dans le champ **Script** , entrez ce script :

```
(function executeCondition(/* glide record */ current) {
 var contextTable = current.getValue('context_table');
 var interactionBlobRecord = new GlideRecord(contextTable);
 interactionBlobRecord.addQuery('sys_id',current.getValue('context_docu
ment'));
 interactionBlobRecord.query();

 if(interactionBlobRecord.next()){
  var jsonBlob = JSON.parse(interactionBlobRecord.getValue('value'));
  if(jsonBlob.liveagent_csp_category == 'order')
   return true;
 }
 return false;
})(current);
```

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Affectations de travail

Après avoir acheminé les éléments de travail vers les files d'attente appropriées et les groupes d'agents correspondants, Affectation de travail avancée (AWA) envoie le travail à l'agent le plus qualifié en utilisant les critères d'affectation que vous spécifiez. Les critères d'affectation tournent autour du type de règle d'affectation (la plus grande capacité ou la dernière affectation) et de la définition des compétences.

Les administrateurs peuvent choisir d'envoyer des éléments de travail aux agents en fonction de l'une des règles d'affectation suivantes :

- Plus grande capacité : cette option pousse le travail vers les agents qui ont le plus de capacité (disponibilité pour le travail) pour un canal donné. Par exemple, supposons que deux agents disponibles, l'agent 1 et l'agent 2, ont des capacités différentes. L'agent 1 a une capacité de trois chats, mais l'agent 2 a une capacité de deux chats et travaille actuellement sur un chat. AWA affecte l'élément de travail suivant à l'agent 1 ayant le plus de capacité.
- Dernière affectation : cette option transmet le travail à l'agent qui n'a pas eu d'affectation de travail le plus longtemps dans le canal de service. Si plusieurs agents disposent de la même capacité inutilisée dans un canal de service, AWA ils créent et affectent l'élément de travail suivant à l'agent qui n'a pas travaillé depuis le plus longtemps dans le canal de service.

En plus de sélectionner la règle d'affectation, AWA les administrateurs peuvent également déterminer si :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les agents peuvent rejeter des éléments de travail.
- Les agents acceptent automatiquement les interactions de messagerie instantanée.
- Un minuteur est utilisé pour définir un délai d'expiration (le temps dont dispose un agent pour rejeter ou accepter un élément de travail).
- Les compétences de l'agent doivent être prises en compte lors de l'affectation.

Processus d'affectation

Lorsqu'un agent est disponible, AWA:

- Vérifie la priorité de la file d'attente et obtient un élément de la file d'attente avec la priorité la plus élevée. AWA Examine également les éléments qui ont expiré ou qui ont été rejetés par les agents.
- Identifie le pool d'affectation éligible. Le pool d'affectation d'éligibilité élargit le groupe d'agents autorisés à travailler sur un élément.
- Détermine les agents disponibles en fonction de leur état de présence, de la règle d'affectation sélectionnée (la plus grande capacité ou la dernière affectée) ainsi que des compétences, le cas échéant. Les agents disposent d'une capacité inutilisée lorsqu'ils refusent, transfèrent ou terminent un élément de travail. Par exemple, après le transfert d'une messagerie instantanée, l'agent dispose d'une capacité supplémentaire.
- Envoie l'élément dans la boîte de réception de l'agent le plus qualifié (le minuteur commence).
- Accepte automatiquement les éléments de travail lorsque **l'option Activer l'affectation automatique des éléments de travail** est sélectionnée. Les agents ne sont pas en mesure **d'accepter** ou de **rejeter** manuellement des éléments de travail.

Affectation de travail basée sur les compétences

Dans AWA, vous pouvez activer l'affectation basée sur les compétences et, si nécessaire, évaluer les niveaux de compétence et rendre l'affectation de compétences obligatoire (obligatoire). Le processus de base de la configuration des compétences implique les étapes suivantes :

1. Identifiez les agents qui ont des compétences spécifiques (par exemple, une langue étrangère ou une expertise dans un certain domaine tel que les routeurs réseau), puis affectez-leur ces compétences à l'aide de la fonctionnalité Gestion des compétences.
2. Faites des agents des membres des groupes d'affectation pour les files d'attente d'éléments de travail faisant appel à ces compétences.
3. Créez une règle d'affectation dans AWA qui permet la gestion des compétences pour des compétences spécifiques.

   Si vous avez choisi de sélectionner l'option **Évaluer le niveau de compétence** lors de la création de la règle d'affectation, AWA examinez également les niveaux de compétence des agents avant d'affecter l'élément de travail à l'agent le plus qualifié. Si plusieurs agents ont le même nombre de compétences correspondantes, les agents ayant plus de compétences au niveau de compétence suffisant sont prioritaires par rapport aux agents ayant moins de compétences au niveau suffisant. Par exemple, une discussion consiste à énumérer trois compétences d'un niveau de compétence élevé. L'agent A et l'agent B ont tous les deux les trois compétences. L'agent A possède trois compétences avec les niveaux de compétence suivants : deux élevés et un faible. L'agent B possède trois compétences avec les niveaux de compétence suivants : un élevé et deux faibles. Dans cet exemple, l'agent A serait le premier délégataire de l'élément de travail, car il a plus

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de compétences avec un niveau de compétence suffisant que l'agent B. L'agent B ne se verrait affecter cet élément de travail que si l'agent A rejetait le travail.

AWA donne également la priorité au nombre de compétences correspondantes par rapport au nombre de compétences ayant un niveau de compétence suffisant. Par exemple, un chat est proposé en énumérant deux compétences et leurs niveaux de compétence suffisants : la compétence en anglais et la compétence en bases de données sont associées à un niveau de compétence avancé. L'agent 1 possède les deux compétences, mais uniquement au niveau débutant. L'agent 2 n'a que la compétence Anglais au niveau avancé suffisant, mais n'a pas la compétence Bases de données. Dans cet exemple, la messagerie instantanée est acheminée vers l'agent 1, car cet agent possède les deux compétences, même s'il n'a pas le niveau de compétence suffisant.

Si vous avez également choisi de sélectionner l'option **Appliquer les compétences obligatoires** lors de la création de la règle d'affectation, AWA l'élément de travail est affecté uniquement aux agents qui disposent des compétences obligatoires au niveau de compétence suffisant. Par exemple, un élément de travail avec deux compétences obligatoires associées de haut niveau et une compétence facultative est prêt à être affecté. L'agent C possède les trois compétences, mais une seule des compétences obligatoires à un niveau de compétence suffisamment élevé. L'agent D n'a que les deux compétences obligatoires, mais les deux compétences sont d'un niveau de compétence suffisamment élevé. Dans cet exemple, l'agent D est le seul délégataire d'élément de travail applicable, car il est le seul agent disposant des deux compétences obligatoires à un niveau suffisamment élevé.

4. Créez la file d'attente des éléments de travail avec une condition d'acheminement qui inclut la compétence spécifique et incluez le groupe approprié dans le pool d'affectation éligible.
5. Créez une règle métier scriptée qui inclut la compétence dans la table associée au canal de service approprié (par exemple, la table Ticket).

Pendant l'affectation de travail, AWA achemine et affecte des éléments de travail à la boîte de réception Espace de travail d'agent de l'agent le plus qualifié en fonction des compétences de l'agent et, le cas échéant, du niveau de compétence et des paramètres de compétence obligatoires.

Configurer les règles d'affectation d'agent

Définissez les critères d'affectation Affectation de travail avancée des éléments de travail aux agents. Choisissez la règle d'affectation qui tient compte de l'agent ayant le plus de capacité ou de l'agent qui est resté le plus longtemps sans travailler. Définissez les paramètres des listes connexes Gestion de l'affectation automatique, Gestion des rejets et Gestion des compétences.

Avant de commencer

- Une compréhension de base de la Skills Management fonctionnalité est recommandée.
- Si vous voulez tenir compte des compétences des agents lors de l'acheminement du travail aux agents appropriés, définissez les compétences de vos agents ou groupes. Lorsque vous activez les options de gestion des compétences sur le formulaire Règles d'affectation, AWA affecte les utilisateurs à des groupes ayant les compétences appropriées aux éléments de travail correspondants.
- Vous pouvez utiliser des règles pour identifier les compétences et les affecter à des éléments de travail. Pour en savoir plus sur la définition et l'affectation de compétences pour les éléments de travail, reportez-vous Acheminer des éléments de travail vers des agents en fonction des compétencesà .

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : awa_admin ou admin

Procédure

1. Accédez aux paramètres des règles d'affectation via l'un des chemins de navigation suivants :
   - **Tout** > **Affectation de travail avancée** > **Accueil**.

     Dans la section Paramètres essentiels, sélectionnez **Configurer les règles d'affectation**.
   - **Tout** > **Affectation de travail avancée** > **Règles d'affectation**.
2. Choisissez une situation.
   - Pour créer une règle, sélectionnez **Nouveau**.
   - Pour modifier une règle, sélectionnez celle à mettre à jour.
3. Renseignez les champs du formulaire Règle d'affectation.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de règle d'affectation.
4. Sélectionnez **Soumettre** pour une nouvelle règle ou **Mettre à jour** si vous modifiez la règle.
   La règle d'affectation est complétée ou mise à jour dans la table Règles d'affectation [awa_assignment_rule].

Didacticiel : affecter automatiquement des tâches aux agents par compétence

Découvrez comment configurer Affectation de travail avancée l'acheminement automatique des tickets vers des agents qui parlent allemand. Utilisez ce didacticiel comme guide pour vous aider à comprendre comment acheminer des éléments de travail vers des agents en fonction de leurs compétences désignées.

Avant de commencer :

- Activez le module d'extension Gestion des compétences (com.snc.skills_management).
- Une compréhension de base de la fonctionnalité Gestion des compétences est requise.
- Pour que les compétences soient automatiquement affectées aux tickets, pensez à activer le module d'extension Détermination de compétences (com.snc.skill_determination).
- Créez un groupe d'utilisateurs qui travaillent dans l'assistance clientèle.
- Affectez les rôles awa_agent et workspace_agent au groupe de support client.

Didacticiel Affectation de travail avancée (AWA) : affecter automatiquement des travaux aux agents par compétence Regardez cette vidéo pour obtenir une représentation visuelle de l'exemple de didacticiel suivant.

Créer une compétence

Créez une compétence « Allemand ».

Avant de commencer

Rôle requis : skill_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Compétences** > **Toutes les compétences**, puis cliquez sur **Nouveau**.
2. Entrez les informations suivantes dans les champs répertoriés :

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Nom** : `Allemand`
- **Actif** : sélectionné

3. Sélectionnez **Soumettre**.

Créer une règle d'affectation qui affecte automatiquement le travail des agents

Créez une règle d'affectation qui achemine les tickets en fonction des compétences.

Avant de commencer
Rôle requis : awa_admin ou admin

Procédure

1. Accédez aux paramètres des règles d'affectation via l'un des chemins de navigation suivants :
   - **Tout** > **Affectation de travail avancée** > **Accueil**.

     Dans la section Paramètres essentiels, sélectionnez **Configurer les règles d'affectation**.

   - **Tout** > **Affectation de travail avancée** > **Règles d'affectation**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Entrez les informations suivantes dans les champs répertoriés :
   - **Nom** : `Règle d'affectation de ticket avec compétences`
   - **Affecter par** : `La plupart des capacités`
   - **Activer l'affectation automatique des éléments de travail** : Sélectionné

     Remarque : La sélection de cette option accepte automatiquement les interactions de messagerie instantanée pour le compte des agents. Le champ **Options d'affichage** s'affiche et vous pouvez sélectionner **soit Carte de boîte de réception** , soit **Carte de boîte de réception et onglet Espace de travail**.

   - **Activer les compétences** : sélectionnées
   - **Évaluer le niveau de compétence** : Effacé
   - **Appliquer les compétences obligatoires** : sélectionné
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Créer une file d'attente

Créez une file d'attente où vous pouvez acheminer le travail vers les agents qui maîtrisent l'allemand.

Avant de commencer
Rôle requis : awa_admin ou admin

Procédure

1. Accédez aux paramètres de file d'attente via l'un des chemins de navigation suivants :
   - **Tout** > **Affectation de travail avancée** > **Accueil**.

     Dans la section Paramètres essentiels, sélectionnez **Configurer les files d'attente**.

   - **Tout** > **Affectation de travail avancée** > **Files d'attente**.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Entrez les informations suivantes dans les champs répertoriés :
   - **Nom** : `File d'attente de ticket allemand`
   - **Canal de service** : `ticket`
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Définir l'éligibilité d'affectation

Définissez qui est éligible pour recevoir des tickets de la file d'attente des tickets allemands.

Avant de commencer

Rôle requis : awa_admin ou admin

Procédure

1. Accédez aux paramètres de file d'attente via l'un des chemins de navigation suivants :
   - **Tout** > **Affectation de travail avancée** > **Accueil**.

     Dans la section Paramètres essentiels, sélectionnez **Configurer les files d'attente**.
   - **Tout** > **Affectation de travail avancée** > **Files d'attente**.
2. Sélectionnez la file d'attente des tickets allemands.
3. Sur le formulaire, accédez au lien connexe Éligibilité d'affectation et sélectionnez **Nouveau**.
4. Dans le champ **Règle d'affectation d'agent** , sélectionnez **Règle d'affectation de ticket avec compétences**.
5. Dans le champ **Groupes** , sélectionnez votre groupe de support client.
6. Sélectionnez **Soumettre**.

Activer la détermination de compétences

Activez la règle métier de détermination des compétences pour baliser les compétences de vos éléments de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : awa_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définitions système** > **Règles métier**.
2. Sélectionnez l'enregistrement **Détermination des compétences pour les tickets** .
3. Sur le formulaire, sélectionnez le champ **Actif** .
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Définir une règle de détermination de compétences

Créez une règle de détermination des compétences pour associer la compétence en allemand aux tickets entrants provenant de germanophones.

Avant de commencer

Rôle requis : awa_admin ou admin

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Compétences** > **Règles de détermination de compétences**, puis sélectionnez **Nouveau**.
2. Entrez les informations suivantes dans les champs répertoriés :
   - **Nom** : `Détermination de l'aptitude pour les affaires allemandes`
   - **Actif** : `vrai`
   - **Table source** : **Ticket [sn_customerservice_case]**
   - **Condition** : **Ouvert par.langue est l'allemand**

     Remarque : Recherchez l'option `Afficher les champs connexes` lors de la définition des conditions pour obtenir l'option Ouvert par.langue.

   - **Compétences : Allemand**
3. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

Les tickets qui nécessitent des germanophones sont acheminés vers les utilisateurs Service et assistance client qui ont la compétence Allemand.

Utiliser Relation avec l'agent

Relation avec l'agent est une fonctionnalité qui vous permet d'affecter Affectation de travail avancée des éléments de travail en fonction de l'historique de travail d'un agent, d'une tâche connexe ou d'une relation avec l'équipe du compte.

Affectation de travail avancée affecte des éléments de travail aux agents en fonction de leurs disponibilités, de leurs capacités et de leurs compétences. Vous pouvez l'utiliser Relation avec l'agent pour personnaliser ce AWA processus d'affectation et identifier l'agent le mieux adapté pour l'élément de travail. Relation avec l'agent Garantit que le même agent est affecté à un élément de travail similaire au lieu d'orienter un nouvel agent à chaque fois.

Remarque : Relation avec l'agent Les règles ne remplacent pas les contraintes ou l'éligibilité d'affectation qui sont spécifiées dans AWA les règles d'affectation.

Les types d'affinités sont :

Historique

Identifie le meilleur agent en fonction de son historique de service au même client.

Tâche associée

Identifie le meilleur agent en fonction des affectations passées de l'agent sur les tâches connexes.

Équipe du compte

Identifie le meilleur agent en fonction de sa responsabilité ou de son rôle au sein de l'équipe de compte.

Remarque : La relation d'équipe de compte n'est disponible que pour les Gestion du service clientèle clients.

Les règles de relation sont associées à des files d'attente AWA . Jusqu'à trois règles peuvent être associées à chaque file d'attente. L'ordre de relation détermine la façon dont le moteur d'affectation classe les agents. L'agent ayant la règle de relation d'ordre le plus élevé est considéré comme le meilleur agent en premier.

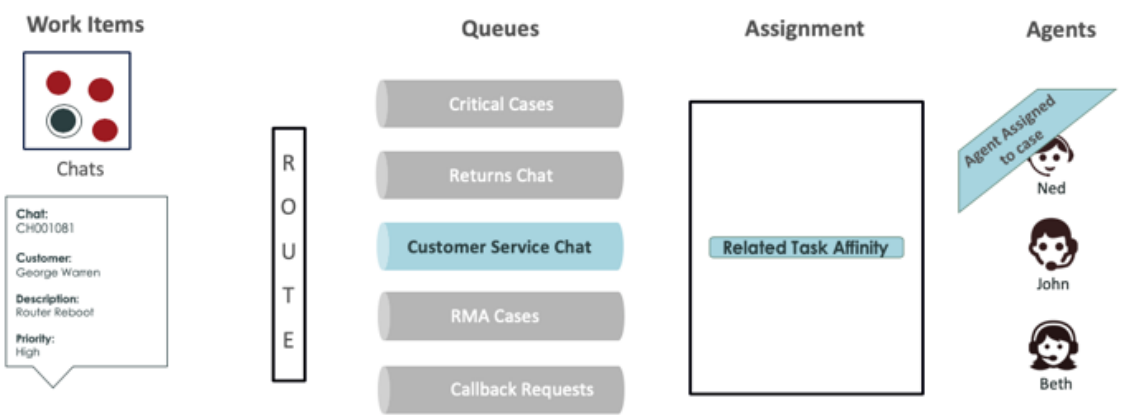
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'exemple suivant montre comment AWARelation avec l'agent déterminer le meilleur agent pour un élément de travail. Dans cet exemple, AWA est configuré pour utiliser les trois affinités dans cet ordre : relation de tâche connexe, relation d'équipe de compte et relation historique. George Warren, qui est un client de la société Boxeo, a un problème de routeur. George a précédemment contacté l'assistance pour signaler un problème. Cette affaire a été confiée à l'agent Ned. L'agent d'assistance principal de Boxeo est l'agent John. Au cours des sept derniers jours, un autre agent, l'agent Beth, s'est adressé à Boxeo lors d'une discussion.

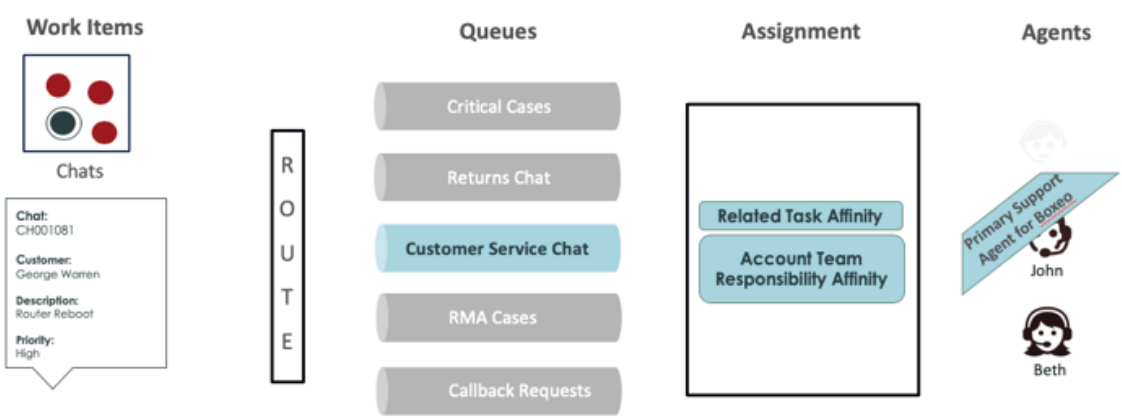
La prochaine fois que George lancera une messagerie instantanée du service clientèle à partir de la page du ticket, le ticket sera automatiquement ajouté comme tâche connexe à l'interaction de messagerie instantanée. Relation avec l'agent Utilise la relation de tâche associée pour rechercher un agent qui a rempli des affectations passées pour une tâche connexe. Étant donné que l'agent Ned a été affecté à une tâche associée sur l'enregistrement, AWA affecte l'élément de travail à l'agent Ned s'il est disponible avec la capacité.

Exemple d'affinité de tâche connexe



Si l'agent Ned n'est pas disponible ou n'a pas la capacité, AWA utilise la relation d'équipe de compte. AWA Recherche un autre agent en fonction de la responsabilité ou du rôle d'un agent au sein de l'équipe de compte. Étant donné que l'agent John est l'agent d'assistance primaire de la société Boxeo, AWA affecte l'élément de travail à l'agent John s'il est disponible avec la capacité.

Exemple de relation avec l'équipe de compte



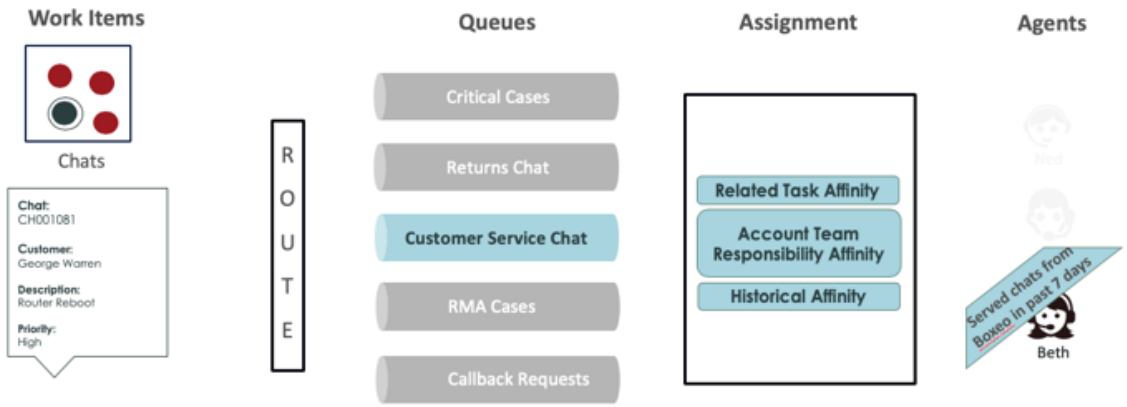
Si l'agent John n'est pas disponible, AWA utilise l'affinité historique et recherche un agent qui a récemment interagi avec la société. Ces informations sont stockées à l'écran Relation

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

avec l'agent . Étant donné que l'agent Beth a adressé une messagerie instantanée à Boxeo au cours des sept derniers jours, AWA affecte l'élément de travail à l'agent Beth s'il est disponible avec la capacité.

Exemple d'affinité historique



Configurer Relation avec l'agent les règles

Créez ou modifiez les Relation avec l'agent règles qui acheminent les éléments de travail dans Affectation de travail avancée.

Avant de commencer

Rôle requis : awa_admin ou admin

Procédure

1. Accédez aux paramètres de relation avec l'agent via l'un des chemins de navigation suivants :
   - **Tout** > **Affectation de travail avancée** > **Accueil**.

     Dans la section Paramètres avancés, sélectionnez **Configurer la relation avec l'agent**.
   - **Tout** > **Affectation de travail avancée** > **Règles de relation avec l'agent**.
2. Choisissez une situation.
   - Pour créer une règle de relation, sélectionnez **Nouveau**.
   - Pour mettre à jour une règle de relation existante, sélectionnez-la.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Définition
Nom	Nom de la règle de relation.
Canal de service	Canal de service auquel la règle s'applique.
Application	Nom de l'application.
Relation basée sur	Type d'affinité. Seuls les types de relation correspondant à votre sélection s'affichent.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Définition
	◦ Historique ◦ Tâches associées ◦ Responsabilité de l'équipe des comptes
Relation de l'agent avec	Au niveau du compte ou du contact. Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez **Historique** dans le champ **Affinité basée sur** .
Nombre de jours	Nombre de derniers jours pendant lesquels l'agent a travaillé avec le client. Le nombre maximum de jours est de 30. Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez **Historique** dans le champ **Affinité basée sur** .
Responsabilité	Agent faisant partie de l'équipe de compte. Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez **Responsabilité de l'équipe de compte** dans le champ **Relation basée sur** .

4. Cliquez sur **Soumettre** pour une nouvelle règle de relation ou **sur Mettre à jour** pour modifier une règle de relation existante.

Définir des Relation avec l'agent règles

Spécifiez les Relation avec l'agent règles pour déterminer l'ordre dans lequel les éléments de travail d'une file d'attente sont triés.

Avant de commencer

Rôle requis : awa_admin ou admin

Procédure

1. Accédez aux paramètres de file d'attente via l'un des chemins de navigation suivants :
   - **Tout** > **Affectation de travail avancée** > **Accueil**.

     Dans la section Paramètres essentiels, sélectionnez **Configurer les files d'attente**.
   - **Tout** > **Affectation de travail avancée** > **Files d'attente**.
2. Sélectionnez la file d'attente.
3. Sélectionnez la Relation avec l'agent liste connexe.
   - Pour créer un Relation avec l'agent mappage de règles, sélectionnez **Nouveau**.
   - Pour modifier un mappage de règle existant Relation avec l'agent , sélectionnez le mappage à mettre à jour.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relation avec l'agent Formulaire de mappage de règle

Champ	Définition
Relation avec l'agent Règle	Relation avec l'agent Règle à utiliser pour le tri.
Ordre	Valeur de cette règle par rapport aux autres règles de la file d'attente. Les règles sont classées de la plus basse à la plus élevée, de sorte qu'une règle avec un ordre de 100 est considérée avant une règle avec un ordre de 200.

5. Sélectionnez **Soumettre**.
   Vous pouvez spécifier un maximum de trois Relation avec l'agent règles par file d'attente.

Désactiver Relation avec l'agent

Désactivez-la Relation avec l'agent si vous ne souhaitez Relation avec l'agent pas affecter d'affectations de travail aux agents.

Avant de commencer

Rôle requis : awa_admin ou admin

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_properties.list`.
   La liste exhaustive des propriétés de la table Propriétés système [sys_properties] s'affiche.
2. Dans le champ **Rechercher** , saisissez `glide.awa.agent_affinity.enabled`.
3. Cliquez sur **glide.awa.agent_affinity.enabled**.
4. Sur l'écran des propriétés système, modifiez la **valeur** de **true** à **false** et cliquez sur **Mettre à jour**.
   La relation avec l'agent est maintenant désactivée.

Contrôles de la boîte de réception de l'agent

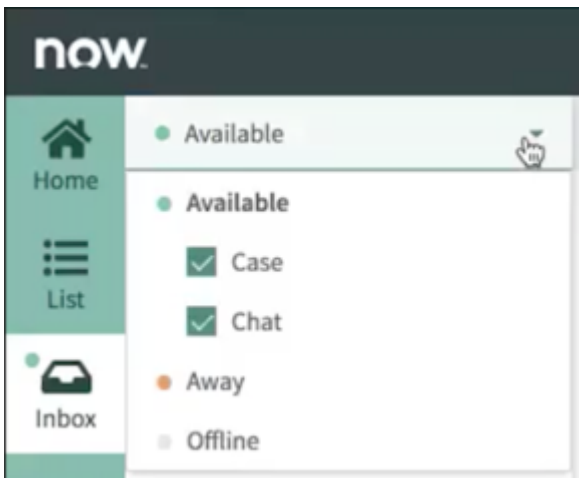
Contrôlez certains éléments de l'expérience de l'agent dans Espace de travail d'agent. Définissez les états de présence (disponibilité) de l'agent et les motifs de rejet des éléments de travail utilisés par les agents pour refuser les affectations de travail dans leur Espace de travail d'agent boîte de réception.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États de présence de l'agent

Disponibilité de l'agent dans la Espace de travail d'agent boîte de réception



AWA Les administrateurs peuvent définir les états de présence que les agents choisissent dans leur boîte de réception pour indiquer leur disponibilité. Les états par défaut sont

- Disponible : une bulle verte pleine indique que l'agent est disponible pour recevoir un travail.
- Absent : une bulle jaune pleine indique que l'agent n'est pas disponible pour recevoir du travail.
- Hors ligne : une bulle grise pleine indique que l'agent n'est pas disponible pour recevoir un travail.

AWA Les développeurs disposant du rôle awa_integration_user peuvent également utiliser des API JavaScript ou REST pour obtenir ou définir la présence et la disponibilité des canaux d'agent. Pour plus d'informations, consultez

- API de présence de l'agent (API REST)
- Agent - Global (API JavaScript)

Contrôles des rejets d'agents

AWA Les administrateurs peuvent donner aux agents la possibilité de rejeter des affectations de travail et spécifier le motif de leur rejet. Le bouton **Rejeter** s'affiche sur les cartes d'affectation de travail. Lorsqu'un agent rejette une affectation, une fenêtre contextuelle lui permet de sélectionner un motif pour refuser l'élément de travail.

Configurer les états de présence de l'agent

Créez ou modifiez les états de disponibilité que les agents utilisent pour indiquer s'ils peuvent recevoir du travail, s'ils sont hors ligne ou s'ils sont absents. Les agents définissent ces états dans leur Espace de travail boîte de réception.

Avant de commencer

Rôle requis : awa_admin ou admin. Les utilisateurs disposant des rôles awa_manager et awa_agent peuvent examiner les états de présence.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les états de présence par défaut sont Disponible, Absent et Hors ligne. Pour l'état Disponible, assurez-vous de l'activer (à l'aide de la case à cocher Actif) afin qu'AWA puisse acheminer le travail vers les agents.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez aux paramètres des états de présence via l'un des chemins de navigation suivants :
   - **Tout** > **Affectation de travail avancée** > **Accueil**.

     Dans la section Paramètres supplémentaires, sélectionnez **Configurer les états de présence**.

   - **Tout** > **Affectation de travail avancée** > **États de présence**.
2. Choisissez une situation.
   - Pour créer un état de présence, sélectionnez **Nouveau**.
   - Pour mettre à jour un état de présence, sélectionnez l'enregistrement de présence que vous souhaitez mettre à jour.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Définition
Nom	Nom de l'état de présence, par exemple : Absent. Les états de présence par défaut sont Disponible, Absent ou Hors ligne.
Actif	Active cet état de présence pour les agents. **Remarque :** Pour l'état Disponible par défaut, assurez-vous d'activer cette case à cocher **Actif** afin que les éléments de travail soient acheminés vers les agents disponibles. Si l'état **Actif** n'est pas activé, AWA n'achemine pas les éléments de travail vers les agents.
Disponible pour recevoir des éléments de travail	Indique que les agents peuvent traiter les éléments de travail dans cet état de présence. Si l'état de présence est absent ou hors ligne, cette case n'est pas cochée.
Canaux des services	Canaux des services qui peuvent utiliser cet état de présence. Pour sélectionner un canal de service, déplacez le nom du canal de la liste **Disponible** vers la liste **Sélectionné** .
Description	Brève description de l'état.
Ordre	Ordre dans lequel cet état est affiché dans la boîte de réception de l'agent.
Afficher des canaux	Vous permet de restreindre les canaux de service dans lesquels les agents peuvent mettre à jour leur présence à l'aide de cet état. Lorsque vous sélectionnez ce champ,

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Définition
	le champ **Restreindre la mise à jour de l'agent** s'affiche.
Désactiver le contrôle d'inactivité de l'agent	Si cette case est cochée, la présence de l'agent n'est pas automatiquement définie sur « hors ligne » en fonction de l'inactivité et elle doit être définie manuellement par l'API de l'agent AWA . Vous devrez peut-être configurer le formulaire pour ajouter ce champ.
Restreindre les mises à jour de l'agent	Canaux de service dans lesquels les agents ne peuvent pas utiliser cet état pour mettre à jour leur présence. Sélectionnez l'icône de verrou et sélectionnez les canaux appropriés. Lorsque vous avez terminé vos sélections, sélectionnez l'icône de verrou pour verrouiller le champ. Vous devrez peut-être configurer le formulaire pour ajouter ce champ.
Appliquer à tous les groupes	Indique que tous les groupes peuvent utiliser cet état de présence. Pour spécifier uniquement certains groupes qui peuvent utiliser cet état de présence, désactivez cette case à cocher pour afficher la liste **Appliquer à des groupes** . Vous devrez peut-être configurer le formulaire pour ajouter ce champ.
Appliquer à des groupes	Groupes sélectionnés qui peuvent utiliser cet état de présence. Pour sélectionner un groupe, déplacez le nom du groupe de la liste **Disponible** vers la liste **Sélectionné** . Vous devrez peut-être configurer le formulaire pour ajouter ce champ.

4. Sélectionnez **Soumettre** pour un nouvel état de présence ou **Mettre à jour** si vous modifiez un état de présence existant.
   L'état de présence est ajouté ou mis à jour dans la table États de présence [awa_presence_state]. L'état de présence est également répertorié dans la section Disponibilité de la boîte de réception de l'espace de travail d'agent pour les agents appartenant aux groupes et canaux qui utilisent cet état.

Configurer les motifs de rejet des éléments de travail

Définissez les motifs que les agents peuvent utiliser pour refuser les affectations de travail qu'ils reçoivent dans leur boîte de réception Espace de travail d'agent. Un motif de rejet peut s'appliquer à tous les canaux de service ou à un seul canal que vous spécifiez.

Avant de commencer

Rôle requis : awa_admin ou admin

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez aux paramètres des motifs du rejet via l'un des chemins de navigation suivants :
   - **Tout** > **Affectation de travail avancée** > **Accueil**.

     Dans la section Paramètres supplémentaires, sélectionnez **Configurer les motifs de rejet**.
   - **Tout** > **Affectation de travail avancée** > **Raisons de rejet**.
2. Choisissez une situation.
   - Pour créer un motif de rejet, sélectionnez **Nouveau**.
   - Pour mettre à jour un motif de rejet existant, sélectionnez l'enregistrement du motif.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Définition
Motif	Nom du motif du rejet des éléments de travail.
Sélectionnables par l'agent	Indique que le motif du rejet peut être sélectionné par les agents dans leur boîte de réception Espace de travail d'agent.
Ordre	Ordre dans lequel les motifs du rejet sont répertoriés dans la boîte de réception de l'agent.
Appliquer à tous les canaux de service	Indique que le motif de rejet s'applique à tous les canaux de service. Pour mettre le motif à la disposition d'un seul canal, décochez cette case et, dans le champ **Canal de service** , sélectionnez le canal approprié.
Canal de service	Canal de service auquel la règle s'applique. Ce champ s'affiche lorsque **l'option Appliquer à tous les canaux de service** n'est pas activée.
Réaffectable	Indique si l'élément de travail peut être réaffecté à l'agent qui l'a rejeté.

4. Sélectionnez **Soumettre** pour un nouveau motif ou, si vous modifiez un motif existant, sélectionnez **Mettre à jour**.
   Le motif du rejet est ajouté ou mis à jour dans la table Motifs du rejet [awa_reject_reason].

Réaffecter les éléments de travail rejetés ou expirés

Configurez si un agent qui a rejeté un élément de travail est éligible pour se voir proposer le même élément de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez aux paramètres des motifs du rejet via l'un des chemins de navigation suivants :
   - **Tout** > **Affectation de travail avancée** > **Accueil**.

     Dans la section Paramètres supplémentaires, sélectionnez **Configurer les motifs de rejet**.
   - **Tout** > **Affectation de travail avancée** > **Raisons de rejet**.
2. Sélectionnez l'enregistrement du motif que vous souhaitez modifier.
3. Sur le formulaire, configurez le champ **Réaffectable** :
   - Si vous souhaitez qu'un agent qui a rejeté un élément de travail puisse se voir proposer le même élément de travail, sélectionnez le champ **Réaffectable** .
   - Si vous ne souhaitez pas qu'un agent qui a rejeté un élément de travail puisse se voir proposer le même élément de travail, désélectionnez le champ **Réaffectable** .

Affectation de travail avancée Boîte de réception Affichage des sentiments

Mettez en évidence le sentiment dans la boîte de réception AWA pour que les agents obtiennent la visibilité du sentiment du demandeur (le cas échéant) pendant le transfert d'agent en direct ou le transfert d'agent pour tous les canaux.

Grâce Affectation de travail avancée aux sentiments, vous pouvez :

- Affichez le sentiment (négatif ou positif) dans Affectation de travail avancée la carte de la boîte de réception pour les interactions pendant le transfert de l'agent actif et le transfert de l'agent.
- Configuration de l'administrateur pour activer ou désactiver le sentiment par canal de service.

Gestion

Configurez Affectation de travail avancée les propriétés à l'aide des options du menu Gestion.

Seuls les utilisateurs disposant de privilèges awa_manager peuvent accéder aux options du menu Gestion.

Configurer la capacité universelle maximale d'un agent

Empêchez un agent d'être affecté à trop d'éléments de travail en configurant la capacité universelle maximale de l'agent. Si la capacité universelle maximale de l'agent a été atteinte, les éléments de travail supplémentaires ne sont pas affectés à l'agent.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez aux paramètres de capacité universelle via l'un des chemins de navigation suivants :
   - **Tout** > **Affectation de travail avancée** > **Accueil**.

     Dans la section Paramètres supplémentaires, sélectionnez **Configurer la capacité universelle**.
   - **Tout** > **Affectation de travail avancée** > **Capacité universelle**.
2. Choisissez une situation.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

◦ Pour créer une nouvelle capacité universelle maximale pour un agent, sélectionnez **Nouveau** :

Champ	Définition
Aptitude universelle max.	Capacité maximale d'un agent sur tous les canaux de service. Si la capacité actuelle d'un agent est égale à la capacité universelle maximale, les éléments de travail supplémentaires ne lui sont pas affectés.
Utilisateurs	La capacité universelle maximale est affectée aux utilisateurs (agents) de la liste sélectionnée. Sélectionnez les agents dans la liste Disponibles, puis sélectionnez la flèche pointant vers la droite pour les ajouter à la liste Sélectionné. Pour filtrer les agents dans la liste disponible, créez un filtre en sélectionnant **Ajouter un filtre** ou exécutez un filtre existant en sélectionnant **Exécuter le filtre**.

◦ Pour mettre à jour une capacité universelle maximale existante pour un agent, sélectionnez la capacité universelle maximale à mettre à jour :

Champ	Définition
Aptitude universelle max.	Capacité maximale d'un agent sur tous les canaux de service. Si la capacité actuelle d'un agent est égale à la capacité universelle maximale, les éléments de travail supplémentaires ne lui sont pas affectés.
Capacité universelle en cours d'utilisation	Charge de travail actuelle d'un agent sur tous les canaux de service.
Agent	Nom de l'agent.

3. Sélectionnez **Soumettre** pour une nouvelle capacité universelle ou **Mettre à jour** pour une capacité universelle existante.

Créer ou modifier les groupes pour Affectation de travail avancée les files d'attente

Créer ou gérer des groupes qui ont des files d'attente associées Affectation de travail avancée .

Avant de commencer

Rôle requis : awa_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les groupes sont des ensembles d'utilisateurs qui partagent un objectif commun. Lors de la création de ces groupes, les informations affichées dans AWA sont limitées aux seuls utilisateurs qui sont dans AWA des groupes. Le groupe d'affectation peut être configuré de manière à ce que les éléments de travail soient affectés à l'aide de la priorité de file

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d'attente de groupe. Chaque cycle d'affectation peut inclure plusieurs passages à travers les éléments de travail, chacun avec un ensemble de groupes de plus en plus inclusif. Ce processus garantit que les éléments proposés aux agents de chaque groupe correspondent à l'ordre de priorité de la file d'attente de leur groupe.

Procédure

1. Accédez aux paramètres du groupe via l'un des chemins de navigation suivants :
   - **Tout** > **Affectation de travail avancée** > **Accueil**.

     Dans la section Paramètres supplémentaires, sélectionnez **Voir plus**, puis **Configurer des groupes**.
   - **Tout** > **Affectation de travail avancée** > **Groupes**.
2. Choisissez une situation.
   - Pour créer un groupe, sélectionnez **Nouveau**
   - Pour modifier un groupe, sélectionnez le groupe que vous souhaitez mettre à jour.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Groupes

Champ	Description
Nom	Nom du groupe.
Description	Informations utiles sur le groupe.
Actif	Option qui indique si le groupe est actif ou inactif. Les groupes inactifs apparaissent toujours dans tout champ de référence qui fait déjà référence au groupe, mais qui ne sont pas visibles par les utilisateurs non-administrateurs dans : ◦ Listes de groupes ◦ Liste de recherche de référence pour les champs de référence ◦ Liste de saisie semi-automatique des groupes affichée lorsque vous saisissez des informations dans un champ de référence
Responsable	Gestionnaire ou responsable de groupe.
E-mail de groupe	Liste de distribution d'e-mails ou adresse e-mail du point de contact du groupe, par exemple le gestionnaire de groupe.
Parent	Autre groupe dont ce groupe est membre. Si un groupe a un parent, le groupe enfant hérite des rôles du groupe parent. Les membres du groupe enfant ne sont pas membres du groupe parent. Par exemple, si un incident est affecté au groupe parent et que vous cliquez sur l'icône Affecté pour rechercher, seuls les membres du groupe parent sont disponibles. Les membres du groupe enfant ne sont pas disponibles.
Mis à jour	Date et heure de dernière mise à jour de ce groupe.

4. Sélectionnez **Soumettre**.
5. Si vous souhaitez configurer l'ordre de priorité de la file d'attente pour le groupe, sélectionnez le nom du groupe dans la liste.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Sélectionnez la liste connexe Files d'attente en bas de l'écran.
7. Double-cliquez sur le champ du numéro de commande que vous souhaitez modifier.
8. Dans la boîte de dialogue contextuelle Commande, saisissez le nouveau numéro d'ordre.
9. Sélectionnez la coche verte pour enregistrer la modification.

AWA Publier le flux secondaire de l'élément de travail

Configurez le flux secondaire post-élément de travail du système AWA de base en définissant l'entrée dans Studio de workflow.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Automatisation des processus** > *Studio de workflow*.
2. À l'écran Studio de workflow , sélectionnez **Flux secondaires**.
3. Dans la colonne Nom, saisissez `Modèle : élément de travail postérieur AWA`.

   Cette opération recherche le modèle : élément de travail ultérieur AWA.
4. Sélectionnez **le modèle : élément de post-travail AWA**.
5. Dans l'en-tête du flux secondaire, sélectionnez l'icône Actions supplémentaires ( ), puis **Copier le flux secondaire.**
6. Dans la boîte de dialogue Créer une copie de ce flux secondaire, entrez un nom unique et descriptif pour le flux secondaire copié dans le champ **Nouveau nom du flux secondaire** .
7. Sélectionnez **Copier**.
   Le nouveau flux secondaire est créé et s'affiche sous forme d'onglet dans l'éditeur du concepteur de flux secondaires.
8. Vous pouvez personnaliser le flux secondaire de l'une des façons suivantes :
   - Intégrer à un système tiers en ajoutant une action avec un spoke à partir du concentrateur d'intégration (pour plus d'informations, voir Spokes)
   - Utilisez une étape d'action REST et appelez le point de terminaison externe (pour plus d'informations, voir Étape REST).
   - Appelez un message REST dans le flux secondaire lui-même (pour plus d'informations, voir Service Web REST sortant).

Configurer les actions de messagerie

Créez ou modifiez les actions de messagerie qui sont exécutées lorsqu'un événement se produit. Ces actions s'appliquent uniquement à la messagerie.

Avant de commencer

Activez le module d'extension Conversational Messaging (com.glide.messaging.awa). Pour plus d'informations sur l'activation de ce module d'extension, consultez Activer les actions de messagerie.

Rôle requis : administrateur

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Pour l'événement Message du demandeur sans réponse de l'agent, la durée par défaut qui s'écoule avant qu'un agent reçoive un rappel est de 30 minutes.

- Pour l'événement Message de l'agent sans réponse du demandeur, la durée par défaut qui s'écoule avant que la conversation ne passe à l'état Fermé abandonné est de 2 jours.

  Si vous utilisez à la fois Agent virtuel et Agent actif, le système ferme une conversation en direct abandonnée en fonction de la valeur de délai d'expiration la plus faible pour la fermeture des conversations. Sachez qu'un autre comportement de délai d'expiration de conversation peut affecter les délais d'expiration de messagerie instantanée en direct inactif, quels que soient la **durée** et **l'action** que vous spécifiez. Pour plus de détails, voir Fermeture Agent virtuel et Messagerie instantanée d'agent conversations .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Messages** > **Actions**.
   - Pour créer une action de messagerie, cliquez sur **Nouveau**.
   - Pour mettre à jour une action de messagerie existante, cliquez sur l'action de messagerie.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Action de messagerie

Champ	Définition
Nom	Nom de l'action de messagerie.
Événement	Événement qui lance le minuteur : ◦ Message du demandeur sans réponse de l'agent : message d'un demandeur auquel aucun agent n'a répondu. ◦ Message de l'agent sans réponse du demandeur : message d'un agent auquel aucun demandeur n'a répondu.
Durée	Temps qui s'écoule après l'événement, avant que l'action ne s'exécute.
Actif	Option permettant de suivre les minuteurs et d'effectuer des actions.
Conditions de filtre	Condition pour laquelle le minuteur est évalué.
Action	Action à effectuer une fois le délai écoulé : ◦ Inviter l'agent : inviter l'agent à l'aide d'une notification de l'espace de travail. ◦ Inviter le demandeur : affiche le message système avec une invite au demandeur.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Définition
	◦ Réaffecter : effacez le champ **Affecté à** de l'interaction afin qu'elle puisse être réacheminée vers un autre agent. ◦ Définir l'état : définir l'interaction sur l'état donné.
Invite	Message affiché au demandeur. Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez **Inviter l'agent** dans le champ **Action** .
État	État de l'interaction. Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez **État** dans le champ **Action** .

3. Cliquez sur **Soumettre** pour une nouvelle action de messagerie ou **sur Mettre à jour** pour modifier une action de messagerie existante.

Activer la connexion pour Affectation de travail avancée

Activez la connexion pour surveiller AWA l'acheminement et l'affectation.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_logger_configuration.list`.
2. Sur l'écran Configurations de l'enregistreur, sélectionnez **Nouveau**.
3. Sur l'écran Nouvel enregistrement, renseignez les champs suivants :

Champ	Description
Nom de l'enregistreur	Nom de l'enregistreur auquel cette configuration s'applique. L'option doit être définie sur `com.snc.awa`.
Application	Ce champ est défini par défaut sur `Global` et ne peut pas être modifié.
Actif	Option permettant d'activer la journalisation.
Additif	Option permettant d'utiliser la nouvelle journalisation en plus de toute journalisation existante. Elle doit être définie sur `faux`.
Niveau	Types d'erreurs qui doivent être consignées : ◦ FATAL : erreurs qui entraînent l'arrêt du service (état 0). ◦ ERROR : messages d'erreur de service non irrécupérables. ◦ WARN - messages d'avertissement indiquant les problèmes potentiels. ◦ INFO : messages d'information représentant les actions du service.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	◦ DÉBOGAGE : messages détaillés d'opération de service qui aident à résoudre les problèmes. ◦ TRACE : messages de fonctionnement de service très détaillés qui aident à résoudre les problèmes. ◦ TOUT : toutes les erreurs doivent être journalisées. Cela doit être défini sur `INFO`.
Filtres	Entrez les filtres et les valeurs que vous souhaitez appliquer aux résultats.
Destination	Où le journal de format est envoyé. L'option doit être définie sur `Base de données`.
Disposition	Format de mise en page à appliquer aux journaux.

4. Sélectionnez `Soumettre`.
   La journalisation du moteur d'affectation AWA est activée dans la table syslog.
5. Pour afficher le journal système, accédez à **Journaux Système** > **Journal système** > **Tout**.

Utiliser Affectation de travail avancée

Les sections suivantes détaillent comment les rôles awa_manager ou awa_agent peuvent utiliser Affectation de travail avancée (AWA) pour effectuer diverses tâches telles que la vérification de la présence et de la capacité d'un agent, la vérification des éléments de travail non affectés et la création de conversations par SMS.

Vérifier la présence et la capacité d'un agent

Consultez la liste des agents dans Affectation de travail avancée, leur état de présence et leur capacité pour chacun des canaux de service de l'agent afin de voir quel agent peut gérer un ticket. Cette liste est filtrée sur différentes équipes, canaux dans équipes et tableaux de bord de canaux.

Avant de commencer

Rôle requis : awa_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Affectation de travail avancée** > **Gestion** > **Présence et capacité de l'agent**.
2. Dans la liste, vérifiez quel agent est disponible pour traiter un ticket :

Formulaire Présence et capacités de l'agent AWA

Champ	Définition
Agent	Nom de l'agent.
État actuel de présence	État de présence actuellement affecté à l'agent.
Mis à jour	Date et heure de la dernière mise à jour de cet agent.
Canal	Canal de service affecté à l'agent.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Définition
Capacité en cours d'utilisation	Charge de travail actuelle de l'agent.
Capacité	Capacité maximale que l'agent peut gérer.

Vérifier les interactions non affectées

Affichez une liste des interactions non affectées dans Affectation de travail avancée la messagerie instantanée et le téléphone qui sont actuellement dans la file d'attente et qui ne sont affectées à aucun agent. Vous pouvez utiliser cette liste pour déboguer, implémenter des affectations de travail avancées ou déterminer pourquoi certains éléments de travail ne sont pas affectés.

Avant de commencer

Rôle requis : awa_manager ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Affectation de travail avancée** > **Gestion** > **Interactions non affectées**.
2. Dans la liste, vérifiez les interactions non affectées :

Champ	Description
Numéro	Nombre d'interactions.
Type	Comment l'interaction a commencé (par exemple, messagerie instantanée, téléphone ou visite).
Créé	Date à laquelle l'interaction a été créée.
Ouvert pour	Nom de l'utilisateur qui démarre l'interaction.
Compte	Nom de la société associée à l'interaction.
Affecté à	Utilisateur affecté à l'interaction.
État	Statut de l'interaction.
File d'attente	File d'attente affectée à l'interaction.
Transmis le	Date à laquelle l'interaction a été proposée pour la première fois à un agent.
Rejeté	Interaction qui a été rejetée par l'agent.
Expiré	Interaction ayant dépassé le délai d'expiration spécifié dans la règle d'affectation.
Temps d'attente dans la file d'attente dépassé	Interaction qui a attendu plus longtemps que le temps d'attente cible de la file d'attente.

Vérifier les éléments de tâche non affectés

Affichez une liste des éléments de tâches non affectés dans Affectation de travail avancée, tels que des tickets et des incidents, qui sont actuellement dans la file d'attente et qui ne sont affectés à aucun agent. Vous pouvez utiliser cette liste pour déboguer, implémenter des affectations de travail avancées ou déterminer pourquoi certains éléments de travail ne sont pas affectés.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : awa_manager ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Affectation de travail avancée** > **Gestion** > **Éléments de tâches non affectés**.
   - Pour créer une tâche, cliquez sur **Nouveau**.
   - Pour modifier une tâche existante, sélectionnez la tâche à mettre à jour.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'élément de travail

Champ	Description
Actif	Indique si la tâche est toujours en cours de traitement ou si elle est terminée.
Nom d'affichage	Nom de la tâche.
Transmis le	Date à laquelle la tâche a été proposée pour la première fois à un agent.
État	Liste qui affiche l'état de la tâche : ◦ Accepté ◦ Annulé ◦ Acceptation en attente ◦ Mis en file d'attente
Règle d'affectation	Règle qui affecte les tickets qui répondent aux critères de la règle de correspondance à un agent de service clientèle.
Temps d'attente dans la file d'attente dépassé	Tâche ayant attendu plus longtemps que le délai d'attente cible de la file d'attente.
Rejeté	Tâche rejetée par l'agent.
Expiré	Tâche ayant dépassé le délai d'expiration spécifié dans la règle d'affectation.
Affecté à	Utilisateur affecté à la tâche.
ID de documents	ID de document affecté à la tâche.
Élément de travail précédent	Référence à un élément de travail précédent pour le même ID de document.
L'état a changé le	Date du dernier changement de l'état de la tâche.
Motif d'annulation	Motif de l'annulation de la tâche : ◦ Exclus de canal du service ◦ Affecté manuellement ◦ Délai d'expiration atteint ◦ Transfert annulé ou rejeté
Est rejeté	Indique si la tâche a été rejetée.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Taille de l'élément de travail	Montant de la capacité d'un agent qui est utilisée si cette tâche est affectée.
Délai d'attente	Temps passé par la tâche dans la file d'attente avant d'être affectée.
Groupe d'affectation	Groupe affecté à la tâche.
Table de documents	Table de documents affectée à la tâche.
File d'attente	File d'attente affectée à la tâche.

3. Cliquez sur **Soumettre** pour créer la tâche ou **sur Mettre à jour** pour la modifier.

Vérifier les éléments de travail et AWA les événements

Affichez une liste des éléments de travail et AWA des événements.

Avant de commencer

Rôle requis : awa_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Affectation de travail avancée** > **Élément de travail** > **Tout**.
   La liste des éléments de travail s'affiche.
2. Sélectionnez le bouton Aperçu ( ) de l'élément de travail que vous souhaitez afficher.
3. Dans la boîte de dialogue Élément de travail, sélectionnez **Ouvrir l'enregistrement**.

Formulaire d'élément de travail

Champ	Définition
Temps d'attente dans la file d'attente dépassé	Indicateur indiquant que l'interaction a attendu plus longtemps que le temps d'attente cible de la file d'attente.
File d'attente	File d'attente affectée à la tâche.
Affecté à	Utilisateur affecté à la tâche.
ID de documents	ID de document affecté à la tâche.
État	Statut de la tâche : ◦ Accepté ◦ Annulé ◦ Acceptation en attente ◦ Mis en file d'attente
Actif	Indicateur indiquant si la tâche est toujours en cours de traitement (active) ou si elle est terminée.
Motif de l'annulation	Motif d'annulation de la tâche :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Définition
	◦ Exclus de canal du service ◦ Affecté manuellement ◦ Délai d'expiration atteint ◦ Le transfert a été annulé ou rejeté
Est rejeté	Indicateur indiquant si la tâche a été rejetée ou non.
Rejeté	Tâche rejetée par l'agent.
Expiré	Tâche ayant dépassé le délai d'expiration spécifié dans la règle d'affectation.
Groupe d'affectation	Groupe affecté à la tâche.
Table de documents	Table de documents affectée à la tâche.
Élément de travail précédent	Référence à un élément de travail précédent pour le même ID de document.
L'état a changé le	Date du dernier changement de l'état de la tâche.
Alloué par	Utilisateur ayant affecté l'élément de travail.
Nom d'affichage	Nom de la tâche.
Transmis le	Date à laquelle la tâche a été proposée pour la première fois à un agent.
Taille de l'élément de travail	Montant de la capacité d'un agent utilisée lorsque cette tâche est affectée à l'agent.
Délai d'attente	Temps passé par la tâche dans la file d'attente avant d'être affectée.
Règle d'affectation	Règle qui affecte les tickets qui répondent aux critères de la règle de correspondance à un agent de service clientèle.
Nombre d'offres	Nombre de fois où l'élément de travail a été proposé aux agents.

4. Faites défiler vers le bas du formulaire d'élément de travail pour afficher la liste des AWA événements.
5. Sélectionnez le de l'événement AWA que vous souhaitez afficher.
6. Dans la boîte de dialogue Événement, sélectionnez **Ouvrir l'enregistrement**AWA.

AWA Formulaire d'événement

Champ	Définition
Causé par	Utilisateur ayant déclenché l'événement AWA .
ID d'enregistrement	ID d'enregistrement d'interaction.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Définition
Type	Type d'événement AWA : ◦ Affectation ◦ Affectation manuelle ◦ Acheminement ◦ Acceptation ◦ Rejet ◦ Annulation
Nom	Nom de l'interaction correspondante.
Canal	Canal de service utilisé pour l'événement AWA .
Table d'enregistrement	Nom de table du document journalisé.
Détails de l'enregistrement	Détails de l'enregistrement de l'élément de travail.
Horodatage	Date et heure auxquelles l'événement s'est AWA produit.
Détails de l'événement	Détails sur l'événement AWA : ◦ Événement d'acheminement : détails de la file d'attente qui a été sélectionnée. ◦ Événement d'affectation : détails sur l'agent sélectionné et les pools d'éligibilité pris en compte. Ces détails comprennent une liste de tous les agents candidats qui ont été pris en compte dans chaque vivier et un résumé des agents qui ont été filtrés à partir de la prise en considération. ◦ Événements de rejet : détails sur l'utilisateur qui a rejeté l'élément et la raison. ◦ Affectations manuelles : détails sur le gestionnaire effectuant l'affectation, les agents précédents et nouveaux, et l'élément de travail précédent (le cas échéant). ◦ Événements d'annulation : aucun détail supplémentaire.
Résumé	Résumé de l'événement.

Le formulaire Événement AWA s'affiche.

Conversation par SMS initiée par l'agent

Customer Service Management prend en charge un canal de messagerie supplémentaire, tel que les SMS, qui suit les interactions entre l'agent et le client.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Besoins

Au moins une configuration de fournisseur pour le canal de type messagerie doit être disponible pour afficher l'option **Composer un SMS** sur l'écran d'interaction de l'agent. Pour plus d'informations sur le fournisseur sys_cs_provider_application.list, consultez Créer un identificateur de canal .

Validation du numéro de téléphone

Le point de terminaison REST `/api/now/initiate_message/validate_phone_number` est utilisé pour valider si le numéro de téléphone est au format E.164. Si le numéro d'un consommateur connu n'est pas au format E.164, le système le convertit au format E.164 en fonction, par exemple, de l'emplacement du consommateur. Si l'emplacement est introuvable, le numéro sera converti par défaut au format E.164. Pour plus d'informations sur les formats E.164 et leur validation, consultez Type de champ de numéro de téléphone .

Validation du profil client

Le point de terminaison REST `/api/now/initiate_message/validate_profile` est utilisé pour valider le profil d'utilisateur du canal. Lorsque vous envoyez un SMS en réponse à une interaction de type téléphone, le message est envoyé à un consommateur initialement associé à l'interaction. Si le même numéro de téléphone est associé à un autre consommateur et que vous envoyez un SMS, vous recevrez un message indiquant que le numéro de téléphone est actuellement associé à un autre consommateur et que l'envoi du nouveau message associera le numéro de téléphone à l'utilisateur actuel.

Un numéro de téléphone est associé au consommateur A et une interaction s'est produite après laquelle le numéro de téléphone a été déconnecté pour le consommateur A. Il y a une nouvelle interaction avec le consommateur B et vous sélectionnez le même numéro de téléphone qui était associé au consommateur A. Un message s'affiche indiquant que le numéro de téléphone est actuellement associé au consommateur A, et l'envoi d'un nouveau message associe le numéro de téléphone du consommateur A au consommateur B qui est l'utilisateur actuel.

Conversations par SMS initiées par l'agent

Pour initier une conversation par SMS avec un demandeur, les agents peuvent sélectionner un numéro de fournisseur pour un service sortant ou entrer manuellement un numéro de fournisseur. S'il y a une conversation SMS en cours, elle s'affiche automatiquement. Lorsqu'un agent entame une conversation par SMS :

Si	Alors
Il n'y a aucune interaction SMS active	• Créer une interaction par SMS • Affecter une interaction à un agent
Il y a une interaction active impliquant un agent	• Injecter le message dans une conversation existante • Ajouter un agent au profil de groupe actif • Pas de réaffectation

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si	Alors
Il existe une interaction active impliquant VA	• Fermer l'interaction existante • Créer une nouvelle interaction et l'affecter à un agent
Il existe une interaction active impliquant un contact/consommateur/utilisateur différent	• Fermer l'interaction existante • Créer un nouveau profil d'utilisateur de canal et désactiver le profil d'utilisateur de canal existant • Créer une nouvelle interaction et l'affecter à un agent

Personnaliser le comportement d'envoi des numéros de départ et de destination

Le point d'extension AgentInitiatedConversationUtil est ajouté pour implémenter une logique de clients afin de modifier le comportement par défaut des champs **Envoyer depuis** et **Envoyer à** . Pour plus d'informations, consultez Association de profils d'utilisateurs sur des interactions de messagerie . Pour cette application de stockage, le point d'extension AgentInitiatedMessagingUtilExtPointImpl est configuré pour l'extraction des numéros de départ et vers.

Composer une conversation par SMS

Un agent peut composer un SMS pour interagir avec un client afin de résoudre divers problèmes. Si l'interaction n'est pas de type messagerie, l'option **Composer un SMS** s'affiche.

Avant de commencer

Rôle requis : agent_workspace_user
Un fournisseur est configuré pour le canal de type messagerie SMS.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant qu'agent, vous pouvez composer et envoyer un SMS à une interaction en cours qui n'est pas de type messagerie.

Procédure

1. Cliquez sur **Composer un SMS**.
   L'écran Envoyer par SMS s'affiche.
2. Sélectionnez un numéro de téléphone dans la liste déroulante **Envoyer à partir de.**
   - S'il n'existe qu'un seul numéro de téléphone fournisseur, ce champ est pré-rempli avec le numéro.
   - S'il existe plusieurs profils de fournisseurs disponibles pour les canaux SMS, vous pouvez les choisir dans la liste déroulante.
3. Sélectionnez un numéro de téléphone dans la liste déroulante **Envoyer à :** .

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les numéros de téléphone sont pré-renseignés à partir des enregistrements de consommateur ou de contact.
- Si les deux ne sont pas renseignés, le système recherche le numéro de l'enregistrement ouvert pour dans la table sys_user.
- S'il existe déjà un profil d'utilisateur de canal associé à un consommateur ou à un contact, le numéro de téléphone est pré-renseigné.

a. Choisissez **Autre** et sélectionnez un numéro de téléphone dans la liste déroulante.

> **Remarque :** Tous les numéros de téléphone doivent être au format E.164. Pour en savoir plus sur la validation du profil d'utilisateur du numéro de téléphone et du canal, reportez-vous à la rubrique Validation du numéro de téléphone.

S'il existe déjà une interaction de type SMS en cours avec le même consommateur ou un consommateur différent, vous pouvez afficher la carte d'interaction sur le même écran. La carte d'interaction pour le numéro de consommateur que vous avez sélectionné contient des informations sur le numéro d'interaction, le type de message, l'heure de la dernière mise à jour, le consommateur et l'affectation.

4. Entrez votre message dans le champ **Message** .

5. Cliquez sur **Joindre un fichier**, parcourir, sélectionner le fichier et le joindre.

> **Remarque :** Vous ne pouvez joindre que des fichiers image au message. Pour plus d'informations sur l'API REST pour le chargement des pièces jointes, consultez Pièce jointe : POST /now/attachment/upload .

6. Cliquez sur **Envoyer**.
Pour plus d'informations, consultez Conversations par SMS initiées par l'agent.

Solutions d'analyse et de reporting

Les sections suivantes passent en revue les analyses avancées et Solutions Analyse de la plateforme et Reporting. L'analyse avancée vous permet d'afficher les cartes qui représentent les Affectation de travail avancée tableaux de bord auxquels vous pouvez accéder.

Utilisation de l'analyse avancée pour accéder aux AWA tableaux de bord

L'analytique avancée vous permet d'afficher les cartes qui représentent les Affectation de travail avancée tableaux de bord auxquels vous avez accès. Vous pouvez également voir un sélecteur de tableau de bord, qui vous permet d'afficher les cartes de tous les tableaux de bord d'un groupe. Vous pouvez ensuite rechercher et choisir un tableau de bord dans une liste.

Accédez à la **Affectation de travail avancée** > **Gestion** > **Analyse avancée**.

L'analyse avancée des tableaux de bord vous permet d'afficher les tableaux de bord dans l'une des catégories suivantes : par défaut, la catégorie Récent est sélectionnée lorsque vous accédez à l'analyse avancée pour les tableaux de bord.

- **Récent** affiche jusqu'à neuf tableaux de bord que vous avez visités récemment. Les plus récents sont affichés en premier.
- **Owned by me affiche** les tableaux de bord que vous avez créés et les tableaux de bord auxquels la propriété vous a été affectée.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Partagé avec moi** affiche les tableaux de bord qui ont été partagés avec vous en tant qu'utilisateur, membre d'un groupe ou rôle.
- **Tout** affiche tous les tableaux de bord auxquels vous avez accès.

Remarque : La catégorie que vous choisissez limite les groupes de tableaux de bord et les tableaux de bord individuels que vous voyez lorsque vous choisissez dans la liste Groupes et le champ **Sélecteur de tableau de bord** . Si aucun tableau de bord du groupe d'incidents n'a été partagé avec vous et que vous sélectionnez Incident dans la liste Groupes, la vue d'ensemble affiche une note indiquant qu'aucun tableau de bord ne correspond à votre recherche.

Tous les onglets, à l'exception de l'onglet Récent, sont triés par ordre croissant par :

1. Groupe de tableaux de bord : ordre

   Le propriétaire du tableau de bord peut spécifier un numéro d'ordre dans le formulaire du groupe de tableaux de bord. Ce champ est facultatif.

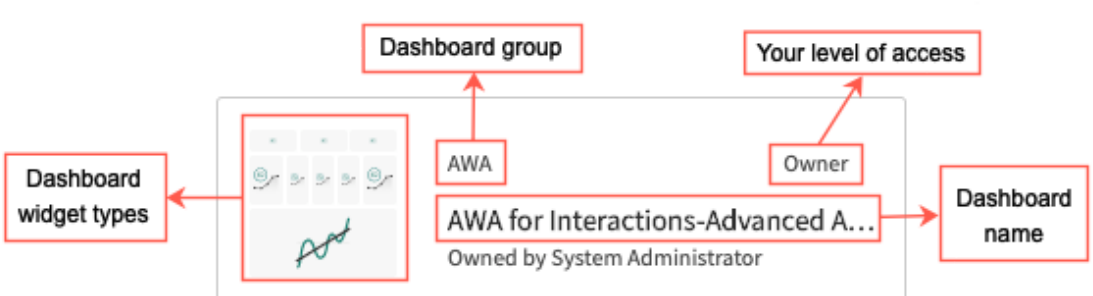
2. Groupe de tableaux de bord : nom
3. Tableau de bord : commande

   Le propriétaire du tableau de bord peut spécifier un numéro d'ordre dans le formulaire du tableau de bord. Ce champ est facultatif.

4. Tableau de bord : nom

Utilisation des vignettes de l'analyse avancée

Les vignettes d'Analyse avancée affichent les miniatures des widgets sur le tableau de bord, du groupe de tableaux de bord, de votre niveau d'accès au tableau de bord, du nom du tableau de bord et du propriétaire du tableau de bord. Les niveaux d'accès au tableau de bord sont les suivants : Propriétaire, Éditeur et Visionneur. Pour plus d'informations, consultez Partager un tableau de bord réactif .



Remarque : Si vous ne parvenez pas à afficher un widget de tableau de bord, vous verrez un message vous invitant à contacter l'administrateur. Il se peut que vous ne puissiez pas afficher un widget de tableau de bord en raison de paramètres de configuration incorrects, de restrictions d'accès ou parce qu'il n'y a aucune donnée à afficher.

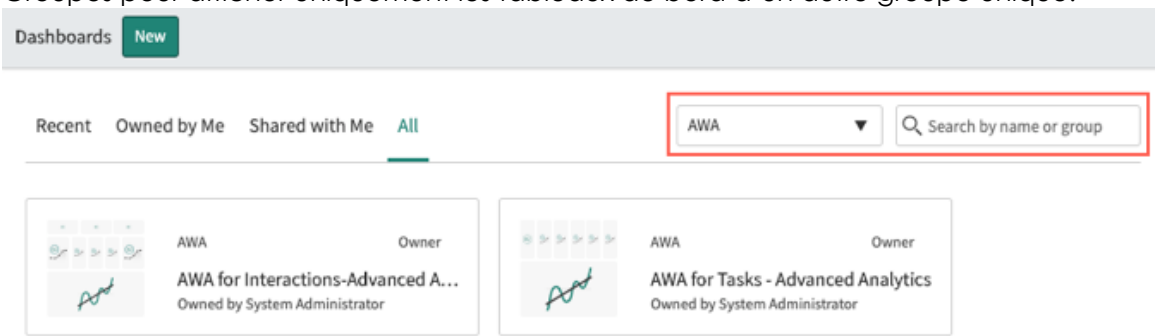
Utilisation de la liste des groupes d'analyse avancée

Par défaut, l'écran Analyse avancée affiche uniquement les tableaux de bord associés à AWA. Vous pouvez afficher d'autres tableaux de bord en modifiant la liste

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Groupes pour afficher uniquement les tableaux de bord d'un autre groupe unique.



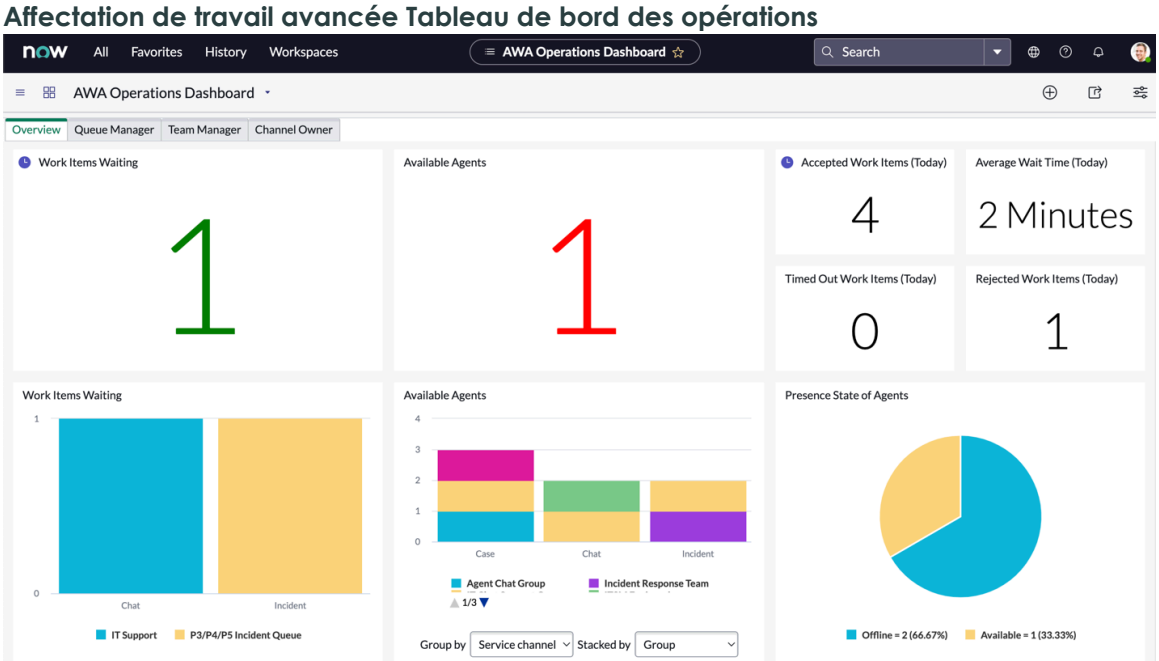
Cliquez sur **Nouveau** pour créer ou configurer un tableau de bord réactif .

Tableau de bord des opérations

Permettez aux gestionnaires de surveiller les éléments de travail sur tous les canaux de service afin que leurs agents puissent mieux répondre aux besoins des clients.

Ce tableau de bord est disponible dans le pack de Affectation de travail avancée contenu. Pour en savoir plus sur l'activation du pack de contenu, reportez-vous à la section Solutions Analyse de la plateforme et Reporting pour Affectation de travail avancée.

Affectation de travail avancée Tableau de bord des opérations



Utilisateurs finaux et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Administrateur AWA : configuration Affectation de travail avancée pour répondre au mieux aux besoins professionnels du service clientèle.	awa_admin
Gestionnaire AWA : identifie les domaines de préoccupation pour l'acheminement et l'affectation des éléments de travail entre les canaux de service.	awa_manager

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Gestionnaire d'agents : gère des agents ou des groupes d'agents. Le gestionnaire d'agents veut savoir sur quoi les agents travaillent pour s'assurer que les besoins des clients sont satisfaits.	sn_customerservice_manager
Analyse des performances administrateur : s'assure que les chefs d'entreprise utilisent au mieux les Analyse des performances solutions.	pa_admin ou pa_viewer

Cas d'utilisation

Ce tableau de bord fournit aux gestionnaires de support une vue d'ensemble des éléments de travail entrants et de la disponibilité des agents pour les gérer. Les gestionnaires peuvent surveiller ces tendances quotidiennes pour déterminer si des ajustements doivent être apportés aux critères d'acheminement, aux valeurs de capacité des agents et à d'autres paramètres qui déterminent la façon dont le travail est transmis aux agents.

Indicateurs

Indicateur	Description
Nouveaux éléments de travail	Nombre total d'éléments de travail d'interaction qui ont été créés aujourd'hui. L'objectif de cet indicateur est de minimiser le nombre d'éléments de travail d'interaction que les agents reçoivent.
Éléments de travail acceptés	Pourcentage d'éléments de travail d'interaction que les agents ont acceptés.
Éléments de travail dépassant la cible	Pourcentage d'éléments de travail d'interaction qui ont dépassé le délai d'attente cible.
Éléments de travail rejetés	Pourcentage d'éléments de travail d'interaction que les agents ont rejetés.
Éléments de travail expirés	Pourcentage d'éléments de travail d'interaction qui ont expiré.
Tendances hebdomadaires	Nombre d'éléments de travail dans chacun des états suivants au cours de la dernière semaine : • Nouveau • Dépassant la cible • Abandonné • Rejeté • Expiré

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Répartitions

Pour analyser les données en fonction de différentes catégories, sélectionnez une répartition dans le menu du tableau de bord :

- Canal de service
- File d'attente
- Groupe d'affectation

Pour plus d'informations sur l'analyse des données avec des répartitions, consultez Utilisation des répartitions sur les tableaux de bord .

Rapports

Titre	Type	Description
Éléments de travail acceptés – La dernière heure	Score unique	Nombre d'éléments de travail d'interaction que les agents ont acceptés au cours de l'heure écoulée.
Éléments de travail abandonnés – La dernière heure	Score unique	Nombre d'éléments de travail d'interaction que les agents ont abandonnés au cours de l'heure écoulée.
Délai d'attente moyen – Dernière heure	Score unique	Temps moyen que les clients ont passé à attendre la réponse d'un agent au cours de l'heure écoulée.

Solutions Analyse de la plateforme et Reporting pour Affectation de travail avancée

Cette Solution Analyse des performances et Reporting contient des tableaux de bord préconfigurés. Ces tableaux de bord contiennent des visualisations de données activables qui vous aident à améliorer vos processus de gestion et vos pratiques commerciales.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Permettant Solutions Analyse de la plateforme et Reporting

Utilisez les widgets Analyse des performances sur le tableau de bord pour visualiser les données au fil du temps, analyser vos processus métier et identifier des domaines d'amélioration. Avec les solutions, Analyse des performances aide à améliorer votre application sans nécessiter de configuration complexe.

Remarque : Les solutions incluent certains tableaux de bord qui sont inactifs par défaut. Vous pouvez activer ces tableaux de bord pour les rendre visibles par les utilisateurs finaux en fonction de vos besoins professionnels.

Pour un accès illimité à toutes les fonctionnalités de cette Solution Analyse des performances et Reporting, souscrivez un abonnement à Analyse des performances. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Activer votre abonnement à Analyse des performances .

Pour activer une solution pour Affectation de travail avancée, un administrateur accède à **Définitions système** > **Modules d'extension** et active le module d'extension Analyse des performances - Content Pack Affectation de travail avancée .

Académie Agent virtuel : utiliser l'analytique pour optimiser Affectation de travail avancée Regardez cette vidéo pour plus d'informations sur la solution Platform Analytics pour Affectation de travail avancée.

Information associée

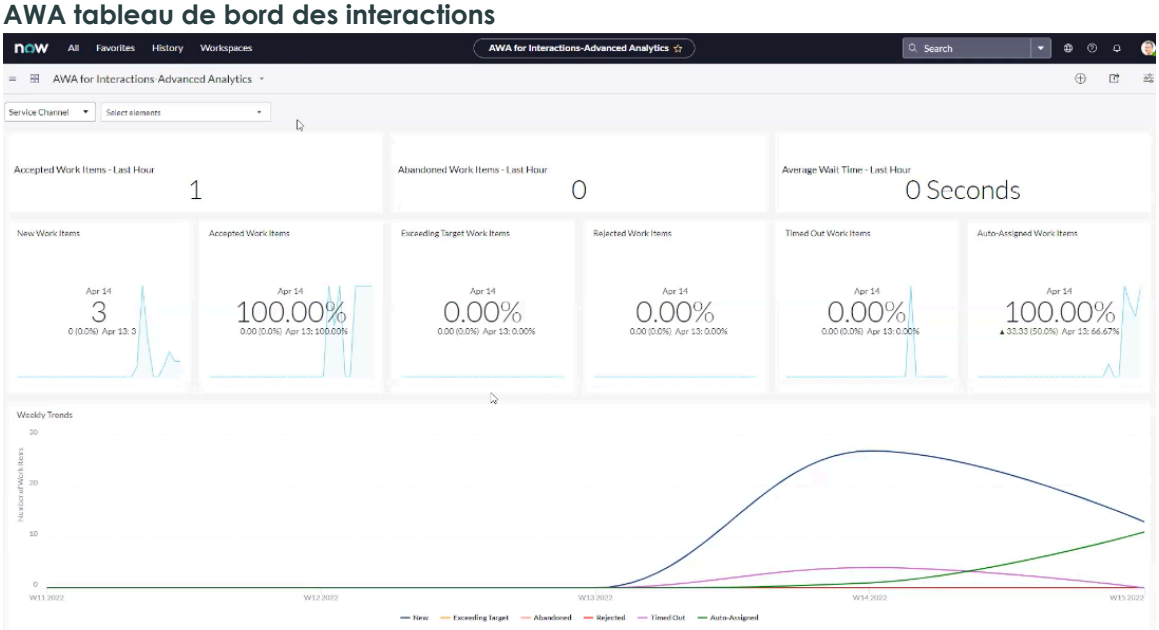
- Solutions Analyse de la plateforme et Reporting
- Activer votre abonnement Analyse des performances

Affectation de travail avancée Tableau de bord des interactions

Permettez aux gestionnaires de surveiller les éléments de travail d'interaction [interaction] afin que leurs agents puissent mieux répondre aux besoins des clients.

Ce tableau de bord est disponible dans le module d'extension Analyse des performances - Content Pack - Affectation de travail avancée. Pour en savoir plus sur l'activation du pack de contenu, reportez-vous à la section Solutions Analyse de la plateforme et Reporting pour Affectation de travail avancée.

AWA tableau de bord des interactions



Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateurs finaux et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
AWA administrateur : configuration Affectation de travail avancée pour répondre au mieux aux besoins professionnels du service clientèle.	awa_admin
AWA Gestionnaire : identifie les domaines de préoccupation concernant l'acheminement et l'affectation des éléments de travail entre les canaux de service.	awa_manager
Gestionnaire d'agents : gère des agents ou des groupes d'agents. Le gestionnaire d'agents doit savoir sur quoi les agents travaillent pour s'assurer que les besoins des clients sont satisfaits.	sn_customerservice_manager
Analyse des performances administrateur : s'assure que les chefs d'entreprise utilisent au mieux les Analyse des performances solutions.	pa_admin ou pa_viewer

Cas d'utilisation

Ce tableau de bord fournit aux gestionnaires de support une vue d'ensemble des éléments de travail entrants et de la disponibilité des agents pour les gérer. Les gestionnaires peuvent surveiller ces tendances quotidiennes pour déterminer si des ajustements doivent être apportés aux critères d'acheminement, aux valeurs de capacité des agents et à d'autres paramètres qui déterminent la façon dont le travail est transmis aux agents.

Indicateurs

Les indicateurs définissent une mesure de performance effectuée à intervalles réguliers d'un service d'entreprise, d'une activité ou d'un comportement organisationnel.

Indicateur	Description
Nouveaux éléments de travail	Nombre total d'éléments de travail qui ont été créés aujourd'hui. L'objectif de cet indicateur est de minimiser le nombre d'éléments de travail d'interaction que les agents reçoivent.
Éléments de travail acceptés	Pourcentage de tous les éléments de travail d'interaction que les agents ont acceptés au cours de l'heure écoulée.
Éléments de travail dépassant la cible	Pourcentage de tous les éléments de travail d'interaction qui ont dépassé le temps d'attente cible.
Éléments de travail rejetés	Pourcentage de tous les éléments de travail d'interaction que les agents ont rejetés.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur	Description
Éléments de travail expirés	Pourcentage de tous les éléments de travail d'interaction qui ont expiré.
Éléments de travail affectés automatiquement	Pourcentage de tous les éléments de travail d'interaction qui ont été affectés automatiquement.
Tendances hebdomadaires	Nombre d'éléments de travail dans chacun des états suivants au cours de la dernière semaine : • Nouveau • Dépassant la cible • Abandonné • Rejeté • Expiré • Affecté automatiquement

Répartitions

Pour analyser les données en fonction de différentes catégories, sélectionnez une répartition dans le menu du tableau de bord :

- Canal de service
- File d'attente

Pour plus d'informations sur l'analyse des données avec des répartitions, consultez Utilisation des répartitions sur les tableaux de bord .

Visualisations des données

Titre	Type	Description
Éléments de travail acceptés – La dernière heure	Score unique 	Nombre d'éléments de travail d'interaction que les agents ont acceptés au cours de l'heure écoulée.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Description
Éléments de travail abandonnés – La dernière heure	Score unique	Nombre d'éléments de travail d'interaction que les agents ont abandonnés au cours de l'heure écoulée.
Délai d'attente moyen – Dernière heure	Score unique	Temps moyen que les clients ont passé à attendre la réponse d'un agent au cours de l'heure écoulée.

Affectation de travail avancée Tableau de bord pour les opérations

Permettez aux gestionnaires de surveiller les éléments de travail sur tous les canaux de service afin que leurs agents puissent mieux répondre aux besoins des clients.

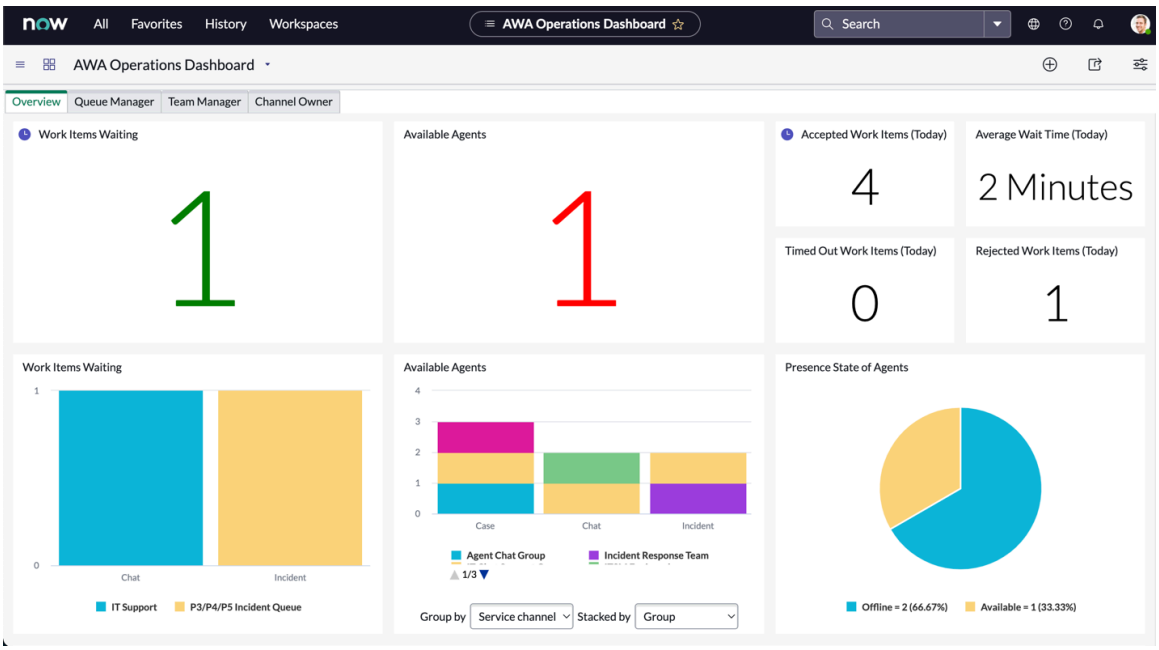
Ce tableau de bord est disponible dans le module d'extension Analyse des performances - Content Pack - Affectation de travail avancée. Pour en savoir plus sur l'activation du pack de contenu, reportez-vous à la section Solutions Analyse de la plateforme et Reporting pour Affectation de travail avancée.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

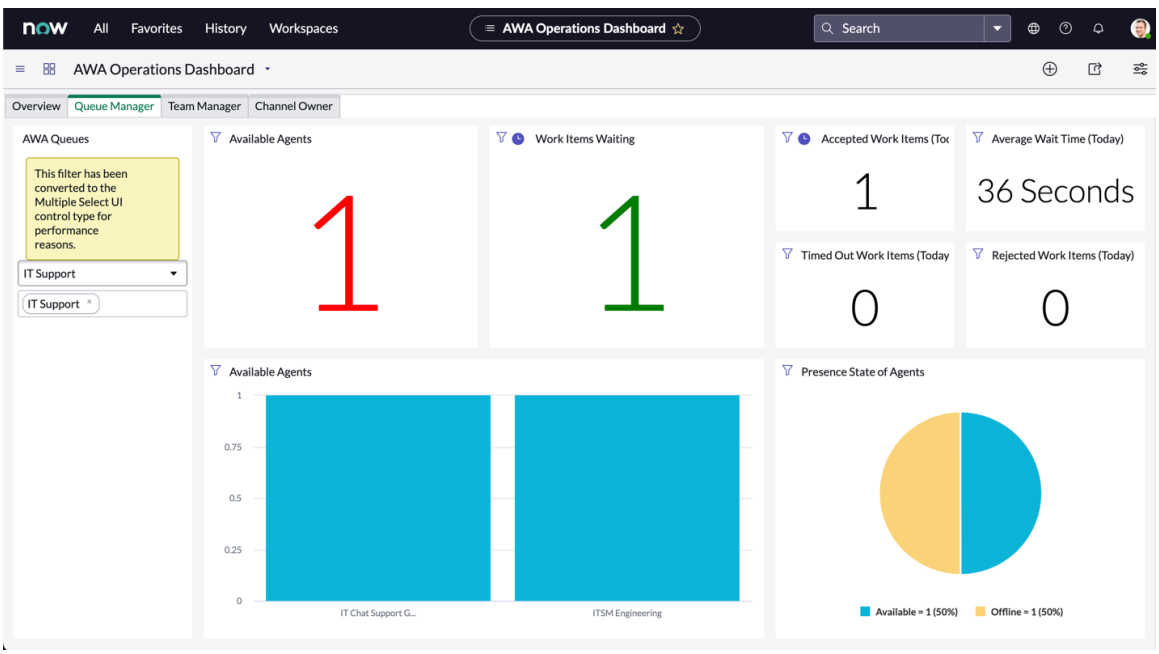
AWA Tableau de bord pour les opérations : vue d'ensemble

L'onglet Vue d'ensemble du tableau de bord des opérations affiche des informations sur toutes les files d'attente, les équipes et les canaux.



AWA Tableau de bord pour Opérations - Gestionnaire de files d'attente

L'onglet Gestionnaire de files d'attente du tableau de bord des opérations affiche les informations globales de la file d'attente. Vous pouvez sélectionner la file d'attente que vous souhaitez consulter dans le panneau de gauche.

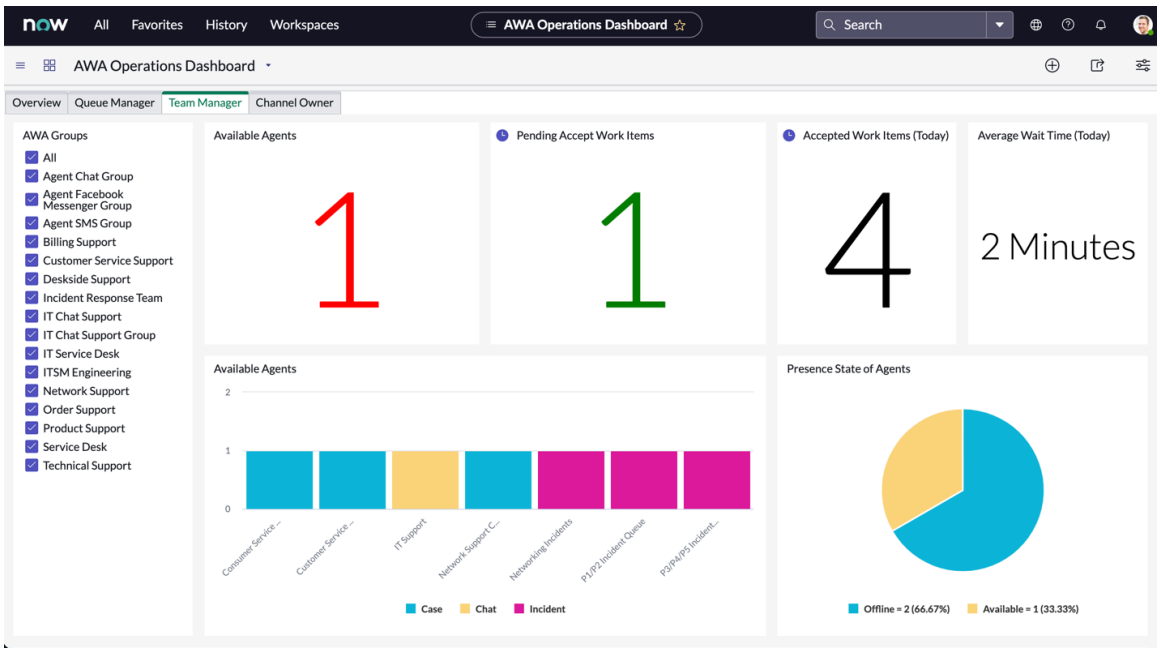


Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

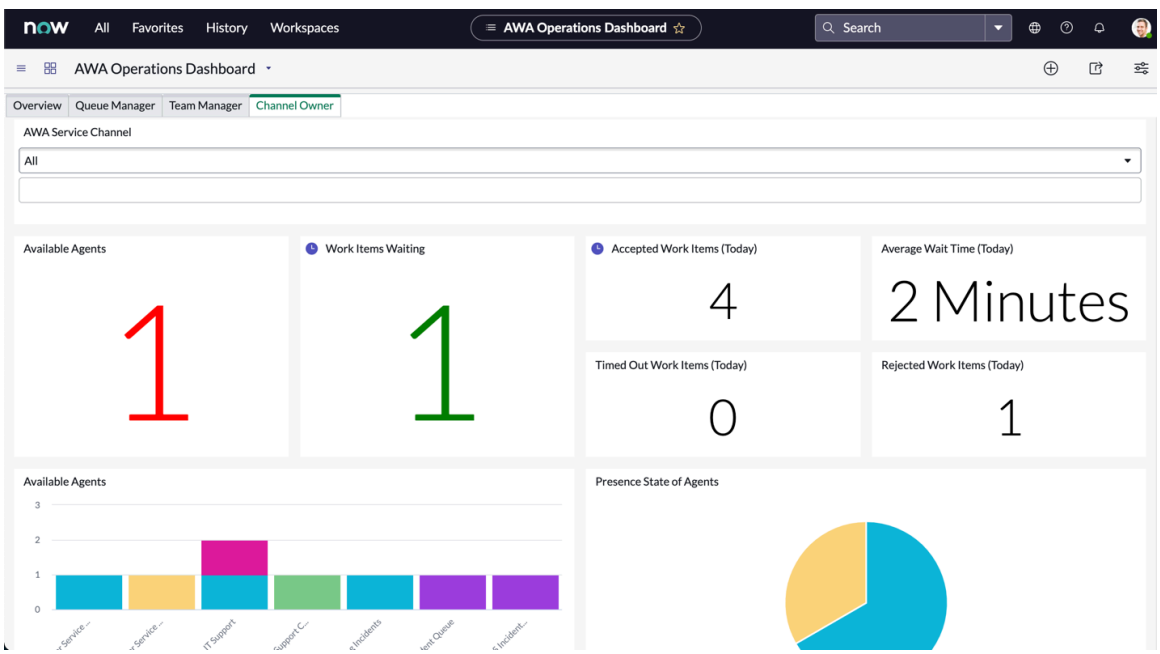
AWA Tableau de bord pour Opérations - Chef d'équipe

L'onglet Gestionnaire d'équipe du tableau de bord Opérations affiche des informations au niveau du groupe. Vous pouvez sélectionner le groupe que vous souhaitez consulter dans le panneau de gauche.



AWA Tableau de bord pour les opérations : propriétaire du canal

L'onglet Propriétaire du canal du tableau de bord des opérations affiche les données globales du canal, en fonction du canal de service que vous sélectionnez dans la liste déroulante.



Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateurs finaux et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
AWA administrateur : configuration AWA pour répondre au mieux aux besoins professionnels du service clientèle.	awa_admin
AWA Gestionnaire : identifie les domaines de préoccupation concernant l'acheminement et l'affectation des éléments de travail entre les canaux de service.	awa_manager
Gestionnaire d'agents : gère des agents ou des groupes d'agents. Le gestionnaire d'agents veut savoir sur quoi les agents travaillent pour s'assurer que les besoins des clients sont satisfaits.	sn_customerservice_manager
Analyse des performances administrateur : s'assure que les chefs d'entreprise utilisent au mieux les Analyse des performances solutions.	pa_admin ou pa_viewer

Cas d'utilisation

Ce tableau de bord fournit aux gestionnaires de support une vue d'ensemble des éléments de travail entrants et de la disponibilité des agents pour les gérer. Les gestionnaires peuvent surveiller ces tendances quotidiennes pour déterminer si des ajustements doivent être apportés aux critères d'acheminement, aux valeurs de capacité des agents et à d'autres paramètres qui déterminent la façon dont le travail est transmis aux agents.

Répartitions

Les répartitions divisent les informations en différentes catégories. Pour analyser les données en fonction de différentes catégories, sélectionnez une répartition dans le menu du tableau de bord :

- Canal de service
- File d'attente

Pour plus d'informations sur l'analyse des données avec des répartitions, consultez Utilisation des répartitions sur les tableaux de bord .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Visualisations des données

Titre	Type	Description
Éléments de travail en attente	Score unique	Éléments de travail en attente, acceptés ou en file d'attente.
Agents disponibles	Score unique	Nombre d'agents disponibles.
Éléments de travail acceptés (Aujourd'hui)	Score unique	Nombre d'éléments de travail d'opération que les agents ont acceptés aujourd'hui. Cela inclut les éléments de travail affectés automatiquement qui sont acceptés.
Délai d'attente moyen (aujourd'hui)	Score unique	Temps moyen qu'il faut aujourd'hui à un agent pour accepter une conversation de messagerie instantanée dans la file d'attente.
Éléments de travail expirés (Aujourd'hui)	Score unique	Éléments de travail ayant expiré aujourd'hui.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Description
Éléments de travail rejetés (Aujourd'hui)	Score unique	Éléments de travail qui ont été rejetés mais qui n'ont pas expiré.
État de présence des agents		Répartition des agents dans différents états de présence.
Présence et capacité de l'agent		Nombre et liste des agents dans un groupe d'affectation avec leur état de présence actuel, le temps depuis lequel l'utilisateur est entré dans l'état de présence actuel et la capacité utilisée pour chaque canal. • Agent • État actuel de présence • Date de mise à jour • Canal • Capacité en cours d'utilisation • Capacité max. appliquée • Capacité universelle en cours d'utilisation • Aptitude universelle max.

Traduction automatique

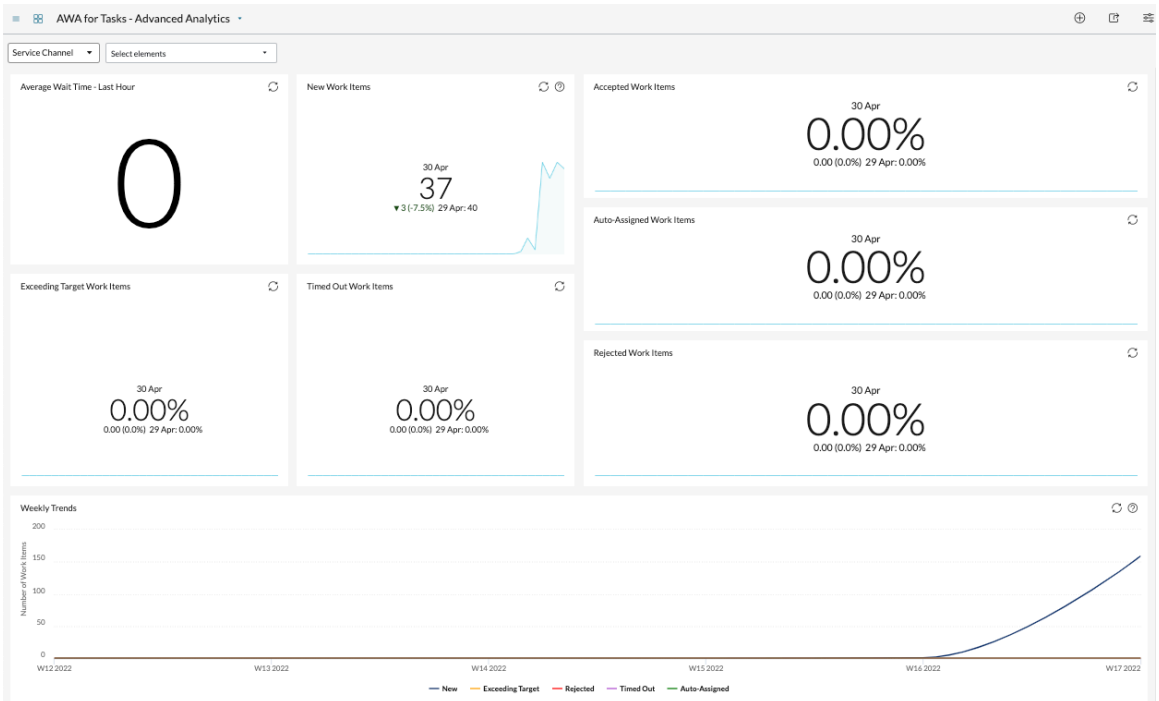
Affectation de travail avancée Tableau de bord des tâches

Permettez aux gestionnaires de surveiller les éléments de travail de la tâche [task] afin que leurs agents puissent mieux répondre aux besoins des clients.

Ce tableau de bord est disponible dans le module d'extension Analyse des performances - Content Pack - Affectation de travail avancée. Pour en savoir plus sur l'activation du pack de contenu, reportez-vous à la section Solutions Analyse de la plateforme et Reporting pour Affectation de travail avancée.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

AWA tableau de bord des tâches



Utilisateurs finaux et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
AWA administrateur : configuration Affectation de travail avancée pour répondre au mieux aux besoins professionnels du service clientèle.	awa_admin
AWA Gestionnaire : identifie les domaines de préoccupation concernant l'acheminement et l'affectation des éléments de travail entre les canaux de service.	awa_manager
Gestionnaire d'agents : gère des agents ou des groupes d'agents. Le gestionnaire d'agents doit savoir sur quoi travaillent les agents afin de s'assurer que les besoins des clients sont satisfaits.	sn_customerservice_manager
Analyse des performances administrateur : s'assure que les chefs d'entreprise utilisent au mieux les Analyse des performances solutions.	pa_admin ou pa_viewer

Cas d'utilisation

Ce tableau de bord fournit aux gestionnaires de support une vue d'ensemble des éléments de travail entrants et de la disponibilité des agents pour les gérer. Les gestionnaires peuvent surveiller ces tendances quotidiennes pour déterminer si des ajustements doivent être apportés aux critères d'acheminement, aux valeurs de capacité des agents et à d'autres paramètres qui déterminent la façon dont le travail est transmis aux agents.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateurs

Les indicateurs définissent une mesure de performance effectuée à intervalles réguliers d'un service d'entreprise, d'une activité ou d'un comportement organisationnel.

Indicateur	Description
Nouveaux éléments de travail	Nombre total d'éléments de tâche qui ont été créés aujourd'hui. L'objectif de cet indicateur est de minimiser la quantité d'éléments de travail de tâche que les agents reçoivent.
Éléments de travail acceptés	Pourcentage de tous les éléments de tâche que les agents ont acceptés.
Éléments de travail affectés automatiquement	Pourcentage de tous les éléments de tâche qui ont été affectés automatiquement.
Éléments de travail dépassant la cible	Pourcentage de tous les éléments de travail d'interaction qui ont dépassé le temps d'attente cible.
Éléments de travail expirés	Pourcentage de tous les éléments de travail d'interaction qui ont expiré.
Éléments de travail rejetés	Pourcentage de tous les éléments de travail d'interaction que les agents ont rejetés.
Tendances hebdomadaires	Nombre d'éléments de travail dans chacun des états suivants au cours de la dernière semaine : • Nouveau • Dépassant la cible • Abandonné • Rejeté • Expiré • Affecté automatiquement

Répartitions

Pour analyser les données en fonction de différentes catégories, sélectionnez une répartition dans le menu du tableau de bord :

- Canal de service
- File d'attente

Pour plus d'informations sur l'analyse des données avec des répartitions, consultez Utilisation des répartitions sur les tableaux de bord .

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Visualisations des données

Titre	Type	Description
Délai d'attente moyen d'une tâche – La dernière heure	Score unique	Temps moyen passé par les clients à attendre une réponse d'un agent au cours de la dernière heure.

Affectation de travail avancée Tableau de bord pour la messagerie

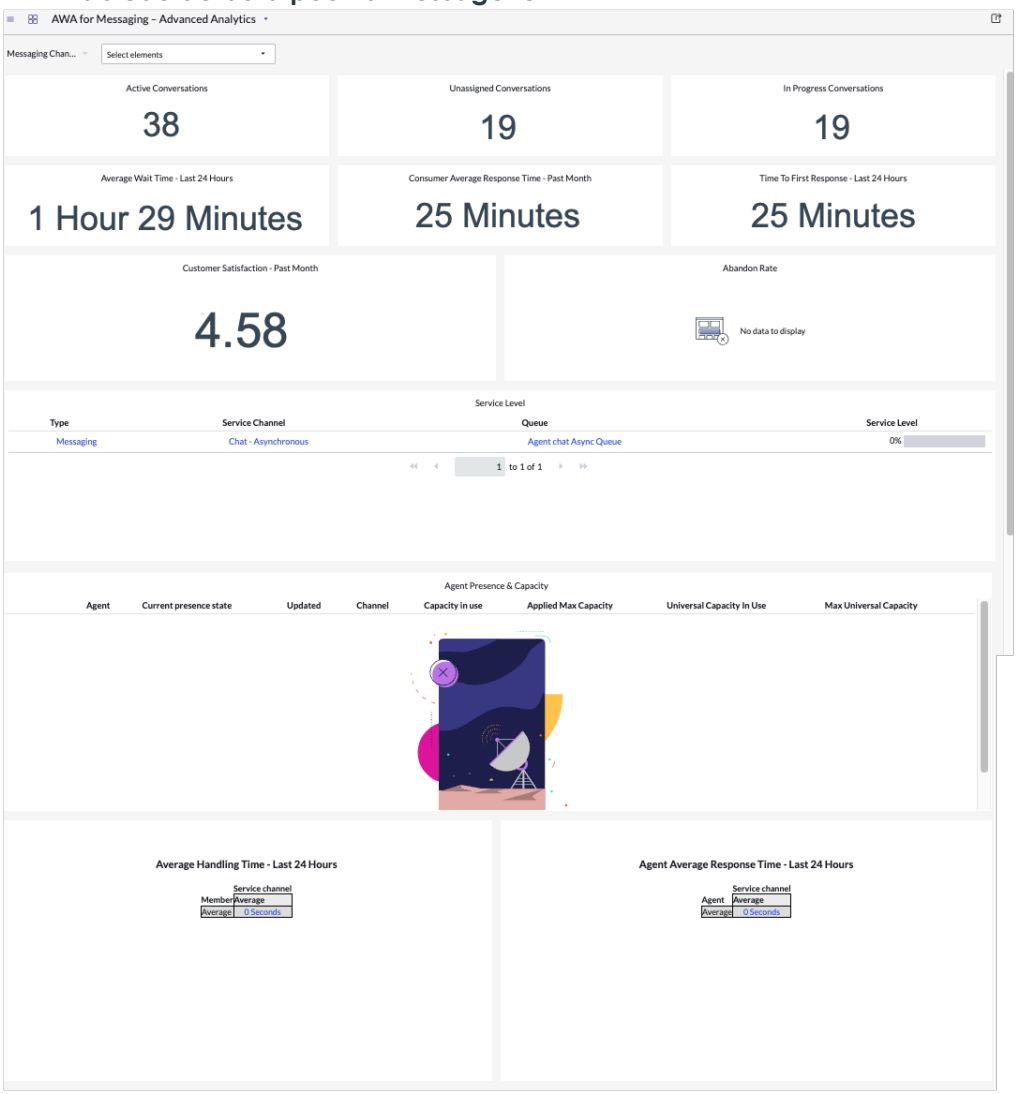
Permettez aux gestionnaires de surveiller les éléments de travail de conversation [interaction] afin que leurs agents puissent mieux répondre aux besoins des clients.

Ce tableau de bord est disponible dans le module d'extension Analyse des performances - Content Pack - Affectation de travail avancée. Pour en savoir plus sur l'activation du pack de contenu, reportez-vous à la section Solutions Analyse de la plateforme et Reporting pour Affectation de travail avancée.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

AWA tableau de bord pour la messagerie



Utilisateurs finaux et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
AWA administrateur : configuration Affectation de travail avancée pour répondre au mieux aux besoins professionnels du service clientèle.	awa_admin
AWA Gestionnaire : identifie les domaines de préoccupation concernant l'acheminement et l'affectation des éléments de travail entre les canaux de service.	awa_manager
Gestionnaire d'agents : gère des agents ou des groupes d'agents. Le gestionnaire d'agents doit savoir sur quoi les agents travaillent pour s'assurer que les besoins des clients sont satisfaits.	sn_customerservice_manager
Analyse des performances administrateur : s'assure que les chefs d'entreprise utilisent	pa_admin ou pa_viewer

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
au mieux les Analyse des performances solutions.	

Cas d'utilisation

Ce tableau de bord fournit aux gestionnaires de support une vue d'ensemble des éléments de travail entrants et de la disponibilité des agents pour les gérer. Les gestionnaires peuvent surveiller ces tendances quotidiennes pour déterminer si des ajustements doivent être apportés aux critères d'acheminement, aux valeurs de capacité des agents et à d'autres paramètres qui déterminent la façon dont le travail est transmis aux agents.

Indicateurs

Les indicateurs définissent une mesure de performance effectuée à intervalles réguliers d'un service d'entreprise, d'une activité ou d'un comportement organisationnel.

Indicateur	Description
Taux d'abandon	Pourcentage de conversations qui ont été abandonnées par le demandeur.

Visualisations des données

Titre	Type	Description
Conversations actives	Score unique	Conversations de messagerie de Messagerie instantanée d'agent qui ne sont pas Fermées terminées ou Fermées abandonnées et qui ne sont pas annulées.
Conversations non assignées	Score unique	Conversation de messagerie de Messagerie instantanée d'agent qui est en attente, acceptée ou mise en file d'attente.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Description
Conversations en cours	Score unique	Conversation de messagerie de Messagerie instantanée d'agent qui est en attente, nouvelle ou en cours de résolution.
Délai d'attente moyen – Les dernières 24 heures	Score unique	Temps moyen qu'il faut aujourd'hui à un agent pour accepter une conversation de messagerie instantanée dans la file d'attente.
Délai de réponse moyen du consommateur – Le mois dernier	Score unique	Conversation de messagerie qui est Fermée terminée ou Fermée abandonnée et qui est affectée et dont le délai de réponse moyen du demandeur n'est pas vide et qui a été créée au bout d'un mois.
Délai jusqu'à la première réponse – Dernières 24 heures	Score unique	Conversation de messagerie entrante où le délai d'attente de la première réponse n'est pas vide et qui a été créé après 24 heures.
Satisfaction des clients : le mois dernier	Score unique	Score de satisfaction des clients au cours du mois écoulé

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Description
Niveau de service	Score unique	• Type • Canal de service • File d'attente • Niveau de service
Présence et capacité de l'agent		• Agent • État actuel de présence • Date de mise à jour • Canal • Capacité en cours d'utilisation • Capacité max. appliquée • Capacité universelle en cours d'utilisation • Aptitude universelle max.
Durée de gestion moyenne – 24 dernières heures	Score unique	Durée moyenne de la gestion des interactions au cours des dernières 24 heures.
Délai de réponse moyens des agents – Dernières 24 heures	Score unique	Délai de réponse moyen de l'agent au cours des dernières 24 heures.

Traduction automatique

Migration Affectation de travail avancée des tableaux de bord

La migration des Affectation de travail avancée tableaux de bord CoreUI pour Next Experience augmenter l'adoption par le produit des options clés de la plateforme afin d'améliorer les avantages pour le client.

Les nouveaux Affectation de travail avancée utilisateurs voient les Next Experience tableaux de bord par défaut si le module d'extension Analyse des performances - Content Pack - Affectation de travail [com.snc.pa.awa] est installé.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

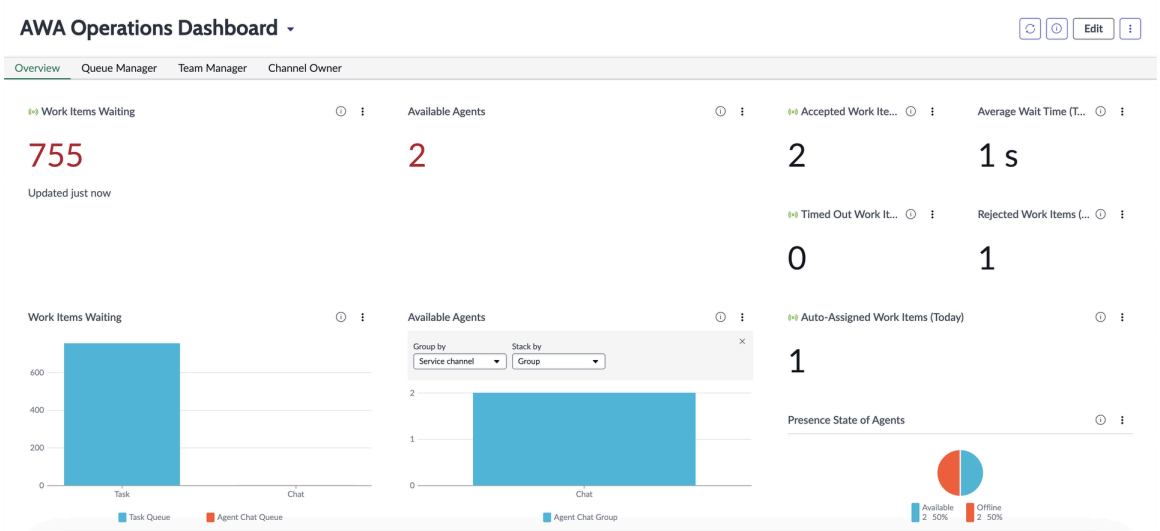
Pour en savoir plus sur l'activation du module d'extension, reportez-vous à la section Solutions Analyse de la plateforme et Reporting pour Affectation de travail avancée.

Les utilisateurs existants ne verront pas leurs changements personnalisés sur les nouveaux tableaux de bord par défaut lors de la mise à niveau. Les tableaux de bord d'interface utilisateur principale des utilisateurs existants ne seront pas supprimés ou déconseillés. Pour voir les changements personnalisés sur le tableau de bord d'interface utilisateur principale dans le nouveau Next Experience tableau de bord, ils doivent migrer leurs tableaux de bord personnalisés d'interface utilisateur principale Next Experience lors de la mise à niveau de la Washington DC mise en production vers la Xanadu mise en production.

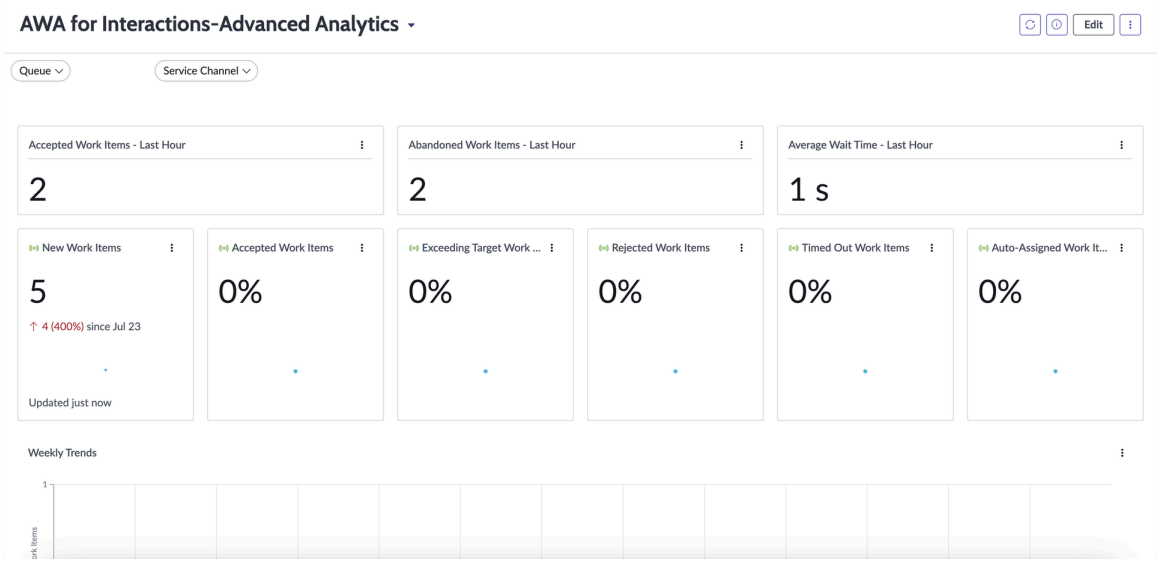
AWA Next Experience Tableaux

Tous les tableaux de bord de l'interface AWA utilisateur principale ont été migrés vers Next Experience.

AWA Tableau de bord des opérations



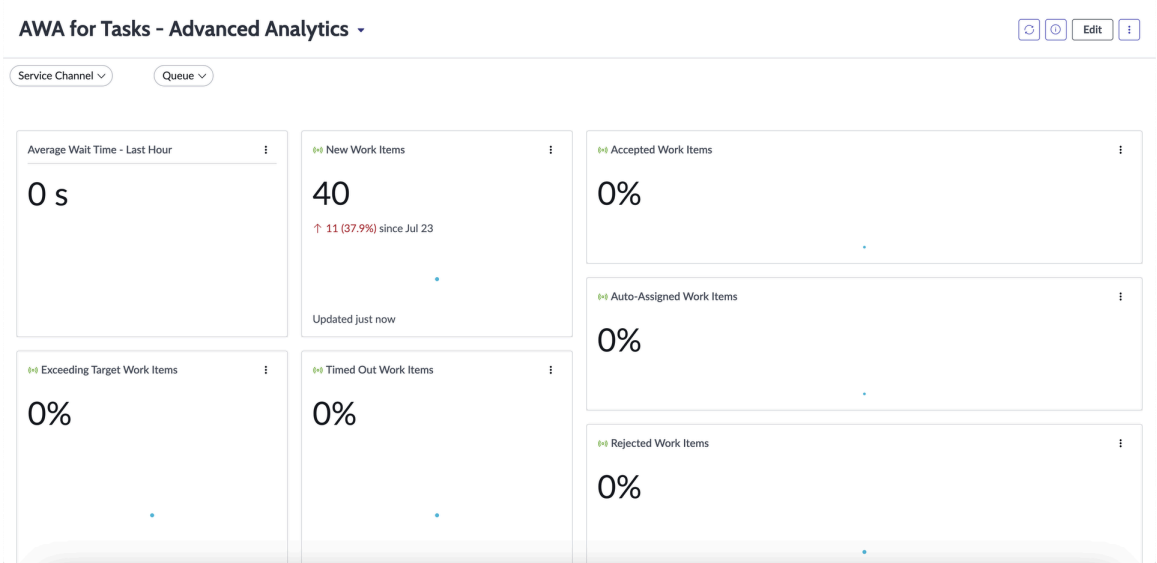
AWA Tableau de bord des interactions



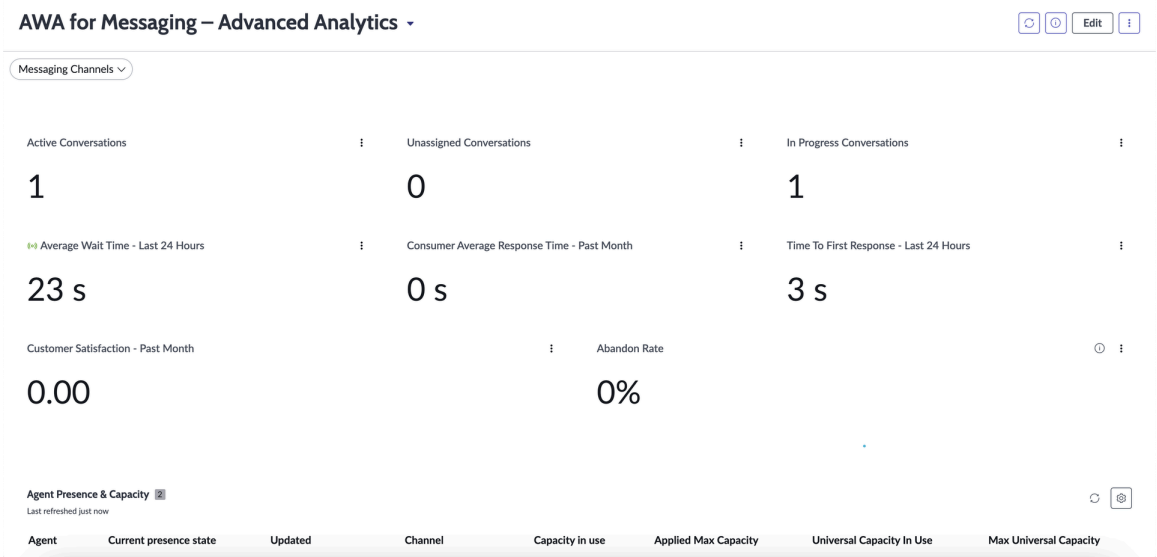
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

AWA Tableau de bord des tâches



AWA Tableau de bord de la messagerie



Le tableau de bord de messagerie n'est disponible que lorsque le module d'extension Conversational Messaging [com.glide.messaging.awa] est installé et il n'est pas disponible par défaut dans le cadre du module d'extension de base Affectation de travail avancée .

Référence Affectation de travail avancée

Les sections suivantes détaillent les composants et propriétés installés pour Affectation de travail avancée (AWA), ainsi que des informations sur Séparation de domaine et les statistiques de performances.

Formulaire de règle d'affectation

Lors de la création ou de la modification d'une règle d'affectation Affectation de travail avancée , le formulaire Règle d'affectation contient les champs suivants.

Formulaire de règle d'affectation

Champ	Définition
Nom	Nom de la règle d'affectation.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de règle d'affectation (suite)

Champ	Définition
Application	Nom de l'application à laquelle cette règle d'affectation appartient. L'application par défaut est **Global**.
Description brève	Brève description de la règle d'affectation.
Affecter par	Type d'affectation. Sélectionnez l'une des valeurs suivantes : • **Dernière affectation** : achemine un élément de travail vers l'agent qui a passé le plus de temps sans se voir affecter de travail. • **Plus grande capacité** : achemine un élément de travail vers l'agent qui dispose de la plus grande disponibilité pour gérer le travail.
Gestion de l'affectation automatique	Les éléments de travail sont automatiquement acceptés sans que les agents aient à sélectionner **Accepter ou Rejeter**. • **Activer l'affectation automatique des éléments de travail** : sélectionnez cette option pour que les éléments de travail soient automatiquement acceptés au nom des agents. Les agents ne sont pas en mesure **d'accepter** ou de **rejeter** manuellement des éléments de travail. • **Options d'affichage** : sélectionnez l'une des valeurs suivantes : ◦ Sélectionnez la **carte de boîte de réception** pour accepter les interactions de messagerie instantanée et les ajouter à la boîte de réception de l'agent. Les agents peuvent ouvrir l'interaction acceptée à partir de la boîte de réception. ◦ Sélectionnez **Carte de boîte de réception et onglet d'espace de travail** pour accepter les interactions de messagerie instantanée et ouvrez un onglet pour chaque interaction acceptée.
Gestion des rejets	Les éléments de travail sont rejetés et traités.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de règle d'affectation (suite)

Champ	Définition
	• Autoriser le refus des agents : autorisez les agents à rejeter des éléments de travail dans leur boîte de réception. • Réaffecter pendant le délai d'expiration : activez la réaffectation des éléments de travail non acceptés ou rejetés par les agents dans le délai d'expiration spécifié : ◦ Valeur du délai d'expiration (jours et heures, minutes et secondes) : temps autorisé à un agent pour accepter ou rejeter un élément de travail avant que l'affectation n'expire (se termine) et ne soit réaffecté à un autre agent. ◦ État de présence du délai d'expiration : état de disponibilité de l'agent après l'expiration du délai d'expiration : disponible, absent ou hors ligne. Cet onglet n'est pas disponible lorsque la gestion de l'affectation automatique est activée.
Gestion des compétences	Affectations de travail basées sur les compétences. • **Activer les compétences** : acheminez les éléments de travail vers des agents disposant des compétences appropriées. Lorsque cette option est cochée, les cases **Évaluer le niveau de compétence** et **Appliquer les compétences obligatoires** sont décochées. • **Évaluer le niveau de compétence** : acheminez les éléments de travail vers les agents les plus qualifiés en fonction de leur niveau de compétence. • **Appliquer les compétences obligatoires** : acheminez les éléments de travail vers les agents disposant des compétences requises.
Gestion des quarts de travail	Les éléments de travail sont affectés aux agents en fonction des équipes. • Activer l'affectation basée sur l'équipe : affectez des éléments de travail aux agents en fonction du temps disponible dans leurs équipes. • Ajouter des contraintes de temps : ajoutez le temps nécessaire pour terminer les

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de règle d'affectation (suite)

Champ	Définition
	éléments de travail dans les équipes et indiquez si les agents doivent être disponibles en permanence pendant la période requise. Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'option **Activer l'affectation basée sur l'équipe** est sélectionnée. • Critères d'agent : sélectionnez un agent en fonction du temps restant dans son équipe. Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'option **Activer l'affectation basée sur l'équipe** est sélectionnée. Options disponibles : ◦ Le moins de temps restant dans l'équipe : affectez un élément de travail à un agent à partir d'un groupe d'agents disponibles en fonction du moins de temps disponible dans leurs équipes. ◦ Le plus de temps restant dans l'équipe : affectez un élément de travail à un agent à partir d'un groupe d'agents disponibles en fonction de la durée maximale disponible dans leurs équipes. • Temps requis : temps nécessaire pour terminer un élément de travail. • Disponible en permanence pendant la durée requise : affectez des éléments de travail à des agents qui sont disponibles en permanence pendant la période requise sans interruption dans une équipe. Les agents qui ne disposent pas du temps minimum requis dans leurs équipes ne sont

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de règle d'affectation (suite)

Champ	Définition
	pas pris en compte pour les affectations d'éléments de travail. **Remarque :** Le champ **Gestion des équipes** n'est disponible que si le module d'extension Affectation de travail avancée (com.glide.awa) est activé et que le module d'extension Optimisation de la main d'œuvre pour Customer Service (com.snc.wfo.csm) ou le module d'extension Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM (com.snc.wfo_itsm), ou les deux, est activé. En tant que gestionnaire, vous devez avoir planifié des calendriers pour que les agents leur affectent des équipes. Pour plus d'informations, consultezPlanification dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle et Planification dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM . Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'option **Ajouter des contraintes horaires** est sélectionnée.

Séparation de domaine et Affectation de travail avancée

La fonctionnalité Séparation de domaine est prise en Affectation de travail avancée charge. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Standard

- Inclut la prise en charge de niveau **Basique**.
- Logique métier : le fournisseur de service (SP) crée ou modifie des processus par client. Les cas d'utilisation reflètent l'utilisation appropriée de l'application par plusieurs clients SP dans une seule instance.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer la logique métier et les paramètres de données du produit minimum viable (MVP) par locataire comme prévu pour l'application spécifique.

Exemple de cas d'utilisation : un administrateur doit être en mesure de donner les commentaires appropriés lorsqu'un enregistrement se ferme pour un locataire, mais pas pour un autre.

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

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble

Affectation de travail avancée Active l'affectation automatique d'éléments de travail à des agents qualifiés à l'aide de files d'attente d'éléments de travail définies pour des canaux de service spécifiques. Les fournisseurs de services gérés peuvent créer des files d'attente spécifiques à un domaine en spécifiant un domaine particulier comme condition d'acheminement de file d'attente.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Affectation de travail avancée

Lorsqu'une instance a une hiérarchie de domaines où les utilisateurs et les groupes appartiennent à différents domaines, vous devrez peut-être restreindre la visibilité des éléments de travail à certains agents d'un domaine. Vous devrez peut-être également vous assurer que les éléments de travail sont acheminés vers les agents du domaine approprié. AWA Les administrateurs peuvent configurer les canaux de service et les files d'attente d'éléments de travail associées pour :

Acheminer le travail par domaines

Pour transmettre des éléments de travail à des agents dans des domaines où seules certaines tâches ou interactions sont visibles pour eux, utilisez une condition d'acheminement qui achemine ces éléments vers les files d'attente appropriées. Par exemple :

- Pour restreindre une file d'attente aux seuls éléments qui correspondent exactement à un domaine X particulier, spécifiez cette condition : **[Domaine] [est] [X]**
- Pour acheminer tous les éléments de travail du domaine X et de ses domaines enfants vers une file d'attente, utilisez le champ **Chemin de domaine** et spécifiez une condition telle que : **[Chemin de domaine] [commence par] [!! /!! #/]**

Affecter le travail aux agents du domaine approprié

Pour affecter des éléments de travail à des agents dans le domaine approprié, assurez-vous que les groupes d'affectation spécifiés dans les pools d'affectation d'éligibilité de la file d'attente ont des agents qui appartiennent aux domaines dans lesquels ils peuvent voir les éléments de travail acheminés vers la file d'attente.

En cas d'incohérence et que les agents d'un groupe d'affectation éligible ne peuvent pas voir un élément de travail dans une file d'attente, AWA peut affecter temporairement un élément à un agent. Toutefois, avant que l'élément ne soit déplacé vers la boîte de réception de l'agent, AWA rejette automatiquement l'affectation avec le motif **Aucun accès**. AWA Réaffecte l'élément de travail à un autre agent susceptible d'y avoir accès. Si aucun des agents disponibles ne peut voir l'élément de travail, l'élément peut être rejeté plusieurs fois.

> ⚠ **Avertissement :** L'élément peut rester bloqué dans la file d'attente jusqu'à ce que l'administrateur AWA corrige la configuration d'affectation éligible.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants installés avec Affectation de travail avancée

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'activation du module d'extension Affectation de travail avancée, notamment des tables, des rôles d'utilisateur et des tâches planifiées.

Remarque : La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

AWA ajoute les rôles suivants pour les utilisateurs qui configurent, gèrent et reçoivent des affectations de travail.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur Affectation de travail avancée [awa_admin]	Rôle administrateur de la AWA fonctionnalité. Configure et gère .AWA	awa_manager
Affectation de travail avancée promoteur [awa_integration_user]	Rôle de développeur de la AWA fonctionnalité. Utilise les API d'intégration AWA .	Aucun
Affectation de travail avancée agent [awa_agent]	Rôle d'agent pour la AWA fonctionnalité. Gère les interactions avec les clients et gère la charge de travail sur plusieurs canaux de service.	Aucun
Affectation de travail avancée gestionnaire [awa_manager]	Rôle de gestionnaire de la AWA fonctionnalité. Surveille les performances des agents sur tous les canaux de service.	Aucun

Tâches planifiées installées

Tâche planifiée	Description
AWA WorkItem TimeOut Job	
Tâche de nettoyage AWA	

Tables installées

Table	Description
Capacité de l'agent AWA [awa_agent_capacity]	Stocke les enregistrements de remplacement de capacité pour les agents des différents canaux.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
Disponibilité du canal de l'agent AWA [awa_agent_channel_availability]	Stockez les enregistrements qui déterminent les agents disponibles dans le canal.
Présence de l'agent AWA [awa_agent_presence]	Stocke les enregistrements qui définissent l'état de disponibilité de l'agent.
Historique de présence de l'agent AWA [awa_agent_presence_history]	Stocke les enregistrements sur les changements d'état de présence de l'agent.
Règle d'affectation AWA [awa_assignment_rule]	Stocke les enregistrements de règle d'affectation utilisés pour déterminer les éléments de travail transmis par push aux agents.
Pool d'éligibilité AWA [awa_eligibility_pool]	Stocke les enregistrements qui définissent le regroupement d'agents éligibles à recevoir des éléments de travail dans la file d'attente lorsque les éléments ont été rejetés par les agents ou que les agents ne sont pas disponibles.
Priorité de la file d'attente du groupe AWA [awa_group_queue_priority]	Stocke les valeurs de priorité des files d'attente affectées à des groupes.
Mise en page de la boîte de réception AWA [awa_inbox_layout]	Définit les champs qui apparaissent sur une carte d'élément de travail dans la boîte de Espace de travail d'agent réception.
Détails de l'offre AWA [awa_offer_details]	Stocke si un élément de travail a été affecté à l'aide de et Relation avec l'agent comment l'affectation a été effectuée.
État de présence AWA [awa_presence_state]	Définit les états de présence.
File d'attente AWA [awa_queue]	Stocke les enregistrements de file d'attente des éléments de travail.
Tri des éléments de file d'attente AWA [awa_queue_item_sorting]	Définit les champs d'un élément de travail d'une file d'attente que vous pouvez trier.
Motif du rejet AWA [awa_reject_reason]	Stocke les enregistrements qui définissent les motifs utilisés par les agents pour refuser les éléments de travail qui leur sont affectés.
Canal de service AWA	Définit le canal de communication pour lequel les éléments de travail peuvent être mis en file d'attente.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
[awa_service_channel]	
Élément de travail AWA [awa_work_item]	Stocke les éléments de travail, par exemple les messageries instantanées, les tickets ou les incidents, qui sont acheminés des canaux de service vers les files d'attente, puis vers les agents.
Rejet de l'élément de travail AWA [awa_work_item_rejection]	Stocke les enregistrements de l'historique des rejets pour chaque élément de travail.

Propriétés installées

Propriété	Description
glide.awa.enabled	Active l'affectation automatique d'éléments de travail pour Affectation de travail avancée. • **Type** : vrai | faux • **Valeur par défaut** : vrai • **Emplacement** : table Propriétés système [sys_properties]
com.snc.awa.cache.enabled	Active le cache Affectation de travail avancée. • **Type** : vrai | faux • **Valeur par défaut** : vrai • **Emplacement** : table Propriétés système [sys_properties]

Propriétés pour Affectation de travail avancée

La Affectation de travail avancée page Propriétés fournit des options de configuration pour AWA.

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez créer ou modifier ces propriétés en accédant à **Propriétés système** > **Toutes les propriétés**.

Propriétés pour AWA

Propriété	Description
AWA Heure de référence de l'acheminement *com.glide.awa.routinglookback*	AWA Par défaut, achemine les éléments de travail créés au cours des 10 dernières minutes. Si un élément de travail est créé après 10 minutes, il n'est pas pris en compte pour AWA l'acheminement. Pour les éléments de travail créés en dehors de la fenêtre de 10 minutes par défaut, créez cette propriété système pour augmenter le temps de vérification de l'acheminement AWA :

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour AWA (suite)

Propriété	Description
	• **Nom** : `com.glide.awa.routinglookback` • **Type** : **entier** • **Valeur** : Nombre de secondes Par exemple, définissez la **valeur** de la propriété sur 86 400 (24 heures) pour couvrir un quart de travail complet pour tout élément de travail manqué. • **Description** : `nombre de secondes AWA en arrière pour l'acheminement une fois que les éléments de travail sont éligibles pour AWA.` **Remarque :** Cette propriété affecte tous les canaux de service dans le système.
Désactiver les règles métier de requête *glide.awa.query_br_disable*	Si la propriété est activée, AWA elle désactive les règles métier avant requête lors de son exécution. Par exemple, si cette option est activée, une instance peut avoir une règle métier avant requête personnalisée sur la table des interactions sans affecter la façon dont AWA les interactions sont acheminées ou affectées. • **Type** : vrai | faux • Valeur par défaut : faux • Emplacement : **Propriétés système** > **Toutes les propriétés**
Contourner *AWA* le temps d'attente max. de la file d'attente *glide.awa.bypass_max_wait_time.enabled*	Cette propriété remplace la valeur de temps d'attente maximal de la file d'attente par la valeur de délai d'expiration de la règle d'affectation afin d'éviter que les éléments de travail ne disparaissent prématurément dans la boîte de réception d'un agent.

Pour en savoir plus sur l'ajout d'une propriété système, consultez Ajouter une propriété système .

Affectation de travail avancée Page de surveillance

Les administrateurs (administrateurs ou awa_admin) peuvent surveiller Affectation de travail avancée l'activité en consultant les informations sur la Affectation de travail avancée page Statistiques.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La Affectation de travail avancée page Statistiques affiche AWA les statistiques de performance. Les administrateurs peuvent accéder à la Affectation de travail avancée page Statistiques en entrant `<instance_url>/awa_stats.do` où instance_url est la base de l'URL ServiceNow.

Remarque : Les statistiques moyenne, médiane, maximale et minimale sont représentatives du nœud particulier que vous visualisez.

Résumé de l'agent total

Champ	Description
État de l'agent	Vue d'ensemble de l'état de l'agent pour tous les agents affectés

Résumés de canaux

Éléments de travail

Champ	Description
Nombre de personnes mises en file d'attente	Nombre d'éléments de travail actuellement en file d'attente
Nombre d'acceptation en attente	Nombre d'éléments de travail en attente d'acceptation
Nombre de doublons	Nombre d'éléments de travail dupliqués (c'est-à-dire le même ID de document, généralement à partir de transferts)
Nombre rejeté	Nombre d'éléments de travail rejetés
Nombre actuel Condition de canal de réunion	Nombre d'éléments de travail avec la condition de canal remplie
Nombre actuel Condition d'utilisation de la réunion	Nombre d'éléments de travail avec la condition d'utilisation actuelle remplie
Nombre actuel Canal de réunion et condition d'utilisation	Nombre d'éléments de travail répondant à la fois à la condition de canal et à la condition d'utilisation
Nombre total d'éléments de travail	Nombre total d'éléments de travail pour le canal donné

Performances de la requête

Champ	Description
Délai de réponse maximal de la requête	Durée maximale pour la réponse d'interrogation de tous les éléments de travail actifs et non affectés d'un canal donné
Temps de réponse minimal de la requête	Durée minimale pour la réponse d'interrogation de tous les éléments de travail actifs et non affectés d'un canal donné

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Performances de la requête (suite)

Champ	Description
Délai de réponse moyen de la requête	Durée moyenne pour la réponse d'interrogation de tous les éléments de travail actifs et non affectés d'un canal donné
Délai de réponse médian de la requête	Durée médiane pour la réponse d'interrogation de tous les éléments de travail actifs et non affectés d'un canal donné
Nombre total de requêtes	Nombre total de fois où la requête pour les éléments de travail inactifs/non affectés a été effectuée pour le canal donné

Observateurs d'enregistrements

Champ	Description
Entrées d'observateurs d'enregistrements présentes	Vrai si les observateurs d'enregistrements requis pour le canal existent (répondeur d'éligibilité du canal, répondeur d'élément de travail, répondeur de charge de travail).
Nombre d'entrées déclenchées	Nombre de fois où onEntry a été appelé sur ce nœud pour l'observateur d'enregistrements donné
Nombre de sorties déclenchées	Nombre de fois où onExit a été appelé sur ce nœud pour l'observateur d'enregistrements donné
Nombre de changements déclenchés	Nombre de fois où onChange a été appelé sur ce nœud pour l'observateur d'enregistrements donné

Files d'attente

Champ	Description
Nombre total de files d'attente	Nombre total de files d'attente actives pour un canal donné
Nombre de files d'attente dans le calendrier	Nombre de files d'attente actuellement planifiées pour un canal donné
Nombre de files d'attente hors calendrier	Nombre de files d'attente actuellement hors calendrier pour un canal de service donné
Nombre de files d'attente inactives	Nombre de files d'attente qui ne sont pas marquées comme actives

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Agents

Champ	Description
Vue d'ensemble de l'état de l'agent pour le canal donné	Nombre d'agents avec cet état

Répartition du canal

Files d'attente

Champ	Description
Dans la planification	Vrai si la file d'attente est dans le calendrier, faux dans les autres cas
Agents disponibles	Vrai si des agents sont disponibles dans la file d'attente indiquée, faux dans les autres cas
Nombre d'agents disponibles	Nombre d'agents marqués comme disponibles pour la file d'attente donnée
Nombre d'éléments de travail en file d'attente	Nombre d'éléments de travail en file d'attente pour la file d'attente donnée
Nombre d'éléments de travail en attente d'acceptation	Nombre d'éléments de travail en attente d'acceptation pour la file d'attente donnée
Temps d'acheminement maximal pour les éléments de travail	Temps maximal d'acheminement de la création d'un élément de travail pour un enregistrement donné et de son affectation à la file d'attente
Temps d'acheminement minimal pour les éléments de travail	Temps minimal d'acheminement de la création d'un élément de travail pour un enregistrement donné et de son affectation à la file d'attente
Délai moyen d'acheminement pour les éléments de travail	Temps moyen d'acheminement de la création d'un élément de travail pour un enregistrement donné et de son affectation à la file d'attente
Temps d'acheminement médian pour les éléments de travail	Temps d'acheminement médian de la création d'un élément de travail pour un enregistrement donné et de son affectation à la file d'attente
Nombre total d'éléments d'acheminement d'éléments de travail	Nombre total d'éléments de travail acheminés vers la file d'attente à partir des enregistrements créés

Affectation de travail avancée rôles

Affectation de travail avancée (AWA) est installé avec ces rôles.

Pour en savoir plus sur la gestion des abonnements, consultez Gestion des abonnements par utilisateur dans Gestion des abonnements et contactez votre représentant de compte.

Administrateur AWA [awa_admin]

L'administrateur AWA configure et gère .AWA

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Traduction automatique

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- chat_survey_admin
- interaction_agent
- quickactions_user
- sn_ace.ace_user
- sn_ci_gs_content.ci_guided_setup_admin

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

Remarque : Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Agent AWA [awa_agent]

L'agent AWA gère les interactions avec les clients et la charge de travail sur plusieurs canaux de service.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- quickactions_user
- sn_templated_snip.template_snippet_reader

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

Aucun.

Utilisateur d'intégration AWA [awa_integration_user]

L'utilisateur AWA d'intégration utilise les API d'intégration AWA .

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Aucun.

Considérations particulières

Aucun.

Responsable AWA [awa_manager]

Le AWA gestionnaire surveille les performances des agents sur tous les canaux de service.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- *interaction_agent*
- *quickactions_user*

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

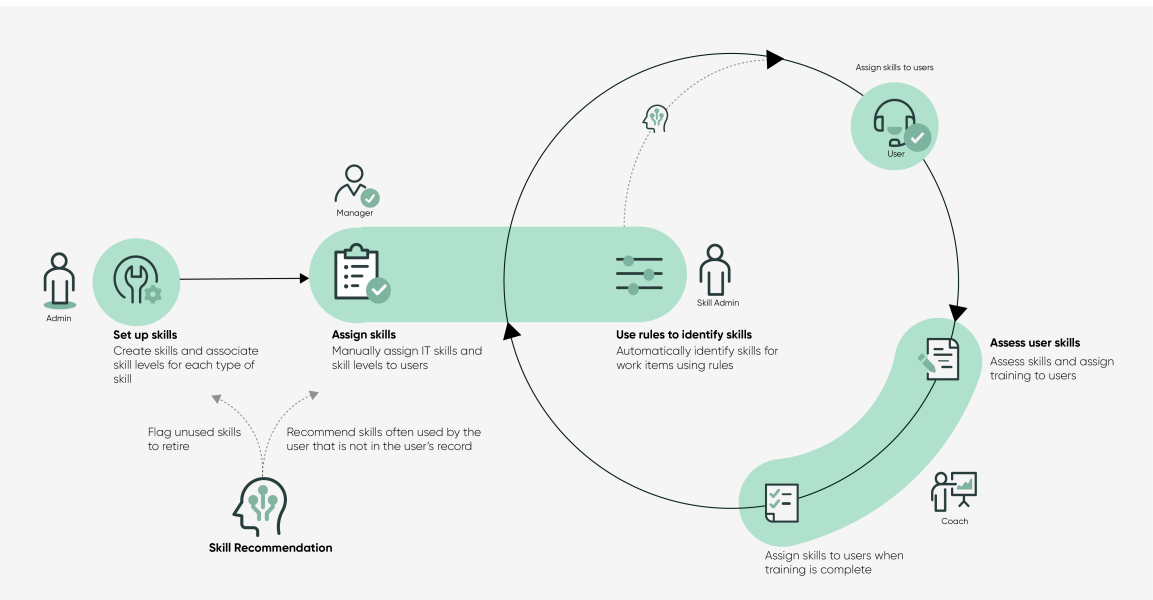
Considérations particulières

Aucun.

Skills Management

Utilisez Gestion des compétences pour associer des compétences à des utilisateurs individuels ou à des groupes et les affecter à des tâches ou des projets. Vous pouvez également évaluer les compétences nécessaires à votre organisation, identifier les lacunes et mettre en œuvre des plans efficaces d'embauche ou de formation de vos équipes.

Vue d'ensemble

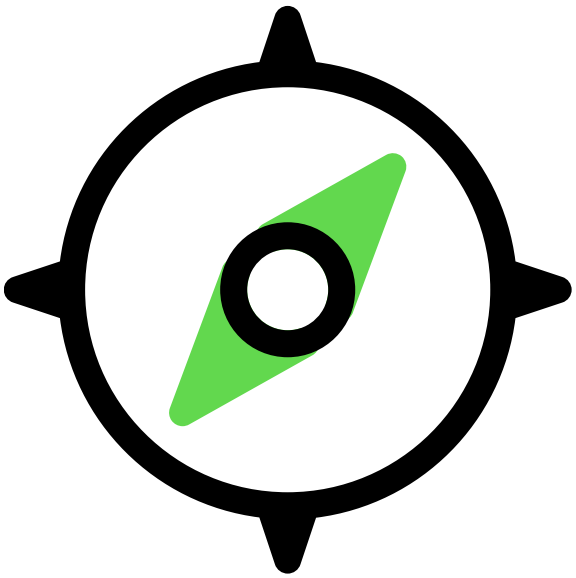


Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

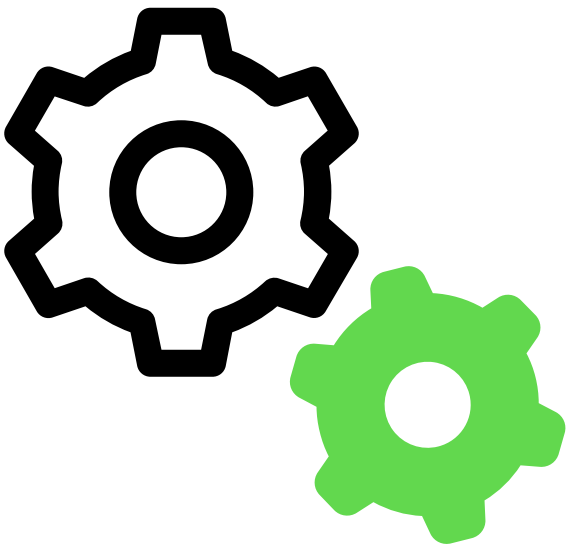
Premiers pas

Explorer



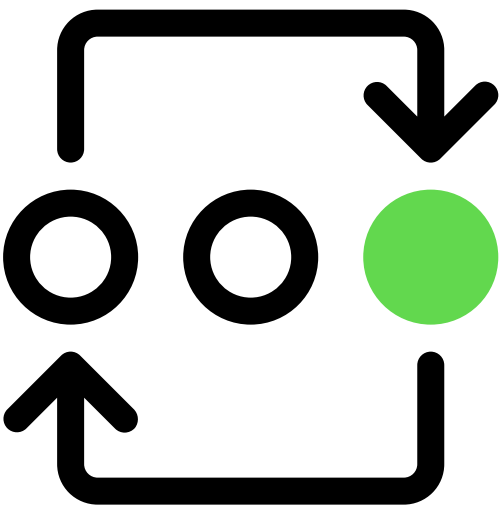
Découvrez comment implémenter et gérer les compétences pour des individus ou des équipes.

Configurer



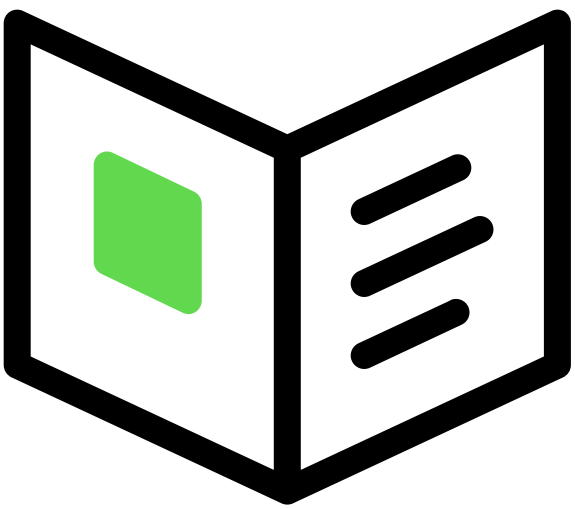
Planifiez et configurez votre implémentation.

Intégrer



Implémentez les compétences dans l'ensemble de votre organisation.

Référence



Obtenir des détails sur les rôles et les points d'extension dans Gestion des compétences.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dépannage et demande d'aide

- ServiceNow Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Explorer la gestion des compétences

Utilisez Gestion des compétences pour associer des compétences à des utilisateurs individuels ou à des groupes et les affecter à des tâches ou des projets. Vous pouvez également évaluer les compétences nécessaires à votre organisation, identifier les lacunes et mettre en œuvre des plans efficaces d'embauche ou de formation de vos équipes.

Important : À l'aide de l'application Gestion des compétences , vous pouvez créer des compétences et des catégories de compétences manuellement, ainsi que les affecter manuellement aux utilisateurs. Intelligence des compétences utilise l'intelligence artificielle (IA) pour aider votre organisation à exploiter les données de compétences pour la gestion des compétences et le développement des employés. Lorsque vous activez le module d'extension Intelligence des compétences (com.sn_skills_int), il active également le module d'extension Gestion des compétences (com.snc.skills_management). Pour en savoir plus sur Intelligence des compétences, consultez Intelligence des compétences .

Les compétences peuvent contenir d'autres compétences. Par exemple, si vous définissez le réseau en tant que compétence, vous pouvez ajouter un routeur comme compétence qu'il contient. Un utilisateur affecté à une compétence parente accorde l'accès à une compétence enfant. Une fois qu'une compétence est affectée à un groupe, tous les membres du groupe héritent de cette compétence et de toute autre compétence qu'elle contient. Skills Management fonctionne de la même manière que la plateforme ServiceNow Créer un rôle .

Cette application vous permet d'effectuer les tâches suivantes :

- Gérez les compétences des agents et de vos employés à partir d'un emplacement central.
- Utilisez une méthode standard pour identifier les compétences de votre organisation et les tenir à jour.
- Regroupez les compétences en catégories et définissez des niveaux de compétences pour suivre l'expertise de vos ressources à un niveau granulaire.
- Réduisez les réaffectations de tâches ou de projets en affectant des tâches à des agents et des projets à des équipes ayant les compétences nécessaires pour travailler sur ces éléments.
- Identifiez les déficits de compétences et résolvez-les en mettant en œuvre des plans efficaces de coaching et de formation des ressources.
- Gérez l'efficacité de votre équipe en évaluant les compétences dont votre équipe dispose et en déterminant les compétences dont vous avez besoin pour vos projets.

Intégration avec les applications ServiceNow®

Une compétence indique une aptitude à accomplir un acte selon des modalités déterminées (par exemple, la formation, l'expérience et la pratique). En tant qu'administrateur système, vous pouvez définir les compétences de votre organisation et les affecter à des utilisateurs et à des groupes à partir d'un emplacement central. En tant que gestionnaire d'applications, vous pouvez affecter des utilisateurs à des tâches en

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

fonction de ces compétences. Par exemple, si vous êtes un responsable IT, vous pouvez utiliser l'application Skills Management pour définir des compétences et les affecter à des utilisateurs et à des groupes, ce qui facilite l'acheminement des incidents vers les agents ayant les compétences pertinentes.

Regroupez les compétences en catégories et définissez les niveaux de compétences pour standardiser la mise en œuvre des compétences dans votre organisation.

Utilisez les compétences de l'emplacement centralisé dans les applications suivantes :

- IT Service Management : en tant que gestionnaire IT, gagnez du temps et réduisez vos coûts lors de la résolution des incidents en affectant des éléments de travail à l'agent approprié. Évaluez les lacunes de compétences des agents au sein de votre équipe, et formez les agents en fonction de ces besoins. Identifiez et définissez une méthode standard pour maintenir la cohérence des catégories et des niveaux de compétences au sein de votre équipe.
- Customer Service Management : en tant que gestionnaire du service client, identifiez les compétences des agents et envoyez automatiquement les tâches aux agents qui possèdent l'expertise requise. Gérez l'efficacité de votre équipe en comprenant le type de compétences dont vos employés ont besoin pour être embauchés ou formés en vue d'assumer d'autres rôles.
- Field Service Management : en tant que gestionnaire de service sur site ou gestionnaire du service client, utilisez des règles pour identifier les compétences et les niveaux de compétences dont les agents ont besoin pour résoudre les éléments de travail tels que les tickets, les tâches de commande de travaux et les interactions des agents. Automatisez l'affectation des compétences pour réduire la charge de travail d'un gestionnaire. Affectez automatiquement des tâches aux agents grâce à la planification dynamique du service sur site.
- Gestion des ressources humaines : en tant que gestionnaire des RH, identifiez les types de compétences dont votre organisation a besoin et prenez des décisions d'embauche en fonction de ces besoins. Gérez l'efficacité de votre équipe en comprenant le type de compétences dont vos employés ont besoin pour être embauchés ou formés en vue d'assumer d'autres rôles.
- Project Portfolio Management : en tant que gestionnaire de projets et de portefeuilles, standardisez le mode de catégorisation des compétences, définissez les types de niveaux de compétences et ajoutez des niveaux de compétences à votre équipe. Configurez les compétences de votre équipe au sein d'un emplacement central et mettez-les à disposition de votre équipe. Empêchez les réaffectations de projets en affectant des projets aux membres de l'équipe disposant des compétences nécessaires pour travailler dessus.

Rôles utilisés dans Skills Management

Rôle	Description
Administrateur de compétences [skill_admin]	• Hérite des rôles de gestionnaire de compétences [skill_manager] et d'utilisateur de compétences [skill_user]. • Ce rôle peut effectuer des opérations de création, de lecture, de mise à jour et de suppression (CRUD) sur les compétences, les niveaux de compétence, les types de niveaux de compétences, les catégories de compétences et les sous-catégories.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle	Description
Gestionnaire de compétences [skill_manager]	• Hérite du rôle d'utilisateur de compétences [skill_user]. • Ce rôle peut effectuer des opérations de lecture sur les compétences, les niveaux de compétences, les types de niveaux de compétences, les catégories de compétences et les sous-catégories. • Il peut également attribuer des compétences aux utilisateurs et aux groupes.
Utilisateur de la compétence [skill_user]	Ce rôle peut effectuer des opérations de lecture sur les compétences, les niveaux de compétences et les types de niveaux de compétences.

Activer Skills Management

L'application Skills Management est activée lorsque vous activez le module d'extension Skills Management (com.snc.skills_management).

Configurer la gestion des compétences

Créez des compétences, identifiez le type de niveau de compétence auquel elles appartiennent et associez des niveaux de compétences pour chaque type afin de définir les compétences de vos utilisateurs de manière cohérente dans votre organisation et de pouvoir affecter des ressources en conséquence. Par exemple, vous pouvez ajouter le français comme compétence, la langue comme type de niveau de compétence et familier, compétent et expert comme les niveaux de compétence.

Identifiez toutes les compétences que vous possédez actuellement et dont vous auriez besoin dans votre organisation pour commencer à implémenter des compétences. Par exemple, si vous travaillez pour le service clientèle, vous pouvez avoir des agents qui ont Java comme compétence technique et vous pouvez avoir besoin d'agents qui ont de l'expérience dans l'administration réseau. Si vous travaillez dans le domaine des ressources humaines, vous avez peut-être des employés qui ont des compétences en coaching et vous avez peut-être besoin d'employés capables d'intégrer de nouvelles recrues.

Associez chaque compétence que vous avez identifiée à un type de niveau de compétence. Par exemple, vous pouvez associer Java à la programmation en tant que type de niveau de compétence et le coaching au leadership en tant que type de niveau de compétence.

Définissez les niveaux de compétence pour chaque type que vous avez identifié. Par exemple, vous pouvez utiliser familier, compétent et expert comme niveaux de compétence pour le type de niveau de compétence Java et débutant, intermédiaire et avancé comme niveaux de compétence pour le type de niveau de compétence Coaching.

Définir la taxonomie des compétences

Organisez les compétences connexes en catégories et sous-catégories afin de pouvoir gérer les compétences et créer des rapports rapidement et efficacement.

Avant de commencer
Rôle requis : skill_admin

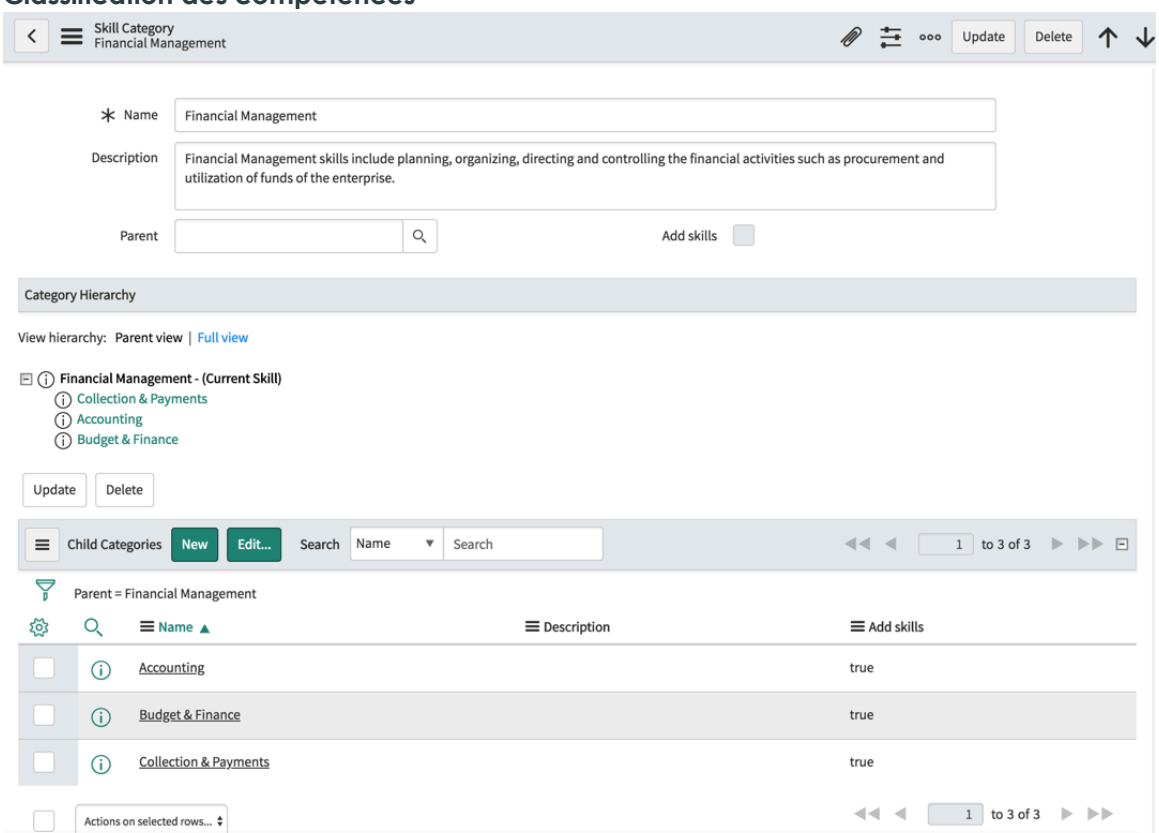
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une catégorie de compétences peut contenir des catégories parentes et enfants qui, ensemble, créent une hiérarchie de catégories. Vous pouvez ajouter des compétences à la catégorie la plus basse de la hiérarchie.
Vous pouvez créer votre taxonomie de compétences à partir de zéro ou utiliser les exemples de données fournis avec votre application.

Classification des compétences



Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Compétences** > **Classification des compétences**.
2. Dans la liste **Catégories de compétences** , cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ **Nom** , saisissez un nom unique pour la catégorie.
4. Facultatif : Dans le champ **Parent** , sélectionnez une catégorie parente.
5. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   La catégorie est ajoutée à la **hiérarchie des catégories**.
6. Ajoutez des sous-catégories ou des compétences.

Pour ajouter	Effectuez cette action
Sous-catégories	◦ Dans la liste connexe des **catégories enfants** , cliquez sur **Nouveau**. ◦ Dans le champ **Nom** , saisissez un nom unique pour la catégorie.
Compétences	◦ Cochez la case **Ajouter des compétences** . ◦ Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour ajouter	Effectuez cette action
	◦ Dans la liste connexe **Compétences** , cliquez sur **Nouveau**. ◦ Dans le champ **Nom** , saisissez le nom de la compétence.

7. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer des catégories de compétences à l'aide d'exemples de données

Intégrez rapidement votre équipe à l'aide du cadre de taxonomie des compétences fourni avec votre application.

Avant de commencer
Rôle requis : skill_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les exemples de données fournissent 150 enregistrements que vous pouvez utiliser pour commencer à créer votre taxonomie de compétences.

Procédure

1. Activez le module d'extension Données de la bibliothèque de compétences pour la gestion des compétences (com.snc.skills_management.seed_data).
2. Accédez à la **Compétences** > **Classification des compétences**.
3. Dans la liste **Catégories de compétences** , examinez chaque catégorie et définissez le champ **Ajouter des compétences** sur **vrai** pour toutes les catégories de compétences que vous souhaitez ajouter à votre application.

Définir un type de niveau de compétence

Définissez des niveaux de compétences (par exemple, débutant, intermédiaire, avancé) pour différents types de niveaux de compétences (par exemple, une langue ou une certification informatique) afin de pouvoir associer les niveaux de compétence aux utilisateurs et définir les niveaux et les types de compétences requis pour les tâches.

Avant de commencer
Rôle requis : skill_admin ou admin

Procédure

1. Identifiez les types de niveaux de compétences.

   Vous pouvez regrouper des compétences qui appartiennent à la même catégorie dans un type de niveau de compétence. Par exemple, vous pouvez utiliser la langue comme type de niveau de compétence si le japonais et le français sont définis comme des compétences. Faites l'inventaire de tous les types de compétences dont votre organisation a besoin.

2. Ajoutez des types de niveaux de compétences, définissez des niveaux de compétences et associez-les à un type de niveau de compétence.
   Après avoir ajouté un type de niveau de compétence, vous pouvez définir différents niveaux pour ce type de compétence. Par exemple, si vous ajoutez la langue comme type de compétence, vous pouvez associer familier, compétent et expert comme niveaux de compétence. Lorsque vous sélectionnez le français, par exemple, comme compétence pour un utilisateur, vous pouvez définir le niveau de compétence de l'utilisateur pour le français comme familier, compétent ou expert.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Accédez à la **Compétences** > **Types de niveaux de compétences**.

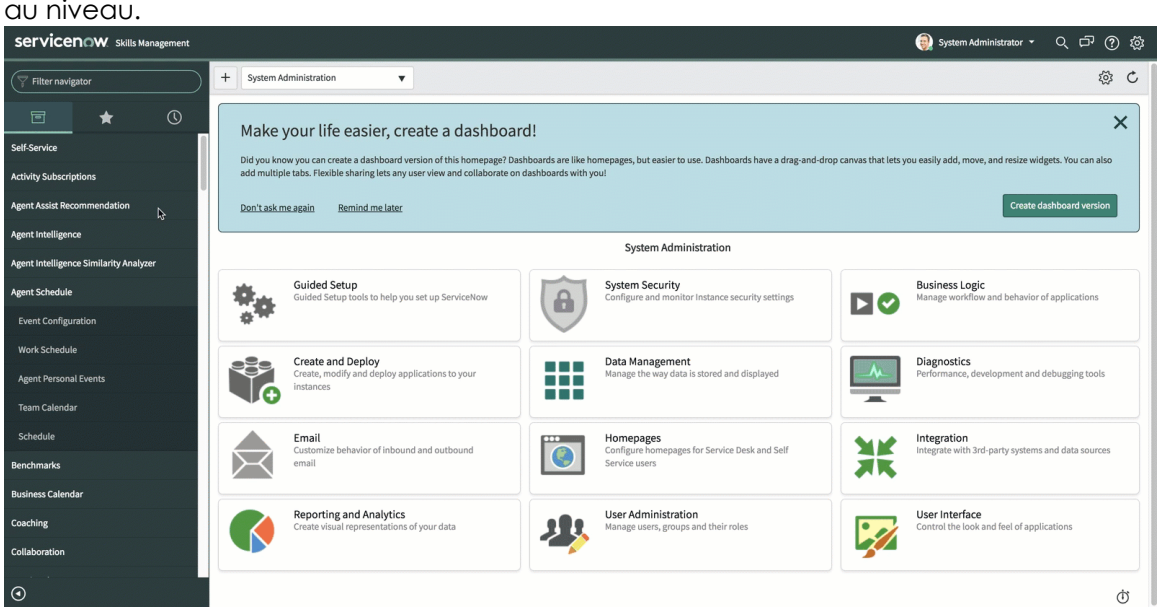
b. Cliquez sur **Nouveau**.

c. Saisissez un nom et une description pour le type de niveau de compétence, puis cliquez avec le bouton droit sur le formulaire et cliquez sur **Enregistrer**.

d. Associez des niveaux de compétences à ce type de compétence.
Par défaut, les types de niveau de compétence sont associés au niveau de compétence **par défaut** et ont une valeur de 1. Vous pouvez modifier le nom et la valeur de ce niveau de compétence par défaut. Cette valeur est utilisée pour mesurer les écarts de compétences. Par exemple, si vous donnez une valeur de 10 pour un niveau de compétence défini comme compétent et une valeur de 25 pour un niveau de compétence défini comme expert, lorsque vous créez un rapport de compétences pour mesurer les écarts, vous verrez une valeur de 15 comme mesure de l'écart de compétences.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Example:
Cet exemple montre un administrateur système créant le type de niveau de compétence Langue, ajoutant le niveau de compétence Compétent à ce type et associant une valeur au niveau.



Ajouter une compétence

Créez des compétences pour spécifier les compétences de vos utilisateurs et associez-les à des utilisateurs et à des éléments de configuration.

Avant de commencer
Rôle requis : skill_admin ou admin

Procédure

1. Identifiez les compétences.

Faites l'inventaire de toutes les compétences que vous possédez actuellement et dont vous auriez besoin dans votre organisation. Par exemple, si vous utilisez Service clientèle,

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

vous pouvez avoir des agents qui ont Java comme compétence technique et vous pouvez avoir besoin d'agents qui ont de l'expérience dans l'administration réseau. Si vous utilisez les ressources humaines, vous avez peut-être des employés qui ont le coaching comme compétence et vous avez peut-être besoin d'employés capables d'intégrer les nouvelles recrues.

2. Ajoutez des compétences.

   Vous pouvez associer chaque compétence à d'autres compétences, utilisateurs ou éléments de configuration. Vous pouvez affecter des utilisateurs à des tâches ou à des projets, ou identifier des employés ayant des compétences spécifiques à l'aide de ces associations.

   a. Accédez à la **Compétences** > **Toutes les compétences**.

   b. Cliquez sur **Nouveau**.

   c. Saisissez un nom et une description pour la compétence, puis cliquez avec le bouton droit sur le formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.

   d. Si vous souhaitez associer des sous-compétences à la compétence, cliquez sur l'onglet **Contient des compétences** et créez une nouvelle compétence ou ajoutez une compétence existante en tant que sous-compétence.
   La sous-compétence est automatiquement héritée par l'utilisateur ou le groupe qui contient la compétence associée.

   e. Spécifiez les compétences des utilisateurs en cliquant sur l'onglet **Utilisateurs** et en créant un nouvel utilisateur pour la compétence ou en ajoutant des utilisateurs existants.

   f. Associez la compétence à des éléments de configuration en cliquant sur l'onglet **Modèle** et en ajoutant un ou plusieurs éléments de configuration.

3. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Utilisation de Skills Management

Utilisez le tableau de bord Gestion des compétences pour analyser les tendances en matière d'évaluation des écarts de compétences dans votre organisation et planifier l'encadrement ou la formation de vos employés en fonction des besoins. Identifiez les utilisateurs et les équipes qui possèdent les compétences requises pour travailler sur les tâches et les projets.

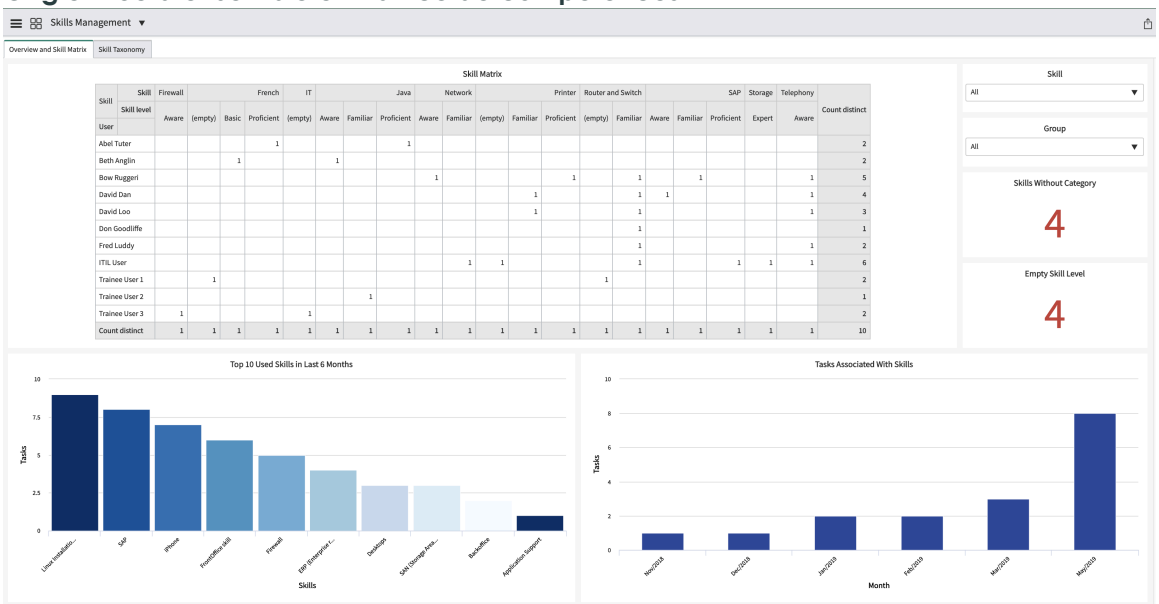
Le tableau de bord Gestion des compétences fournit des rapports complets sur les compétences des utilisateurs, les tâches qui nécessitent ces compétences et les lacunes en compétences que vous pouvez combler pour répondre aux besoins de votre organisation.

Vous pouvez accéder au tableau de bord en naviguant jusqu'à **Compétences** > **Tableau de bord**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Vue d'ensemble et matrice de compétences



Classification des compétences

Vous pouvez filtrer ces rapports en fonction de la catégorie de compétences et afficher les rapports pour chaque catégorie.

Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
En tant que gestionnaire de compétences, vous pouvez :	skill_manager

Traduction automatique

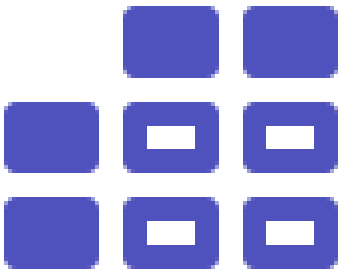
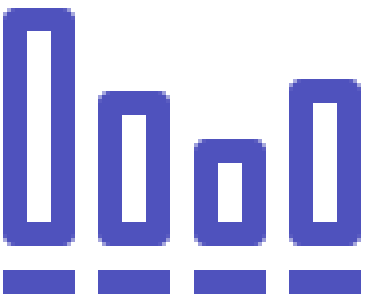
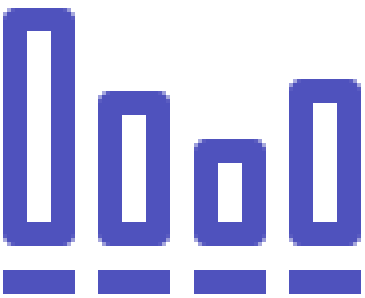
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
• Constituez vos équipes en fonction des compétences dont votre organisation a besoin. • Avoir une visibilité sur les compétences des employés. • Analysez les écarts de compétences et planifiez l'encadrement ou la formation de vos employés en fonction des besoins. • Identifiez les utilisateurs qui ont une compétence spécifique ou qui appartiennent à des catégories de compétences spécifiques. • Suivez les expertises des compétences des utilisateurs au fil du temps. • Identifiez les compétences clés utilisées pour répondre aux besoins de votre entreprise et les utilisateurs possédant ces compétences. • Créez des programmes d'apprentissage basés sur les forces, les faiblesses, les préférences, les lacunes et les risques identifiés pour votre organisation. • Constituez des équipes basées sur les compétences dont vous avez besoin pour mener à bien les projets. • Évaluez l'efficacité avec laquelle les utilisateurs répondent aux besoins de l'entreprise à l'aide de leurs compétences, et fournissez des commentaires pour implémenter des améliorations. • Examinez l'efficacité des affectations de travail en fonction des niveaux de compétence. • Faites correspondre les compétences des utilisateurs avec les compétences nécessaires pour terminer les éléments de travail et affectez des projets aux équipes en fonction de ces compétences.	

Traduction automatique

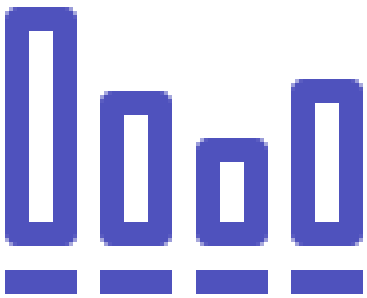
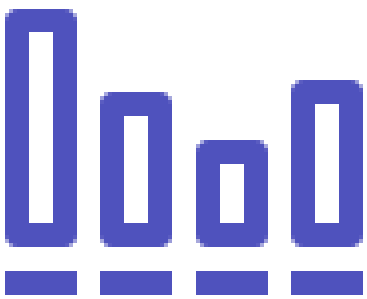
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Visualisations des données

Titre	Type	Description
Matrice de compétences	 Tableau croisé dynamique à plusieurs niveaux	• Affichez les compétences de tous les utilisateurs d'un groupe particulier. • Affichez les compétences de tous les utilisateurs pour une compétence particulière dans un groupe.
10 compétences les plus utilisées au cours des six derniers mois	 Histogramme	Identifiez les 10 compétences les plus utilisées et quels utilisateurs possèdent ces compétences.
Tâches associées aux compétences	 Histogramme	Affichez le nombre de tâches auxquelles des compétences sont affectées. L'exemple de rapport montre les données des six derniers mois.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Description
Utilisateurs avec compétences	 Histogramme	Affichez le nombre total d'utilisateurs avec des compétences affectées dans chaque catégorie de compétences.
Compétences dans la catégorie	 Histogramme	Affichez le nombre total de compétences dans la catégorie sélectionnée.
Liste des compétences de l'utilisateur	Liste des compétences avec le nombre total d'utilisateurs pour chaque compétence	Affichez le nombre d'utilisateurs disponibles pour chaque compétence.

Affectation et gestion des compétences

Gérez efficacement l'affectation des compétences en affectant des compétences aux utilisateurs et analysez la couverture des compétences de vos équipes.

Remarque : La page **Gérer les compétences** utilise l'interface Next Experience utilisateur. Pour plus d'informations sur les Next Experience, voir Interface utilisateur Next Experience .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez analyser les compétences de vos équipes en fonction d'un département. Par exemple, si vous sélectionnez Finances comme département, la page affiche toutes les compétences qui contiennent la compétence Finances. Lorsque vous sélectionnez un département, la page affiche tous les utilisateurs de ce département. Vous pouvez également afficher tous les utilisateurs et leurs compétences en fonction des groupes que vous gérez.

Si vous souhaitez ajouter vos propres types de groupes personnalisés, votre administrateur peut configurer les points d'extension Gestion des compétences pour les ajouter.

La matrice de compétences affiche la couverture des compétences et leur expertise de tous les utilisateurs au sein d'une équipe. Si aucune compétence n'a été ajoutée à l'utilisateur, la matrice de compétences affiche un bouton **Ajouter** . Vous pouvez sélectionner ce bouton, ajouter la compétence et associer une expertise de compétence pour l'utilisateur. Si une compétence n'a pas d'expertise définie, elle affiche la compétence telle qu'elle a été acquise. Pour en savoir plus sur l'ajout de compétences, reportez-vous à la section Affecter des niveaux d'expertise pour les compétences.

Pour chaque équipe, la barre de couverture des compétences affiche le nombre d'utilisateurs possédant cette compétence et le nombre d'utilisateurs dans chaque expertise. Si l'expertise de la compétence n'est pas définie, elle affiche le nombre d'utilisateurs avec ou sans la compétence.

Vous pouvez sélectionner l'icône de filtre et affiner l'affichage de la matrice de compétences à l'aide des filtres Utilisateurs, Compétences et Emplacement.

Affecter des niveaux d'expertise pour les compétences

Ajoutez une compétence et affectez des niveaux de compétence aux utilisateurs pour faciliter l'affectation automatique de tâches basées sur les compétences aux agents.

Avant de commencer

Rôle requis : skill_manager ou skill_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Seuls les administrateurs de compétences peuvent créer ou modifier des compétences. Les gestionnaires de compétences peuvent affecter des compétences aux utilisateurs.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Compétences** > **Gérer les compétences informatiques**.
2. Affectez un niveau de compétence à un utilisateur ou ajoutez une compétence au niveau de compétence.

À	Effectuez cette action
Affecter un niveau d'expertise de compétence à un utilisateur	**a.** Localisez l'utilisateur auquel vous souhaitez ajouter une compétence. **b.** Sélectionnez **Ajouter** dans le champ de compétence de l'utilisateur pour lequel vous souhaitez ajouter le niveau d'expertise de la compétence. **Remarque :** Lorsque vous sélectionnez une compétence, jusqu'à cinq niveaux de compétence s'affichent pour chaque compétence. Si un utilisateur possède une compétence sans niveau de compétence, il s'affiche comme **acquis.**

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

À	Effectuez cette action
	c. Sélectionnez un niveau. **d.** Sélectionnez **OK**. Le niveau de compétence de la compétence est affecté à l'utilisateur. Vous pouvez également sélectionner un niveau de compétence existant et sélectionner un niveau de compétence supérieur ou inférieur pour l'utilisateur.
Créer une nouvelle compétence	**a.** Sélectionnez **Ajouter une compétence**. **b.** Dans le champ **Nom** , saisissez un nom pour la compétence. **c.** Dans le champ **Type de niveau** , sélectionnez le type auquel appartient la compétence. Par exemple, Langue ou Technique. **d.** Dans le champ **Catégories de compétences** , sélectionnez une ou plusieurs catégories auxquelles appartient la compétence. Par exemple, Compétences linguistiques et Reporting. **e.** Sélectionnez **Soumettre**.

Association de compétences à des éléments de travail

Affectez manuellement des compétences aux tâches ou utilisez des règles pour les associer automatiquement à des éléments de travail tels que des tickets, des tâches ou des interactions de messagerie instantanée.

La vidéo ci-dessous montre une vue d'ensemble de la façon dont les compétences sont automatiquement ajoutées aux éléments de travail.

Acheminement basé sur les compétences

Affecter des compétences aux tâches

Ajoutez des compétences et le niveau requis pour chaque compétence aux tâches. Identifiez si la compétence est obligatoire pour effectuer la tâche.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à l'incident, au problème, à la demande de changement ou à tout enregistrement de tâche auquel vous souhaitez associer des compétences.
2. Dans la liste connexe, sélectionnez l'onglet **Compétences des tâches** .

   Remarque : Vous devez configurer la liste connexe et ajouter **Tâche Compétence->tâche** à la colonne **Sélectionnée** pour afficher cet onglet.

3. Dans la table Compétences de la tâche, procédez comme suit :

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans le champ **Compétence** , cliquez sur l'icône de recherche et sélectionnez une compétence.

b. Dans le champ **Niveau de compétence**, sélectionnez un niveau pour la compétence sélectionnée.

c. Dans le champ **Obligatoire** , sélectionnez **vrai** si la compétence est obligatoire pour la tâche sélectionnée.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Example:
L'image ci-dessous montre un administrateur qui configure des compétences pour une tâche d'incident et ajoute la compétence IT comme obligatoire pour les agents travaillant sur cette tâche.

Acheminer des éléments de travail vers des agents en fonction des compétences

Utilisez des règles pour acheminer automatiquement des éléments de travail vers des agents.

Vous pouvez acheminer le travail vers les agents en fonction de leurs compétences à l'aide des règles de détermination des compétences et des Affectations de travail avancées. Pour plus d'informations sur l'acheminement des agents vers les éléments de travail, voir Affectations de travail avancées

Découvrez comment fonctionne la détermination de compétences

Utilisez Détermination des compétences pour ajouter des compétences aux éléments de travail entrants afin que les agents possédant ces compétences puissent travailler dessus.

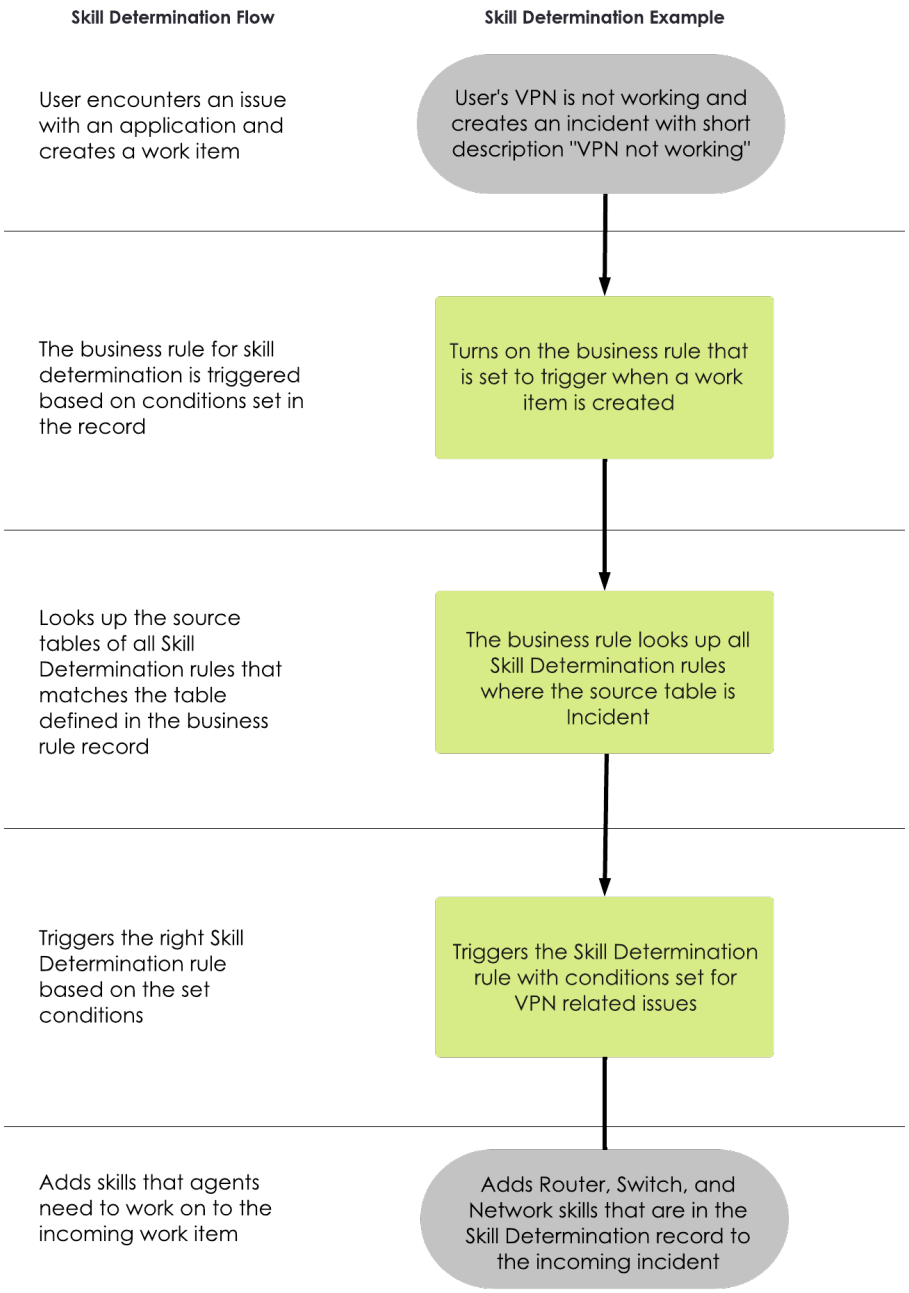
La détermination des compétences utilise deux règles :

- Règle de détermination des compétences : définissez les compétences que vous souhaitez ajouter aux éléments de travail entrants.
- Règle métier pour la détermination des compétences : définissez des critères pour le moment où une règle métier doit être exécutée.

  Lorsqu'elle est exécutée, elle s'exécute sur la table source définie dans la règle de détermination de compétences, déclenche la règle de détermination de compétences correspondante et ajoute les compétences qui se trouvent dans l'enregistrement de règle de détermination de compétences à l'élément de travail entrant.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'organigramme montre une représentation visuelle du flux de détermination de compétences.



Étape	Flux de détermination de compétences
1.	Un utilisateur a un problème avec sa connexion VPN et a créé un incident avec la brève description « Le VPN ne fonctionne pas ». L'incident nécessite des agents ayant des compétences en matière de **routeur, de commutateur** et **de réseau** pour travailler sur la tâche.
2.	Une règle métier a été créée sur la table des incidents et doit se déclencher lorsqu'un incident est créé.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étape	Flux de détermination de compétences
3.	La règle métier recherche toutes les règles de détermination de compétences pour lesquelles la table Incidents est définie comme table source. La règle métier déclenche ensuite la règle de détermination de compétences dont l'une des conditions est définie comme **[Description brève] [contient] [VPN].** La règle de détermination de compétences inclut les compétences **Routeur**, **Commutateur** et **Réseau** dans la liste connexe Compétences. Lorsqu'elles sont déclenchées, ces compétences sont ajoutées à l'incident avec la brève description « Le VPN ne fonctionne pas ».

Ajouter une règle métier pour la détermination de compétences

Créez des règles métier pour permettre aux agents de travailler sur des tickets, des tâches de commande de travaux et des interactions par messagerie instantanée. Ces règles déclencheront des règles de détermination de compétences, qui ajouteront les compétences nécessaires aux éléments de travail respectifs. Cela permet de s'assurer que les agents disposent des compétences appropriées pour gérer efficacement ces tâches.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Activez le module d'extension Skill Determination [com.snc.skill_determination].

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Règles métier**.

> **Remarque :** Si vous souhaitez utiliser les règles de détermination des compétences disponibles par défaut, assurez-vous que le champ **Actif** de cette règle est défini sur **vrai**. Par exemple, si vous souhaitez utiliser la *`Skill determination for interaction`* règle métier, assurez-vous qu'elle est active.

2. Sélectionnez **Nouveau**.

3. Ajoutez des détails pour la règle métier.

Champ	Description
Nom	Nom descriptif de la règle métier.
Table	Sélectionnez la table sur laquelle vous souhaitez exécuter cette règle métier pour la détermination des compétences.

Avancés	**a.** Cochez la case **Avancé** .
	b. Sélectionnez l'onglet **Avancé**.
	c. Dans le champ **Script** , saisissez le code suivant :
	`(function executeRule(current, previous /*null when async*/ ) {`
	`  var skillUtils = new sn_skill_rule.SkillDeterminationUtils();`
	`  var skills = skillUtils.determineWorkItemSkills(current);`

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	skillUtils.assignSkillsToWorkItem(skills, current); })(current, previous); **d.** Dans l'onglet **Quand exécuter** , définissez quand vous souhaitez que la règle métier s'exécute. Pour plus d'informations, consultez Créer une règle métier .

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Créer des règles de détermination de compétences pour affecter des compétences aux éléments de travail

Créez des règles de détermination de compétences pour identifier les compétences requises par les agents pour travailler sur des éléments de travail et les associer automatiquement à ces éléments de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : skill_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez ajouter automatiquement une compétence à un ticket en fonction du produit associé au ticket si vous activez la table de mappage du produit vers la compétence (compétence requise pour la maintenance du modèle [cmn_m2m_skill_model]).

Une règle de détermination de compétences est créée pour chaque nouvelle compétence requise pour un élément de travail.

- Si une compétence n'est plus requise pour un élément de travail, désactivez ou supprimez la règle appliquée pour l'élément de travail.
- Si deux règles ont la même compétence associée à un élément de travail et qu'une règle évalue la compétence comme obligatoire et l'autre comme facultative, alors la règle qui évalue la compétence comme obligatoire est toujours utilisée.

La table décrit les types de règles de détermination de compétences que vous pouvez créer.

Types de règles de détermination de compétences

Type de règle	Description
Simple	Ajoute des compétences aux éléments de travail en fonction d'un ensemble de conditions utilisées pour évaluer la table source.
Référence	Ajoute des compétences aux éléments de travail en fonction des sélections de deux tables différentes connectées à l'aide d'un ou de plusieurs champs de référence.
Avancé	Ajoute des compétences aux éléments de travail à l'aide d'un script.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Compétences** > **Règles de détermination de compétences**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom pour la règle.
4. Cochez la case **Actif** pour activer la règle afin d'affecter des compétences aux éléments de travail.
5. Dans le menu déroulant **Table source**, sélectionnez la table source de l'élément de travail pour cette règle.
6. À l'aide du Créateur de conditions, sélectionnez les conditions pour évaluer l'élément de travail.
7. Créez la règle.

Type de règle	Étapes
Créer une règle simple	**a.** Dans le menu déroulant **Type** , sélectionnez **Simple**. **b.** Dans la table **Compétences** , ajoutez chaque compétence requise pour l'élément de travail sélectionné. **c.** Si une compétence est facultative pour l'élément de travail sélectionné, dans le champ **Obligatoire** , sélectionnez **Faux**. **d.** Dans le champ **Niveau de compétence** , ajoutez un niveau pour la compétence. Vous devez configurer le formulaire pour afficher ce champ. Pour en savoir plus sur la définition des niveaux de compétence, reportez-vous à la section Définir un type de niveau de compétence.
Créer une règle de recherche	**a.** Dans le menu déroulant **Type** , sélectionnez **Rechercher**. **b.** Dans le menu déroulant **Table de recherche** , sélectionnez la table de référence à connecter à la table source. Le **champ Compétences** qui relie les tables source et de référence est automatiquement renseigné. **c.** Si cette compétence est obligatoire, cochez la case **Obligatoire** . **d.** Dans le menu déroulant **Champ de niveau de compétence** , sélectionnez un niveau pour cette compétence. **e.** Cliquez sur **Enregistrer**. **f.** Dans la liste connexe **Mappages de champs** , cliquez sur **Nouveau**. **g.** Dans le menu déroulant **Champ Table source** , sélectionnez un attribut à mapper à la table de référence. **h.** Dans le menu déroulant **Champ de table de recherche** , sélectionnez un attribut à mapper à la table source.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de règle	Étapes
Créer une règle avancée	**a.** Dans le menu déroulant **Type** , sélectionnez **Avancé**. **b.** Dans la fenêtre **Script** , entrez un script.

8. Cliquez sur **Envoyer**.

Qualifier et classer les utilisateurs en fonction des compétences et des niveaux de compétence

Classez les utilisateurs afin de pouvoir sélectionner les bons utilisateurs en fonction des compétences nécessaires pour accomplir les tâches. Qualifiez les utilisateurs pour travailler sur des tâches telles qu'un ticket, une tâche de commande de travaux ou une interaction par messagerie instantanée en fonction du nombre de compétences et des niveaux de compétence requis pour travailler sur ces tâches.

Avant de commencer

Rôle requis : skill_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez l'API UserSkillAnalyzer pour analyser les compétences et les niveaux de compétence des utilisateurs et l'API UserSkillRanking pour les classer et les affecter à des tâches. Par exemple, lorsque vous utilisez l'application Gestion des services sur site pour affecter des agents à des tâches, vous pouvez les analyser et les classer en fonction de leurs compétences et de leurs niveaux de compétence à l'aide de ces API et utiliser la planification dynamique pour les affecter à des tâches.

Remarque : Vous devez ajouter le critère Écart de niveau de compétences adaptées pour la planification dynamique au filtre de tâches pour classer les agents évalués en fonction des écarts de compétences. Pour en savoir plus sur l'ajout de ce critère, reportez-vous à la rubrique Créer un filtre de tâche .

Procédure

1. Analysez les compétences et les niveaux de compétence dont disposent les utilisateurs pour effectuer des éléments de travail à l'aide de l'API UserSkillAnalyzer.

   L'API effectue la vérification suivante pour vérifier si les utilisateurs sont qualifiés pour être affectés aux éléments de travail :

   a. Si l'utilisateur possède toutes les compétences obligatoires requises pour terminer l'élément de travail, mais n'a pas le niveau de compétence, l'agent n'est pas qualifié pour travailler sur la tâche si le niveau de compétence est obligatoire pour travailler sur la tâche.

   b. Si l'utilisateur ne possède pas toutes les compétences obligatoires requises pour effectuer la tâche, l'agent n'est pas qualifié pour travailler sur la tâche.

   c. Si l'utilisateur possède toutes les compétences et tous les niveaux de compétence requis pour effectuer la tâche, l'agent est qualifié pour travailler sur la tâche.

   d. Si l'utilisateur possède toutes les compétences requises, mais pas obligatoires pour terminer la tâche, l'agent est qualifié pour travailler sur la tâche.

   Si l'utilisateur est qualifié pour travailler sur la tâche, l'API effectue la vérification suivante pour analyser les écarts de niveau de compétence et le nombre total de compétences dont disposent les utilisateurs pour exécuter des tâches en fonction des besoins en compétences de l'élément de travail :

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Vérifie si un élément de travail nécessite une compétence pour aucun type de niveau défini.

b. Vérifie si un élément de travail nécessite une compétence dont le type de niveau est défini, mais pour lequel le niveau de compétence n'a pas été défini.

c. Vérifie si un élément de travail nécessite une compétence pour laquelle le niveau de compétence est défini, mais que l'agent n'a pas défini le niveau de compétence. Si le niveau de compétence est obligatoire pour terminer la tâche, l'utilisateur qui n'a pas ces niveaux de compétence n'est pas affecté à ces tâches.

d. Vérifie si un utilisateur possède tous les niveaux de compétence qui sont obligatoires, mais pas facultatifs, pour effectuer une tâche.

2. Classez les utilisateurs qualifiés pour terminer les éléments de travail à l'aide de l'API UserSkillRanking .
L'API récupère une liste d'utilisateurs qualifiés en fonction des compétences et des niveaux de compétence correspondants et obligatoires.

Information associée

Planification dynamique

Traduire le texte dans Gestion des compétences

Traduisez les compétences et les descriptions lorsque vous ajoutez de nouvelles compétences dans Gestion des compétences.

Avant de commencer
Rôle requis : skill_admin

Activez les modules d'extension de traduction appropriés. Pour plus d'informations, consultez Infrastructure de localisation .

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Traduisez les noms des compétences et leur description à l'aide des champs suivants qui prennent en charge le type de données de texte traduit dans la table Compétence [cmn_skill] :

- **Nom d'affichage de la compétence**

  Remplit automatiquement la valeur correspondante dans le champ **Nom** .

- **Description**

Procédure

1. Ajouter une compétence.
2. Pour les compétences nouvellement ajoutées, chargez la traduction dans la table Texte traduit [sys_translated.text].
3. Définissez la langue de la session en fonction du module d'extension de langue que vous avez installé.

   Remarque : Chaque fois que vous ajoutez de nouvelles compétences, vous devez charger la traduction dans la table Texte traduit et définir la langue de la session.

   Le texte des champs **Nom de la compétence d'affichage** et **Description** est traduit.

   Pour plus d'informations sur la traduction de contenu personnalisé, reportez-vous à la section Traduire du contenu personnalisé .

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Référence pour la gestion des compétences

Validez que Gestion des compétences fonctionne toujours après avoir apporté un changement de configuration telle que l'application d'une mise à niveau ou le développement d'une application. Copiez et personnalisez ces tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

Les tests de démarrage rapide pour Gestion des compétences nécessitent l'activation du module d'extension Skills Management (com.snc.skills_management).

Suite de tests Gestion des compétences

Test	Description	Version
Skills MGMT : héritage de niveau de compétence d'un utilisateur faisant partie de plusieurs groupes	Vérifiez que le niveau de compétence le plus élevé est attribué à un utilisateur appartenant à plusieurs groupes ayant les mêmes compétences à différents niveaux.	New York
Skills MGMT : ajouter des compétences à la catégorie de niveau le plus bas	Vérifiez que les compétences peuvent être ajoutées à la catégorie de niveau le plus bas.	New York
Skills MGMT : créer une catégorie enfant sous une catégorie parente	Vérifiez qu'une catégorie de niveau inférieur peut être créée lorsque le marqueur pour **Ajouter des compétences** n'est pas coché dans la catégorie parente.	New York
Skills MGMT : créer une catégorie de compétences	Vérifiez qu'une catégorie de compétences peut être créée dans le formulaire de catégorie de compétences.	New York
Skills MGMT : créer un type de niveau de compétence et des niveaux de compétence	Définissez le type de niveau de compétence et les différents niveaux de compétence pour le type.	New York
Skills MGMT : héritage par l'utilisateur des niveaux de compétence d'un groupe	Vérifiez que les utilisateurs d'un groupe peuvent hériter des niveaux de compétence de ce groupe et que les champs **Hérité** et **Niveau de compétence hérité** sont définis sur vrai.	New York
Skills MGMT : créer une compétence à partir de l'interface utilisateur Gérer les compétences informatiques	Vérifiez que vous pouvez créer une compétence à partir de l'interface utilisateur Gérer les compétences informatiques.	Orlando
Skills MGMT : ajouter des compétences et des	Vérifiez que vous pouvez ajouter des compétences et	Orlando

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Suite de tests Gestion des compétences (suite)

Test	Description	Version
niveaux de compétence aux utilisateurs dans l'interface utilisateur Gérer les compétences informatiques	des niveaux de compétence connexes aux utilisateurs dans l'interface utilisateur Gérer les compétences informatiques.	
Skills MGMT : sélectionner une compétence et ajouter des utilisateurs à cette compétence dans l'interface utilisateur Gérer les compétences informatiques	Vérifiez que vous pouvez sélectionner une compétence et ajouter cette compétence et les niveaux de compétence connexes à un ou plusieurs utilisateurs dans l'interface utilisateur Gérer les compétences informatiques.	Orlando
Skills MGMT : sélectionner une compétence sans niveau de compétence et ajouter des utilisateurs à cette compétence dans l'interface utilisateur Gérer les compétences informatiques	Vérifiez que vous pouvez sélectionner une compétence sans niveau de compétence et ajouter cette compétence à un ou plusieurs utilisateurs dans l'interface utilisateur Gérer les compétences informatiques.	Orlando

Séparation de domaine et Gestion des compétences

L'application Séparation de domaine est prise en charge dans l'application Gestion des compétences et configurée pour s'appliquer à toutes les fonctionnalités de l'application. La séparation des données est configurée ainsi que la séparation de la logique et du processus.

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

Niveau de prise en charge : basique

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

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

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

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnement de Séparation de domaine dans Gestion des compétences

L'application Séparation de domaine est prise en charge dans la gestion des compétences sans exigence explicite d'installation ou de configuration. Les compétences, les catégories de compétences et les niveaux de compétences peuvent être créés dans des domaines distincts, y compris le domaine global. Lorsque Séparation de domaine est implémentée, les personnes disposant de rôles d'application de compétences ne peuvent voir les informations de compétences que dans le domaine attribué. **Les colonnes Domaine** et **Chemin de domaine** sont disponibles pour toutes les tables de compétences fournies avec le système de base. La colonne **Domaine** contient le nom du domaine auquel l'événement ou l'alerte appartient, et la colonne **Chemin de domaine** contient l'identificateur unique du domaine.

Nom de la table	Description
sys_user_has_skill	Informations sur les compétences de l'utilisateur
cmn_skill	Table de compétences principale
cmn_skill_category	Définir les catégories de compétences
cmn_skill_level_type	Définir le type de niveau de compétence
cmn_skill_level	Définir le niveau de compétence
sys_group_has_skill	Compétences de groupe
cmn_skill_contains	Définir les compétences contenues dans les compétences
task_m2m_skill	Informations sur les compétences de la tâche

Remarque : si la colonne Domaine est inconnue, cliquez sur l'icône **Mettre à jour la liste personnalisée** et ajoutez la colonne requise. Vous pouvez aussi ajouter la colonne Chemin de domaine, si vous le souhaitez.

Cas d'utilisation :

- Un gestionnaire de compétences qui appartient au domaine ACME crée une compétence et souhaite l'afficher et l'associer à l'utilisateur dans le domaine ACME. Un utilisateur doit appartenir au domaine ACME, à son domaine parent ou au domaine global pour afficher l'enregistrement de compétences.
- Un gestionnaire de compétences qui appartient à un domaine parent essaie d'afficher une compétence dans un domaine enfant. Un utilisateur d'un domaine parent peut afficher un enregistrement de compétences du parent ainsi que tous les domaines enfants de ce parent.
- Un gestionnaire de compétences qui appartient à un domaine parent souhaite créer/associer une compétence au nom d'un autre utilisateur dans le domaine ACME. Un utilisateur doit appartenir au même domaine que l'utilisateur pour lequel l'enregistrement de compétence est créé.
- Un gestionnaire de compétences souhaite associer un enregistrement pour une application intégrée dans le domaine ACME. L'utilisateur doit appartenir au domaine de l'application intégrée à partir de laquelle un enregistrement est associé.
- Un gestionnaire de compétences a accès à plusieurs domaines, mais souhaite mettre à jour un enregistrement avec du contenu dans un domaine spécifique. Le domaine spécifié pour l'enregistrement actuel conditionne la fonctionnalité de cet enregistrement et de ses champs de référence.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tests de démarrage rapide pour Gestion des compétences

Validez que Gestion des compétences fonctionne toujours après avoir apporté un changement de configuration telle que l'application d'une mise à niveau ou le développement d'une application. Copiez et personnalisez ces tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

Les tests de démarrage rapide pour Gestion des compétences nécessitent l'activation du module d'extension Skills Management (com.snc.skills_management).

Suite de tests Gestion des compétences

Test	Description	Version
Skills MGMT : héritage de niveau de compétence d'un utilisateur faisant partie de plusieurs groupes	Vérifiez que le niveau de compétence le plus élevé est attribué à un utilisateur appartenant à plusieurs groupes ayant les mêmes compétences à différents niveaux.	New York
Skills MGMT : ajouter des compétences à la catégorie de niveau le plus bas	Vérifiez que les compétences peuvent être ajoutées à la catégorie de niveau le plus bas.	New York
Skills MGMT : créer une catégorie enfant sous une catégorie parente	Vérifiez qu'une catégorie de niveau inférieur peut être créée lorsque le marqueur pour **Ajouter des compétences** n'est pas coché dans la catégorie parente.	New York
Skills MGMT : créer une catégorie de compétences	Vérifiez qu'une catégorie de compétences peut être créée dans le formulaire de catégorie de compétences.	New York
Skills MGMT : créer un type de niveau de compétence et des niveaux de compétence	Définissez le type de niveau de compétence et les différents niveaux de compétence pour le type.	New York
Skills MGMT : héritage par l'utilisateur des niveaux de compétence d'un groupe	Vérifiez que les utilisateurs d'un groupe peuvent hériter des niveaux de compétence de ce groupe et que les champs **Hérité** et **Niveau de compétence hérité** sont définis sur vrai.	New York
Skills MGMT : créer une compétence à partir de l'interface utilisateur Gérer les compétences informatiques	Vérifiez que vous pouvez créer une compétence à partir de l'interface utilisateur Gérer les compétences informatiques.	Orlando
Skills MGMT : ajouter des compétences et des niveaux de compétence	Vérifiez que vous pouvez ajouter des compétences et des niveaux de compétence	Orlando

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Suite de tests Gestion des compétences (suite)

Test	Description	Version
aux utilisateurs dans l'interface utilisateur Gérer les compétences informatiques	connexes aux utilisateurs dans l'interface utilisateur Gérer les compétences informatiques.	
Skills MGMT : sélectionner une compétence et ajouter des utilisateurs à cette compétence dans l'interface utilisateur Gérer les compétences informatiques	Vérifiez que vous pouvez sélectionner une compétence et ajouter cette compétence et les niveaux de compétence connexes à un ou plusieurs utilisateurs dans l'interface utilisateur Gérer les compétences informatiques.	Orlando
Skills MGMT : sélectionner une compétence sans niveau de compétence et ajouter des utilisateurs à cette compétence dans l'interface utilisateur Gérer les compétences informatiques	Vérifiez que vous pouvez sélectionner une compétence sans niveau de compétence et ajouter cette compétence à un ou plusieurs utilisateurs dans l'interface utilisateur Gérer les compétences informatiques.	Orlando

Information associée

Tests de démarrage rapide

Points d'extension dans Gestion des compétences

Utilisez des points d'extension pour appeler des scripts afin d'ajouter des types de groupe personnalisés afin de gérer les compétences.

Pour afficher la liste des points d'extension que vous pouvez utiliser pour Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM, accédez à **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**. Dans la liste Points d'extension, ouvrez le *sn_skill_cfg_page. Point d'extension ManageSkillsExtnPt* .

Utilisez les points d'extension scriptés pour intégrer des personnalisations sans modifier les composants de base du code d'application. Lors de la personnalisation d'une application de base, vous implémentez les points d'extension scriptés en créant le script personnalisé inclus et en les inscrivant par rapport aux points d'extension scriptés.

Points d'extension pour les types d'événement

Nom du point d'extension	Description
sn_skill_cfg_page. ManageSkillsExtnPt	Implémentez ce point d'extension pour personnaliser la logique de création d'utilisateurs par groupes pour la page Gérer les compétences informatiques.

Important : Vous pouvez configurer des groupes supplémentaires à l'aide du `sn_skill_cfg_page. Script include ManageSkillsConstants` . Pour en savoir plus sur les includes de script, Includes de script reportez-vous à .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

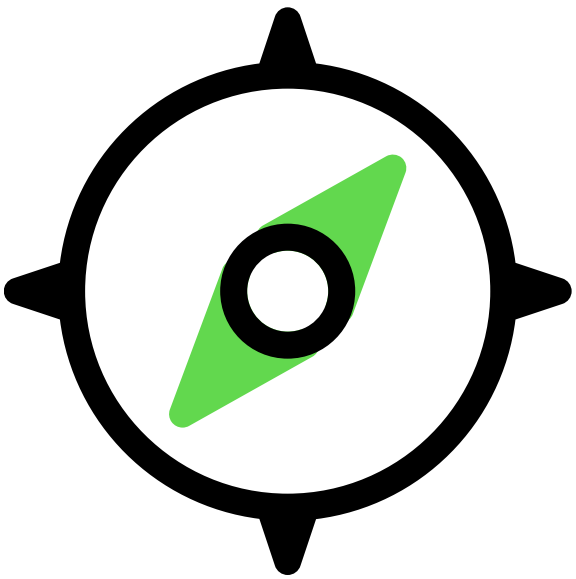
Rappel omnicanal

ServiceNow® Rappel omnicanal L'application permet à d'autres ServiceNow® applications d'afficher ou d'annoncer des options de rappel aux utilisateurs. L'application Rappel omnicanal est disponible via le ServiceNow® Storefichier .

Introduction à Rappel omnicanal

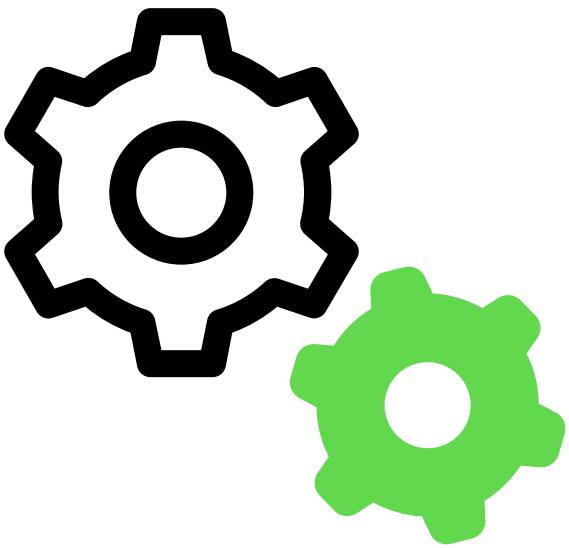
Sélectionnez une tuile pour commencer.Rappel omnicanal

Explorer



En savoir plus et Rappel omnicanal passer en revue ses avantages

Configurer

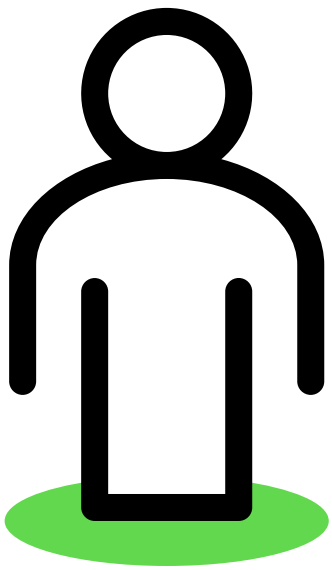


Configurer les fonctionnalités et les composants requis pour assister les agents avec les demandes de rappel

Traduction automatique

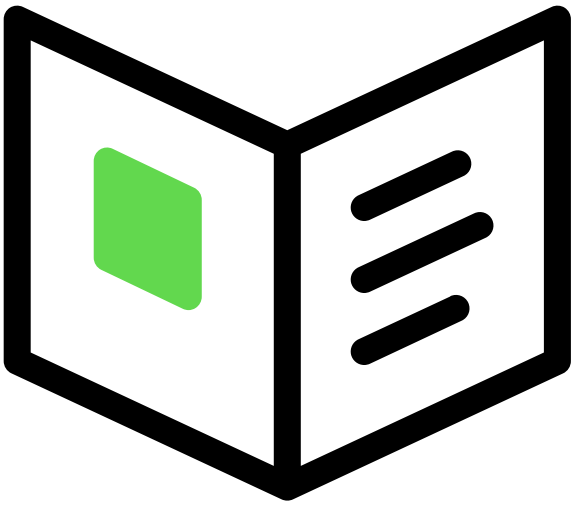
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Travailler sur les enregistrements de rappels



Apprenez à travailler sur des enregistrements de rappel

Référence



Obtenir des informations supplémentaires pour configurer et administrer Rappel omnicanal

Dépannage et demande d'aide

- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Explorer Rappel omnicanal

Apprenez-en davantage sur Rappel omnicanal ses avantages et examinez-les.

Vue d'ensemble de Rappel omnicanal

L'application Rappel omnicanal est une fonctionnalité qui offre une Now Platform® expérience utilisateur améliorée en offrant aux agents la possibilité de rappeler les utilisateurs plutôt que d'attendre dans la file d'attente qu'un agent soit disponible. Par exemple, vous pouvez utiliser la fonctionnalité de rappel pour rappeler les utilisateurs lorsque le temps d'attente de l'agent est long ou lorsqu'aucun agent n'est disponible.

Les rappels sont un ajout bien accueilli à tout serveur vocal interactif (RVI). Vous pouvez appeler des rappels sur tous les canaux d'intégration conversationnelle pris en charge.

Workflow Rappel omnicanal

Dans ce workflow :

1. Les utilisateurs qui recherchent de l'aide auprès d'un agent actif demandent à être rappelés lorsque l'agent actif n'est pas disponible ou que le temps d'attente pour obtenir un agent actif est long.
2. Rappel omnicanal Détermine la disponibilité des agents via ServiceNow® Affectation de travail avancée (AWA) et place un élément de travail de rappel pour un agent disponible.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. AWA Récupère la tâche de rappel et la place dans la file d'attente de rappel.
4. L'agent reçoit une carte d'acceptation de **rappel** . Si l'agent décide de fermer l'interaction ou de remettre le rappel en file d'attente manuellement, il peut le faire à partir de l'espace de travail.

Rappel omnicanal avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Rappel omnicanal Crée des éléments de travail de rappel pour les agents disponibles via AWA en fonction des intervalles de récurrence préconfigurés.	Rappel récurrent	Agents
L'agent peut appeler directement l'utilisateur final. **Remarque :** Lorsqu'un agent appelle l'utilisateur final via **Cliquer pour appeler**, la logique de rappel planifié automatiquement ne compte pas la tentative dans les tentatives de rappel restantes.	Cliquer pour appeler	Agents
Les utilisateurs qui demandent un rappel peuvent planifier par date et heure en fonction des créneaux horaires disponibles. Rappel omnicanal Fournit le cadre de travail pour le rappel planifié. Les cas d'utilisation consommateur pour le rappel planifié sont actuellement pris en charge via Gestion du service client (CSM) l'application uniquement.	Rappel planifié	Clients
L'utilisateur peut demander un rappel vidéo à une heure convenue. Actuellement, le rappel vidéo n'est pris en charge que via le Zoom service et nécessite l'application Extension Zoom pour Rappel omnicanal Store. Pour en savoir plus, reportez-vous Extension Zoom pour Rappel omnicanalà .	Rappel vidéo	Clients

Configuration d'Omnichannel Callback

Configurez les fonctionnalités et les composants dont vous avez besoin pour assister les Rappel omnicanal agents avec des demandes de rappel.

Vue d'ensemble de la configuration

Les administrateurs peuvent activer la fonctionnalité de rappel et configurer un ou plusieurs canaux de rappel en accédant à **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres** > **Général** > **Omnichannel Callback** et en cliquant sur **Gérer**. Le comportement de rappel par canal peut être défini en configurant les paramètres de rappel suivants : Rubrique, Nombre maximal de tentatives de rappel et Seuil de délai d'expiration du rappel. Pour en savoir plus sur la configuration du comportement de rappel, reportez-vous à la section Configurer le comportement de rappel pour un canal.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Traduction automatique

L'application Rappel omnicanal inclut les rubriques par défaut Callback-Phone et Callback-General. Les rubriques Rappel - Téléphone et Rappel - Général sont déclenchées lorsque les agents ne sont pas disponibles ou que le temps d'attente de l'agent est supérieur au temps de seuil de rappel, qui est la moyenne du temps de file d'attente le plus récent AWA . Vous pouvez personnaliser les rubriques de rappel par défaut en fonction de vos besoins. Pour en savoir plus sur la personnalisation des rubriques de rappel, reportez-vous à la section Personnaliser une rubrique de rappel par défaut.

1. Introduction à Rappel omnicanal

   Passez en revue ces informations avant de commencer la configuration Rappel omnicanal.

2. Installer Omnichannel Callback

   Vous pouvez installer Rappel omnicanal si vous disposez du rôle administrateur.

3. Configurer le comportement de rappel pour un canal

   Configurez le comportement de rappel pour un canal à l'aide des paramètres de rappel.

4. Personnaliser une rubrique de rappel par défaut

   Personnalisez la rubrique de rappel par défaut en fonction de vos besoins.

Introduction à Rappel omnicanal

Passez en revue les informations suivantes avant de commencer la configuration Rappel omnicanal.

Liste de vérification

Tâche de configuration	Description
Vérifiez que les applications de base ou les ServiceNow modules d'extension qui sont requis pour la prise en charge Rappel omnicanal sont installés et activés.	Vérifiez que les applications ou modules d'extension suivants sont installés et activés à partir du ServiceNow Store. Lorsque vous activez le premier module d'extension, ses modules d'extension dépendants sont activés automatiquement. Si elle n'est pas installée, installez et activez une application à la fois dans l'ordre suivant pour garantir une implémentation fluide. • com.glide.cs • com.glide.interaction.awa • com.glide.cs.custom.adapter • com.snc.appointment_booking Pour plus d'informations, consultez Installer Rappel omnicanal.
Vérifiez que vous avez affecté les rôles requis Now Platform .	Les rôles suivants sont utilisés dans les Rappel omnicanal fonctionnalités :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste de vérification (suite)

Tâche de configuration	Description
	• L'administrateur (admin) installe l'application à partir de et ServiceNow Store affecte les rôles. • sn_omni_callback.callback_api

Installer Rappel omnicanal

Vous pouvez installer l'application Rappel omnicanal (sn_omni_callback) si vous disposez du rôle administrateur.Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow .
- Passez en revue la liste des applications Omnichannel Callback dans le pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou les abonnements, et la ServiceNow Store compatibilité des versions.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Rappel omnicanal :

- Rôles
- Travaux planifiés
- Tables

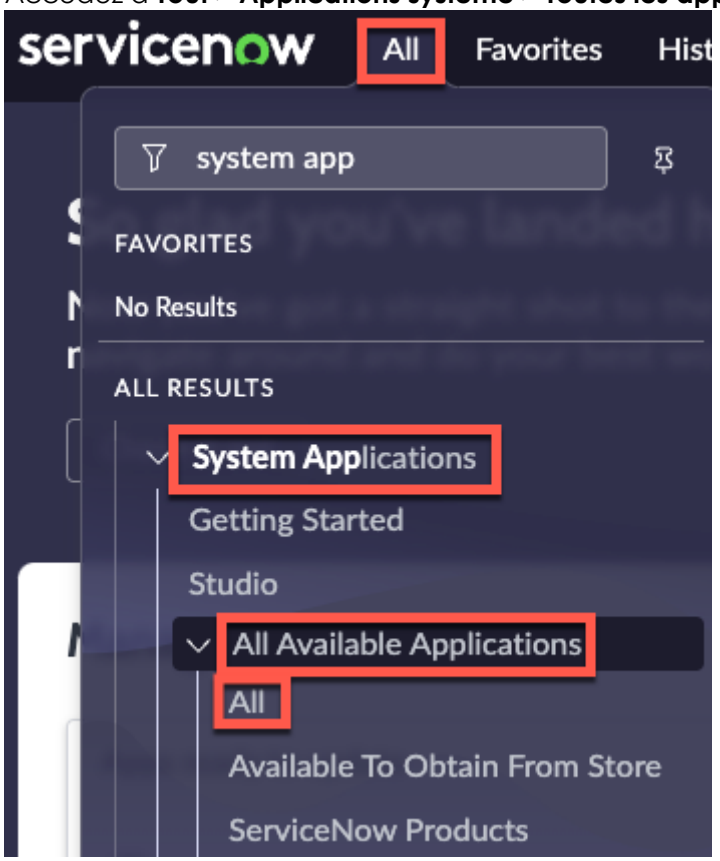
Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Rappel omnicanal.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.



2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Rappel omnicanal (sn_omni_callback).

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

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.

3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

4. Facultatif : Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

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

5. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
6. Sélectionnez **Installer**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer le comportement de rappel pour un canal

Configurez le comportement de rappel pour un canal à l'aide des paramètres de rappel. Vous pouvez créer une configuration de rappel distincte pour chaque canal d'intégration conversationnelle pris en charge.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres** > **Général**.
2. Sur le formulaire de configuration du rappel, faites glisser le commutateur **Activer** vers la droite, saisissez le seuil de temps d'attente et sélectionnez **Enregistrer**.

   Remarque : Assurez-vous que le périmètre de l'application de votre ServiceNow instance est défini sur global avant de modifier le formulaire de configuration du rappel.

3. Sélectionnez un canal pour lequel vous souhaitez configurer le rappel dans la liste déroulante Canal.
4. Sélectionnez une rubrique de rappel dans la liste déroulante Rubrique de rappel. Sélectionnez **Callback-Phone** pour les canaux vocaux et **Callback-General** pour les canaux de messagerie ou de chat. Ces rubriques de rappel par défaut sont déclenchées lorsqu'aucun agent n'est disponible pour prendre l'appel ou lorsque le temps d'attente moyen dans la file d'attente dépasse le seuil prédéfini. Vous pouvez également utiliser une rubrique de rappel personnalisée en fonction de vos besoins. Pour en savoir plus sur la personnalisation d'une rubrique de rappel, reportez-vous à la section Personnaliser une rubrique de rappel par défaut.
5. Indiquez le **nombre maximal de tentatives de rappel**.
   Une fois le nombre maximal de tentatives de rappel atteint, la tâche de rappel est fermée et aucune autre tentative de rappel n'est effectuée.
6. Indiquez le **délai d'expiration du rappel (seuil (en heures)**.
   Lorsque le délai d'expiration du rappel est atteint, aucune autre tentative de rappel n'est effectuée et la tâche de rappel est fermée.

Personnaliser une rubrique de rappel par défaut

Personnalisez les rubriques de rappel par défaut en fonction de vos besoins.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez personnaliser l'une des rubriques de rappel par défaut suivantes : Rappel-Téléphone pour les canaux vocaux et Rappel-Général pour les canaux de messagerie ou de messagerie instantanée. La procédure suivante explique comment personnaliser la rubrique Téléphone de rappel.

Procédure

1. Dupliquez la rubrique Callback-Phone à partir du Concepteur d'agent virtuel.
   Pour en savoir plus sur la duplication d'une rubrique, consultez la rubrique Dupliquer un agent virtuel .
2. Dans la section Propriétés avancées de l'onglet **Propriétés** , sélectionnez le canal vocal que vous souhaitez associer à la rubrique de rappel personnalisé.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sous l'onglet **Flux** , modifiez le flux de rappel par défaut et définissez les propriétés suivantes dans l'utilitaire d'action des scripts, si nécessaire.

   a. Définissez l'option Rappel global exécuté (vaVars.global_callback_executed) sur **vrai**.

   b. Définissez Aucun agent disponible (vaVars.global_show_no_agent_available_msg) sur **faux**.

   c. Définissez les propriétés suivantes dans le nœud Créer une tâche de rappel.

   - Définissez l'option Rappel global exécuté (vaVars.global_callback_executed) sur **vrai**.
   - Définissez Aucun agent disponible (vaVars.global_show_no_agent_available_msg) sur **faux**.
   - Numéro de rappel (callback_number) : champ obligatoire à renseigner avec le numéro sur lequel l'utilisateur a demandé un rappel. Il peut s'agir du numéro à partir duquel l'utilisateur appelle ou du numéro composé.
   - Description brève (short_description) : description du problème de l'utilisateur.
   - Interaction initiale (initial_interaction) : détail de l'interaction à partir duquel la tâche de rappel a été initiée.
   - Nombre maximal de tentatives (max_retry_Attempts) : nombre maximal de tentatives après lequel la tâche de rappel est fermée.
   - Délai d'expiration (expire_time) : délai de rappel après lequel la tâche de rappel est fermée.
   - Canal de messagerie (messaging_channel) : canaux de messagerie configurés pour être utilisés. S'il n'est pas fourni, le canal de rappel par défaut est utilisé.
   - Planifié (planifié) : défini sur **vrai** pour rendre la tâche de rappel éligible au rappel automatique.

4. Enregistrez et **publiez** votre rubrique de rappel personnalisée en cliquant sur **Enregistrer** et publier.
5. Mappez la rubrique de rappel personnalisée au fournisseur de services vocaux.

   a. Récupérez le sys_id de votre rubrique de rappel personnalisé à partir de la table Rubriques [sys_cs_topic].

   b. Sélectionnez votre fournisseur de services vocaux dans la table Identités des canaux des fournisseurs [sys_cs_provider_application].

   c. Dans l'onglet **Propriétés d'identité du fournisseur** , mettez à jour la valeur de la propriété **callback_topic_id** avec le sys_id de votre rubrique de rappel personnalisée et cliquez sur **Mettre à jour**.

Travail sur les enregistrements de rappels

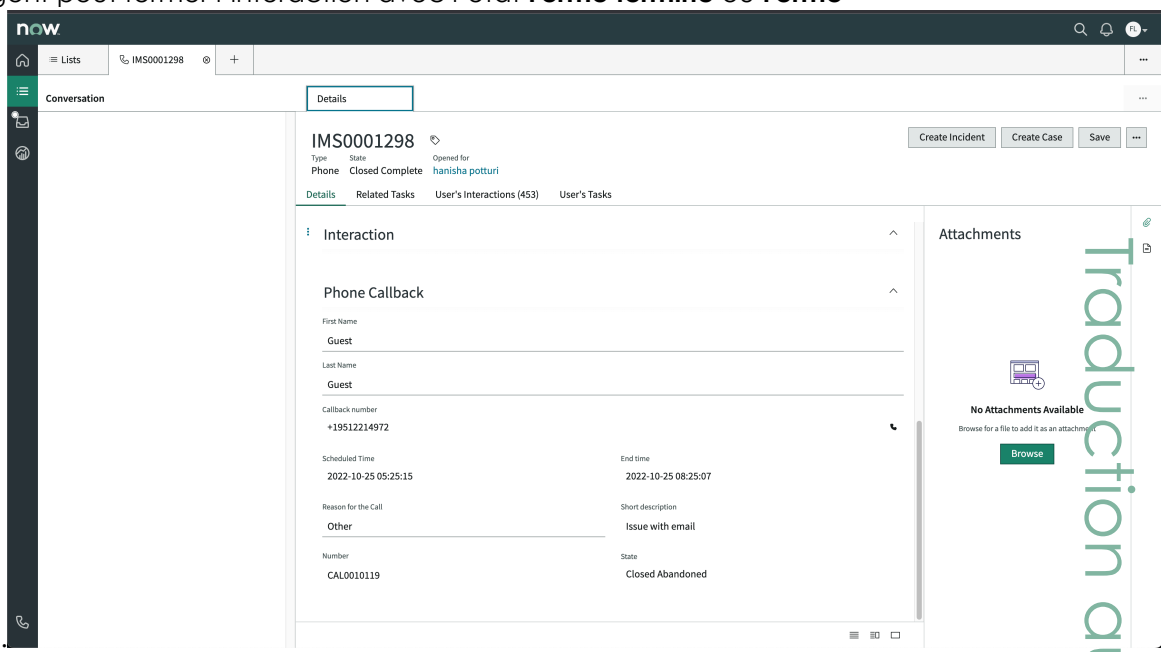
Utilisez cette fonction Espace de travail pour travailler sur des enregistrements de rappel provenant de Rappel omnicanal.

Les agents peuvent travailler sur les enregistrements pour les scénarios de rappel suivants.

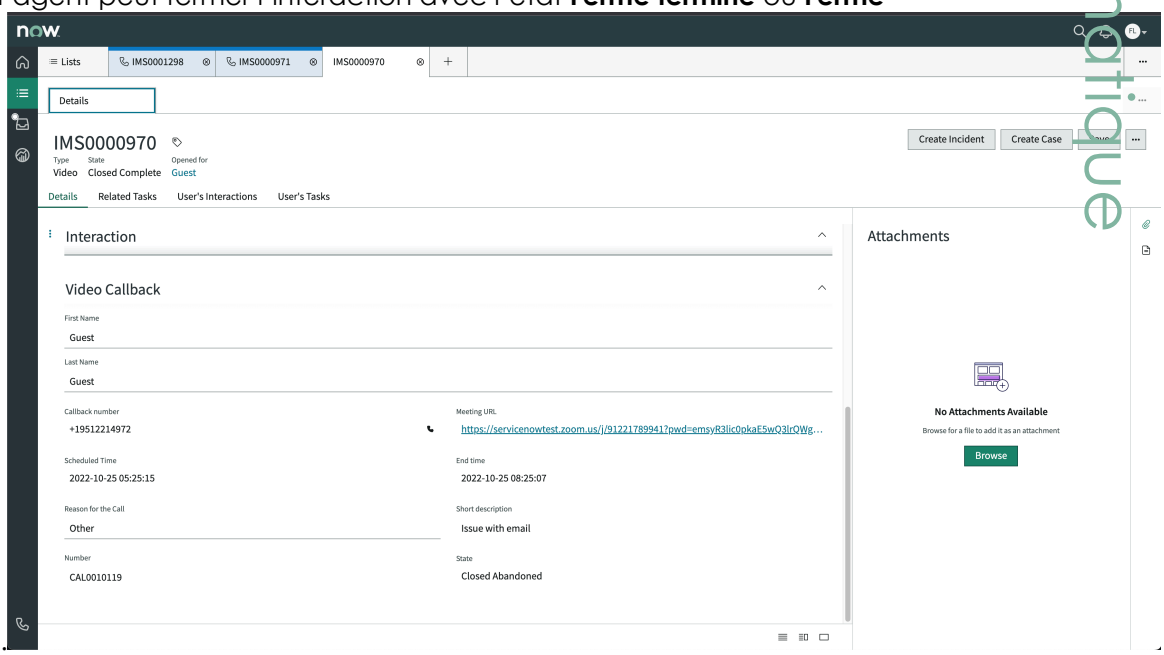
- Rappel récurrent : AWA achemine un élément de travail de rappel vers un agent disponible en fonction de l'intervalle de tentative de rappel prédéfini. L'agent reçoit alors un élément de travail **de rappel** . Lorsque l'agent accepte l'élément de travail de rappel, la numérotation automatique déclenche un appel vers l'utilisateur. En fonction de la résolution, l'agent peut soit fermer l'interaction, soit remettre le rappel en file d'attente.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Cliquer pour appeler : l'agent peut appeler directement l'utilisateur final à l'aide de l'icône de téléphone dans l'enregistrement d'interaction si la numérotation automatique n'est pas activée ou si l'appel initial n'a pas abouti.
- Rappel vocal planifié : lorsqu'un utilisateur demande un rappel vocal à la date et à l'heure de son choix, un enregistrement d'interaction avec les détails du rappel est créé une minute avant l'heure de l'appel planifié et un agent reçoit l'élément de travail de rappel. Lorsque l'agent accepte l'élément de travail de rappel, la numérotation automatique déclenche un appel vers l'utilisateur. En fonction du résultat, l'agent peut fermer l'interaction avec l'état **Fermé terminé** ou **Fermé abandonné**.



- Rappel vidéo programmé : lorsqu'un utilisateur demande un rappel vidéo à la date et à l'heure de son choix, un enregistrement d'interaction contenant les détails du rappel est créé, avec une URL pour lancer l'appel vidéo. En fonction du résultat, l'agent peut fermer l'interaction avec l'état **Fermé terminé** ou **Fermé abandonné**.



Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Référence de rappel omnicanal

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires que vous pouvez utiliser pour configurer et administrer Rappel omnicanal.

Composants installés avec Rappel omnicanal

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension, notamment les rôles d'utilisateur, les travaux planifiés et les Rappel omnicanal tables.

Travaux planifiés installés

Tâche planifiée	Description
Planificateur de rappel : planifié	Exécute la tâche de rappel de type Planifié une minute avant l'heure de début planifiée.
Planificateur de rappel : Récurrent	Exécute la tâche de rappel de type Récurrent après la création de la tâche de rappel ou lors de la prochaine tentative de tentative.
Rappel omnicanal Fermer les tâches expirées	Marque les tâches de rappel comme fermées abandonnées dans les scénarios suivants. • Rappel récurrent : si l'heure actuelle est dépassée ou si le nombre de tentatives de rappel dépasse le nombre maximal de nouvelles tentatives. • Rappel planifié : lorsque la tâche de rappel n'est pas fermée une heure après l'heure de fin planifiée.

Tables installées

Table	Description
Propriétés du rappel [sn_omni_callback_st_callback_properties]	Répertorie les propriétés de rappel qui déterminent le comportement du rappel.
Rappel [sys_cs_callback]	Répertorie les tâches de rappel de type Planifié et Récurrent.

Rôles installés

Pour en savoir plus sur la gestion des abonnements, consultez Gestion des abonnements par utilisateur dans Gestion des abonnements et contactez votre représentant de compte.

API de rappel [sn_omni_callback.callback_api]

Lisez/écrivez à partir de la table [sys_cs_callback] et accédez à toutes les API fournies par l'application Rappel omnicanal .

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

Aucun.

Séparation de domaine et Rappel omnicanal

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

Niveau de prise en charge : Standard

- Inclut la prise en charge de niveau **Basique**.
- Logique métier : le fournisseur de service (SP) crée ou modifie des processus par client. Les cas d'utilisation reflètent l'utilisation appropriée de l'application par plusieurs clients SP dans une seule instance.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer la logique métier et les paramètres de données du produit minimum viable (MVP) par locataire comme prévu pour l'application spécifique.

Exemple de cas d'utilisation : un administrateur doit être en mesure de donner les commentaires appropriés lorsqu'un enregistrement se ferme pour un locataire, mais pas pour un autre.

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

Vue d'ensemble

Séparation de domaine vous permet de partitionner les données et le contrôle administratif de votre organisation en domaines distincts. Cela vous permet d'isoler les données et d'en contrôler l'accès, ce qui est particulièrement important dans les environnements où plusieurs locataires partagent une plate-forme commune.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Rappel omnicanal

Séparation de domaine en Rappel omnicanal cours en acheminant les demandes de rappel vers des agents disponibles spécifiques au domaine.

Lors de l'utilisation de Séparation de domaine pour Rappel omnicanal, gardez à l'esprit les points suivants.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Séparation de domaine s'applique à la fois à l'agent et au client qui demandent un rappel. Cela signifie que les agents ne pourront accéder qu'aux enregistrements d'interactions créés sous le domaine de l'utilisateur demandant le rappel.
- L'agent doit être dans le même domaine que l'utilisateur pour recevoir une demande de rappel dans l'espace de travail.
- Aucune configuration n'est requise pour Séparation de domaine pour Rappel omnicanal.

Tables séparées de domaine

La table sys_cs_callback est séparée par domaine.

Cas d'utilisation

Lorsque Séparation de domaine est utilisée, une demande de rappel des utilisateurs invités est acheminée vers l'agent ayant le même domaine que l'utilisateur invité. Pour les canaux de messagerie instantanée personnalisés, le domaine de l'application du fournisseur est utilisé comme référence pour acheminer le rappel vers l'agent spécifique au domaine.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Extension Zoom pour Rappel omnicanal

L'application ServiceNow® Extension Zoom pour Rappel omnicanal permet à d'autres ServiceNow® applications d'afficher une Zoom option de rappel aux utilisateurs. L'application Extension Zoom pour Rappel omnicanal est disponible dans la ServiceNow® Boutique.

Vue d'ensemble

L'application Extension Zoom pour Rappel omnicanal est une Now Platform® aptitude qui permet aux utilisateurs de demander un rappel Zoom lorsque le temps d'attente de l'agent est long ou que les agents ne sont pas disponibles. Les agents et les utilisateurs peuvent collaborer au cours d'une Zoom réunion à la date et à l'heure demandées par les utilisateurs.

Fonctionnalités

Extension Zoom pour Rappel omnicanal offre les options suivantes :

- Permet aux utilisateurs de demander un rappel vidéo à partir d'omni-channel tels que Agent virtuel, Engagement Messenger, des portails et des messageries instantanées.
- Permet aux agents et aux utilisateurs de collaborer pour résoudre un problème.
- Permet aux agents de rejoindre une Zoom réunion à partir d'un enregistrement d'interaction.
- Importe la transcription de la Zoom réunion dans l'enregistrement d'interaction. Les transcriptions insérées ne font pas l'objet d'une analyse des sentiments.
- Importe l'URL d'enregistrement de la Zoom réunion dans l'enregistrement d'interaction.
- Affiche les noms des participants qui ont assisté à la réunion.
- Marque l'interaction comme étant fermée lorsque les conditions suivantes sont remplies :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les deux participants se sont joints à la réunion.
- La Zoom réunion est terminée.

Installer Extension Zoom pour Rappel omnicanal

Vous pouvez installer l'application Extension Zoom pour Rappel omnicanal (com.sn.zoom.callback) si vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow .
- Passez en revue la liste des applications Zoom Extension pour Omnichannel Callback dans le pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou les abonnements, et la ServiceNow Store compatibilité des versions.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Extension Zoom pour Rappel omnicanal :

- Includes de script
- Règles métier

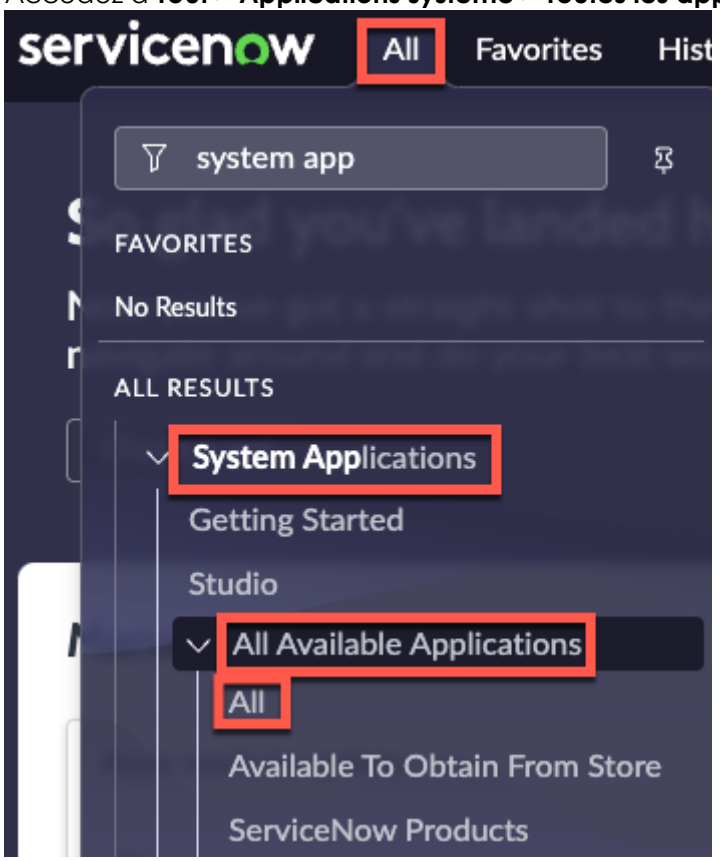
Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Extension Zoom pour Rappel omnicanal.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.



2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Extension Zoom pour Rappel omnicanal (com.sn.zoom.callback).

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

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.

3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.

5. Facultatif : Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

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

6. Sélectionnez **Installer**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants installés avec Extension Zoom pour Rappel omnicanal

Plusieurs types de composants sont installés avec l'application Extension Zoom pour Rappel omnicanal.

Includes de script

Includes de script Extension Zoom pour Rappel omnicanal

Include de script	Description
Base de données ZoomCall	Contient des fonctions liées à la base de données.
ZoomCallDriver (Pilote d'appel)	Implémente le point d'extension pour sn_omni_callback. VideoCallDriver.
ZoomCallEventHandler (en anglais seulement)	Remplace les fonctions de ZoomCallEventHandlerSNC.
ZoomCallEventHandlerSNC	Contient des fonctions utilitaires pour la gestion des événements de transcription terminés.
ZoomCallTranscriptProcessor	Contient des fonctions utilitaires pour traiter la Zoom transcription.
ZoomCallUtils	Remplace les fonctions de ZoomCallUtilsSNC.
ZoomCallUtilsSNC	Contient les fonctions utilitaires pour Zoom le rappel.

Règles métier

Règles métier de Extension Zoom pour Rappel omnicanal

Fermer l'interaction (rappel Zoom)	Téléconférence Notification [notify_conference_call]	Ferme l'interaction une fois les Zoom réunions terminées. L'agent et le demandeur doivent rejoindre l'appel pour fermer l'interaction.
Créer un enregistrement de téléconférence Notification	Rappel [sys_cs_callback]	Crée un enregistrement de téléconférence Notification lorsque le Zoom rappel est créé.
Enregistrement terminé (rappel Zoom)	Enregistrement Notification [notify_recording]	Stocke l'URL d'enregistrement dans l'interaction lorsque l'enregistrement est terminé.
Mettre à jour l'hôte Zoom lorsqu'un agent est affecté	Interaction [interaction]	Fait de l'agent l'hôte lorsque l'interaction est acceptée par l'agent.

Configurer Extension Zoom pour Rappel omnicanal

Autorisez vos utilisateurs à demander un rappel en Zoom intégrant votre Zoom compte à l'instance ServiceNow . Vous pouvez également activer le compte pour authentifier les demandes de votre instance en créant une application OAuth personnalisée dans le compte.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le processus de configuration comprend les tâches répertoriées dans la table suivante.

Tâche	Description
Configuration du Zoom spoke pour Extension Zoom pour Rappel omnicanal	Intégrez le compte de Zoom votre organisation à votre ServiceNow instance à l'aide du Zoom spoke pour créer des Zoom réunions.
Configuration Notification Zoom du connecteur pour Extension Zoom pour Rappel omnicanal	Configurez le Notification Zoom connecteur dans Zoom pour recevoir les informations sur l'événement de Zoom.
Configurer un Zoom webhook pour Extension Zoom pour Rappel omnicanal	Configurez un Zoom webhook dans ServiceNow pour notifier l'application Zoom Extension lorsque certains événements se produisent dans Zoom.
Configurer le canal pour les Zoom rappels sur Zoom	Activez le canal de Zoom rappel et spécifiez l'adresse e-mail de l'hôte pour un rappel sur Zoom.

Configuration du Zoom spoke pour Extension Zoom pour Rappel omnicanal

Activez le Zoom spoke pour effectuer diverses actions telles que la création de réunions, le report de réunions, la suppression d'une réunion ou l'extraction des détails des participants à partir de votre Zoom compte en intégrant votre Zoom compte à votre ServiceNow instance.

Créer une application connectée dans Zoom

Créez une application connectée dans votre Zoom compte pour activer l'authentification OAuth 2.0 avec le Zoom spoke.

Avant de commencer

- Assurez-vous d'avoir un Hub d'intégration abonnement.
- Assurez-vous qu'il Rappel omnicanal est installé sur votre instance.
- Assurez-vous que le Zoom spoke est activé. Pour plus d'informations, consultez Spoke Zoom

Rôle requis : Zoom admin

Procédure

1. Connectez-vous à Zoom Marketplace .
2. Dans la liste déroulante **Développer** , sélectionnez **Créer une application**.
3. Choisissez la carte **OAuth** parmi les cartes disponibles.
4. Désactivez l'option **Voulez-vous publier cette application sur Zoom App Marketplace ?** .
5. Sélectionnez **Créer.**
6. Fournissez un nom pour l'application dans le champ **Nom** .
7. Définissez le type d'application sur **Application au niveau du compte**.

> **Remarque :** Les applications au niveau du compte doivent être installées par un Zoom administrateur, qui gère l'application pour tous les utilisateurs du compte.

8. Configurez les URL de redirection pour l'authentification.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans la section Informations d'identification de l'application, entrez l'URL de redirection d'instance ServiceNow dans le champ **URL de redirection pour OAuth** au format suivant :
`https://<nom d'instance>.com/oauth_redirect.do`

b. Dans la section de la liste d'autorisation OAuth, ajoutez l'URL de redirection d'instance ServiceNow au format suivant :
`https://<nom d'instance>.com/oauth_redirect.do`

c. Enregistrez les valeurs des champs **ID client** et **Secret client** pour les utiliser pour le registre d'application.

9. Dans le panneau de gauche, sélectionnez **Champs d'application**.
10. Dans la section Ajouter des **champs d'application, sélectionnez Ajouter des champs d'application**.
11. Dans la boîte de dialogue **Add Scopes (Ajouter des étendues**), sélectionnez le type de champ d'application.
12. Sélectionnez le type de périmètre de la **réunion** .
13. Sélectionnez les champs d'application suivants :
    - Afficher toutes les réunions d'utilisateurs
    - Afficher et gérer toutes les réunions d'utilisateurs
14. Sélectionnez le type **de champ d'application d'enregistrement** .
15. Sélectionnez les champs d'application suivants :
    - Afficher tous les enregistrements de l'utilisateur
    - Afficher et gérer tous les enregistrements d'utilisateurs
16. Sélectionnez le type de champ d'application **de l'utilisateur** .
17. Sélectionnez le champ d'application **Afficher toutes les informations utilisateur** .
18. Sélectionnez **Terminé**.

Résultats
Les actions sous les champs d'application sélectionnés deviennent disponibles pour le Zoom spoke.

Configurer une connexion Zoom dans l'instance ServiceNow

Utilisez les informations générées pendant Zoom la configuration du compte pour enregistrer le Zoom spoke en tant que fournisseur OAuth et permettre à l'instance de demander des jetons OAuth 2.0.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure
1. À partir de votre ServiceNow instance, accédez à **Automatisation des processus** > **Concepteur de flux**.
2. Dans Concepteur de flux, sélectionnez l'onglet **Connexions** .
3. Recherchez la connexion et sélectionnez **Afficher les**Zoom détails.
4. Sur la carte de connexion Zoom, sélectionnez **Modifier**.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Traduction automatique

5. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom de la connexion	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de connexion.
URL de connexion	URL de base pour vous connecter à votre instance Zoom : `https://api.zoom.us`.
Nom de l'entité OAuth	Nom permettant d'identifier l'enregistrement du registre d'application.
ID client OAuth	ID client créé lors de l'enregistrement de l'application.
Secret client OAuth	Secret client créé lors de l'enregistrement de l'application.
URL de redirection OAuth	Point de terminaison de rappel OAuth : `https://instance name.service-now.com/oauth_redirect.do`.

6. Sélectionnez **Modifier et obtenir le jeton OAuth**.
   Un message de confirmation s'affiche indiquant que le jeton est disponible.

Configuration Notification Zoom du connecteur pour Extension Zoom pour Rappel omnicanal

La configuration du Notification Zoom connecteur dans Zoom , puis dans votre ServiceNow instance, permet à votre instance de recevoir les informations d'événement de Zoom. Un événement est généralement une action liée à une réunion.

Remarque : Actuellement, seule l'URL d'enregistrement Zoom sans code secret est stockée dans l'interaction. Vous pouvez configurer le Zoom compte pour désactiver l'option de code d'accès.

Configurer le Notification Zoom connecteur dans Zoom

Configurez le Notification Zoom connecteur dans Zoom pour recevoir des informations sur les événements dans votre ServiceNow instance à partir de Zoom.

Avant de commencer

- Assurez-vous que Notification Zoom le connecteur et Rappel omnicanal sont installés sur votre instance.
- Assurez-vous que vous avez installé sur Spoke Zoom votre instance.
- Assurez-vous de disposer des informations d'identification et des connexions Zoom requises pour votre instance.
- Le Notification Zoom connecteur doit avoir été configuré avec le même Zoom compte que celui avec lequel vous avez créé l'application OAuth pour le Zoom spoke.

Rôle requis : admin, administrateur Zoom

Procédure

1. Dans votre Zoom application OAuth, accédez à **Fonctionnalité** > **Ajouter une fonctionnalité** > **Abonnement à un événement**.
2. Activez la fonctionnalité d'abonnement à l'événement.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez **Ajouter un abonnement** à un événement pour ajouter un premier abonnement à un événement.
4. Entrez l'URL à utiliser pour publier des informations sur les événements dans Zoom votre instance :
   `https://<nom d'instance>.com/api/sn_notify_zoom/notify_zoom/ZoomEvent`
5. Sélectionnez le bouton **Ajouter des événements** .
6. Sélectionnez **Réunion** , puis sélectionnez les réunions suivantes dans la liste :
   - Démarrer la réunion
   - Terminer la réunion
   - Réunion/réunion rejointe par le participant/l'hôte
   - Le participant/l'hôte a quitté la réunion
7. Sélectionnez **Enregistrement** , puis Tous **les enregistrements sont terminés** dans la liste.
8. Sélectionnez **Terminé**.
9. Sur l'écran Ajouter une fonctionnalité, sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer la configuration de l'abonnement à l'événement.
10. Sélectionnez **Ajouter un abonnement à l'événement** pour ajouter un deuxième abonnement à l'événement.
11. Dans le formulaire, entrez l'URL utilisée pour publier des informations sur les événements dans Zoom votre instance :
    `https://<nom d'instance >.com/api/sn_zoom_spoke/zoom_webhook_endpoint/webhook`
12. Sélectionnez le bouton **Ajouter des événements** .
13. Sélectionnez **Enregistrement** , puis sélectionnez **Enregistrement que les fichiers de transcription ont terminé** dans la liste.
14. Sélectionnez **Terminé**.
15. Dans la section Ajouter une fonctionnalité, sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer la configuration de l'abonnement à l'événement.
16. Dans la section Jeton, sélectionnez **Copier** pour enregistrer le jeton de vérification à utiliser lors de la Notification Zoom configuration du connecteur.

Configurer le Notification Zoom connecteur dans ServiceNow

Configurez Notification dans votre ServiceNow instance pour recevoir des informations sur l'événement de Zoom.

Avant de commencer

Vous devez avoir copié le jeton de vérification affiché lors de la configuration du Notification Zoom connecteur dans Zoom.

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Notification** > **Zoom** > **Configuration**.
2. Collez le jeton de vérification dans le champ **Jeton de validation Webhook** .
3. Sélectionnez **Mettre à jour**.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Configurer un Zoom webhook pour Extension Zoom pour Rappel omnicanal

Configurer un Zoom webhook pour Extension Zoom pour Rappel omnicanal

Configurez un Zoom webhook dans ServiceNow pour notifier l'application Extension Zoom pour Rappel omnicanal lorsque certains événements se produisent dans Zoom.

Avant de commencer

Vous devez avoir copié le jeton de vérification affiché lors de la configuration du Notification Zoom connecteur dans Zoom.

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Spoke Zoom** > **Registres de webhook Zoom**.
2. Sélectionnez **Zoom Callback Transcription terminée** dans la liste.
3. Collez le jeton de vérification pour valider les notifications d'événements dans le champ **Jeton** .
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer le canal pour les Zoom rappels sur Zoom

Autorisez les agents à rappeler Zoom les utilisateurs en activant le Zoom canal de rappel et en spécifiant l'adresse e-mail de l'hôte.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à **Tout**, puis entrez `sys_cs_channel.list` dans le filtre de navigation.
2. Dans le formulaire Canaux de messagerie, sélectionnez le canal **Zoom** .
3. Si vous êtes invité dans un message en haut du formulaire à changer d'application pour pouvoir modifier l'enregistrement, sélectionnez le mot **ici**.
4. Dans la section Channel Properties (Propriétés du canal), configurez les propriétés du canal.
   - Définissez la propriété *enabled* sur true.
   - Dans la *host_email* propriété, saisissez l'e-mail avec lequel les réunions doivent être créées.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Déclencheurs proactifs

Déclencheurs proactifs prend en charge les utilisateurs finaux en fournissant des actions utiles sur la plateforme, à l'aide de données en temps réel. Les utilisateurs administrateurs peuvent personnaliser des règles et des actions pour présenter des messages contextuels en texte enrichi à des utilisateurs spécifiques.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble

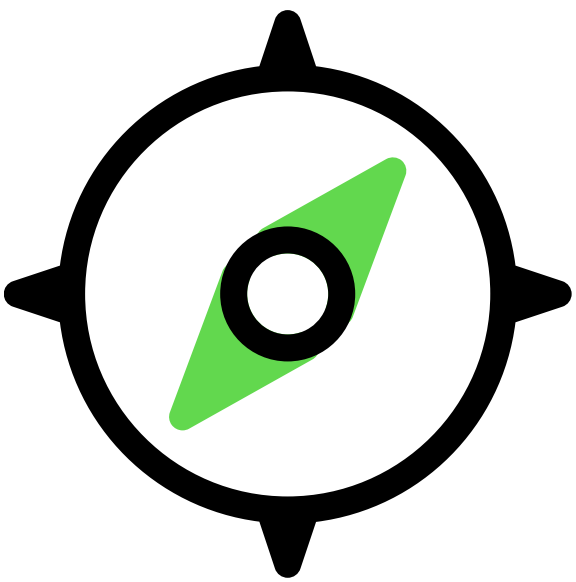
Pour une introduction et Déclencheurs proactifs une familiarisation avec le produit, regardez cette vidéo. Déclencheurs proactifs Vue d'ensemble de haut niveau du produit

Demander des applications dans l'App Store

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

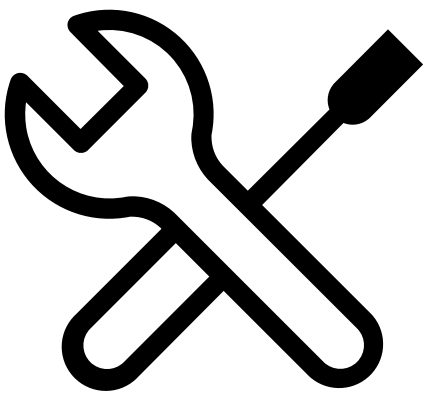
Premiers pas

Explorer



En savoir plus sur Déclencheurs proactifs les concepts et les flux de processus.

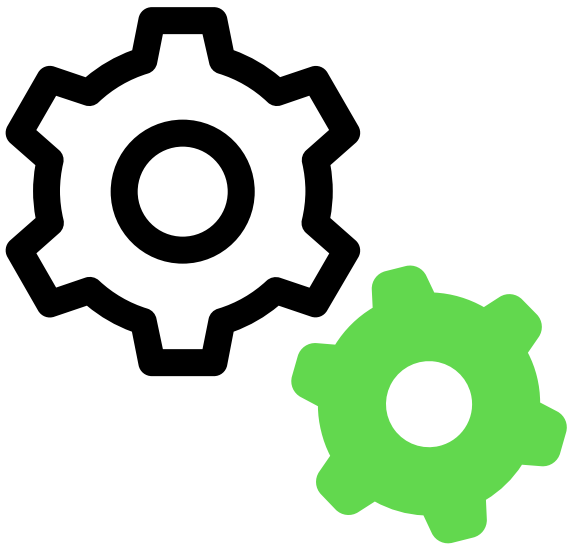
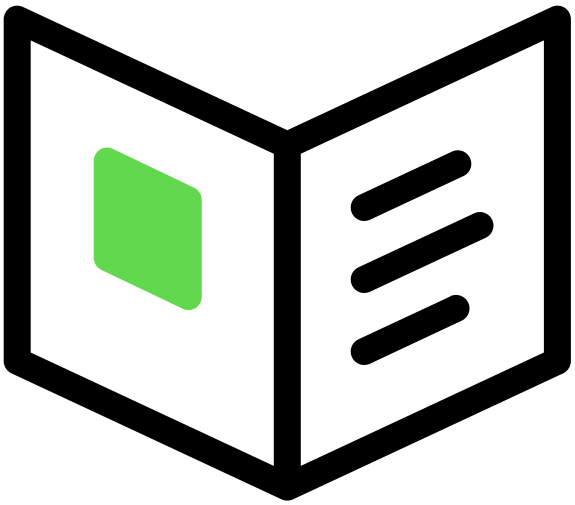
Installer



Activez la Déclencheurs proactifs fonctionnalité.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer	Référence
	
Gérez et configurez des règles et des actions pour Déclencheurs proactifs déterminer à quel moment les messages déclenchés s'affichent aux utilisateurs finaux sur le ServiceNow® portail.	Obtenir les détails du composant pour Déclencheurs proactifs.

Traduction automatique

Explorer Déclencheurs proactifs

Déclencheurs proactifs est une ServiceNow® application du Windows Store disponible par défaut pour tous les Agent virtuel clients et clients Messagerie instantanée d'agent Web. Déclencheurs proactifs peut augmenter l'adoption de Agent virtuel en envoyant de manière proactive des messages contextuels aux utilisateurs finaux.

Vue d'ensemble de Déclencheurs proactifs

Les Déclencheurs proactifs messages contextuels en texte enrichi fournissent aux utilisateurs des actions en fonction des données en temps Déclencheurs proactifs réel. Lorsque les utilisateurs finaux interagissent avec le Déclencheurs proactifs message, le s'ouvre Agent virtuel . S'il existe une Agent virtuel rubrique associée à l'action, la rubrique s'exécute. Si des boutons sont présentés aux utilisateurs finaux (un maximum de trois), ces derniers peuvent sélectionner le bouton le plus pertinent pour exécuter la rubrique associée. peut être utilisé avec les rubriques LLM si Now Assist IN Agent virtuel est configuré. Déclencheurs proactifs Permet également Messagerie instantanée d'agent de connecter des clients à un agent actif dans des configurations sans Agent virtuel. Déclencheurs proactifsAgent virtuel Pour plus d'informations sur le processus, reportez-vous à la Déclencheurs proactifs section Déroulement du Déclencheurs proactifs travail.

Déclencheurs proactifs Les administrateurs utilisent Déclencheurs proactifs des règles pour définir quand, où et comment interagir avec les clients. Déclencheurs proactifs Les actions définissent l'action de la règle à l'aide de plusieurs champs clés. Les administrateurs personnalisent ces règles et actions en fonction du moment et de la façon dont leurs clients sont le plus susceptibles d'avoir besoin d'aide. Par exemple, les clients peuvent avoir besoin d'aide lors de la commande d'équipement, de l'ouverture d'un incident/ticket ou de l'affichage d'informations dans un Base de connaissances article. Déclencheurs proactifs

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

les règles peuvent être appliquées à n'importe quelle URL définie, y compris toute URL de portail, élément de catalogue ou site externe. Déclencheurs proactifs les règles peuvent être appliquées à l'API après le **déclencheur proactif sur** la Déclencheurs proactifs règle métier de recherche et le type de déclencheur associé, règle, et l'action sont activées. Pour plus d'informations et un exemple de script API, reportez-vous Déclencheurs proactifs à la section ProactiveTriggerAPI : inclus dans le champ d'application .

Déclencheurs proactifs Exemples

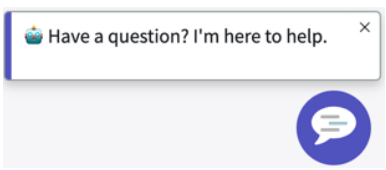
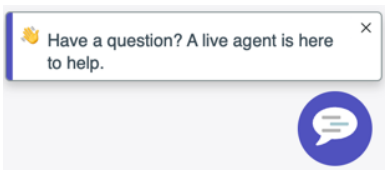
La Déclencheurs proactifs fonctionnalité utilise des règles et des actions connexes basées sur ces règles pour présenter des messages aux utilisateurs finaux. Ces règles et actions sont spécifiques au contexte et sont basées sur des données en temps réel collectées lorsque les utilisateurs finaux naviguent entre les pages du portail ou via l'appel d'API Déclencheurs proactifs .

Par défaut, la fonctionnalité inclut ces exemples de règles : Agent virtuel message d'accueil Déclencheurs proactifs et message de bienvenue de la messagerie instantanée lorsqu'un agent actif est disponible.

Consultez le tableau suivant pour en savoir plus sur les exemples de types d'actions.

Remarque : Selon les modules d'extension installés, il se peut que vous ne voyiez qu'une seule de ces règles ou que d'autres règles s'affichent.

Exemples de règles par défaut

Exemples de règles par défaut	Description	Exemple
Agent virtuel salutation	Cette règle fournit un exemple de message de bienvenue aux utilisateurs finaux sur une page du portail. Ce message se présente Agent virtuel aux utilisateurs finaux internes et externes.	
Message de bienvenue de messagerie instantanée lorsqu'un agent actif est disponible	Cette règle fournit un exemple de message de bienvenue aux utilisateurs finaux lorsque le client Web est configuré pour l'agent actif uniquement. Ce message est présenté Messagerie instantanée d'agent aux utilisateurs finaux. **Remarque :** Ce message s'affiche uniquement si vous avez installé le module d'extension (AWA) (Messagerie instantanée d'agent Affectation de travail avancée).	

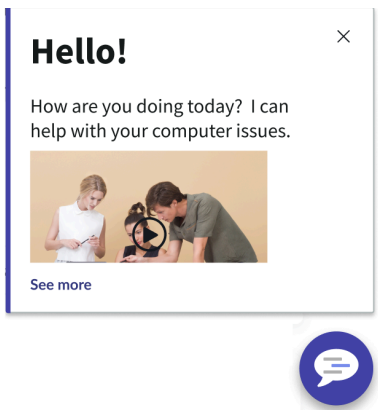
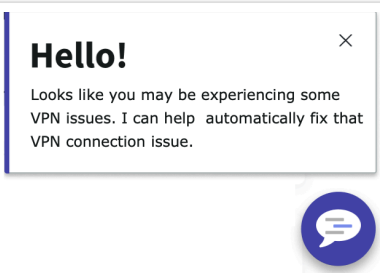
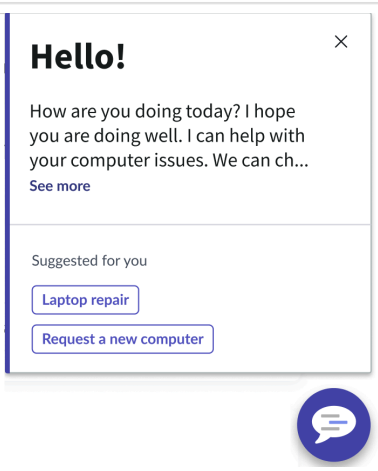
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une fois qu'une règle est créée, l'administrateur crée une ou plusieurs actions déclenchées par la règle. Les actions définissent les messages que les utilisateurs finaux voient en fonction de la règle et des prochaines étapes disponibles pour les utilisateurs finaux. Ces messages s'affichent différemment selon le type d'action sélectionné.

Consultez le tableau suivant pour en savoir plus sur les exemples de types d'actions.

Types d'actions

Type d'action	Description	Exemple
Message uniquement	Les utilisateurs finaux voient un message contextuel HTML.	
Message qui lance une rubrique Virtual Agent	Les utilisateurs finaux voient un message contextuel HTML qui les dirige vers une rubrique disponible Agent virtuel .	
Message qui lance une sélection de rubriques Virtual Agent	Les utilisateurs finaux voient un message contextuel HTML contenant jusqu'à trois suggestions de boutons d'action qui les dirigent vers une rubrique pertinente Agent virtuel .	

Vous pouvez personnaliser l'apparence du Déclencheurs proactifs message. Par exemple, vous pouvez changer la couleur de la barre latérale du message. Pour en savoir plus sur la personnalisation, reportez-vous à la section Configurer Messagerie instantanée d'agent dans un portail .

Déroulement du Déclencheurs proactifs travail

Explorez des exemples de cas d'utilisation et la façon dont l'information circule dans le Déclencheurs proactifs processus.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cas d'utilisation de Déclencheurs proactifs

Déclencheurs proactifs sont utiles dans divers scénarios. Explorez les exemples de cas d'utilisation suivants pour déterminer comment les utiliser Déclencheurs proactifs efficacement pour votre organisation.

- Un administrateur crée une Déclencheurs proactifs règle qui s'exécute lorsqu'un utilisateur consulte un Knowledge article contenant le mot-clé « VPN » (ou tout autre mot-clé ayant une rubrique correspondante Agent virtuel). L'administrateur configure la règle pour exécuter la conversation sur la connectivité Agent virtuel VPN, qui aide l'utilisateur à résoudre les problèmes VPN de manière proactive.
- Un administrateur crée une Déclencheurs proactifs règle qui s'exécute lorsqu'un utilisateur affiche un élément de catalogue avec une description brève qui inclut un mot clé spécifique, tel que « ordinateur portable ». L'administrateur configure la règle pour connecter l'utilisateur à un agent actif, à l'aide de la rubrique Support de l'agent actif, qui aide de manière proactive l'utilisateur à obtenir de l'aide pour commander un ordinateur portable.

Vous pouvez également l'utiliser Déclencheurs proactifs pour interagir avec les clients dans des scénarios plus complexes. Les utilisateurs administrateurs peuvent créer plusieurs règles en utilisant différents délais et différents critères d'utilisateur pour créer une expérience utilisateur personnalisée. Pour en savoir plus sur la configuration de scénarios plus complexes, reportez-vous à la section Plusieurs Déclencheurs proactifs règles et actions.

Processus Déclencheurs proactifs

1. Chaque fois qu'un utilisateur final accède à une Déclencheurs proactifs page activée, Déclencheurs proactifs il lit l'URL de la page ou appelle l'API pour déterminer si des règles doivent s'exécuter Déclencheurs proactifs .
2. Au cours de cette analyse, Déclencheurs proactifs détermine la source du type de déclencheur.

Navigation Web (côté client)	Type de déclencheur
Pages Base de connaissances	Base de connaissances
Pages Catalogue de services	Élément de catalogue
Pages d'accueil du portail	Accueil du portail
Toutes les autres pages	URL

API système (côté serveur)	Type de déclencheur
Événement de recherche sur les pages du portail	Événement de recherche

3. Ensuite, Déclencheurs proactifs évalue toutes les Déclencheurs proactifs règles pour ce type de déclencheur une par une jusqu'à ce qu'une règle correspondante soit trouvée.

> **Remarque :** Les règles sont créées avec les champs requis **: Délai, Durée** et **Ordre**. Au cours du processus de correspondance des règles, les règles sont analysées dans l'ordre croissant, en fonction du numéro d'ordre attribué. Si le délai est atteint avant le numéro de commande, le délai prévaut.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Une fois qu'une règle proactive a été mise en correspondance, les actions de la règle sont évaluées une par une. Cette évaluation se déroule dans l'ordre croissant, en fonction du champ **Ordre** dans les actions proactives associées. Dans le cadre de ce processus, le champ **S'applique à** est comparé à l'utilisateur qui visite la page pour déterminer si l'action s'applique à cet utilisateur.
5. Une fois Déclencheurs proactifs qu'au moins une règle et une action s'appliquent à l'utilisateur visiteur et que le délai a été atteint, un message contextuel apparaît directement sur la page Web. Le contenu de ce message est configuré par l'administrateur pour l'action correspondante.
6. Si l'utilisateur sélectionne le message contextuel, le client Web s'ouvre. Si l'action correspondante est du type *`Virtual Agent Topic`*, le client Web exécute également la rubrique configurée dans cette action.

Installer Déclencheurs proactifs

Activez Déclencheurs proactifs pour pouvoir commencer à utiliser la fonctionnalité.

Avant de commencer

La Déclencheurs proactifs fonctionnalité [sn_pt] est disponible sous forme d'application et doit être installée à partir du ServiceNow Store. Cette fonctionnalité n'est disponible qu'après avoir installé et mis à jour l'ensemble de fonctionnalités standard omni-expérience vers la dernière version via le ServiceNow Store.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les étapes suivantes fournissent une vue d'ensemble de haut niveau sur la façon d'activer Déclencheurs proactifs.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres** > **Général**.
2. Sous Déclencheurs proactifs, sélectionnez le Activer Déclencheurs proactifs commutateur de champ pour activer la fonctionnalité.
3. Définissez la propriété système com.glide.cs.advanced-chat-popover sur **Vrai**.

   Cette propriété système ne s'applique qu'au profil du demandeur.

Activer Déclencheurs proactifs

Permet Déclencheurs proactifs de créer et d'afficher des messages contextuels et d'utiliser des actions pertinentes sur le client Web.

Avant de commencer

Remarque : La Déclencheurs proactifs fonctionnalité [sn_pt] est disponible en tant qu'application et doit être installée à partir du ServiceNow Store. Cette fonctionnalité n'est disponible qu'après avoir installé et mis à jour l'ensemble de fonctionnalités standard omni-expérience vers la dernière version via le ServiceNow Store. Les mises à jour ultérieures y sont également disponibles. Visitez le site web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes dans la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez le ServiceNow Store Historique des versions Notes de publication.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations conceptuelles sur , reportez-vous à Déclencheurs proactifsla rubrique Exploration des déclencheurs proactifs.

Cette Déclencheurs proactifs fonctionnalité peut être utilisée avec Domain Separation. Pour plus d'informations sur Séparation de domaine, reportez-vous à la section Explication de Séparation de domaine .

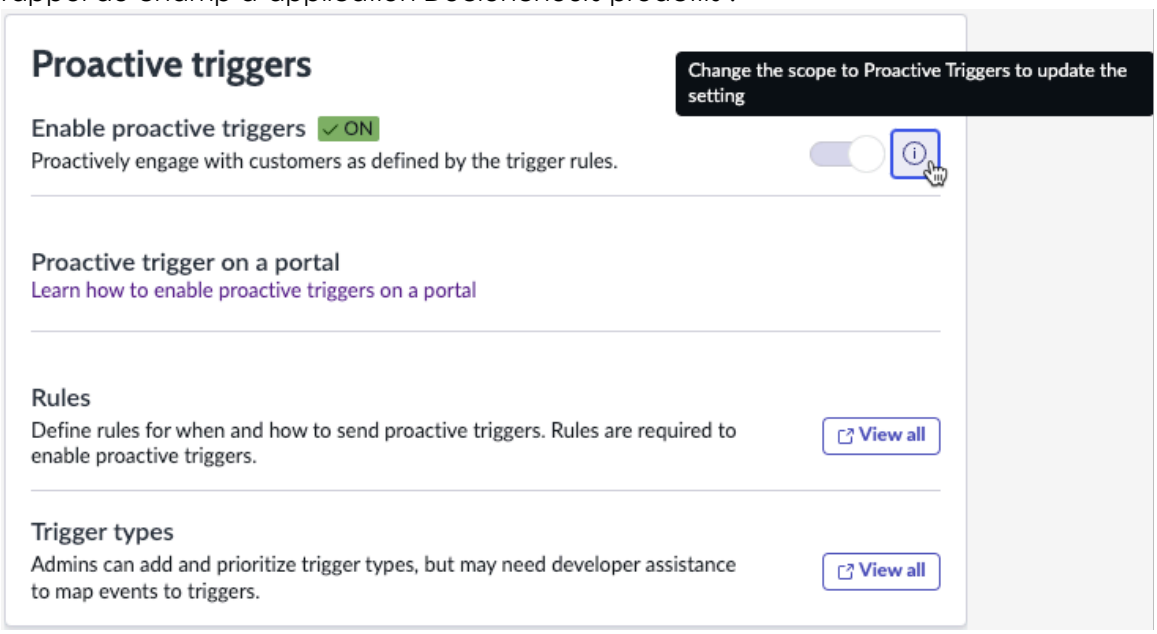
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un administrateur active d'abord, puis crée des règles et des actions sous forme de tâches distinctes.

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_properties.list`.
   La liste exhaustive des propriétés de la table Propriétés système [sys_properties] s'affiche.
2. Recherchez la propriété système `com.glide.cs.advanced-chat-popover` , puis remplacez la valeur **Faux** (par défaut) par **Vrai**.
   Cette propriété système active le composant de messagerie instantanée intelligent sur le Portail de services. Cette propriété système ne s'applique qu'au profil du demandeur.
3. Accédez à la **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**.
   Vous devez être dans le Déclencheurs proactifs périmètre pour activer cette fonctionnalité.
4. Sous Déclencheurs proactifs, sélectionnez l'icône Plus d'informations (icône ⓘ) en regard du commutateur à bascule du champ **Activer les déclencheurs proactifs** pour afficher le rappel de champ d'application Déclencheurs proactifs .



   Pour plus d'informations sur les champs d'application et leur modification, reportez-vous à la section Périmètres de l'application.

5. Sous **Déclencheurs proactifs**, sélectionnez le bouton bascule du champ **Activer les déclencheurs proactifs** pour activer la fonctionnalité.

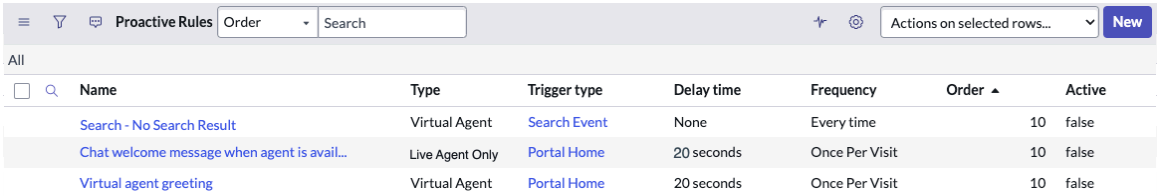
   Par défaut, la Déclencheurs proactifs fonctionnalité est inactive.

6. En regard de **Règles**, sélectionnez **Afficher tout**.

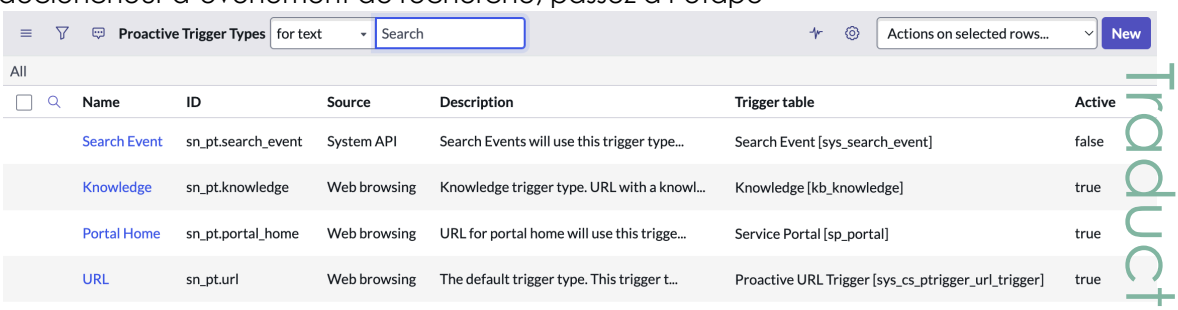
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les exemples de règles par défaut inclus avec Déclencheurs proactifs s'affichent.



7. Revenez au **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres** et à côté de **Types de déclencheurs**, sélectionnez **Afficher tout**.
   Les types de déclencheurs par défaut s'affichent. Tous les types de déclencheurs par défaut sur **Actif sont vrais** , à l'exception du type de déclencheur Événement de recherche. Pour activer le type de déclencheur d'événement de recherche, passez à l'étape suivante.



8. Facultatif : Activez le déclencheur d'événement de recherche.

   (Optional) L'événement de recherche déclenche un message contextuel sur le Portail de services profil de recherche par défaut chaque fois qu'un résultat de recherche ne donne aucun résultat. Le déclencheur d'événement de recherche est un type de déclencheur par défaut inactif qui utilise la source d'API système plutôt que la source de navigation Web. Étant donné que ce type de déclencheur est inactif par défaut, un administrateur doit activer la règle métier, le type de déclencheur, Déclencheurs proactifs la règle et l'action connexes avant d'utiliser ce déclencheur.

   a. Accédez à la **Définition du système** > **Règles métier**.

   b. Recherchez `le déclencheur proactif lors` de la recherche dans le champ **Règles métier** , puis sélectionnez la règle métier.

   c. Sélectionnez l'option **Actif** pour activer la règle métier.

   d. Facultatif : Ajustez tous les paramètres selon vos besoins.

   > **Remarque :** Votre organisation voudra peut-être mettre à jour les **conditions de filtre** dans l'onglet **connexe Quand exécuter** . Par exemple, si votre organisation n'utilise pas le Portail de services, mettez à jour les valeurs par défaut dans la section Conditions de filtre pour refléter le portail ou le site préféré de votre organisation. Votre organisation peut également souhaiter ajuster le script d'API Déclencheurs proactifs dans l'onglet **connexe Avancé** . Pour en savoir plus sur le script API, reportez-vous Déclencheurs proactifs à la section ProactiveTriggerAPI : inclus dans le champ d'application .

   e. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

f. Accédez à la **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres** et sous **Déclencheurs proactifs**, sélectionnez **Afficher tout** en regard **de Types de déclencheurs**.

g. Sélectionnez **Rechercher un événement**.

h. Dans le formulaire Type de déclencheur proactif pour l'événement de recherche, sélectionnez l'option **Actif** pour activer le type de déclencheur et ajuster les paramètres selon vos besoins.

i. Sélectionnez **Mettre à jour**.

j. Sélectionnez **Rechercher - Aucun résultat de recherche** dans la liste connexe Règles proactives.

k. Dans le formulaire Règle proactive pour Recherche - Aucun résultat de recherche, sélectionnez l'option **Actif** pour activer la règle et ajuster les paramètres selon vos besoins.

l. Sélectionnez **Mettre à jour**.

m. Sélectionnez **Aucun message de résultat de recherche** dans la liste connexe Actions proactives.

n. Dans le formulaire Action proactive pour le message Aucun résultat de recherche, sélectionnez l'option **Actif** pour activer l'action et ajuster les paramètres selon vos besoins.

o. Sélectionnez **Soumettre**.

Le type de déclencheur d'événement de recherche est activé.

Résultats

La Déclencheurs proactifs fonctionnalité est activée et vous savez où créer des règles, des actions et des types de déclencheurs personnalisés.

Que faire ensuite

Créez des règles et des actions pour Déclencheurs proactifs. Pour plus d'informations, consultez Créer des règles et des actions pour Déclencheurs proactifs.

Créez des types de déclencheurs personnalisés. Pour plus d'informations, consultez Créer des types de déclencheur personnalisés.

Information associée

Activer l'aperçu des messages sur le client Web

Périmètres de l'application

Pour charger et distribuer des applications personnalisées sur le ServiceNow Store, vous devez créer un périmètre privé pour vos applications.

Toutes les applications ont un périmètre qui détermine quelles ressources sont disponibles pour d'autres parties du système. Le périmètre de l'application garantit qu'une application n'a pas d'impact sur une autre application. Vous spécifiez les parties d'une application

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

auxquelles d'autres applications peuvent accéder en définissant des contrôles d'accès aux applications.

Par exemple, si vous créez une application de réservation de salles de conférence dans son propre périmètre d'application, l'application peut par défaut accéder à ses propres tables et logiques métier et les modifier, mais d'autres applications telles que Gestion des incidents ne peuvent pas y apporter de modifications sans autorisation explicite.

Un périmètre de l'application garantit que :

- L'application de réservation de salles de conférence n'interrompt pas les services business essentiels.
- D'autres applications n'interfèrent pas avec son fonctionnement normal.

Le périmètre de l'application est disponible pour les instances nouvelles et mises à niveau à partir de la version Fuji.

Configurer Déclencheurs proactifs

Planifiez, configurez et passez en revue votre Déclencheurs proactifsfichier .

Avant de commencer

Activez la Déclencheurs proactifs fonctionnalité.

Remarque : Pour les nouveaux clients qui s'intègrent à partir de Vancouver, le client Web n'est accessible que par défaut aux utilisateurs authentifiés. Pour permettre aux utilisateurs non authentifiés d'accéder au client Web, vous devez activer l'application $sn-va-web-client-app et sn_va_web_client_app_embed pages d'accès public. Pour plus d'informations, consultez Rendre les pages de l'interface utilisateur publiques ou privées .

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les étapes suivantes fournissent une vue d'ensemble approfondie du Déclencheurs proactifs processus de configuration.

Procédure

1. Accédez à la **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres** > **Général**, puis sélectionnez le bouton **Afficher tout** en regard de Déclencheurs proactifs**Règles** de .
2. Sélectionnez **Nouveau** pour créer des règles et définir les actions déclenchées par ces règles.
3. Facultatif : Accédez à la **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres** > **Général**, puis sélectionnez le bouton **Afficher tout** en regard de Types de Déclencheurs proactifs**déclencheurs** de .
4. Facultatif : Sélectionnez **Nouveau** pour créer des types de déclencheurs personnalisés.
5. Facultatif : Créez plusieurs règles liées au même type de déclencheur, si nécessaire.

Que faire ensuite

Examinez les tables de journalisation des exécutions et explorez les problèmes courants et leurs résolutions pour vous assurer que votre Déclencheurs proactifs fonctionnalité fonctionne comme prévu.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer des règles et des actions pour Déclencheurs proactifs

Créez des règles et des actions connexes pour Déclencheurs proactifs. Ces règles et leurs actions connexes déterminent les messages que les utilisateurs finaux voient sur le ServiceNow portail.

Avant de commencer

Activez l'option Déclencheurs proactifs fonctionnalité, puis passez en revue la liste des règles par défaut incluses avec Déclencheurs proactifs.

Rôle requis : sn_pt.proactive_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Sélectionnez une règle par défaut dans la Déclencheurs proactifs liste des règles pour voir comment la règle par défaut est définie. Les administrateurs ou les administrateurs proactifs peuvent utiliser ces règles, les modifier ou en créer d'autres. Une fois qu'une règle est créée, l'administrateur crée une ou plusieurs actions déclenchées par la règle. Les actions définissent les messages que les utilisateurs finaux voient en fonction de la règle et des prochaines étapes disponibles pour les utilisateurs finaux. Pour obtenir des exemples de règles par défaut et de types d'action, reportez-vous à la section Explorer Déclencheurs proactifs.

Procédure

1. Accédez à la **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres** > **Général**, puis sélectionnez **Afficher tout** en regard de Déclencheurs proactifs **Règles**.
   La liste des règles par défaut incluses avec Déclencheurs proactifs s'affiche.
2. Sélectionnez **Nouveau** pour afficher le formulaire Règle proactive.
3. Renseignez les champs du formulaire Règle proactive.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Règle proactive.
4. Sélectionnez **Soumettre**.
   La règle est créée et s'affiche dans la liste des règles disponibles.
5. Sélectionnez la règle nouvellement créée, puis accédez à la liste connexe Actions proactives.
6. Sélectionnez **Nouveau** et, lorsque vous y êtes invité, choisissez le type d'action pour la règle.

Types d'actions

Type d'action	Description
Message uniquement	Les utilisateurs finaux voient un message contextuel HTML.
Message qui lance une rubrique Virtual Agent	Les utilisateurs finaux voient un message contextuel HTML qui les dirige vers une rubrique disponible Agent virtuel .
Message qui lance une sélection de rubriques Virtual Agent	Les utilisateurs finaux voient un message contextuel HTML contenant jusqu'à trois suggestions de boutons d'action qui les dirigent vers une rubrique pertinente Agent virtuel .

Remarque : Si vous avez créé des règles d'agent actif, vous ne pouvez sélectionner que des types d'action de message pour ces règles.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Renseignez les champs du formulaire Action proactive.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Action proactive.
8. Facultatif : Si vous sélectionnez le **type d'action Message qui lance une sélection de rubriques d'Agent virtuel** , utilisez les colonnes de liste par défaut suivantes dans la liste connexe Contrôles de rubrique d'Agent virtuel pour une action proactive afin de déterminer l'ordre d'affichage du bouton :

Liste connexe Contrôles de rubrique d'Agent virtuel pour Actions proactives

Colonne	Description
Étiquette	L'étiquette du bouton qui apparaît aux utilisateurs finaux. Double-cliquez (ou utilisez le raccourci clavier) sur la valeur pour saisir une étiquette de bouton de 40 caractères maximum. Laissez cette valeur vide si vous souhaitez que l'étiquette soit automatiquement renseignée avec le titre de la rubrique.
Rubrique	Rubrique Agent virtuel avec laquelle les utilisateurs finaux interagissent après avoir sélectionné le bouton. Double-cliquez (ou utilisez le raccourci clavier) sur la valeur à saisir ou recherchez une Agent virtuel rubrique.
Actif	État actif de l'action de règle. Une règle a besoin d'au moins une action active pour qu'elle soit déclenchée. Double-cliquez (ou utilisez le raccourci clavier) pour sélectionner **vrai** ou **faux**. Laissez cette valeur vide pour que cette valeur soit automatiquement renseignée **sur vrai**.
Ordre	Ordre des boutons qui s'affiche sur l'écran des utilisateurs finaux. Double-cliquez (ou utilisez le raccourci clavier) pour entrer l'ordre de préférence des boutons. Laissez cette valeur vide si vous souhaitez la remplir automatiquement avec le prochain numéro d'ordre disponible qui s'incrémente d'une unité.

Remarque : Jusqu'à trois boutons peuvent apparaître dans le message proactif.

9. Sélectionnez **Soumettre**.
   Le Action proactive est créé.

Vous pouvez créer des règles et des actions supplémentaires selon les besoins. Pour en savoir plus sur l'utilisation de plusieurs règles et actions, reportez-vous à la section Plusieurs Déclencheurs proactifs règles et actions.

Vous pouvez localiser la langue pour les utilisateurs finaux en saisissant la table Texte traduit. Pour plus d'informations sur la création d'entrées dans la table Texte traduit, reportez-vous à la section Traduction des champs de texte .

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Les règles et actions de déclenchement sont prêtes à être validées et testées.

Créer des types de déclencheur personnalisés

Créez votre propre type de déclencheur au cours du processus de création de règles spécifique à votre organisation pour une utilisation améliorée Déclencheurs proactifs .

Avant de commencer
Rôle requis : sn_pt.proactive_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour une configuration plus avancée, créez vos propres types de déclencheurs personnalisés. Vous pouvez créer des types de déclencheurs personnalisés via deux chemins différents.

1. Via le bouton **Afficher tout** en regard du champ **Types de déclencheurs** dans **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres** > **Général** > **Déclencheurs proactifs**.
2. Tout au long du processus de création de règles.

Procédure
1. Accédez à la **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres** > **Général**, puis sélectionnez **Afficher tout** en regard du champ **Règles** dans Déclencheurs proactifs.
2. Sélectionnez **Nouveau** pour afficher le formulaire Règle proactive.
3. À côté du champ **Type de déclencheur**, sélectionnez l'icône Créer un nouveau type de déclencheur ( )
4. Renseignez les champs du formulaire.

Déclencheurs proactifs Formulaire Créer un type de déclencheur

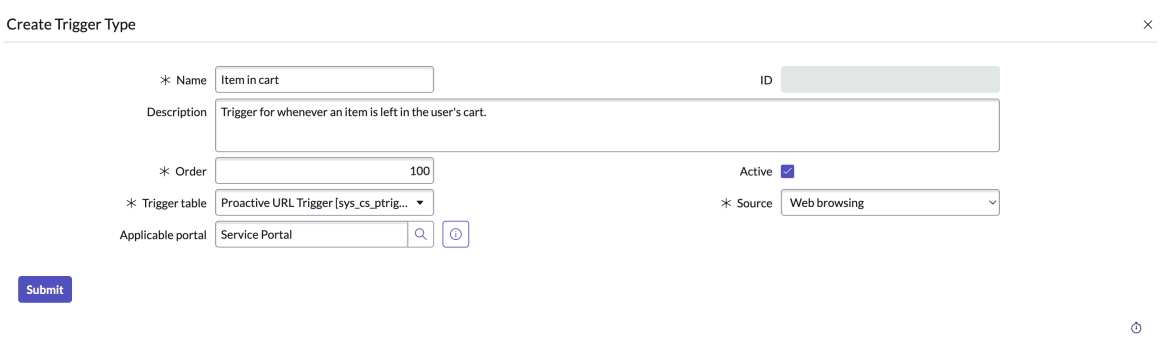
Champ	Description
Nom	Nom du type de déclencheur personnalisé.
ID	ID en lecture seule généré par le système, requis pour les appels d'API. Cet ID s'affiche uniquement une fois que vous avez soumis le nouveau type de déclencheur et que vous affichez l'enregistrement du déclencheur.
Description	Description du type de déclencheur.
Ordre	Déclenchez l'ordre d'exécution chaque fois que deux règles entrent en conflit dans le même délai. Le nombre le plus bas est évalué en premier lorsque plusieurs déclencheurs sont en cours d'exécution simultanément.
Actif	Option permettant d'activer le type de déclencheur afin qu'il soit disponible en tant que type de déclencheur lors de la création d'une règle.
Table de déclencheur	Table référencée dans le créateur de conditions de règle. Un seul type de

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	déclencheur peut exister pour la même table référencée. Par exemple, si vous essayez de créer un type de déclencheur faisant référence à la table Connaissances [kb_knowledge] avec une source de navigation Web, une erreur s'affiche lors de l'enregistrement du type de déclencheur. Cette erreur s'affiche car le déclencheur de connaissances par défaut utilise déjà cette même table et la même source.
Source	L'initiation du déclencheur est **soit API système, soit navigation Web**. ◦ **API système** : appelle l'API Déclencheurs proactifs . Par exemple, une règle métier sur la table du déclencheur appelle l'API qui lance le déclencheur. **Remarque :** Les types de déclencheurs avec la source **API système** ne fonctionnent que pour les sites internes ServiceNow et non pour les sites externes. ◦ **Navigation sur le Web** : Appelle à une URL. Les types de déclencheurs actifs par défaut sont associés à la source de navigation Web.
Portail applicable	Le type de déclencheur ne s'applique qu'aux pages sélectionnées sur un portail particulier.

Exemple d'un type de déclencheur personnalisé



5. Sélectionnez **Soumettre**.
   Le nouveau type de déclencheur personnalisé apparaît en tant que valeur du champ **Type de déclencheur** .

Que faire ensuite

Une fois le type de déclencheur personnalisé créé, le bouton **Créer un nouveau type de déclencheur** est mis à jour avec le bouton **Aperçu de cet enregistrement** ( ) Sélectionnez **Prévisualiser cet enregistrement** pour prévisualiser le nouveau type de déclencheur que vous avez créé et afficher l'ID généré par le système. Pour apporter des modifications à ce type

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de déclencheur, sélectionnez **Ouvrir l'enregistrement** pour gérer les paramètres du type de déclencheur personnalisé.

Vous pouvez également apporter des modifications à ce nouveau type de déclencheur en sélectionnant **Afficher tout** à côté du champ **Types de déclencheurs** dans **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres** > **Général** > **Déclencheurs proactifs**.

Plusieurs Déclencheurs proactifs règles et actions

La Déclencheurs proactifs fonctionnalité utilise des règles et des actions pour déclencher des conversations contextuelles Agent virtuel avec les utilisateurs finaux sur le client Web.

Un administrateur active la fonctionnalité Déclencheurs proactifs .

Un administrateur crée ensuite des règles et définit les actions qui sont déclenchées par ces règles. Les administrateurs peuvent créer plusieurs règles et actions. Ils indiquent également l'utilisateur final auquel les règles et les actions s'appliquent.

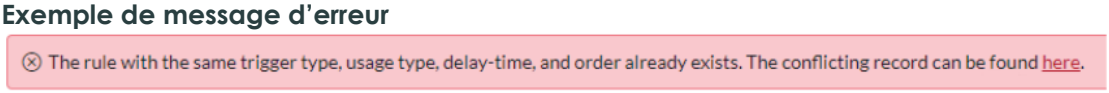
Plusieurs règles peuvent être définies avec les mêmes références de type de déclencheur (par exemple, élément de catalogue, base de connaissances, accueil du portail, URL) tant que les paramètres **Commande** et **Délai** sont différents. Plusieurs règles définies sur le même type de déclencheur vous permettent de superposer les messages en fonction de la durée pendant laquelle l'utilisateur final est sur la page.

Une règle peut inclure plusieurs actions, mais assurez-vous d'appliquer l'action à différents utilisateurs dans les champs **S'applique à** .

Si vous rencontrez des erreurs lors de la création d'une règle, vérifiez les champs suivants pour voir s'il y a un conflit :

Conseil : Le message d'erreur qui s'affiche inclut un lien que vous pouvez sélectionner pour vous aider à identifier les conflits.

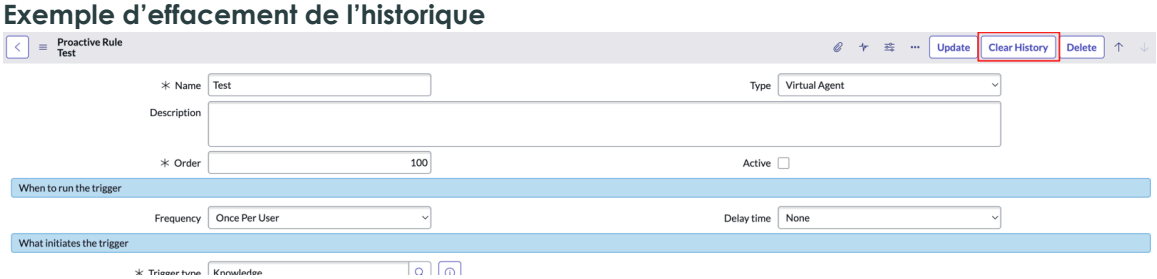
Exemple de message d'erreur



- **Type de déclencheur**
- **Délai**
- **Ordre**

Il peut être nécessaire d'effacer l'historique de la règle pour qu'elle fonctionne comme prévu. Lorsque vous définissez le champ **Fréquence** de votre règle sur **Une fois par utilisateur** et que vous souhaitez réexécuter la règle, vous devez effacer l'historique. L'effacement de l'historique vous permet d'appliquer à nouveau la règle pour cet utilisateur. Pour effacer l'historique de la règle, sélectionnez **Effacer l'historique** sur le formulaire Règle proactive de la règle. Une fois l'historique effacé, un administrateur doit réactiver la règle.

Exemple d'effacement de l'historique



Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Gérer Déclencheurs proactifs

Gérer Déclencheurs proactifs

Une fois que les administrateurs ont installé Déclencheurs proactifs et créé des actions et des règles connexes, ils peuvent vérifier que la Déclencheurs proactifs fonctionnalité fonctionne comme prévu. Par exemple, les administrateurs peuvent afficher la table Historique des exécutions proactives et la table Rapports quotidiens proactifs.

Cette rubrique inclut des informations que les administrateurs peuvent utiliser pour voir si la Déclencheurs proactifs fonctionnalité fonctionne comme prévu. Par exemple, les administrateurs peuvent examiner les tables d'historique Déclencheurs proactifs pour s'assurer que les règles et les actions fonctionnent comme prévu.

Cette rubrique comprend également les problèmes courants que les administrateurs peuvent rencontrer lors de la création de règles et d'actions, ainsi que les solutions proposées.

Afficher Déclencheurs proactifs l'historique et les tables de rapport

Pour voir si la Déclencheurs proactifs fonctionnalité s'exécute comme prévu, les administrateurs peuvent examiner les données de ces deux tables :

- Table Historique des exécutions proactives (sys_cs_ptrigger_execution)
  - Historique d'exécution des événements en Déclencheurs proactifs temps réel.

    Conseil : La colonne Notes indique brièvement l'état d'exécution des règles. Pour plus d'informations sur la raison pour laquelle Déclencheurs proactifs l'exécution n'a pas réussi, sélectionnez l'événement d'exécution dans la colonne Créé, puis affichez le champ **Détails** sous la section **Autres** .

  - Les données de cette table sont supprimées tous les sept jours.
- Table Rapport quotidien proactif (sys_cs_ptrigger_report_daily)
  - Données d'exécution agrégées par utilisateur, règle et action par jour.
  - Les données d'exécution sont traitées toutes les heures et mettent à jour cette table.
  - Les données de cette table sont supprimées tous les 35 jours.

Problèmes courants et résolutions

Le tableau suivant répertorie les problèmes que vous pouvez rencontrer lors de la création de règles et d'actions, ainsi que les résolutions suggérées.

Problème	Résolution
Si un type de déclencheur est défini comme une URL dans la règle, lorsque la page est en fait un élément de catalogue, un article de la base de connaissances ou un portail, la règle ne s'exécute pas.	L'administrateur doit corriger la règle pour qu'elle corresponde au type de page.
La **fréquence** est définie pour s'exécuter une fois par utilisateur, mais les règles ne s'exécutent pas.	Effacer l'historique des règles au niveau de la règle. Pour en savoir plus sur l'effacement de l'historique des règles, reportez-vous à

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Problème	Résolution
	la section Plusieurs Déclencheurs proactifs règles et actions.
La règle ne s'exécute pas pour certains utilisateurs finaux et le type **d'action** sélectionné est la **rubrique Agent virtuel**.	Les utilisateurs finaux peuvent ne pas avoir accès à la Agent virtuel rubrique définie sur l'action. Vérifiez l'accès à la rubrique dans Concepteur d'agent virtuel.
La Déclencheurs proactifs règle ne s'applique pas.	Fermez toutes les conversations actives dans le Agent virtuel client Web.

Référence Déclencheurs proactifs

La section suivante détaille les composants installés pour Déclencheurs proactifs.

Composants installés avec la Déclencheurs proactifs fonctionnalité

Lorsque la Déclencheurs proactifs fonctionnalité est installée, elle inclut des composants requis, tels que des tables et des rôles spécifiques. Les administrateurs peuvent examiner ces rôles et tables pour s'assurer que la fonctionnalité a été correctement installée.

Remarque : La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, reportez-vous à la rubrique Rechercher les composants installés avec une application Rechercher les composants installés avec une application .

Rôles installés avec la Déclencheurs proactifs fonctionnalité

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Proactive_admin [sn_pt.proactive_admin]	Permet aux utilisateurs de créer des règles proactives et d'avoir accès aux tables et enregistrements connexes	• user_criteria_admin • sp_admin

Tables installées avec la Déclencheurs proactifs fonctionnalité

Table	Description
Types de déclencheurs personnalisés proactifs [sys_cs_ptrigger_trigger_type_list]	Créer et afficher des types de déclencheurs personnalisés
Règles proactives [sys_cs_ptrigger_rule]	Stocke toutes les Déclencheurs proactifs règles
Actions proactives [sys_cs_ptrigger_action]	Table d'action parente
Action proactive Agent virtuel de la rubrique[sys_cs_ptrigger_va_topic_action]	Table étendue à partir de l'action pour Agent virtuel l'action
Historique des exécutions proactives [sys_cs_ptrigger_execution]	Historique des exécutions au cours des 7 derniers jours
Rapport quotidien proactif [sys_cs_ptrigger_report_daily]	Données d'exécution agrégées par utilisateur, règle ou action par jour

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles Déclencheurs proactifs

Déclencheurs proactifs ajoute le rôle administrateur de déclencheurs proactifs.

Pour en savoir plus sur la gestion des abonnements, consultez Gestion des abonnements par utilisateur dans Gestion des abonnements et contactez votre représentant de compte.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles	Groupes	Élevé	Considérations
Administrateur de déclencheurs proactifs [sn-pt.proactive_admin]	Utilisateurs qui créent des règles proactives et ont accès aux tables et enregistrements connexes.	• Administrateur des critères d'utilisateur [user_critera_admin] • Administrateur Service Portal [sp_admin]	Aucun.	Non	Les utilisateurs affectés à ce rôle peuvent accéder à toutes les tables et tous les enregistrements connexes, y compris les informations potentiellement protégées, ainsi qu'aux règles proactives.

Remarque :

Simplifiez l'administration des utilisateurs en créant des groupes qui contiennent tous les rôles nécessaires pour des profils spécifiques plutôt que pour des utilisateurs individuels. Vous pouvez ensuite affecter des utilisateurs individuels à ces groupes. Lorsque les utilisateurs passent à de nouveaux rôles, vous pouvez réaffecter leurs appartenances au groupe et éviter les scénarios dans lesquels les utilisateurs conservent des rôles inattendus.

Pour plus d'informations sur l'administration des utilisateurs, des groupes et des rôles, reportez-vous à la section Administration des utilisateurs .

Administrateur de déclencheurs proactifs [sn-pt.proactive_admin]

Utilisateurs qui créent des règles proactives et ont accès aux tables et enregistrements connexes.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- Administrateur des critères d'utilisateur [user_critera_admin]
- Administrateur Service Portal [sp_admin]

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Considérations particulières

Important : Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Domain separation et Déclencheurs proactifs

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

Niveau de prise en charge : basique

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

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

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

Vue d'ensemble

Les Déclencheurs proactifs messages contextuels en texte enrichi fournissent aux utilisateurs des actions en fonction des données en temps Déclencheurs proactifs réel. L'application Séparation de domaine est activée et prise en charge au niveau basique.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Déclencheurs proactifs

Chaque domaine a son propre ensemble de règles et de types de déclencheurs qui sont évalués indépendamment des autres domaines.

Information associée

Explication de Séparation de domaine

Domain Separation pour les fournisseurs de services

Formulaire Règle proactive

Lors de la création d'une Déclencheurs proactifs règle, le formulaire Règle proactive inclut les champs suivants.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Règle proactive

Champ	Description
Nom	Nom de la nouvelle règle que vous souhaitez créer.
Type	Déclencheurs proactifs Type de conversation pour les utilisateurs finaux. Les choix possibles sont les suivants : • Agent virtuel Les règles sont déclenchées lorsque le Agent virtuel est disponible. • Agent actif uniquement Les règles sont déclenchées lorsque le client Web est configuré sur l'agent actif uniquement. Vous pouvez configurer le client Web sur l'agent actif uniquement à partir du Portail de servicesfichier . Pour obtenir des instructions, consultez Configurer Messagerie instantanée d'agent dans un portail .
Description	Description de la règle.
Ordre	Ordre dans lequel une Déclencheurs proactifs règle doit être appliquée. S'il existe plusieurs règles, les règles avec les numéros les plus faibles pour un délai particulier sont appliquées en premier.
Actif	Option permettant d'activer la règle.
Quand exécuter le déclencheur	
Fréquence	Fréquence à laquelle la règle doit être appliquée. Les choix possibles sont les suivants : • Chaque fois : chaque fois qu'un utilisateur final visite la page. • Une fois par visite : chaque fois qu'un utilisateur final visite une page, chaque utilisateur se connecte. • Une fois par utilisateur : applique la règle uniquement la première fois qu'un utilisateur final visite la page. Avec ce paramètre de fréquence, vous devez effacer l'historique de la règle si vous souhaitez l'exécuter à nouveau pour un utilisateur. Pour plus d'informations

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

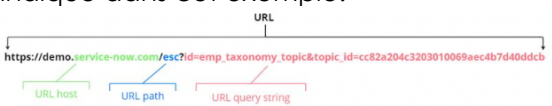
Formulaire Règle proactive (suite)

Champ	Description
	sur l'effacement de l'historique des règles, reportez-vous à la section Plusieurs Déclencheurs proactifs règles et actions.
Délai	Délai d'attente avant l'application de la règle. Les choix possibles sont les suivants : • Aucun • 10 secondes • 20 secondes • 30 secondes • 1 minute • 3 minutes
Élément qui lance le déclencheur	
Type de déclencheur	API système ou URL de navigation Web pour le type de déclencheur. Sélectionnez l'icône de liste de recherche (icône pour afficher vos choix par défaut. Si cette option est activée, votre choix d'API système par défaut est **Événement de recherche**. Ce type de déclencheur déclenche une action lorsqu'aucun résultat de recherche n'est trouvé sur le Portail de services ou Centre de services aux employés. **Conseil :** Assurez-vous que l'option **Actif** est activée pour votre règle métier **Déclencheur proactif (déclencheur proactif lors de la recherche**), type de déclencheur (**événement de recherche**), règle (**Recherche : aucun résultat de recherche**) et action (**aucun message de résultat de recherche**) afin que cette règle s'exécute efficacement. Ces paramètres sont inactifs par défaut. Vos choix d'URL de navigation Web par défaut sont les suivants :

Traduction automatique

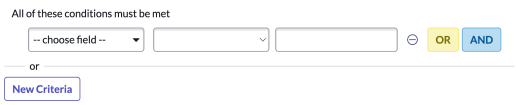
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Règle proactive (suite)

Champ	Description
	• **Élément de catalogue** : déclenche une action en fonction des champs de référence de l'élément de catalogue. • **Connaissances** : déclenche une action en fonction des champs de référence de l'article de la base de connaissances. • **Accueil du portail** : déclenche une action en fonction des champs de référence de la page d'accueil du portail. • **URL** : déclenche une action en fonction de l'URL définie. Définissez les composants d'URL comme indiqué dans cet exemple.  **Important :** ◦ Si vous utilisez le Agent virtuel client Web en dehors de l'instance ServiceNow (par exemple, dans le cadre d'un site Web tiers), utilisez le type de déclencheur URL. N'utilisez aucun autre type de déclencheur. ◦ Le type de déclencheur d'URL s'applique uniquement si aucun autre type de déclencheur disponible ne correspond à l'URL. Si vous ne voyez pas le type de déclencheur dont vous avez besoin à l'aide de l'icône de liste de recherche (icône), vous pouvez créer votre propre type de déclencheur personnalisé. Pour en savoir plus sur les types de déclencheurs personnalisés, reportez-vous à la section Créer des types de déclencheur personnalisés.
Conditions	Conditions qui doivent être remplies pour que le type de déclencheur s'exécute tel que défini par l'administrateur. Les conditions varient selon le type de déclenchement. Spécifiez les Déclencheurs proactifs conditions que vous souhaitez utiliser. Pour plus d'informations sur l'utilisation des conditions, reportez-vous à la section Générateur de conditions .

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Règle proactive (suite)

Champ	Description
	Remarque : Les conditions de règle sont sensibles à la casse et doivent correspondre. Par exemple, si vous souhaitez utiliser le nom d'un élément de catalogue, tel que la condition iPhone, la saisie de « iphone » ne vous donne pas les résultats souhaités.  **Remarque :** Lorsque vous spécifiez les conditions qui doivent être remplies pour un type de déclencheur, veillez à ne pas spécifier de types et de conditions de déclencheur en conflit. Des types et conditions de déclencheur URL contradictoires peuvent entraîner des erreurs. Pour plus d'informations, consultez Gérer Déclencheurs proactifs.
Conditions avancées	Option permettant d'utiliser des scripts pour définir la condition.
Rechercher l'agent disponible	Option permettant de vérifier la présence d'agents actifs disponibles.

Formulaire Action proactive

Lors de la création d'une Déclencheurs proactifs règle, le formulaire Action proactive inclut les champs suivants.

Formulaire Action proactive

Champ	Description
Nom	Nom de l'action que vous souhaitez associer à une règle.
Description	Description de l'action à appliquer.
Concerne	Ensemble d'utilisateurs finaux auquel cette action s'applique. Par exemple, vous pouvez appliquer une action à n'importe quel critère d'utilisateur **N'importe** quel utilisateur ou **Utilisateurs invités** . Utilisez

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Action proactive (suite)

Champ	Description
	l'icône Rechercher à l'aide d'une liste ( ) pour sélectionner l'utilisateur. Le paramètre **S'applique à** doit être unique pour les actions de chaque règle. Pour créer un enregistrement de critères d'utilisateur, reportez-vous à la section Créer un enregistrement de critères d'utilisateur pour Portail de services . **Remarque :** Si vous ne spécifiez pas d'utilisateur, cette règle s'applique à tous les utilisateurs.
Type de modèle	Type de rubrique, soit **une valeur LLM** ou **NLU/mot clé** , qui est associé à l'action Déclencheurs proactifs . Ce champ ne s'applique que s'il Now Assist est installé et activé.
Rubrique	Liste des Agent virtuel rubriques disponibles. La rubrique sélectionnée s'exécute lorsque les utilisateurs finaux ouvrent le Déclencheurs proactifs message. **Remarque :** Seules les rubriques actives et publiées apparaissent dans la liste. Les rubriques système ne sont pas incluses dans la liste des rubriques. (Pour **les actions de la rubrique Message qui lance un agent virtuel** uniquement.)
Actif	Option permettant d'activer l'action.
Ordre	Ordre déterminant quand une Déclencheurs proactifs action doit être appliquée. S'il existe plusieurs actions, les actions avec les numéros les plus faibles sont appliquées en premier.
Règle	Règle à laquelle cette action s'applique.
Sélectionner des variables de	Option permettant de choisir parmi une liste de variables à utiliser dans le message. Les choix possibles sont les suivants : • Type de déclencheur : référence la table de type de déclencheur sélectionnée pour la règle. • Utilisateur : référence la table utilisateur. Utilise les attributs de la table utilisateur pour le Déclencheurs proactifs message.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Action proactive (suite)

Champ	Description
Message	Texte que les utilisateurs finaux voient lorsque l'action est appliquée. Pour saisir le texte, vous pouvez : • Utilisez les outils et les options de l'éditeur HTML. **Remarque :** La prise en charge de l'utilisation du bouton de lien pourrait être incluse dans les versions futures. • Utilisez des variables (type de déclencheur ou utilisateur).
Ligne de base	Texte que les utilisateurs finaux voient au-dessus des boutons que vous avez créés. Le texte de la ligne de base par défaut est `Suggéré pour vous`. (Pour **le message qui lance une sélection d'actions de rubriques d'Agent virtuel** uniquement.)

Gestion des interactions

Les interactions fournissent un emplacement centralisé pour tous les canaux de communication dans la plateforme. Chaque interaction représente une demande d'assistance via un canal donné, par exemple, un appel ou une discussion.

Vue d'ensemble

Il Now Platform offre plusieurs formes de gestion des files d'attente et de communication, mais chaque système est étroitement lié à la zone spécifique. Les interactions offrent une option alternative, flexible et plus extensible afin que chaque domaine de produit puisse utiliser le même cadre.

Traduction automatique

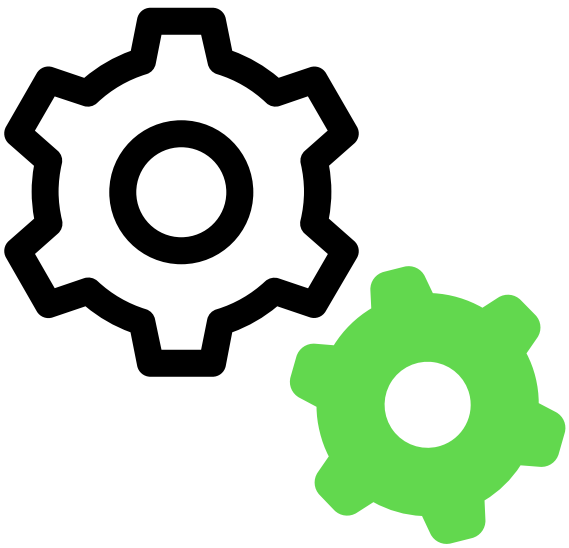
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Premiers pas

Activer

Activez Gestion des interactions.

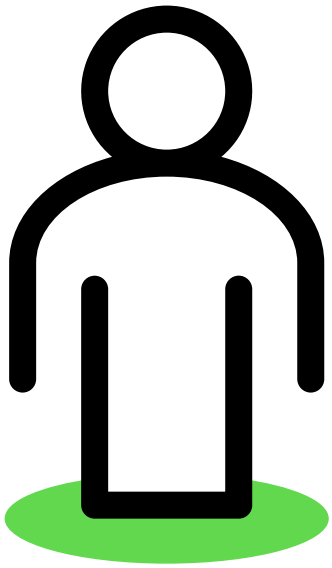
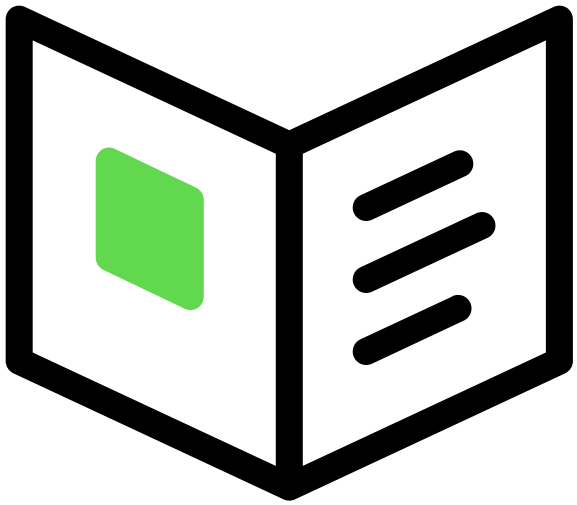
Configurer



Configurez les composants d'interaction, déterminez quelles actions se produisent en fonction de l'état de l'interaction et configurez les états qui déterminent le comportement des interactions. Pour chaque état du cycle de vie de l'interaction, vous déterminez les actions de routine à effectuer.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser	Référence
	
Créez manuellement des interactions ou associez des enregistrements à une interaction.	Découvrez les composants installés avec Gestion des interactions.

Dépannage et demande d'aide

- Agent virtuel Enregistrements d'interaction
- Forums de la communauté ServiceNow
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Activation du Gestion des interactions système

Un administrateur peut activer le module d'extension Interaction Logging, Routing, and Queueing (com.glide.interaction) pour accéder à cette fonctionnalité.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Utilisez les critères de filtre et la barre de recherche pour rechercher le module d'extension Interaction Logging, Routing, and Queueing (com.glide.interaction).

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : `L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.`

Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Configurer Gestion des interactions

Vous pouvez configurer le comportement d'une interaction et les types d'informations stockées avec l'enregistrement. Vous pouvez également utiliser le récapitulatif de l'interaction pour fournir aux agents une brève période de récapitulation à la fin des conversations avec les clients.

États d'interaction

Configurez le comportement d'une interaction en déterminant le comportement de routine pour chaque état par lequel passe l'interaction au cours du cycle de vie.

Cadre de travail d'interaction

Configurez chacun des composants d'interaction suivants pour déterminer le comportement et le cycle de vie.

- Listes : configurez la vue de liste d'interaction. Vous pouvez également étendre la table d'interaction.
- Formulaires : configurez la vue de formulaire pour adapter les interactions à chaque application.

États d'interaction

Les états déterminent le comportement des interactions. Pour chaque état du cycle de vie de l'interaction, vous déterminez les actions de routine à effectuer. Par exemple, l'État *On Created* aurait un script qui crée une interaction, puis ajouterait l'utilisateur final en tant qu'« ouvert pour ». Le script envoie ensuite un message à l'utilisateur final pour l'informer que l'interaction a été ouverte.

États d'interaction

État	Description
Nouveau	Une interaction est insérée dans la table d'interaction.
En suspens	L'interaction est en attente d'affectation.
En cours de résolution	Un agent accepte une interaction non affectée.
Terminer	Cet état indique que l'agent a terminé une conversation avec un client et qu'il est en train de conclure l'interaction. Cet état est disponible si une configuration de récapitulatif d'interaction a été créée pour le type spécifique d'interaction et que cette configuration est active. Pour plus d'informations, consultez Récapitulatif de l'interaction.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États d'interaction (suite)

État	Description
Fermé terminé	L'interaction a expiré ou l'agent ou le consommateur a intentionnellement fermé l'interaction.
Fermé abandonné	L'interaction est fermée car le consommateur se déconnecte ou ne répond pas.

Contexte d'interaction et métadonnées de canal

Les métadonnées de contexte et de canal sont des champs d'ID de document inclus dans le cadre des interactions. Les deux types d'enregistrements stockent des informations sur l'interaction.

Contexte

Le contexte d'une interaction suit les informations d'une interaction, telles que la question initiale, le balisage d'actif ou l'emplacement de l'appareil. Les enregistrements de contexte sont stockés dans la table interaction_json_blob par défaut, mais vous pouvez utiliser n'importe quelle table pour stocker un enregistrement de contexte.

Métadonnées des canaux

Les métadonnées de canal contiennent les informations nécessaires pour interagir avec le canal sur lequel la communication a lieu, par exemple, les canaux de messagerie instantanée ou téléphonique. Les métadonnées du canal peuvent être JSON de forme libre ou une référence à un autre enregistrement.

Terminer l'interaction

Le récapitulatif de l'interaction offre aux agents une brève période de récapitulation à la fin des conversations avec les clients. Les agents peuvent utiliser ce temps pour terminer leur travail avant de passer à d'autres clients.

Le récapitulatif de l'interaction est une fonctionnalité disponible pour tous les types d'interactions. Lorsque cette option est activée, un enregistrement d'interaction passe de l'état Travail en cours à l'état Récapitulatif à la fin d'une conversation avec un client. Cette brève période configurable permet aux agents d'effectuer des tâches telles que la publication de notes de travail et la mise à jour des informations d'enregistrement avant de passer à d'autres éléments de travail.

Lorsqu'il est à l'état Récapitulatif, la capacité d'un agent n'est pas réduite tant que l'état de l'interaction n'est pas passé à Fermé terminé.

Remarque : La fonctionnalité de fin d'interaction fonctionne avec plusieurs types de canaux de communication. Cette fonctionnalité prend en charge un système de base d'interactions de messagerie instantanée et de messagerie.

Configuration du récapitulatif de l'interaction

Les utilisateurs disposant du rôle d'administrateur système créent une configuration de récapitulatif d'interaction pour le canal de communication souhaité. La création d'une configuration active automatiquement la fonctionnalité et l'état Récapitulatif pour les interactions qui correspondent aux paramètres de configuration.

La configuration du récapitulatif de l'interaction inclut les informations suivantes :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le canal de communication sélectionné.
- Conditions supplémentaires qui s'appliquent aux enregistrements d'interaction inclus dans la configuration.
- Indique si le récapitulatif est automatiquement terminé par le système et, si le récapitulatif est automatiquement terminé, la durée de la période de récapitulatif.
- Indique si un compte à rebours affichant la durée du récapitulatif est affiché pour les agents dans Espace de travail configurable de CSM.

La configuration du récapitulatif de l'interaction ajoute l'état Récapitulatif au champ **État** de l'enregistrement d'interaction. Pour plus d'informations sur l'état du récapitulatif, consultez États d'interaction.

Début du récapitulatif

La période de fin commence lorsque l'agent ou le client met fin à une conversation. Le système effectue ensuite les opérations suivantes :

- Déplace l'état de l'interaction de Travail en cours à Récapitulatif.
- Démarre un compte à rebours pour la période de durée du récapitulatif.

Fin manuelle du récapitulatif

La fin de la période de fin peut être effectuée manuellement par l'agent ou automatiquement par le système.

Les agents peuvent terminer la période de fin en cliquant sur **Terminer la période** de fin de l'enregistrement d'interaction, ce qui fait passer l'interaction de Récapitulatif à Fermé terminé.

Les agents peuvent également terminer la période de fin en fermant l'onglet d'enregistrement d'interaction.

- Si l'interaction est dans l'état Récapitulatif, la fermeture de l'onglet met fin à la période de récapitulatif et fait passer l'interaction à Fermé terminé. Le système affiche un message invitant l'utilisateur à mettre fin à la période de récapitulatif.
- Si l'interaction est à l'état Travail en cours, la fermeture de l'onglet ignore la période de fin et fait passer l'interaction à Fermé terminé.

Fin automatique du récapitulatif

Si un agent n'a pas encore terminé la période de récapitulatif, le système peut mettre fin automatiquement à la période de fin après une période définie. Le récapitulatif automatique doit être activé dans la configuration du récapitulatif de l'interaction.

- Le système démarre le minuteur de durée du récapitulatif au début de la période de récapitulatif.
- Lorsque le minuteur de la durée du récapitulatif atteint zéro, le système met fin au récapitulatif et passe l'état de Récapitulatif à Fermé terminé.
- Le système définit le champ **Récapitulatif de** l'enregistrement d'interaction sur Vrai.

Remarque : Les agents peuvent terminer manuellement la période de récapitulatif même si le récapitulatif automatique est activé.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Interaction

Le formulaire d'interaction affiche des informations sur une interaction avec un client.

Le formulaire d'interaction comprend les champs suivants.

Champ	Description
Numéro	Numéro d'interaction affecté automatiquement.
Type	Type d'interaction avec un client, comme une messagerie instantanée ou un appel téléphonique.
Compte	Nom de la société du contact client. Ce champ est rempli automatiquement si les informations sont disponibles dans l'enregistrement du contact.
Contact	Nom du contact client.
Consommateur	Nom du consommateur.
État	État actuel de l'interaction. Pour plus d'informations, consultez États d'interaction.
Affecté à	Le nom de l'utilisateur affecté.
Description brève	Brève description du problème du client.
Notes de travail	Enregistre des informations sur l'interaction et le travail effectué pour résoudre le problème du client.
Durée du récapitulatif	Si vous utilisez la fonctionnalité Récapitulatif de l'interaction, l'administrateur système peut configurer le formulaire d'interaction et ajouter le champ **Durée du récapitulatif** . Ce champ enregistre la durée pendant laquelle l'enregistrement d'interaction passe à l'état Récapitulatif. Il s'agit d'un champ en lecture seule. Si une durée n'est pas calculée, ce champ est défini sur 0. La durée est calculée comme le temps qu'une interaction est dans l'état Récapitulatif avant de passer à Fermé terminé ou Fermé abandonné. **Remarque :** Si un agent ferme l'onglet et met fin à l'interaction, la durée du récapitulatif est enregistrée comme étant de 0 seconde.
Fin Système fermé	Si vous utilisez la fonctionnalité Récapitulatif de l'interaction, l'administrateur système peut configurer le formulaire Interaction et ajouter le champ **Récapitulatif du système** .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Le système détermine si le récapitulatif de l'interaction a été effectué manuellement par un agent (en cliquant sur **Terminer le récapitulatif**) ou automatiquement par le système, et définit ce champ en conséquence. • Défini sur **Vrai** lorsque le récapitulatif automatique est activé et que le système fait passer une interaction de l'état Récapitulatif à Fermé terminé ou Fermé abandonné à la fin de la durée du récapitulatif. • Définissez la valeur **sur Faux** lorsqu'un agent conclut manuellement une interaction. La valeur par défaut de ce champ est false.

Minuteur de fin d'interaction

Le minuteur Récapitulatif de l'interaction affiche un compte à rebours de la durée du récapitulatif au format Espace de travail configurable de CSM.

L'administrateur système peut configurer l'affichage du minuteur du récapitulatif en activant le champ **Afficher la durée à l'agent** sur le formulaire Configuration du récapitulatif.

Le minuteur en lecture seule apparaît dans les valeurs secondaires d'un enregistrement d'interaction. Selon la configuration des valeurs secondaires, ces valeurs peuvent être affichées dans l'en-tête du formulaire ou dans le panneau latéral contextuel.

Remarque : Le minuteur de fin d'interaction fonctionne dans les deux et Espace de travail configurable de CSMEspace de travail d'agent pour CSM mais l'affichage du minuteur n'est disponible que dans Espace de travail configurable de CSM.

Le minuteur compte la durée spécifiée dans le champ **Durée en secondes** du formulaire Configuration du récapitulatif de l'interaction. La couleur d'arrière-plan du minuteur change au fur et à mesure que le compte à rebours s'écoule.

Couleur du minuteur	Description
Vert	Le temps restant se situe entre 100 % et 50 % de la durée.
Jaune	Le temps restant se situe entre 50 % et 25 % de la durée.
Orange	Le temps restant est compris entre 25 % et 0 % de la durée.
Rouge	Lorsque la minuterie atteint 0h00, l'affichage devient rouge puis disparaît. Le système met à jour l'état de l'enregistrement d'interaction sur Fermé terminé.

Tâche planifiée de fin d'interaction

La fonctionnalité Récapitulatif de l'interaction inclut une tâche planifiée pour fermer toutes les interactions à l'état Récapitulatif qui n'ont pas été fermées manuellement par un agent ou automatiquement par le système.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La fin de la période de récapitulatif s'effectue généralement de la manière suivante :

- Manuellement, par l'agent.
- Automatiquement par le système, si le paramètre **Appliquer la durée du récapitulatif** est activé dans la configuration du récapitulatif de l'interaction.
- En fermant l'onglet de l'espace de travail.

Alors que la plupart des enregistrements d'interaction sont automatiquement fermés à la fin de la période de fin configurée, la fonctionnalité de récapitulatif d'interaction inclut également une tâche planifiée pour fermer tous les enregistrements restants. Par exemple, si le paramètre **Appliquer la durée du récapitulatif n'est** pas activé dans la configuration et que les agents ferment les interactions en fermant le navigateur, ces interactions peuvent rester à l'état Récapitulatif.

Le **délai d'expiration de secours pour les interactions dans la tâche planifiée Récapitulatif** fonctionne comme une méthode sécurisée pour fermer les enregistrements d'interaction qui restent à l'état Récapitulatif. Cette tâche planifiée :

- Évalue les enregistrements d'interaction à l'état Récapitulatif.
- Ferme les enregistrements qui sont dans l'état Récapitulatif depuis plus longtemps que la durée spécifiée dans la propriété système Récapitulatif max.

La propriété système Récapitulatif maximal (**com.glide.interaction.max_wrapup_duration**) définit la durée pendant laquelle un enregistrement d'interaction peut être à l'état Récapitulatif. La valeur par défaut de cette propriété est de 15 minutes.

La valeur de temps définie dans la propriété système Récapitulatif maximal doit être supérieure à la valeur de temps définie dans le champ **Appliquer la durée du récapitulatif sur** le formulaire Configuration du récapitulatif de l'interaction.

L'intervalle d'exécution par défaut pour cette tâche planifiée est de cinq minutes. L'administrateur système peut configurer cet intervalle de temps.

Remarque : Cette tâche planifiée est désactivée par défaut.

Créer une configuration du récapitulatif de l'interaction

Créez une configuration pour chaque type d'interaction qui utilise la fonctionnalité de récapitulatif d'interaction.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La création d'une configuration active automatiquement la fonctionnalité de récapitulatif de l'interaction et ajoute l'état du récapitulatif pour les interactions qui correspondent aux paramètres de configuration.

Le champ **Interaction** > **Terminer** comprend une liste des enregistrements de configuration du récapitulatif. Ces configurations sont stockées dans la table Configuration du récapitulatif de l'interaction (interaction_wrap_up_configuration).

Procédure

1. Accédez à la **Interaction** > **Terminer**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Configuration du récapitulatif de l'interaction.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration du récapitulatif de l'interaction.
Actif	Indique si la configuration est active. La valeur par défaut est vrai.
Table	Lecture seule. Table qui stocke les enregistrements d'interaction auxquels cette configuration s'applique.
Conditions	Utilisez le créateur de conditions pour sélectionner les conditions qui s'appliquent aux enregistrements d'interaction inclus dans cette configuration.
Appliquer la durée du récapitulatif	Permet au système de mettre fin automatiquement à la période de récapitulatif. La valeur par défaut est false. Si cette option est activée, le système met automatiquement fin à la période de fin à la fin de la durée (définie dans le champ **Durée en secondes**) et déplace l'état de l'enregistrement d'interaction de Récapitulatif à Fermé terminé.
Durée en secondes	Durée de la période de récapitulatif. ◦ La valeur par défaut est de 60 secondes. ◦ La valeur doit être supérieure à 0. Le système affiche ce champ lorsque vous activez le champ **Appliquer la durée du récapitulatif** .
Afficher la durée à l'agent	Active un compte à rebours de durée pour l'agent. La valeur par défaut est false. Le système affiche ce champ lorsque vous activez le champ **Appliquer la durée du récapitulatif** . **Remarque :** Le minuteur de fin d'interaction fonctionne dans les deux et Espace de travail configurable de CSMEspace de travail d'agent pour CSM mais l'affichage du minuteur n'est disponible que dans Espace de travail configurable de CSM.
Ordre	Ordre de la configuration, qui est utilisé dans le traitement d'évaluation des enregistrements de configuration du récapitulatif. S'il existe plusieurs enregistrements, le numéro d'ordre le plus

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	bas a priorité sur les numéros les plus élevés. La valeur par défaut est 100.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Utiliser Gestion des interactions

D'autres applications l'utilisent Gestion des interactions pour contrôler les canaux, mais vous pouvez également travailler manuellement avec les interactions.

Créer une interaction

La plupart des créations d'interactions ont lieu dans d'autres applications, car les interactions ne sont qu'une méthode de contrôle des canaux. Toutefois, si nécessaire, vous pouvez créer une interaction à partir de l'application Interaction.

Avant de commencer
Rôle requis : interaction_agent

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interaction** > **Tout**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ Type, saisissez la manière dont l'interaction a commencé. Par exemple, messagerie instantanée, téléphone ou visite.
4. Dans le champ Ouvert pour, saisissez le nom de l'utilisateur qui démarre l'interaction.
5. Incluez toute information supplémentaire dans la description brève et les champs de notes de travail.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite
Affichez tous les incidents ouverts par le même utilisateur en cliquant sur la liste connexe Utiliser les incidents par le même appelant.

Associer un enregistrement à une interaction

En tant qu'agent, vous devrez peut-être créer un enregistrement sur une autre table pour travailler sur une interaction. Vous pouvez associer l'enregistrement à l'interaction.

Avant de commencer
Rôle requis : interaction_agent

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interaction** > **Mes affectations**.
2. Ouvrez l'interaction que vous souhaitez associer à un autre enregistrement.
3. Dans l'en-tête du formulaire, cliquez sur **Associer l'enregistrement**.
4. Dans le champ ID de l'enregistrement connexe, cliquez sur l'icône de recherche.
5. Dans la liste Table de documents, sélectionnez la table à partir de laquelle vous souhaitez associer un enregistrement.
6. Dans le champ Document, cliquez sur l'icône de recherche.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Sélectionnez un enregistrement existant dans la liste ou cliquez sur **Nouveau** pour créer un enregistrement.
8. Cliquez sur **OK**.
9. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
L'enregistrement associé apparaît dans la liste connexe Tâches associées pour l'interaction.

Référence Gestion des interactions

Pour en savoir plus sur les composants installés avec Gestion des interactions.

Composants installés avec Gestion des interactions

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Interaction Logging, Routing, and Queueing, y compris les tables et les rôles d'utilisateur.

Remarque : La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur d'interaction [interaction_admin]	Configurez les interactions pour les utilisateurs.	interaction_agent
Agent d'interaction [interaction_agent]	Créer et modifier des interactions. Transférez des interactions à différents agents ou files d'attente.	Aucun

Tables installées

Table	Description
Interaction [interaction]	Table pour tous les enregistrements d'interaction.
Blob JSON d'interaction [interaction_json_blob]	Liste des enregistrements qui stockent des informations de contexte pour chaque interaction.
Enregistrement connexe de l'interaction [interaction_related_record]	Liste des enregistrements connexes qui ont été associés à une interaction.

Flux en direct Interface utilisateur principale

Live Feed est une application de réseau social qui fournit un emplacement permettant de publier et de partager du contenu dans une ServiceNow® instance.

Traduction automatique

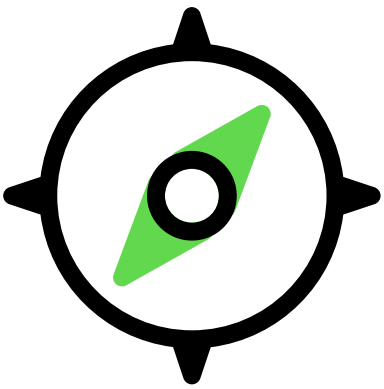
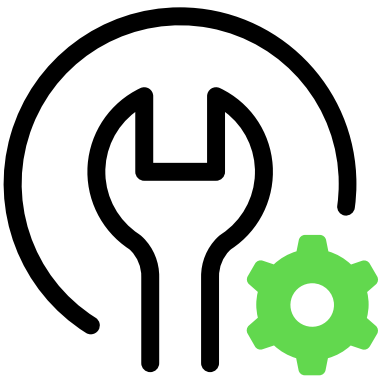
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :

Interface utilisateur principale est requis pour utiliser Flux en direct. L'utilisation de Flux en direct n'est pas prise en charge dans Next Experience. Si vous activez Next Experience, Live Feed est automatiquement désactivé et ne fonctionne plus. Pour plus d'informations, consultez l'interface utilisateur Next Experience .

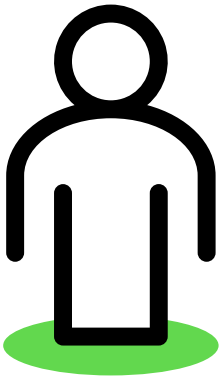
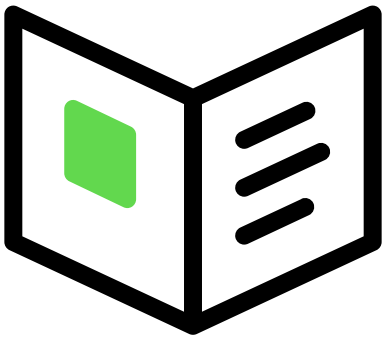
Bien que Live Feed ait été abandonné, nous explorons toujours de nouvelles façons d'améliorer nos services. Restez à l'écoute pour les futures mises à jour et améliorations.

Premiers pas

Explorer	Activer	Administrer
		
Découvrez les concepts et les fonctionnalités de Flux en direct.	Activez Flux en direct sur votre instance.	Administrer les flux de documents, les flux d'enregistrements et les notifications.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser	Référence	
		
Publiez dans Flux en direct et utilisez des flux, des équipes, des hashtags et des enregistrements.	Obtenir des détails sur Séparation de domaine et les composants, tels que les tables, les rôles d'utilisateur, les règles métier et les includes de script.	

Dépannage et demande d'aide

- Discussions Live Feed dans la communauté ServiceNow
- Contact Service et assistance client

Explorer Flux en direct Interface utilisateur principale

Le contenu de Flux en direct constitue une source de connaissances consultable pour le partage d'informations au sein d'une organisation.

Vue d'ensemble de Flux en direct

Important :

Interface utilisateur principale est requis pour utiliser Flux en direct. L'utilisation de Flux en direct n'est pas prise en charge dans Next Experience. Si vous activez Next Experience, Live Feed est automatiquement désactivé et ne fonctionne plus. Pour plus d'informations, consultez l'interface utilisateur Next Experience .

Bien que Live Feed ait été abandonné, nous explorons toujours de nouvelles façons d'améliorer nos services. Restez à l'écoute pour les futures mises à jour et améliorations.

Le contenu de Flux en direct constitue une source de connaissances consultable pour le partage d'informations au sein d'une organisation. Les principales caractéristiques sont les suivantes :

- Les utilisateurs peuvent publier des messages, y répondre et les évaluer, y compris des liens et des images.
- Les administrateurs peuvent configurer des messages automatiques qui sont générés lorsque des enregistrements spécifiques sont mis à jour dans l'ensemble du système.

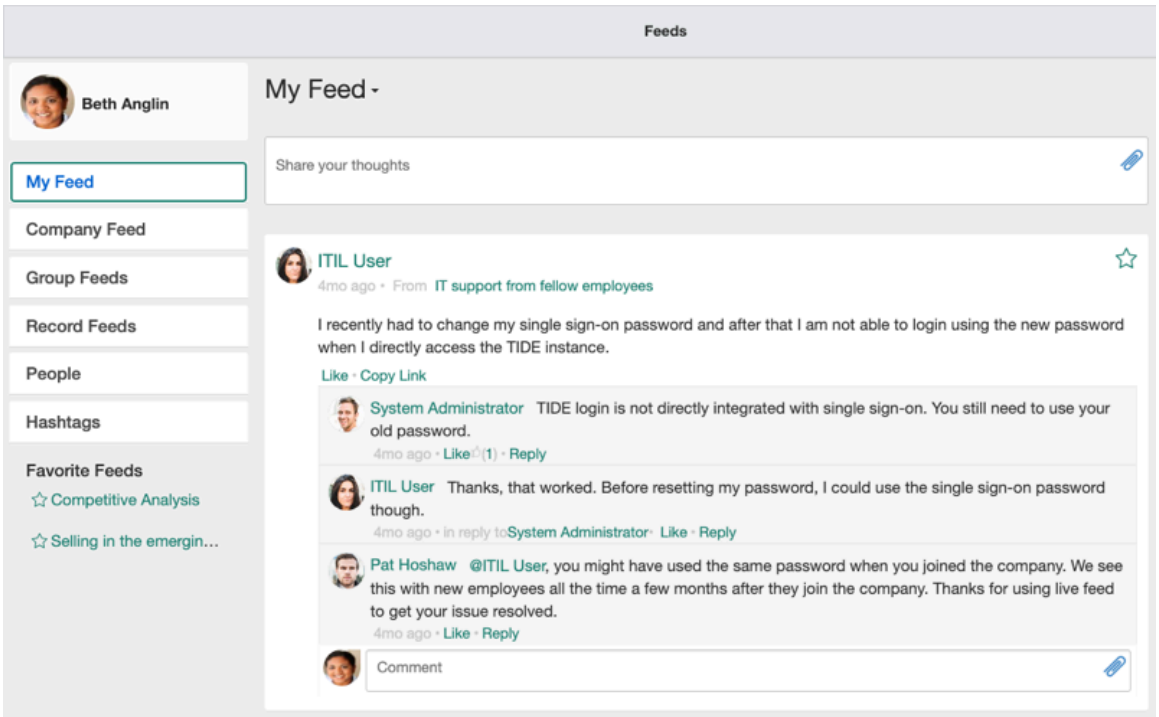
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les utilisateurs peuvent s'abonner pour recevoir des notifications par e-mail lorsque de nouveaux messages sont publiés.
- Les utilisateurs qui tirent parti des options d'accessibilité de la plateforme peuvent parcourir un flux en direct pour naviguer.

L'application Flux en direct comprend différents types de flux, notamment les flux d'entreprise, les flux de groupe, les flux individuels et les flux d'enregistrements.

Mes flux



Remarque : Flux en direct v2 est actif par défaut pour toutes les nouvelles instances. Si vous effectuez une mise à niveau à partir d'une version antérieure de ServiceNow®, vous devez activer Flux en direct v2 pour utiliser ces fonctionnalités.

Le flux en direct peut être séparé par domaine au niveau des données uniquement. Pour en savoir plus sur Flux en direct et Séparation de domaine, reportez-vous à la section Séparation de domaine dans Flux en direct.

Utilisateurs de Flux en direct

Utilisateurs

Utilisateur	Description
Administrateurs	Les administrateurs activent et administrent Live Feed comme suit : • Ajouter et configurer des flux de documents • Activer et configurer les flux d'enregistrements • Configurer les notifications • Gérer la sécurité de Flux en direct

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateurs (suite)

Utilisateur	Description
Utilisateurs	Les utilisateurs peuvent s'abonner à des flux, publier du contenu, travailler sur des enregistrements et utiliser des hashtags.

Avantages de Flux en direct

Avantages de Flux en direct

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Les flux de documents permettent aux utilisateurs de travailler sur des tâches et d'autres enregistrements via l'interface Flux en direct. Les utilisateurs peuvent publier dans Flux en direct des messages qui sont automatiquement conservés en tant que commentaires ou notes de travail sur l'enregistrement, si celui-ci comporte ces champs journal.	Flux de documents	Configuration : administrateurs Utilisateurs : tout le monde
Les flux d'enregistrements permettent aux utilisateurs de travailler sur des tâches et d'autres enregistrements via l'interface Live Feed. Les utilisateurs peuvent publier des messages dans Flux en direct qui sont automatiquement conservés en tant que commentaires ou notes de travail sur l'enregistrement si celui-ci comporte ces champs journal.	Flux d'enregistrements	Configuration : administrateurs Utilisateurs : tout le monde
Lorsqu'un enregistrement est inséré ou mis à jour dans une table de tâches spécifique et que les conditions de notification sont remplies, un message est généré et publié dans le groupe spécifié ou dans le flux de société.	Notifications de table de Flux en direct	Configuration : administrateurs Utilisateurs : tout le monde
Les utilisateurs peuvent être regroupés en équipes afin de s'abonner à des flux spécifiquement ciblés.	Équipes dans Flux en direct	Configuration : administrateurs Utilisateurs : tout le monde
Les hashtags sont des mots marqués d'un dièse (#) dans les messages. Les hashtags sont un moyen de catégoriser les messages par mot-clé ou par sujet pour améliorer les résultats de recherche.	Hashtags dans Live Feed	Tout le monde

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de Flux en direct, consultez :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Activation de Flux en direct
- Administration de Flux en direct
- Utilisation de Flux en direct
- Référence de flux en direct

Prise en charge du navigateur Live Feed

Le module d'extension Flux en direct v2 ne prend pas en charge Internet Explorer 7 à 9.

Important :

Interface utilisateur principale est requis pour utiliser Flux en direct. L'utilisation de Flux en direct n'est pas prise en charge dans Next Experience. Si vous activez Next Experience, Live Feed est automatiquement désactivé et ne fonctionne plus. Pour plus d'informations, consultez l'interface utilisateur Next Experience .

Bien que Live Feed ait été abandonné, nous explorons toujours de nouvelles façons d'améliorer nos services. Restez à l'écoute pour les futures mises à jour et améliorations.

Les utilisateurs qui accèdent à l'instance à partir de ces versions de navigateur peuvent utiliser la fonctionnalité Flux en direct v1. Les utilisateurs qui accèdent à l'instance à partir de navigateurs compatibles avec HTML5 peuvent utiliser la fonctionnalité Flux en direct v2.

Activation de Flux en direct

L'application Flux en direct est actif pour toutes les instances. Un administrateur peut activer le module d'extension Flux en direct s'il n'est pas déjà activé.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Important :

Interface utilisateur principale est requis pour utiliser Flux en direct. L'utilisation de Flux en direct n'est pas prise en charge dans Next Experience. Si vous activez Next Experience, Live Feed est automatiquement désactivé et ne fonctionne plus. Pour plus d'informations, consultez l'interface utilisateur Next Experience .

Bien que Live Feed ait été abandonné, nous explorons toujours de nouvelles façons d'améliorer nos services. Restez à l'écoute pour les futures mises à jour et améliorations.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : `L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.`

Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Administration de Flux en direct

Les administrateurs et les utilisateurs disposant du rôle live_feed_admin peuvent configurer la sécurité de Flux en direct et fournir un accès à Flux en direct à partir de pages de gestion de contenu. Les administrateurs peuvent également configurer des notifications de table Flux en direct.

Important :

Interface utilisateur principale est requis pour utiliser Flux en direct. L'utilisation de Flux en direct n'est pas prise en charge dans Next Experience. Si vous activez Next Experience, Live Feed est automatiquement désactivé et ne fonctionne plus. Pour plus d'informations, consultez l'interface utilisateur Next Experience .

Bien que Live Feed ait été abandonné, nous explorons toujours de nouvelles façons d'améliorer nos services. Restez à l'écoute pour les futures mises à jour et améliorations.

Flux de documents

Un flux de documents est un groupe Flux en direct qui est associé à un enregistrement, tel qu'un incident ou un changement.

Les flux de documents permettent aux utilisateurs de travailler sur des tâches et d'autres enregistrements via l'interface Flux en direct. Les utilisateurs peuvent publier dans Flux en direct des messages qui sont automatiquement conservés en tant que commentaires ou notes de travail sur l'enregistrement, si celui-ci comporte ces champs journal.

Les avantages de l'utilisation des flux de documents sont les suivants.

- Amélioration de la communication entre les utilisateurs travaillant sur le même enregistrement.
- Amélioration de la visibilité des progrès pour les utilisateurs finaux.
- fournissant un emplacement unique pour afficher les mises à jour de plusieurs enregistrements.
- Enregistrement de l'historique de la conversation dans l'enregistrement afin que les connaissances ne soient pas perdues dans une chaîne d'e-mails.

Pour utiliser les flux de documents, activez le module d'extension Live Feed Document qui est actif par défaut dans les nouvelles instances. Reportez-vous à la section Utiliser Flux en direct pour travailler sur des enregistrements pour apprendre à utiliser cette fonctionnalité.

Le système crée automatiquement un groupe de documents pour le flux lorsqu'un utilisateur suit ou affiche un enregistrement sur Flux en direct. Le système crée également un groupe de documents lorsqu'un utilisateur crée un nouvel enregistrement sur une table sur laquelle Flux en direct est activé.

La liste suivante décrit les fonctionnalités du groupe de flux de documents.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- N'est pas répertorié ; il n'apparaît pas lorsque les utilisateurs affichent tous les groupes sur Flux en direct.
- Approuve automatiquement l'adhésion pour chaque utilisateur qui peut accéder à l'enregistrement.
- Utilise le numéro d'enregistrement comme nom de groupe.
- Utilise la description brève de l'enregistrement comme description de groupe.
- Conserve tous les messages publiés sur Flux en direct sur l'enregistrement, si celui-ci dispose d'un champ journal pour les commentaires. Si l'enregistrement dispose d'un champ de texte standard pour les commentaires, chaque publication en direct remplace la valeur du champ.
- Conserve tous les messages publiés sur l'enregistrement dans Flux en direct si l'enregistrement dispose d'un champ journal pour les commentaires. Lorsque le groupe est créé, les messages existants sont ajoutés au flux de documents.

Un utilisateur qui participe à Flux en direct devient membre du groupe.

Information associée

Activer un module d'extension

Ajouter une action d'interface utilisateur Flux en direct dans une table

Vous pouvez ajouter des actions d'interface utilisateur dans une table pour permettre aux utilisateurs de suivre des enregistrements dans un flux en direct.

Avant de commencer

Rôle requis : ui_action_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Définition du système** > **Actions d'interface utilisateur**.
2. Ouvrez l'une des actions d'interface utilisateur de Flux en direct, par exemple, l'action d'interface *`Follow on Live Feed`*utilisateur de liste.
3. Dans le champ *Table* , sélectionnez le nom de la table.
4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête et sélectionnez **Insérer** pour créer une copie de l'action d'interface utilisateur pour la table souhaitée.
5. Répétez les étapes 1 à 4 pour toutes les actions d'interface utilisateur de Flux en direct.

Configurer les flux de documents

Vous pouvez configurer une table pour prendre en charge les flux de documents.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_dictionary ou admin

Procédure

1. Ajouter Live Feed à un en-tête de formulaire.
2. Ajouter *`Follow on Live Feed`*et *`Show Live Feed`*en tant que liste et formulaire des actions d'interface utilisateur.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration de la sécurité pour les flux de documents

Les flux de documents respectent les règles de contrôle d'accès (ACL) pour l'enregistrement associé. Les utilisateurs ne peuvent afficher les messages sur le flux de documents que s'ils ont accès aux mêmes informations sur l'enregistrement.

Prenons les exemples suivants :

- Si une ACL permet à un utilisateur de lire et de créer des commentaires sur un incident, l'utilisateur peut alors afficher et ajouter des messages publiés en tant que commentaires dans le flux d'incident.
- Si une ACL empêche un utilisateur de lire les notes de travail, l'utilisateur ne peut pas voir les messages publiés en tant que notes de travail sur le flux d'incidents.

Remarque : Les règles de contrôle d'accès ne sont vérifiées que lorsqu'un utilisateur accède pour la première fois au flux de documents. Une fois que les utilisateurs ont consulté le flux, un administrateur doit les supprimer manuellement pour modifier leur accès.

Désactiver un flux d'enregistrements

Vous pouvez désactiver la fonctionnalité Flux en direct à partir du formulaire de n'importe quelle table.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_dictionary ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Définition du système** > **Dictionnaire**.
2. Ouvrez l'entrée de dictionnaire de la table.
3. Ajoutez `live_feed=false` dans le champ **Attributs** .
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Remarque : Si la fonctionnalité de collaboration est activée, vous pouvez supprimer l'icône Afficher Flux en) de tous les en-têtes de formulaire. Définissez la *`glide.live_feed.task_header_button`* propriété sur **collaboration**.

Désactiver un flux de document

Vous pouvez désactiver un flux de document à partir du formulaire de n'importe quelle table.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_dictionary ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Définition du système** > **Tables**.
2. Ouvrez l'enregistrement de table.
3. Décochez la case **Flux en direct** .
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règle métier installée avec Document Flux en direct

Cette règle métier est installée avec le document Flux en direct. Aucune table, aucun rôle ou aucune notification n'est installé avec elle.

Règle métier	Description
Intégration de Flux en direct	Écrit des commentaires de journal dans Flux en direct s'il existe un groupe pour cet enregistrement.

Flux d'enregistrements

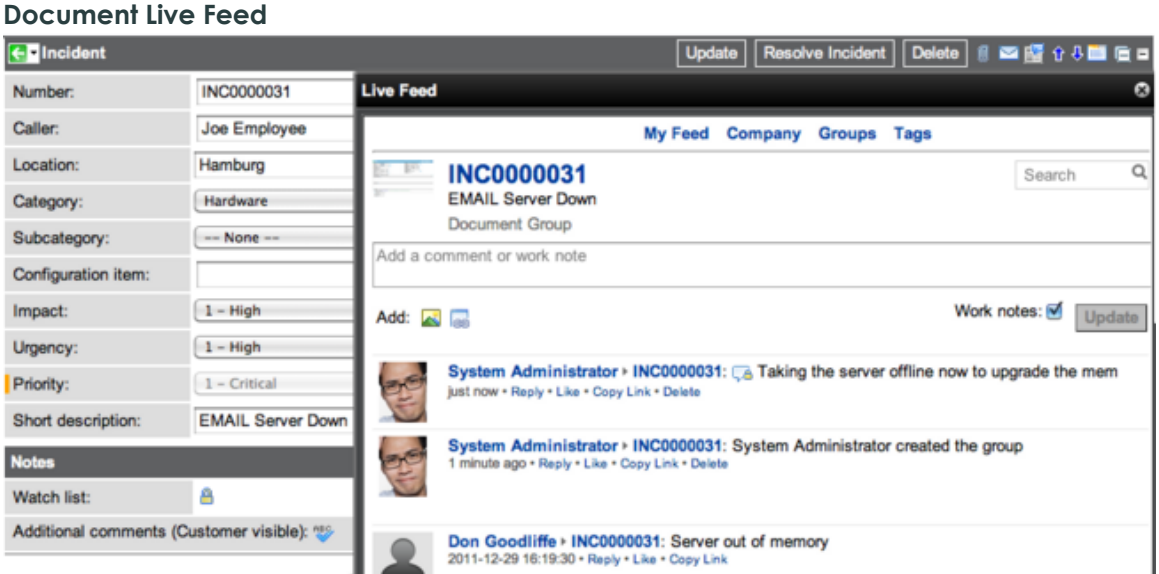
Un flux d'enregistrements est un groupe Flux en direct qui est associé à un enregistrement, tel qu'un incident ou un changement.

Les flux d'enregistrements permettent aux utilisateurs de travailler sur des tâches et d'autres enregistrements via l'interface Live Feed. Les utilisateurs peuvent publier des messages dans Flux en direct qui sont automatiquement conservés en tant que commentaires ou notes de travail sur l'enregistrement si celui-ci comporte ces champs journal.

Vous pouvez utiliser les flux d'enregistrements pour effectuer les actions suivantes :

- Améliorez la communication entre les utilisateurs travaillant sur le même enregistrement.
- Améliorez la visibilité des progrès pour les utilisateurs finaux.
- Fournissez un emplacement unique pour afficher les mises à jour de plusieurs enregistrements.
- Enregistrez l'historique du flux dans l'enregistrement afin que les connaissances ne soient pas perdues dans une chaîne d'e-mails.

Document Live Feed



Remarque : La plupart de ces fonctionnalités font partie de Live Feed v2.

Activer le module d'extension Document de flux en direct

Le module d'extension Document de flux en direct est actif par défaut.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les administrateurs peuvent activer les flux d'enregistrements dans une instance en activant le module d'extension Document de Flux en direct, qui active le module d'extension Flux en direct s'il n'est pas actif. Pour les mises à niveau, les administrateurs doivent activer le module d'extension.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque : Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : `L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.`

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Configurer les flux d'enregistrements

Configurez une table pour prendre en charge les flux d'enregistrements. Vous pouvez ajouter le bouton Afficher Flux en direct dans l'en-tête du formulaire et ajouter les actions d'interface utilisateur Suivre sur Flux en direct et Afficher Flux en direct sous forme de liste et de formulaire.

Par défaut, l'icône Afficher Flux en direct apparaît dans l'en-tête du formulaire pour toutes les tables qui étendent la tâche, y compris les tables Incident, Demande de changement et Problème, ainsi que dans les menus contextuels de liste et de formulaire pour toutes les tables de tâches.

Ajouter Live Feed à un en-tête de formulaire

Ajoutez le bouton **Flux en direct** dans l'en-tête du formulaire d'une table.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Saisissez `sys_properties.list` dans Application Navigator.
2. Ouvrez l'enregistrement pour *`glide.live_feed.task_header_button`*.
3. Dans le champ **Valeur** , remplacez la valeur par `les deux`.

   Remarque : Par défaut, la valeur est `collaboration` afin que la propriété soit prise en charge dans le module d'extension Collaboration (com.glide.collaboration). Le changement de la valeur sur `les deux` permet à la propriété système d'être prise en charge dans Collaboration et Flux en direct.

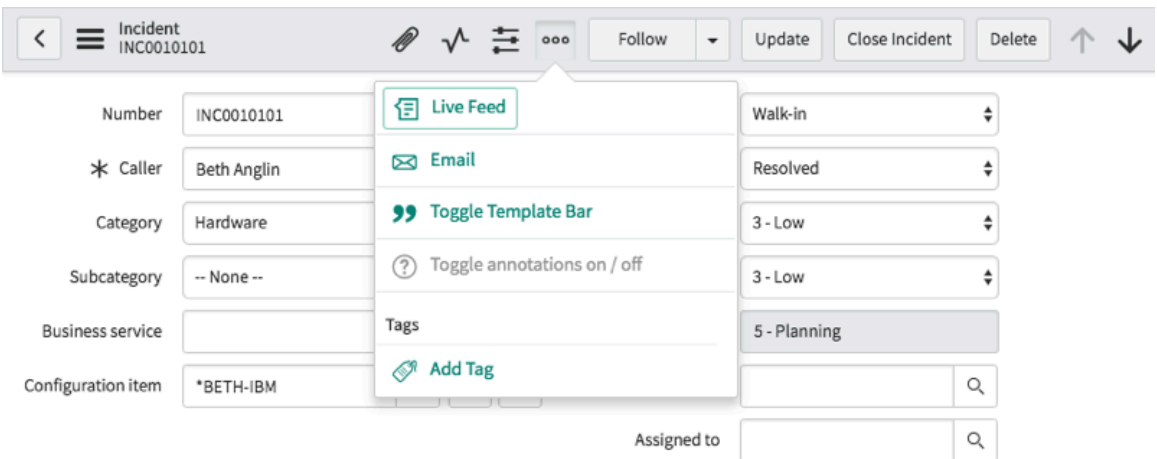
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.
5. Accédez à la **Définition du système** > **Tables**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Ouvrez l'enregistrement de table.
7. Si la case à cocher **Flux en direct** n'apparaît pas sur le formulaire, configurez la mise en page du formulaire pour ajouter le champ **Flux en direct** .
8. Dans le formulaire, activez la case à cocher **Flux en direct** .
9. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   Vous pouvez également ajouter **live_feed=true** au champ **Attributs** dans l'entrée de dictionnaire de la table.

Résultats
Le bouton **Flux en direct** apparaît dans le menu de débordement de l'en-tête du formulaire.



Ajouter Live Feed à un menu contextuel

Ajouter des actions d'interface utilisateur Flux en direct dans une table.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure
1. Accédez à la **Définition du système** > **Actions d'interface utilisateur**.
2. Ouvrez l'une des actions de l'interface utilisateur Flux en direct, par exemple, **Suivre dans Flux en direct**.
3. Dans le champ **Table** , sélectionnez le nom de la table.
4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête et sélectionnez **Insérer** pour créer une copie de l'action d'interface utilisateur pour la table souhaitée.
5. Répétez les étapes 1 à 4 pour toutes les actions d'interface utilisateur de Flux en direct.

Désactiver un flux d'enregistrements

Vous pouvez désactiver la fonctionnalité Flux en direct à partir du formulaire de n'importe quelle table.

Avant de commencer
Rôle requis : personalize_dictionary ou admin

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Définition du système** > **Dictionnaire**.
2. Ouvrez l'entrée de dictionnaire de la table.
3. Ajoutez `live_feed=false` dans le champ **Attributs** .
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

> **Remarque :** Si la fonctionnalité de collaboration est activée, vous pouvez supprimer l'icône Afficher Flux en de tous les en-têtes de formulaire. Définissez la *`glide.live_feed.task_header_button`* propriété sur **collaboration**.

Configurer la sécurité

Les flux d'enregistrements respectent les règles de contrôle d'accès (ACL) pour l'enregistrement associé.

Les utilisateurs ne peuvent afficher les messages sur le flux d'enregistrements que s'ils ont accès aux mêmes informations sur l'enregistrement. Par exemple :

- Si une ACL permet à un utilisateur de lire et de créer des commentaires sur un incident, l'utilisateur peut alors afficher et ajouter des messages publiés en tant que commentaires dans le flux d'incident.
- Si une ACL empêche un utilisateur de lire les notes de travail, l'utilisateur ne peut pas voir les messages publiés en tant que notes de travail sur le flux d'incidents.

> **Remarque :** Les règles de contrôle d'accès ne sont vérifiées que lorsqu'un utilisateur accède pour la première fois au flux d'enregistrements. Une fois que les utilisateurs ont consulté le flux, un administrateur doit les supprimer manuellement pour modifier leur accès.

Notifications de table de Flux en direct

Les notifications de table de flux en direct génèrent automatiquement des messages Flux en direct. Le module d'extension Flux en direct doit être activé pour utiliser les notifications de table.

Lorsqu'un enregistrement est inséré ou mis à jour dans une table de tâches spécifique et que les conditions de notification sont remplies, un message est généré et publié dans le groupe spécifié ou dans le flux de société. Les notifications de table sont prises en charge pour toutes les tables de tâches et tous les types de tâches par défaut.

Les administrateurs et les utilisateurs disposant des rôles live_feed_admin ou chat_admin peuvent configurer des notifications de table pour n'importe quelle table d'une instance.

Configurer des notifications de table pour les tables de tâches

Vous pouvez configurer une notification de table pour une table de tâches afin d'activer automatiquement les messages Flux en direct.

Avant de commencer

Rôle requis : live_feed_admin ou chat_admin

Procédure

1. Accédez à la **Flux en direct** > **Administration du flux** > **Notifications de table**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou sélectionnez une notification pour l'ouvrir.
3. Renseignez le formulaire.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de notification de tables opérationnelles

Champ	Description
Table	Sélectionnez la table pour laquelle les notifications sont générées. **Remarque :** La liste affiche uniquement les tables et les vues de base de données qui sont dans le même champ d'application que la notification de table.
Publier dans des salles de messagerie instantanée	Cochez la case pour générer la notification dans les salles de messagerie instantanée associées à l'enregistrement. Cela s'applique uniquement aux enregistrements de tâche et nécessite que le module d'extension de messagerie instantanée soit actif.
Publier dans Flux en direct	Cochez la case pour générer la notification dans Flux en direct. Si les flux d'enregistrement ne sont pas configurés et que le champ **Groupe de flux** est vide, la notification est publiée dans le flux de l'entreprise.
Flux d'enregistrements	Sélectionnez les champs à publier pour les flux d'enregistrements. Ce champ **n'est disponible que si l'option Publier dans le flux en direct** est sélectionnée.
Application	Sélectionnez l'application qui contient cet enregistrement.
Actif	Cochez la case pour activer la notification.
Insérer	Cochez la case pour générer la notification lorsqu'un enregistrement est inséré dans la base de données.
Mettre à jour	Cochez la case pour générer la notification lorsqu'un enregistrement est mis à jour.
Flux	Sélectionnez l'équipe Flux en direct à laquelle vous souhaitez envoyer des messages. Ce champ **n'est disponible que si l'option Publier dans Flux en direct** est sélectionnée. Effacez le champ pour publier des notifications dans le flux de l'entreprise.
Conditions	Créez les conditions qui doivent être remplies pour générer la notification. Si vous ajoutez une instruction de condition, le système évalue d'abord la condition et analyse le champ **du script Avant**uniquement si la condition est remplie. Vous pouvez choisir de laisser ce champ vide et d'inclure des conditions dans le script.
Description	Entrez une description de la notification de table.
Message	Construisez le message automatique que vous souhaitez générer. Vous pouvez inclure des valeurs de champ en tant que variables et un lien vers l'enregistrement. Pour ajouter une variable, positionnez le curseur dans le texte, puis cliquez sur le nom du champ dans le champ **Sélectionner des**

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description

	variables . Pour ajouter un lien vers l'enregistrement, saisissez `${URI}` dans le texte du message, comme illustré dans l'exemple suivant.
	`High priority incident opened: ${URI}`
	`Short description: ${short_description}`
	Remarque : Pour des raisons de sécurité, tout code HTML est automatiquement supprimé d'un message avant qu'il ne soit publié.

Avant le script	Créez un script qui s'exécute avant qu'une notification ne soit générée. Le script s'exécute uniquement si la condition est vraie ou vide. Les variables suivantes sont disponibles dans le script. ◦ *current* : objet GlideRecord qui a déclenché la notification. ◦ *changedFields* : un tableau Liste des champs modifiés lors de l'envoi. Utilisez changedFields.contains('fieldname') pour vérifier les changements. ◦ *Réponse* : définissez la réponse sur faux pour annuler la notification. ◦ *profileSource* : défini sur un objet GlideRecord valide pour définir le profil qui publie le message. ◦ *profileID*: défini sur un live_profile sys_id pour définir le profil qui publie le message ; Par défaut, il s'agit de l'enregistrement actuel. Remplace profileSource si les deux sont spécifiés. Toute variable personnalisée créée dans le script est également exposée au message sous la forme *${myVariableName}*.

4. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Configurer des notifications de table pour les tables autres que Tâche

Les notifications de table sont prises en charge pour toutes les tables de tâches par défaut, et vous pouvez configurer une notification de table pour n'importe quelle autre table.

Avant de commencer

Rôle requis : live_feed_admin ou chat_admin

Procédure

1. Accédez à la **Définition du système** > **Règles métier**.
2. Ouvrez la règle métier *Live Feed events*.
3. Dans la section Avancé, sélectionnez et copiez le texte dans le champ **Script** .
4. Cliquez sur la flèche arrière en haut à gauche pour quitter l'enregistrement et revenir à la liste Règles métier.
5. Cliquez sur **Nouveau**.
6. Entrez les valeurs suivantes en haut du formulaire.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Nom** : saisissez un nom, par exemple `Événements Flux en direct pour ma table`.
- **Table** : sélectionnez la table pour laquelle vous configurez une notification.
- **Actif** et **avancé** : cochez ces cases.

7. Dans la section **Quand exécuter** , entrez les valeurs suivantes.
   - **Quand** : sélectionnez **avant**.
   - **Insérer**, **Mettre à jour** et **Supprimer** : cochez les cases.
8. Dans la section **Avancé** , collez le script de la *`Live Feed events`* règle métier dans la zone de script.
9. Cliquez sur **Envoyer**.
   La *`Live Feed events`* règle métier s'exécute sur la table de type autre que tâche. Il déclenche l'événement *`live_feed.update`* , qui est associé à l'action des *`Live Feed Update`* scripts. L'action des scripts configure des variables et traite les notifications de table.

Que faire ensuite

Après avoir enregistré la règle métier, créez un enregistrement de notification de table Flux en direct pour la nouvelle table, comme vous le feriez pour une table de tâches.

Exemples de notifications de table de Flux en direct

Les exemples suivants montrent comment configurer différents types de notifications de table utiles pour Flux en direct.

Solution de contournement publiée

Cet exemple illustre une notification de table qui génère un message automatique sur Flux en direct chaque fois qu'une solution de contournement est ajoutée à un problème ouvert.

- **Table** : Problème [problem]
- **Actif** : cochez la case.
- **Mettre à jour** : cochez la case.
- **Publier dans Flux en direct** : cochez la case.
- **Conditions** : [État] [est] [Ouvert]
- **Description** : `solution de contournement publiée`
- **Message** :

```
${sys_updated_by} posted a workaround for ${URI}.
Short description: ${short_description}
```

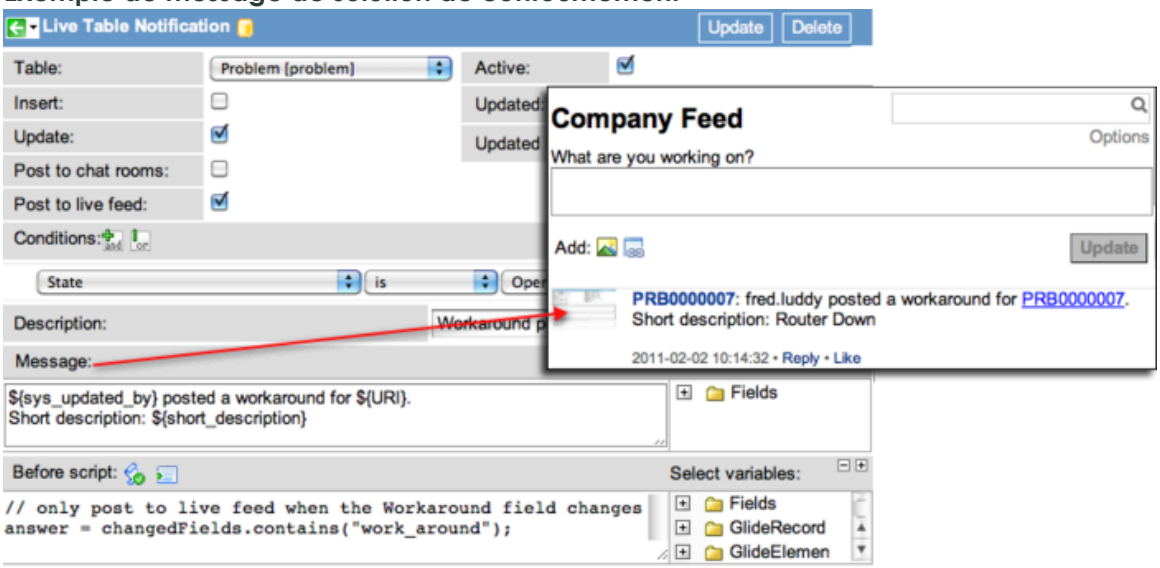
- **Avant le script** :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
// only post to Live Feed when the Workaround field changes
answer  = changedFields. contains ( "work_around" ) ;
```

Exemple de message de solution de contournement



Information associée

Notifications de table de Flux en direct

Problème résolu (avancé)

Cet exemple avancé illustre une notification de table qui génère un message automatique sur Flux en direct chaque fois qu'un problème est fermé.

Il ajoute également un message sur l'utilisateur affecté et publie le message à partir du profil du groupe d'affectation au lieu de l'enregistrement du problème.

- **Table** : Problème [problem]
- **Actif** : cochez la case.
- **Mettre à jour** : cochez la case.
- **Publier dans Flux en direct** : cochez la case.
- **Conditions** : [État du problème] [est] [Fermé/Résolu]
- **Description** : `Problème résolu`
- **Message** :

```
Problem ${number} - ${short_description} has been resolved.
 ${fixedByMsg}
```

- **Avant le script** :

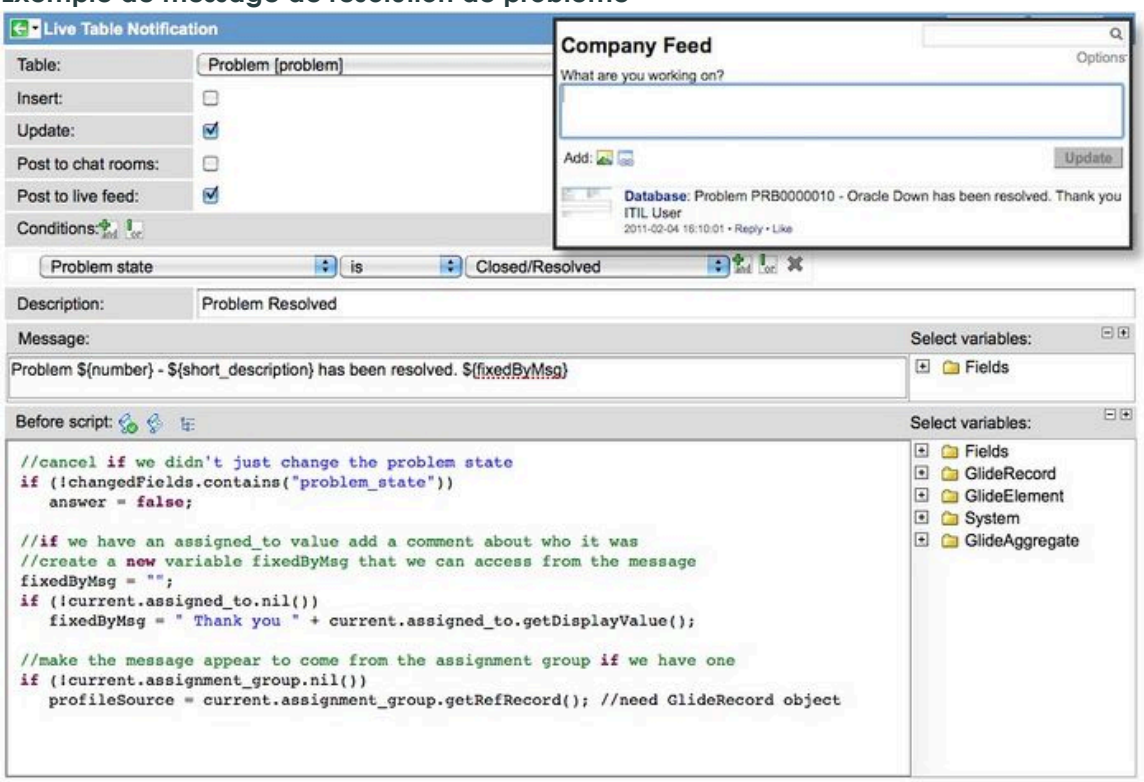
```
//cancel if we didn't just change the problem state if
 ( !changedFields. contains ( "problem_state" ) )
answer  = false ;

 //if we have an assigned_to value add a comment about who it
 was //create a new variable fixedByMsg that we can access from the
 message
fixedByMsg  = "" ; if ( !current. assigned_to. nil ( ) )
```

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
fixedByMsg  = " Thank you " + current. assigned_to. getDisplayValue
 ( ) ;

 //make the message appear to come from the assignment group if we have
 one if ( !current. assignment_group. nil ( ) )
profileSource  = current. assignment_group. getRefRecord ( ) ; //need
 GlideRecord object
```

Exemple de message de résolution de problème



Information associée

Notifications de table de Flux en direct

Opportunité gagnée (non-tâche)

Cet exemple illustre une notification de table sur une table autre que Tâche. Il génère un message automatique sur Live Feed chaque fois qu'une opportunité de vente est gagnée, si vous avez activé le plugin Sales Force Automation.

Créez une règle métier sur la table Opportunité [sales_opportunity] correspondant à la règle métier des **événements Live Feed** de la table Tâche.

Créez une notification de table avec les valeurs suivantes :

- **Table** : Opportunité [sales_opportunity]
- **Actif** : cochez la case.
- **Mettre à jour** : cochez la case.
- **Publier dans Flux en direct** : cochez la case.
- **Conditions** : [État] [est] [Fermé gagné]
- **Description** : `opportunité gagnée`
- **Message** :

Traduction automatique

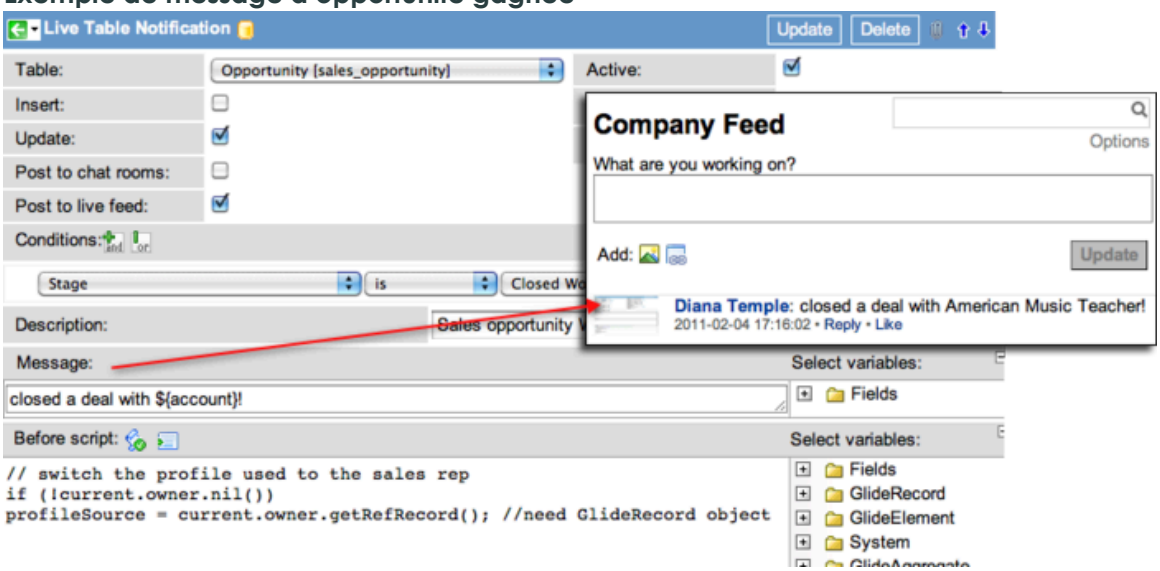
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
${owner} closed a sale with ${account}!
```

- **Avant le script** :

```
//make the message appear to come from the assigned salesperson if
 there is one if ( !current. owner. nil ( ) )
profileSource  = current. owner. getRefRecord ( ) ; //need GlideRecord
 object
```

Exemple de message d'opportunité gagnée



Information associée

Notifications de table de Flux en direct

Notification de la table des flux connexes

Cet exemple illustre l'envoi de notifications de table aux flux associés.

Dans cet exemple, chaque fois que l'état d'une story passe à **Terminé**, un message de notification de table est envoyé au sprint, à la version ou à l'épopée associée. Les messages ne sont publiés que si le flux connexe existe déjà. Cette notification ne crée pas de nouveau flux.

- **Table** : Story [rm_story]
- **Actif** : cochez la case.
- **Mettre à jour** : cochez la case.
- **Publier dans Flux en direct** : cochez la case.
- **Flux d'enregistrements** : déplacez **Sprint**, **Version** et **Épopée** vers la colonne **Sélectionné** .
- **Conditions** : [État] [passe à] [Terminé]
- **Description** : `la story est terminée ; message pour l'épopée, la version et le sprint`
- **Message** :

```
${URI} status changed to ${state}
```

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sécurité de Flux en direct et accès aux tables

Par défaut, les administrateurs et les utilisateurs disposant du rôle live_feed_admin peuvent configurer la sécurité des flux en direct et afficher toutes les tables de flux en direct.

Vous pouvez également modifier les tables Flux en direct suivantes :

- Notification de table active [live_table_notification] : configurez des messages automatiques qui sont générés lorsque des enregistrements spécifiques sont mis à jour dans l'ensemble du système.
- Message Flux en direct [live_message] : modifiez uniquement si nécessaire, par exemple pour supprimer un message inapproprié ou restaurer un message qu'un utilisateur a accidentellement supprimé. Cette table est généralement gérée par les fonctionnalités du système.

Il n'est pas recommandé d'étendre ou de modifier les données d'une table de messagerie instantanée Flux en direct.

Limiter l'accès à Flux en direct par rôle

Tous les utilisateurs actifs dans l'instance ont accès à Flux en direct par défaut.

Avant de commencer

Rôle requis : live_feed_admin et admin

Procédure

1. Pour définir les rôles qui permettent aux utilisateurs de voir le module Flux en direct, procédez comme suit.

   a. Effectuez l'action appropriée pour votre version de l'interface utilisateur :

      - Interface utilisateur principale: accéder à **Définition du système** > **Menus d'application**, puis sélectionnez **Flux en direct**.
      - UI15 : cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'icône en regard du module Flux en direct et sélectionnez **Modifier le module**.

   b. Entrez les rôles qui y ont accès dans le champ **Rôles** .

   c. Cliquez sur **Mettre à jour**.

2. Pour définir les rôles qui permettent aux utilisateurs de consulter Flux en direct à partir d'un équipement mobile, procédez comme suit.

   a. Accédez à la **Définition du système** > **Applications (mobiles)**.

   b. Cliquez sur **Flux en direct**.

   c. Entrez les rôles qui y ont accès dans le champ **Rôles** .

   d. Cliquez sur **Mettre à jour**.

3. Utilisez les paramètres suivants dans le formulaire Contrôle d'accès pour créer des règles de contrôle d'accès afin de limiter qui peut afficher les pages live_feed.

   - **Type** : page de l'interface utilisateur
   - **Opération** : lecture
   - **Nom** : créer un enregistrement de règle de contrôle d'accès pour chacune des pages suivantes

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- live_feed
- live_feed_small
- $live_flux
- $live_feed_small

◦ **Requiert un rôle** : dans cette liste connexe, ajoutez des rôles pour définir qui peut accéder aux pages de Flux en direct. Les utilisateurs qui ne disposent pas de ces rôles ne peuvent pas accéder à Flux en direct.

Gérer le contenu des messages de Flux en direct

Les utilisateurs peuvent supprimer leurs propres messages des flux. Si nécessaire, les administrateurs peuvent supprimer les messages inappropriés publiés par n'importe quel utilisateur.

Avant de commencer

Rôle requis : live_feed_admin et admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour des raisons de sécurité, tout code HTML est automatiquement supprimé d'un message avant qu'il ne soit publié. Cette mesure garantit que les utilisateurs ne peuvent pas modifier les paramètres de la page en publiant un message.

Procédure

1. Accédez à la **Flux en direct** > **Administration du flux** > **Messages**.
2. Ouvrez le message à supprimer.
3. Dans le champ **État** , sélectionnez **Supprimé**.
   Vous devrez peut-être configurer le formulaire pour ajouter ce champ.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Sécurité de l'équipe Flux en direct

Vous pouvez restreindre qui peut créer des équipes en modifiant une règle de contrôle d'accès.

Modifiez la règle de contrôle d'accès suivante :

- **Table** : profil de groupe actif [live_group_profile]
- **Opération** : créer

Restreindre le changement de nom des balises de hachage

Vous pouvez restreindre qui peut renommer les hashtags.

Vous pouvez restreindre le renommage des hashtags en modifiant la règle de contrôle d'accès suivante :

- **Table** : Balise active [live_tag]
- **Opération** : write

Fournir un accès à Flux en direct à partir des pages CMS

Vous pouvez fournir un accès à Flux en direct à partir de pages créées dans le système de gestion du contenu (CMS). Par exemple, autorisez un utilisateur final à accéder au flux de votre entreprise via le portail ESS.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : content_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le modèle Portail ESS comprend les blocs dynamiques **Portail : page opérationnelle** et **Flux en direct** . Pour fournir un accès à Flux en direct à partir de pages CMS, ajoutez le bloc dynamique Flux en direct à une page CMS ou incluez **Portail : page opérationnelle** dans un site.

Procédure
1. Accédez à la **Gestion du contenu** > **iFrame**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Saisissez les détails du bloc iFrame.

Champs de blocs iFrame

Champ	Description
Nom	Saisissez un nom unique, tel que **Live Frame**.
Nom de la trame	Saisissez un nom **d'image**, par exemple live_frame.
URL	https://INSTANCE/live_feed.do?sysparm_doctype=true où INSTANCE est l'URL de votre instance (exemple, [nom d'instance] .service-now.com)
Application	Affiche des informations sur la définition du champ d'application.
Dimensionnement	Sélectionnez **Taille fixe** et saisissez les dimensions en pixels de hauteur et de largeur en fonction de la page sur laquelle vous prévoyez d'afficher le flux (par exemple, largeur de 1024 et hauteur de 768).

4. Cliquez sur **Envoyer**.
5. Ajoutez le bloc à une page.

Information associée

Administration de Flux en direct

Système de gestion du contenu

Utilisation de Flux en direct

Flux en direct propose de nombreuses méthodes que vous pouvez utiliser pour partager du contenu avec d'autres personnes de votre organisation.

Important :

Interface utilisateur principale est requis pour utiliser Flux en direct. L'utilisation de Flux en direct n'est pas prise en charge dans Next Experience. Si vous activez Next Experience, Live Feed est automatiquement désactivé et ne fonctionne plus. Pour plus d'informations, consultez l'interface utilisateur Next Experience .

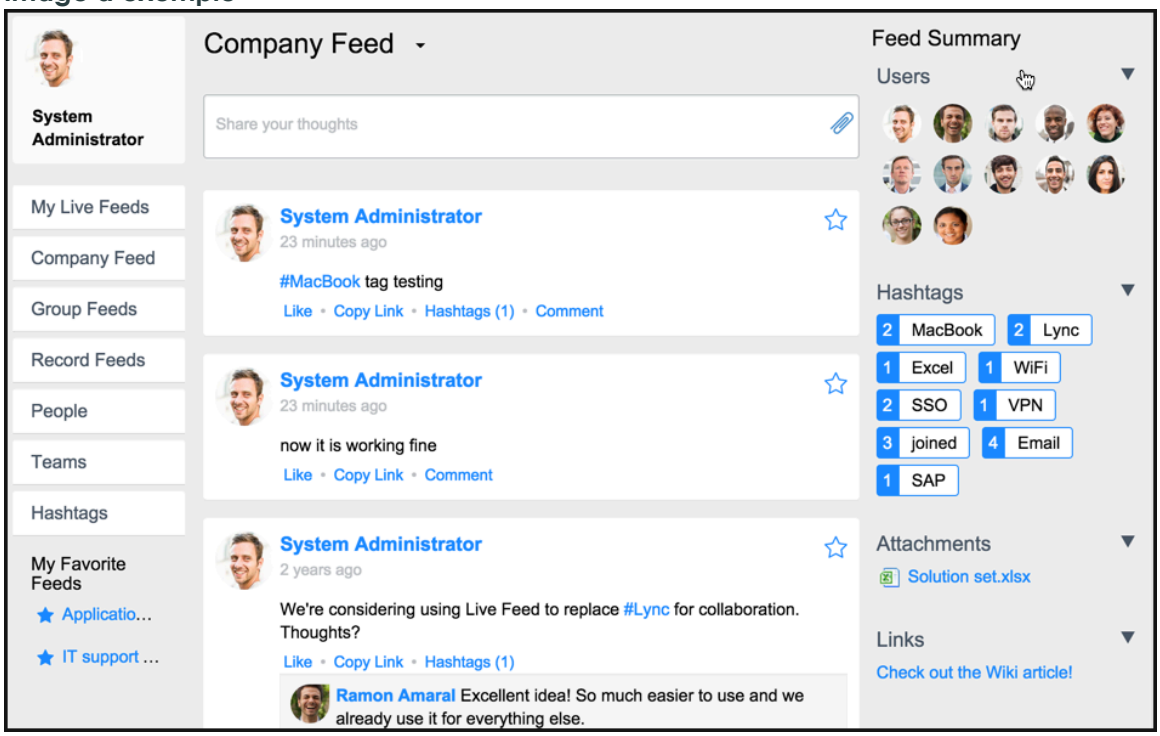
Bien que Live Feed ait été abandonné, nous explorons toujours de nouvelles façons d'améliorer nos services. Restez à l'écoute pour les futures mises à jour et améliorations.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

En fonction de votre rôle, vous pouvez accéder à plusieurs types de flux, des équipes que vous pouvez rejoindre et avec lesquelles vous pouvez partager des informations, ainsi que des hashtags que vous pouvez utiliser pour catégoriser les messages.

Image d'exemple



Remarque : Flux en direct v2 est actif par défaut pour toutes les nouvelles instances. Si vous effectuez une mise à niveau à partir d'une version antérieure de ServiceNow, vous devez activer Flux en direct v2 pour utiliser ces fonctionnalités.

Utiliser des hashtags dans Flux en direct

Les hashtags sont des mots marqués d'un dièse (#) dans les messages. Les hashtags sont un moyen de catégoriser les messages par mot-clé ou par sujet pour améliorer les résultats de recherche.

Par exemple, pour identifier les messages associés aux questions VPN, ajoutez le hashtag #VPN dans le texte du message.

Remarque : La plupart de ces fonctionnalités font partie de Live Feed v2. Si vous utilisez Flux en direct v1 ou si vous n'avez pas activé Flux en direct v2, consultez Flux en direct hérité.

Messages de balise

Pour baliser un mot-clé ou un sujet dans un message, saisissez le symbole # avant le mot. Un lien vers le hashtag est ajouté sous le message et tous les utilisateurs du flux peuvent rechercher et filtrer par hashtag pour trouver le message.

Suivez ces conseils pour utiliser efficacement les hashtags :

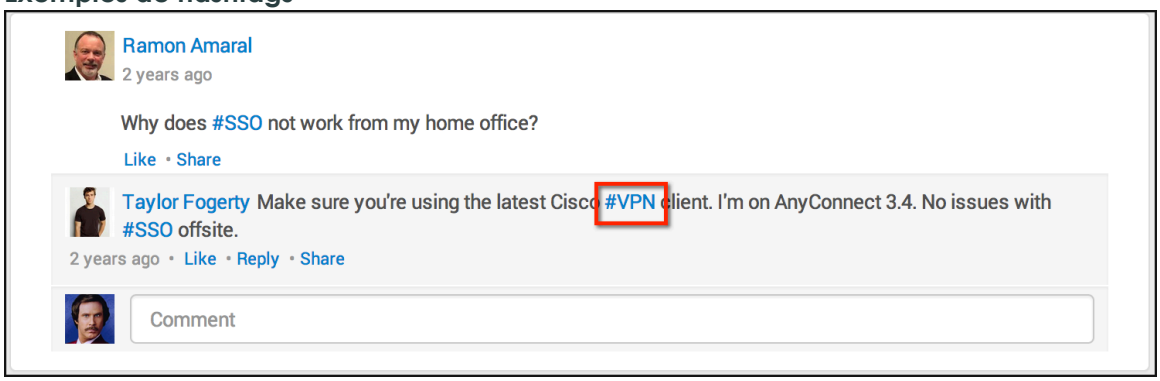
- Limitez le nombre de hashtags par message (pas plus de 3 est une bonne ligne directrice).
- Utilisez des hashtags uniquement dans les messages qui sont pertinents pour le sujet tagué.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Écrivez d'abord un message, puis ajoutez des hashtags uniquement s'ils ajoutent de la valeur. Répondez à la question « Sur quoi travaillez-vous ? », plutôt qu'à « Quels hashtags s'appliquent à ce sur quoi vous travaillez ? ».
- Utilisez la casse camel pour créer un hashtag de plus d'un mot. Pour la casse camel, supprimez l'espace et utilisez une lettre majuscule pour commencer chaque mot. Par exemple, pour créer une rubrique sur le Centre de services, utilisez #ServiceDesk.

Exemples de hashtags



Afficher un hashtag disponible

Afficher un hashtag à partir de n'importe quel flux.

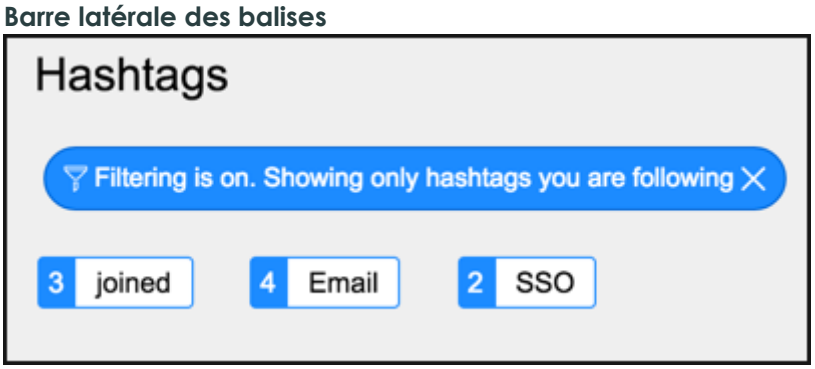
Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Flux en direct** > **Flux en direct**.
2. Cliquez sur **Hashtags** dans la barre latérale.
   Tous les hashtags déjà définis sont affichés. Jusqu'à 36 hashtags peuvent être affichés, et des options sont disponibles pour rechercher et trier les hashtags. Lors de la recherche, vous n'avez pas besoin d'inclure le symbole dièse (#).

Barre latérale des balises

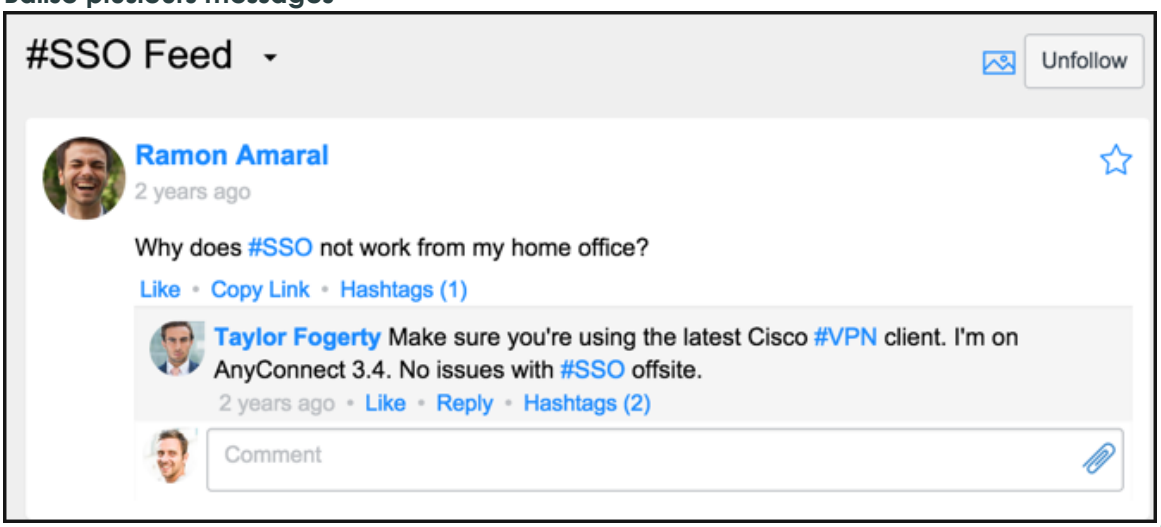


Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Cliquez sur un hashtag pour afficher tous les messages contenant ce hashtag.

Balise plusieurs messages



Changer le nom d'un hashtag et fusionner un hashtag

Au fil du temps, les utilisateurs peuvent créer de nombreux hashtags avec des noms similaires, tels que compétitif, concurrent et concurrence. Pour combiner les hashtags afin d'améliorer la recherche et le filtrage, remplacez les noms des hashtags similaires par un nom standard.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les administrateurs peuvent restreindre qui peut renommer les hashtags.

Procédure

1. Accédez à la **Flux en direct** > **Flux en direct**.
2. Cliquez sur Hashtags dans la barre latérale pour afficher les **hashtags** actuellement définis.
3. Désactivez le filtre pour afficher tous les hashtags.
4. Pointez sur le hashtag que vous souhaitez modifier.

   Si vous avez le droit de modifier les hashtags, une balise d'édition ( ) apparaît.
5. Cliquez sur l'icône Modifier la balise.

Modifier la balise

6. Saisissez un nouveau nom de hashtag.
7. Appuyez sur **Entrée**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si le nouveau nom est différent des autres hashtags, le nouveau nom de hashtag remplace l'ancien nom de hashtag dans la liste et dans le texte de tous les messages qui incluent le hashtag.
- Si le nom est le même que celui de l'un des hashtags existants, les hashtags seront fusionnés. Par exemple, si vous avez deux hashtags appelés **Compétitif** et **Concurrents**, et que vous changez le nom de **Concurrents** en **Compétitif**, tous les messages précédemment **marqués Concurrents sont changés** en **Compétitif** et le hashtag **Concurrents** est supprimé.

Remarque : Si un hashtag est supprimé du message, le fait de renommer ce hashtag ne modifie pas le texte du message.

Ajouter une image à un hashtag

Vous pouvez ajouter une image au niveau du domaine des hashtags déjà définis si vous disposez du rôle admin.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Cliquez sur **Hashtags** dans la barre latérale.
2. Sélectionnez le hashtag approprié.

   Balise avec icône d'image

3. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Localisez l'image dans votre système de fichiers, puis glissez-déposez l'image sur l'icône Ajouter une image ( ).
   - Cliquez sur l'icône Ajouter une image ( ), sélectionnez le fichier image, puis cliquez sur **Ouvrir**.
4. Pour modifier l'image, il suffit de glisser-déposer une nouvelle image sur l'ancienne, ou de cliquer sur l'image existante et de sélectionner une nouvelle image.

   Lorsque vous voyez un message qui contient un hashtag avec une image, cette image apparaît dans la barre d'en-tête du hashtag.

   Message avec icône de balise

Suivre et ne plus suivre un hashtag

Vous pouvez voir toutes les publications affectées à un hashtag spécifique en suivant le hashtag. Vous pouvez également vous désabonner du hashtag si vous ne souhaitez plus voir ces publications.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

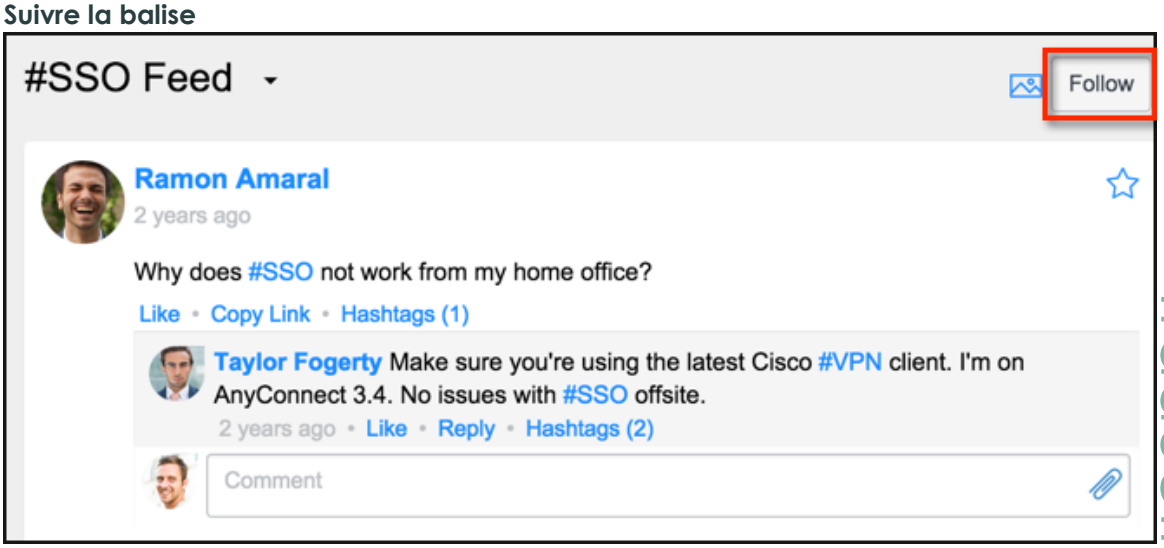
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Flux en direct** > **Flux en direct**.
2. Cliquez sur **Hashtags** dans la barre latérale.
3. Sélectionnez le hashtag que vous souhaitez suivre.
4. Cliquez sur **Suivre**.

Suivre la balise



Un message de confirmation apparaît.

5. Cliquez sur **X** pour ignorer le message.
   Pour ne plus suivre un hashtag, répétez les mêmes étapes et cliquez sur **Ne plus suivre**.

Supprimer un hashtag d'un message publié

En tant que participant à une conversation, vous pouvez supprimer les hashtags des messages qui ont déjà été publiés.

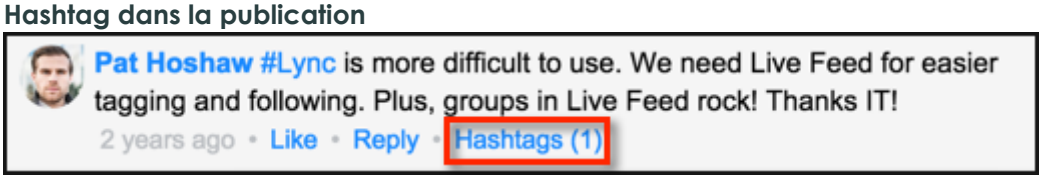
Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez au message publié.
2. Cliquez sur **Hashtags** dans le message.

Hashtag dans la publication

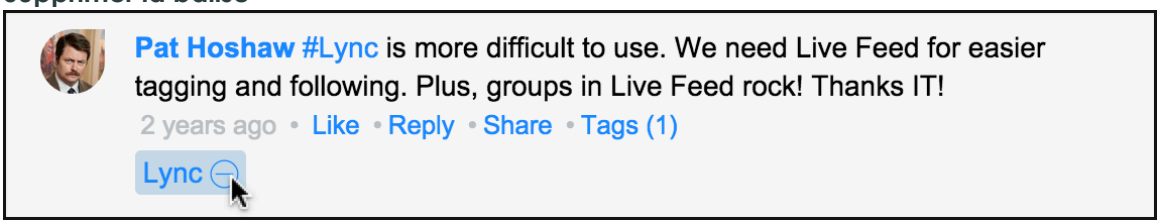


Les hashtags associés au message sont affichés, ainsi que l'icône de suppression.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Supprimer la balise



3. Cliquez sur l'icône de suppression.

Utiliser Teams dans Live Feed

Les utilisateurs peuvent être regroupés en équipes afin de s'abonner à des flux spécifiquement ciblés.

Les équipes peuvent être créées en fonction de n'importe quel critère pertinent pour votre organisation. Par exemple, vous pouvez créer une équipe appelée Développeurs informatiques et l'abonner à des flux tels que Normes de codage, Développement AngularJS et Bonnes pratiques de personnalisation ServiceNow. Lorsqu'un nouveau développeur est ajouté à l'équipe de développeurs informatiques, cet utilisateur a automatiquement le droit de participer à tous les flux suivis par l'équipe.

Création automatique d'équipe

Si vous créez un enregistrement dans une table sur laquelle Flux en direct est activé, telle que la table Incident, et que vous cliquez sur Suivre/Afficher Flux en direct pour l'enregistrement, un flux d'enregistrements est créé pour l'enregistrement.

Le nom du flux d'enregistrements est basé sur le nom de la table.

Répondre aux notifications par e-mail par e-mail

Après avoir reçu un e-mail concernant un message publié ou une réponse, vous pouvez publier votre réponse dans Flux en direct en répondant à l'e-mail.

Le corps de la réponse par e-mail est publié en réponse au message de Flux en direct. Toutes les pièces jointes que vous incluez dans votre e-mail de réponse sont également publiées dans la réponse Live Feed.

Créer une équipe responsable de Flux en direct

Lorsque vous créez une équipe, vous en devenez l'administrateur.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En tant qu'administrateur de l'équipe, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Modifier les propriétés de l'équipe
- Accepter ou rejeter les demandes d'adhésion
- Supprimer des membres de l'équipe
- Supprimer l'équipe

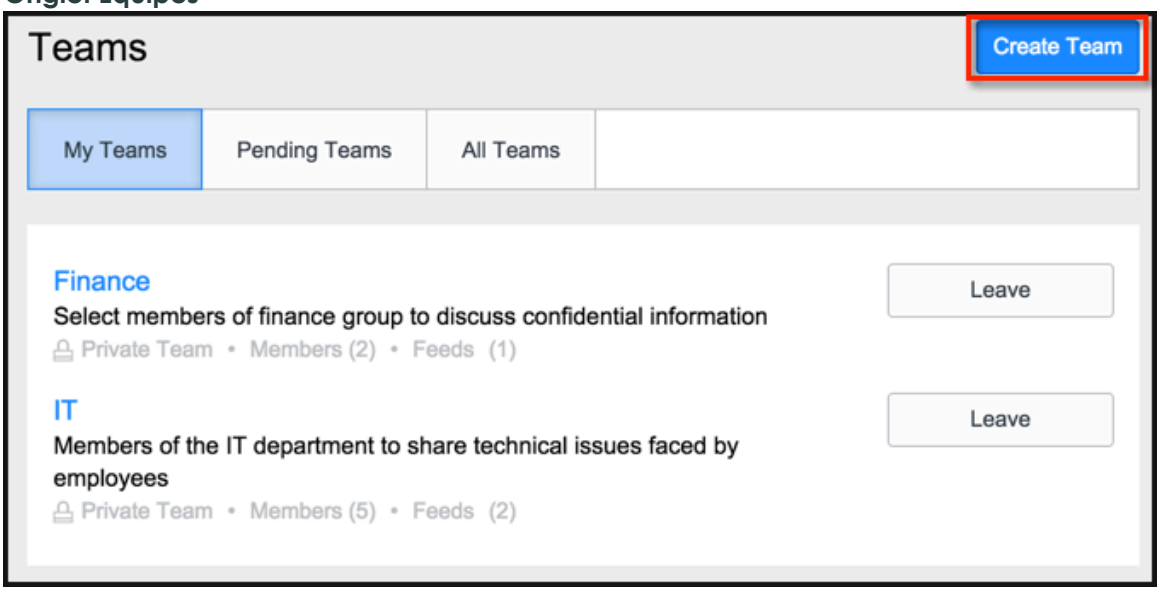
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

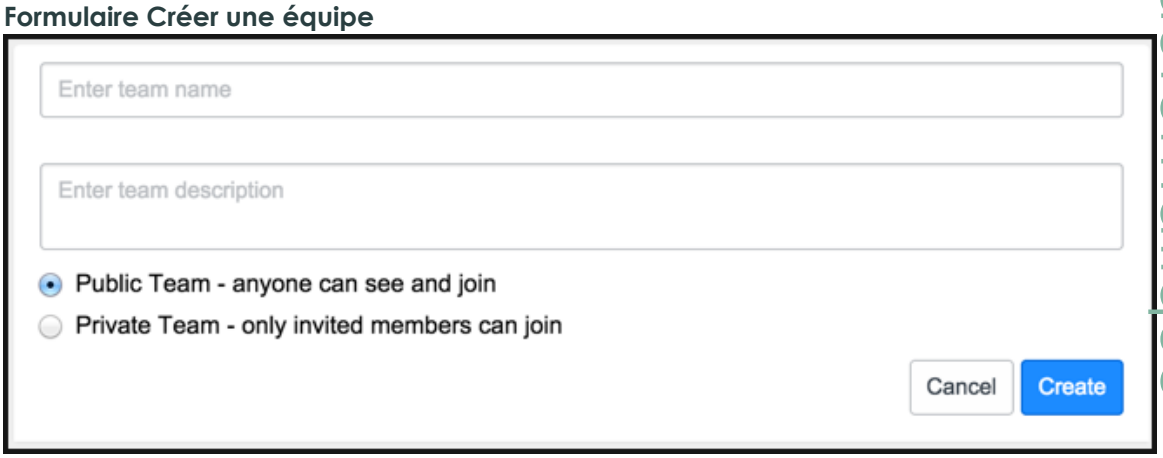
1. Accédez à la **Flux en direct** > **Équipes**.
2. Dans la barre latérale, cliquez sur votre image de profil, puis sélectionnez l'onglet **Équipes** .
3. Cliquez sur **Créer une équipe**.

Onglet Équipes



4. Saisissez un **nom** à afficher en haut du flux et dans les messages envoyés à l'équipe.

Formulaire Créer une équipe



Ce nom est lié au flux d'équipe.

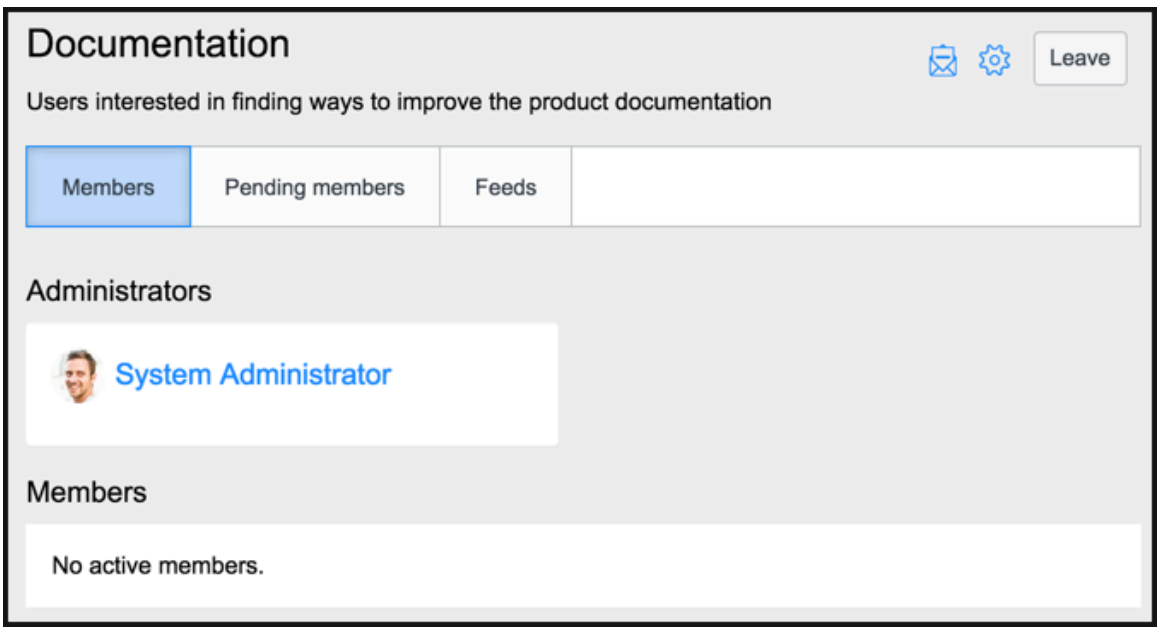
5. Saisissez une **description** à afficher en haut du flux et sous le nom de l'équipe dans la liste de toutes les équipes.
6. Sélectionnez le niveau d'accès de l'équipe :
   - **Équipe publique** : dans la liste de toutes les équipes, n'importe quel utilisateur peut voir le nom de cette équipe. Tout utilisateur peut également voir le flux et rejoindre l'équipe. Les messages d'une équipe publique s'affichent dans le flux de l'entreprise avec un lien vers le flux d'équipe.
   - **Équipe privée** : dans la liste de toutes les équipes, n'importe quel utilisateur peut voir le nom de cette équipe, mais pas le flux. Les messages des équipes privées n'apparaissent pas dans le flux de l'entreprise.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque **l'équipe privée** est sélectionnée, la case à cocher **Afficher cette équipe pour que tout le monde puisse y avoir accès et demander à y participer s'affiche** . Cochez cette case pour permettre à n'importe quel utilisateur de rechercher cette équipe et de demander à la rejoindre. Décochez la case pour autoriser uniquement les utilisateurs invités à voir le flux et à rejoindre l'équipe.

7. Cliquez sur **Créer**.
   L'équipe est créée avec vous en tant qu'administrateur de l'équipe.



Remarque : Un administrateur d'équipe peut créer un ou plusieurs flux de groupe spécifiquement pour les membres de cette équipe en cliquant sur l'onglet **Flux de groupe** et **sur Créer un flux de groupe**. En outre, l'équipe peut être invitée à rejoindre un flux. Le fait d'avoir plusieurs flux pour l'équipe facilite les discussions ciblées sur les sujets d'intérêt pour l'équipe et permet à l'équipe d'inviter de manière sélective d'autres équipes et membres à collaborer sur des flux spécifiques.

Rejoindre une équipe

Vous pouvez rejoindre une équipe publique, accepter une invitation ou demander l'accès à une équipe.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En tant que membre de l'équipe, vous pouvez :

- Afficher les messages publiés dans l'équipe (flux d'équipe). Les non-membres peuvent également voir le flux d'une équipe publique.
- Affichez une liste des membres de l'équipe.
- Invitez une autre équipe à se joindre à l'équipe.
- Abonnez-vous aux notifications par e-mail de l'équipe.
- Quittez l'équipe.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Flux en direct** > **Flux en direct**.
2. Cliquez sur **Équipes** , puis sur **Toutes les équipes**.
   - Si vous avez reçu une invitation, cliquez sur **Accepter**. Vous pouvez **décliner** l'invitation si vous ne souhaitez pas rejoindre l'équipe.
   - Si l'équipe est publique, cliquez sur **Rejoindre**.
   - Si l'équipe est privée, cliquez sur **Demander**. L'administrateur de l'équipe reçoit une notification par e-mail et doit accepter votre demande avant que vous puissiez rejoindre l'équipe.

Afficher un flux d'équipe

Affichez un flux d'équipe pour afficher les messages appartenant à cette équipe.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Flux en direct** > **Flux en direct**.
2. Dans la barre latérale, cliquez sur votre image de profil, puis sélectionnez l'onglet **Équipes** .
   - Pour afficher une équipe à laquelle vous appartenez, sélectionnez son nom.
   - Pour afficher une équipe publique à laquelle vous n'appartenez pas, sélectionnez **Toutes les équipes** , puis cliquez sur le nom de l'équipe.

     Vous devez être membre pour afficher le flux d'une équipe privée.

Afficher un membre de l'équipe

Afficher la liste des membres appartenant à une équipe Flux en direct.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Flux en direct** > **Flux en direct**.
2. Dans la barre latérale, cliquez sur votre image de profil, puis sélectionnez l'onglet **Équipes** .
3. Dans la liste des équipes, sélectionnez le nom de l'équipe.
   Vous devez faire partie de l'équipe pour voir les membres.
4. Cliquez sur **Membres**.
   La liste des membres de l'équipe s'affiche, organisée par administrateurs et membres de l'équipe.

Inviter un nouveau membre

Vous pouvez inviter un autre utilisateur à rejoindre une équipe.

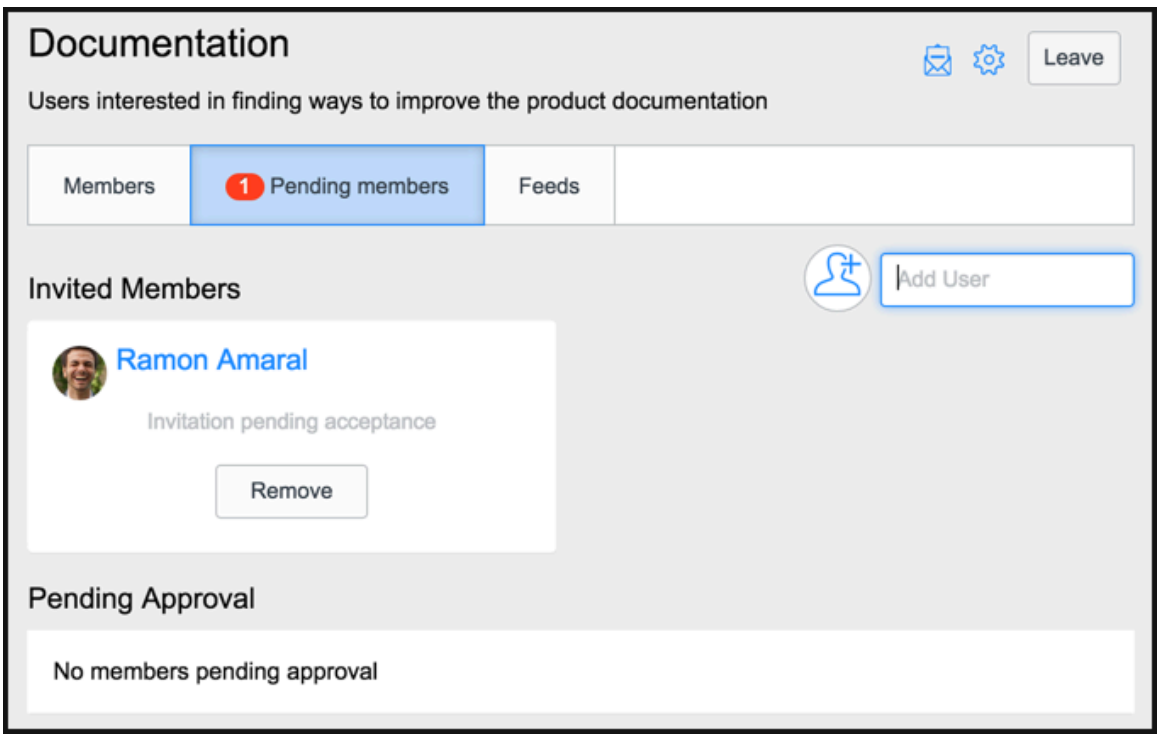
Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Flux en direct** > **Flux en direct**.
2. Dans la barre latérale, cliquez sur votre image de profil, puis sélectionnez l'onglet **Équipes** .
3. Dans la liste des équipes, sélectionnez le nom de l'équipe.
4. Cliquez sur l'onglet **Membres en attente** .
5. Dans le champ **Ajouter un utilisateur** , saisissez le nom de l'utilisateur que vous souhaitez inviter.
   La photo du membre invité apparaît.



Traduction automatique

Supprimer un membre

Si vous êtes l'administrateur de l'équipe, vous pouvez supprimer n'importe quel membre de l'équipe.

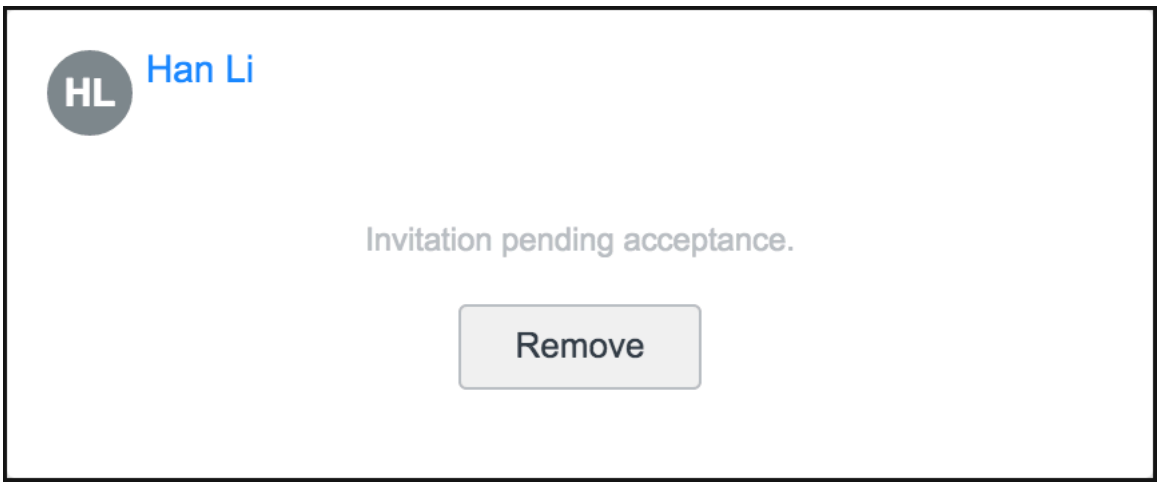
Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Flux en direct** > **Flux en direct**.
2. Dans la barre latérale, cliquez sur votre image de profil, puis sélectionnez l'onglet **Équipes** .
3. Dans la liste des équipes, sélectionnez le nom de l'équipe.
4. Cliquez sur l'onglet **Membres** .

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Cliquez sur **Supprimer** sous le nom du membre.
6. Cliquez à nouveau sur **Supprimer** dans la zone de confirmation qui s'ouvre.

> **Remarque :** Vous pouvez supprimer des membres quel que soit leur état actuel. En d'autres termes, vous pouvez supprimer les membres qui ont déjà rejoint l'équipe ou dont l'adhésion est en attente.

S'abonner à l'équipe et aux notifications par e-mail

Les utilisateurs peuvent s'abonner et se désabonner pour recevoir des notifications par e-mail générées par les flux auxquels l'équipe participe.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les notifications par e-mail sont générées chaque fois que des actions telles que la publication de messages, de réponses, de J'aime, de sondages et @mentions sont effectuées.

Toutes les notifications liées à un message de niveau supérieur, telles que les réponses, les mentions et les Likes, sont envoyées avec le même objet. La ligne d'objet est définie par défaut sur **Flux en direct** , suivie du début de la ligne d'objet du message de niveau supérieur. Par exemple, si l'objet du flux est **Support informatique**, l'objet de la notification par e-mail sera Support **IT Feed en direct**.

Procédure

1. Accédez à la **Flux en direct** > **Flux en direct**.
2. Cliquez sur **Équipes** , puis sélectionnez le nom de l'équipe.
3. Cliquez sur l'icône d'abonnement ( ).
   Vous pouvez cliquer sur l'icône de) pour ne plus recevoir de notifications par e-mail.

Abonner une équipe à la notification de flux

Un administrateur d'équipe peut abonner une équipe à des flux spécifiques afin que les membres de l'équipe reçoivent des notifications par e-mail.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Flux en direct** > **Flux en direct**.
2. Cliquez sur **Équipes** , puis sélectionnez le nom de l'équipe.
   Vous pouvez utiliser la recherche avancée pour localiser l'équipe dont vous êtes l'administrateur.
3. Cliquez sur **Flux**.
4. Cliquez sur l'icône S'abonner (icône) à côté du nom du flux.
   Vous pouvez cliquer sur l'icône de) pour ne plus recevoir de notifications par e-mail.

Quitter une équipe

Vous pouvez renoncer à devenir membre d'une équipe en quittant cette équipe.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Flux en direct** > **Flux en direct**.
2. Dans la barre latérale, cliquez sur votre image de profil, puis sélectionnez l'onglet **Équipes** .
3. Cliquez sur **Laisser** à côté du nom de l'équipe.

Modifier une équipe

Si vous êtes administrateur d'équipe, vous pouvez modifier une équipe existante.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Flux en direct** > **Flux en direct**.
2. Dans la barre latérale, cliquez sur votre image de profil, puis sélectionnez l'onglet **Équipes** .
3. Dans la liste des équipes, sélectionnez le nom de l'équipe.
4. Cliquez sur l'icône d'édition (icône).
5. Modifiez les propriétés de l'équipe selon vos besoins.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Gérer une demande d'adhésion

Lorsqu'un utilisateur demande l'adhésion à une équipe privée, l'administrateur de l'équipe reçoit un e-mail.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si vous êtes l'administrateur de l'équipe, vous pouvez gérer les demandes d'adhésion.

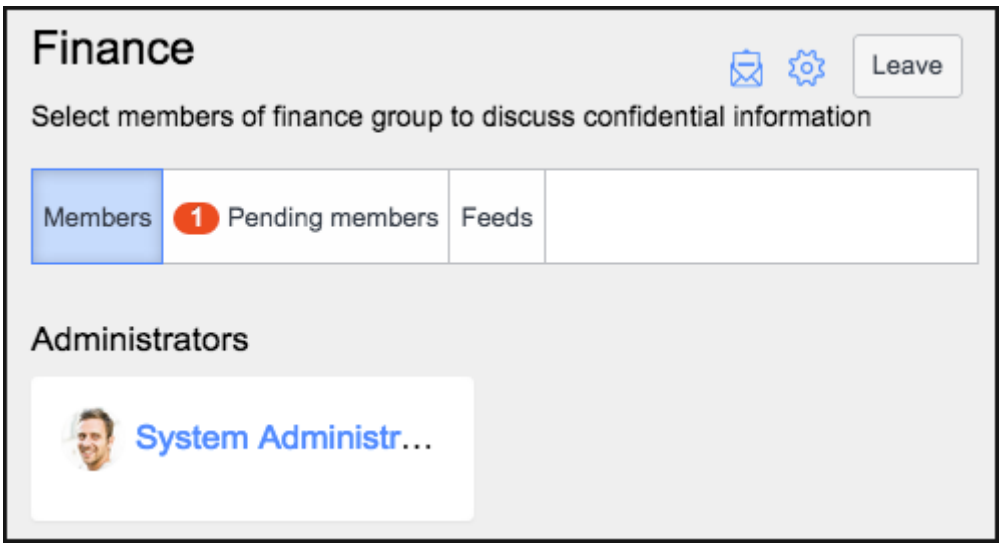
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Flux en direct** > **Flux en direct**.
2. Cliquez sur **Équipes** , puis sélectionnez le nom de l'équipe.
   Si un ou plusieurs utilisateurs ont été invités à rejoindre l'équipe, l'onglet **Membres en attente** affiche le nombre d'invitations envoyées.

Membres en attente



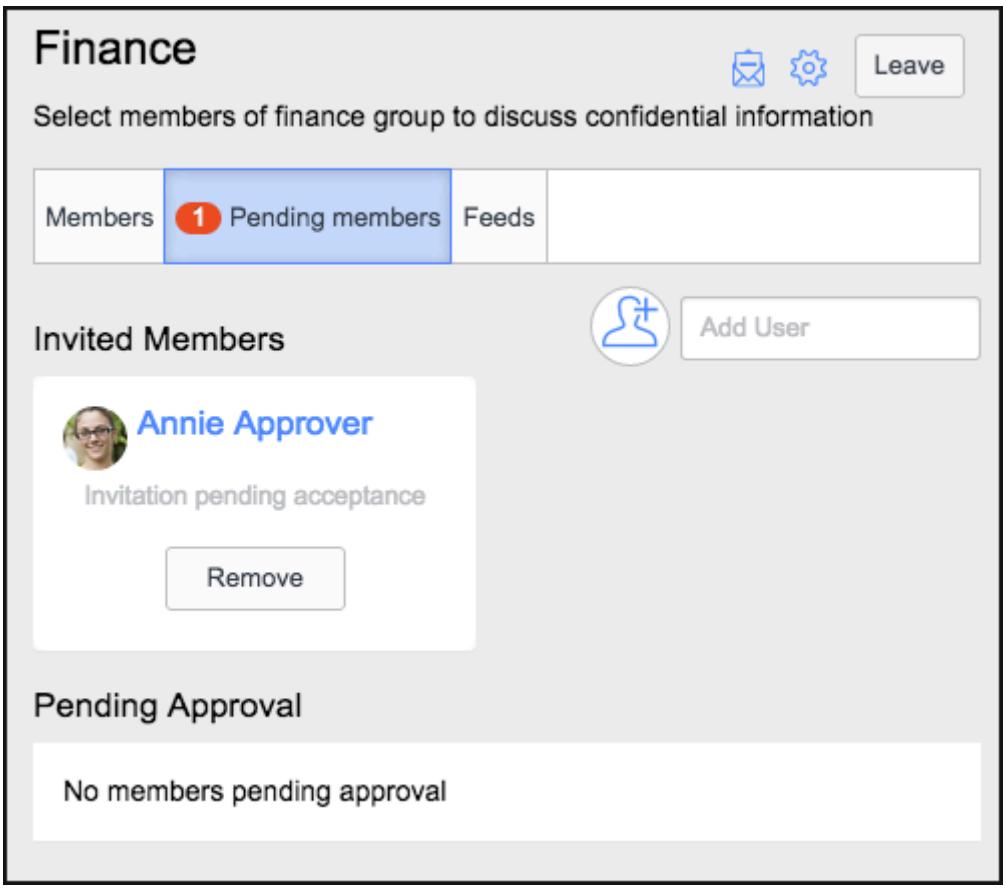
3. Cliquez sur **Membres en attente**.

   Cela affiche les utilisateurs qui ont reçu des invitations, mais qui ne les ont pas encore acceptées.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Membres invités



4. Vous pouvez annuler l'invitation d'un utilisateur en cliquant sur **Supprimer**.
5. Vous pouvez inviter un autre utilisateur à rejoindre l'équipe en saisissant son nom dans le champ **Ajouter un utilisateur** , puis en cliquant sur le bouton Inviter un membre ( ).

Supprimer une équipe

Si vous êtes l'administrateur de l'équipe, vous pouvez supprimer une équipe.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Flux en direct** > **Flux en direct**.
2. Dans la barre latérale, cliquez sur votre image de profil, puis sélectionnez l'onglet **Équipes** .
3. Dans la liste des équipes, sélectionnez le nom de l'équipe.
4. Cliquez sur l'icône d'édition ( ).
5. Cliquez sur **Supprimer**.
6. Cliquez sur **Oui** pour confirmer la suppression.
   L'équipe est supprimée de Flux en direct. Les messages postés pour une équipe privée sont supprimés ; Les messages publiés pour une équipe publique restent sur le flux de l'entreprise sans lien d'équipe.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous supprimez une équipe associée à un enregistrement actif, tel qu'un incident qui n'a pas encore été fermé, l'équipe redevient active lorsqu'un utilisateur modifie cet enregistrement ou suit l'enregistrement sur Flux en direct. Le premier utilisateur qui modifie l'enregistrement devient l'administrateur de l'équipe. Les messages précédents qui existaient dans le cadre du flux d'enregistrements ne sont pas supprimés.

Utiliser Flux en direct pour travailler sur des enregistrements

Un flux d'enregistrements est associé à un enregistrement, tel qu'un incident ou un changement.

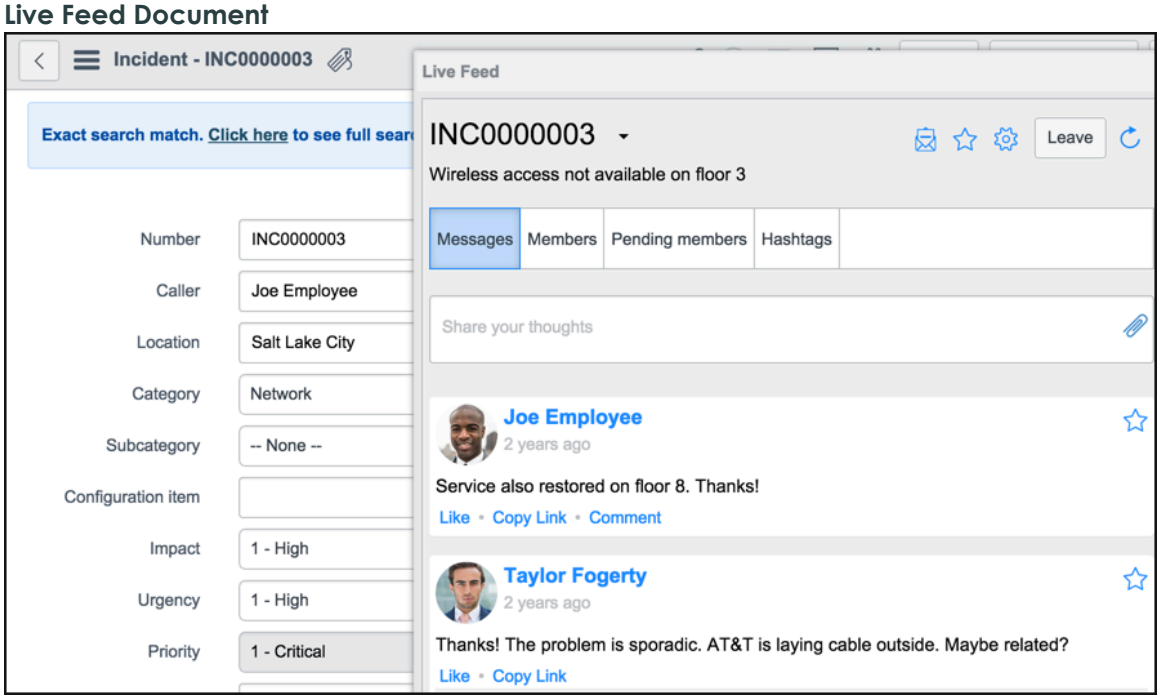
Les flux d'enregistrements aident les utilisateurs à collaborer sur des enregistrements en fournissant un emplacement permettant à toute personne ayant accès à l'enregistrement de partager des messages et de publier des pièces jointes spécifiques à cet enregistrement.

Avec les flux d'enregistrements, les utilisateurs peuvent :

- Suivez les flux d'enregistrements et publiez des messages dans Flux en direct. Ces messages peuvent également être automatiquement conservés dans les champs de journal des commentaires ou des notes de travail des enregistrements.
- Afficher Flux en direct à partir des enregistrements.
- Travailler sur plusieurs enregistrements à partir de **Mon flux**.
- Accédez aux fonctions de l'équipe Flux en direct, telles que l'envoi d'invitations et l'abonnement aux notifications par e-mail.

Tous les utilisateurs ayant accès à l'enregistrement peuvent également utiliser le flux d'enregistrements. Par défaut, les flux d'enregistrements sont disponibles dans les tables d'incidents, de changements et de problèmes. Les administrateurs peuvent configurer des flux d'enregistrements pour des tables supplémentaires.

Live Feed Document



Fonctionnement des flux de documents

L'application Flux en direct crée un groupe de documents pour chaque flux de documents. Le groupe de documents :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Approuve automatiquement l'adhésion pour chaque utilisateur qui peut accéder à l'enregistrement.
- Utilise le numéro d'enregistrement comme nom de groupe.
- Utilise la description brève de l'enregistrement comme description de groupe.
- Gère tous les messages publiés sur l'enregistrement dans Flux en direct (si l'enregistrement dispose d'un champ journal pour les commentaires). Lorsque le groupe est créé, les messages existants sont ajoutés au flux de documents.
- Établit la liste du groupe lorsque les utilisateurs sélectionnent **Afficher tous les groupes** sur leur interface Flux en direct, sauf si l'enregistrement associé au flux de documents a été fermé. Lorsque l'état de l'enregistrement est fermé, le groupe Flux en direct devient inactif et non répertorié.
- Ajoute automatiquement des utilisateurs au groupe de documents lorsqu'ils consultent l'enregistrement.

Création d'un groupe de documents

Lorsqu'un utilisateur suit ou affiche un enregistrement sur Flux en direct, un groupe Flux en direct est automatiquement créé et associé à l'enregistrement (s'il n'existe pas déjà). L'utilisateur devient membre du groupe et peut utiliser Flux en direct pour travailler sur l'enregistrement. Si l'utilisateur peut accéder aux notes de travail de l'enregistrement, il devient également administrateur du groupe.

Un groupe Flux en direct est également automatiquement créé lorsqu'un utilisateur crée un enregistrement sur une table qui utilise des flux de documents, comme la table Incident. L'utilisateur qui crée l'enregistrement devient l'administrateur du groupe, et tout autre utilisateur qui modifie le même enregistrement rejoint automatiquement le groupe.

Ajouter Flux en direct à une page d'accueil

Ajoutez Live Feed à une page d'accueil afin qu'il soit la première chose que vous voyez lorsque vous vous connectez.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

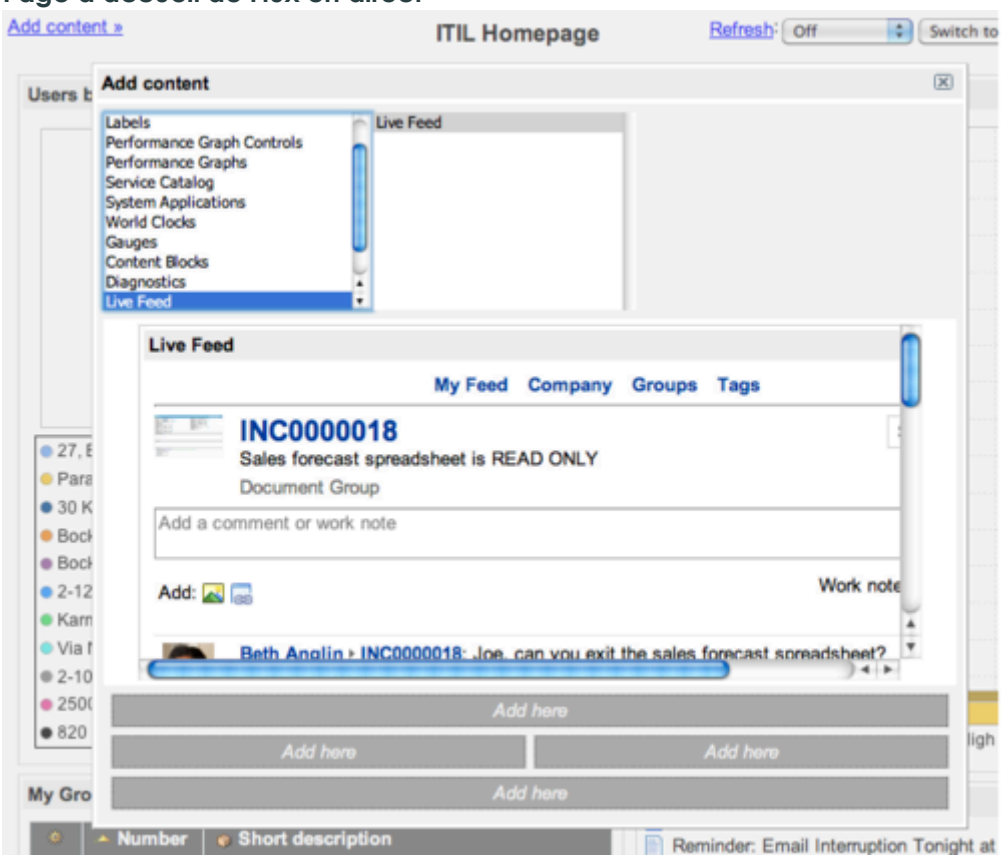
1. Cliquez sur **Ajouter** du contenu en haut de la page d'accueil.
2. Sélectionnez **Flux en direct** dans le panneau de gauche.
3. En bas de la fenêtre, cliquez sur **Ajouter ici** dans la position de mise en page appropriée, puis fermez la fenêtre.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Les administrateurs peuvent ajouter Flux en direct à une page d'accueil globale pour le rendre disponible par défaut pour tous les utilisateurs de la page d'accueil. Par défaut, les utilisateurs disposant de n'importe quel rôle peuvent ajouter Flux en direct à leur page d'accueil. Les administrateurs peuvent restreindre cette capacité.

Page d'accueil de Flux en direct



Modification et suppression de flux de documents

L'utilisateur qui crée un flux d'enregistrements devient l'administrateur du groupe, ce qui lui permet de modifier les propriétés de flux d'enregistrements suivantes.

- **Nom** : la valeur par défaut est le numéro d'enregistrement.
- **Description** : la valeur par défaut correspond à la description brève de l'enregistrement.
- **Image** : la valeur par défaut est une image miniature de l'enregistrement.

Les administrateurs de flux peuvent également supprimer le flux. Une fois supprimé, le flux est supprimé de Flux en direct, mais les messages restent dans le champ journal de l'enregistrement associé.

Affichage de Flux en direct à partir d'enregistrements

Interagissez avec le flux d'enregistrements sous n'importe quel formulaire sur lequel Flux en direct est activé.

Le flux d'enregistrements apparaît dans une fenêtre contextuelle. Le flux d'enregistrements apparaît également sur le formateur d'activité du formulaire d'enregistrement si l'administrateur active la propriété système du flux d'enregistrements (`glide.ui.show_live_feed_activity`).

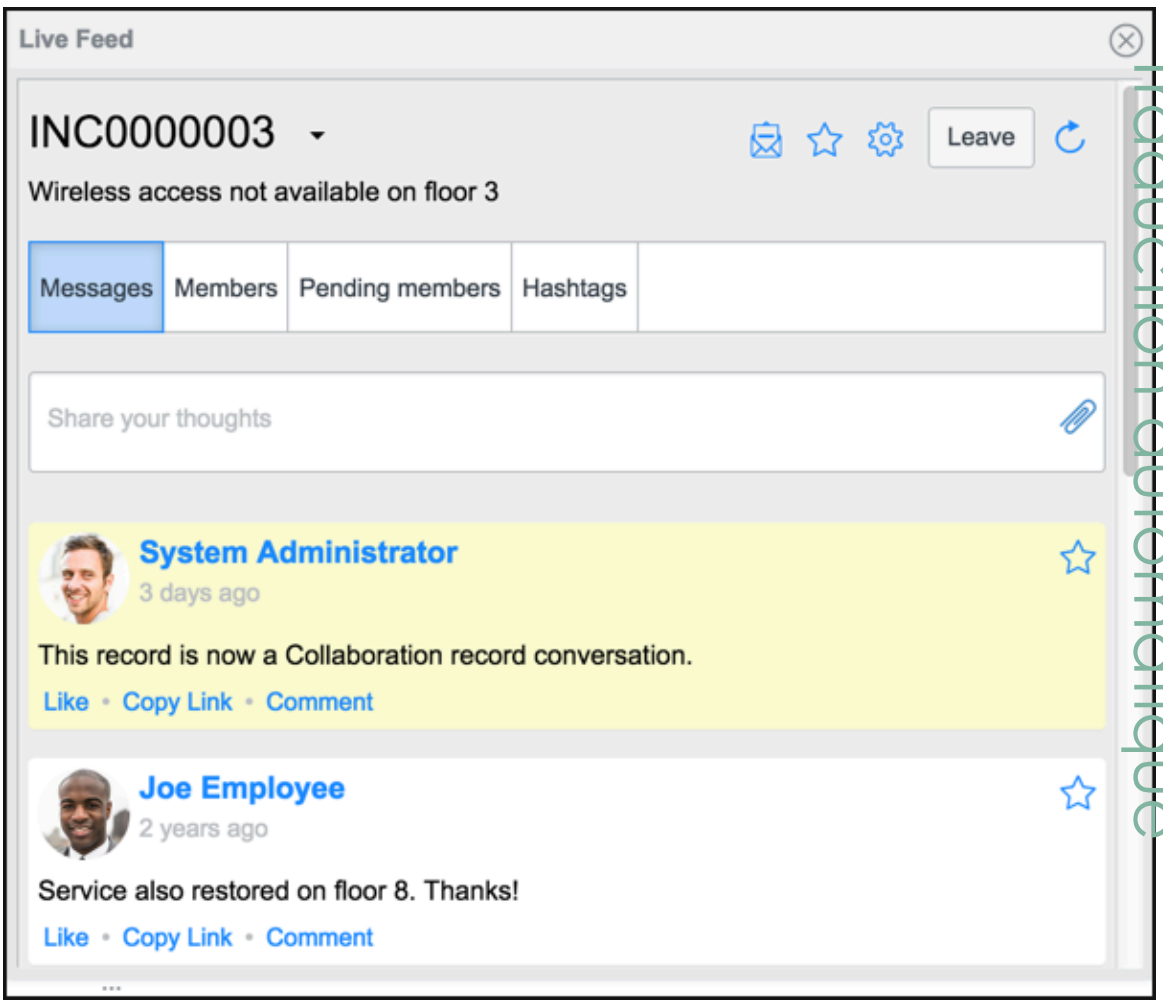
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour accéder à un flux d'enregistrements à partir du formulaire, effectuez l'une des actions suivantes :

- Cliquez sur le bouton **Afficher le flux en direct** dans l'icône dans l'en-tête du formulaire. La fenêtre contextuelle Flux en direct s'affiche.
- Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire et sélectionnez **Afficher Flux en direct**. La fenêtre contextuelle Flux en direct s'affiche également.
- Faites défiler l'écran vers le bas jusqu'à la zone du formateur d'activité sur le formulaire. Cliquez sur l'un des onglets suivants :
  - **Flux en direct** : cliquez pour afficher une zone de texte à saisir dans le flux.
  - **Activité** : cliquez pour afficher le résumé de l'activité. Le filtre d'activité détermine le contenu du résumé de l'activité.

Fenêtre contextuelle de Flux en direct



Traduction automatique

Si le formateur d'activité ou les onglets **Flux en direct** et **Activité** ne sont pas visibles, les administrateurs peuvent effectuer les opérations suivantes :

- Configurez la mise en page du formulaire et ajoutez **des activités (filtrées)** au formulaire. Cela ajoute le formateur d'activité.
- Personnaliser la mise en page du formulaire et ajouter **des activités (filtrées)** au formulaire. Cela ajoute le formateur d'activité.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Accéder à **Définition du système** > **Tables**, accédez à la table associée à l'enregistrement et vérifiez que l'attribut de dictionnaire live_feed est défini sur vrai sur le formulaire. Cela ajoute Flux en direct au formateur d'activité.
- Accéder à **Flux en direct** > **Administration du flux** > **Propriétés** et activez la propriété suivante :**Activer/désactiver l'affichage de l'onglet Flux en direct dans le formateur d'activité**

Utilisation de flux d'enregistrements

Lorsqu'un utilisateur suit un enregistrement, il devient membre d'un groupe privé pour l'enregistrement.

Les membres de l'équipe peuvent effectuer les actions suivantes :

- Afficher le flux d'enregistrements à partir de Flux en direct.
- Afficher une liste des membres du groupe (autres utilisateurs qui suivent l'enregistrement).
- Invitez un autre utilisateur à rejoindre le groupe. Seuls les utilisateurs qui ont accès à l'enregistrement ont accès au flux d'enregistrements.
- Abonnez-vous aux notifications par e-mail.
- Quitter l'équipe pour arrêter de suivre l'enregistrement.

Suivre un flux d'enregistrements à partir d'un formulaire

Vous pouvez suivre des enregistrements auxquels un flux d'enregistrements est associé à partir du formulaire d'enregistrement.

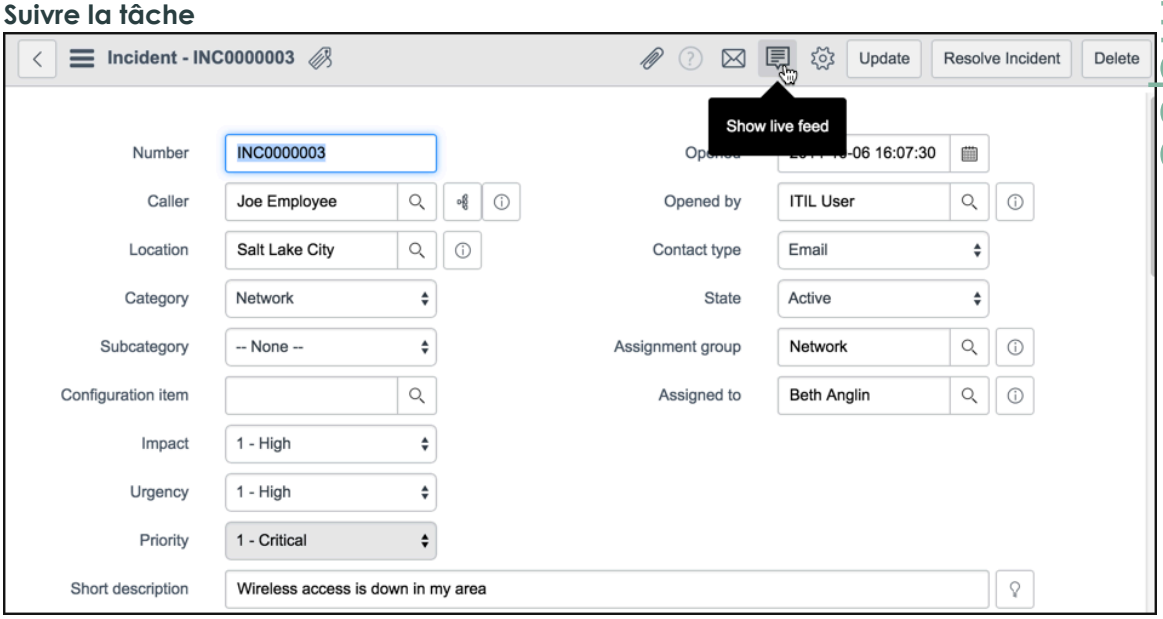
Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à l'enregistrement dans une liste ou un formulaire.
2. Cliquez sur l'icône **Afficher dans Flux en direct** dans l'en-tête.

Suivre la tâche



Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Suivre un flux d'enregistrements à partir d'une liste

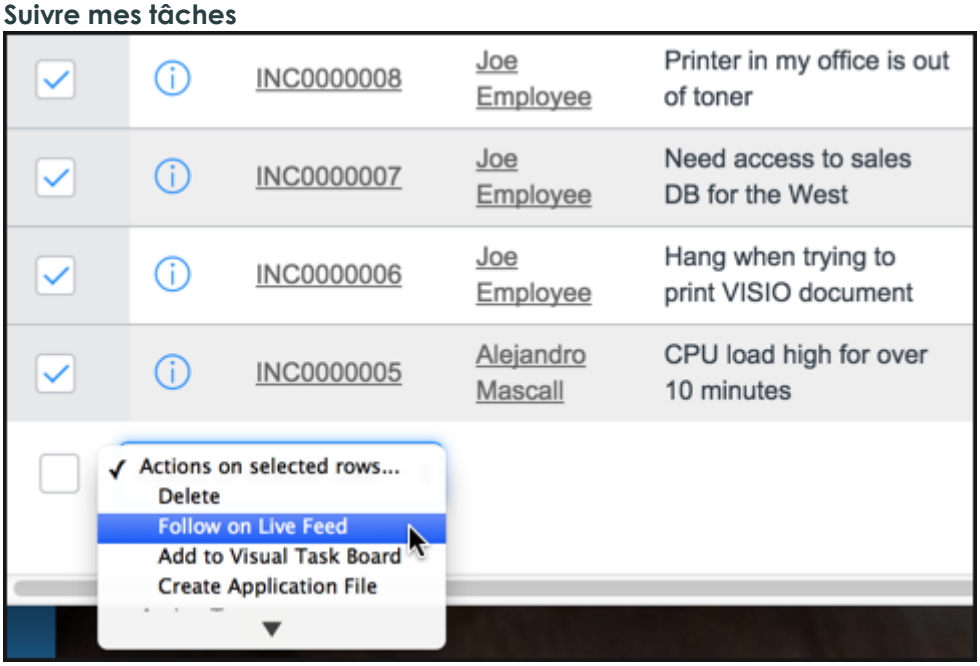
Vous pouvez suivre des enregistrements auxquels un flux d'enregistrements est associé lors de l'affichage d'une liste d'enregistrements. Cette méthode vous permet de sélectionner plusieurs enregistrements à suivre.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à une liste d'enregistrements (par exemple, **Affectés à moi**).
2. Cochez la case **Action** en regard de chaque enregistrement à suivre.
3. Dans la liste de choix **Actions** , sélectionnez **Suivre dans Flux en direct**.

Suivre mes tâches



Publier un message dans un flux d'enregistrements

Utilisez Flux en direct pour publier un message dans un flux d'enregistrements.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Ouvrez le flux d'enregistrements de l'une des façons suivantes :
   - À partir de votre page d'accueil (doit déjà suivre l'enregistrement)
   - En tant qu'équipe dans Flux en direct (doit déjà suivre l'enregistrement)
   - À partir de Mon flux en direct (doit déjà suivre l'enregistrement)
   - À partir de la fenêtre contextuelle **Flux en direct**
   - Depuis l'onglet **Flux en direct** du formateur d'activité
   - Cliquez sur le bouton **Afficher le flux en direct** ( ) dans l'en-tête du formulaire.
2. Composez le message et ajoutez des images et des liens.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans la liste À, sélectionnez l'enregistrement dans lequel vous souhaitez publier le message.

   Remarque : S'applique uniquement à Flux en direct.

4. Facultatif : Cochez la case Notes de **travail** pour publier le message en tant que note de travail.
   Seuls les utilisateurs ayant accès aux notes de travail de l'enregistrement peuvent publier et afficher des notes de travail. Cette option n'est disponible que pour les enregistrements qui ont un champ journal.
5. Cliquez sur **Publier**.

   Remarque : Si l'enregistrement comporte des champs de journal pour les commentaires ou les notes de travail, votre message est automatiquement ajouté au champ approprié de l'enregistrement. Si l'enregistrement dispose d'un champ de texte standard pour les commentaires sur le formateur d'activité, chaque publication en direct remplace la valeur du champ. Les commentaires ajoutés via Flux en direct commencent par #LiveFeed sur le formateur d'activité.

Utiliser des flux dans Flux en direct

Les flux permettent aux utilisateurs de créer des discussions ciblées dans Flux en direct.

Le flux en direct comprend différents types de flux. L'utilisateur qui crée un flux de groupe ou d'enregistrements devient l'administrateur du flux. Cet utilisateur configure le niveau d'accès pour le flux :

- **Public** : tout utilisateur peut voir le nom dans la liste de tous les flux, afficher le flux et le rejoindre. Les messages apparaissent sur le flux de l'entreprise avec un lien vers le flux public.
- **Privé** : n'importe quel utilisateur peut voir le nom sur la liste de tous les flux, mais seuls les membres invités peuvent voir le flux et le rejoindre. Les messages n'apparaissent pas dans le flux de l'entreprise.

Remarque : Le concept de groupes a été modifié dans Live Feed v2.

Créer un flux de groupe

Les flux de groupe sont créés par les utilisateurs afin que les membres ayant des intérêts similaires puissent trouver ces informations au même endroit. Des utilisateurs individuels ou des équipes peuvent rejoindre des flux de groupe.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

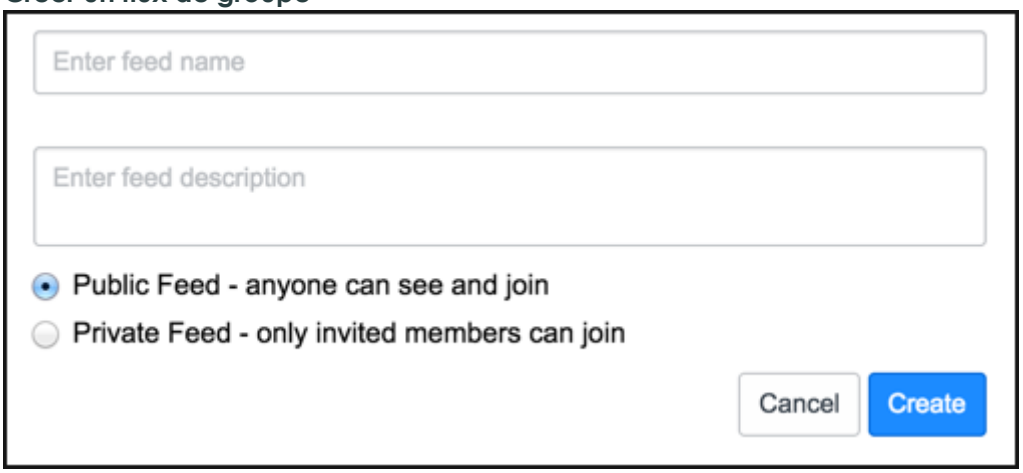
Procédure

1. Accédez à la **Flux en direct** > **Flux en direct**.
2. Cliquez sur **Flux de groupe** , puis sur **Tous les flux**.
3. Cliquez sur **Créer un flux de groupe**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un flux de groupe



4. Saisissez le nom et la description du flux.
   Ceux-ci apparaissent dans la liste des flux de groupe.
5. Indiquez comment les membres peuvent rejoindre le flux :
   - **Flux public** : sélectionnez cette option pour permettre à tout le monde d'afficher et de rejoindre le flux de groupe.
   - **Flux privé** : sélectionnez cette option pour limiter l'adhésion aux seuls membres invités par l'administrateur.

     Lorsque l'option **Flux privé** est sélectionnée, la case à cocher **Afficher ce flux pour que tout le monde puisse y accéder et demander à y participer s'affiche** . S'il est sélectionné, tout utilisateur peut rechercher ce flux de groupe et le rejoindre. Si la case n'est pas cochée, seuls les utilisateurs qui sont invités peuvent voir le flux et rejoindre le flux de groupe.
6. Cliquez sur **Créer**.

Créer des flux d'enregistrements

Lorsqu'un utilisateur consulte un enregistrement sur une table sur laquelle Flux en direct est activé, telle que la table **Incident** `[incident]`, il peut cliquer sur le bouton **Afficher Flux en direct** en haut du formulaire pour créer automatiquement un flux d'enregistrements.

Lorsqu'un utilisateur disposant d'un droit d'écriture sur le champ **journal work_notes** d'un enregistrement clique sur le bouton **Afficher Flux en direct** , cet utilisateur devient l'administrateur du flux d'enregistrements. Si, par exemple, un client appelle le support technique pour signaler un incident et qu'il clique sur **Afficher Flux en direct** sur un enregistrement, un flux d'enregistrements est créé, mais le client n'est pas l'administrateur du flux d'enregistrements. Lorsqu'un représentant du support ouvre ultérieurement l'incident et participe au flux d'enregistrements, l'utilisateur devient l'administrateur du flux.

Les flux d'enregistrements sont, par défaut, privés non répertoriés. En d'autres termes, seuls les membres invités peuvent voir le nom du flux d'enregistrements dans la liste des flux et le rejoindre. Toutefois, les administrateurs de flux d'enregistrements ont la possibilité de modifier le niveau d'accès à tout moment. Cela peut être utile si, par exemple, un utilisateur travaille sur une opportunité de vente et souhaite que les clients puissent participer à un flux d'enregistrements sans leur accorder l'accès aux enregistrements.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Contrôle de la façon dont Flux en direct est activé pour les enregistrements

Une propriété appelée *glide.ui.show_live-feed_activity* contrôle si Flux en direct est automatiquement activé pour tous les enregistrements.

Cet enregistrement Glide est désactivé par défaut. Si la propriété est activée, un flux d'enregistrements est automatiquement créé chaque fois qu'un enregistrement est consulté et vous devenez membre de ce flux.

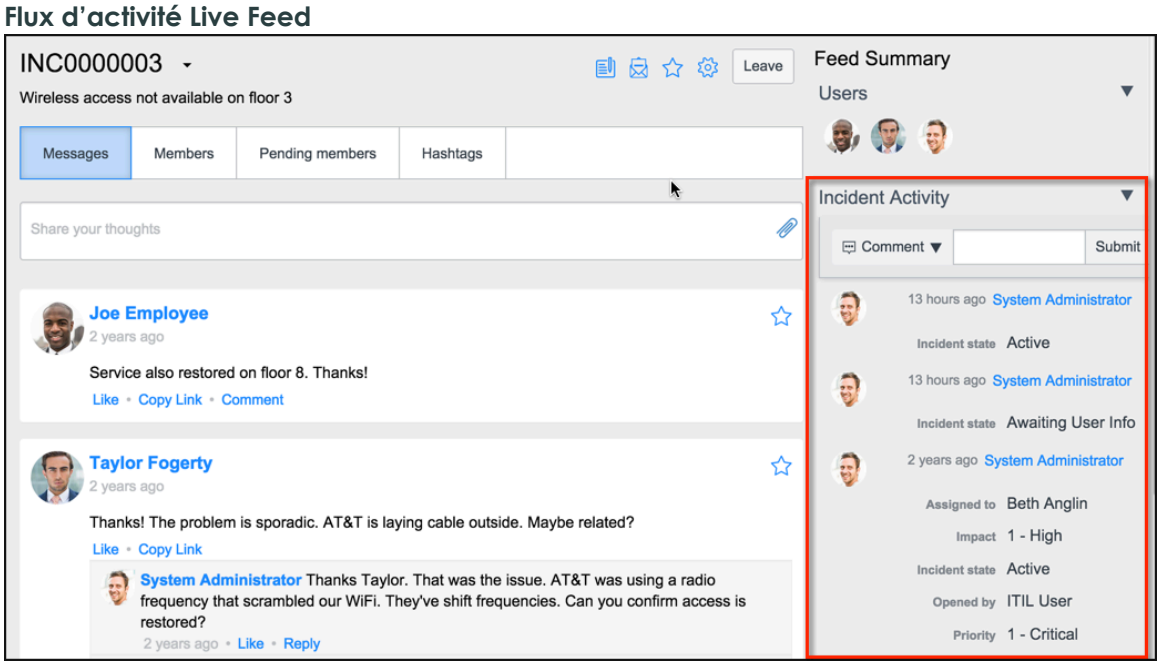
Une deuxième propriété, *glide.live-feed.auto_join_document_group*, active l'adhésion automatique à un flux d'enregistrements chaque fois que le document associé est visité et que l'utilisateur clique sur **Afficher Flux en direct**.

Afficher le flux d'activité dans les flux d'enregistrements

Lorsque vous affichez des flux d'enregistrements, Flux en direct affiche le flux d'activité du document.

Par exemple, pour un flux d'incidents, l'écran affiche l'activité récente de l'incident. Le flux d'activité est mis à jour chaque fois qu'un changement est apporté à l'enregistrement associé.

Flux d'activité Live Feed



Remarque : Les informations contenues dans le flux d'activité sont soumises aux mêmes règles ACL que celles relatives à l'affichage du document sous-jacent.

Participer à un flux

Lorsque vous rejoignez un flux, vous devenez membre du flux.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les membres de flux peuvent effectuer les actions suivantes :

- Affichez les messages publiés dans le flux. Les non-membres peuvent également voir les messages pour un flux public.
- Afficher la liste des membres du flux.

Traduction automatique

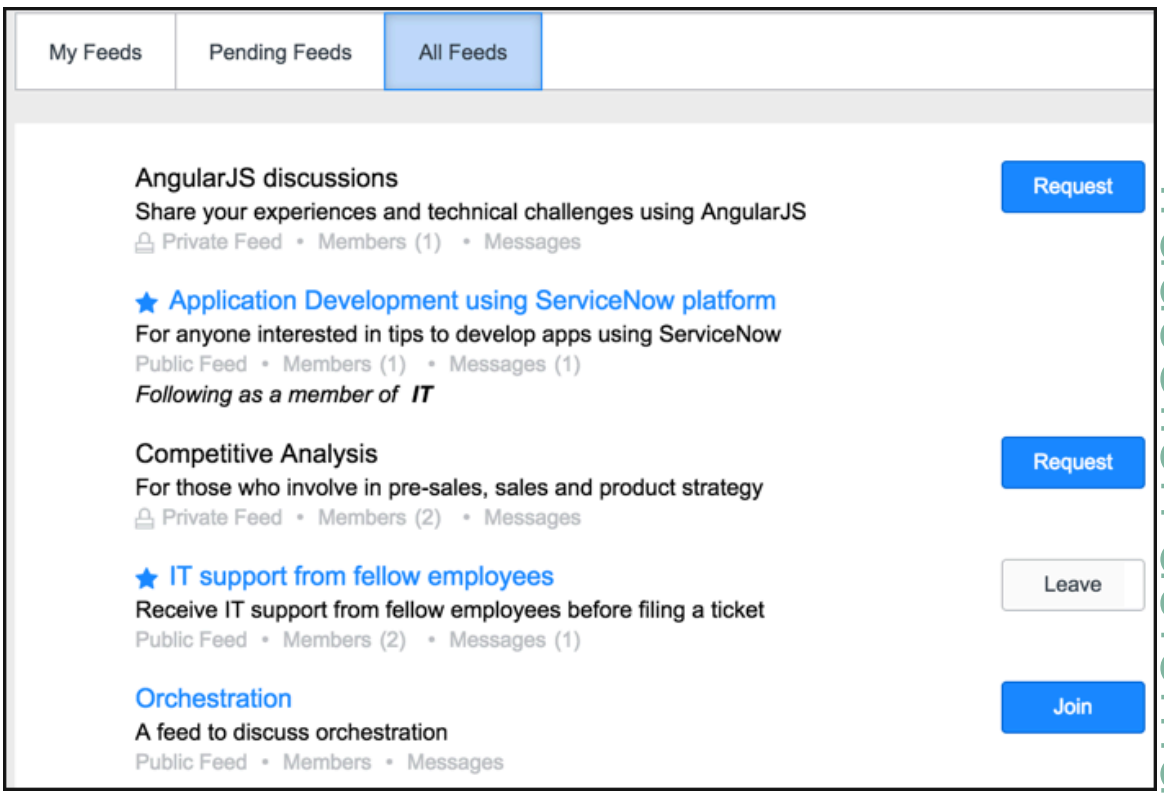
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Invitez un autre utilisateur à rejoindre le flux.
- S'abonner aux notifications par e-mail du flux.
- Quitter le flux.

Procédure

1. Accédez à la **Flux en direct** > **Flux en direct**.
2. Cliquez sur **Flux de groupe** ou **Flux d'enregistrement**, puis sur **Tous les flux**.

Tous les flux



   - Si vous avez reçu une invitation, cliquez sur **Accepter**. Vous pouvez **refuser** l'invitation si vous ne souhaitez pas rejoindre le flux.
   - Si le flux est public, cliquez sur **Rejoindre**.
   - Si le flux est privé, cliquez sur **Demander**. L'administrateur du flux reçoit une notification par e-mail et doit accepter votre demande avant que vous puissiez rejoindre le flux.

Marquer un flux comme favori

Les messages de niveau supérieur dans les flux ne peuvent être marqués comme favoris que par utilisateur.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez également rechercher des messages marqués comme favoris et supprimer la désignation des favoris si nécessaire.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Flux en direct** > **Flux en direct**.
2. Cliquez sur **Flux de groupe** ou **Flux d'enregistrement,** puis sur **Tous les flux**.
3. Dans la liste des flux, cliquez sur l'icône en forme d'étoile ( ) en regard du nom du flux que vous souhaitez marquer comme favori.

   Pour supprimer un message des favoris, cliquez sur l'icône étoile ( ) d'un message qui est déjà un favori.

Afficher un flux

Plusieurs options s'offrent à vous pour afficher un flux.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Flux en direct** > **Flux en direct**.
2. Cliquez sur **Flux de groupe** ou **Flux d'enregistrement**.
   La liste des flux auxquels vous appartenez s'affiche, ainsi qu'une option permettant d'afficher tous les flux.
   - Pour afficher un flux auquel vous appartenez, sélectionnez son nom.
   - Pour afficher un flux public auquel vous n'appartenez pas, sélectionnez **Afficher tout** , puis cliquez sur le nom du flux. Vous devez être membre pour afficher le flux d'un flux privé.

   Remarque : Si vous quittez l'application Flux en direct, puis que vous revenez en arrière, le système affiche le dernier flux que vous avez visité si vous en êtes membre.

Afficher un membre de flux

Afficher un membre spécifique d'un flux de groupe.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Flux en direct** > **Flux en direct**.
2. Cliquez sur **Flux de groupe** ou **Flux d'enregistrement**.
   La liste des flux auxquels vous appartenez s'affiche, ainsi qu'une option permettant d'afficher tous les flux.
3. Cliquez sur le nom du flux.
   La liste des membres du flux s'affiche, organisée par administrateurs et membres du flux.

Inviter un nouveau membre dans un flux de groupe

L'administrateur de flux peut inviter un autre utilisateur ou un groupe à rejoindre un flux.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'une équipe est ajoutée à un flux, tous les membres de l'équipe deviennent également indirectement membres du flux. Seuls les utilisateurs, et non les équipes, peuvent être les administrateurs de flux. Un membre de l'équipe qui suit un flux peut devenir administrateur en invitant directement un autre utilisateur à rejoindre le flux.

Procédure

1. Accédez à la **Flux en direct** > **Flux en direct**.
2. Cliquez sur **Flux de groupe** ou **Flux d'enregistrements**, puis sélectionnez le nom du flux.
3. Cliquez sur l'onglet **Membres en attente** .
4. Dans le champ **Ajouter un utilisateur ou une équipe** , commencez à saisir un nom d'utilisateur ou d'équipe, puis sélectionnez un utilisateur ou une équipe dans la liste de suggestions.
   L'utilisateur ou les membres de l'équipe invités reçoivent une notification par e-mail.

Inviter un nouveau membre dans un flux d'enregistrements

L'administrateur de flux peut inviter un autre utilisateur ou une équipe à rejoindre un flux d'enregistrements.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'une équipe est ajoutée, chacun de ses membres devient membre du flux. En d'autres termes, si l'équipe ABC est ajoutée à un flux, celui-ci n'indique pas que l'équipe ABC en est membre. Au lieu de cela, le flux affiche chacun des membres individuels de l'équipe ABC en tant que membres du flux.

Lorsque les utilisateurs sont invités, leur état d'adhésion est initialement **Invité.** Lorsqu'ils acceptent l'invitation, le système vérifie leur accès au champ **journal work_notes** . S'ils ont un accès en écriture, ils deviennent des membres administrateurs ; sinon, ils deviennent des membres actifs.

Procédure

1. Accédez à la **Flux en direct** > **Flux en direct**.
2. Cliquez sur **Flux d'enregistrements** , puis sélectionnez le nom du flux d'enregistrements.
3. Cliquez sur l'onglet **Membres en attente** .
4. Dans le champ **Ajouter un utilisateur ou une équipe** , commencez à saisir un nom d'utilisateur ou d'équipe, puis sélectionnez un utilisateur ou une équipe dans la liste de suggestions.

   Si vous invitez une équipe, les membres individuels de l'équipe sont invités.

   Les utilisateurs invités reçoivent une notification par e-mail.

Supprimer un membre d'un flux

L'administrateur du flux peut supprimer n'importe quel membre du flux.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

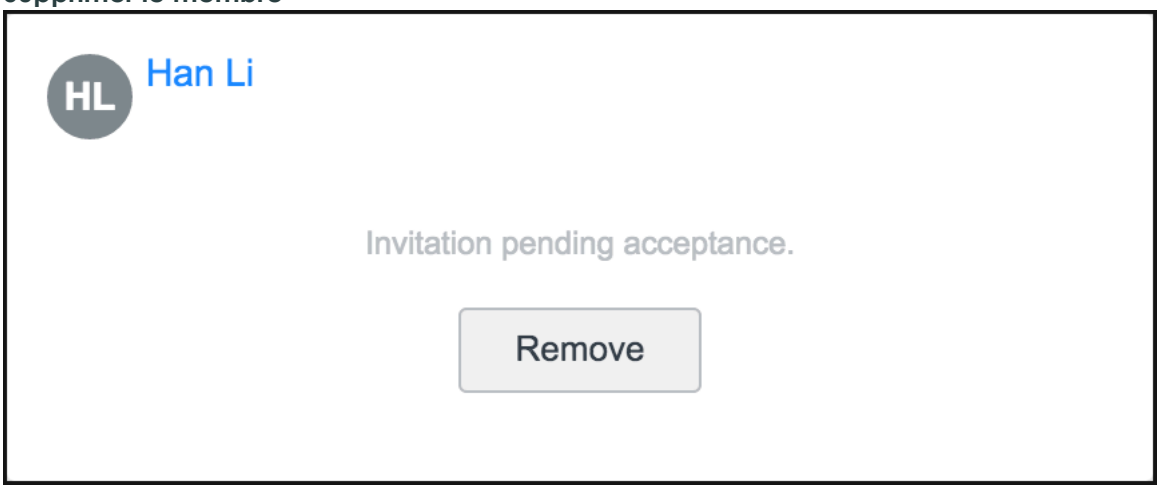
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Flux en direct** > **Flux en direct**.
2. Cliquez sur **Flux de groupe** ou **Flux d'enregistrements**, puis sélectionnez le nom du flux.
3. Cliquez sur l'onglet **Membres** .
4. Localisez le membre que vous souhaitez supprimer et cliquez sur **Supprimer**.

Supprimer le membre



Remarque : Vous pouvez supprimer des membres quel que soit leur état actuel. En d'autres termes, vous pouvez supprimer les membres qui ont déjà rejoint le flux ou dont l'adhésion est en attente.

S'abonner à un flux

Les membres directs d'un flux peuvent s'abonner et se désabonner du flux afin de recevoir des notifications par e-mail chaque fois qu'une activité se produit dans le flux, comme de nouveaux messages publiés, des réponses, des J'aime, des sondages et des @mentions.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les membres indirects individuels, c'est-à-dire les membres d'une équipe participant à un flux, ne peuvent pas s'abonner ou se désabonner directement d'un flux. Si l'administrateur de l'équipe abonne l'équipe à un flux, les membres individuels reçoivent une notification par e-mail pour les activités du flux telles que les nouveaux messages publiés, les réponses, les J'aime, les sondages et les @mentions.

Toutes les notifications liées à un message de niveau supérieur, telles que les réponses, les mentions et les Likes, sont envoyées avec le même objet. La ligne d'objet est définie par défaut sur **Flux en direct** , suivie du début de la ligne d'objet du message de niveau supérieur. Par exemple, si l'objet du flux est **Support informatique**, l'objet de la notification par e-mail sera Support **IT Feed en direct**.

Procédure

1. Accédez à la **Flux en direct** > **Flux en direct**.
2. Cliquez sur **Flux de groupe** ou **Flux d'enregistrements**, puis sélectionnez le nom du flux.
3. Cliquez sur l'icône d'abonnement ( ).

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez cliquer sur l'icône de pour ne plus recevoir de notifications par e-mail.

Remarque : Si une équipe est abonnée pour recevoir des notifications par e-mail pour un flux, mais qu'un membre de l'équipe ne s'est pas abonné à l'équipe, ce membre ne reçoit pas les notifications par e-mail.

Naviguer entre Flux en direct et d'autres modules

Si vous participez à un flux et que vous accédez à un autre module, lorsque vous revenez à Flux en direct, il affiche le flux que vous consultiez précédemment s'il est public ou s'il s'agit d'un flux privé dont vous êtes membre.

Par exemple, supposons que vous consultez un flux public, puis accédez à un enregistrement d'incident particulier. Lors du retour à Flux en direct, le flux que vous consultiez précédemment s'ouvre. Si vous avez consulté pour la dernière fois un flux privé dont vous n'êtes pas membre, le fait de revenir à Flux en direct ouvre le flux de l'entreprise.

Quitter un flux

Les membres peuvent choisir de quitter un flux de groupe.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Flux en direct** > **Flux en direct**.
2. Cliquez sur **Flux de groupe** ou **Flux d'enregistrements**, puis sélectionnez le nom du flux.
3. Cliquez sur **Quitter**.

Remarque : Si vous quittez un flux associé à un enregistrement, tel qu'un incident, vous rejoignez automatiquement ce flux si vous modifiez à nouveau l'enregistrement associé.

Supprimer un flux

Si vous êtes administrateur de flux, vous pouvez supprimer le flux.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Flux en direct** > **Flux en direct**.
2. Cliquez sur **Flux de groupe** ou **Flux d'enregistrements**, puis sélectionnez le nom du flux.
3. Cliquez sur **Supprimer**.
4. Cliquez sur **Oui** pour confirmer la suppression.
   Le flux est supprimé de Flux en direct. Les messages publiés dans un flux privé sont supprimés. Les messages publiés sur un flux public restent sur le flux de l'entreprise sans lien de flux.

Vue d'ensemble de l'interface utilisateur de Flux en direct

L'interface utilisateur Flux en direct propose de nombreuses méthodes que vous pouvez utiliser pour partager du contenu avec d'autres personnes de votre organisation.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :

Interface utilisateur principale est requis pour utiliser Flux en direct. L'utilisation de Flux en direct n'est pas prise en charge dans Next Experience. Si vous activez Next Experience, Live Feed est automatiquement désactivé et ne fonctionne plus. Pour plus d'informations, consultez l'interface utilisateur Next Experience .

Bien que Live Feed ait été abandonné, nous explorons toujours de nouvelles façons d'améliorer nos services. Restez à l'écoute pour les futures mises à jour et améliorations.

Mettre à jour votre profil Flux en direct

Les informations de votre profil comprennent une photo ou une image, ainsi que des onglets pour différents types d'informations, notamment les messages, les flux, les équipes, les abonnés et les personnes qui vous suivent. Vous pouvez mettre à jour vos informations de profil et votre photo à tout moment.

Avant de commencer

Important :

Interface utilisateur principale est requis pour utiliser Flux en direct. L'utilisation de Flux en direct n'est pas prise en charge dans Next Experience. Si vous activez Next Experience, Live Feed est automatiquement désactivé et ne fonctionne plus. Pour plus d'informations, consultez l'interface utilisateur Next Experience .

Bien que Live Feed ait été abandonné, nous explorons toujours de nouvelles façons d'améliorer nos services. Restez à l'écoute pour les futures mises à jour et améliorations.

Rôle requis : aucun

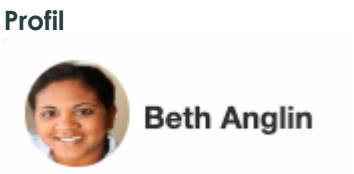
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez fournir des détails vous concernant, tels que votre rôle dans votre organisation. Vous pouvez également mettre à jour votre photo de profil. Cependant, seuls les administrateurs peuvent supprimer une photo de profil.

Remarque : La fonctionnalité décrite ici s'applique aux navigateurs compatibles HTML5, tels que Chrome, Firefox, Safari, IE10 et versions ultérieures.

Procédure

1. Accédez à la **Flux en direct** > **Flux en direct**.
2. Cliquez sur votre nom ou le titre affiché avec votre photo.

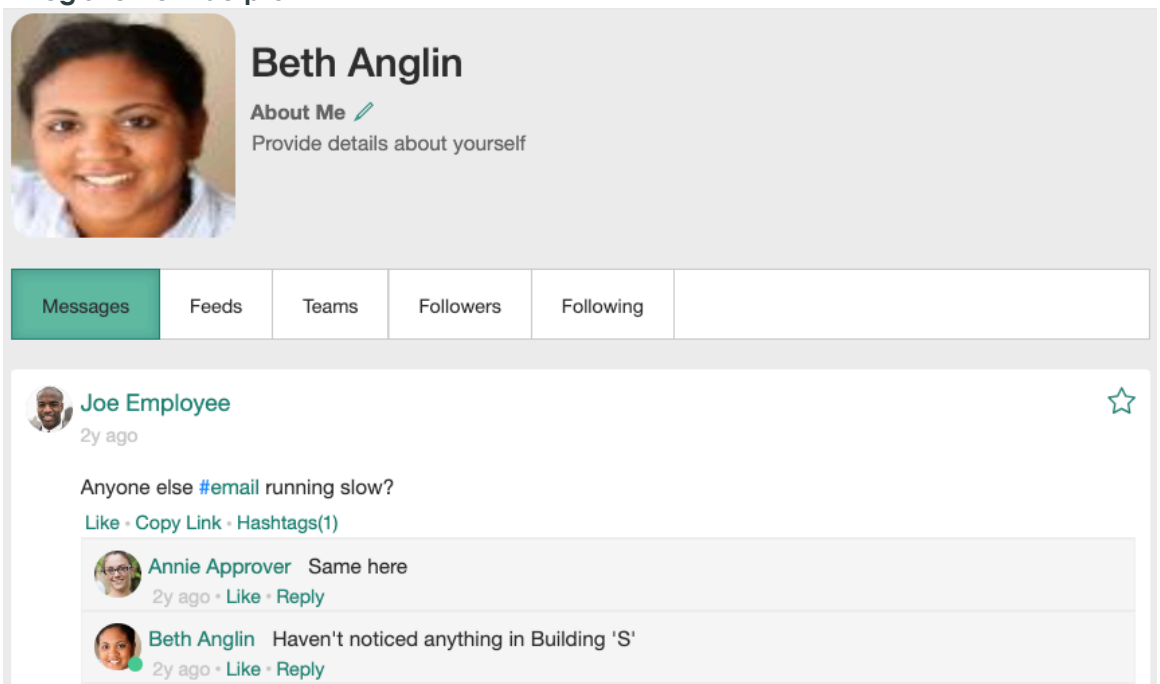


L'enregistrement du profil s'ouvre.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enregistrement de profil



3. Cliquez sur l'icône en forme de crayon à **côté de À propos de moi** et saisissez une brève description vous concernant que vous souhaitez partager avec d'autres personnes qui consultent votre profil.
   Il s'agit d'un texte que vous ne voudrez peut-être pas nécessairement modifier régulièrement.
4. Vous pouvez modifier votre photo de profil en utilisant l'une des deux méthodes suivantes :
   - Passez la souris sur l'image existante (ou appuyez sur la photo dans le cas de l'interface du smartphone ou de la tablette) pour afficher le lien **Télécharger une image** . Sélectionnez le lien, accédez à l'emplacement de la photo que vous souhaitez utiliser, puis sélectionnez **Ouvrir**.
   - Localisez le fichier photo que vous souhaitez utiliser sur votre ordinateur, puis faites-le glisser et déposez-le sur la photo existante.

Charger un lien d'image

Remarque : Votre photo de profil est également utilisée par Connect et les fonctionnalités de chat héritées, si elles sont activées.

Utiliser les messages de Flux en direct

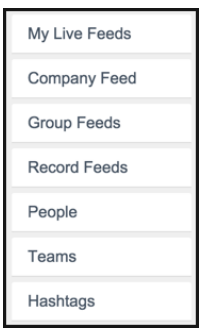
Cette partie de l'interface utilisateur permet à l'utilisateur d'accéder à différents types de messages et d'outils pour le regroupement et la catégorisation des messages. Des méthodes

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

permettant d'identifier les flux d'utilisateurs que vous suivez et ceux qui vous suivent sont également incluses.

Outils pour utiliser les messages Flux en direct

Section de menu	Description
	• *Mes flux en direct* : il s'agit de flux personnalisés qui vous permettent de personnaliser Flux en direct pour afficher le contenu qui est le plus important pour vous. • *Flux d'entreprise* : ce flux affiche toutes les publications, à l'exception de celles publiées dans des groupes privés ou non répertoriés. • *Flux de groupe* : ces flux sont créés par les utilisateurs. Flux d'enregistrements : ces flux sont associés à un enregistrement, tel qu'un incident ou un changement. • *Flux d'enregistrements* : ces flux aident les utilisateurs à collaborer sur des enregistrements en fournissant un emplacement permettant à toute personne pouvant accéder à l'enregistrement de partager des messages et de publier des pièces jointes spécifiques à cet enregistrement. • *Personnes* : cette option affiche les personnes qui suivent l'utilisateur actuel et les personnes que l'utilisateur actuel suit. • *Équipes* : cette option permet de regrouper des utilisateurs dans le but de s'abonner à des conversations ciblées. • *Hashtags* : Les hashtags sont des mots marqués d'un symbole dièse (#) dans les messages. Les hashtags sont utilisés pour catégoriser les messages par mot clé ou par rubrique afin d'améliorer les résultats de recherche : messages filtrés à partir de toutes les conversations qui incluent des hashtags spécifiques.

Afficher un autre utilisateur de Flux en direct

Lorsqu'un utilisateur demandeur, qui n'a pas de rôle ServiceNow, consulte un flux et pointe vers l'image d'un autre utilisateur, les informations relatives à l'utilisateur apparaissent dans la vue Carte de visite de la table Utilisateur [sys_user].

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les administrateurs peuvent modifier la quantité d'informations qui s'affichent pour les utilisateurs ayant différents rôles.

Procédure

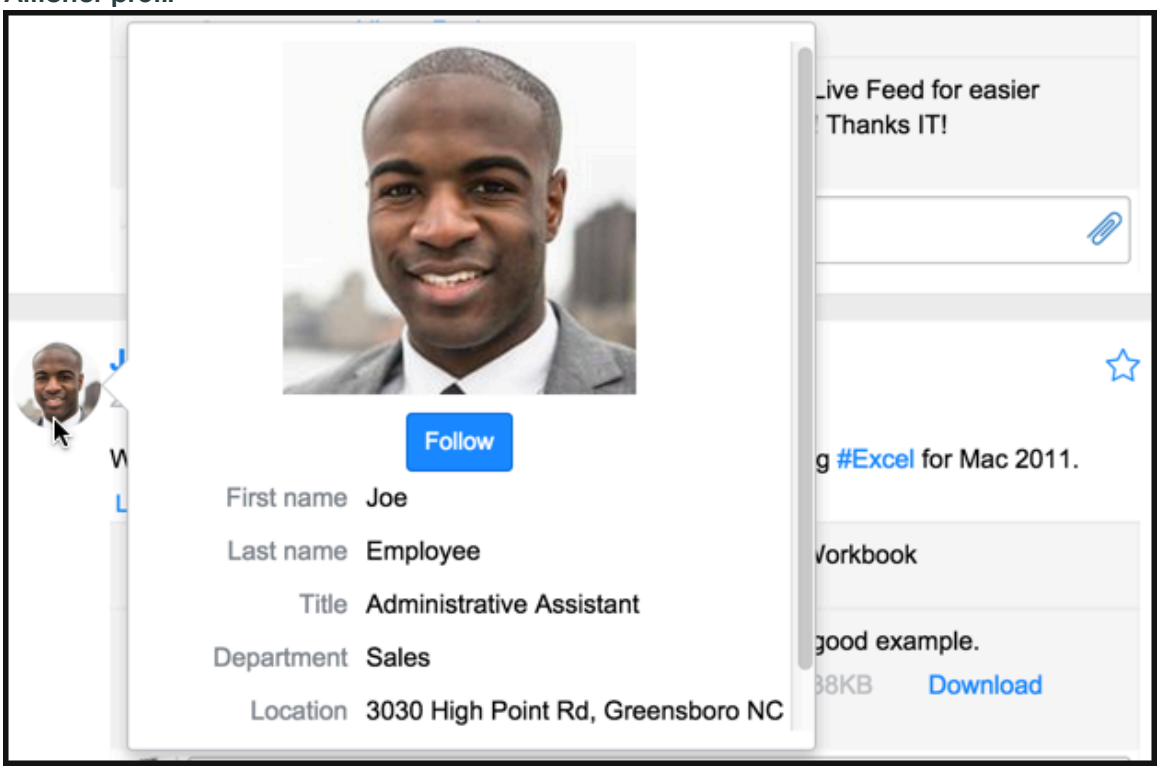
1. Sélectionnez une image de profil dans votre flux.

Un résumé de l'utilisateur s'affiche.

Traduction automatique

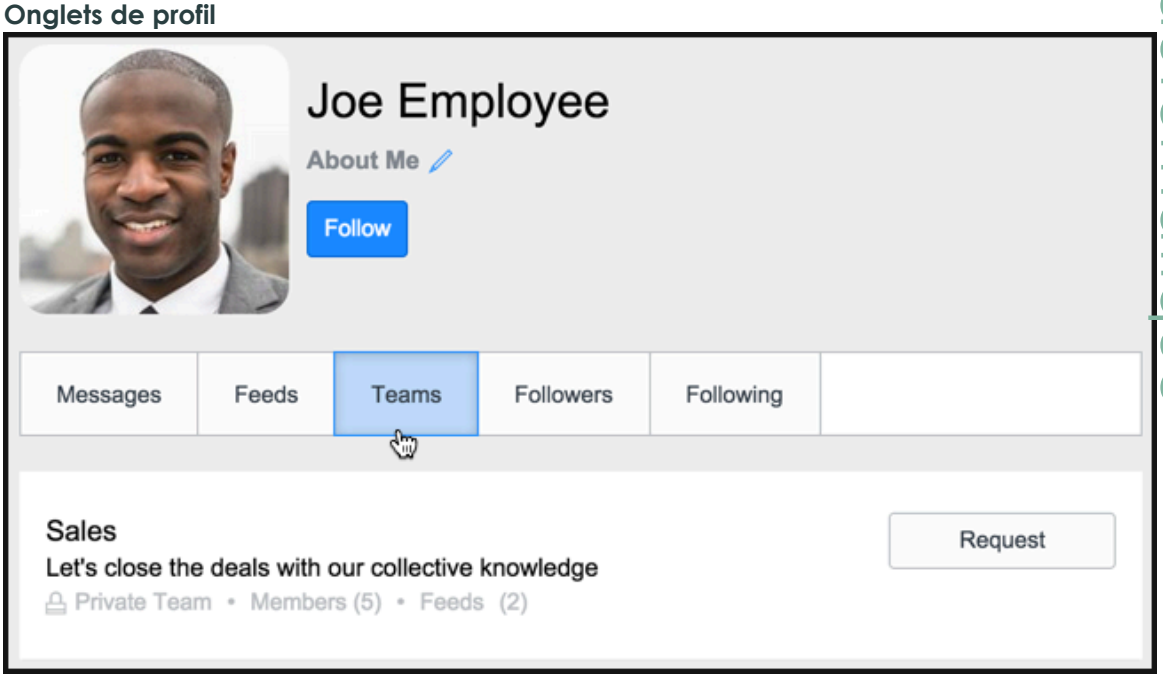
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher profil



2. Sélectionnez la photo de profil pour afficher le profil complet.
   Utilisez les onglets pour afficher différents types d'informations sur l'utilisateur.

Onglets de profil



Suivre d'autres utilisateurs de Flux en direct

Lorsque vous utilisez Flux en direct, vous pouvez suivre les fils de discussion d'autres utilisateurs.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

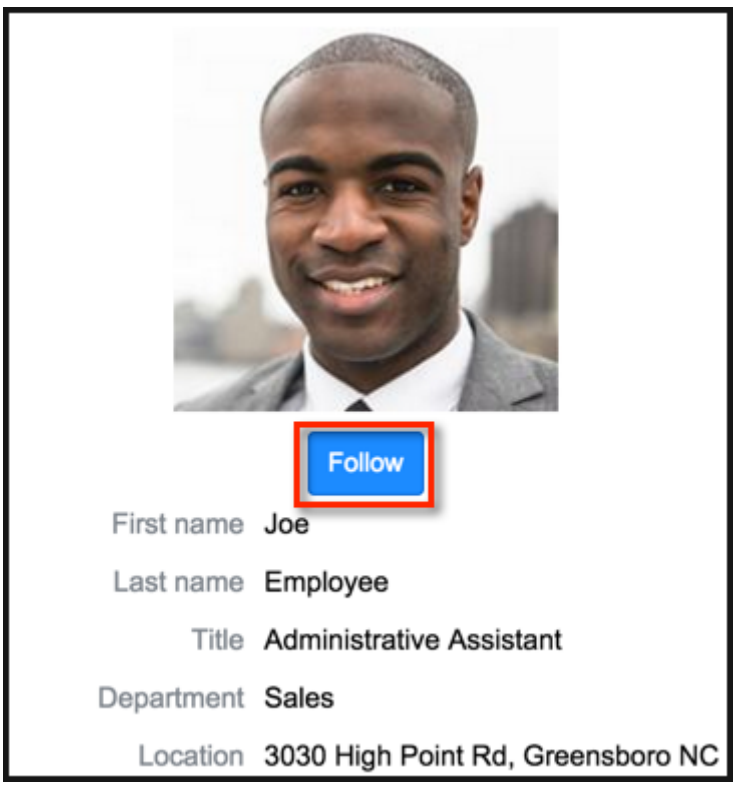
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

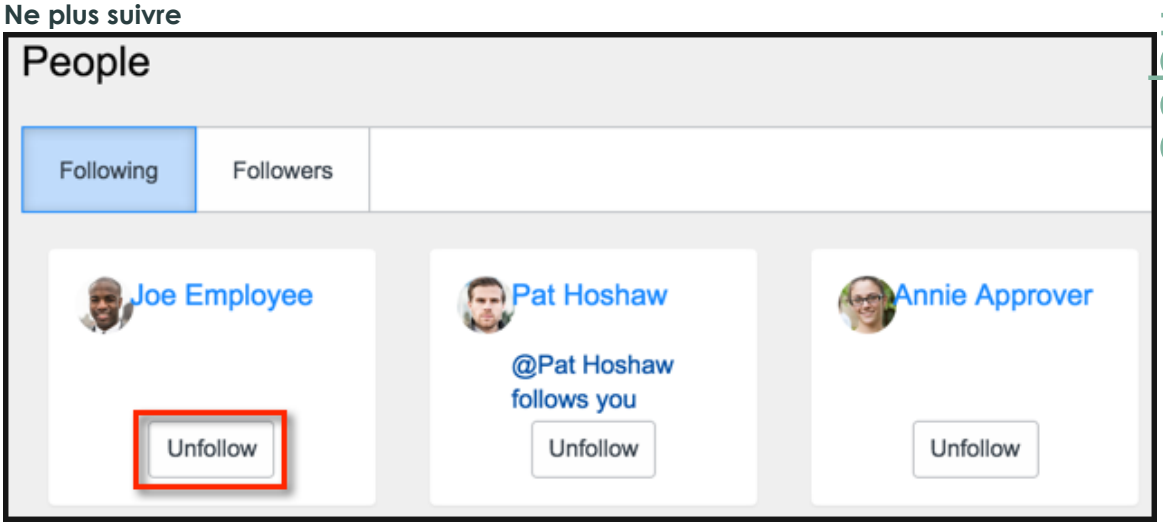
1. Accédez à un thread dans lequel l'utilisateur que vous souhaitez suivre est engagé.
2. Cliquez sur le nom de cet utilisateur ou pointez sur l'image de l'utilisateur.
   Un lien **Suivre** s'affiche dans le profil de l'utilisateur.

Profil avec lien Suivre



3. Cliquez sur **Suivre**.
4. Pour arrêter de suivre l'utilisateur, accédez à **Personnes** > **Suivant**.

Ne plus suivre



5. Cliquez sur **Ne plus suivre**.
6. Pour afficher les personnes qui vous suivent, accédez à **Personnes** > **Adeptes**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sélectionner des flux

Un flux est un flux de messages associés. Vous pouvez utiliser le sélecteur de flux pour passer d'un type de flux à l'autre et pour afficher des flux de groupe et des flux d'enregistrements spécifiques.

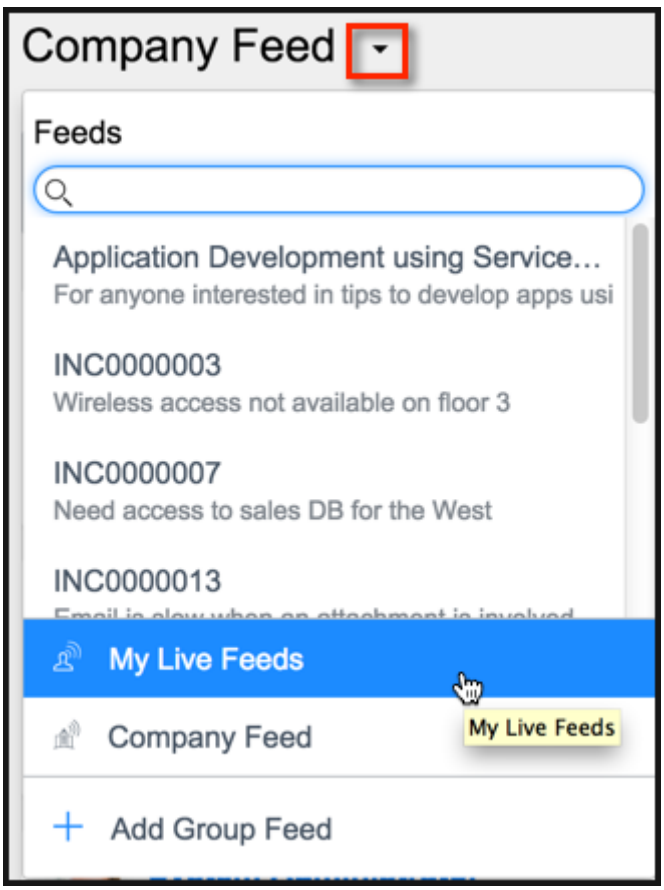
Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Utilisez le champ **de recherche** pour localiser n'importe quel type de flux.
   Lorsque vous saisissez du texte dans le champ **Rechercher** , les résultats s'affichent de manière dynamique. Par exemple, si vous tapez *INC*, les enregistrements qui sont des incidents sont forcés de passer en haut de la liste des résultats.

Sélecteur de flux



2. Vous pouvez également sélectionner les types d'informations de flux suivants.

Types de flux

Flux	Description
Mes flux en direct	Affiche les publications suivantes : ◦ Messages des utilisateurs que vous suivez ◦ Messages contenant des hashtags que vous suivez

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux	Description
Flux de société	Affiche toutes les publications, à l'exception de celles publiées dans des groupes privés ou non répertoriés.
Ajouter un flux de groupe	Vous permet d'ajouter un flux de groupe.

Suivre les flux

Vous pouvez afficher les utilisateurs qui vous suivent ou les autres utilisateurs que vous suivez.

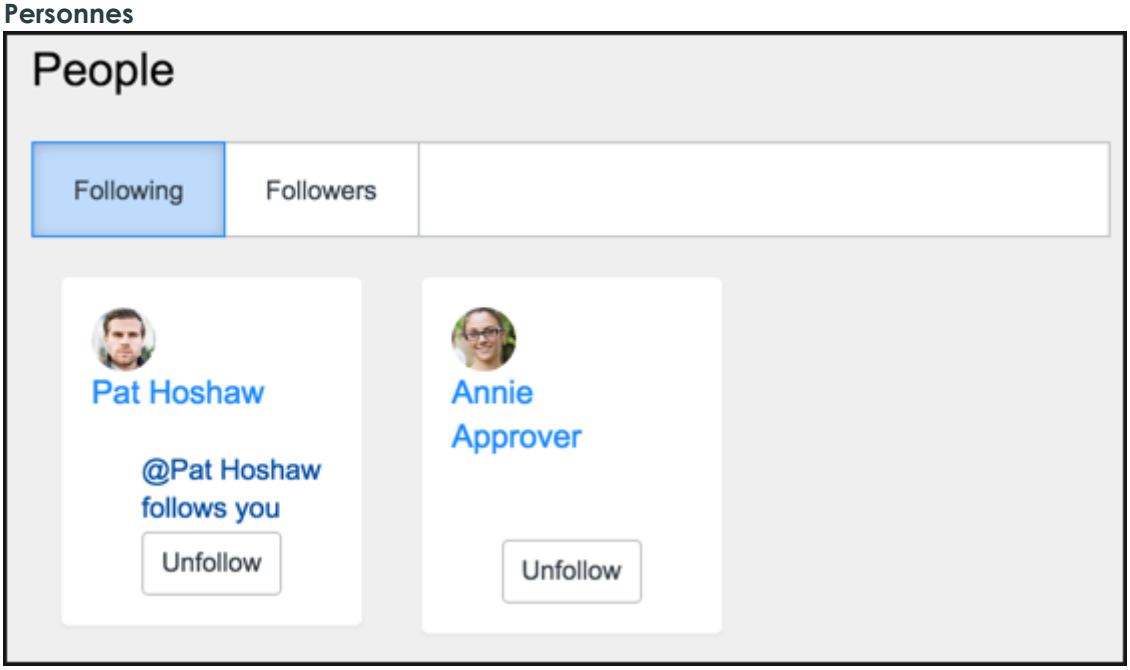
Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Cliquez sur **Personnes** dans la barre latérale.

   Le système affiche les 10 abonnés ou utilisateurs les plus récents que vous suivez.

Personnes



2. Cliquez sur le lien Afficher plus si l'une des listes contient plus de 10 utilisateurs.

Remarque : Si vous suivez un utilisateur particulier dont le profil change, cet utilisateur se déplace vers l'avant de la liste Suivants. Cela vous avertit des changements dans le profil d'un utilisateur que vous suivez.

Ajouter des signets : flux et hashtags

L'interface Flux en direct utilise la fonctionnalité de signet standard pour les flux et les hashtags.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

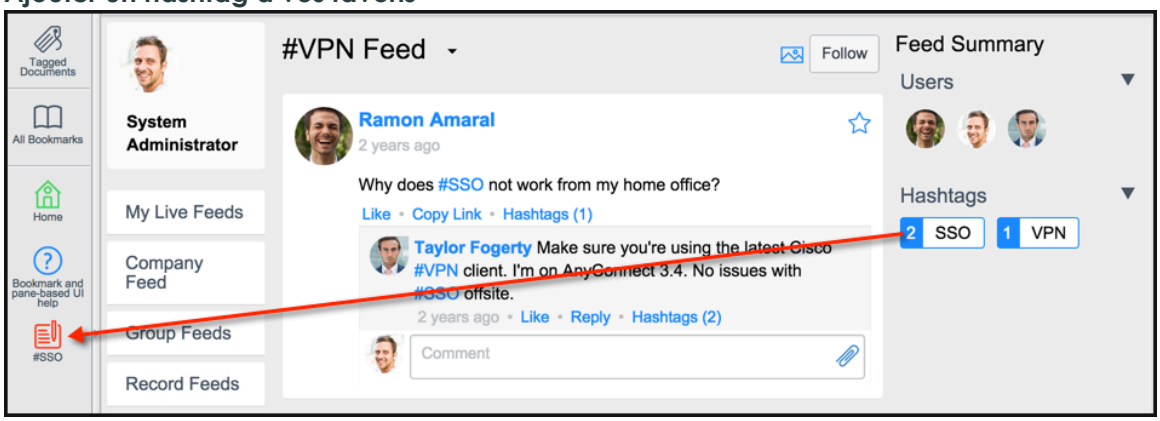
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

Faites glisser et déplacez les flux de groupe et les hashtags de la section Résumé du flux vers le dispositif Edge pour y accéder rapidement.

Ajouter un hashtag à vos favoris



Ajouter Live Feed à votre page d'accueil

Vous pouvez ajouter Flux en direct à votre propre page d'accueil ou à une page d'accueil globale.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

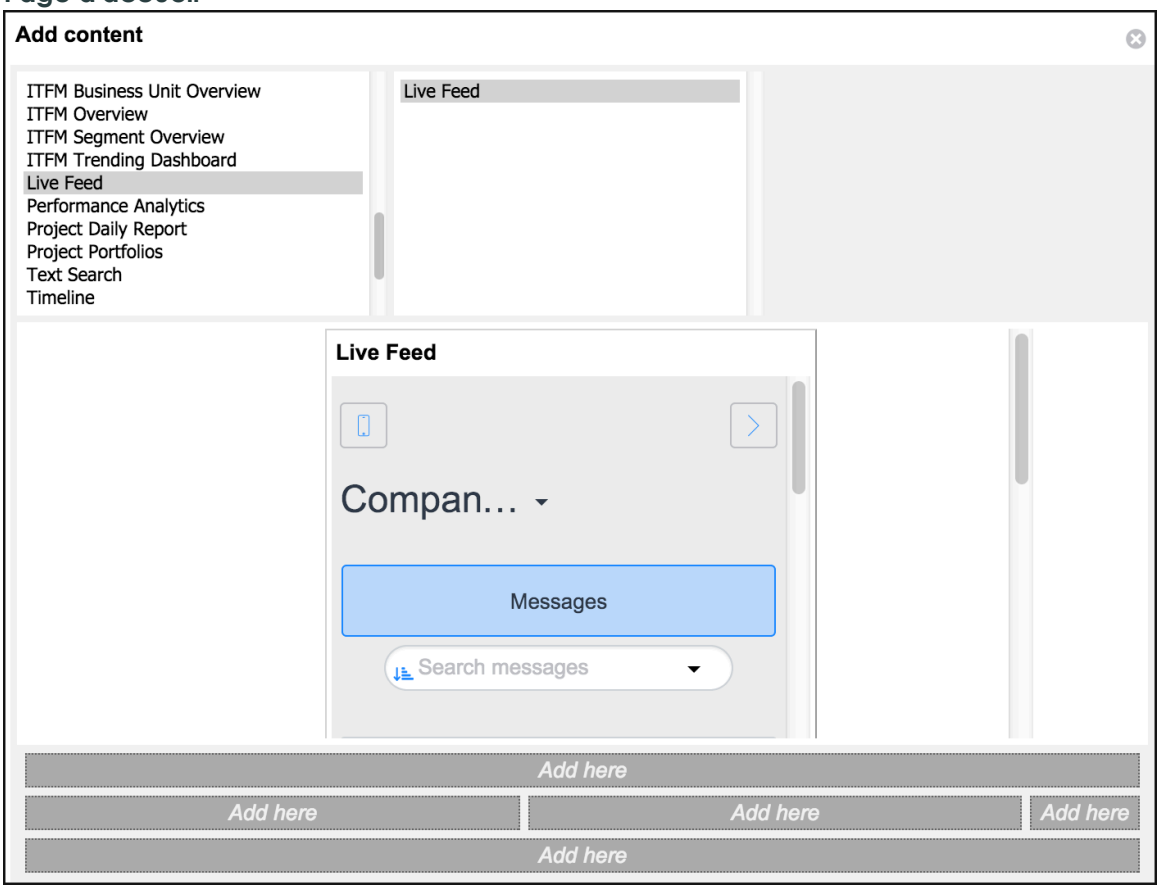
Procédure

1. Accédez à une page d'accueil.
2. Cliquez sur l'icône Ajouter du) dans le coin supérieur gauche de la page d'accueil.
3. Sélectionnez Flux en direct dans le panneau de gauche.
4. En bas de la fenêtre, cliquez sur **Ajouter ici** dans la position de mise en page appropriée, puis fermez la fenêtre.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page d'accueil



Remarque : Les administrateurs peuvent ajouter Flux en direct à une page d'accueil globale pour le rendre disponible par défaut pour tous les utilisateurs de la page d'accueil. Les utilisateurs disposant de n'importe quel rôle peuvent ajouter Live Feed à leur page d'accueil ; Toutefois, les administrateurs peuvent restreindre cette capacité.

Publier du contenu dans Flux en direct

Dans Flux en direct, vous pouvez publier de nouveaux messages et réponses aux messages existants pour tous les utilisateurs du flux. Vous pouvez également envoyer un message de réponse à une équipe ou à un enregistrement.

Important :

Interface utilisateur principale est requis pour utiliser Flux en direct. L'utilisation de Flux en direct n'est pas prise en charge dans Next Experience. Si vous activez Next Experience, Live Feed est automatiquement désactivé et ne fonctionne plus. Pour plus d'informations, consultez l'interface utilisateur Next Experience .

Bien que Live Feed ait été abandonné, nous explorons toujours de nouvelles façons d'améliorer nos services. Restez à l'écoute pour les futures mises à jour et améliorations.

Pièces jointes dans les flux

Outre la saisie de texte, vous pouvez joindre des fichiers, tels que des images, des documents et des feuilles de calcul dans n'importe quel ServiceNow type de fichier pris en charge aux messages Flux en direct.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les administrateurs peuvent gérer les paramètres des fichiers en pièce jointe, tels que les types de fichier pris en charge et la taille maximale du fichier en pièce jointe, en modifiant les propriétés système .

Vous pouvez également inclure des liens vers des URL définies par l'utilisateur et des articles de la base de connaissances contenus dans la base de connaissances de votre instance.

Remarque : La fonctionnalité décrite ici s'applique aux navigateurs compatibles HTML5, tels que Chrome, Firefox, Safari et Internet Explorer 10 et versions ultérieures. Les différences significatives lors de l'utilisation de différents navigateurs sont mises en évidence.

Publier un message Flux en direct

Vous pouvez publier un message pour ouvrir un nouveau flux.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Flux en direct** > **Flux en direct**.
2. Cliquez sur le flux sur lequel vous souhaitez publier votre message, par exemple Mon flux en direct, Flux de société, etc.
3. Saisissez un message dans le champ **Partagez vos réflexions** .
   Utilisez des hashtags, si vous le souhaitez.
4. Selon vos besoins, cliquez sur , ou pour ajouter respectivement une interrogation, une pièce jointe ou une capture d'écran.
5. Cliquez sur **Publier**.

Répondre à un message Flux en direct

Pour participer à un fil de discussion existant d'un flux, vous pouvez rédiger et envoyer un message de réponse. Par défaut, le message est visible par tous les membres du flux.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

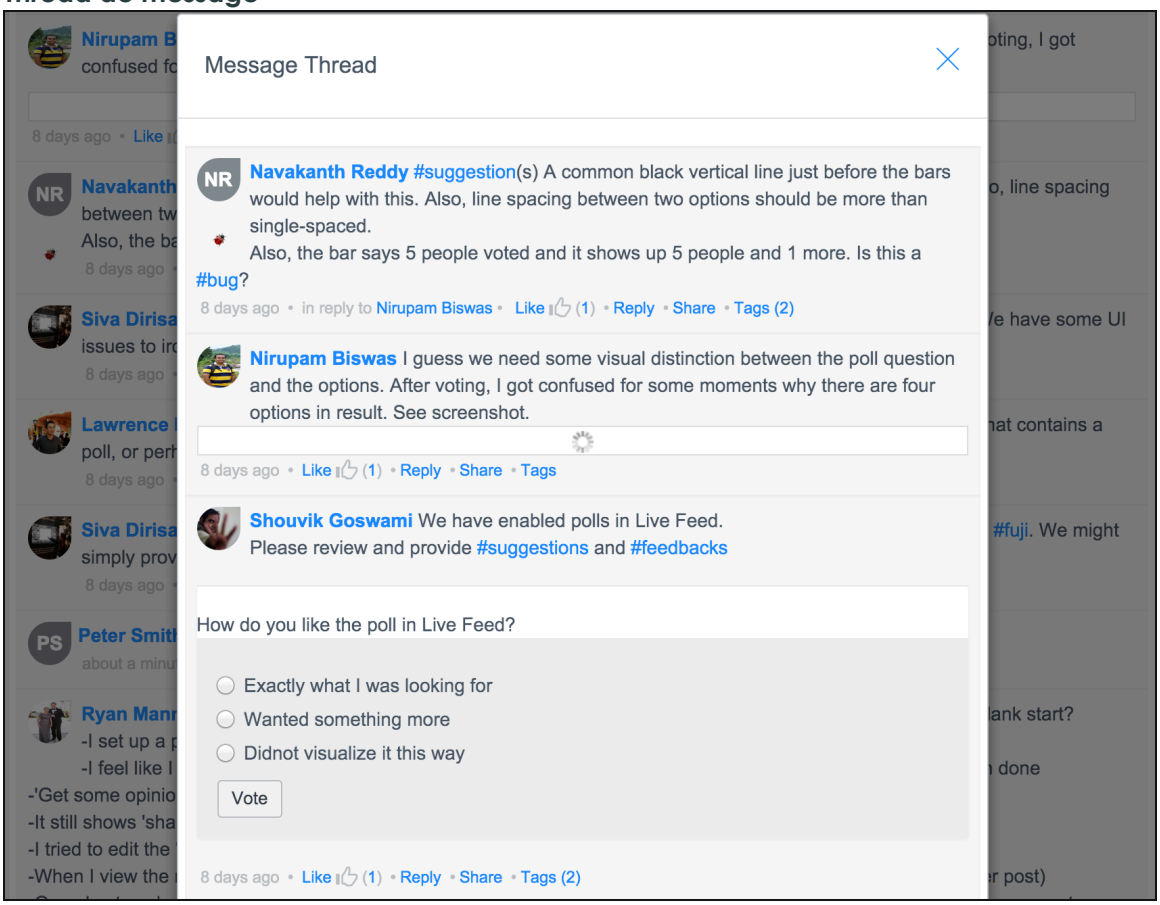
1. Accédez à la **Flux en direct** > **Flux en direct**.
2. Localisez le message auquel vous souhaitez répondre.
3. Tapez votre réponse dans la zone de message et cliquez sur **Répondre**.
   Si nécessaire, vous pouvez ajouter des balises de hachage, des pièces jointes, des liens ou des articles de la base de connaissances.
4. Pour limiter qui peut voir la réponse à une seule personne, sélectionnez un utilisateur dans la liste de choix **À** .
5. Cliquez sur **Répondre**.
6. Pour afficher des réponses supplémentaires, cliquez sur **Afficher toutes les réponses**.
   Par défaut, 7 réponses sont visibles pour chaque message. Toute réponse à une réponse inclut un lien **Threads** .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Cliquez sur **Threads** pour afficher toutes les réponses de la réponse sélectionnée dans l'ordre chronologique inverse dans la fenêtre contextuelle **Thread de message** , similaire à un thread de message.

Thread de message



Joindre un fichier à une publication ou à une réponse

Vous pouvez joindre des fichiers à une publication en faisant glisser un fichier dans une publication ou en collant une image à partir du presse-papiers.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez l'icône du trombone ( ) pour faire glisser des fichiers dans une publication. De plus, vous pouvez coller des images dans une publication ou répondre à partir du presse-papiers.

Procédure

1. Effectuez l'une des actions suivantes :

   - Lors de la rédaction d'un message ou d'une réponse (voir Répondre à un message), localisez une ou plusieurs images ou d'autres types de fichiers pris en charge, puis faites-les glisser dans la zone de message.

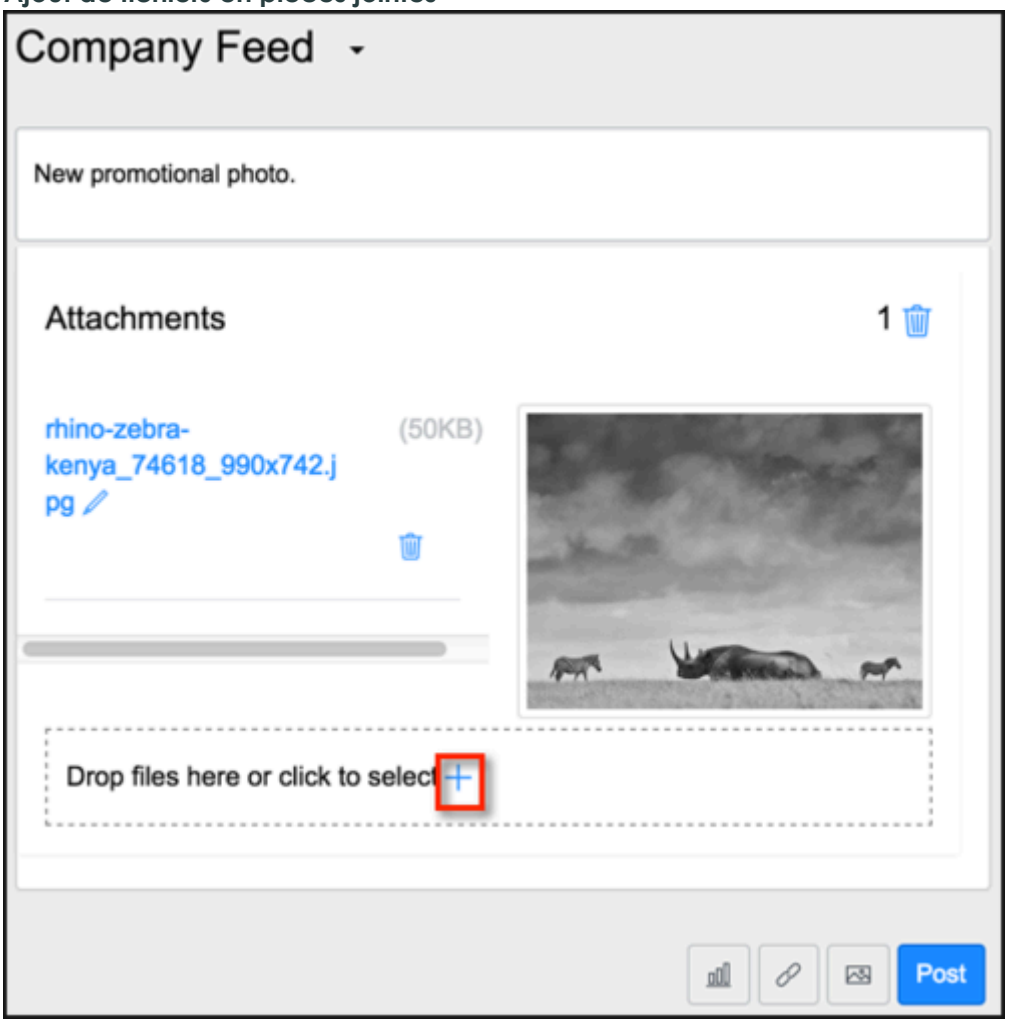
   - Cliquez sur l'icône de trombone ( ) dans la boîte de message, naviguez jusqu'à l'emplacement des fichiers que vous souhaitez joindre, sélectionnez-les et cliquez sur **Ouvrir**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Pour ajouter d'autres fichiers, glissez-déposez des fichiers supplémentaires dans la zone de texte située sous les fichiers ou images affichés, ou cliquez sur le signe plus.

Ajout de fichiers en pièces jointes



3. Si vous souhaitez supprimer une pièce jointe avant de publier le message, cliquez sur l'icône de corbeille en regard de la pièce jointe.
4. Saisissez un commentaire pour partager vos impressions sur l'image.

> **Remarque :** Le bouton **Publier** n'est activé qu'une fois que vous avez ajouté le commentaire.

5. Cliquez sur **Publier** ou **Répondre**.
6. Si vous avez ajouté des fichiers qui ne contiennent pas d'aperçus, puis publié le message, ils seront répertoriés dans la boîte de message avec un lien **de téléchargement** .
7. Cliquez sur le lien pour télécharger les fichiers.

Copier une image du presse-papiers

En plus d'ajouter des fichiers à un message, vous pouvez également copier des images dans le presse-papiers et les coller dans un message ou une réponse.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

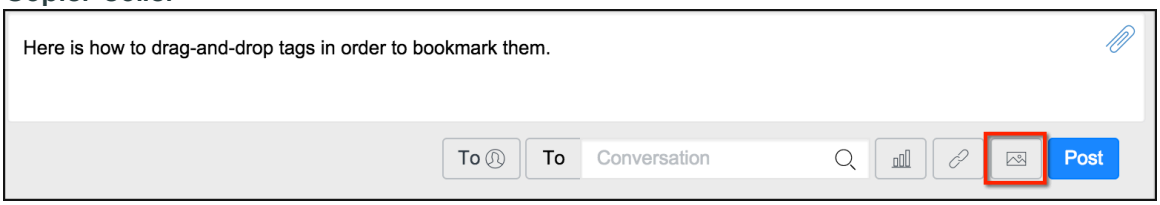
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

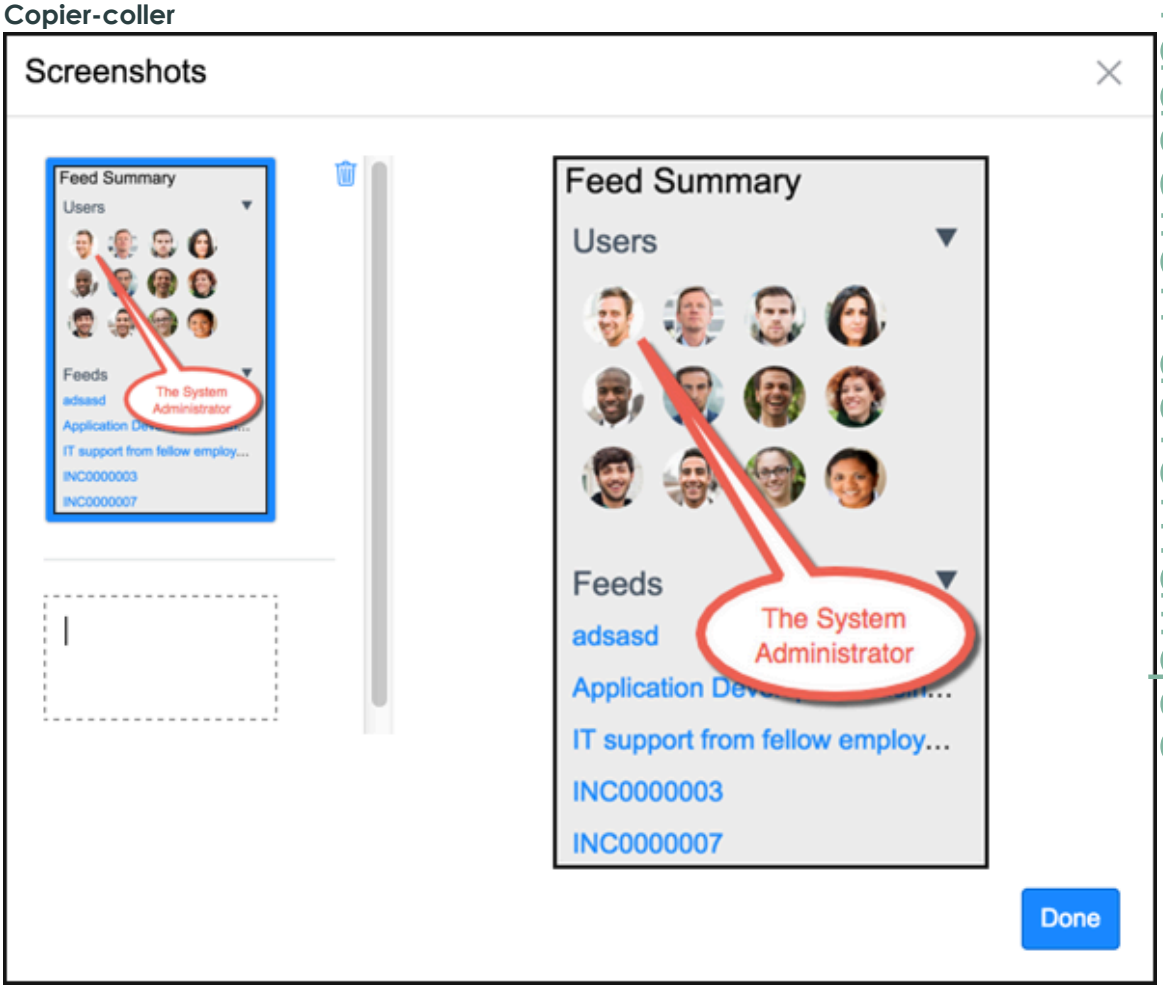
1. Cliquez sur la zone de **commentaire** et ajoutez un commentaire.

Copier-coller



2. Cliquez sur le bouton **Ajouter une image** .
   La boîte de dialogue **Captures d'écran** s'ouvre.
3. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur la zone **Coller une image ici** et sélectionnez **Coller** pour coller l'image à partir du presse-papiers.

Copier-coller



4. Pour ajouter une autre image, répétez les étapes précédentes.
5. Lorsque vous avez terminé de coller des images dans le message, cliquez sur **Terminé**.
6. Pour modifier le texte du lien, cliquez sur **Image collée** et saisissez une nouvelle étiquette.
7. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur **Publier** ou **Répondre**.
8. Pour supprimer une image, cliquez sur l'icône de corbeille en regard du lien.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Pour apporter des modifications à une image existante, cliquez sur l'icône de modification ( ).

Remarque : La fonctionnalité copier/coller est prise en charge dans Chrome, Firefox et Internet Explorer 11.

Ajouter un lien vers une publication ou une réponse

Ajouter ou modifier un lien vers une publication dans Flux en direct.

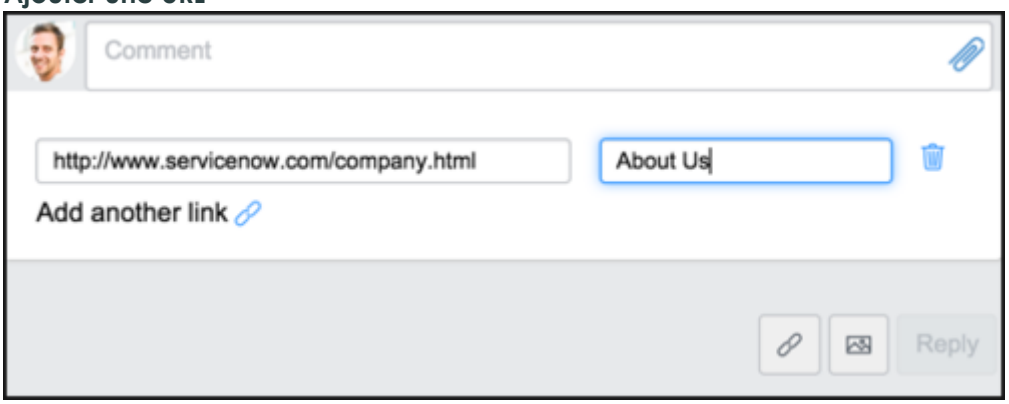
Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Cliquez sur la zone de **commentaire** .
   Le bouton **Ajouter un lien** s'affiche.
2. Cliquez sur le bouton **Ajouter un lien** .
   Les champs **de texte URL** et **Lien s'affichent** .

Ajouter une URL



3. Saisissez l'URL et le texte que vous souhaitez afficher comme lien.
4. Pour ajouter un autre lien, cliquez sur l'icône de lien sous le champ **URL** .
5. Lorsque vous avez terminé de saisir votre message, cliquez sur **Publier** ou **Répondre**.

URL enregistrée

Pour supprimer un lien, cliquez sur l'icône de corbeille adjacente au lien. Pour apporter des modifications à un lien existant, cliquez sur l'icône de modification ( ).

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter un lien d'article de la base de connaissances à une publication ou à une réponse

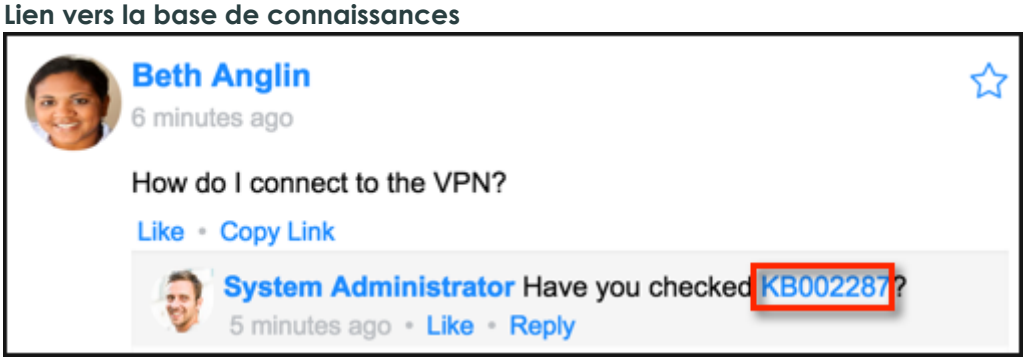
Utilisez l'ID d'un article de la base de connaissances pour le publier en réponse à une conversation Flux en direct.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Lors de la rédaction d'un message ou d'une réponse, tapez l'ID de l'article de la base de connaissances vers lequel vous souhaitez créer un lien.
   Vous n'avez pas besoin d'identifier l'ID de l'article de la base de connaissances en tant que lien hypertexte. Live Feed le reconnaît comme tel et le convertit automatiquement en lien lorsque le message est publié.
2. Lorsque vous avez terminé de saisir votre message, cliquez sur **Publier** ou **Répondre**.

Lien vers la base de connaissances



Ajouter une interrogation à un message

Lorsque vous publiez un message, vous avez la possibilité de créer un sondage afin d'enregistrer les avis de vos spectateurs. Au fur et à mesure que les utilisateurs répondent à l'interrogation, leurs statistiques de commentaires sont affichées dans le flux.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

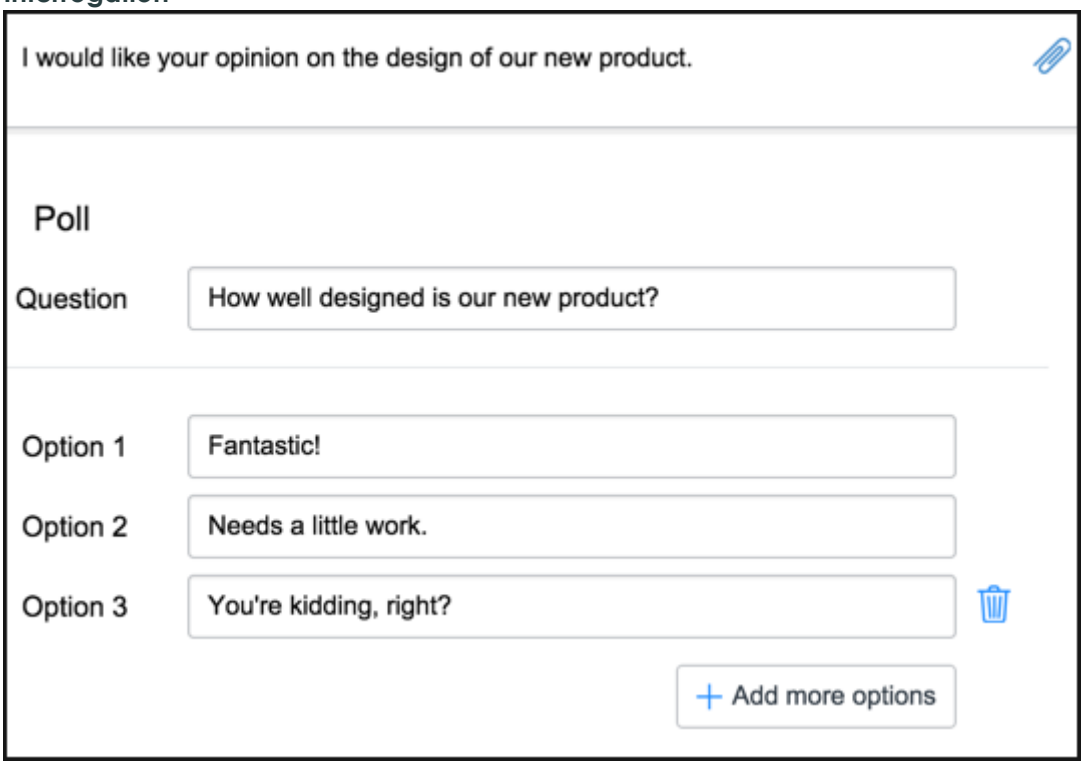
Procédure

1. Ouvrez le flux dans lequel vous souhaitez créer un message avec un sondage.
2. Saisissez le message avec une invitation à participer au sondage dans la zone **Partagez vos pensées** .
3. Cliquez sur l'icône interrogation ( ).

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Interrogation



4. Dans le champ **Question** , entrez la question sur laquelle vous sollicitez des opinions.
5. Dans les champs **Option** , entrez les réponses possibles à la requête.
6. Pour ajouter d'autres options de réponse, cliquez sur **Ajouter d'autres options**.
7. Cliquez sur **Publier**.
   Une fois le sondage publié, les utilisateurs qui consultent le message peuvent voter. Une fois qu'ils ont voté, leurs photos apparaissent à côté de leur réponse, avec d'autres personnes qui ont voté pour la même option.

   Une notification par e-mail avec le résultat du sondage est envoyée à tous les participants du sondage pour les informer que le sondage est clos.

Ajouter des mentions à un message

Un @mention est une mise à jour publiée qui contient @username n'importe où dans le corps du message.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le nom de l'utilisateur, accompagné d'un lien vers son flux, est inséré dans le message. En outre, l'utilisateur mentionné reçoit une notification par e-mail à propos de la mention. C'est un excellent moyen d'attirer l'attention sur les autres membres dans une conversation. Tous les @mentions sont inclus dans le flux Mon flux de l'utilisateur connecté.

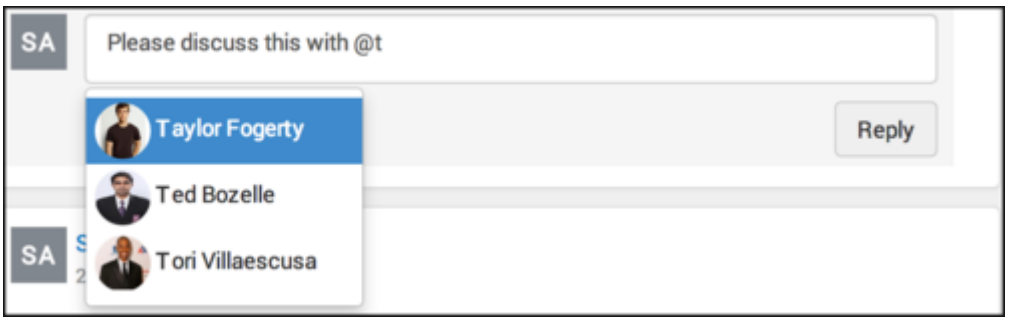
Remarque : Si un @mention est utilisé par un membre d'une équipe, seuls les membres de cette équipe apparaissent dans la liste de suggestion automatique.

Traduction automatique

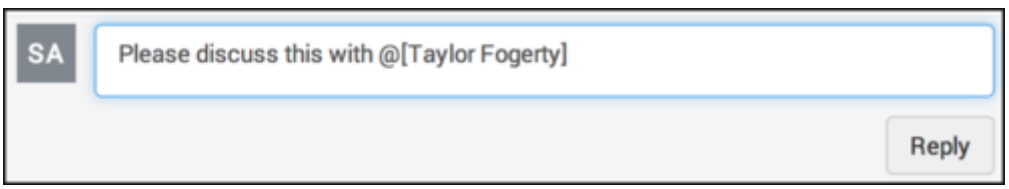
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Lors de la saisie d'un message ou d'une réponse dans une conversation, tapez `@username n'importe` où dans le message.
   Au fur et à mesure que vous tapez, une liste de suggestions automatiques s'affiche avec les noms et les photos des utilisateurs qui correspondent à vos entrées. Par exemple, si vous saisissez `@t`, la liste de suggestion automatique affiche les images et les noms de tous les utilisateurs dont le nom commence par T.



2. Cliquez sur l'utilisateur que vous souhaitez ajouter.
   Le nom de cet utilisateur est inséré dans le @mention dans le corps du message.



Remarque : Mon fil d'actualité affiche @mentions de vous et des équipes dont vous êtes membre. Les flux de profil d'un autre utilisateur n'affichent que @mentions de cet utilisateur.

Aimer un message

Comme un message pour fournir des commentaires à l'auteur.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Flux en direct** > **Flux en direct**.
2. Cliquez sur **Flux**.
3. Localisez le flux qui contient le message que vous souhaitez aimer.
4. Sous le titre du message, cliquez sur **J'aime**.
   Si le message a déjà fait l'objet d'un « J'aime », le nombre de « J'aime » d'un message s'affiche à côté du lien « J'aime ».

   Pour un message de niveau supérieur, les photos de profil des 5 premiers utilisateurs qui ont aimé un message s'affichent. Tous les utilisateurs supplémentaires qui ont aimé le message peuvent être visualisés en passant la souris sur le lien **# plus** . Si l'utilisateur connecté a aimé le message, l'image de cet utilisateur apparaîtra en premier, suivie de l'image de l'utilisateur qui a aimé le message en dernier.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour obtenir une réponse, vous devez placer le pointeur de la souris sur le lien du **décompte** afin d'afficher les utilisateurs qui ont aimé le message.

Remarque : Une fois qu'un message a été aimé, il ne peut pas être désaimé.

Supprimer un message

Les utilisateurs peuvent supprimer n'importe lequel de leurs propres messages ou réponses. Un administrateur de conversation peut également supprimer des messages.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Passez la souris sur le message que vous souhaitez supprimer.
2. Cliquez sur l'icône de corbeille dans le coin supérieur droit de la boîte de message.
3. Cliquez sur **Supprimer** dans la zone de confirmation.
   Le message disparaît du flux.

Référence de flux en direct

Les rubriques de cette section décrivent Séparation de domaine dans Flux en direct, ainsi que les différents composants qui y sont installés.

Important :

Interface utilisateur principale est requis pour utiliser Flux en direct. L'utilisation de Flux en direct n'est pas prise en charge dans Next Experience. Si vous activez Next Experience, Live Feed est automatiquement désactivé et ne fonctionne plus. Pour plus d'informations, consultez l'interface utilisateur Next Experience .

Bien que Live Feed ait été abandonné, nous explorons toujours de nouvelles façons d'améliorer nos services. Restez à l'écoute pour les futures mises à jour et améliorations.

Séparation de domaine dans Flux en direct

Il s'agit d'une vue d'ensemble de Séparation de domaine et de Flux en direct. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Vue d'ensemble

Support : niveau 2

Les domaines parent et enfant définissent le contenu de Flux en direct qui peut être consulté et partagé avec d'autres utilisateurs.

- Un utilisateur d'un domaine parent peut voir les utilisateurs et le contenu de son domaine et de tous les domaines enfants situés plus bas dans la hiérarchie de domaine.
- Un utilisateur dans un domaine enfant peut voir les utilisateurs et le contenu de son domaine, mais ne peut pas voir le domaine parent ou d'autres domaines enfants au même niveau dans la hiérarchie de domaine.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer Séparation de domaine pour Flux en direct

Séparation de domaine pour l'application Flux en direct est disponible à partir de la version Eureka. Pour les utilisateurs effectuant une mise à niveau vers Eureka, une colonne sys_domain est ajoutée aux tables de base de données existantes liées à Flux en direct. Pour les enregistrements de base de données existants, la valeur du champ sys_domain est définie sur vide (global). Cela permet à la fonctionnalité Séparation de domaine de fonctionner avec les enregistrements Flux en direct existants.

Afficher ou masquer l'application Flux en direct pour un domaine

L'administrateur peut activer la visibilité de Flux en direct pour un domaine. Cela inclut :

- Affichage de Live Feed dans le navigateur d'application.
- À la suite d'un flux de documents pour un enregistrement.
- Affichage de Flux en direct à partir d'un enregistrement.

Utiliser Flux en direct avec Séparation de domaine

Toutes les fonctionnalités de Flux en direct sont disponibles pour les utilisateurs au sein d'un domaine et fonctionnent de la même manière, à quelques exceptions près en matière de visibilité.

- *Publication et partage de contenu*
  - Les utilisateurs d'un domaine enfant peuvent interagir avec d'autres utilisateurs du même domaine. Cela inclut la publication et la réponse à des messages, la suppression de messages, la pièce jointe de fichiers et de liens, et l'évaluation du contenu.
  - Les utilisateurs d'un domaine parent peuvent interagir avec d'autres utilisateurs du même domaine et avec les utilisateurs de n'importe quel domaine enfant. Les messages ajoutés aux threads enfants par les utilisateurs parents ont la visibilité du domaine enfant, et non du domaine parent.
- *Affichage du contenu*
  - Les utilisateurs d'un domaine enfant peuvent afficher le contenu qui réside dans leur domaine. Cela inclut le filtrage par flux, le tri, la recherche et l'affichage des messages plus anciens.
  - Les utilisateurs d'un domaine parent peuvent afficher le contenu qui se trouve dans leur domaine et dans tous les domaines enfants.
  - Mon flux affiche les messages, les équipes et les hashtags en fonction du domaine de l'utilisateur. L'affichage du flux d'un autre utilisateur affiche uniquement les publications visibles dans le domaine de l'utilisateur actuel.
- *Utilisation de hashtags*
  - Les hashtags sont séparés par domaine. Les utilisateurs d'un domaine enfant peuvent utiliser toutes les fonctions de hashtag au sein de leur domaine. Cela inclut le marquage des messages, l'affichage des hashtags disponibles, la modification des noms de hashtags, ainsi que la recherche et le filtrage par hashtag.
  - Les utilisateurs d'un domaine parent peuvent utiliser toutes les fonctions de hashtag au sein de leur domaine et peuvent voir les hashtags dans tous les domaines enfants.
- *Utiliser Teams*

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

  - Les équipes sont séparées entre les domaines. Les utilisateurs d'un domaine enfant peuvent rejoindre et suivre des équipes au sein de leur domaine, et inviter d'autres utilisateurs de leur domaine à rejoindre des équipes.
  - Les utilisateurs d'un domaine parent peuvent rejoindre et suivre des équipes appartenant à leur domaine ou à un domaine enfant.
- *Exceptions pour les équipes*
  - De nouvelles équipes sont créées dans le domaine de l'utilisateur. Toutefois, si un enregistrement est associé à l'équipe, l'équipe est créée dans le domaine de l'enregistrement.
  - Les nouveaux threads d'une équipe existante sont créés dans le domaine de l'équipe existante.
  - Lorsqu'un utilisateur crée une nouvelle équipe à partir d'un document, si le domaine du document n'est pas vide ou global, le domaine d'équipe doit être modifié pour devenir le domaine du document.
  - Pour une équipe générée par un document, lorsque le domaine du document change, le domaine de tous les enregistrements Flux en direct connexes change également.
- *S'abonner aux notifications par e-mail*

  Les utilisateurs peuvent s'abonner aux notifications par e-mail des utilisateurs et des équipes au sein de leur domaine uniquement.

Information associée

Sécurité de Flux en direct et accès aux tables

Limiter l'accès à Flux en direct par rôle

Gérer le contenu des messages de Flux en direct

Sécurité de l'équipe Flux en direct

Restreindre le changement de nom des balises de hachage

Séparation de domaine

Composants installés avec Flux en direct

Plusieurs types de composants sont installés avec Flux en direct.

Les données de démonstration sont disponibles avec Flux en direct.

Tables installées avec Flux en direct

Le module d'extension Flux en direct inclut les tables suivantes.

Table	Description
Lier des pièces jointes [live_link]	Stocke les liens et les pièces jointes qui sont ajoutés aux messages.
Favoris actifs [live_favorite]	Stocke les conversations, groupes d'utilisateurs et messages préférés.
Recherches dans Flux en direct	Stocke les recherches de texte dans Flux en direct. Accès à **Flux en direct** > **Administration du flux** > **Journal des recherches**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
[live_feed_search]	
Suivis actifs [live_follow]	Gère les préférences de suivi des utilisateurs pour les flux d'utilisateurs.
Profil de groupe actif [live_group_profile]	Stocke les propriétés de la conversation, y compris le nom, la description et l'état public. Les propriétés du groupe d'utilisateurs, telles que le nom, la description et l'état public, sont également stockées.
Membre de groupe actif [live_group_member]	Gère les listes de membres pour la conversation et le groupe d'utilisateurs.
Mention active [live_mention]	Stocke les profils mentionnés dans un message. Références sys_user table.
Balise de message active [live_message_tag]	Stocke les messages associés aux balises créées par l'utilisateur. S'affiche en tant que liste connexe sur les enregistrements de balises opérationnelles.
Messages actifs [live_message]	Stocke les messages. Références sys_user table. Accès à **Flux en direct** > **Administration du flux** > **Messages**.
Interrogation Live [live_poll]	Stocke une question d'interrogation.
Vote exprimé pour l'interrogation Live [live_poll_cast]	Stocke les profils des utilisateurs qui ont voté pour une option particulière dans un sondage.
Options de l'interrogation Live [live_poll_option]	Stocke les options d'interrogation.
Profils opérationnels [live_profile]	Stocke les profils des utilisateurs dans Flux en direct. Références sys_user table. Accès à **Flux en direct** > **Administration du flux** > **Profils**.
Notification de table active [live_table_notification]	Génère des notifications automatiques de table, par exemple lorsqu'un utilisateur lit Flux en direct pour la première fois et lorsqu'un incident de priorité élevée est ouvert. Accès à **Flux en direct** > **Administration du flux** > **Notifications de table**.
Balise active [live_tag]	Gère les balises créées par l'utilisateur. Accès à **Flux en direct** > **Administration du flux** > **Balises**.
Suivis de balise opérationnelle	Gère les préférences de suivi des utilisateurs pour les balises.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
[live_tag_follow]	
Messages aimés par [live_message_like]	Maintient les évaluations similaires pour les publications. Accès à **Flux en direct** > **Administration du flux** > **J'aime**.

Rôles d'utilisateur installés avec Flux en direct

Le module d'extension Flux en direct inclut les rôles d'utilisateur suivants.

Pour en savoir plus sur la gestion des abonnements, consultez Gestion des abonnements par utilisateur dans Gestion des abonnements et contactez votre représentant de compte.

live_feed_admin

Peut gérer les fonctions de Flux en direct. Les utilisateurs disposant du rôle live_feed_admin peuvent configurer des notifications de table pour les tables autres que Tâche, limiter l'accès à Flux en direct par rôle et gérer le contenu des messages Flux en direct.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

Remarque : Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

chat_admin

Peut gérer les fonctions de messagerie instantanée (si le module d'extension de messagerie instantanée est activé). Les utilisateurs disposant du rôle chat_admin peuvent modifier l'accès en lecture aux messages de la salle de messagerie instantanée et définir des droits d'accès à la salle de messagerie instantanée.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Considérations particulières

Remarque : Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Includes de script installés avec Flux en direct

Le module d'extension Flux en direct installe les includes de script suivants.

Nom	Description
LiveMsgUtil	Fournit des fonctions d'assistance pour travailler avec live_message enregistrements.
LiveFeedFilter	Interroge les filtres pour travailler avec live_feed enregistrements.
LiveFeedUtil	Fournit des fonctions d'assistance pour travailler avec live_feed enregistrements.

Règles métier installées avec Flux en direct

Le module d'extension Flux en direct inclut les règles métier suivantes.

Règle métier	Table	Description
Le créateur du groupe de flux devient administrateur	Profil de groupe actif [live_group_profile]	Désigne le créateur du groupe en tant qu'administrateur du groupe.
Événements Live Feed	Tâche [task]	S'exécute sur l'insertion, la mise à jour et la suppression de tâche. Déclenche l'événement associé à l'action de script de mise à jour de Flux en direct qui traite les notifications de table en direct pour générer automatiquement des messages Flux en direct.
Événements de mise à jour des membres de Flux en direct	Membre de groupe actif [live_group_member]	Génère un événement de notification lorsque l'état membre change (invité, accepté, refusé, quitté, rejeté, demande, request_accepted).
Intégration de Live Feed	Entrée de journal [sys_journal_field]	Écrit des commentaires de journal dans Flux en direct s'il existe un groupe pour cet enregistrement.
Événements des nouveaux membres Live Feed	Membre de groupe actif [live_group_member]	Génère un événement de notification lorsque de nouveaux membres sont ajoutés.
Événements de profil Flux en direct	Profil opérationnel [live_profile]	S'exécute live_profile insérer/mettre à jour/ supprimer et déclenche un événement associé à l'action des scripts Mise à jour de Flux en direct qui traite les notifications de table en direct pour générer automatiquement des messages Flux en direct.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règle métier	Table	Description
Événements de messages Flux en direct	Message Flux en direct [live_message]	S'exécute sur live_message, déclencheur d'événement de notification pour les nouveaux messages actifs.
Événements similaires aux messages actifs	Message aimé par [live_message_like]	S'exécute sur live_message_like, déclencheur d'événement de notification pour les nouveaux enregistrements similaires.
Visibilité des membres du groupe LiveFeed 2.0	Membre de groupe actif [live_group_member]	Garantit que les utilisateurs ne peuvent voir que la liste des membres des groupes publics et des groupes auxquels ils appartiennent.
Validation du profil de groupe LiveFeed	Profil de groupe actif [live_group_profile]	Garantit qu'un groupe public est visible.
Visibilité du profil du groupe LiveFeed 2.0	Profil de groupe actif [live_group_profile]	Garantit que la liste de tous les groupes affiche uniquement les groupes publics, les groupes privés visibles et les groupes auxquels appartient l'utilisateur.
Changements d'adhésion à LiveFeed	Membre de groupe actif [live_group_member]	Applique que seuls l'administrateur du groupe et les utilisateurs disposant live_feed_admin rôle peuvent gérer l'adhésion d'un groupe.
Appartenance à un groupe LiveFeed	Membre de groupe actif [live_group_member]	Garantit qu'un utilisateur n'est pas ajouté plusieurs fois au même groupe.
Mentions J'aime des messages actifs	Mention J'aime du message actif [live_message_like]	Met à jour le nombre de J'aime pour un message.
Vérification de LiveFeed pour rejoindre le groupe	Membre de groupe actif [live_group_member]	Garantit que les utilisateurs ne peuvent pas rejoindre automatiquement des groupes visibles privés.
Mettre à jour le nombre de followers/ followers	Suivi actif [live_follow]	Met à jour le nombre d'abonnés/d'abonnés.
Groupe Flux en direct	Enregistrement évaluable [asmt_assessable_record]	Crée/supprime un groupe Flux en direct pour un enregistrement évaluable
Visibilité des messages Flux en direct	Message Flux en direct [live_message]	Garantit l'accès de l'utilisateur aux messages Flux en direct

Notifications par e-mail installées avec Flux en direct

Le module d'extension Flux en direct inclut les notifications par e-mail suivantes.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Notification par e-mail	Description
Membre du flux en direct accepté	Envoie un e-mail à l'administrateur lorsqu'un utilisateur accepte de rejoindre le flux.
Membre du flux en direct refusé	Envoie un e-mail à l'administrateur lorsqu'un utilisateur refuse de rejoindre le flux.
Membre du flux en direct invité	Envoie un e-mail à un utilisateur lorsqu'il est invité à rejoindre un flux.
Membre du flux en direct à gauche	Envoie un e-mail aux administrateurs lorsqu'un utilisateur quitte le flux.
Membre du flux en direct supprimé	Envoie un e-mail à l'utilisateur lorsqu'il a été supprimé du flux.
Demande de membre de flux en direct	Envoie un e-mail aux administrateurs lorsqu'un utilisateur demande à rejoindre un flux.
Demande de membre de flux en direct acceptée	Envoie un e-mail à l'utilisateur lorsque sa demande de rejoindre un flux est acceptée.
Demande de flux en direct rejetée	Envoie un e-mail à l'utilisateur lorsque sa demande de rejoindre un flux a été rejetée par un administrateur.
Abonnement à MsgReply du flux en direct	Envoie un e-mail lorsqu'un message de réponse ou reply_to_reply est inséré dans le fil d'un message d'un flux.
Membre de l'équipe Live Feed accepté	Envoie un e-mail aux administrateurs lorsqu'un utilisateur accepte une invitation à rejoindre une équipe.
Membre de l'équipe Flux en direct refusé	Envoie un e-mail aux administrateurs lorsqu'un utilisateur refuse une invitation à rejoindre une équipe.
Membre de l'équipe Flux en direct invité	Envoie un e-mail lorsqu'un utilisateur est invité à rejoindre une équipe.
Membre de l'équipe Flux en direct gauche	Envoie un e-mail lorsqu'un utilisateur quitte une équipe.
Membre de l'équipe Live Feed supprimé	Envoie un e-mail lorsqu'un administrateur supprime un utilisateur d'une équipe.
Demande de membre de l'équipe de Flux en direct	Envoie un e-mail lorsqu'un utilisateur demande à rejoindre une équipe.
Demande de membre de l'équipe Live Feed acceptée	Envoie un e-mail lorsque la demande d'un utilisateur de rejoindre une équipe est acceptée.
Demande de membre de l'équipe active rejetée	Envoie un e-mail lorsque la demande d'un utilisateur de rejoindre une équipe est rejetée.
Message actif Tous les abonnements	Envoie un e-mail aux utilisateurs abonnés lorsqu'un message (nouveau ou réponse) est publié.
Abonnement au flux de messages en direct	Envoie un e-mail lorsqu'un nouveau message est inséré dans un flux.
Message actif aimé	Envoie un e-mail au créateur d'un message lorsqu'un autre utilisateur aime le message.

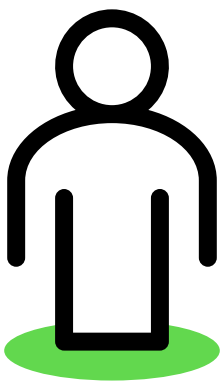
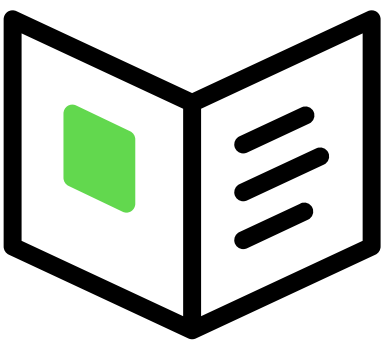
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Notification par e-mail	Description
Mention du message actif	Envoie un e-mail à un utilisateur lorsque cet utilisateur est mentionné dans un message.
Abonnement aux nouveaux messages en direct	Envoie un e-mail aux utilisateurs abonnés lorsqu'un nouveau message (sans réponse) est publié.
Réponse au message actif	Envoie un e-mail à tous les utilisateurs d'un thread de flux lorsqu'un utilisateur publie une réponse (événement live_message.replied).

Signature électronique

Signez des documents électroniques à partir de n'importe quel équipement de bureau ou mobile prenant en charge la signature électronique. La signature électronique est une application incluse dans le périmètre qui permet aux utilisateurs de signer des documents gérés ou des articles de la base de connaissances avec leur signature électronique dactylographiée ou dessinée, leurs informations d'identification ou en tant qu'accusé de réception.

Premiers pas

Activer	Utiliser	Référence
		
Activez la signature électronique.	Créez ou modifiez des modèles de signatures électroniques.	En savoir plus sur les composants installés avec la signature électronique.

Dépannage et demande d'aide

- Forums de la communauté ServiceNow
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activation de la signature électronique

Vous pouvez activer le module d'extension de signature électronique (com.snc.esign) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne le sont pas déjà.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La signature électronique active ces modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà actifs.

Modules d'extension pour Signature électronique

Module d'extension	Description
Visionneuse de documents ServiceNow [com.snc.documentviewer]	La visionneuse de documents est une fonctionnalité de plateforme qui permet aux utilisateurs d'afficher des documents de classe entreprise en ligne dans la pièce jointe de la plateforme au lieu de les télécharger sur l'appareil local, puis d'ouvrir les documents avec une visionneuse installée localement.
Documents gérés [com.snc.document_management]	l'application Documents gérés. Pour activer la possibilité de publier dans la base de connaissances, activez le module d'extension Document de la base de connaissances.
Pavé de signature [com.snc.signaturepad]	Fournit un outil permettant d'autoriser la signature numérique dans un document .pdf. L'application Human Resources l'utilise avec divers documents.

Procédure
1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque : Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : `L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.`

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Utilisation de la signature électronique

Les utilisateurs disposant des rôles de signature électronique affectés peuvent créer des modèles pour les documents qui nécessitent une signature électronique.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Affectation d'un rôle

Avant de commencer à utiliser la signature électronique, vous devez affecter les rôles de signature électronique aux rôles, groupes ou utilisateurs appropriés de votre application. Consultez Composants installés avec signature électronique pour plus d'informations.

Comment utiliser les modèles de signatures électroniques

Les utilisateurs disposant du rôle d'administrateur de signature électronique [sn_esign.admin] ou de gestionnaire [sn_esign.config_manager] peuvent créer des modèles de signatures électroniques. Chaque modèle de signature électronique associe un type de document à signer (document géré ou article de la base de connaissances) à un type de signature (signature, informations d'identification ou accusé de réception). Par exemple, vous pouvez créer un modèle de signature électronique pour un accord de confidentialité qui nécessite une signature dactylographiée ou dessinée. Pour plus d'informations, consultez Créer ou modifier un modèle de signature électronique.

Vous pouvez ensuite utiliser le modèle de signature électronique dans les formulaires de tâches pour demander des signatures électroniques aux utilisateurs. Dans l'application Prestation de services RH , par exemple, vous pouvez ajouter des tâches RH aux tickets RH ou configurer des modèles de tâches RH pour demander des signatures électroniques selon le modèle de signature électronique sélectionné. Voir Signature électronique pour les RH pour des exemples spécifiques aux RH.

Créer ou modifier un modèle de signature électronique

Créez ou modifiez un modèle de signature électronique pour définir un document électronique et une configuration de signature à utiliser dans les formulaires de tâches.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_esign.admin ou sn_esign.config_manager

Chaque modèle est associé à un type de document tel qu'un document géré ou un article de la base de connaissances, et vous pouvez configurer le modèle de sorte que le signataire soit tenu de signer le document avec sa signature dactylographiée ou dessinée, ses informations d'identification ou en tant qu'accusé de réception.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Signature électronique** > **Modèle de signature électronique**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de modèle de signature électronique

Champ	Description
Nom	Nom du modèle de signature électronique.
Table de tâches	Table de tâches à laquelle le modèle de signature électronique est associé.
Type de document	Type de document du modèle de signature électronique. Sélectionnez l'une des options suivantes :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	◦ **Modèle de document RH** : assurez-vous que le champ **Table de tâches** est défini sur Tâche RH [sn_hr_core_task]. Le modèle de document RH que le signataire signera est sélectionné dans le formulaire de ticket RH. Pour plus d'informations, consultez Sélectionner un modèle de document RH pour une tâche de signature électronique . ◦ **Article** de la base de connaissances : dans le champ Article de la **base de connaissances** , sélectionnez l'article de la base de connaissances que le signataire signera. ◦ **Document géré** : dans le champ **Document géré** , sélectionnez le document géré que le signataire signera.
Type de signature	Type de signature du modèle de signature électronique. Sélectionnez l'une des options suivantes : ◦ **Accusé de réception** : le signataire accuse réception du document en acceptant et en terminant la tâche. **Remarque :** Cette option n'est pas disponible pour les modèles de documents RH. ◦ **Informations d'identification** : le signataire signe le document avec ses informations d'identification. **Remarque :** Cette option n'est pas disponible pour les modèles de documents RH. ◦ **Signature** : Le signataire signe le document de sa signature dactylographiée ou dessinée.
Texte de confirmation	Ajoute une case à cocher accompagnée d'un texte de confirmation que l'utilisateur doit sélectionner avant la fin de la signature. Cette option peut être utilisée avec n'importe quel type de signature. **Remarque :** Le texte de confirmation est limité à 1 000 caractères.

4. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Vous pouvez utiliser le modèle de signature électronique dans les formulaires de tâches pour demander des signatures électroniques aux utilisateurs.

Référence de signature électronique

L'activation du module d'extension de signature électronique installe des tables et des rôles supplémentaires.

Composants installés avec signature électronique

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de la signature électronique, y compris les tables et les rôles d'utilisateur.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de signature électronique [sn_esign.admin]	Peut gérer le module de signature électronique.	sn_esign.config_manager
Gestionnaire de signature électronique [sn_esign.config_manager]	Peut gérer les configurations de signatures électroniques.	Aucun

Vous pouvez affecter ces rôles aux rôles, groupes ou utilisateurs appropriés de l'application.

- Pour affecter un rôle à un autre rôle, consultez Ajouter un rôle à un rôle existant .
- Pour affecter un rôle à un groupe, consultez Affecter un rôle à un groupe .
- Pour affecter un rôle à un utilisateur, consultez Affecter un rôle à un utilisateur .

Pour plus d'informations sur l'administration des utilisateurs et la façon de gérer les utilisateurs, consultez Administration des utilisateurs .

Tables installées

Table	Description
Configuration de signature électronique [sn_esign_configuration]	Table de configuration de signature électronique.
Confirmation de la signature électronique [sn_esign_acknowledgement]	Table d'accusé de réception de signature électronique.

Pour plus d'informations sur l'administration des tables et la gestion des données, consultez Administration des tables .

ServiceNow Fonctions vocales

Intégrez un système téléphonique tiers à votre ServiceNow® Fonctions vocales instance pour améliorer l'efficacité de votre centre d'appels sans avoir à naviguer dans plusieurs systèmes tout en répondant à un appel. Aidez les gestionnaires à analyser les appels et à afficher les mesures des appels en un seul endroit.

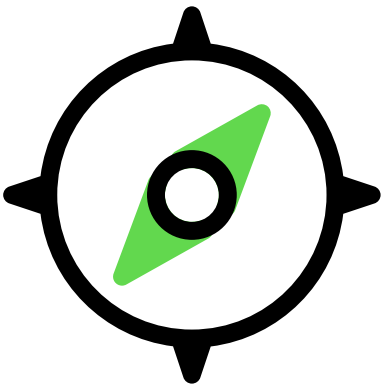
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ServiceNow Fonctions vocales actif

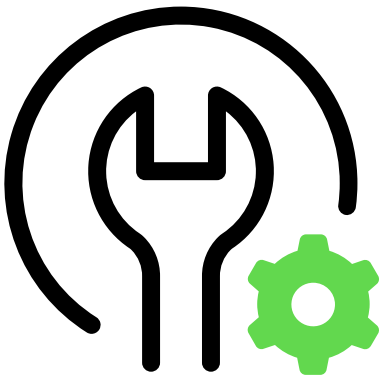
Voici une vue d'ensemble de l'intégration de ServiceNow Voice à Amazon Connect.
ServiceNow Voice avec Amazon

Explorer



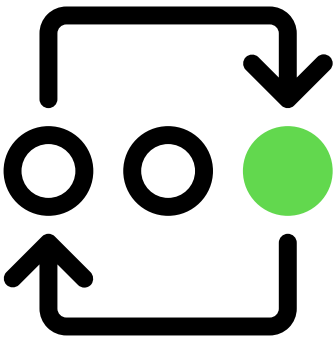
Découvrez comment les clients, les agents et les gestionnaires utilisent ServiceNow Fonctions vocales.

Configurer



Configurez ServiceNow Fonctions vocales.

Intégrer

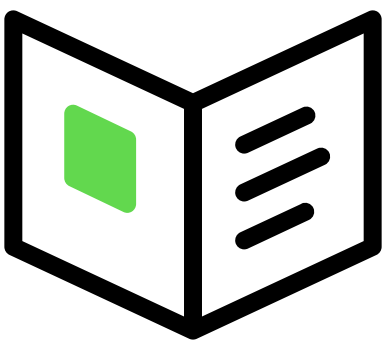


Étendez les ServiceNow Fonctions vocales options en les intégrant à d'autres applications.

Utiliser

Recevez des appels entrants, passez des appels sortants et surveillez les appels.

Référence



Obtenir des détails sur les composants tels que les rôles, les flux de contact et les gestionnaires d'opérations.

Traduction automatique

Ressources supplémentaires

Fonctions vocales API sur le ServiceNow® Site Developer

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Explorer ServiceNow Fonctions vocales

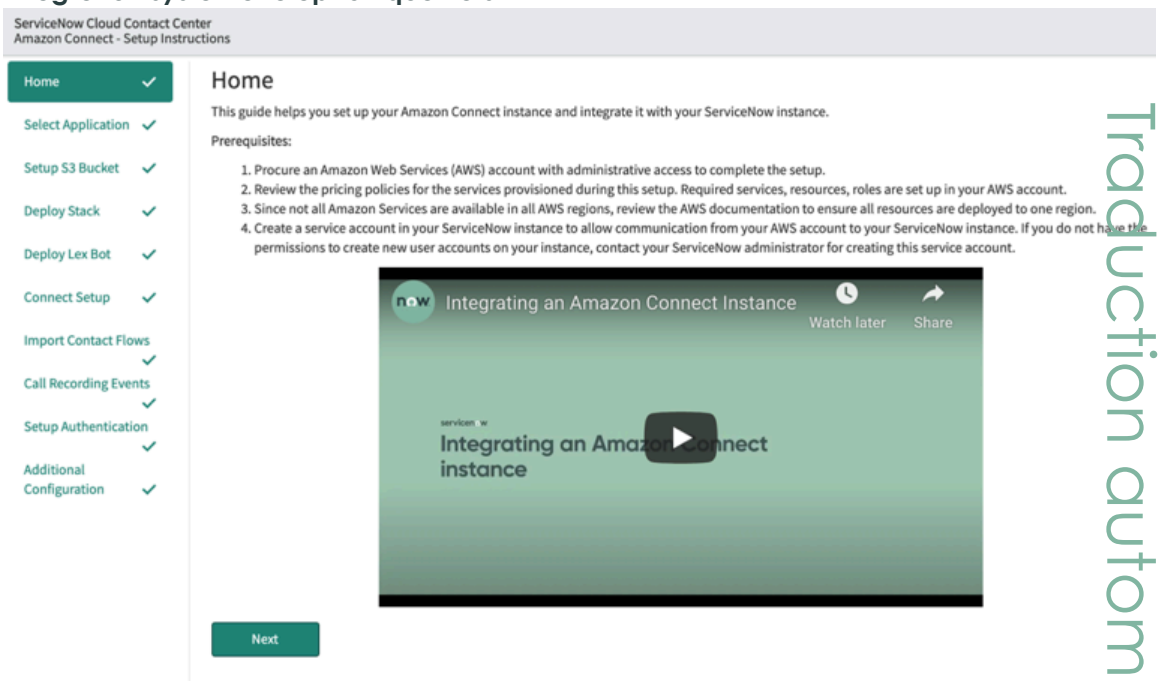
Utilisez cette fonction ServiceNow Fonctions vocales pour faciliter les appels téléphoniques entrants et sortants en intégrant votre ServiceNow instance à un système téléphonique tiers tel que Amazon Connect .

Fonctionnalités principales

Intégrer un système Fonctions vocales téléphonique tiers dans l'instance ServiceNow

Offrez une expérience d'appel vocal entrant et sortant transparente à vos appelants et agents utilisant des systèmes tiers. Voir le ServiceNow Store pour obtenir la liste complète des intégrations.

Intégrer un système téléphonique tiers



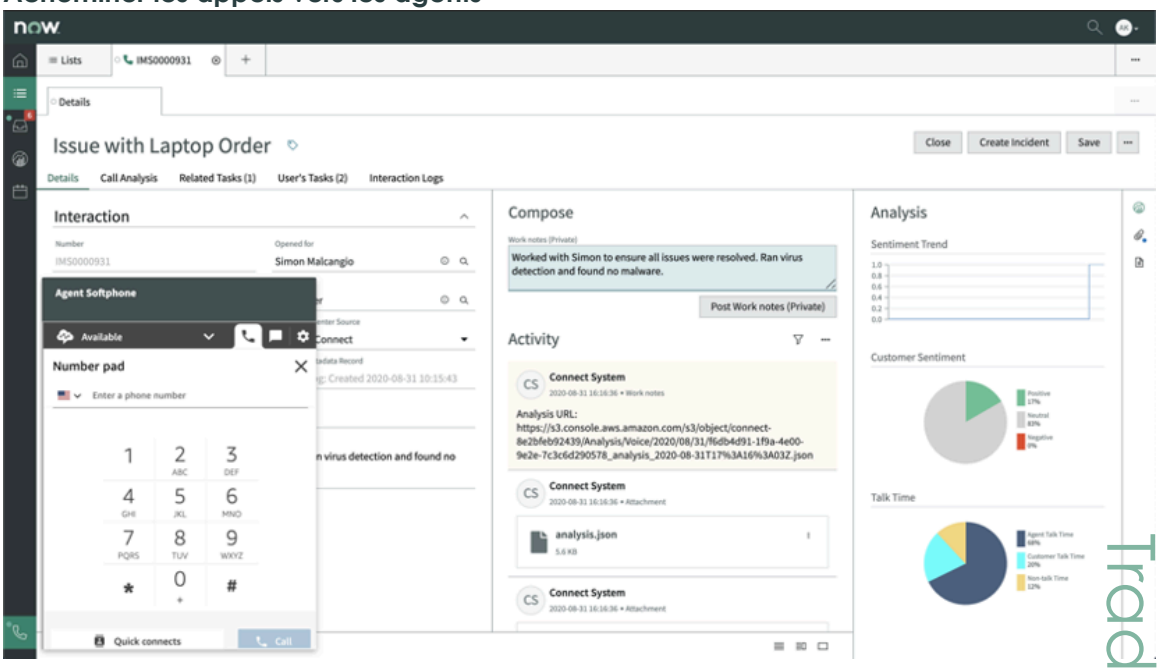
Afficher les données pertinentes pour un agent au bon moment

Affichez les données pertinentes dans une interaction pour qu'un agent puisse aider un client pendant un appel.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

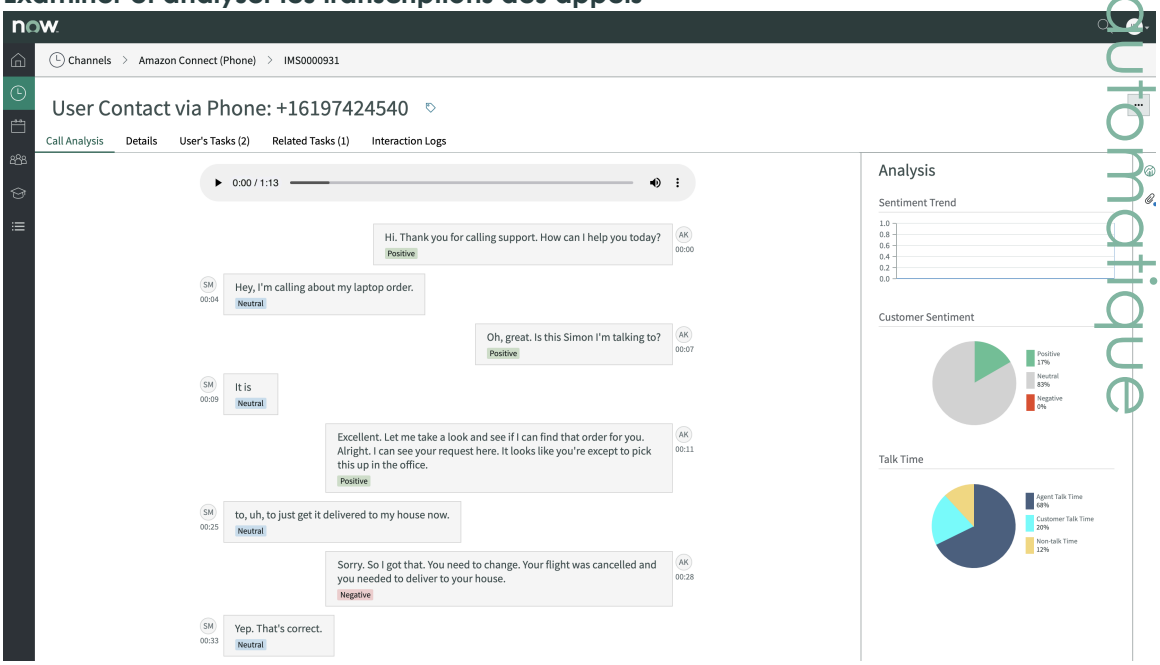
Acheminer les appels vers les agents



Analyser les mesures d'enregistrement et d'appel des interactions

Au sein de votre ServiceNow instance, accédez aux enregistrements, aux mesures d'appels et aux transcriptions d'appels des agents pour analyser les interactions.

Examiner et analyser les transcriptions des appels



En tant qu'administrateur, vous pouvez :

- Utilisez des instructions et des modèles prédéfinis pour intégrer votre ServiceNow instance à un système téléphonique tiers, par exemple Amazon Connect .
- Utilisez des gestionnaires d'opérations prédéfinis qui appellent des interactions pour répondre aux demandes entre un système téléphonique tiers et Fonctions vocales.

En tant que gestionnaire, vous pouvez :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Consultez la transcription et l'enregistrement de l'appel pour le coaching.
- Affichez les mesures d'appel (par exemple, le temps d'appel de l'agent) pour le reporting.
- analyser les conversations avec les agents et fournir des commentaires pour l'assurance qualité.

En tant qu'agent, vous pouvez :

- Acheminez les appels vers vos files d'attente affectées et acceptez ou rejetez les appels via le softphone intégré à partir de l'instance ServiceNow .
- Transférer un appel à un autre agent ou à une file d'attente à l'aide de **la fonctionnalité Connexion rapide**.
- Obtenez le contexte des informations de l'appelant avant d'accepter un appel.
- Affichez les transcriptions en temps réel des appels lors de l'interaction avec un client. Pour plus d'informations sur les transcriptions en temps réel, voir
- Collaborez avec des responsables qui peuvent analyser vos conversations et fournir des commentaires pour l'assurance qualité.
- Gérer les états de présence au sein de l'instance ServiceNow. Pour plus d'informations sur les états de présence d'un agent, consultez Contrôles de la boîte de réception de l'agent.
- Accédez à votre softphone et utilisez-le directement depuis l'interface ServiceNow à l'aide de l'intégration OpenFrame. Pour plus d'informations sur OpenFrame, consultez Présentation d'OpenFrame .

En tant qu'appelant, vous pouvez :

- Créez une tâche à l'aide d'interactions vocales. Par exemple, créez un incident ou un ticket, ou déverrouillez votre compte.
- Répondez à vos demandes au sein de l'instance intégrée ServiceNow grâce à des interactions de bot à l'aide d'entrées vocales ou DTMF (Dual-tone Multi-Frequency). Ces interactions de bot sont définies dans les flux de contact dans le système téléphonique tiers.
- Parler à un agent à même de répondre à une demande.

Workflow des appels entrants pour l'intégration de Fonctions vocales avec Amazon Connect

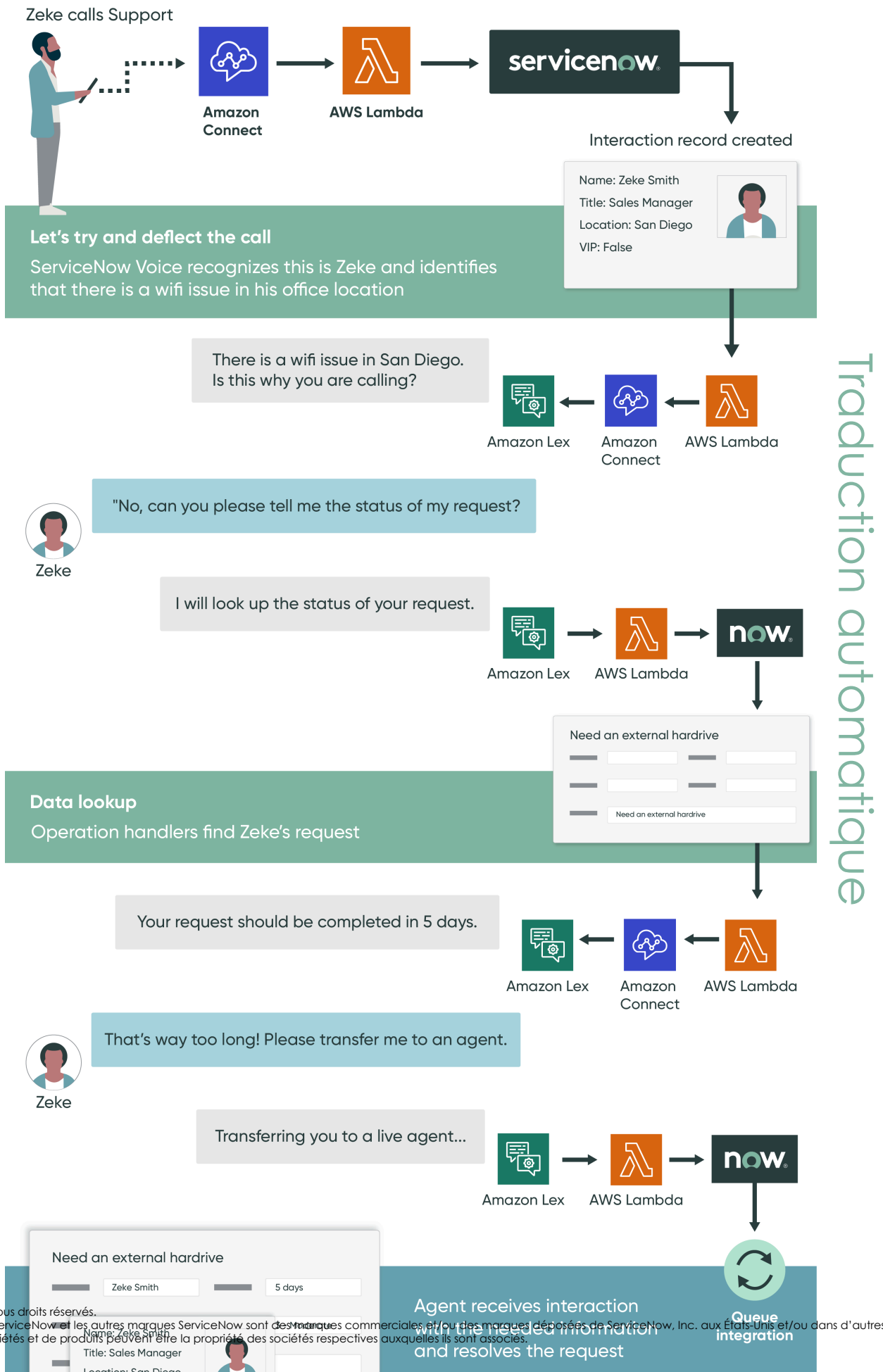
Lorsqu'un appelant contacte le centre d'appels, à l'aide des entrées vocales ou DTMF (Dual-tone Multi-frequency) d'un appelant, un flux de contact est appelé dans l'instance en fonction du contexte de l'appelant Amazon Connect , tel que la langue. Un enregistrement d'interaction est créé pour cet appel.

- La demande de l'appelant invoquera un gestionnaire d'opération dans l'instance ServiceNow .
- La demande peut être résolue par une interaction automatisée avec un bot. Si la demande de l'appelant n'est pas résolue par une interaction automatisée avec un bot, l'appel est mis en file d'attente pour le prochain agent disponible. Un agent reçoit alors l'appel et l'interaction, et résout la demande.

Voici un exemple de flux de travail.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégration d'Amazon Connect



Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer ServiceNow Fonctions vocales

Activez-le ServiceNow Fonctions vocales et intégrez-le à un système téléphonique tiers tel que Amazon Connect .

Lorsque vous configurez un système téléphonique tiers et que vous l'intégrez à l'instance ServiceNow , un agent peut accepter un appel entrant ou passer un appel sortant à partir de l'instance ServiceNow à l'aide du softphone intégré. Cette expérience est basée sur les configurations effectuées dans le système téléphonique tiers.

Voici une vue d'ensemble de la configuration Fonctions vocales: Vidéo qui fournit une vue d'ensemble de la configuration de ServiceNow Voice sur Amazon Connect.

Introduction à Fonctions vocales

1. Procurez-vous une licence pour une ServiceNow application, telle que ITSM ou CSM, qui inclut ServiceNow Fonctions vocales.
2. Installez les ServiceNow Fonctions vocales applications dans ServiceNow® Store. Pour en savoir plus sur l'installation, reportez-vous à la rubrique Installer ServiceNow Fonctions vocales les applications.
3. Inscrivez-vous et créez un compte auprès d'un système téléphonique tiers. Par défaut, Amazon Connect est pris en charge. Pour plus d'informations sur la création d'un compte Amazon Web Services (AWS), consultez la documentation Amazon.
4. Configurez le cadre de travail pour le système téléphonique tiers dans l'instance ServiceNow . Par défaut, ce dernier est pris en charge pour Amazon Connect . Pour obtenir des informations sur la configuration, consultez Intégrer ServiceNow Fonctions vocales à Amazon Connect.

Installer ServiceNow Fonctions vocales les applications

Vous pouvez installer les ServiceNow Fonctions vocales applications si vous disposez du rôle administrateur. Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow .
- Votre organisation doit avoir acheté une licence pour une ServiceNow application, telle que ITSM ou CSM, qui inclut le ServiceNow Fonctions vocales SKU.
- Vous devez installer au moins un pack de contenu, par exemple, CSM ou ITSM.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les applications suivantes ServiceNow Fonctions vocales doivent être installées.

ServiceNow Fonctions vocales Applications

Application	Description	Composants installés
Fonctions vocales ServiceNow [sn_cti_core]	Fournit le cadre de travail qui prend en charge l'intégration avec votre système téléphonique tiers.	Pour en savoir plus sur les composants installés avec cette application, reportez-vous à la section

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ServiceNow Fonctions vocales Applications (suite)

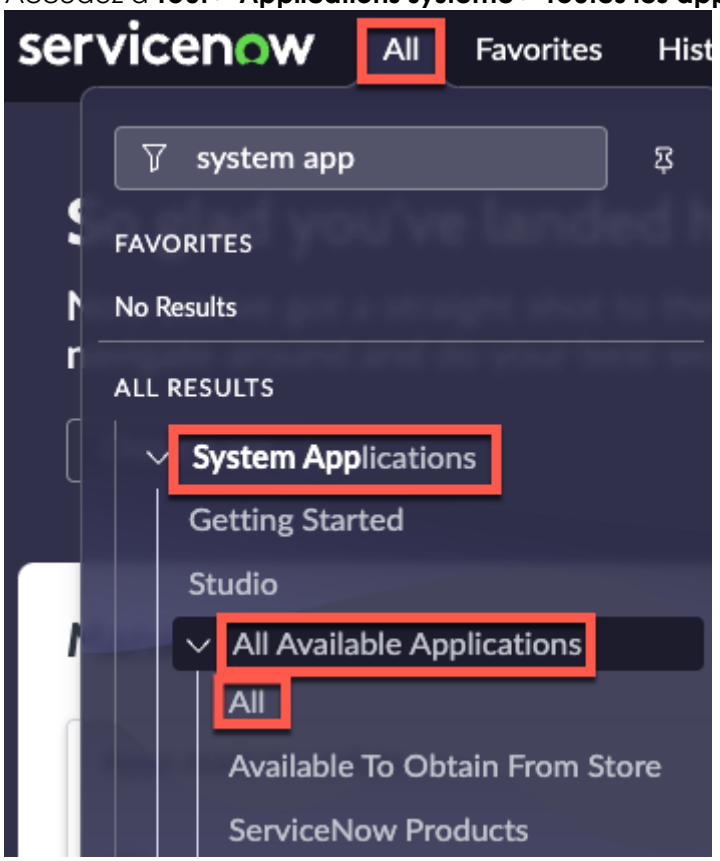
Application	Description	Composants installés
		Composants installés avec ServiceNow Fonctions vocales Core.
ServiceNow Voice avec Amazon Connect [sn_cti_amzn_cct]	Intègre Amazon Connect à ServiceNow Fonctions vocales Core.	Pour en savoir plus sur les composants installés avec cette application, reportez-vous à la section Composants installés avec Amazon Connect Intégration avec ServiceNow Fonctions vocales.
Composants de l'interface utilisateur pour les fonctions vocales de ServiceNow [sn_cti_ux]	Active l'enregistrement des appels, la transcription et l'analyse des sentiments pour avec ServiceNow Fonctions vocales l'expérience de l'espace de travail.	Aucun
Transcription en temps réel ServiceNow [sn_cti_amzn_cct] (Disponible pour ServiceNow Fonctions vocalesGestion du service clientèle uniquement.)	Active la transcription de l'appel en temps réel afin que l'agent puisse voir la transcription de l'appel lors d'un appel avec le client.	[sn_cti_csm_cnt.enable_ims_update]

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.



2. Utilisez les critères de filtre et la barre de recherche pour trouver ces applications.
   - ServiceNow Fonctions vocales (sn_cti_core)
   - ServiceNow Voice avec Amazon Connect (sn_cti_amzn_cct)
   - Composants de l'interface utilisateur pour les fonctions vocales de ServiceNow (sn_cti_ux)

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

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

3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. Si des modules d'extension ou des applications doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer les Fonctions vocales applications.
   - Fonctions vocales ServiceNow (sn_cti_core)
   - ServiceNow Voice avec Amazon Connect (sn_cti_amzn_cct)
   - Composants de l'interface utilisateur pour les fonctions vocales de ServiceNow (sn_cti_ux)

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour une expérience complète Fonctions vocales , installez ServiceNow Fonctions vocales les applications ITSM ou ServiceNow Fonctions vocales CSM. Pour plus d'informations sur ces installations, reportez-vous aux sections Installer ServiceNow Fonctions vocales pour ITSM et Installer ServiceNow Fonctions vocales pour CSM.

4. Facultatif : Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

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

5. Sélectionnez **Installer**.

Domain separation et ServiceNow Fonctions vocales

L'application Séparation de domaine est prise en charge pour ServiceNow Fonctions vocales. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

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

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

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

Tables séparées par domaine

- Instance CTI [sn_cti_instance]
- Configuration de la connexion du composant CTI [sn_cti_log_cfg]
- Gestionnaire des opérations [sn_cti_operation_handler]
- Composant du fournisseur [sn_cti_provider_component]
- Configuration du fournisseur [sn_cti_provider_config]
- Transformateur de message du fournisseur [sn_cti_provider_msg_transformer]
- Utilisateur CTI [sn_cti_user]

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Ressource AWS [sn_cti_aws_resource]
- Instance Amazon Connect [sn_cti_connect_instance]

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Configuration d'un code PIN de téléphone

Vous pouvez configurer ou réinitialiser un code PIN de téléphone qui peut être utilisé pour l'authentification de l'appelant lors d'un appel avec un agent.

Si le champ **Exiger l'authentification** est défini sur **vrai** pour un gestionnaire d'opération, l'opération correspondante est appelée uniquement une fois que l'appelant a entré le code PIN.

Important : Il s'applique aussi bien aux ServiceNow Fonctions vocales applications ITSM qu'aux ServiceNow Fonctions vocales applications CSM.

Réinitialiser le code PIN du téléphone pour un appelant

Réinitialisez le code PIN du téléphone d'un appelant si le compte de l'appelant est verrouillé.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cti_core.user_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Fonctions vocales ServiceNow : base** > **Réinitialisation du code PIN de l'utilisateur**.
2. Pour l'utilisateur CTI requis, cliquez sur l'icône d'aperçu et ouvrez l'enregistrement pour réinitialiser le code PIN.
   a. Dans le champ **PIN** , saisissez le nouveau code PIN.
   b. Décochez la case **Désactivé** .
   c. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Définir ou réinitialiser le code PIN du téléphone

Configurez ou réinitialisez le code PIN de votre téléphone qui peut être utilisé pour l'authentification de l'appelant lorsque vous appelez un agent.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Fonctions vocales ServiceNow : base** > **Code PIN de mon téléphone**.
2. Sur le formulaire Demander le code PIN du téléphone, saisissez le code PIN, puis saisissez-le à nouveau.
3. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer le format E.164 pour un numéro de téléphone de consommateur

Assurez-vous que toutes les informations nécessaires à un numéro de téléphone sont incluses et correctement formatées pour acheminer avec succès un appel international sur le réseau

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

téléphonique public d'un territoire. Fournissez le formatage et la validation conformes à la norme E.164 pour le numéro de téléphone.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un champ de numéro de téléphone E.164 affiche les types de champs suivants :

- Liste pour le territoire du numéro de téléphone
- Une zone de saisie pour la saisie de numéros de téléphone

Format E.164 qui ne contient ni tirets ni espaces et doit inclure le signe +. Par exemple, +14152223456.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Consommateurs**.
2. Sélectionnez l'enregistrement de consommateur requis.
3. Dans le formulaire Consommateur, cliquez avec le bouton droit sur n'importe quel champ téléphonique et sélectionnez **Configurer le dictionnaire**.
4. Dans le formulaire Entrée du dictionnaire, pour le champ **Type**, sélectionnez **Numéro de téléphone (E164).**
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats
Après cette configuration, lors de la saisie du numéro de téléphone du consommateur dans le champ téléphone, sélectionnez le territoire et saisissez le numéro de téléphone correspondant. Le même format est affiché dans Espace de travail d'agent.

Configuration de la journalisation du composant CTI

Configurez la journalisation du composant CTI pour activer la journalisation du composant dans les journaux système.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez créer des journaux pour les composants suivants :

- Gestionnaire des opérations
- Composant du fournisseur
- Configuration du fournisseur
- Transformateur de message du fournisseur

Remarque : Ne laissez pas les configurations de journal activées dans une instance de production, car cela peut avoir un impact sur les performances.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Fonctions vocales principales de ServiceNow** > **Configuration du journal** > **Nouveau**.
2. Sélectionnez le composant, la table de composant et le niveau de journal que vous souhaitez configurer.
3. Choisissez l'option Niveau de journalisation.
   Les options sont les suivantes :
   - Désactivé
   - Erreur
   - Avertir
   - Info
   - Déboguer
4. Cliquez sur **Envoyer**.
5. Créez un enregistrement distinct pour chaque type de table de composants que vous souhaitez consigner.
   S'il existe plusieurs configurations de journalisation, le niveau de journalisation final est le niveau de journalisation du composant sélectionné, basé sur la priorisation suivante :
   a. Gestionnaire des opérations
   b. Transformateur de message du fournisseur
   c. Composant du fournisseur
   d. Configuration du fournisseur
6. Pour afficher les journaux, accédez à **Tout** > **Journaux Système** > **Journal système** > **Tout**.
   Vous pouvez afficher les journaux à partir des modules *sn_cti* invoqués, y compris la date de création, le niveau de journalisation, le message de journal et la source. Dans les journaux système, le niveau de journal des messages est toujours **info**. Pour les journaux de base provenant de *sn_cti_core* sans aucune configuration de journalisation, le niveau de journal varie.

Pour une entrée sur *sn_cti_log_cfg.list* d'un gestionnaire d'opérations avec enregistreur de niveau de journal **d'avertissement** situé dans le gestionnaire d'opérations, le code est le suivant :

```
var log= ctx.getLogger();
log.warn("CTX Logger Demo from Operation Handler");
```

Exemple de sortie :

```
cti_core::
 P:c4bae70xxxxf6a9a|C:bxxxx44|T:793cxxxx7b|O:6fb1xxxx4006dabb45vc::CTX
 Logger Demo from Operation Handler
```

- P : fournisseur
- C : composant
- T : Transformateur
- O : gestionnaire des opérations

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer la transcription en temps réel pour ServiceNow Fonctions vocales Gestion du service clientèle

Configurez les paramètres dans votre Amazon Connect instance et dans votre ServiceNow instance pour permettre aux agents de voir une transcription en temps réel des appels vocaux avec les clients.

Avant de commencer

- Une Amazon Connect instance configurée à l'aide de la configuration guidée.
- La transcription en temps réel n'est disponible que pour ServiceNow Fonctions vocales pour Gestion du service clientèle
- Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour les nouveaux déploiements, la fonctionnalité de transcription en temps réel est activée lors de la configuration guidée pour Fonctions vocales pour .Gestion du service clientèle

Si vous avez déjà effectué un déploiement Fonctions vocales et CSM que vous effectuez une mise à niveau, suivez toutes les étapes pour Configurer ServiceNow Fonctions vocaleset Configurer la transcription en temps réel pour ServiceNow Fonctions vocales avant de terminer la configuration le Amazon Connect .

Procédure

1. Accédez à votre instance Amazon Connect .
2. Activez Lentilles de contact dans l'instance Amazon Connect .
   Voir le Amazon interne pour des instructions complètes. Reportez-vous également à la documentation sur les lentilles de contact pour plus d'informations sur les lentilles de contact pour Amazon Connect .
   a. Dans « Définir le blocage du comportement d'enregistrement et d'analyse », activez Lentilles de contact.
   b. Activez l'analyse vocale avec l'analyse en temps réel et après l'appel.
3. **Reportez-vous au Guide d'installation** de Amazon Connect .
4. Suivez les instructions de la section Transcription en temps réel.

Configurer la transcription en temps réel pour ServiceNow Fonctions vocales

Configurez les propriétés dans l'intégration afin d'activer la Amazon Connect transcription en temps réel.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour les nouveaux déploiements, la fonctionnalité de transcription en temps réel est activée lors de la configuration guidée pour ServiceNow Fonctions vocales.

Si vous avez déjà effectué un déploiement ServiceNow Fonctions vocales et une mise à niveau, passez en revue toutes les étapes Configurer ServiceNow Fonctions vocalespour et les étapes de cette procédure avant de terminer la configuration sur Amazon Connect .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Ajoutez la propriété système `sn_cti_csm_cnt.enable_ims_update` et définissez-la **sur vrai**.
   Pour plus d'informations sur l'ajout d'une nouvelle propriété système, consultez Ajouter une propriété système .
2. Accédez à la **Tout** > **Intégration d'Amazon Connect** > **Afficher les instances**.
3. Choisissez votre instance, puis cliquez sur le lien connexe du **guide de configuration** .
4. Cochez la case en haut du guide de configuration pour activer la configuration de la transcription en temps réel.
   Une fois que vous avez coché la case Transcription en temps réel, les agents peuvent voir le panneau de conversation dans leur rythme de travail.
5. Poursuivez dans le guide d'installation.
   Même si vous avez déjà configuré votre Amazon Connect intégration, vous devez effectuer à nouveau les tâches de configuration en raison des changements apportés au modèle et au flux de contact Lambda Cloudformation.
6. À l'étape **Configurer l'authentification** , créez un utilisateur avec l'option « Accès au service Web uniquement ».
   Cet utilisateur est uniquement destiné à la communication entre ServiceNow et Amazon Connect .
   a. Accédez à la liste connexe **Rôles** .
   b. Modifiez l'utilisateur et ajoutez le `rôle interaction_integration_user`.
   c. Cliquez sur **OK**.

Que faire ensuite

Poursuivez avec les tâches de configuration sur votre Amazon Connect instance détaillées dans le guide de configuration.

Script pour les gestionnaires d'opérations

Vous pouvez utiliser les API dans le ServiceNow Fonctions vocales cadre de travail pour créer une expérience d'appel vocal transparente pour vos appelants et agents.

L'API *`CTIOperationRequest`* fournit des méthodes permettant de définir et d'obtenir des données sur l'objet ctioperationrequest actuel. Pour plus d'informations sur cette API, consultez CTIOperationRequest - Scoped, Global .

L'API *`CTIOperationResponse`* fournit des méthodes permettant de définir et d'obtenir des données sur l'objet ctioperationresponse actuel. Pour plus d'informations sur cette API, consultez CTIOperationResponse - Scoped, Global .

`L'API CTI` fournit des ressources REST qui permettent aux fournisseurs de couplage téléphonie-informatique (CTI) d'interagir avec le cadre de Fonctions vocales travail. Pour plus d'informations sur cette API, consultez API CTI .

Configuration du fournisseur dans Fonctions vocales

Pour les appels entrants et sortants, une configuration de fournisseur contient des paramètres sur les composants impliqués et des transformateurs de message pour un fournisseur de système téléphonique tiers spécifique. Toute demande émanant de ce fournisseur de système téléphonique est traitée ServiceNow en fonction de ces paramètres.

Pour afficher les configurations de fournisseur disponibles, naviguez vers **Fonctions vocales ServiceNow : base** > **Configurations du fournisseur**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Toute demande provenant d'un système téléphonique tiers est transmise à une ServiceNow instance via le point de terminaison *d'opération CTI* de *l'API CTI.* Pour plus d'informations sur cette API, consultez API CTI . En fonction du fournisseur et du composant spécifiés dans le point de terminaison, les transformateurs de message correspondants sont appelés pour effectuer les opérations suivantes :

- Transformez la demande du système téléphonique tiers avant de transmettre la demande à un gestionnaire d'opération.
- Transformez la réponse du gestionnaire d'opérations avant de la transmettre au système téléphonique tiers.

Composant du fournisseur

Pour chaque composant ou nœud disponible dans le système téléphonique tiers, une configuration de fournisseur contient un composant de fournisseur. Il contient un mappage entre le composant et un transformateur de message.

Pour afficher les composants de fournisseur disponibles, accédez à **Fonctions vocales ServiceNow : base** > **Composants du fournisseur**.

Transformateur de message

Un transformateur de message définit la façon dont une demande et une réponse peuvent être transformées entre un système téléphonique tiers et l'instance ServiceNow .

- Le champ **Transformateur d'entrée** contient un script qui définit la manière dont une demande provenant d'un système téléphonique tiers doit être transformée dans l'instance avant de ServiceNow transmettre la demande à un gestionnaire d'opérations.
- Le champ **Transformateur de sortie** comporte un script qui définit la manière dont la réponse du gestionnaire d'opérations doit être transformée avant de la transmettre au système téléphonique tiers.

Pour afficher les convertisseurs de message disponibles, accédez à **Fonctions vocales ServiceNow : base** > **Convertisseurs de message du fournisseur**.

Configuration du fournisseur pour l'intégration de Fonctions vocales avec Amazon Connect

Pour l'intégration de ServiceNow Fonctions vocales à l'application ServiceNow Fonctions vocalesAmazon Connect , le *AWS Connect Default Handler* composant fournisseur est disponible par défaut.

Remarque : L'intégration d'Amazon ServiceNow Fonctions vocales Connect à ServiceNow l'application [sn_cti_amzn_cct] doit être installée à partir du ServiceNow® Store. Pour en savoir plus sur l'installation de cette application, reportez-vous à la section Installer ServiceNow Fonctions vocales les applications.

Pour chaque nœud qui peut être utilisé comme point d'intégration entre les services Amazon et l'instance ServiceNow , les composants de fournisseur suivants et les transformateurs de message correspondants sont disponibles.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants du fournisseur et transformateurs de message

Nœud	Composant du fournisseur	Transformateur de message
Obtenir l'entrée du client	sn_aws_connect_lex_intent_processor_component	AWS - Lex - Intention - Transformateur de message (proxy ServiceNow)
Appeler la fonction Lambda AWS	sn_aws_connect_lambda_proxy_component	AWS : Connect : Lambda : transformateur de message

Lorsqu'un client compose un numéro de téléphone à l'aide d'un numéro de téléphone, un appel est passé via le Amazon Connect système téléphonique de . À l'aide de l'un de ses composants, Amazon Connect fournit la demande à l'instance ServiceNow via le point de terminaison de *l'opération CTI* de l'API *CTI*. Pour plus d'informations sur cette API, consultez API CTI . En fonction du fournisseur et du composant spécifiés ici, les transformateurs de message correspondants sont appelés pour effectuer les opérations suivantes :

- Transformez la demande avant de Amazon Connect la transmettre à un gestionnaire d'opérations.
- Transformez la réponse du gestionnaire d'opérations avant de la transmettre à Amazon Connect .

Points d'extension dans Fonctions vocales

À l'aide de points d'extension, vous pouvez appeler les scripts personnalisés pour étendre les fonctionnalités de ServiceNow Fonctions vocales. Lors de l'intégration d'un système téléphonique tiers à ServiceNow Fonctions vocales, vous pouvez appeler des points d'extension à l'aide de *l'API CTI* pour gérer les événements dans ServiceNow Fonctions vocales.

L'utilisation des points d'extension permet d'intégrer facilement les personnalisations sans avoir à modifier le code de base. Vous pouvez étendre la fonctionnalité de base standard à l'aide de scripts personnalisés. Pour plus d'informations, consultez Utilisation de points d'extension pour étendre les fonctionnalités de l'application .

Pour afficher les points d'extension disponibles par défaut, accédez à **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés** et regrouper par ServiceNow Fonctions vocales application.

Remarque : Vous devez installer les fichiers , ServiceNow Fonctions vocales pour ServiceNow Fonctions vocalesITSM, ServiceNow Fonctions vocales pour CSM et ServiceNow Fonctions vocales avec Amazon Connect les applications à partir du ServiceNow® Store. Pour plus d'informations sur ces installations, reportez-vous aux sections Installer ServiceNow Fonctions vocales les applications, Installer ServiceNow Fonctions vocales pour ITSMet Installer ServiceNow Fonctions vocales pour CSM.

Points d'extension dans Fonctions vocales

Point d'extension	Description
sn_cti_core.clickToCallContextMap	Active la copie de valeurs de champ spécifiques à l'application dans les enregistrements d'interaction pour ServiceNow Fonctions vocales les appels sortants.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Points d'extension dans Fonctions vocales (suite)

Point d'extension	Description
sn_cti_core. CTICallAnalysisExtractor (en anglais seulement)	Définit la façon dont les données de transcription et d'enregistrement sont récupérées pour une interaction basée sur le système téléphonique tiers intégré à ServiceNow Fonctions vocales.
sn_cti_core. SoftPhoneEventSink (en anglais seulement)	Définit si le système téléphonique tiers peut gérer un événement. Mappe les événements de l'interface Softphone aux événements back-end.

Utiliser Fonctions vocales

Les agents peuvent l'utiliser ServiceNow Fonctions vocales pour recevoir des appels entrants et passer des appels sortants avec une expérience d'appel vocal transparente. Les gestionnaires peuvent utiliser cette application pour surveiller et analyser les appels.

Réception d'appels entrants dans ServiceNow Fonctions vocales

Un agent peut recevoir des appels entrants à l'aide de l'interface Softphone de l'agent pour gérer la demande d'un appelant.

En tant qu'agent, vous devez avoir l'un des rôles suivants pour recevoir un appel entrant :

- sn_openframe.user et interaction_agent
- Si le module d'extension Affectation de travail avancée (com.glide.awa) est installé, awa_agent & awa_integration_user.

Lorsqu'un client se connecte, le flux de contact correspondant est appelé dans Amazon Connect . Via les nœuds configurés, la demande est transmise à un gestionnaire d'opération dans l'instance ServiceNow .

Si un agent est disponible, il peut recevoir l'appel et traiter la demande à l'aide de l'interface softphone de l'agent. Pour plus d'informations sur les états de présence d'un agent, consultez Contrôles de la boîte de réception de l'agent.

États des enregistrements d'interactions

Si	Puis l'interaction
L'interaction vient d'être créée, se trouve actuellement dans une arborescence d'appels déviée par un flux IVR ou n'a pas encore été acheminée et affectée à un agent	L'état **est** Nouveau.
Le bot Lex dévie l'appel ou l'utilisateur déconnecte l'appel à tout moment avant que l'appel n'entre dans la file d'attente	Passe à l'état **Fermé terminé** .
L'interaction est affectée à un agent	Passe à l'état **Travail en cours** .
L'utilisateur déconnecte l'appel pendant qu'il attend dans la file d'attente	Passe à **l'état Fermé abandonné** .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Initier des appels sortants avec ServiceNow Fonctions vocales

Améliorez votre productivité en tant qu'agent en lançant des appels sortants pour vous connecter avec les clients à l'aide de la fonctionnalité Cliquer pour appeler de l'application ServiceNow Fonctions vocales .

En tant qu'agent, vous pouvez lancer des appels sortants à l'aide de la fonctionnalité Cliquer pour appeler lorsque vous accédez au numéro de téléphone d'un utilisateur. Le numéro de téléphone d'un utilisateur, s'il est disponible, s'affiche sur les interfaces utilisateur de l'application ServiceNow . Les exemples d'interfaces utilisateur d'application incluent les détails du contact sur un formulaire de ticket, l'enregistrement utilisateur sur un formulaire d'incident, le formulaire de consommateur, le formulaire de contact et d'autres interfaces utilisateur d'application.

Remarque :

- S'il n'est pas disponible, vous pouvez ajouter le champ **Appelant** à un formulaire d'incident.
- Le numéro de téléphone d'un utilisateur doit être au format E.164. Pour en savoir plus sur la configuration d'un numéro de téléphone au format , reportez-vous à la section Configurer le format E.164 pour un numéro de téléphone de consommateur.

Vous devez disposer de l'un des rôles suivants pour lancer un appel sortant :

- sn_openframe.user et interaction_agent
- Si le module d'extension Affectation de travail avancée (com.glide.awa) est installé, awa_agent & awa_integration_user.

Vous pouvez cliquer sur le lien vers le numéro de téléphone de l'utilisateur affiché sur l'interface utilisateur de l'application. L'enregistrement utilisateur doit comporter le numéro de téléphone mobile, le numéro de téléphone professionnel ou les deux. La fenêtre contextuelle Softphone de l'agent s'affiche et vous informe que l'appel sera enregistré, puis que le numéro de l'utilisateur est connecté. Un enregistrement d'interaction de type Téléphone est créé pour l'appel et est à l'état **Travail en cours** .

Pour ServiceNow Fonctions vocales Core, si le marqueur `createConversation` est défini sur vrai, un enregistrement de conversation est créé pour un appel sortant.

Pour ServiceNow Fonctions vocales avec Gestion du service clientèle, si le marqueur `sn_cti_csm_cnt.enable_ims_update` est défini sur vrai, un enregistrement de conversation est créé pour un appel sortant.

Les états de présence de l'agent suivants sont configurés par défaut pour l'application et s'affichent Fonctions vocales dans votre Espace de travail d'agent boîte de réception.

Espace de travail d'agent États de la boîte de réception

Statut	Description
CallingCustomer	Indique que vous êtes en cours de connexion avec un client. Une fois l'appel connecté, l'état apparaît comme **Occupé**.
Occupé	Indique que vous participez à l'appel.
AfterCallWork	Indique que vous avez mis fin à l'appel et que vous travaillez actuellement à la mise à jour de la tâche, comme les détails du ticket.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Espace de travail d'agent États de la boîte de réception (suite)

Statut	Description
	L'état s'affiche une fois que vous avez cliqué sur Mettre fin à **l'appel** dans la fenêtre contextuelle Softphone de l'agent.
Disponible	Indique que vous êtes disponible pour accepter une autre tâche telle qu'un ticket. L'état s'affiche une fois que vous avez cliqué sur **Effacer le contact** dans la fenêtre contextuelle Softphone de l'agent.
FailedConnectAgent	Indique que vous n'avez pas pu entrer en contact avec le client. Une fois que l'appel n'est pas terminé, l'état apparaît comme **Disponible**.

Remarque : Les états de la Espace de travail d'agent boîte de réception sont synchronisés avec votre Affectation de travail avancée activité (AWA).

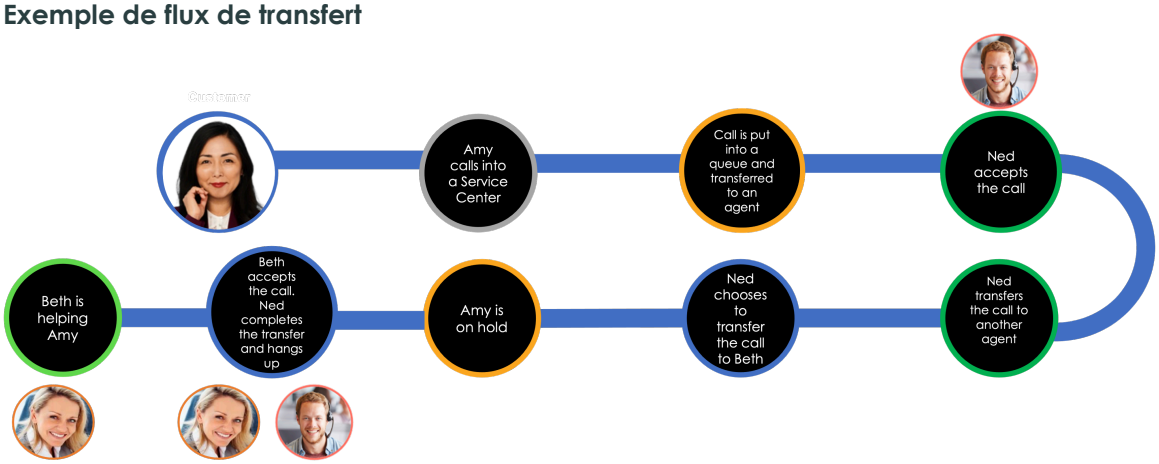
Le flux d'activité de l'enregistrement d'interaction associé est renseigné avec les détails de votre état, l'URL de l'enregistrement de l'appel, l'enregistrement de suivi des contacts et la transcription de l'appel.

Transfert d'un appel à un agent ou à une file d'attente

Lors d'un appel avec un client, un agent peut transférer l'appel à un autre agent ou à une file d'attente pour obtenir plus d'assistance pour le client.

Cette fonctionnalité est disponible pour ServiceNow Fonctions vocales .Gestion du service clientèle Consultez Intégration ServiceNow Fonctions vocales à CSM pour plus d'informations.

Exemple de flux de transfert



1. Accédez à la **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Workspace configurable CSM/FSM**.
2. Ned utilise le softphone d'agent pour accepter un appel entrant d'un client.
3. Pour transférer l'appel, Ned clique sur **Connexions rapides** et choisit soit un autre agent, soit une file d'attente (par exemple « File d'attente de facturation »). Le transfert commence et **INTERNAL-TRANSFER** s'affiche sur le softphone. Le client est mis en attente jusqu'à ce que l'agent suivant accepte l'appel.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Une fois que l'agent suivant (Beth) a sélectionné **Rejoindre** et rejoint l'appel, le premier agent (Ned) peut soit rester dans l'appel, soit quitter l'appel.
5. Lorsque le Ned quitte l'appel, l'appel est réaffecté à Beth sur l'enregistrement d'interaction.

Intégrer Fonctions vocales avec d'autres applications

Vous pouvez étendre les options des ServiceNow Fonctions vocales appels entrants et sortants en les intégrant à d'autres applications.

Intégrer ServiceNow Fonctions vocales à Amazon Connect

Connectez ServiceNow Fonctions vocales votre ServiceNow instance à l'instance Amazon Connect pour fournir une expérience d'appel vocal entrant et sortant transparente à vos appelants et agents.

Avant de commencer

- Procurez-vous un Amazon Web Services compte (AWS) avec l'accès administratif pour terminer la configuration de l'intégration entre Amazon Connect et ServiceNow. Pour plus d'informations sur la création du compte AWS, consultez la documentation Amazon.
- Créez un compte de service dans votre instance ServiceNow pour autoriser la communication de votre compte AWS avec votre instance ServiceNow. Si vous n'avez pas les autorisations nécessaires pour créer des comptes de service sur votre instance, contactez votre administrateur ServiceNow pour la création de ce compte de service.

Rôle requis : sn_cti_amzn_cct.admin

Regardez la vidéo ci-dessous pour en savoir plus sur l'intégration d'une Amazon Connect instance. Cette vidéo couvre les sujets suivants : déploiement des ressources Amazon et du bot Lex ; configuration de l'instance Amazon Connect et du flux de contact ; authentification et rôles ; paramètres d'ID d'utilisateur et de mot de passe

Procédure

1. Connectez-vous à votre compte Amazon Web Services (AWS) et configurez une Amazon Connect instance.
   Pour obtenir des instructions sur la configuration de cette instance, consultez la documentation Amazon Connect .
2. Intégrez-les à Amazon Connect votre ServiceNow instance.

   a. Connectez-vous à votre instance ServiceNow.

   b. Accédez à la **Intégration d'Amazon Connect** > **Instance de configuration**.

   c. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de l'instance Amazon Connect

Champ	Description
Nom	Nom de l'instance Amazon Connect .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
ARN d'AWS	Nom de ressource Amazon de l'instance Amazon Connect . Pour en savoir plus sur AWS ARN, consultez la documentation Amazon Connect .
Actif	Option qui indique si l'enregistrement est actif.
Remplacer les paramètres	Option permettant de modifier le domaine pour les paramètres d'instance Amazon Connect. Vous ne devez sélectionner cette option que lorsque vous souhaitez intégrer l'instance ServiceNow à une instance Amazon Connect créée avant d'introduire le nouveau domaine pour la console Amazon Connect. Pour en savoir plus sur ce nouveau domaine, consultez la Amazon Connect documentation .

Paramètres d'instances	Paramètres générés automatiquement en fonction du nom de l'instance Amazon Connect.
	
	Par exemple, voici les paramètres de l'instance Amazon Connect avant et après l'introduction du nouveau domaine pour la console Amazon Connect.
	▪ Avant d'introduire le nouveau domaine
	`{"ccpHost":"acmesupport.awsapps.com","ccpUrl":"https://acmesupport.awsapps.com/connect/ccp-v2","audioRecordingUrlPrefix":"https://acmesupport.awsapps.com/connect/get-recording?format=wav&callLegId="}`
	▪ Après l'introduction du nouveau domaine
	`{"ccpHost":"acmesupport.my.connect.aws","ccpUrl":"https://acmesupport.my.connect.aws/ccp-v2","audioRecordingUrlPrefix":"https://acmesupport.my.connect.aws/get-recording?format=wav&callLegId="}`

3. Configurez les Amazon Connect composants dans votre ServiceNow instance.

   a. Accédez à la **Intégration d'Amazon Connect** > **Voir les instances**.

   b. Sélectionnez l'instance que vous souhaitez configurer.

   c. Cliquez sur le lien associé au **guide de configuration**.

   d. Suivez les instructions relatives aux composants spécifiés dans chaque section.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étapes de configuration Amazon Connect des composants

Étape	Description
Sélectionner l'application	Sélectionnez une application pour laquelle vous souhaitez configurer les composants Amazon Connect.
Configurer la catégorie S3	Hébergez du contenu qui peut être déployé par Amazon CloudFormation. Pour plus d'informations sur la création d'une catégorie S3, consultez la documentation Amazon
Déployer la pile	Configurez une collection des ressources Amazon Web Services (AWS) requises. Pour plus d'informations sur les piles, consultez la documentation Amazon. Vous pouvez déployer la pile AWS à l'aide des modèles AWS CloudFormation. ▪ Utiliser le modèle AWS Cloud Formation pour décrire les ressources et les propriétés AWS ▪ Utiliser la pile AWS Cloud Formation pour mettre en service les ressources décrites dans le modèle **Remarque :** Si vous effectuez une mise à niveau à partir d'une version précédente, pointez votre déploiement existant de la fonction Lambda exécutée sur Node.js 10.x pour le pointer vers Node.js 14.x. Pour en savoir plus, consultez la Amazon documentation .
Déployer le bot Lex	Créez des interfaces conversationnelles basées sur la voix pour vos utilisateurs. Pour plus d'informations sur Lex Bot, consultez la documentation d'Amazon
Configurer Connexion	Intégrer à votre ServiceNow instance les services AWS
Importer les flux de contacts	▪ Pour activer Affectation de travail avancée l'acheminement vocal (AWA), cochez la case sous l'en-tête **Routage vocal AWA** . Effectuez les étapes spécifiées dans le guide de configuration : ▪ Terminé AWS Lambda et configuration des informations d'identification OAuth. ▪ Téléchargez la musique d'attente recommandée à l'aide du lien dans le guide d'installation (vous pouvez choisir votre propre musique d'attente, mais elle ne peut pas dépasser 5 secondes). ▪ Téléchargez la musique d'attente. Voir le AWS interne . ▪ Définissez une arborescence des appels pour les appels entrants et sortants entre Amazon Connect et votre instance ServiceNow. Pour plus d'informations sur les flux de contact, consultez la documentation Amazon. ▪ En fonction de votre abonnement, vous avez des flux de contact entrants et sortants par défaut. Par exemple, pour l'intégration avec ServiceNow Fonctions vocales les applications ITSM, reportez-

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étape	Description
	vous à la section Composants installés avec ServiceNow Fonctions vocales pour ITSM. ▪ Pour un flux de contact entrant, créez des files d'attente pour acheminer les contacts des files d'attente AWS vers les files d'attente ServiceNow. Pour en savoir plus sur la création de files d'attente dans AWS, consultez la documentation Amazon. ▪ Configurez les flux de transfert d'appel à l'aide Amazon Connect du flux de transfert à l'agent et du flux de transfert à la file d'attente. Les flux de transfert sont réutilisables et peuvent également être appliqués pour ServiceNow Fonctions vocalesITSM. ▪ Amazon Connect (téléphone) est un canal téléphonique réservé pour Amazon Connect l'intégration. Pour les files d'attente que vous implémentez dans votre Amazon Connect instance, vous pouvez utiliser ce canal pour créer les files d'attente correspondantes Affectation de travail avancée . Pour obtenir un exemple d'implémentation, reportez-vous à la section Associer les files d'attente Amazon Connect pour ITSM à une instance ServiceNow ou Associer les files d'attente Amazon Connect pour CSM à une instance ServiceNow .
Transcription en temps réel	Configurez les propriétés dans l'intégration afin d'activer la Amazon Connect transcription en temps réel. Reportez-vous aux instructions de Configurer la transcription en temps réel pour ServiceNow Fonctions vocales Gestion du service clientèle configuration.
Événements d'enregistrement d'appels	Envoyez des événements d'enregistrement à l'instance en activant l'enregistrement ServiceNow d'appel sur votre Amazon Connect instance. Pour plus d'informations sur le comportement d'enregistrement, consultez la documentation Amazon.
Configurer l'authentification	Intégrez votre instance Amazon Connect à votre ServiceNow compte en créant un compte de service
Configuration supplémentaire	Lancez l'interface softphone dans ServiceNow l'interface Amazon Connect utilisateur en configurant Openframe. La configuration OpenFrame créée dans votre ServiceNow instance permet aux agents de lancer le softphone à partir de l'interface ServiceNow . Vous pouvez également configurer des groupes d'utilisateurs pour restreindre cette configuration à des groupes d'agents spécifiques. **Remarque :** Les agents doivent se connecter à l'interface softphone dans un onglet de navigateur distinct à l'aide des informations d'identification de Amazon Connect ou SSO, le cas échéant. Une fois connecté, le softphone peut être lancé et utilisé dans l'interface ServiceNow.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer un flux de contact pour une interaction d'appelant automatisée

Invoquez une interaction automatisée de l'appelant avec des bots pour répondre à la demande de l'appelant dans l'instance ServiceNow .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cti_core.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un appelant contacte le centre d'appels, à l'aide des entrées vocales ou DTMF (Dual-tone Multi Frequency) de l'appelant, un flux de contact est appelé dans l'instance en fonction du contexte de l'appelant Amazon Connect . Le flux de contact contient des nœuds qui agissent comme des points d'intégration entre les services Amazon et l'instance ServiceNow . En fonction des nœuds définis dans le flux de contact, les gestionnaires d'opérations correspondants sont déclenchés dans l'instance ServiceNow . L'appelant obtient alors la réponse définie dans le gestionnaire d'opérations. Pour plus d'informations sur les flux de contact, consultez la documentation Amazon.

Dans le ServiceNow système de base, quelques gestionnaires d'opérations sont disponibles par défaut. Pour plus d'informations sur les gestionnaires d'opérations, reportez-vous à la section Référence ServiceNow Fonctions vocales.

Procédure

1. Facultatif : Si vous ne souhaitez pas utiliser un gestionnaire d'opérations par défaut, créez et configurez un gestionnaire d'opérations dans l'instance ServiceNow .

   a. Accédez à la **Fonctions vocales ServiceNow : base** > **Gestionnaires des opérations**.

   b. Cliquez sur **Nouveau**.

   c. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire du gestionnaire des opérations

Champ	Description
Nom de l'exploitation	Nom de l'opération que vous souhaitez automatiser.
Type	Type spécifiant la façon dont l'opération est implémentée. ▪ Script : l'implémentation est incluse dans un script. ▪ Transférer au gestionnaire : la demande est transmise à un gestionnaire d'opération, qui est appelé par la recherche sur le sys_id de ce gestionnaire. Ce scénario est possible lorsque vous avez des intentions différentes pour des opérations similaires (exemple : créer un incident RH et Créer un incident). ▪ Transférer vers l'opération : la demande est transmise à un gestionnaire d'opération, qui est appelé par une recherche sur le nom du gestionnaire, puis par la résolution du nom afin de trouver le gestionnaire. ▪ Concentrateur d'intégration – Action : appelle une action Hub d'intégration. ▪ Concentrateur d'intégration – Flux secondaire : appelle un flux ou un flux secondaire Hub d'intégration.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Application	Application associée au gestionnaire d'opération.
Domaine	Domaine associé au gestionnaire d'opération.
Actif	Option permettant d'activer le gestionnaire d'opération.
Exiger l'authentification	Option permettant d'activer l'authentification pour le gestionnaire d'opération. **Remarque :** Si cette option est sélectionnée, l'opération correspondante est appelée uniquement lorsqu'un jeton d'authentification valide est passé dans la demande. Il est pris en charge par un gestionnaire d'opération d'authentification par PIN, exploitable dans vos flux de contact. Pour plus d'informations sur la configuration du code confidentiel, consultez Configuration d'un code PIN de téléphone.
Description	Résumé sur le gestionnaire d'opération.
Script	Script qui contient l'implémentation de l'opération et la réponse de l'appelant. Ce champ s'affiche lorsque **Script** est sélectionné comme **Type**.
Transférer à	Gestionnaire d'opération auquel vous souhaitez transférer la demande. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Transférer vers le gestionnaire** ou **Transférer vers les opérations** est sélectionnée comme **Type**.
Concentrateur d'intégration – Action	(Optional) Action Hub d'intégration que vous souhaitez appeler pour terminer la demande. Ce champ s'affiche lorsque le **concentrateur d'intégration –Action** est sélectionné comme **Type**.
Concentrateur d'intégration – Flux/Flux secondaire	(Optional) Flux ou flux secondaire Hub d'intégration que vous souhaitez appeler pour terminer la demande. Ce champ s'affiche lorsque **Concentrateur d'intégration – Flux secondaire** est sélectionné comme **Type**.

d. Cliquez sur **Envoyer**.

2. Créez un flux de contact pour Amazon Connect définir une expérience client de bout en bout.

Pour plus d'informations sur la création d'un flux de contact, consultez la documentation Amazon.

Lors de la création d'un flux de contact dans Amazon Connect , utilisez l'un de ces nœuds pour déclencher des gestionnaires d'opération définis dans l'instance ServiceNow . Ces nœuds agissent comme des points d'intégration entre les services Amazon et l'instance ServiceNow .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nœuds dans les flux de contacts

Nœud	Description	Configuration
Obtenir l'entrée du client	Invoque un bot Lex. Le gestionnaire d'opération déclenché est basé sur le nom de l'intention associée au bot Lex. Pour plus d'informations sur ce nœud, consultez la documentation Amazon. **Remarque :** Ce nœud peut être utilisé lorsque l'intégration se situe entre Amazon Lex et l'instance ServiceNow.	**a.** Créez une intention pour le bot Lex requis dans votre instance Amazon Connect . Pour plus d'informations sur la création d'une intention, consultez la documentation Amazon. **b.** Spécifiez les informations suivantes dans l'intention. ▪ Nom de l'intention : nom de l'intention. **Remarque :** Ce nom d'intention doit correspondre à un gestionnaire d'opération dans l'instance ServiceNow portant le même nom ou le nom + « _<suffixe> », ce dernier devant contenir cinq caractères alphabétiques en majuscules. ▪ Exemples d'énoncés : énoncés de l'appelant qui déclenchent le gestionnaire d'opération. ▪ Initialisation et validation lambda : si le gestionnaire d'opération en cours d'appel requiert une authentification, cochez la case **Hook de code d'initialisation et de validation**, puis sélectionnez la fonction AWS lambda déployée. ▪ Fonction Lambda : déploiement de la fonction AWS lambda appelée. **c.** Enregistrez, créez et publiez l'intention. **d.** Ouvrez le flux de contact requis dans le concepteur de flux de contact dans votre instance Amazon Connect . **e.** Cliquez sur le nœud Obtenir l'entrée client et spécifiez les détails du bot Lex dans la section **Amazon Lex**. **f.** Cliquez sur **Enregistrer**.
Appeler la fonction Lambda AWS	Invoque une fonction AWS Lambda. Le gestionnaire d'opération déclenché est basé sur l'ensemble de paramètres *sn_operation* sur le nœud du flux de contact. Pour plus d'informations sur ce nœud, consultez la documentation Amazon.	**a.** Ouvrez le flux de contact requis dans le concepteur de flux de contact dans votre instance Amazon Connect . **b.** Cliquez sur le nœud Appeler la fonction Lambda AWS et spécifiez les paramètres d'entrée suivants. ▪ Clé de destination : sn_component, valeur : composant à partir duquel la fonction lambda est appelée. Par exemple, sn_aws_connect_lambda_proxy_component.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nœud	Description	Configuration
	Remarque : Ce nœud peut être utilisé pour les points de recherche de données (par exemple l'autorisation d'un appelant) où l'intégration se situe entre le centre d'appels et l'instance ServiceNow. La configuration des points de recherche de données permet à un appelant d'entrer des informations, telles qu'un numéro de compte, afin d'acheminer les appels vers une file d'attente particulière. À l'aide de ce numéro, vous pouvez rechercher le prénom de l'appelant et créer un enregistrement d'interaction une fois l'appel initié. En outre, vous pouvez personnaliser le message d'accueil en ajoutant le nom de l'appelant au flux.	▪ Clé de destination : sn_operation, valeur : nom du gestionnaire d'opération que vous souhaitez appeler. Par exemple, interactionEvent. ▪ (Facultatif) Clé de destination : queueName, valeur : nom de la file d'attente vers laquelle vous souhaitez transférer le flux. **Remarque :** Ce paramètre permet d'appeler le gestionnaire d'opérations workItemEvent. ▪ (Facultatif) Clé de destination : queueId, valeur : ARN de la file d'attente vers laquelle vous souhaitez transférer le flux. **Remarque :** Ce paramètre permet d'appeler le gestionnaire d'opérations workItemEvent. ▪ (Facultatif) Clé de destination : authToken, valeur : AuthToken reçu via l'appel d'authentification. Ce paramètre est requis pour l'invocation d'un gestionnaire d'opération qui nécessite une authentification. ▪ (Facultatif) Clé de destination : interactionId, valeur : ID d'interaction reçue via l'appel interactionEvent. **c.** Cliquez sur **Enregistrer**.

3. Assurez-vous que le numéro de téléphone d'un appelant est associé au flux de contact une fois qu'il est créé et publié.

   Ce processus garantit l'appel du flux de contact correspondant à chaque appel. Pour plus d'informations sur l'association d'un numéro de téléphone à un flux de contact, consultez la documentation Amazon.

   Remarque : Pour obtenir un exemple d'implémentation de l'invocation de gestionnaires d'opérations dans un flux de contact, vous pouvez vous référer aux flux de contact par défaut. Pour plus d'informations sur les flux de contact par défaut, consultez Composants installés avec ServiceNow Fonctions vocales pour ITSMet Composants installés avec ServiceNow Voice pour CSM.

Intégration ServiceNow Fonctions vocales à ITSM

Acheminer les appels provenant de files d'attente téléphoniques spécifiques en fonction des préférences de l'utilisateur, des énoncés ou de toute autre donnée afin d'optimiser ServiceNow la ServiceNow Fonctions vocales résolution des incidents.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de flux de contact ITSM

Utilisez les exemples de flux de contact ITSM entrants **(flux de démonstration entrants ServiceNow ITSM)** et sortants **(flux de démonstration sortant ServiceNow ITSM)** Amazon Connect fournis avec l'intégration Fonctions vocales pour être rapidement opérationnel. L'échantillon de flux vous permet de dévier les appels vocaux ou de les acheminer en fonction du contexte de l'appelant vers différentes files d'attente. Lorsqu'un appel arrive via le ServiceNow Fonctions vocales, l'application Amazon Connect utilise des creux de données pour identifier l'appelant, puis dévier l'appel ou l'acheminer vers l'agent approprié. Pour plus d'informations sur l'intégration ServiceNow Fonctions vocalesAmazon Connect , consultez Intégrer ServiceNow Voice à Amazon Connect.

Les appelants peuvent accéder aux mises à jour de statut ou effectuer des mises à jour de leurs enregistrements lorsqu'ils sont authentifiés.

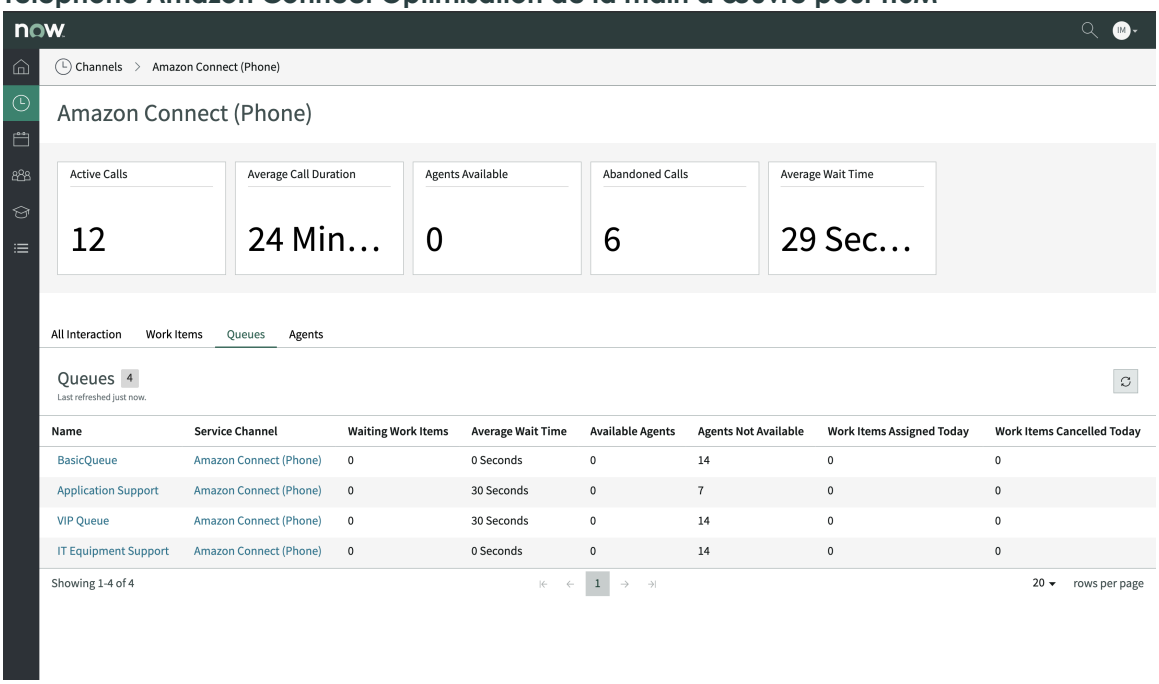
Authentification basée sur code PIN

Les appelants peuvent utiliser l'authentification par code PIN pour accéder au canal téléphonique. Les gestionnaires peuvent définir ou réinitialiser le code PIN pour les utilisateurs qui peuvent également définir ou réinitialiser le code PIN de leur téléphone. Pour plus d'informations, voir Configurer un code PIN de téléphone.

Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Intégrez Fonctions vocales à Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM pour visualiser les mesures d'appel provenant de Amazon Connect . Le Fonctions vocales utilise Affectation de travail avancée pour afficher les mesures d'appel et les appels actifs ainsi que toutes les autres mesures de canal dans Manager Workspace.

Téléphone Amazon Connect Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM



Installer ServiceNow Fonctions vocales pour ITSM

Vous pouvez installer l'application ServiceNow Fonctions vocales pour ITSM (sn_cti_itsm_cnt) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension installe le contenu ITSM pour l'intégration entre ServiceNow Fonctions vocales un système téléphonique tiers et un système téléphonique tiers.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow .
- Votre organisation doit avoir acheté l'abonnement ITSM Pro, qui inclut le ServiceNow Fonctions vocales SKU.
- ServiceNow Fonctions vocales pour ITSM requiert l'application suivante ServiceNow Store . Assurez-vous que cette application est installée avant d'effectuer l'installation ServiceNow Fonctions vocales pour ITSM.

  Applications ServiceNow Store requises

  Intégration d'Amazon Connect avec ServiceNow Fonctions vocales (sn_cti_amzn_cct)

  Intègre l'instance ServiceNow au Amazon Connect serveur.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

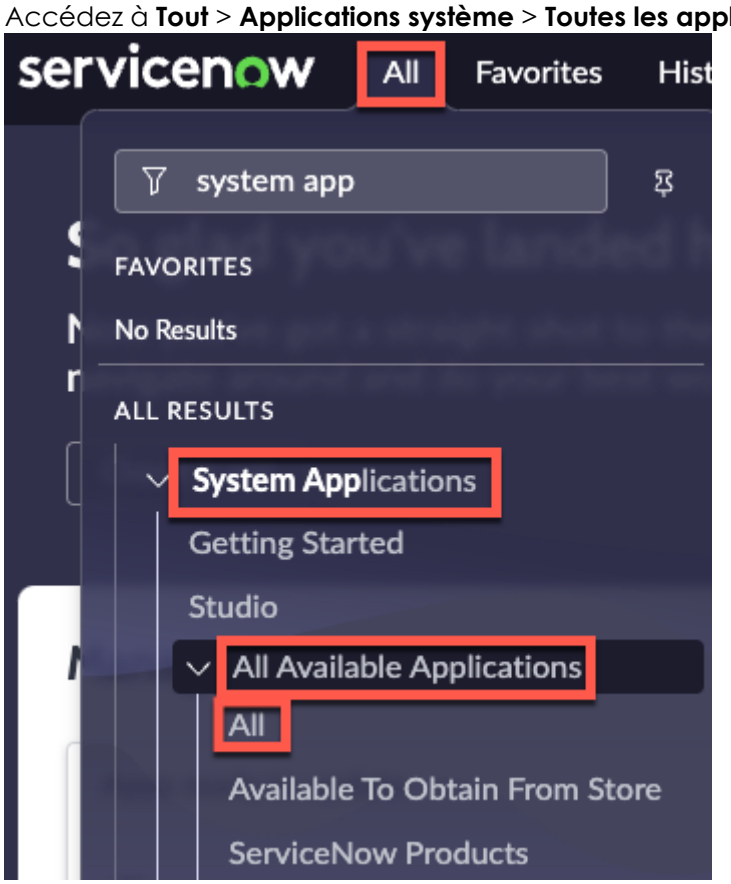
Les éléments suivants sont installés avec ServiceNow Fonctions vocales l'application ITSM (sn_cti_itsm_cnt) :

- Flux de contacts
- Gestionnaires des opérations

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec ServiceNow Fonctions vocales pour ITSM.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.



Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application ServiceNow Fonctions vocales ITSM (sn_cti_itsm_cnt).

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

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

3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. Si des modules d'extension ou des applications doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer ServiceNow Fonctions vocales l'application ITSM (sn_cti_itsm_cnt).

4. Facultatif : Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

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

5. Sélectionnez **Installer**.

Intégration ServiceNow Fonctions vocales à CSM

Accédez aux CSM flux de contact spécifiques et aux gestionnaires d'opérations lorsque vous intégrez l'application ServiceNow Fonctions vocales à l'application Gestion du service clientèle .

L'application ServiceNow Fonctions vocales for CSM fournit des expériences de serveur vocal interactif (IVR) et d'appel transparentes à vos clients et agents en intégrant un fournisseur de centre de contact cloud aux fonctionnalités robustes de l'application Gestion du service clientèle .

Vue d'ensemble

L'application ServiceNow Fonctions vocales for CSM fournit les options suivantes Service clientèle pour l'intégration avec un fournisseur de centre d'appel cloud tel que le Amazon Connect service :

- Un cadre de travail de création de bots pour automatiser les interactions avec les consommateurs et les contacts des clients.
- Un flux de contact entrant pour définir l'expérience client dans un SVI.
- Un flux de contact sortant pour se connecter avec des consommateurs et des contacts client à partir du champ de numéro de téléphone affiché dans l'un des ServiceNow Interfaces utilisateur de l'application.
- Gestionnaires d'opérations permettant de configurer des interactions automatisées pour les tickets du service clientèle.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Une option de configuration du code PIN de téléphone pour les consommateurs et les contacts du client.
- Amazon Connect files d'attente téléphoniques pour le Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle l'application.

Pour commencer à utiliser l'application ServiceNow Fonctions vocales CSM, reportez-vous à la section Installer ServiceNow Fonctions vocales pour CSM.

Fonctionnalités principales

Expérience client

Engagez-vous par le biais d'interactions vocales à l'aide d'un processus en langage naturel pour effectuer les actions suivantes :

- Créer un ticket
- Mettre à jour et vérifier l'état du ticket
- Parler à un agent
- Demander à être rappelé par un agent

Expérience de l'agent

- Prévisualisez les informations de l'appelant affichées dans Espace de travail d'agent avant d'accepter un appel entrant.
- Indiquez votre présence dans la boîte de réception à l'aide du Espace de travail d'agent canal Voice as a Service lorsque la boîte de Espace de travail d'agent réception est intégrée au softphone de l'agent.
- Affichez les transcriptions en temps réel des appels lors de l'interaction avec un client. Pour plus d'informations sur les transcriptions en temps réel, voir Transcriptions en temps réel pour ServiceNow Fonctions vocales pour Gestion du service clientèle
- Transférez les appels à un autre agent ou à une file d'attente, et incluez les transcriptions et l'historique des interactions au transfert.
- Effectuez des appels sortants pour entrer en contact avec un client et capturez automatiquement les détails des interactions pour simplifier la saisie de données.

Expérience du gestionnaire

- Examinez les transcriptions, les sentiments et les enregistrements des appels afin d'explorer les opportunités de coaching pour les agents.
- Utilisez les mesures d'appel, telles que la durée d'appel de l'agent, pour générer des rapports sur les agents.
- Surveillez les mesures téléphoniques en temps réel capturées dans un tableau de bord unifié à l'aide de l'application Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle .

  Remarque : Cette fonctionnalité est disponible lorsque l'application Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle est activée pour l'application Gestion du service clientèle .

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ServiceNow Fonctions vocales pour les rôles d'utilisateur CSM

Les utilisateurs avec les rôles répertoriés dans la table suivante peuvent utiliser l'application ServiceNow Fonctions vocales for CSM.

Rôles requis pour ServiceNow Fonctions vocales CSM

Rôles	Tâches
agent_workspace_user	Lancez ou acceptez des appels vocaux pour comprendre les problèmes des clients et résoudre les problèmes.
sn_customerservice_manager	Affichez les détails des appels vocaux à l'aide de l'enregistrement d'interaction du type de téléphone.
sn_customerservice.consumer, sn_customerservice.customer	Initier ou accepter des appels vocaux pour créer et suivre ses propres tickets de service clientèle.

Exemple de workflow

L'exemple de workflow suivant montre l'utilisation de l'application ServiceNow Fonctions vocales for CSM dans la résolution d'un problème client :

1. Un client participe à un appel IVR à l'aide de l'application ServiceNow Fonctions vocales for CSM.
2. L'application ServiceNow Fonctions vocales for CSM identifie le client et démarre une interaction.
3. Un message de bienvenue est lu au client, y compris les annonces, le cas échéant.
4. Sur la base de l'identification du client, l'application Centre d'appel cloud pour CSM répond à l'appel.
   - Si l'appelant est identifié comme un client existant qui a un contact client ou un dossier de consommateur avec les détails du numéro de téléphone disponibles dans l'application Gestion du service clientèle , un message d'accueil personnalisé est lu à l'appelant et les interactions automatisées sont mises à disposition.
   - Si l'appelant n'est pas identifié, l'appel est acheminé vers un agent actif.
5. L'application ServiceNow Fonctions vocales for CSM identifie l'intention du client à l'aide d'interactions automatisées, puis crée ou met à jour un ticket en fonction des réponses d'interaction.

   Remarque : Cette étape du flux s'applique uniquement lorsque l'appelant est un client existant.

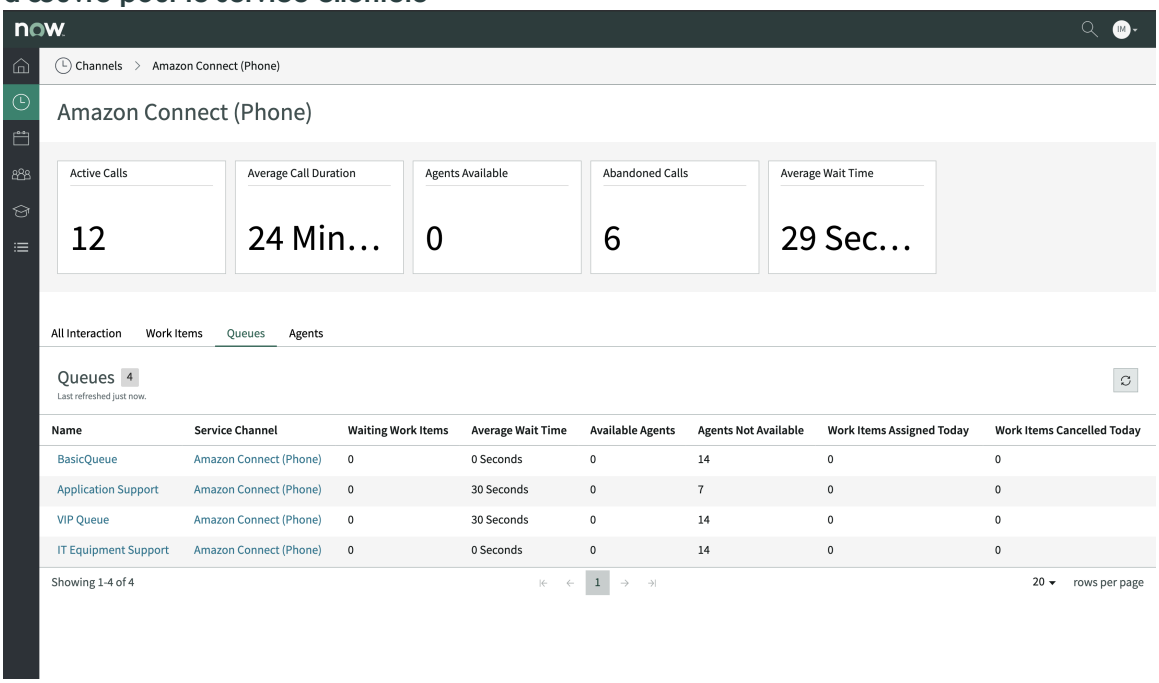
Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle

Intégrez Fonctions vocales à Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle pour visualiser les mesures d'appel du service. Fonctions vocales utilise la fonctionnalité Affectation de Amazon Connect travail avancée pour afficher les mesures d'appels et les appels actifs ainsi que toutes les autres mesures de canal dans Manager Workspace. Pour plus d'informations, consultez Utilisation de Fonctions vocales avec Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Files d'attente téléphoniques Amazon Connect dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle



Information associée

Configurer ServiceNow Fonctions vocales

Utiliser Fonctions vocales

Composants installés avec ServiceNow Fonctions vocales pour CSM

Installer ServiceNow Fonctions vocales pour CSM

Vous pouvez installer l'application ServiceNow Fonctions vocales CSM (sn_cti_csm_cnt) si vous disposez du rôle administrateur. L'application installe les applications connexes ServiceNow® Store , le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow .
- Votre organisation doit avoir acheté l'abonnement CSM Pro, qui inclut la ServiceNow Fonctions vocales référence SKU.
- ServiceNow Fonctions vocales pour CSM nécessite les applications suivantes ServiceNow Store . Assurez-vous que cette application est installée avant d'effectuer l'installation ServiceNow Fonctions vocales pour CSM.

  Applications ServiceNow Store requises

  Intégration d'Amazon Connect avec ServiceNow Fonctions vocales (sn_cti_amzn_cct)

  Intègre l'instance ServiceNow au Amazon Connect serveur.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec ServiceNow Fonctions vocales pour CSM :

Traduction automatique

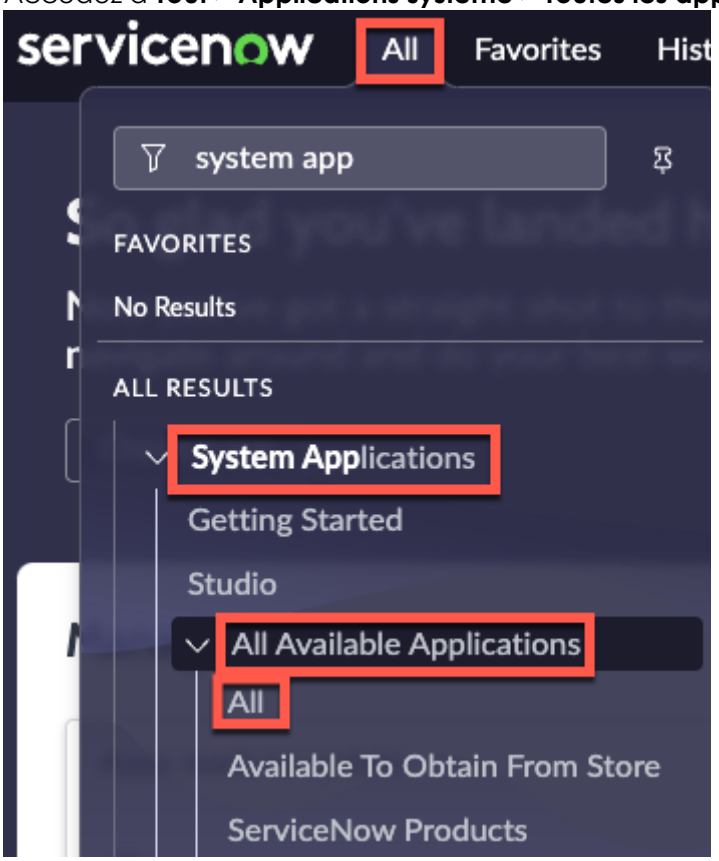
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Flux de contacts
- Gestionnaires des opérations

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec ServiceNow Fonctions vocales pour CSM.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.



2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application ServiceNow Fonctions vocales CSM (sn_cti_csm_cnt).

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

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

3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer ServiceNow Fonctions vocales pour CSM.

4. Facultatif : Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

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

5. Sélectionnez **Installer**.

Que faire ensuite

Pour configurer Fonctions vocalesCSM, reportez-vous à la section Configurer ServiceNow Fonctions vocales

Configuration des paramètres du code PIN du téléphone pour ServiceNow Fonctions vocales

Utilisez un mécanisme d'authentification basé sur un code PIN pour permettre à un contact client ou à un consommateur de se connecter à l'application ServiceNow Fonctions vocales for CSM.

Un mécanisme d'authentification pour la numérotation entrante permet de protéger les détails des contacts client et des consommateurs contre les utilisateurs non autorisés. Lorsque vous utilisez l'application ServiceNow Fonctions vocales for CSM, vous pouvez, en tant qu'administrateur, configurer le mécanisme d'authentification via code PIN disponible dans l'application ServiceNow Fonctions vocales for CSM ou configurer un mécanisme d'authentification personnalisé.

Le mécanisme d'authentification par code PIN disponible dans l'application ServiceNow Fonctions vocales for CSM permet aux contacts client et aux consommateurs d'utiliser un code PIN de téléphone personnalisé pour accéder aux détails relatifs à leurs tickets du service clientèle pendant la numérotation entrante.

Par défaut, le lien **Code PIN de mon téléphone** dans la section Configuration supplémentaire du guide de configuration pour configurer les Amazon Connect composants active le mécanisme d'authentification par code PIN. Pour en savoir plus sur le guide de configuration, reportez-vous à la section Intégrer ServiceNow Fonctions vocales à Amazon Connect .

Remarque : Le lien **PIN de Mon téléphone** pour les contacts clients et les consommateurs n'est disponible qu'avec les flux de contact spécifiques à l'échantillon CSM .

Pour activer un mécanisme d'authentification par code PIN, le lien Code **PIN** de mon téléphone du guide de configuration utilise le créateur d'enregistrement de code PIN de configuration prédéfini configuré par défaut pour les consommateurs et les contacts du client. En tant qu'administrateur, vous pouvez modifier le créateur d'enregistrement Code PIN de configuration pour ajouter des rôles supplémentaires ServiceNow , inclure le créateur d'enregistrement dans un catalogue de services et afficher le catalogue de services en tant que module sur un portail orienté client. Les clients peuvent ensuite utiliser le module pour configurer et réinitialiser le code PIN de leur téléphone. Pour plus d'informations, consultez Créateur d'enregistrement et Configurer un catalogue de services .

Transcriptions en temps réel pour ServiceNow Fonctions vocales pour Gestion du service clientèle

Les agents peuvent voir une transcription des appels vocaux lorsqu'ils interagissent avec les clients. La transcription en temps réel permet aux agents de mieux comprendre les problèmes des clients et aux responsables d'en savoir plus sur les tendances des clients et les lacunes en matière de formation des agents.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de flux d'appel entrant pour les clients et les agents

Les exemples ci-dessous illustrent les scénarios courants d'utilisation des transcriptions en temps réel pour les appels entrants. Le client appelle et demande à parler à un agent. Dès que l'appel commence, l'agent peut voir la transcription de l'appel dans le panneau de messagerie instantanée pendant qu'il travaille avec le client. La transcription en temps réel n'est pas visible pour le client, mais elle peut aider l'agent à mieux comprendre le problème du client et à se référer à la conversation pour obtenir des éclaircissements.

Personas:

- Agent du service clientèle
- Client

Exemple de flux client pour les appels entrants.

1. Le client compose un numéro de Amazon Connect service clientèle.
2. Confirmez l'approbation de l'enregistrement (appuyez sur 1#).
3. Donnez l'instruction : « Parlez à un agent actif ».
4. Fournissez un objet pour l'agent du service client : « Problème de routeur ».
5. Confirmez l'objet et attendez que l'agent décroche l'appel.

Exemple de flux d'agent pour les appels entrants.

1. Connectez-vous à votre ServiceNow instance et ouvrez le Espace de travail configurable
2. Connectez-vous à Amazon Connect .
3. Définissez l'état **sur En ligne**.
4. Attendez une alerte d'appel et répondez à l'appel.
5. Une nouvelle interaction avec le sujet et le panneau de discussion s'ouvre avec la transcription en temps réel.

Exemple de flux d'appel sortant pour les agents

L'exemple ci-dessous illustre un scénario courant d'utilisation de transcriptions en temps réel dans les appels sortants. L'agent contacte le client et, dès que l'appel commence, l'agent peut voir la transcription de l'appel dans le panneau de messagerie instantanée pendant qu'il travaille avec le client. La transcription en temps réel n'est pas visible pour le client, mais elle peut aider l'agent à mieux comprendre le problème du client et à se référer à la conversation pour obtenir des éclaircissements.

Profil : Agent du service client

1. Connectez-vous et ouvrez le Espace de travail configurablefichier .
2. Connectez-vous à Amazon Connect .
3. Définissez l'état **sur En ligne**.
4. Ouvrez un enregistrement de contact et cliquez sur l'icône de téléphone en regard du numéro de téléphone du client.

> **Remarque :** La transcription en temps réel ne fonctionne que lorsque vous passez l'appel à l'aide du bouton « cliquer pour appeler ».

Une interaction est créée avec l'objet « appel sortant vers `<nom du client >` », et un panneau de messagerie instantanée s'ouvre avec la transcription.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégration ServiceNow® Fonctions vocales à Agent virtuel

ServiceNow® Fonctions vocales with Agent virtuel vous permet d'utiliser la ServiceNow Agent virtuel conversation en tant que SVI (serveur vocal interactif) au téléphone et d'utiliser l'existant ServiceNow Affectation de travail avancée pour trouver un agent en cas d'escalade et permet aux agents de travailler pour ServiceNow Espace de travail gérer les tickets entrants dans la file d'attente.

L'application ServiceNow Fonctions vocales for Agent virtuel offre des expériences de serveur vocal (IVR) et d'appel interactives transparentes pour vos clients et agents lorsqu'elle est intégrée à un centre de contact Dans Xanadu la version, nous disposons d'Amazon Connect, un adaptateur prédéfini intégrant ServiceNow Voice à Virtual Agent pour fournir les fonctionnalités robustes de l'application Agent virtuel .

Pour utiliser notre connecteur adaptateur prédéfini avec ServiceNow Fonctions vocales , Agent virtuelinstallez le module d'extension API Agent virtuel (sn_va_as_service).

Fonctionnalités principales

Expérience utilisateur

- Répondez Agent virtuel aux appels et interagissez avec les utilisateurs finaux pour une déviation automatisée sur le canal téléphonique.
- Workflow complet incluant la recherche de tickets, l'interaction et la gestion des tâches à l'aide de l'Agent virtuel.
- Autorisez les agents à interagir avec les utilisateurs au téléphone sur l'espace de travail en cas d'escalade.
- Recevez dans la boîte de réception les appels acheminés via les Affectation de travail avancée règles.

Appel et routage

- Passez des appels sortants via un appel en un clic ou via la connexion automatique de la fonction de rappel omnicanal.

  Pour en savoir plus, voir Configurer Conversational IVR with Amazon Connect .

- Transfert vers un numéro de téléphone externe à l'aide du Amazon Connect softphone.
- Affectation d'appels basée sur les compétences à l'aide de .Affectation de travail avancée

Intelligence artificielle

- Faites correspondre l'intention et l'entité à l'aide de ServiceNow Agent virtuel.
- Analysez les sentiments des énoncés.
- Transcription et stockage de l'enregistrement en temps réel.

Avantages pour l'utilisateur

- Connexion au compte à l'aide du message vocal pour recevoir le service d'entreprise.
- Options de rappel.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de workflow

L'exemple de workflow suivant montre l'utilisation de pour l'application ServiceNow Fonctions vocales dans Agent virtuel la résolution du problème d'un client.

- Un client participe à un appel IVR à l'aide de l'application ServiceNow Fonctions vocales for Agent virtuel .
- L'application ServiceNow Fonctions vocales for Agent virtuel identifie le client et démarre une interaction.
- Un message de bienvenue est lu au client, y compris les annonces, le cas échéant.
- En fonction de l'identification du client, l'application ServiceNow Fonctions vocales for Agent virtuel répond à l'appel.
  - Si l'appelant est identifié comme un client existant qui a un contact client ou un enregistrement de consommateur avec les détails du numéro de téléphone disponibles dans l'application ServiceNow Fonctions vocalesAgent virtuel , un message d'accueil personnel est lu à l'appelant et les interactions automatisées avec Agent virtuel les conversations sont disponibles.
  - Si l'appelant n'est pas identifié, les rubriques invitées et la rubrique de l'agent actif lui sont présentées. L'appelant peut sélectionner la rubrique de l'agent actif pour s'acheminer vers un agent actif.
- L'application ServiceNow Fonctions vocales for Agent virtuel identifie l'intention du client à l'aide d'interactions automatisées et les conversations de l'Agent virtuel guident les clients dans l'accomplissement du workflow, y compris la modification des enregistrements, des mots de passe ou des informations sur l'état d'un ticket.

Remarque : Cette étape du flux s'applique uniquement lorsque l'appelant est un client existant.

Information associée

Conversational IVR with Amazon Connect

Intégrer Affectation de travail avancée Routage des fonctions vocales

Offrez aux clients la possibilité d'utiliser AWA comme moteur d'acheminement ServiceNow Voice sur Amazon Connect.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cti_amzn_cct.admin

Procédure

1. Accédez à la **Intégration d'Amazon Connect** > **Voir les instances**.
2. Sélectionnez l'instance que vous souhaitez configurer.
3. Cliquez sur le lien associé au **guide de configuration**.
4. Accédez à la section **Importer des flux de contact** du guide de configuration.
5. Pour activer Affectation de travail avancée l'acheminement vocal (AWA), cochez la case sous l'en-tête **Routage vocal AWA** .
   Effectuez les étapes spécifiées dans le guide de configuration :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Terminé AWS Lambda et configuration des informations d'identification OAuth.

b. Téléchargez la musique d'attente recommandée à l'aide du lien dans le guide d'installation (vous pouvez choisir votre propre musique d'attente, mais elle ne peut pas dépasser 5 secondes).

c. Voir le AWS interne pour télécharger la musique d'attente.

Que faire ensuite

Pour en savoir plus sur l'intégration ServiceNow® de Voice à Amazon Connect , reportez-vous à la section Intégrer ServiceNow Fonctions vocales à Amazon Connect.

Intégration ServiceNow Fonctions vocales pour les RH

L'espace de travail d'agent ServiceNow Fonctions vocales pour RH fournit des expériences de serveur vocal (IVR) et d'appel interactives transparentes pour vos employés et agents en intégrant un fournisseur de centre de contact cloud avec les fonctionnalités robustes du Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH.

L'option ServiceNow Fonctions vocales pour RH offre les options suivantes :

- Un flux de contact entrant pour définir l'expérience des employés dans un SVI.
- Un flux de contact sortant pour se connecter avec des contacts d'employés à partir du champ Numéro de téléphone affiché dans l'une des interfaces de l'application ServiceNow .
- Gestionnaires d'opérations permettant de configurer des interactions automatisées pour les tickets de service aux employés.

Expérience des employés avec ServiceNow Fonctions vocales pour les RH

L'exemple suivant donne une vue d'ensemble de la façon dont un employé utilise ServiceNow Fonctions vocales les RH pour résoudre ses demandes et problèmes RH.

Un employé appelle le numéro de téléphone RH général pour faire une demande. L'employé fournit des informations via le serveur vocal interactif (RVI). À l'aide des informations fournies, ServiceNow Fonctions vocales pour RH tente d'identifier l'appelant.

Si l'appelant est identifié comme un employé existant dans l'Espace de travail Fonctions vocales d'agent RH, lisez un message d'accueil personnalisé à l'employé et proposez des interactions automatisées pour permettre à l'employé de traiter sa demande de manière autonome. Si l'employé ne peut pas résoudre sa demande à l'aide du SVI, le système achemine l'appel vers un agent actif.

Si l'appelant n'est pas identifié, l'appel est acheminé vers un agent actif.

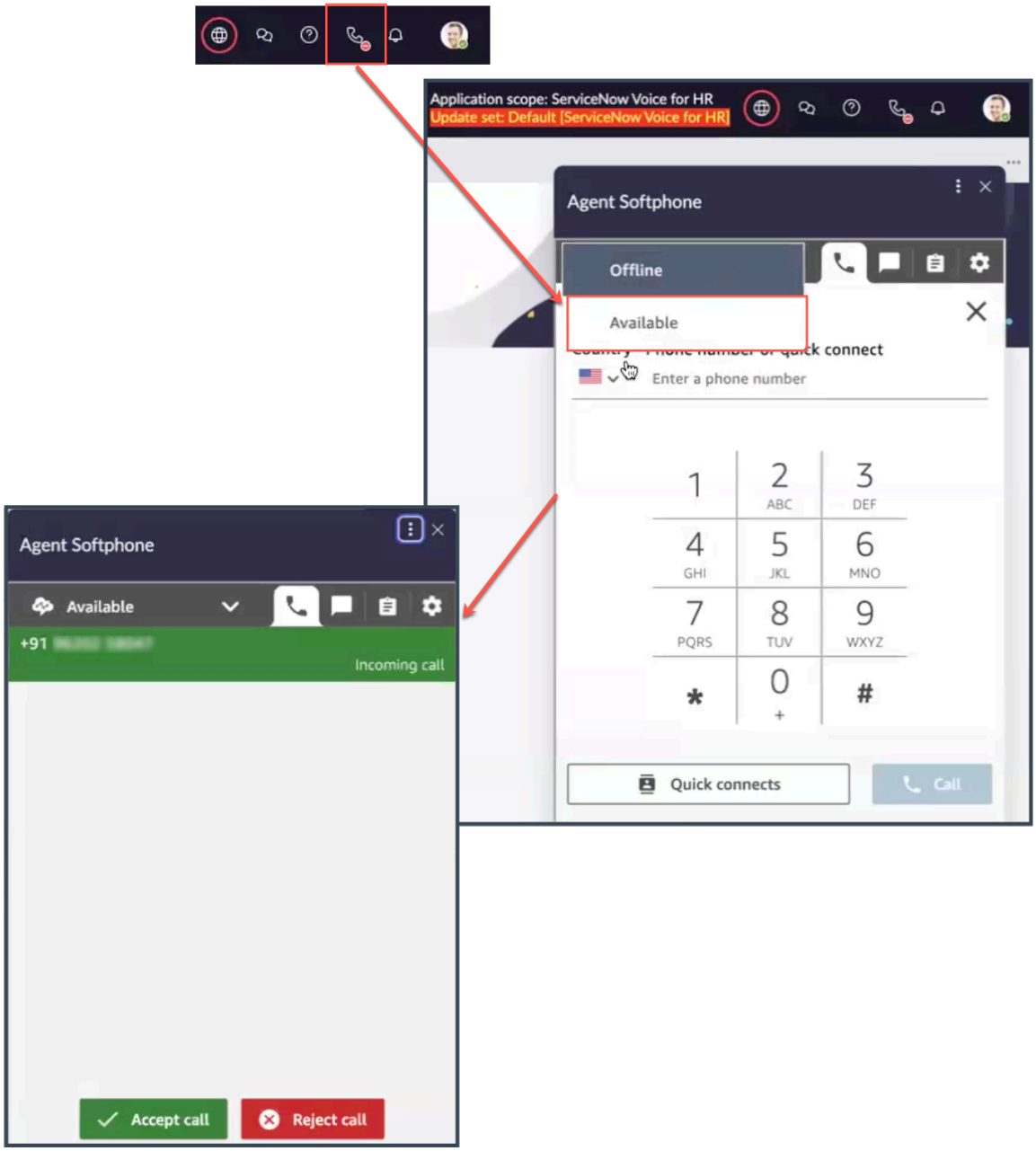
Expérience de l'agent avec ServiceNow Fonctions vocales pour les RH

Une fois installée, ServiceNow Fonctions vocales elle apparaît sous la forme d'une fenêtre contextuelle dans Espace de travail d'agent RH dans laquelle les agents peuvent effectuer les actions suivantes :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

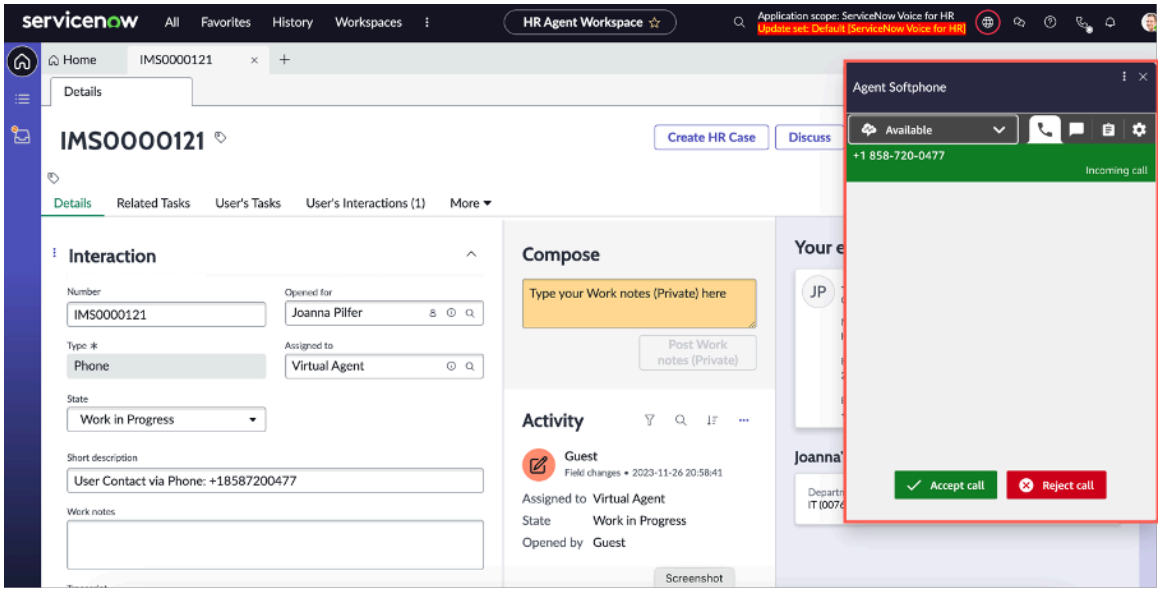
- Indiquer la disponibilité pour recevoir des appels sur le softphone de l'agent



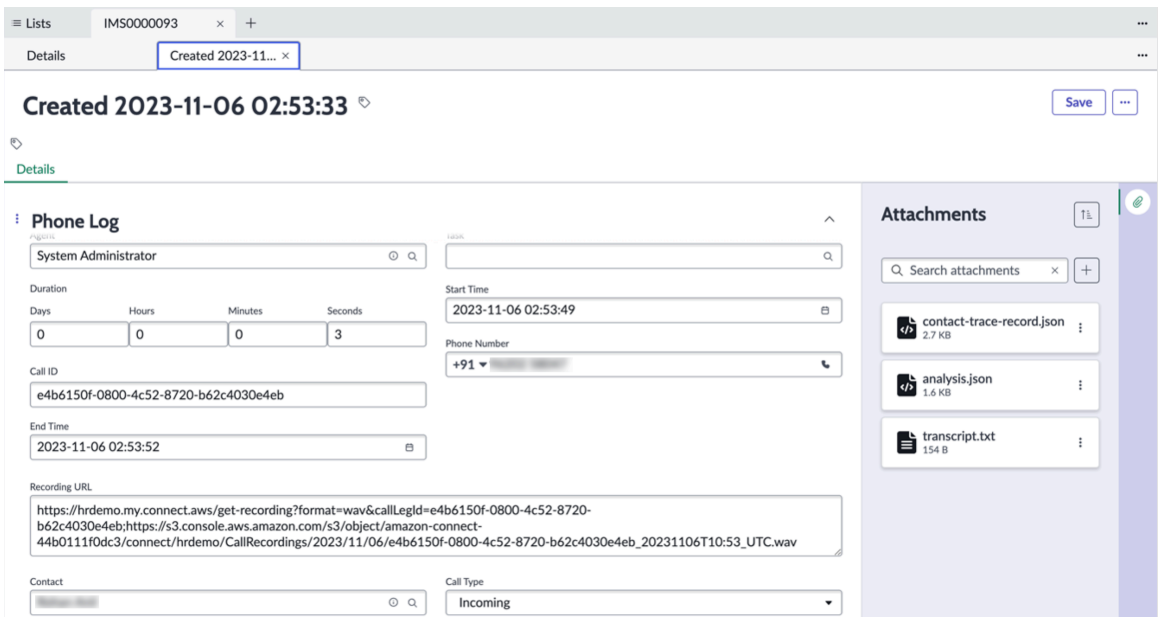
- Prévisualisez les informations de l'appelant avant d'accepter un appel entrant.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



- Affichez la transcription de l'appel, écoutez l'enregistrement et passez en revue l'analyse de l'appel dans la liste connexe des interactions.



- Effectuer des appels sortants pour entrer en contact avec un employé et capturer automatiquement les détails des interactions pour simplifier la saisie de données

Configuration

ServiceNow Fonctions vocales pour RH (sn_cti_hr_cnt) est activé à partir du magasin et nécessite les applications de dépendance suivantes :

Application	Description
ServiceNow Voice avec Amazon Connect [sn_cti_amzn_cct]	Intègre l'instance ServiceNow au serveur Amazon Connect. Pour en savoir plus sur les composants installés avec cette application, reportez-vous à la rubrique Composants installés

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Application	Description
	avec Amazon Connect Intégration avec ServiceNow Fonctions vocales
Agent Workspace for HR Case Management [sn_hr_agent_ws]	Active l'enregistrement des appels, la transcription et l'analyse des sentiments pour avec ServiceNow Fonctions vocales l'expérience de l'espace de travail.
ServiceNow Voice pour Espace de travail d'agent RH [sn_cti_hr_cnt]	Fournit le cadre de travail qui prend en charge l'intégration avec votre système téléphonique tiers.

Vous devez d'abord installer les applications de dépendance, puis les installer ServiceNow Fonctions vocales pour HR. Pour plus d'informations, consultez Installer ServiceNow Fonctions vocales pour RH.

ServiceNow Voice for HR crée un enregistrement d'interaction pour chaque appel entre un employé et un agent RH avec le préfixe IMS. Ces enregistrements contiennent des listes connexes de détails relatifs à l'employé et à l'interaction. Pour maximiser toutes les fonctionnalités, ajoutez l'enregistrement d'interaction à l'espace de travail d'agent RH. Pour plus d'informations, consultez Ajouter des enregistrements connexes d'interaction à HR Agent Workspace.

Installer ServiceNow Fonctions vocales pour RH

Vous pouvez l'installer ServiceNow Fonctions vocales pour RH si vous avez le rôle administrateur. Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow® Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour en savoir plus, voir Obtenir une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow .
- Votre organisation doit avoir acheté l'abonnement Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH (sn_hr_agent_ws).
- Assurez-vous que l'intégration d'Amazon Connect à ServiceNow Voice (sn_cti_amzn_cct) est installée. Pour plus d'informations, consultez Installer ServiceNow Fonctions vocales les applications.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Suivez les étapes ci-dessous pour installer ces applications à utiliser ServiceNow Fonctions vocales pour les RH.

Les éléments suivants sont installés avec ServiceNow Fonctions vocales for HR :

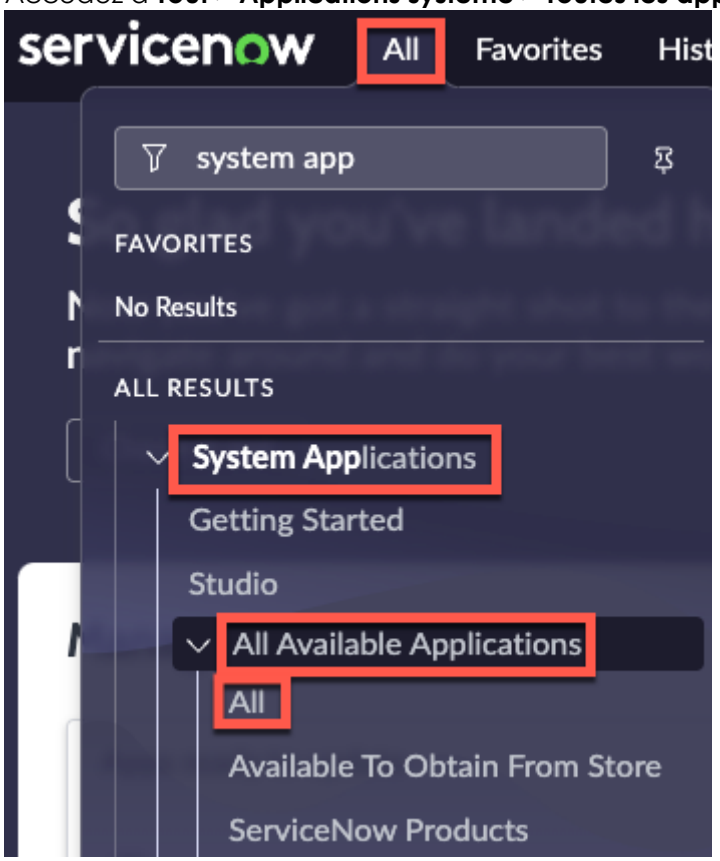
- Flux de contacts
- Gestionnaires des opérations

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec ServiceNow Fonctions vocales pour Espace de travail d'agent RH.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.



2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour Espace de travail d'agent ServiceNow Fonctions vocales RH (sn_cti_hr_cnt).

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

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

3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés.

4. Facultatif : Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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

5. Sélectionnez **Installer**.

Que faire ensuite

Procédez comme suit pour Intégrer ServiceNow Fonctions vocales à Amazon Connect.

Ajouter des enregistrements connexes d'interaction à HR Agent Workspace

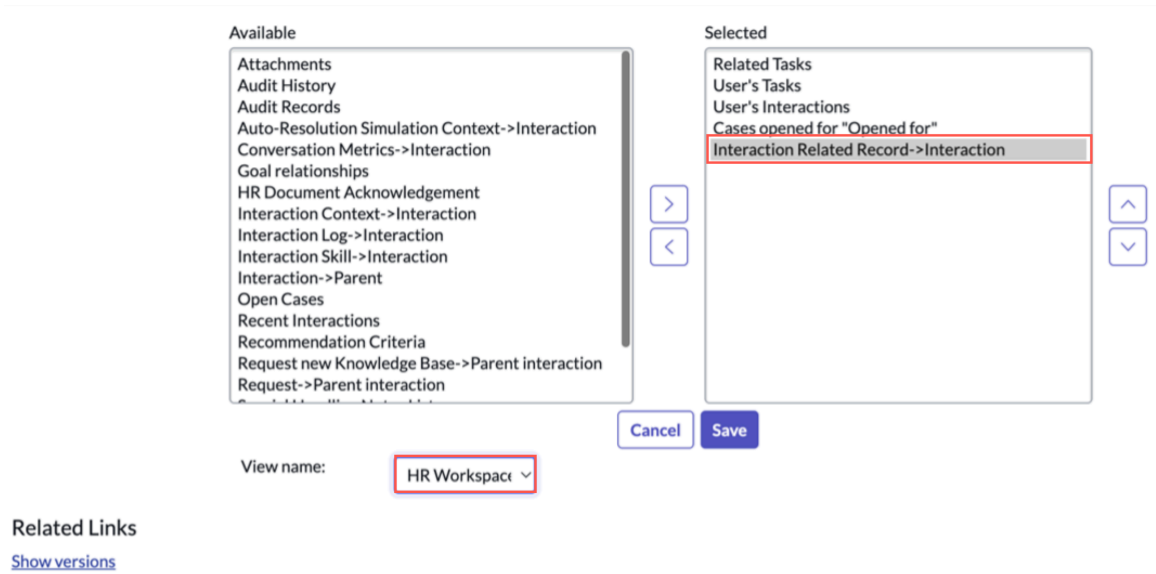
ServiceNow Voice for HR crée un enregistrement d'interaction pour chaque appel entre un employé et un agent RH, qui contient des listes connexes de détails relatifs à l'employé et à l'interaction. Pour maximiser toutes les fonctionnalités, ajoutez l'enregistrement d'interaction à l'espace de travail d'agent RH.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interaction** > **Tout**.
2. Ouvrez n'importe quel enregistrement IMS.
   S'il n'existe aucun enregistrement, créez un enregistrement factice.
3. Cliquer sur **Actions supplémentaires** > **Configurer** > **Listes connexes**.
4. Sélectionnez la vue **Espace de travail RH** .
5. Localisez **l'option Enregistrement connexe de l'interaction > interaction** et **ajoutez-la** à la liste sélectionnée.



6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Référence ServiceNow Fonctions vocales

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les composants installés avec ServiceNow Fonctions vocales.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants installés avec ServiceNow Fonctions vocales Core

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de l'application Core (sn_cti_core), notamment les ServiceNow Fonctions vocales rôles d'utilisateur, les modules d'extension et les gestionnaires d'opérations.

Remarque : La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Compte de service CTI [sn_cti_core.service]	Permet la communication entre l'instance de système téléphonique tiers et l'instance ServiceNow .	sn_openframe_api_user
Administrateur CTI [sn_cti_core.admin]	Crée le cadre de travail pour l'intégration avec un système téléphonique tiers.	Aucun
Gestionnaire de l'utilisateur CTI [sn_cti_core.user_manager]	• Peut accéder à l'onglet Analyse des appels et à l'interaction pour analyser les transcriptions, les enregistrements et les sentiments. • Peut gérer le code PIN de l'utilisateur compatible CTI.	Aucun

Modules d'extension installés

Module d'extension	Description
Gestion des interactions (com.glide.interaction)	Active la journalisation, l'acheminement et la file d'attente des interactions
OpenFrame (com.sn_openframe)	Fournit une interface permettant d'intégrer un cadre de communication pour passer et recevoir des appels.

Gestionnaires d'opérations installés

Les gestionnaires d'opérations sont définis dans l'instance ServiceNow pour exécuter un script en fonction de l'intention de l'appelant et fournir une réponse à l'appelant.

Module d'extension	Description
$transcript	Enregistre la transcription de l'appel
$query 2ssml	Interroge les tables en toute sécurité et renvoie la réponse sous forme de ssml
Événement d'élément de travail	Si le module d'extension Affectation de travail avancée (com.glide.awa) est installé, il crée un élément de travail dans la table Affectation de travail avancée avant d'acheminer l'appel vers l'agent, et associe une interaction à l'élément de travail.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Module d'extension	Description
	Remarque : Dans un flux de contact, appelez ce gestionnaire d'opération dans le nœud Invoquer la fonction AWS Lambda juste avant de transférer le flux vers une file d'attente
interactionEvent	Définit le cycle de vie d'un Amazon Web Services événement d'interaction (AWS), tel que le lancement d'une interaction et l'association d'un agent et d'un appelant à l'interaction
authentifier	Authentifie un utilisateur en fonction du code PIN. Pour en savoir plus sur la configuration du code PIN, reportez-vous à la section Configuration d'un code PIN de téléphone.
fetchVoiceInteraction	Extrait l'interaction et traite le marqueur createConversation pour la création d'une conversation.

Composants installés avec Amazon Connect Intégration avec ServiceNow Fonctions vocales

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'installation de l'intégration avec Fonctions vocales l'application Amazon Connect (sn_cti_amzn_cct), notamment les rôles d'utilisateur, les modules d'extension et les gestionnaires d'opérations.

Remarque : La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur Amazon Connect [sn_cti_amzn_cct.admin]	Configure l'intégration avec l'instance de Amazon Connect .	sn_cti_core.admin

Modules d'extension installés

Module d'extension	Description
ServiceNow Fonctions vocales - Noyau (sn_cti_core)	Fournit le cadre de travail qui prend en charge l'intégration avec votre système téléphonique tiers.
OpenFrame (com.sn_openframe)	Fournit une interface permettant d'intégrer un cadre de communication pour passer et recevoir des appels.

Gestionnaires d'opérations installés

Les gestionnaires d'opérations sont définis dans l'instance ServiceNow pour exécuter un script en fonction de l'intention de l'appelant et fournir une réponse à l'appelant.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Module d'extension	Description
$connect.kinesis.event	Reçoit et traite l'enregistrement de suivi des appels créé par Amazon Connect dans le flux Amazon Kinesis.
$connect.s3.événement	Reçoit et traite les événements JSON des compartiments S3 où les données d'enregistrement, de transcription et d'analyse des appels sont créées et stockées. Associe ces informations à une interaction et à des enregistrements de journal d'appels OpenFrame.
createPhoneLog (en anglais seulement)	Crée un PhoneLog pour chaque transfert d'appel et relie le journal téléphonique à l'enregistrement connexe de l'interaction

Composants installés avec ServiceNow Fonctions vocales pour ITSM

Plusieurs flux de contact et gestionnaires d'opérations sont installés avec l'activation de l'application ServiceNow Fonctions vocales for ITSM (sn_cti_itsm_cnt).

Flux de contact installés

Flux de contact	Description
Flux de démonstration entrant ServiceNow ITSM	Contient l'arborescence des appels pour les appels entrants. Lorsqu'un appelant contacte le centre d'appels, à l'aide des entrées vocales ou DTMF (Dual-tone Multi Frequency) de l'appelant, le flux de contact est appelé dans l'instance en fonction du contexte de l'appelant Amazon Connect . Ce flux de contact contient des nœuds qui agissent comme des points d'intégration entre les services Amazon et l'instance ServiceNow . En fonction des nœuds définis dans le flux de contact, les gestionnaires d'opérations correspondants sont déclenchés dans l'instance ServiceNow . L'appelant obtient alors la réponse définie dans le gestionnaire d'opérations.
Flux de démonstration sortant ServiceNow ITSM	Contient l'arborescence des appels pour les appels sortants. Il spécifie le message de chuchotement qu'un appelant entend avant d'entrer en contact avec un agent.

Gestionnaires d'opérations installés

Gestionnaire des opérations	Description
sn_FallbackIntent	Capture l'entrée de l'utilisateur
gérer l'incident	Gère un incident existant
unlockAccount	Déverrouille un compte d'utilisateur
Annonces	Fait une annonce pour un appelant
manageIncident.DialogCodeHook	Initialise l'instance Amazon Connect et valide les appels entrants
createIncident (Créer un incident)	Crée un incident

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants installés avec ServiceNow Fonctions vocales pour CSM

Plusieurs flux de contact et gestionnaires d'opérations sont installés avec Centre d'appel cloud pour CSM l'application (sn_cti_csm_cnt).

Flux de contact installés

Flux de contact	Description
Flux de démonstration entrante ServiceNow CSM	Contient l'arborescence des appels pour les appels entrants. Lorsqu'un appelant contacte le centre d'appels, à l'aide des entrées vocales ou DTMF (Dual-tone Multi Frequency) de l'appelant, le flux de contact est appelé dans l'instance en fonction du contexte de l'appelant Amazon Connect . Ce flux de contact contient des nœuds qui agissent comme des points d'intégration entre les services Amazon et l'instance ServiceNow . En fonction des nœuds définis dans le flux de contact, les gestionnaires d'opérations correspondants sont déclenchés dans l'instance ServiceNow . L'appelant obtient alors la réponse définie dans le gestionnaire d'opérations.
Flux de démonstration sortante ServiceNow CSM	Contient l'arborescence des appels pour les appels sortants. Il spécifie le message de chuchotement qu'un appelant entend avant d'entrer en contact avec un agent.
ServiceNow Flux de transfert CSM à Agent	L'appel est déplacé vers un autre profil à l'aide de la fonctionnalité de transfert d'appel. Un nouveau PhoneLog est créé à chaque transfert. Le PhoneLog inclut également toutes les pièces jointes associées à l'interaction. Les transferts d'appels peuvent être effectués avec des appels entrants et sortants.
ServiceNow Flux de transfert CSM vers la file d'attente	L'appel entrant est déplacé vers une file d'attente à l'aide de la fonctionnalité de transfert d'appel. Un nouveau PhoneLog est créé à chaque transfert. Le PhoneLog inclut également toutes les pièces jointes associées à l'interaction. Les transferts d'appels peuvent être effectués avec des appels entrants et sortants.

Gestionnaires d'opérations installés

Gestionnaire des opérations	Description
$csm.connect.s3.event	Reçoit et traite les événements des catégories S3 où les données audio, de transcription et d'analyse de connexion sont créées et stockées et tente de les associer aux enregistrements de journal d'appels d'interaction et openframe. Il s'agit d'un gestionnaire d'opération CSM pour le nouveau modèle de données avec la conversation comme métadonnées
$csm.connect.kinesis.event	Gestionnaire pour traiter les événements CTR du flux Kinesis pour l'intégration CSM avec VA Conversations
speakToCSMAgent	Permet aux contacts des clients et aux consommateurs de parler à un agent en direct.
createCSMCase	Permet aux contacts client et aux consommateurs de créer un ticket de service clientèle.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestionnaire des opérations	Description
gérerCSMCase	Permet aux contacts client et aux consommateurs de mettre à jour un ticket existant.
csmAnnonces	Fait des annonces pour un appelant.
createCSMInteraction	Crée un enregistrement d'interaction dans l'instance ServiceNow pour les appels entrants.
updateCSMInteraction	Met à jour un enregistrement d'interaction existant dans l'instance ServiceNow pour les appels entrants.
fetchCSMInteraction	Extrait l'interaction et les processus sn_cti_csm_cnt.enable_ims_update propriété système pour créer une conversation.

Composants installés avec ServiceNow Fonctions vocales pour Espace de travail d'agent RH

Plusieurs flux de contact et gestionnaires d'opérations sont installés avec ServiceNow Fonctions vocales Espace de travail d'agent RH.

Flux de contact installés

Flux de contact	Description
Flux de démonstration entrant ServiceNow RH	Contient l'arborescence des appels pour les appels entrants. Lorsqu'un appelant contacte le centre d'appels, à l'aide des entrées vocales ou DTMF (Dual-tone Multi Frequency) de l'appelant, le flux de contact est appelé dans l'instance en fonction du contexte de l'appelant Amazon Connect . Ce flux de contact contient des nœuds qui agissent comme des points d'intégration entre les services Amazon et l'instance ServiceNow . En fonction des nœuds définis dans le flux de contact, les gestionnaires d'opérations correspondants sont déclenchés dans l'instance ServiceNow . L'appelant obtient alors la réponse définie dans le gestionnaire d'opérations.
Flux de démonstration sortant ServiceNow RH	Contient l'arborescence des appels pour les appels sortants. Il spécifie le message de chuchotement qu'un appelant entend avant d'entrer en contact avec un agent.

Gestionnaires d'opérations installés

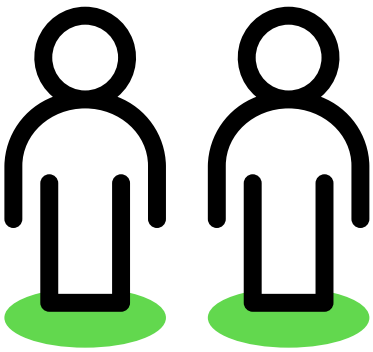
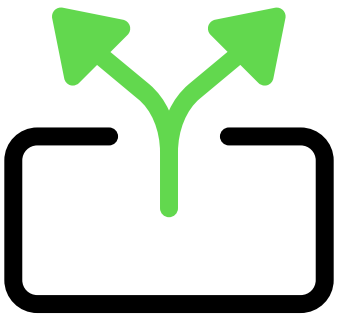
Les gestionnaires d'opérations sont des composants de code réutilisables qui sont exécutés sur l'instance ServiceNow. Ils travaillent sur le modèle d'échange de messages demande/réponse.

Gestionnaire des opérations	Description
createHRInteraction	Crée un enregistrement d'interaction dans l'instance ServiceNow pour les appels entrants.
fetchHRInteraction	Extrait l'interaction et les processus sn_cti_hr_cnt.enable_ims_update propriété système pour créer une conversation.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Now Platform Options supplémentaires

Explorez des fonctionnalités supplémentaires ServiceNow Now Platform .

Connexion	Orchestration	Gestion des tâches de communication
		
Connectez-vous à vos collègues et participez aux conversations pendant que vous travaillez.	Étendez les options d'automatisation aux services externes.	Créez des plans de communication pour n'importe quel événement.

Connexion

ServiceNow Connexion est une plateforme de messagerie en temps réel qui vous connecte à vos collègues, en contournant les e-mails et les documents statiques. Connexion s'intègre à d'autres fonctionnalités du système, telles que Tableaux de tâches visuels, Gestion des ressources humaines et Gestion du service clientèle. L'interface Connexion se superpose à l'interface standard, ce qui permet aux utilisateurs de participer aux conversations pendant qu'ils travaillent.

Orchestration

Prenez la puissance de l'au-delà du ServiceNowNow Platform. Orchestration étend les options d'automatisation de la plateforme aux instances externes, avec des packs d'activités pour automatiser les processus IT et business. Créez plus d'activités et de packs à l'aide d'Activity Designer et des applications incluses dans le périmètre, et suivez le flux de données via vos activités externes avec Databus.

Gestion des tâches de communication

Définissez et mettez en œuvre des plans de communication en fonction de l'événement de votre choix. L'application Gestion des tâches de communication facilite la communication basée sur les événements via Slack, SMS et e-mail. Définissez des plans, connectez les plans aux tables de tâches et facilitez la collaboration et la résolution des problèmes.

Connexion

ServiceNow® Connect est une plateforme de messagerie en temps réel qui vous connecte à vos collègues, en contournant les e-mails et les documents statiques.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Connexion s'intègre à d'autres fonctionnalités du système, telles que Tableaux de tâches visuels, Gestion des ressources humaines et Gestion du service clientèle. L'interface Connect se superpose à l'interface standard, ce qui permet aux utilisateurs de participer aux conversations tout en travaillant.

Connect contient les fonctionnalités suivantes :

- Messagerie instantanée de Connexion : permet aux utilisateurs de discuter avec des individus et des groupes, de partager rapidement des fichiers et de collaborer sur n'importe quel enregistrement en se connectant instantanément aux bonnes personnes.
- Support de connexion : permet aux agents de support de fournir une assistance en temps réel aux utilisateurs finaux, à l'aide de files d'attente. Nécessite le module d'extension Support de Connexion.

Interface utilisateur principale est requis pour utiliser Connect.

Important : Connect n'est pas pris en charge dans Next Experience. Si vous activez Next Experience, la fonctionnalité Connect ne fonctionnera plus. Consultez Next Experience .

Remarque : Connect ne remplace pas la messagerie instantanée héritée, mais offre certaines des mêmes fonctionnalités. Ne pas utiliser ces fonctionnalités simultanément

Explorer • Mise à niveau vers New York • Interface de connexion • Messagerie instantanée de Connexion • Support de Connexion	**Configurer** • Activer Connect • Activer Support de Connexion • Navigateurs pris en charge pour Messagerie instantanée de Connexion	**Administrer** • Propriétés pour Connect • Actions de connexion • Configurer les champs d'une carte d'enregistrement dans Connexion • Propriétés pour Support de Connexion
Utiliser • Commencer une conversation directe ou de groupe • Suivre un enregistrement dans Connect •	**Développer** • Formation pour les développeurs • Documentation pour les développeurs	**Dépannage et demande d'aide** • Poser des questions ou y répondre dans la communauté Connect • Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues • Contact Service et assistance client

Navigateurs pris en charge pour Messagerie instantanée de Connexion

Le système prend en charge Messagerie instantanée de Connexion la plupart des navigateurs modernes.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :

Interface utilisateur principale est nécessaire pour utiliser Messagerie instantanée de Connexion. Messagerie instantanée de Connexion n'est pas pris en charge dans Next Experience. Si vous activez Next Experience, Messagerie instantanée de Connexion ne fonctionnera plus. Pour plus d'informations, consultez l'interface utilisateur Next Experience .

- La dernière version publique de Firefox ou Firefox ESR
- La dernière version publique de Chrome
- Safari versions 9.1 et ultérieures
- Microsoft Edge version 90
- Internet Explorer version 11
  - Le mode Edge est pris en charge.
  - Le mode de compatibilité n'est pas pris en charge.
  - Réglage du mode de sécurité sur Élevé (via la commande **Internet Options** > **Sécurité**) n'est pas pris en charge.
  - Internet Explorer 11 est susceptible de subir des fuites de mémoire, ce qui peut avoir un impact sur les performances, en particulier dans Windows 7.

Activer Connect

Connexion est actif par défaut sur les nouvelles instances. Pour les instances mises à niveau, vous pouvez activer le module d'extension Connect (com.glide.connect) si vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous avez utilisé Collaboration dans la version Fuji, le module d'extension Connect est activé automatiquement.

Important : Connect n'est pas pris en charge dans Next Experience. Si vous activez Next Experience, la fonctionnalité Connect ne fonctionnera plus. Consultez Next Experience .

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : `L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.`

Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Information associée

Liste des modules d'extension

Propriétés installées avec Connect

Des propriétés sont ajoutées avec l'activation de Connexion.

Remarque : pour ouvrir la table Propriétés système [sys_properties], saisissez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation.

Nom	Description
collaboration.email_interval	Définit le nombre de minutes pendant lesquelles le système attend avant d'envoyer un Connexion e-mail de notification à un utilisateur inactif. • **Type** : nombre entier • Valeur par défaut : 3 • Emplacement : **Collaborer** > **Administration** > **Propriétés** • En savoir plus : Configurer l'intervalle des notifications par e-mail
collaboration.frameset	Détermine si la Connexion superposition est visible (activée). Cette propriété a également un impact sur Connexion le support. • **Type** : vrai | faux • Valeur par défaut : true • Emplacement : **Collaborer** > **Administration** > **Propriétés** • Pour en savoir plus : Désactiver la superposition de connexion
collaboration.polling_interval	Définit le nombre de secondes pendant lesquelles le système attend entre chaque interrogation concernant de nouveaux Connexion messages. Cette propriété a également un impact sur Connexion le support.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Description
	• **Type** : nombre entier • Valeur par défaut : 10 • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
connect.notification.audio_alert	Spécifie le fichier audio à lire pour informer les utilisateurs des nouveaux messages, prendre en charge les transferts de conversation et @mentions dans Connexion. La valeur de cette propriété doit pointer vers le champ **Nom** d'un enregistrement dans la table Fichier audio [db_audio]. Cette propriété a également un impact sur Connexion le support. • **Type** : chaîne • Valeur par défaut : connect_alert.mp3 • Emplacement : **Collaborer** > **Administration** > **Propriétés** • Pour en savoir plus : Personnaliser le son de la notification audio Connect
connect.retrieve_external_link_content	Permet Connexion d'afficher les URL des sites externes sous forme de liens. Lorsque cette propriété est désactivée, les URL qui pointent n'importe où en dehors de l'instance s'affichent sous forme de texte brut. Cette propriété a également un impact sur Connexion le support. • **Type** : vrai | faux • Valeur par défaut : true • Emplacement : **Collaborer** > **Administration** > **Propriétés**
connect.roles	Détermine les rôles d'utilisateur requis pour accéder Connexionà . Lorsque la valeur est vide, aucun rôle n'est requis. Cette propriété a également un impact sur Connexion le support. **Remarque :** Si vous choisissez de restreindre Connexion l'accès à des rôles spécifiques, envisagez de mettre à jour les exigences de rôle pour Connexion les modules et autres points d'accès. • **Type** : chaîne • Valeur par défaut : <vide> • Emplacement : **Collaborer** > **Administration** > **Propriétés**

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Description
glide.connect.enabled	Masque le lien connexe **Créer une salle de messagerie instantanée ou y rejoindre** , qui apparaît sur le formulaire d'incident lorsque la messagerie instantanée héritée est activée. La messagerie instantanée héritée et Connexion la messagerie instantanée ne doivent pas être utilisées simultanément et cette propriété ne doit pas être modifiée. • **Type** : vrai | faux • Valeur par défaut : true • Emplacement : **Collaborer** > **Administration** > **Propriétés**
glide.connect.chat.disabled	Désactive et masque tous les éléments d'interface utilisateur associés à Connexion. • **Type** : vrai | faux • Valeur par défaut : faux • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
glide.live_feed.bouton_en_tête_de_tâche	Détermine si l'icône Afficher Flux en et le bouton **Suivre** sont disponibles dans l'en-tête de formulaire des tables possédant l'attribut dictionnaire *live_feed=true* . • **Type** : liste de choix • Valeur par défaut : collaboration • Autres valeurs possibles : ◦ **both** : active à la fois l'icône Afficher le flux en direct et le bouton **Suivre** . ◦ **live_feed** : active l'icône Afficher Flux en direct. ◦ **none** : désactive à la fois l'icône Afficher le flux en direct et le bouton **Suivre** . • Emplacement : **Collaborer** > **Administration** > **Propriétés** • En savoir plus : Configurer les conversations d'enregistrement

Activer Support de Connexion

Le module d'extension Support de Connexion (com.glide.connect.support) n'est plus disponible.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Important :

Ce module d'extension n'est plus disponible. Dans Paris et les versions ultérieures, Support de Connexion ne reçoit plus d'améliorations ni de corrections de bogues non prioritaires. Envisagez de migrer vers ServiceNow® Affectation de travail avancée et Messagerie instantanée d'agent dans l'espace de travail pour affecter automatiquement des demandes de messagerie instantanée et d'autres éléments de travail aux agents. Pour plus d'informations, consultez Migrer de Support de Connexion vers Affectation de travail avancée et Messagerie instantanée d'agent.

Si vous utilisez actuellement la fonctionnalité de messagerie instantanée héritée pour fournir un support technique, fermez toutes les messageries instantanées ouvertes du service d'assistance avant d'activer Support de Connexion. La messagerie instantanée héritée et Support de Connexion ne doivent pas être utilisés simultanément. Lorsque vous activez Support de Connexion, le système définit automatiquement l'état de tous les enregistrements Entrée de file d'attente de messagerie instantanée [chat_queue_entry] sur **Fermé terminé**. Cela met fin à toutes les discussions ouvertes du service d'assistance. Pour plus d'informations, consultez Migrer de la messagerie instantanée héritée vers Support de Connexion.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque : Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : `L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.`

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Propriétés installées avec Connexion Support

Des propriétés sont ajoutées avec l'activation de l'assistance Connexion .

Nom	Description
connect.support.conversation_limit	Détermine le nombre de conversations de support qu'un agent individuel peut avoir en même temps. Lorsque la valeur est définie sur **-1**, un agent peut participer à un nombre illimité de conversations.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Description
	• **Type** : nombre entier • Valeur par défaut : -1 • Emplacement : **Collaborer** > **Administration du support** > **Propriétés**
connect.support.idle.delay	Détermine le nombre de secondes pendant lesquelles un utilisateur doit être inactif dans une conversation de support avant qu'un compte à rebours inactif n'apparaisse. • **Type** : nombre entier • Valeur par défaut : 120 • Emplacement : **Collaborer** > **Administration du support** > **Propriétés**
connect.support.idle.count_down	Détermine le nombre de secondes pendant lesquelles le compte à rebours inactif reste ouvert après son apparition. Si l'utilisateur inactif n'arrête pas le minuteur avant la fin du compte à rebours, le système ferme la session de support. • **Type** : nombre entier • Valeur par défaut : 60 • Emplacement : **Collaborer** > **Administration du support** > **Propriétés**
connect.support.show_agent_avatar	Détermine si l'avatar d'un agent est affiché dans une conversation de support (activé). Lorsque la propriété est désactivée, seuls les utilisateurs voient le nom de l'agent. • **Type** : vrai | faux • Valeur par défaut : true • Emplacement : **Collaborer** > **Administration du support** > **Propriétés**
connect.support.user.closed.conversation_limit	Détermine le nombre de conversations fermées qui s'affichent dans l'historique des conversations de support d'un utilisateur. Lorsque la valeur est définie sur **0**, toutes les conversations précédentes apparaissent dans l'historique.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Description
	• **Type** : nombre entier • Valeur par défaut : 0 • Emplacement : **Collaborer** > **Administration du support** > **Propriétés**
glide.connect.support.enabled	Désactive ou active Connexion l'assistance. Lorsque la propriété est activée, le bouton **Messagerie instantanée du Centre de services** dans le portail libre-service employé ouvre la conversation dans le support, plutôt que dans Connexion la messagerie instantanée héritée. De plus, l'onglet Support apparaît dans la Connexion barre latérale. • **Type** : vrai | faux • Valeur par défaut : true • Emplacement : **Collaborer** > **Administration du support** > **Propriétés**
glide.connect.support.reflect_system_messages	Contrôle si le support reflète les Connexion messages système dans les enregistrements créés à partir d'une messagerie instantanée de support, par exemple, les avis de transfert, les messages de file d'attente automatisés... • **Type** : vrai | faux • **Valeur par défaut** : faux • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

Modules d'extension supplémentaires pour Support de Connexion

Des modules d'extension supplémentaires sont disponibles pour l'assistance Connexion . Ces modules d'extension intègrent Connexion Support à d'autres fonctionnalités et fournissent des options pour suivre les mesures de performances.

Vous devez avoir le rôle admin pour activer ces modules d'extension supplémentaires. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Activation d'un module d'extension .

Modules d'extension supplémentaires pour Support de Connexion

Module d'extension	Description
Support de Connexion et Intégration de Portail de services [com.glide.connect.support.service-portal]	Ajoute des Connexion composants de support à utiliser dans Portail de services.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modules d'extension supplémentaires pour Support de Connexion (suite)

Module d'extension	Description
Tableau de bord du gestionnaire de Support de Connexion [com.glide.connect.managers_dashboard]	Fournit une page d'accueil pour Connexion le support et tous les enregistrements de configuration requis. Bien que le nom du module d'extension contienne le terme tableau de bord, le module d'extension ne fournit pas de fonctionnalités liées aux tableaux de Analyse des performances bord. Les pages d'accueil sont semblables à des tableaux de bord, mais ne nécessitent Analyse des performances pas de rôles pour être affichées. **Remarque :** Le module d'extension Tableau de bord du gestionnaire de Support de Connexion n'active Connexion pas automatiquement le support. Vous devez activer Connexion Support pour collecter des données pour la page d'accueil.
Application Human Resources : HR Connect [com.snc.hr.hr_connect]	Configure une file d'attente de messagerie instantanée des ressources humaines (RH) et la rend disponible sur le portail de services RH. **Remarque :** Ce module d'extension n'apparaît pas dans la liste **Définition>modules d'extension du système** . Contactez le personnel ServiceNow pour l'activer. S'il n'est pas déjà activé, le module d'extension Application Ressources humaines : connexion RH active le module d'extension Application Ressources humaines : Core [com.snc.hr.core] qui fournit des fonctionnalités RH de base.
Performance Analytics - Pack de contenu - Messagerie instantanée du Centre de services [com.snc.pa.chat]	Fournit le tableau de bord **Moniteur** de messagerie instantanée du Centre de services, qui analyse les mesures et indicateurs de support clés Connexion . Le module d'extension Analyse des performances - Content Pack - Messagerie instantanée du Centre de services active le tableau de bord du gestionnaire de Support de Connexion [com.glide.connect.managers_dashboard].
Performance Analytics : analyse contextuelle pour la messagerie instantanée	Fournit des analyses intégrées aux formulaires pour l'assistance Connexion . Ces analyses sont disponibles en tant que

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modules d'extension supplémentaires pour Support de Connexion (suite)

Module d'extension	Description
[com.snc.pa.chat.context_sensitive_analytics]	lien connexe dans le formulaire Entrée de file d'attente de messagerie instantanée [chat_queue_entry] et également en tant que tableau de bord **Analyse contextuelle - Messagerie instantanée** . Le module d'extension Analyse des performances - Analyse contextuelle pour la messagerie instantanée active le module d'extension Analyse des performances - Content Pack - Service Desk Chat [com.snc.pa.chat] s'il n'est pas déjà activé.

Interface de connexion

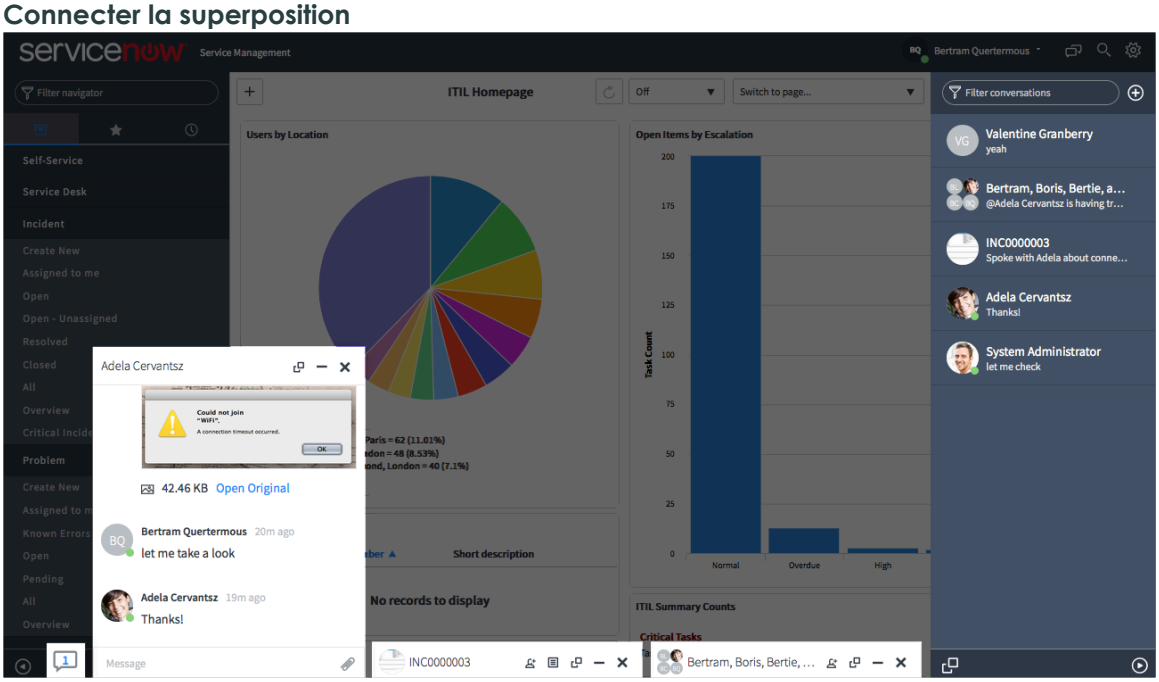
Les utilisateurs peuvent travailler dans une vue compacte de Connect, qui se superpose à l'interface utilisateur standard, ou dans un espace de travail en plein écran.

La Messagerie instantanée de Connexion et Support de Connexion partagent la même interface, de sorte que les agents de support peuvent suivre toutes leurs conversations en un seul endroit.

Connecter la superposition

La superposition Connect s'affiche sur l'interface utilisateur standard. Il se compose de la barre latérale de Connect, qui est l'interface principale de la Messagerie instantanée de Connexion et de Support de Connexion, ainsi que de toutes les mini-fenêtres de Connexion qui sont ouvertes. Chaque mini-fenêtre contient un en-tête, une zone de conversation et un champ de message.

Connecter la superposition



Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Un administrateur peut désactiver la superposition de Connect afin que les utilisateurs puissent uniquement utiliser l'espace de travail Connect, une interface plein écran avec des outils Connect supplémentaires.

Barre latérale Connect

La barre latérale de Connexion est l'interface principale pour la Messagerie instantanée de Connexion et Support de Connexion. Il répertorie vos conversations et vous donne accès à la création de conversations.

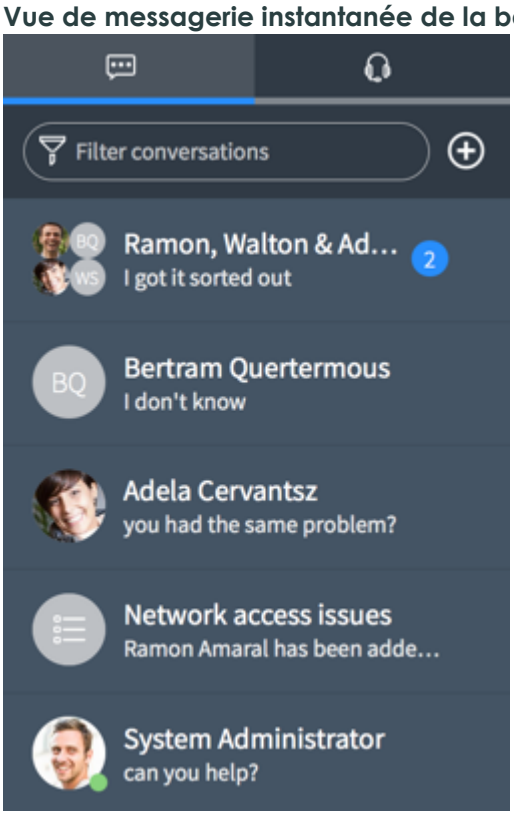
La barre latérale est réduite par défaut. Cliquez sur l'icône Activer/désactiver la barre latérale de Connect (icône) dans la bannière pour développer ou réduire la barre latérale, qui apparaît sur le bord droit de l'interface.

Messagerie instantanée de Connexion

La vue de messagerie instantanée de la barre latérale est disponible pour tous les utilisateurs. Si Support de Connexion est activé, les utilisateurs doivent cliquer sur l'onglet de messagerie instantanée de la barre latérale, qui est représenté par une icône de bulle. Si Support de Connexion n'est pas activé, il n'y a pas d'onglets dans la barre latérale et la vue de la messagerie instantanée s'affiche par défaut.

La vue de messagerie instantanée de la barre latérale répertorie toutes vos conversations de Messagerie instantanée de Connexion en cours. Il contient également un outil de filtrage et un bouton pour créer des conversations.

Vue de messagerie instantanée de la barre latérale de Connect



Si vous avez des messages non lus dans une conversation, un nombre apparaît à côté de la conversation dans la barre latérale. Pointez sur une conversation et cliquez sur l'icône **X** pour supprimer la conversation de la barre latérale.

Traduction automatique

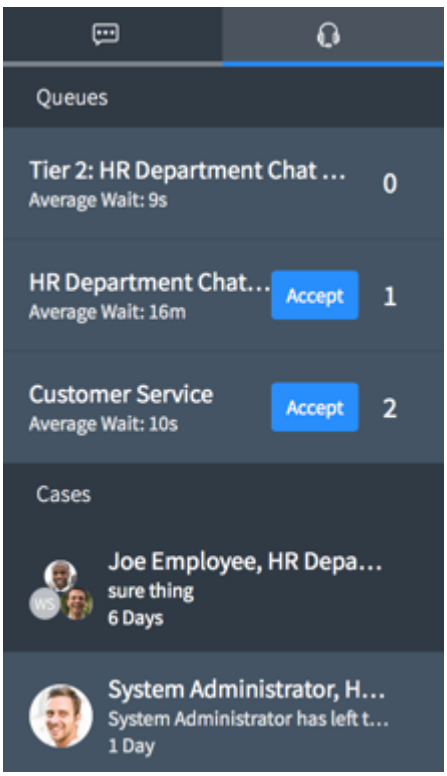
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Support de Connexion

La vue de support de la barre latérale est disponible lorsque Support de Connexion est activé. La vue de support n'est visible que par les utilisateurs qui sont des agents d'au moins une file d'attente de support. Les utilisateurs doivent cliquer sur l'onglet d'assistance de la barre latérale, qui est représenté par une icône de casque.

La vue de support affiche **les files d'attente** auxquelles vous appartenez. Il affiche également vos conversations d'assistance ouverte dans **Tickets**.

Vue d'assistance de la barre latérale de Connect



Si vous avez des messages non lus dans une conversation, un nombre apparaît à côté de la conversation dans la barre latérale.

Connecter des mini-fenêtres

Lorsque vous ouvrez une conversation de la Messagerie instantanée de Connexion ou du Support de Connexion dans la superposition de Connect, elle s'ouvre dans une mini-fenêtre de Connexion. Chaque mini-fenêtre contient un en-tête, une zone de conversation et un champ de message.

Plusieurs icônes apparaissent dans l'en-tête de la mini-fenêtre et à côté du champ de message.

Remarque : Les icônes que vous voyez pour chaque conversation dépendent du type de conversation et d'autres conditions.

Icônes des mini-fenêtres de messagerie instantanée

Icône	Nom	Description
	Ajouter un utilisateur	Ajoutez un utilisateur à la conversation. Cette icône est visible uniquement pour les conversations de groupe et d'enregistrement.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Icônes des mini-fenêtres de messagerie instantanée (suite)

Icône	Nom	Description
		Les administrateurs peuvent activer cette icône pour les conversations Support de Connexion.
	Afficher le document	Affichez l'enregistrement associé à la conversation. Cette icône est visible uniquement pour les conversations d'enregistrement et de support.
	Nouvelle fenêtre	Ouvrez la conversation dans l'espace de travail Connect, une fenêtre plein écran avec des outils Connect supplémentaires.
	Réduire/développer la conversation	Masquez ou affichez la conversation. Vous pouvez également cliquer n'importe où dans l'en-tête de la mini-fenêtre à gauche des icônes.
	Fermer la fenêtre	Fermez la mini-fenêtre. La conversation reste dans la barre latérale de Connect et l'historique est conservé lorsque vous rouvrez la conversation. Vous pouvez également fermer une mini-fenêtre en appuyant sur la touche Echap.
	Actions de connexion	Ouvrez le menu Actions de Connexion, qui contient des options telles que **Transférer** et **Créer un incident**. Cette icône n'est visible que lorsque les actions de connexion sont disponibles pour la conversation. Par défaut, cette icône est visible uniquement pour les conversations d'assistance. Les administrateurs peuvent ajouter des options à ce menu en créant des actions de connexion.
	Type du message	Choisissez si les messages sont ajoutés à l'enregistrement associé sous forme de commentaires ou de notes de travail. Cette icône est visible uniquement pour les conversations d'enregistrement et de support.
	Joindre un fichier	Joignez et envoyez un fichier. Sélectionnez un ou plusieurs fichiers et cliquez sur Ouvrir. Vous pouvez également ajouter une pièce jointe en la faisant glisser-déplacer directement dans la conversation.

Espace de travail de Connect

L'espace de travail de Connexion est une vue plein écran de toutes vos conversations de Messagerie instantanée de Connexion et Support de Connexion en un seul endroit. Il contient le volet de conversation, qui affiche l'en-tête de conversation et une version agrandie de la mini-fenêtre, ainsi que la zone des outils de conversation.

Pour ouvrir l'espace de travail Connect, accédez à **Collaborer** > **Messagerie instantanée de Connexion** ou cliquez sur l'icône Nouvelle fenêtre ( ) dans une mini-fenêtre Connect. Si vous n'avez pas eu de conversations récentes, un écran s'affiche avec des informations utiles sur Connect.

L'espace de travail Connect est composé des éléments suivants.

Connecter les éléments de l'espace de travail

Élément	Description
Barre latérale	Permet d'accéder aux conversations. La barre latérale Connect se comporte de la même manière dans l'espace de travail que dans la superposition Connect. La seule différence est que la barre latérale apparaît

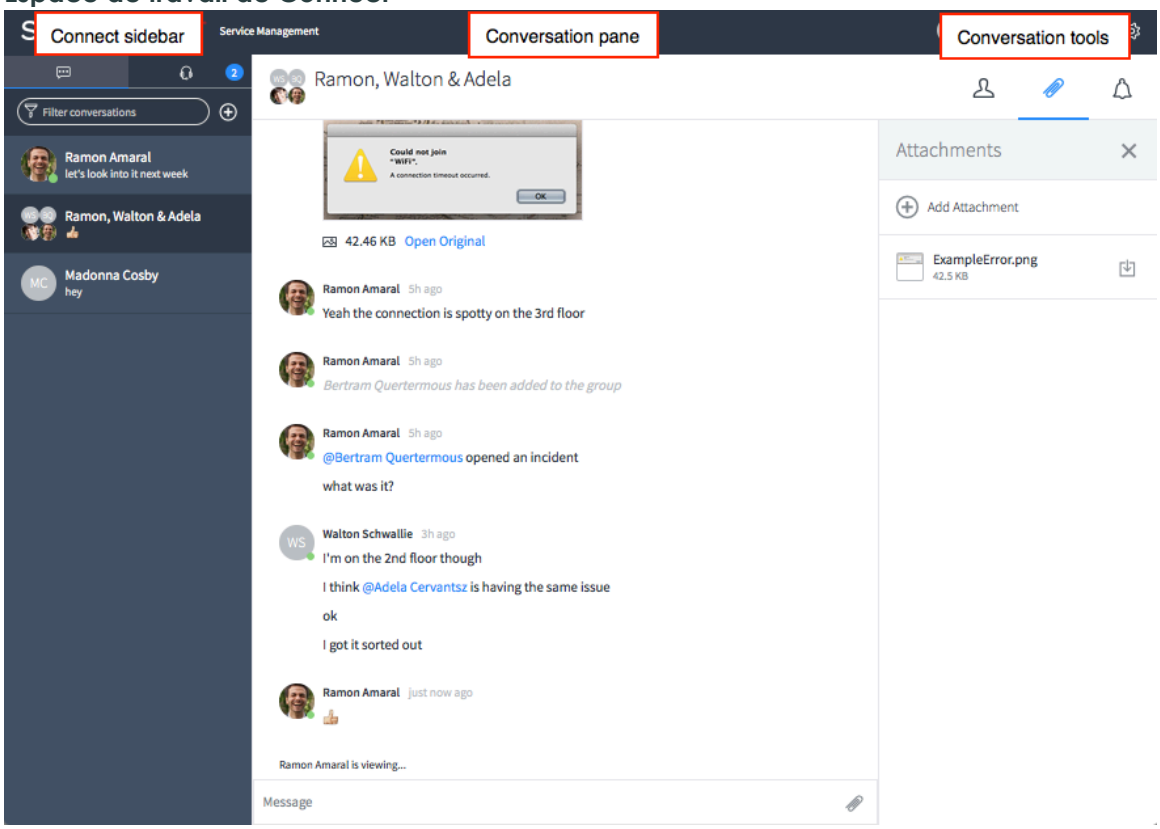
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Connecter les éléments de l'espace de travail (suite)

Élément	Description
	sur le bord gauche de l'espace de travail Connect. Pour plus d'informations sur l'utilisation de la barre latérale, voir Barre latérale de Connect.
Volet de conversation	Affiche la conversation actuellement sélectionnée.
Outils de conversation	Permet d'accéder rapidement aux informations clés, aux membres de la conversation, aux pièces jointes et aux préférences de notification pour la conversation actuellement sélectionnée. Certains des outils de conversation varient en fonction du type de conversation.

Espace de travail de Connect



Volet de conversation

Le volet de conversation de l'espace de travail Connect affiche l'en-tête de conversation et une version agrandie de la mini-fenêtre.

L'en-tête affiche des détails de conversation de base tels que l'avatar et le nom. Vous pouvez modifier ces détails pour les conversations de groupe ou d'enregistrement.

Sous l'en-tête, les messages apparaissent dans l'ordre chronologique. Vous pouvez saisir des messages dans le champ de saisie de texte en bas de la fenêtre.

Connecter les outils de conversation

La zone des outils de conversation de l'espace de travail Connect contient plusieurs onglets, chacun représenté par une icône.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cliquez sur une icône pour ouvrir l'onglet. Cliquez à nouveau sur la même icône pour masquer l'onglet. Les onglets que vous voyez pour chaque conversation dépendent du type de conversation et d'autres conditions.

Onglets de l'outil de conversation

Icône d'onglet	Nom d'onglet	Description
	Info	Contient les sections suivantes, chacune d'entre elles n'apparaissant que si elle contient des informations. • **Enregistrement** : répertorie les détails sur l'enregistrement suivi par la conversation en cours, tels que le numéro d'enregistrement, l'état, le délégataire et la brève description. Les champs affichés dans cette section varient selon le type d'enregistrement. Cette section n'est disponible que pour les conversations d'enregistrement. • **Enregistrements connexes** : répertorie les Tableaux de tâches visuels et les enregistrements de tâches qui ont été référencés dans la conversation, tels que les incidents, les problèmes ou les changements. Lorsque vous envoyez un numéro d'enregistrement sous forme de message ou que vous faites glisser un enregistrement dans une conversation, il apparaît sous la forme d'un lien. La liste affiche la brève description de chaque tâche. Cliquez sur une tâche pour ouvrir l'enregistrement dans un nouvel onglet de navigateur. Seuls les membres de la conversation qui ont le droit d'afficher les tâches peuvent y accéder. • **Liens** : répertorie les URL qui ont été référencées dans la conversation. Cliquez sur un lien pour ouvrir la page de destination dans un nouvel onglet de navigateur. Cet onglet n'est pas disponible pour les conversations d'assistance.
	Enregistrement	Affiche une vue de formulaire compacte d'un enregistrement créé à partir de la conversation actuelle, tel qu'un incident. Si plusieurs enregistrements ont été créés à partir de la conversation, il existe un onglet d'enregistrement distinct pour chacun d'eux. Ces onglets ne sont disponibles que pour les conversations de support.
	Base de connaissances	Affiche une vue compacte de la page d'accueil de la base de connaissances. Pour plus d'informations, consultez Partager des connaissances dans une conversation Support de Connexion.
	Membres	Répertorie tous les membres de la conversation en cours. Vous pouvez ajouter ou supprimer des membres de conversation pour les conversations de groupe et d'enregistrement.
	Pièces jointes	Répertorie toutes les pièces jointes de la conversation. Cliquez sur une pièce jointe pour l'ouvrir. Cliquez sur **Ajouter une pièce jointe** pour charger une pièce jointe.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglets de l'outil de conversation (suite)

Icône d'onglet	Nom d'onglet	Description
	Préférences de notification	Contient des paramètres permettant de contrôler les notifications que vous recevez pour la conversation en cours. Pour plus d'informations, consultez Modifier les notifications que vous recevez pour une conversation.

Activer ou désactiver globalement les notifications de connexion

Vous pouvez modifier vos Connexion paramètres de notification globalement pour activer ou désactiver les notifications mobiles, de bureau, par e-mail ou audio pour toutes vos Connexion conversations de messagerie instantanée et Connexion de support.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, Connexion les notifications mobiles, audio et par e-mail sont activées globalement. Vous devez activer les notifications de bureau.

Un administrateur peut personnaliser le son utilisé pour les notifications audio.

Remarque : Vous recevez des notifications mobiles uniquement si vous avez installé l'application ServiceNow mobile.

Procédure

1. Dans la bannière, cliquez sur l'icône d'engrenage (icône) pour ouvrir les paramètres du système.
2. Dans la fenêtre des paramètres système, cliquez sur l'onglet **Notifications** .
3. Dans Notifications par catégorie, accédez à **Connect**.
4. Activer ou désactiver Connexion les notifications mobiles, de bureau, par e-mail ou audio.
5. Facultatif : Configurez les notifications système suivantes.
   Pour plus d'informations sur la configuration des notifications système, voir Appliquer les conditions de notification .

Notification	Description
Flux d'activité @Mention e-mail	Envoie une alerte par e-mail à un utilisateur chaque fois qu'il obtient des @mentioned dans un flux d'activité
Message(s) de groupe hors ligne de collaboration	Envoie un e-mail aux utilisateurs hors connexion qui sont membres d'une conversation de groupe après un certain nombre de minutes déterminé par la propriété pour limiter le *collaboration.email_interval* courrier indésirable.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Notification	Description
	Remarque : Il faut 90 secondes après la déconnexion d'un utilisateur pour que le système enregistre qu'il est hors ligne. Si un message est envoyé à l'utilisateur dans les 90 secondes qui suivent sa déconnexion, l'utilisateur ne reçoit pas la notification.
Ensemble de messages hors ligne de collaboration	Envoie un e-mail aux utilisateurs hors connexion après un certain nombre de minutes déterminé par la propriété pour limiter le *collaboration.email_interval* courrier indésirable. **Remarque :** Il faut 90 secondes après la déconnexion d'un utilisateur pour que le système enregistre qu'il est hors ligne. Si un message est envoyé à l'utilisateur dans les 90 secondes qui suivent sa déconnexion, l'utilisateur ne reçoit pas la notification.
ConnectMessagePushNotification	Utilise une notification push pour informer les utilisateurs lorsqu'il existe de nouveaux messages dans une conversation
ConnectNotificationPushNotification	Utilise une notification push pour informer un utilisateur qu'il a été @Mentioned dans un enregistrement

Que faire ensuite

Modifiez les notifications que vous recevez pour une conversation spécifique.

Connecter la prise en charge du navigateur de notification

Les navigateurs suivants prennent en charge les notifications de messagerie instantanée de Connexion.

Prise en charge du navigateur de messagerie instantanée de Connect

Navigateur	Activer les étapes de notification
Chrome	1. Dans une fenêtre Chrome, cliquez sur le menu Chrome dans le coin supérieur droit. 2. Accéder à **Paramètres** > **Afficher les paramètres avancés...** > **Confidentialité** > **Paramètres de contenu**. 3. Dans la fenêtre Paramètres de contenu, dans la section Notifications, sélectionnez vos paramètres de notification.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Prise en charge du navigateur de messagerie instantanée de Connect (suite)

Navigateur	Activer les étapes de notification
Mozilla Firefox (à partir de la version 44)	Gérez les paramètres de notification du navigateur à l'aide de l'icône d'informations située en regard de l'URL.
Safari (à partir d'OS X Mavericks)	**1.** Dans une fenêtre Safari, ouvrez **Préférences**. **2.** Sélectionnez l'onglet Notifications. **3.** Sélectionnez **Autoriser** ou **Refuser** pour contrôler quels sites Web ont accès aux notifications.
Microsoft Edge	Les notifications sont activées par défaut sur les PC et tablettes Windows 10 à partir d'EdgeHTML 14. Pour plus d'informations, consultez https://blogs.windows.com/msedgedev/2016/05/16/web-notifications-microsoft-edge/#pVkwubg7uvROayyI.97 .

Remarque : Internet Explorer ne prend pas en charge les notifications de connexion prêtes à l'emploi.

Modifier les notifications que vous recevez pour une conversation

Vous pouvez contrôler les types de notifications Connect que vous recevez pour chaque conversation et le moment où vous les recevez.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Connect peut envoyer des notifications mobiles, de bureau, par e-mail et audio pour vous informer des messages et d'autres activités, lorsque vous ne regardez pas activement Connect. Vous pouvez modifier vos préférences de notification dans chaque conversation afin de contrôler les notifications que vous recevez pour la conversation et dans quelles circonstances. Par exemple, si vous êtes membre d'une conversation de groupe importante, vous souhaiterez peut-être recevoir des notifications mobiles, de bureau et par e-mail pour toutes les activités, ainsi que des notifications audio uniquement lorsque quelqu'un vous mentionne . Vous pouvez également désactiver entièrement un certain type de notification pour une conversation.

Par défaut, vous recevez des notifications mobiles, par e-mail et audio pour toutes les activités dans chaque conversation à laquelle vous appartenez. Vous devez activer manuellement les notifications de bureau. Tous les navigateurs n'autorisent pas les notifications de bureau. Pour plus d'informations, consultez Activer ou désactiver globalement les notifications de connexion.

Un administrateur peut personnaliser le son utilisé pour les notifications audio.

Remarque : Vous recevez des notifications mobiles uniquement si vous avez installé l'application ServiceNow mobile.

Traduction automatique

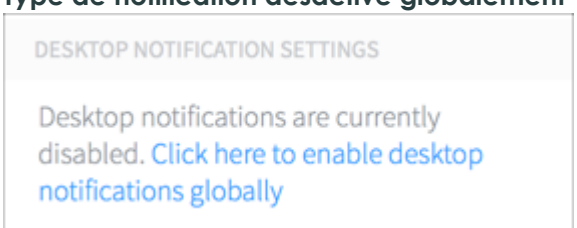
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Ouvrez une conversation dans l'espace de travail Connect.
2. Dans les outils de conversation à droite de la conversation, cliquez sur l'onglet des paramètres de notification ( ).
3. Modifiez les paramètres suivants en fonction de vos préférences.

Remarque : Si un type de notification est désactivé globalement, un lien permettant d'activer ce type s'affiche. Vous devez cliquer sur le lien avant de pouvoir modifier les paramètres de notification spécifiques à une conversation.

Type de notification désactivé globalement



Paramètres de notification mobile	Choisissez de recevoir des notifications push : ◦ Pour toutes les activités ◦ Uniquement lorsque @ est mentionné (cette option n'est pas disponible pour les conversations directes) ◦ Jamais
Paramètres de notification de bureau	Choisissez de recevoir des notifications de bureau : ◦ Pour toutes les activités ◦ Uniquement lorsque @ est mentionné (cette option n'est pas disponible pour les conversations directes) ◦ Jamais
Paramètres d'e-mail	Choisissez de recevoir des notifications par e-mail : ◦ Pour toutes les activités ◦ Uniquement lorsque @ est mentionné (cette option n'est pas disponible pour les conversations directes) ◦ Jamais
Paramètres de notification audio	Choisissez de recevoir des notifications audio : ◦ Pour toutes les activités ◦ Uniquement lorsque @ est mentionné (cette option n'est pas disponible pour les conversations directes) ◦ Jamais

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Notifications des messages système	Activez ou désactivez les notifications de message système, qui sont automatiquement générées par des événements tels que les changements d'adhésion à une conversation et les mises à jour du tableau visuel des tâches. Cette option n'est pas disponible pour les conversations directes.

Charger une photo de profil

Vous pouvez importer une photo de profil dans votre profil Flux en direct pour l'utiliser comme avatar dans Connexion les conversations de messagerie instantanée et Connexion d'assistance.

Avant de commencer

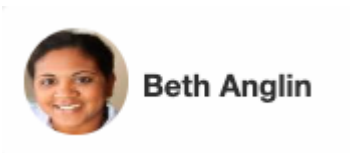
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les utilisateurs qui n'ont pas de photos de profil sont représentés par un avatar avec leurs initiales. Les administrateurs peuvent charger une photo de profil dans un enregistrement utilisateur qui s'affiche s'il n'y a pas de photo Live Feed.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Collaborer** > **Flux en direct**.
2. Cliquez sur la vignette avec votre photo ou vos initiales et le titre.



3. Utilisez l'une des actions suivantes pour ajouter votre photo.
   - Localisez le fichier photo que vous souhaitez utiliser et faites-le glisser sur la photo existante.
   - Pointez sur l'image existante (ou appuyez sur la photo dans l'interface du smartphone ou de la tablette) pour afficher le lien **Télécharger une image** . Cliquez sur le lien, accédez à l'emplacement de la photo que vous souhaitez utiliser, puis cliquez sur **Ouvrir**.

Information associée

Mettre à jour votre profil Flux en direct

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Faire glisser un fichier dans une conversation de connexion

La fonctionnalité glisser-déplacer dans la Messagerie instantanée de Connexion et Support de Connexion fournit un moyen facile de partager des pièces jointes externes, des liens ou des éléments à partir de votre instance.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez faire glisser plusieurs éléments à partir d'une instance, y compris des éléments du navigateur d'applications, des enregistrements ou des fils d'Ariane de listes et des tableaux de tâches visuels de la page Mes tableaux de tâches.

Procédure

Faites glisser un élément dans une mini-fenêtre de Connect.
Pour faire glisser un enregistrement à partir d'une liste, faites glisser l'icône de référence (icône ⓘ), le numéro d'enregistrement ou une valeur de colonne de référence.

Connect accepte les mêmes extensions de fichiers que la plate-forme. Pour en savoir plus, consultez la rubrique Ajouter et gérer les pièces jointes .

Partager un tableau visuel des tâches dans une conversation Connect

Vous pouvez partager un tableau visuel des tâches dans une Messagerie instantanée de Connexion conversation ou dans Support de Connexion.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Libre-service** > **Tableaux de tâches visuels**.
2. Faites glisser un tableau des tâches vers une mini-fenêtre Connect.
   Un lien vers le tableau des tâches s'affiche dans la conversation. Le tableau des tâches est également répertorié dans les outils de conversation, qui sont visibles dans l'espace de travail Connect. Seuls les membres d'une conversation qui sont membres du tableau peuvent y accéder. Si vous partagez un tableau des tâches dans un Suivre un enregistrement dans Connect, il apparaît en tant qu'URL dans le flux d'activité de l'enregistrement.

Information associée

Connexion

Tableaux de tâches visuels

Mentionner un utilisateur dans une conversation de connexion

Vous pouvez attirer l'attention de quelqu'un dans une conversation de groupe en le mentionnant.

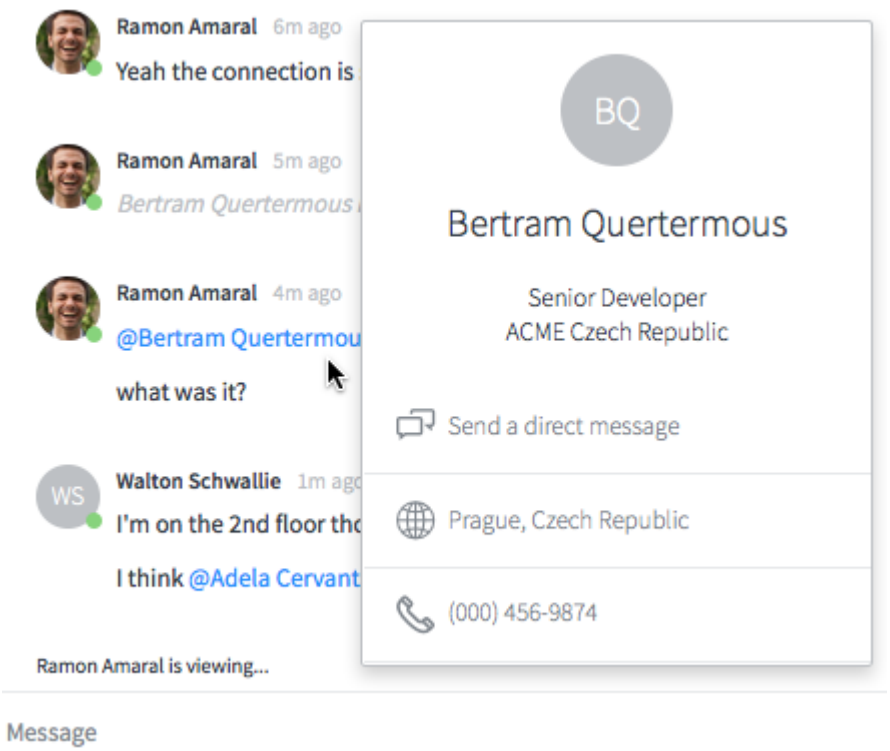
Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les utilisateurs peuvent définir leurs préférences de notification afin de recevoir des notifications uniquement lorsqu'ils sont mentionnés. La mention d'un utilisateur crée un raccourci pour afficher ses informations de base et lui envoyer un message direct.



Procédure

1. Ouvrez une conversation de groupe Connect.
2. Dans le champ Message, tapez le caractère `@` .
   Un menu de suggestion s'affiche avec les noms des membres de la conversation.
3. Sélectionnez la personne que vous souhaitez mentionner et envoyez le message.

Administration de Connect

Les administrateurs peuvent configurer divers paramètres de performances et fonctionnalités qui ont un impact à la fois sur la Messagerie instantanée de Connexion et sur Support de Connexion.

Remarque : Il existe également des options d'administration spécifiques pour la Messagerie instantanée de Connexion ou Support de Connexion. Pour plus d'informations, consultez Administration de la Messagerie instantanée de Connexion et Administration de Support de Connexion.

Propriétés pour Connect

La page Propriétés de Connect fournit plusieurs options de configuration pour Connect.

Important :

Interface utilisateur principale est requis pour utiliser la Messagerie instantanée de Connexion. La Messagerie instantanée de Connexion n'est pas prise en charge dans Next Experience. Si vous activez Next Experience, la Messagerie instantanée de Connexion ne fonctionnera plus. Pour plus d'informations, consultez l'interface utilisateur Next Experience .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les utilisateurs disposant du rôle administrateur peuvent accéder à ces propriétés en naviguant vers **Connexion** > **Administration** > **Propriétés**.

Remarque : De nombreuses propriétés ont également un impact sur Support de Connexion.

Propriétés pour Connect

Propriété	Description
Désactiver la présence glide.ui.presence.disabled	Désactive globalement la présence de l'utilisateur lorsqu'elle est activée. L'activation de cette propriété désactive la présence de l'utilisateur sur l'ensemble de la plateforme, et pas seulement dans Connect. • **Type** : vrai | faux • Valeur par défaut : faux • Emplacement : **Connexion** > **Administration** > **Propriétés** • En savoir plus : Présence de l'utilisateur
Activer Connect dans l'ensemble de cadres collaboration.frameset	Détermine si la Connexion superposition est visible (activée). Cette propriété a également un impact sur Connexion le support. • **Type** : vrai | faux • Valeur par défaut : true • Emplacement : **Collaborer** > **Administration** > **Propriétés** • Pour en savoir plus : Désactiver la superposition de connexion
Activez Connexion pour récupérer des métadonnées de liens externes afin de rendre un contenu plus riche dans les messages avec des liens vers YouTube, des articles, des images, etc. glide.ui.url.external, glide.ui.url.external.content	Permet Connexion d'afficher les URL des sites externes sous forme de liens. Lorsque cette propriété est désactivée, les URL qui pointent n'importe où en dehors de l'instance s'affichent sous forme de texte brut. Cette propriété a également un impact sur Connexion le support. • **Type** : vrai | faux • Valeur par défaut : true • Emplacement : **Collaborer** > **Administration** > **Propriétés**
Nombre de minutes à attendre avant de collecter des messages non lus et d'envoyer un e-mail aux utilisateurs hors connexion. collaboration.email_interval	Définit le nombre de minutes pendant lesquelles le système attend avant d'envoyer un Connexion e-mail de notification à un utilisateur inactif.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour Connect (suite)

Propriété	Description
	• **Type** : nombre entier • Valeur par défaut : 3 • Emplacement : **Collaborer** > **Administration** > **Propriétés** • En savoir plus : Configurer l'intervalle des notifications par e-mail
Nombre maximal des dernières conversations à afficher lors de la recherche. (Par défaut = 50)	Définit le nombre de résultats qui s'affichent lorsque vous recherchez des conversations dans Connexion. Dans la table Propriétés système [sys_properties], cette propriété apparaît sous la forme *connect.search.conversation_limit*. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 50
Fichier audio à lire pour informer les utilisateurs des nouveaux messages, prendre en charge les transferts de conversation et @mentions dans Connect. La valeur de cette propriété doit pointer vers le champ « nom » d'un fichier audio dans la table db_audio. connect.notification.audio_alert	Spécifie le fichier audio à lire pour informer les utilisateurs des nouveaux messages, prendre en charge les transferts de conversation et @mentions dans Connexion. La valeur de cette propriété doit pointer vers le champ **Nom** d'un enregistrement dans la table Fichier audio [db_audio]. Cette propriété a également un impact sur Connexion le support. • **Type** : chaîne • Valeur par défaut : connect_alert.mp3 • Emplacement : **Collaborer** > **Administration** > **Propriétés** • Pour en savoir plus : Personnaliser le son de la notification audio Connect
Liste d'autorisation séparée par des virgules des rôles pouvant accéder à Connect. Si la condition est vide, tous les rôles sont autorisés. connect.roles	Détermine les rôles d'utilisateur requis pour accéder Connexionà . Lorsque la valeur est vide, aucun rôle n'est requis. Cette propriété a également un impact sur Connexion le support. **Remarque :** Si vous choisissez de restreindre Connexion l'accès à des rôles spécifiques, envisagez de mettre à jour les exigences de rôle pour Connexion les modules et autres points d'accès.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour Connect (suite)

Propriété	Description
	• **Type** : chaîne • Valeur par défaut : <vide> • Emplacement : **Collaborer** > **Administration** > **Propriétés**
Détermine si un bouton s'affiche ou non dans les formulaires de tâches pour afficher la conversation documentée Collaboration ou le flux d'enregistrements Flux en direct associé à la tâche. Remarque : le bouton Collaboration ne sera activé que si l'affichage de l'ensemble de cadres est également activé avec collaboration.frameset = true glide.live_feed.bouton_en_tête_de_tâche	Détermine si l'icône Afficher Flux en) et le bouton **Suivre** sont disponibles dans l'en-tête de formulaire des tables possédant l'attribut dictionnaire *`live_feed=true`* . • **Type** : liste de choix • Valeur par défaut : collaboration • Autres valeurs possibles : ◦ **both** : active à la fois l'icône Afficher le flux en direct et le bouton **Suivre** . ◦ **live_feed** : active l'icône Afficher Flux en direct. ◦ **none** : désactive à la fois l'icône Afficher le flux en direct et le bouton **Suivre** . • Emplacement : **Collaborer** > **Administration** > **Propriétés** • En savoir plus : Configurer les conversations d'enregistrement
Désactiver le lien « créer ou rejoindre une salle de messagerie instantanée » dans le formulaire d'incident (le module d'extension de messagerie instantanée doit être activé pour voir le lien) glide.connect.enabled	Masque le lien connexe **Créer une salle de messagerie instantanée ou y rejoindre** , qui apparaît sur le formulaire d'incident lorsque la messagerie instantanée héritée est activée. La messagerie instantanée héritée et Connexion la messagerie instantanée ne doivent pas être utilisées simultanément et cette propriété ne doit pas être modifiée. • **Type** : vrai | faux • Valeur par défaut : true • Emplacement : **Collaborer** > **Administration** > **Propriétés**

Configurer l'intervalle d'interrogation

L'intervalle d'interrogation détermine la fréquence à laquelle le système interroge les nouveaux messages Connect.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'intervalle par défaut est de 10 secondes. Vous pouvez modifier cette valeur. Plus l'intervalle d'interrogation est court, plus le système recherche fréquemment de nouveaux messages et plus l'impact sur les performances est important.

Remarque : Ce paramètre a un impact sur la Messagerie instantanée de Connexion et Support de Connexion.

Procédure
1. Accédez à **sys_properties.list**.
2. Localisez la *collaboration.polling_interval* propriété.
3. Définissez la **valeur** sur un nombre différent de secondes.
   Définir l'intervalle d'interrogation sur une valeur inférieure à 2 est susceptible de taxer trop lourdement le système, tandis qu'une valeur supérieure à 10 est susceptible d'entraîner une mauvaise expérience utilisateur.

Désactiver la superposition de connexion

La superposition Connexion est activée par défaut et est intégrée à l'interface utilisateur standard. Vous pouvez désactiver la superposition de connexion.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour désactiver la superposition Connect et supprimer l'icône de basculement de la barre latérale Connect de la bannière, définissez la *collaboration.frameset* propriété sur **false**.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Connexion** > **Administration** > **Propriétés**.
2. Localisez la propriété appelée **Activer Connect dans l'ensemble de cadres** (*collaboration.frameset*) et décochez la case.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats
Lorsque l'ensemble de cadres est désactivé, toutes les messageries instantanées Connect s'ouvrent dans l'espace de travail Connect. Pour plus d'informations sur la désactivation complète de la Messagerie instantanée de Connexion, reportez-vous à la section Désactiver Messagerie instantanée de Connexion.

Personnaliser le son de la notification audio Connect

Vous pouvez remplacer le son de notification audio Connect par défaut par un fichier audio de votre choix.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Téléchargez le fichier audio que vous souhaitez utiliser comme son de notification.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le son de notification audio est utilisé pour tous les types de conversation de Connexion, y compris les conversations de Support de Connexion.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interface utilisateur du système** > **Fichiers audio**.
2. Localisez le fichier audio que vous souhaitez utiliser comme son de notification et copiez la valeur **Nom** .
3. Accédez à la **Connexion** > **Administration** > **Propriétés**.
4. Localisez la propriété appelée **Fichier audio à lire pour informer les utilisateurs des nouveaux messages, prendre en charge les transferts de conversation et les @mentions dans Connect** (*connect.notification.audio_alert*), et remplacez la valeur par défaut par le nom du fichier audio.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

Les utilisateurs finaux reçoivent des notifications audio lors de l'envoi et de la réception de messageries instantanées de support. Les agents de support reçoivent uniquement des notifications audio pour les chats entrants lorsque la fenêtre de messagerie instantanée n'est pas au premier plan.

Administrer les actions de connexion

Vous pouvez créer ou modifier des actions de Connexion pour fournir des fonctionnalités personnalisées dans la Messagerie instantanée de Connexion ou les conversations Support de Connexion.

Avant de commencer

Important :

Interface utilisateur principale est requis pour utiliser la Messagerie instantanée de Connexion. La Messagerie instantanée de Connexion n'est pas prise en charge dans Next Experience. Si vous activez Next Experience, la Messagerie instantanée de Connexion ne fonctionnera plus. Pour plus d'informations, consultez l'interface utilisateur Next Experience .

Si vous souhaitez personnaliser l'icône d'une action de connexion, accédez à **Collaborer** > **Administration** > **Icônes d'action** pour afficher les icônes disponibles et leurs noms de classe. Notez le nom de classe de l'icône que vous souhaitez utiliser.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le menu Action de Connexion apparaît à côté du champ de saisie de message lorsqu'une ou plusieurs actions de Connexion sont disponibles pour une conversation, en fonction de conditions définies. Lorsqu'un utilisateur sélectionne une action de connexion, le système exécute le script défini pour cette action.

Procédure

1. Accédez à la **Connexion** > **Administration** > **Actions**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement existant pour modifier une table.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

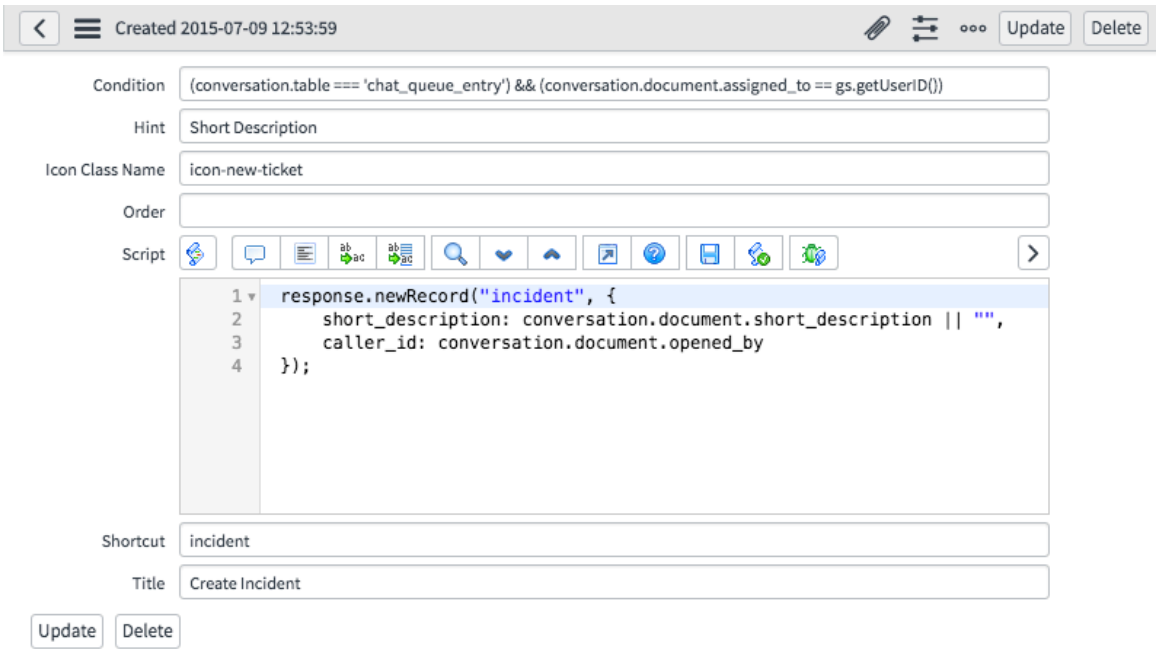
Formulaire Action de connexion

Champ	Description
Condition	Instruction de condition JavaScript qui doit retourner la valeur vrai pour que l'action soit disponible dans une conversation. Par exemple, pour afficher l'action uniquement dans les conversations Support de Connexion, saisissez `conversation.type === « support »` ou `conversation.table === « chat_queue_entry ».` Pour plus d'informations sur l'objet de *`conversation`*, consultez la documentation de référence de l'API GlideConversation .
Conseil	Ce champ n'est pas utilisé.
Nom de la classe d'icône	Nom de la classe de l'icône à utiliser. Pour afficher toutes les icônes disponibles et leurs noms de classe, accédez à **Collaborer** > **Administration** > **Icônes d'action**.
Ordre	Ordre de l'action par rapport à d'autres éléments dans le menu Action de connexion.
Script	Script à exécuter pendant l'exécution de l'action. Par exemple, pour créer un nouvel incident basé sur la conversation, saisissez le code suivant : `response.newRecord("incident",{ short_description: conversation.document.short_description ||"", caller_id: conversation.document.opened_by });` Pour plus d'informations sur l'objet de *`réponse`*, consultez la documentation de référence de l'API ConnectActionResponse . **Remarque :** Vous ne pouvez créer une action Connect basée que sur une table de tâches.
Raccourci	Texte qui déclenche l'action lorsqu'il est saisi après le caractère « / » dans une conversation.
Titre	Texte qui s'affiche dans le menu Action de Connexion. Le titre de chaque action Connect doit être unique.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

Formulaire Actions de connexion



Configurer les champs d'une carte d'enregistrement dans Connexion

Lorsqu'un enregistrement est lié à une Messagerie instantanée de Connexion conversation ou créé à partir de celle-ci, les détails de l'enregistrement s'affichent sous forme de carte dans la fenêtre de messagerie instantanée.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

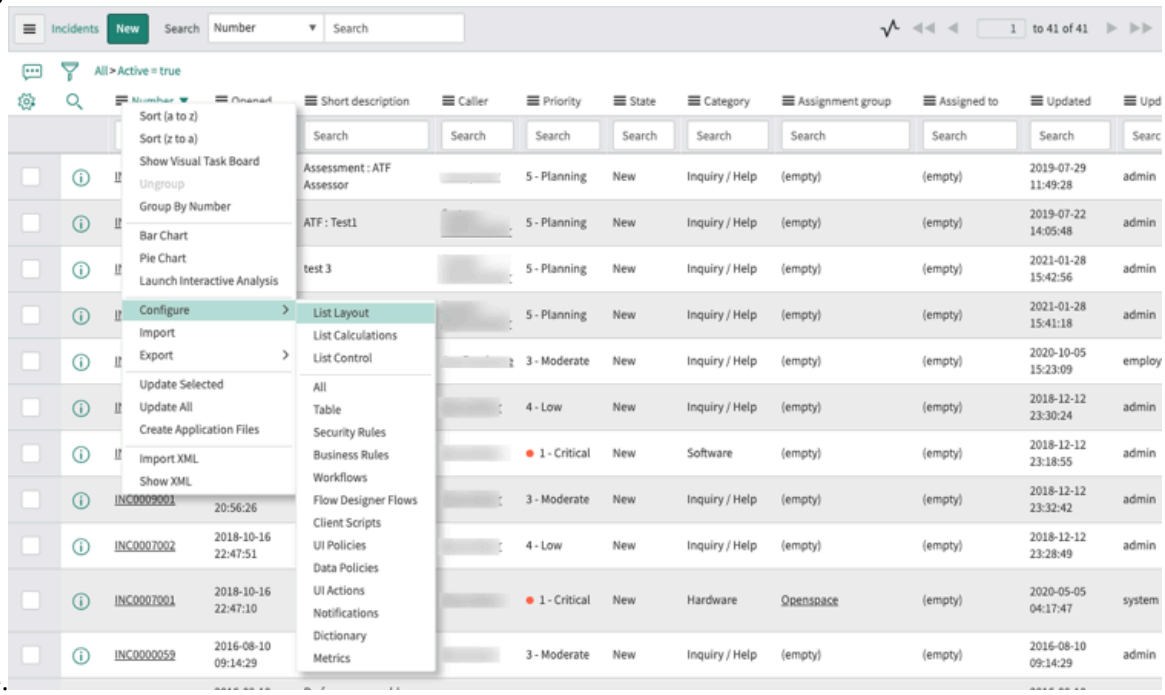
La vue de carte s'applique uniquement à la page complète Messagerie instantanée de Connexion et à la vue de l'utilisateur final des conversations de Connexion support.

Traduction automatique

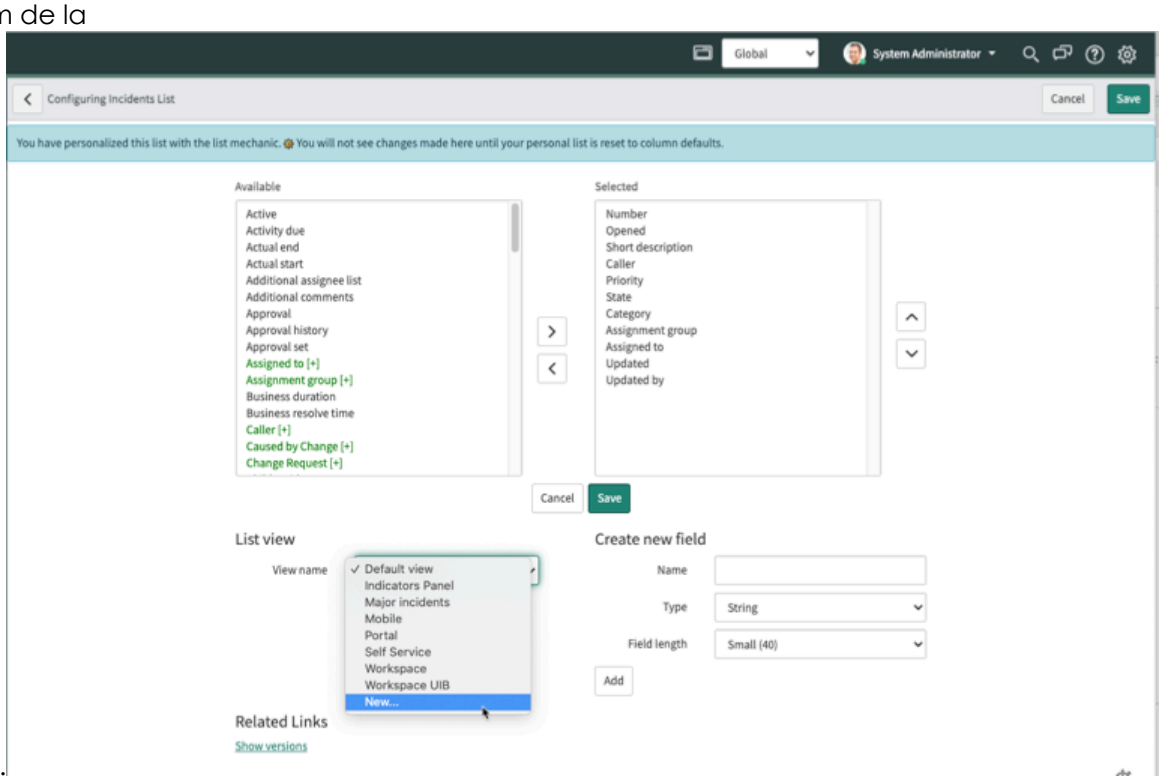
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Sélectionnez l'icône de menu (☰) sur l'un des noms de colonnes de la vue de liste d'incidents.
2. Cliquez avec le bouton droit sur le nom de la colonne et sélectionnez **Configurer** > **Mise en page de la liste**.



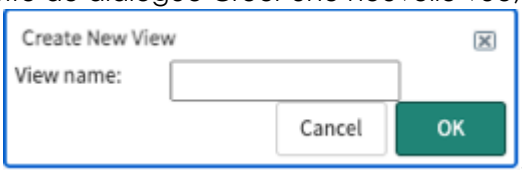
3. Sur l'écran de configuration de la liste des incidents, sélectionnez **Nouveau** dans la liste Nom de la vue.



Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

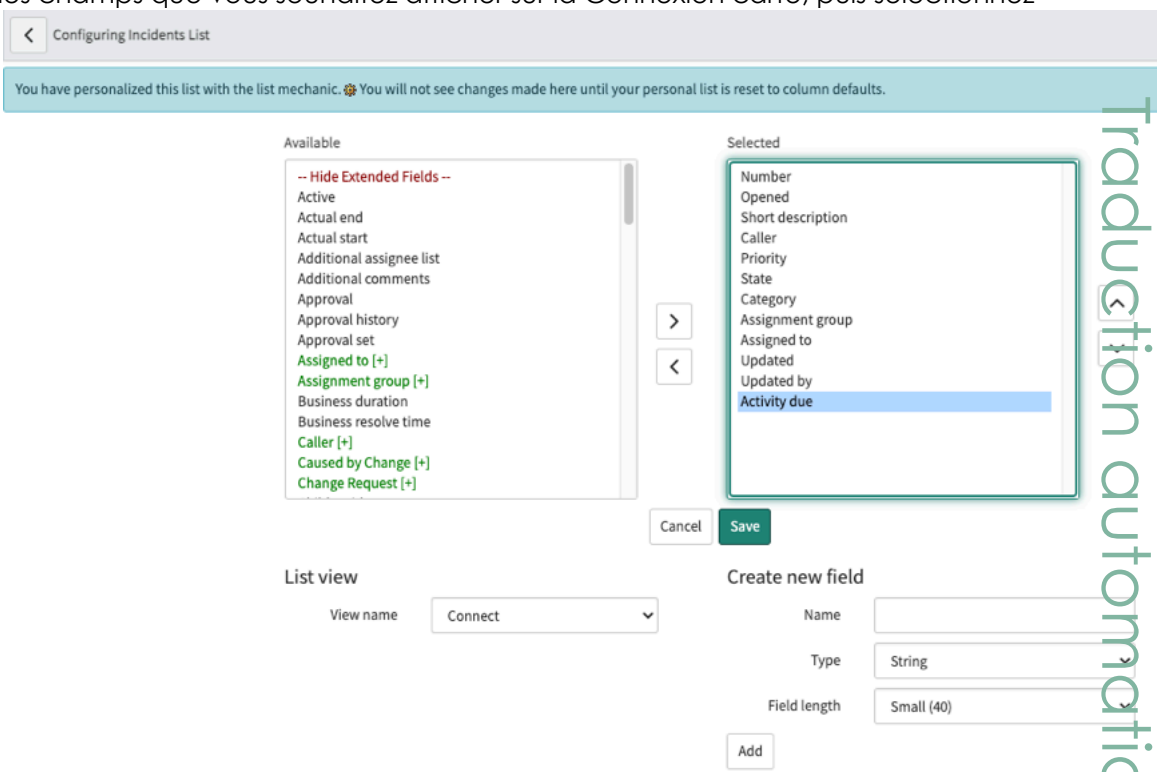
4. Dans la boîte de dialogue Créer une nouvelle vue, entrez `Connexion` dans le champ Nom de la vue.



Pour plus d'informations sur la création d'une vue de formulaire, consultez Créer et supprimer des vues .

Vous ne pouvez pas supprimer les champs Auteur ou Mis à jour de la carte, qu'ils soient dans la vue ou non. La carte affiche toujours le champ Description brève en haut, même s'il se trouve dans un ordre différent dans la liste.

5. Choisissez les champs que vous souhaitez afficher sur la Connexion carte, puis sélectionnez Enregistrer.



6. Validez le fait que la carte affiche les champs dans une Messagerie instantanée de Connexion conversation.

Désactiver des URL spécifiques pour Connexion

Empêchez les utilisateurs d'accéder à certains sites Web en désactivant la liaison à des domaines de premier niveau (TLD) spécifiques.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_properties.list`.
2. Recherchez la propriété système *`glide.ui.url.external.top_level_domains`*.
3. Dans le champ Valeur, supprimez tous les TLD auxquels vous ne souhaitez pas que vos utilisateurs aient accès.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Par exemple, supprimez tous les TLD qui sont couramment utilisés pour les sites Web restreints, tels que `xxx` ou `adulte`.

La liste des TLD est basée sur les 200 domaines les plus courants .

Résultats
Tout TLD non inclus dans le champ de valeur devient décliquable dans Connexion.

Messagerie instantanée de Connexion

La Messagerie instantanée de Connexion est un outil de messagerie en temps réel qui permet aux utilisateurs de discuter avec des individus et des groupes, de partager rapidement des fichiers et de collaborer sur n'importe quel enregistrement en se connectant instantanément aux bonnes personnes.

Important :

Messagerie instantanée de Connexion n'est pas disponible dans Next Experience. À partir de Xanadu, certaines Messagerie instantanée de Connexion fonctions sont disponibles dans Next Experience à l'aide de Barre latérale. Consultez KB1123615 – Passer de la Messagerie instantanée de Connexion à la barre latérale ou à Next Experience pour plus d'informations sur les différences entre Messagerie instantanée de Connexion et Barre latérale.

La Messagerie instantanée de Connexion anime la communication autour d'enregistrements, de Tableaux de tâches visuels, de rubriques d'intérêt ou de groupes de personnes.

Les fonctionnalités sont les suivantes :

- Conversations directes entre deux utilisateurs.
- Conversations de groupe entre trois utilisateurs ou plus.
- Conversations liées à des enregistrements. Les commentaires et les notes de travail apparaissent dans les conversations en temps réel et les utilisateurs peuvent mettre à jour l'enregistrement directement à partir de la conversation.
- Partage par glisser-déplacer de liens, de fichiers et d'enregistrements.

Interface utilisateur principale est requis pour utiliser la Messagerie instantanée de Connexion.

Cette vidéo montre comment utiliser la Messagerie instantanée de Connexion.

Comment utiliser la Messagerie instantanée de Connexion

Cette vidéo montre comment utiliser Support de Connexion.

Comment utiliser Support de Connexion

Remarque : La Messagerie instantanée de Connexion ne remplace pas la messagerie instantanée héritée, mais offre certaines des mêmes fonctionnalités. Les fonctionnalités ne doivent pas être utilisées simultanément.

Utilisation de la Messagerie instantanée de connexion

Tous les utilisateurs ont accès à Messagerie instantanée de Connexion, un moyen pratique de rester à jour sur toutes les personnes et tous les documents avec lesquels vous travaillez dans une interface de chat familière.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez commencer à l'utiliser Messagerie instantanée de Connexion immédiatement sans pratiquement aucune configuration. Messagerie instantanée de Connexion prend en charge différents types de conversations afin que vous puissiez l'utiliser comme un outil social ou un moyen rapide de suivre des enregistrements spécifiques.

Commencer une conversation directe ou de groupe

Vous pouvez démarrer une conversation avec un ou plusieurs utilisateurs dans la Messagerie instantanée de Connexion.

Avant de commencer

Important :

Interface utilisateur principale est requis pour utiliser la Messagerie instantanée de Connexion. La Messagerie instantanée de Connexion n'est pas prise en charge dans Next Experience. Si vous activez Next Experience, la Messagerie instantanée de Connexion ne fonctionnera plus. Pour plus d'informations, consultez l'interface utilisateur Next Experience .

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une conversation entre deux utilisateurs est appelée une conversation directe. Une conversation entre trois utilisateurs ou plus est appelée une conversation de groupe.

Procédure

1. Dans la vue de messagerie instantanée de la barre latérale de Connect, cliquez sur l'icône plus (**+**) à côté du filtre.
   Une mini-fenêtre Connect s'affiche.
2. Dans le champ **À** , saisissez le nom de l'utilisateur avec lequel vous souhaitez discuter.
   Les suggestions s'affichent au fur et à mesure que vous tapez.
3. Facultatif : Entrez des noms supplémentaires pour créer une conversation de groupe.
   Vous pouvez ajouter ou supprimer des membres de la conversation de groupe ultérieurement. Vous ne pouvez pas ajouter de membres à une conversation directe une fois que vous l'avez créée.
4. Appuyez sur la touche Entrée pour déplacer le focus sur le champ de message.
5. Envoyez un message pour créer la conversation.
   La conversation est ajoutée à la barre latérale de Connect pour y accéder rapidement.

Suivre un enregistrement dans Connect

Vous pouvez suivre un enregistrement dans la Messagerie instantanée de Connexion pour suivre l'activité au fur et à mesure qu'elle se produit, dans une interface de messagerie instantanée familière. Lorsque vous suivez un enregistrement, vous devenez membre d'une conversation d'enregistrement.

Avant de commencer

Important :

Interface utilisateur principale est requis pour utiliser la Messagerie instantanée de Connexion. La Messagerie instantanée de Connexion n'est pas prise en charge dans Next Experience. Si vous activez Next Experience, la Messagerie instantanée de Connexion ne fonctionnera plus. Pour plus d'informations, consultez l'interface utilisateur Next Experience .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : quel que soit le rôle requis pour accéder à l'enregistrement que vous souhaitez suivre dans Connect

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous devez d'abord activer le module d'extension Connect (com.glide.connect) pour terminer cette tâche.

Toute conversation d'enregistrement que vous créez dans Connect devient un flux d'enregistrements dans Flux en direct, et vice versa. Contrairement aux conversations directes ou de groupe, tous les messages contenus dans les conversations d'enregistrement sont des commentaires ou des notes de travail.

Remarque : Par défaut, les conversations d'enregistrement sont activées pour toutes les tables qui étendent la tâche [task]. Les administrateurs peuvent activer les conversations d'enregistrement pour des tables supplémentaires ou les désactiver s'ils le souhaitent.

Procédure

1. Accédez à un enregistrement de tâche.
2. Effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Suivez l'enregistrement	Dans l'en-tête du formulaire, cliquez sur **Suivre**. Le système vous ajoute en tant que membre de la conversation d'enregistrement, mais n'ouvre pas la conversation. Vous pouvez ouvrir la conversation à partir de la barre latérale de Connect.
Suivez l'enregistrement et ouvrez une mini-fenêtre de messagerie instantanée	**a.** Dans l'en-tête du formulaire, cliquez sur la flèche vers le bas dans le bouton **Suivre** . **b.** Sélectionnez **Open Connect Mini**. Le système vous ajoute en tant que membre de la conversation d'enregistrement et l'ouvre dans une mini-fenêtre de connexion.
Suivez l'enregistrement et ouvrez l'espace de travail de Connexion	**a.** Dans l'en-tête du formulaire, cliquez sur la flèche vers le bas dans le bouton **Suivre** . **b.** Sélectionnez **Ouvrir Connexion complète**. Le système vous ajoute en tant que membre de la conversation d'enregistrement et l'ouvre dans l'espace de travail Connect, en mode d'affichage plein écran.

Le bouton **Suivre** est renommé **Suivant**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Ajoutez des commentaires ou des notes de travail à l'enregistrement directement à partir de Connect.
   Tous les commentaires ou notes de travail ajoutés à l'enregistrement apparaissent dans la conversation d'enregistrement. De même, les commentaires et les notes de travail que vous ajoutez à la conversation apparaissent dans l'enregistrement.
   a. Dans la conversation d'enregistrement, à côté du champ d'entrée de texte, cliquez sur l'icône de type de message ( ).
   b. Sélectionnez **Commentaire** ou **Note de travail**.
   c. Entrez un message.
   Par défaut, les messages de conversation d'enregistrement sont ajoutés en tant que notes de travail.

Remarque : si vous ajoutez une pièce jointe à une conversation d'enregistrement, elle est également jointe à l'enregistrement sous-jacent.

Que faire ensuite

Modifiez vos paramètres de notification pour la conversation d'enregistrement.

Information associée

Flux en direct Interface utilisateur principale

Modifier les détails d'une conversation de base

Dans la Messagerie instantanée de Connexion, vous pouvez personnaliser l'avatar, le nom et la description d'une conversation de groupe ou d'enregistrement.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ces détails ne sont pas modifiables pour les conversations directes.

Remarque : Nom et description d'une conversation d'enregistrement, par défaut, nom de l'enregistrement et description brève. Toutefois, la modification du nom ou de la description d'une conversation d'enregistrement ne change rien à l'enregistrement sous-jacent.

Procédure

1. Ouvrez une conversation de groupe ou d'enregistrement dans l'espace de travail Connect.
2. Cliquez n'importe où dans l'en-tête de la conversation à gauche des icônes.
   Une fenêtre contextuelle apparaît pour modifier les détails de la conversation.
3. Modifiez l'image, le nom et la description de la conversation selon vos besoins.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Ajouter ou supprimer des membres d'une conversation

Dans la Messagerie instantanée de Connexion, tout membre d'un groupe ou d'une conversation d'enregistrement peut ajouter ou supprimer d'autres membres d'une conversation. Dans une conversation directe avec seulement deux personnes, vous ne pouvez pas ajouter de membres à la conversation une fois que vous l'avez créée.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Ouvrez une conversation de groupe ou d'enregistrement dans l'espace de travail Connect.
2. Dans les outils de conversation à droite du volet de conversation, cliquez sur l'onglet Liste des membres ( ).
3. Effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Ajouter un membre	**a.** Cliquez sur **Ajouter un membre au groupe**. **b.** Utilisez le champ de recherche pour rechercher et sélectionner un utilisateur.
Supprimer un membre	**a.** Pointez sur le nom d'un membre. **b.** Cliquez sur l'icône moins (**-**).

Créer une conversation Connect à partir d'un tableau visuel des tâches

Créez une conversation de Messagerie instantanée de Connexion à partir d'un tableau visuel des tâches pour collaborer avec les membres du tableau et suivre l'activité au fur et à mesure qu'elle se produit.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous créez une conversation à partir d'un tableau des tâches, tous les membres du tableau deviennent membres de la conversation. Les membres sont synchronisés entre le tableau des tâches et la conversation. Par exemple, si vous supprimez un utilisateur de la conversation, le système le retire automatiquement du tableau.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Libre-service** > **Tableaux de tâches visuels**.
2. Ouvrez un tableau des tâches.
3. Dans l'en-tête du tableau, cliquez sur l'icône Se connecter avec les membres du tableau (icône).
   Le système ouvre automatiquement une conversation d'enregistrement pour le tableau. Chaque membre du tableau devient membre de la conversation.

Information associée

Messagerie instantanée de Connexion

Tableaux de tâches visuels

Administration de la Messagerie instantanée de Connexion

Les administrateurs peuvent configurer divers paramètres de performances et fonctionnalités de Messagerie instantanée de Connexion.

Remarque : Il existe également des paramètres qui s'appliquent à la fois Messagerie instantanée de Connexion à Connect Support et à Connect Support. Pour plus d'informations, consultez Administration de Connect.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer l'intervalle de notification par e-mail

L'intervalle des notifications par e-mail détermine la durée d'attente du système avant d'envoyer une notification par e-mail de Messagerie instantanée de Connexion à un utilisateur inactif.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'intervalle par défaut est de 3 minutes. Vous pouvez modifier cette valeur.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Connexion** > **Administration** > **Propriétés**.
2. Localisez la propriété appelée **Nombre de minutes à attendre avant de collecter des messages non lus et d'envoyer un e-mail aux utilisateurs hors connexion.** (*collaboration.email_interval*) et définissez la valeur sur un nombre de minutes différent.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats
Lorsqu'un utilisateur hors connexion reçoit un message Connect, l'événement de collaboration.new_offline_message se déclenche. Le système attend la durée indiquée dans la propriété collaboration.email_interval, puis déclenche les événements collaboration.notify_offline_user et collaboration.notify_offline_user.group (selon qu'il s'agit d'une conversation pair à pair ou d'une conversation de groupe). L'enregistrement sysevent_email_action écoute collaboration.notify_offline_user(.group), puis génère une notification par e-mail contenant tous les messages des collaboration.email_interval dernières minutes que l'utilisateur a reçus dans cette conversation.

Activer les conversations d'enregistrement pour une table

Les conversations d'enregistrement sont activées pour toutes les tables qui étendent la tâche [task] par défaut. Vous pouvez configurer des conversations d'enregistrement pour des tables supplémentaires qui étendent la tâche.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour créer des conversations d'enregistrement, les utilisateurs doivent avoir accès au bouton **Suivre** dans l'en-tête du formulaire. Pour afficher le bouton et ainsi activer les conversations d'enregistrement pour une table, les conditions suivantes doivent être vraies.

- L'attribut *live_feed* dictionary doit être défini sur **true** pour la table. Par défaut, *live_feed=true* pour toutes les tables qui étendent la tâche [task].
- La *glide.live_feed.task_header_button* propriété doit être définie sur **les deux** ou **sur collaboration**. Par défaut, *glide.live_feed.task_header_button* est défini sur **collaboration**.

Procédure

1. Accédez à la vue de liste d'une table pour laquelle vous souhaitez activer les conversations d'enregistrement.
2. Effectuez l'action appropriée pour la version de liste.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Version	Action
Liste v3	**a.** Cliquez sur le menu du titre de liste et sélectionnez **Configurer**. **b.** Dans la fenêtre Configurer, cliquez sur **Dictionnaire**.
Liste v2	Cliquez avec le bouton droit sur n'importe quel en-tête de colonne, puis sélectionnez **Configurer** > **Dictionnaire**.

La liste des entrées de dictionnaire de la table s'affiche.

3. Ouvrez l'entrée de dictionnaire dont le **type** est défini sur **Collection**.
   Le formulaire Entrée du dictionnaire s'affiche.
4. Dans la liste connexe **Attributs**, cliquez sur **Nouveau**.
   Le formulaire Attribut de dictionnaire s'affiche.
5. Dans le champ **Attribut** , saisissez `Flux en direct`.
6. Dans le champ **Valeur**, saisissez `vrai`.
7. Cliquez sur **Envoyer**.
8. Accédez à la **Collaborer** > **Administration** > **Propriétés**.
9. Localisez la propriété appelée **Déterminer si un bouton est affiché ou non dans les formulaires de tâche pour afficher la conversation documentée Collaboration ou le flux d'enregistrements Flux en direct associé à la tâche** (*`glide.live_feed.task_header_button`*).
10. Assurez-vous que la propriété est définie sur **les deux** ou **sur collaboration**.
    La *`glide.live_feed.task_header_button`* propriété contrôle également si l'icône Afficher Flux en direct ( ) s'affiche. Si la propriété est définie sur **collaboration**, l'icône Afficher Flux en direct n'apparaît pas dans les en-têtes de formulaire.

Information associée

Attributs du dictionnaire

Empêcher les utilisateurs de suivre les enregistrements dans Connect pour toutes les tables

Les utilisateurs peuvent suivre les enregistrements dans Connect pour n'importe quelle table qui étend la tâche [task] par défaut. Vous pouvez désactiver cette fonctionnalité pour toutes les tables.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour désactiver les conversations d'enregistrement pour toutes les tables, empêchez le bouton **Suivre** d'apparaître dans tous les en-têtes de formulaire en modifiant la *`glide.live_feed.task_header_button`* propriété.

Procédure

1. Accédez à **sys_properties.list**.
2. Localisez la *`glide.live_feed.task_header_button`* propriété.
3. Définissez la **valeursur live_feed**.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Empêcher les utilisateurs de suivre les enregistrements dans Connect pour une table spécifique

Les utilisateurs peuvent suivre les enregistrements dans Connect pour n'importe quelle table qui étend la tâche [task] par défaut. Vous pouvez désactiver cette fonctionnalité pour une table spécifique.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour désactiver les conversations d'enregistrement pour une table spécifique, empêchez le bouton **Suivre** d'apparaître dans les en-têtes de formulaire de la table. Pour ce faire, définissez l'attribut dictionary *live_feed* sur **false** pour la table.

Procédure

1. Accédez à la vue de liste d'une table pour laquelle vous souhaitez désactiver les conversations d'enregistrement.
2. Effectuez l'action appropriée pour la version de liste.

Version	Action
Liste v2	Cliquez avec le bouton droit sur n'importe quel en-tête de colonne, puis sélectionnez **Configurer** > **Dictionnaire**.
Liste v3	Ouvrez le menu Titre de liste et sélectionnez **Configurer**, puis **Dictionnaire**.

   La liste des entrées de dictionnaire de la table s'affiche.
3. Ouvrez l'entrée de dictionnaire dont le **type** est défini sur **Collection**.
   Le formulaire Entrée du dictionnaire s'affiche.
4. Dans la liste connexe **Attributs** , localisez l'attribut **Dictionnaire Flux en direct** .
5. Définissez la **valeur** sur **faux**.

   Définir l'attribut de dictionnaire sur **faux** supprime également l'icône Afficher Flux en) pour la table.

Information associée

Attributs du dictionnaire

Désactiver Messagerie instantanée de Connexion

Vous pouvez désactiver Messagerie instantanée de Connexion pour empêcher les utilisateurs de discuter au sein de la plateforme.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La désactivation Messagerie instantanée de Connexion masque l'icône de barre Messagerie instantanée de Connexion latérale. Les utilisateurs qui tentent d'y accéder Messagerie instantanée de Connexion à partir du volet de navigation reçoivent un message indiquant que la fonctionnalité Connexion a été désactivée.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_properties.list` et appuyez sur Entrée.
2. Recherchez la propriété *`glide.connect.chat.disabled`*.
3. Définissez la valeur de la propriété sur **vrai**.

Support de Connexion

Support de Connexion est un outil de messagerie en temps réel qui permet aux agents de support de suivre facilement leurs tickets de support, de trouver des solutions et de résoudre rapidement les problèmes.

Important :

À partir de Utah, Support de Connexion est obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation. Pour des options similaires, veuillez vous déplacer vers Affectation de travail avancée et Messagerie instantanée d'agent. Pour plus d'informations, consultez Passer de Support de Connexion à Affectation de travail avancée et Messagerie instantanée d'agent.

Support de Connexion s'appuie sur la plate-forme de messagerie fournie avec Connexion. Pour des informations générales sur l'interface, la configuration et l'administration, reportez-vous à la Connexion section Connexion. Lorsqu'elle Support de Connexion est activée, les utilisateurs désignés comme agents d'assistance peuvent accéder à l'onglet de support de la Connexion barre latérale.

Utilisation Support de Connexion:

- Les administrateurs peuvent créer des files d'attente de messagerie instantanée et permettre aux utilisateurs d'accéder à l'assistance en direct.
- Les agents d'assistance peuvent surveiller les files d'attente pour fournir une assistance instantanée.
- Les utilisateurs peuvent partager des liens, des fichiers et des enregistrements par glisser-déplacer.

Interface utilisateur principale est nécessaire pour utiliser Support de Connexion.

Remarque : Support de Connexion ne remplace pas la messagerie instantanée héritée, mais offre certaines des mêmes fonctionnalités. N'utilisez pas les fonctionnalités simultanément.

Surveiller les conversations du Support de Connect entrantes

Dans l'onglet assistance de la barre latérale de Connect, vous pouvez surveiller les files d'attente pour lesquelles vous êtes agent et accepter les conversations entrantes.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque : L'onglet Assistance n'est visible que si vous êtes un agent pour une ou plusieurs files d'attente.

Procédure

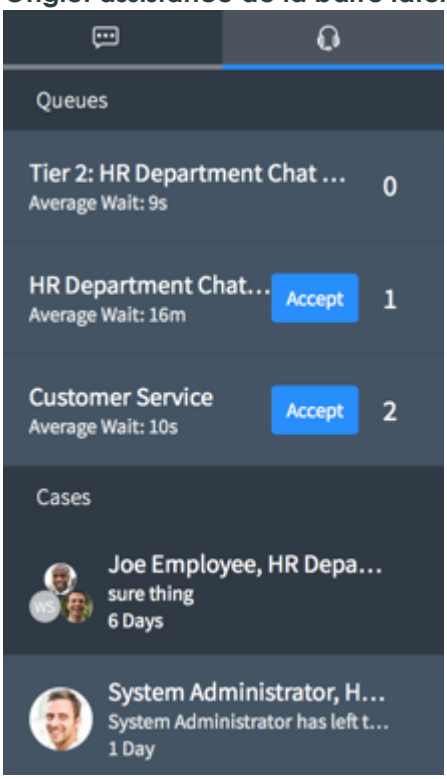
1. Accédez à la **Tout** > **Connexion** > **Support de Connexion**.
   L'espace de travail de Connect s'ouvre dans un nouvel onglet.

Traduction automatique

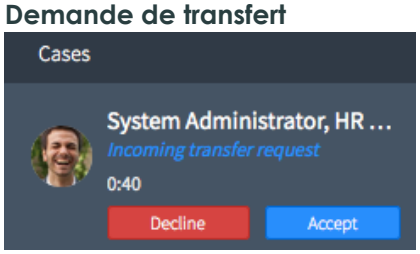
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Cliquez sur l'onglet assistance de la barre latérale de Connect, représenté par une icône de casque ( ).
   L'onglet Assistance affiche les **Files d'attente** auxquelles vous appartenez. Il affiche également vos conversations d'assistance ouverte dans **Tickets**. Lorsqu'un utilisateur commence une conversation d'assistance ou qu'un agent transfère une conversation vers une file d'attente, tout agent qui appartient à la file d'attente associée peut accepter la conversation. Un agent peut également demander de vous transférer une conversation directement.

Onglet assistance de la barre latérale de Connect



3. Acceptez une conversation de l'une des façons suivantes.

Option	Description
Accepter une conversation à partir d'une file d'attente	Sous **Files d'attente**, cliquez sur **Accepter** à côté de la file d'attente. La conversation s'ouvre dans le volet de conversation et une entrée apparaît dans la section **Tickets** de la barre latérale.
Accepter une demande de transfert	Sous **Tickets**, cliquez sur **Accepter** à côté d'une demande de transfert. **Demande de transfert** 

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	La conversation s'ouvre dans le volet de conversation. L'agent qui a transféré la conversation peut rester dans la conversation.

4. Répondez à l'utilisateur et aidez-le à résoudre son problème.
   Par défaut, vos messages sont ajoutés à l'enregistrement de conversation sous la forme de commentaires et sont visibles pour l'utilisateur.
5. Facultatif : Lancez une réunion Zoom pour aider à résoudre plus vite les problèmes des clients.
   Pour plus d'informations, consultez Lancer des réunions Zoom à partir de chats .

Information associée

Configurer une enquête dans l'assistance par la messagerie instantanée Connect

Partager des connaissances dans une conversation Support de Connexion

La vue de support de l'espace de travail Connect dispose d'un outil de connaissances intégré qui facilite la recherche d'articles de la base de connaissances et leur partage dans une conversation.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez l'outil de connaissances pour rechercher les questions des utilisateurs et fournir des solutions rapidement et facilement.

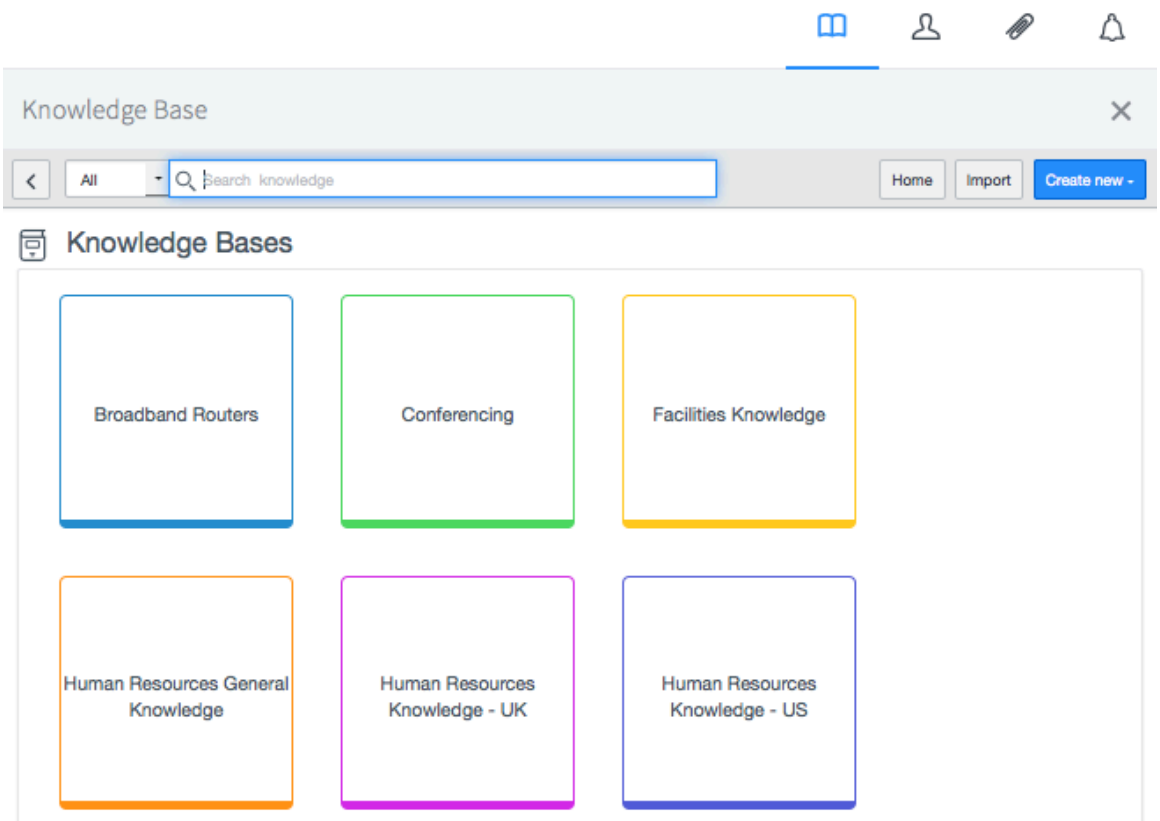
Procédure

1. Ouvrez une conversation de support dans l'espace de travail Connect.
   L'outil de connaissances n'est pas disponible dans les mini-fenêtres de Connect.
2. Dans la zone des outils de conversation à droite du volet de conversation, cliquez sur l'onglet de la base de connaissances, représenté par une icône de livre ouvert.

   La page d'accueil de la base de connaissances apparaît dans le volet des outils de conversation.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Recherchez des articles associés au problème de l'utilisateur.
   Pour en savoir plus sur la recherche de connaissances, reportez-vous à la section Rechercher à l'aide de Gestion des connaissances v3.
4. Pour partager un article dans la conversation, faites glisser un lien d'article de la base de connaissances vers le volet de conversation et déposez-le n'importe où dans la zone de dépôt qui s'affiche.

Transférer une conversation du Support de Connect à un autre agent ou une autre file d'attente

Vous pouvez transférer une conversation du Support de Connect à un autre agent dans la file d'attente ou une autre file d'attente.

Avant de commencer

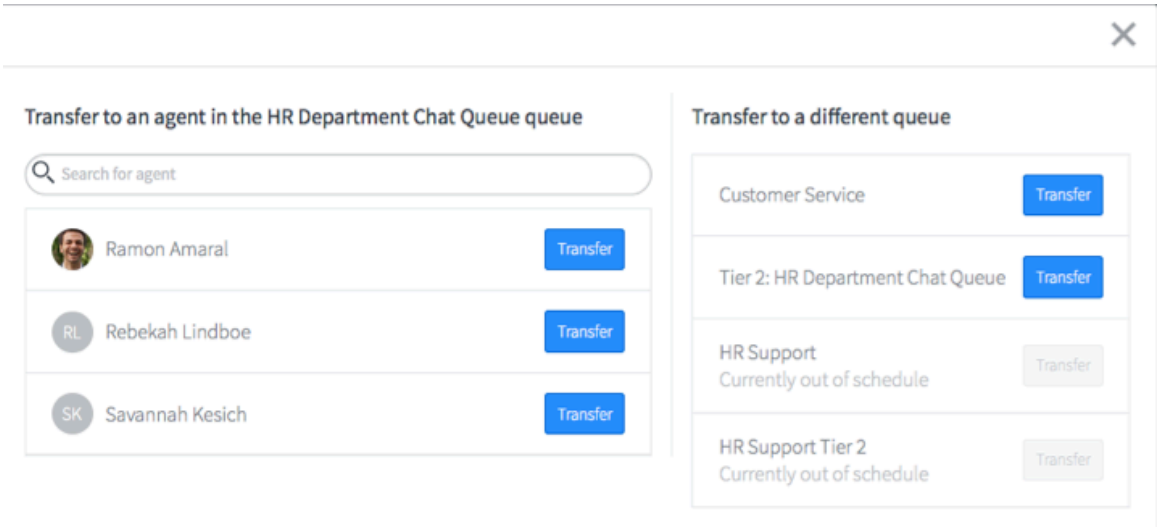
Rôle requis : aucun

Procédure

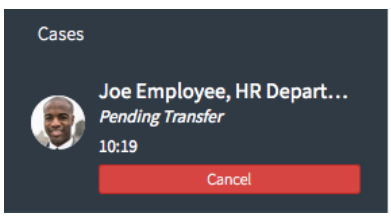
1. Ouvrez une conversation du Support de Connect.
2. En bas de la conversation, cliquez sur l'icône de menu (☰) pour ouvrir le menu Actions de Connect.
3. Dans le menu Actions de Connect, sélectionnez **Transférer**.
   Une boîte de dialogue de transfert s'ouvre.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Transférer la conversation à un agent	**a.** Pour commencer la demande de transfert, cliquez sur **Transférer** à côté du nom d'un agent. Assurez-vous de choisir un agent qui est en ligne. Un point vert sur son avatar indique qu'un utilisateur est en ligne. Vous pouvez annuler le transfert à tout moment avant qu'il ne soit accepté.  **b.** Lorsque le transfert est accepté, sélectionnez l'une des options suivantes dans la boîte de dialogue qui apparaît. ▪ Rester : vous restez dans la conversation, une action également appelée transfert à chaud. Cette option est idéale si vous souhaitez fournir au nouvel agent des informations sur le contexte ou présenter l'utilisateur au nouvel agent. ▪ Quitter : vous quittez la conversation, une action également appelée transfert à froid.
Transférer la conversation à une file d'attente	Cliquez sur **Transfert** par une file d'attente.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	Le système vous supprime automatiquement de la conversation et celle-ci entre dans la file d'attente que vous avez sélectionnée.

Ajouter un utilisateur à une Support de Connexion conversation

Vous pouvez ajouter des utilisateurs supplémentaires à une Support de Connexion conversation.

Avant de commencer

Un administrateur doit activer la propriété avant que des utilisateurs puissent être ajoutés à des *glide.connect.support.add_members* conversations.

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Ouvrez une conversation de groupe ou d'enregistrement dans l'espace de Connexion travail.
2. Dans les outils de conversation à droite du volet de conversation, cliquez sur l'onglet Liste des membres ( ).
3. Effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Ajouter un membre	**a.** Cliquez sur **Ajouter un membre au groupe**. **b.** Utilisez le champ de recherche pour rechercher et sélectionner un utilisateur.
Supprimer un membre	**a.** Pointez sur le nom d'un membre. **b.** Cliquez sur l'icône moins (**-**). L'agent de support affecté ne peut pas être supprimé d'une conversation Support de Connexion.

Remarque : Seul l'agent de support affecté peut créer un incident à partir de la conversation Support de Connexion.

Escalader une conversation du Support de Connect

Si un chemin d'escalade est défini pour une conversation Support de Connexion, vous pouvez utiliser un raccourci pour escalader une conversation Support de Connexion vers une autre file d'attente.

Avant de commencer

Définissez un chemin d'escalade pour la file d'attente à l'aide du champ **Escalader jusqu'à** de la table File d'attente de messagerie instantanée [chat_queue]. Pour plus d'informations, consultez Administrer les files d'attente de Support de Connect.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Ouvrez une conversation du Support de Connect.
2. En bas de la conversation, cliquez sur l'icône de menu ( ) pour ouvrir le menu Actions de Connect.
3. Dans le menu Actions de Connexion, sélectionnez **Escalader**.
   Une boîte de dialogue de confirmation s'affiche.
4. Dans la boîte de dialogue, cliquez sur **Escalader**.
   Le système vous retire automatiquement de la conversation et la conversation entre dans la file d'attente escaladée.

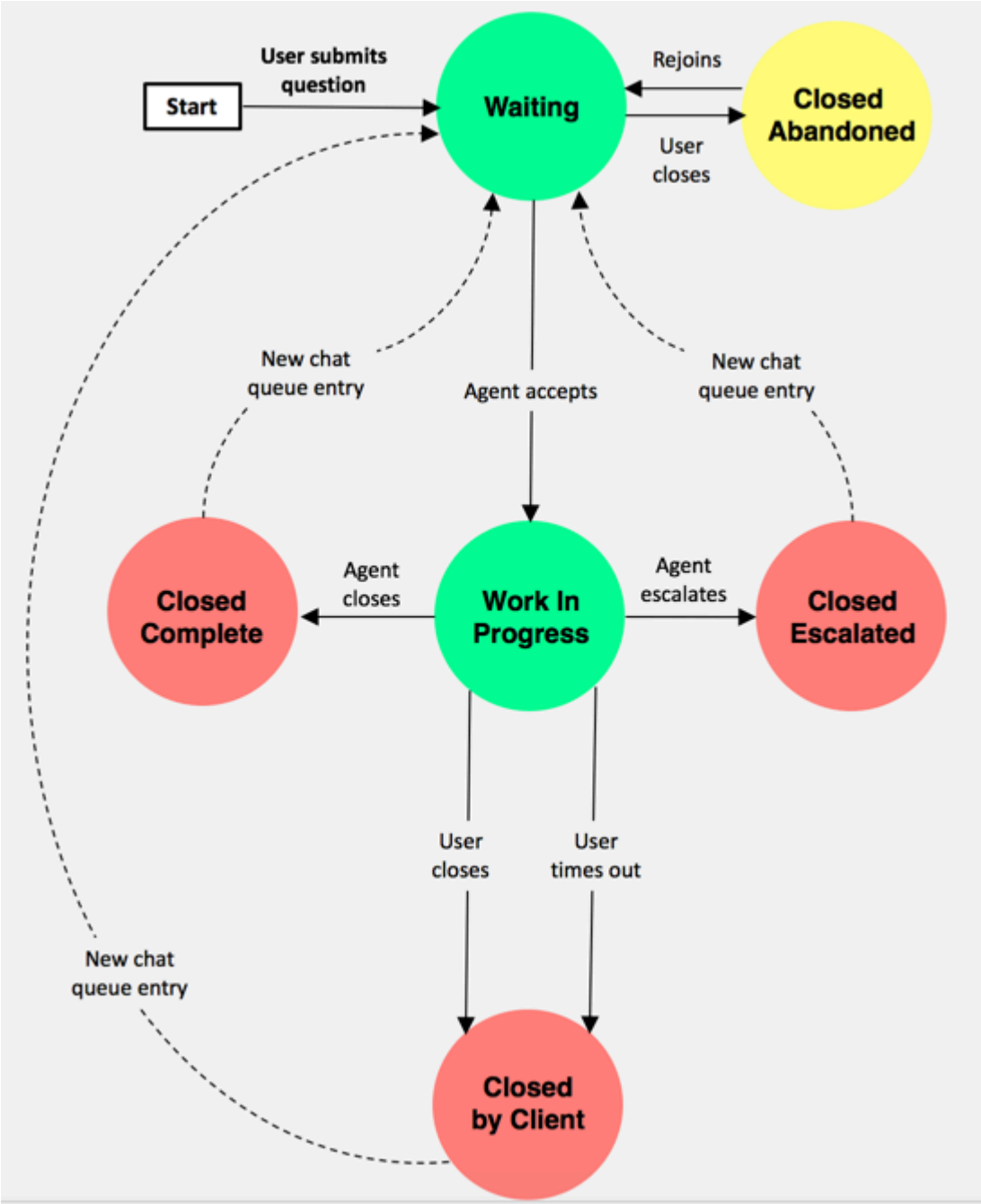
États de la messagerie instantanée Support de Connexion

Les messageries instantanées de Support de Connexion passent par des états spécifiques.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Diagramme des états de Support de Connect



Traduction automatique

États de la messagerie instantanée Support de Connexion

État composite	État	Définition
Actif	En attente	• Le demandeur/utilisateur final entre dans une file d'attente en envoyant un message. L'agent ne l'a pas encore acceptée. • Le demandeur/l'utilisateur final rejoint à nouveau une session qui est dans un état rouvrable.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États de la messagerie instantanée Support de Connexion (suite)

État composite	État	Définition
	Travail en cours	• L'agent accepte une messagerie instantanée à partir d'une file d'attente. Le demandeur et l'agent s'engagent tous deux dans une session de messagerie instantanée. • Le demandeur/utilisateur final quitte temporairement une conversation en cours ; le demandeur ou l'agent ne met pas fin à la session ; Le demandeur rejoint la session.
Rouvrable	Fermé abandonné	Le demandeur/l'utilisateur final clique sur le bouton **Terminer la messagerie instantanée** avant que l'agent n'accepte la demande.
Fermé en permanence	Fermé par le client	• Le demandeur/l'utilisateur final clique sur le bouton **Terminer la messagerie instantanée** une fois que l'agent a accepté la demande. • Délai d'expiration du demandeur/utilisateur final.
	Fermé remonté	L'agent escalade une conversation en cours en effectuant l'action Escalader à partir de l'icône de menu.
	Fermé terminé	• L'agent met fin à la session. • Au cours d'une conversation de messagerie instantanée, si un agent crée un incident ou un ticket et le ferme, la session de messagerie instantanée se ferme automatiquement.

Administration de Support de Connexion

Les administrateurs peuvent configurer divers paramètres de performances et fonctionnalités de Support de Connexion.

Remarque : Il existe également des paramètres qui s'appliquent à la fois à la Messagerie instantanée de Connexion et à Support de Connexion. Pour plus d'informations, consultez Administration de Connect.

Migrer de la messagerie instantanée héritée vers Support de Connexion

Support de Connexion est une extension de Connexion. Les utilisateurs désignés comme agents d'assistance ont accès à l'onglet d'assistance de la barre latérale de connexion. Ne pas utiliser Support de Connexion simultanément avec la messagerie instantanée héritée.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Avant d'activer Support de Connexion, demandez à vos agents d'assistance de fermer toutes les messageries instantanées existantes.

La messagerie instantanée héritée utilise un champ différent pour déterminer l'état d'une messagerie instantanée du service d'assistance. Un script correctif est inclus dans le module

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d'extension Support de Connexion qui contourne ce problème en fermant toutes les sessions de messagerie instantanée existantes du service d'assistance. La fermeture manuelle de toutes les messageries instantanées existantes avant d'autoriser l'exécution de ce script permet d'éviter toute perte d'informations de messagerie instantanée.

Si vous ne fermez pas les messageries instantanées existantes du service d'assistance, vos mesures et votre file d'attente de messagerie instantanée ne fonctionneront pas correctement.

Procédure

1. Activez le module d'extension Support de Connexion .
   Lorsque vous activez le module d'extension Support de Connexion , la *glide.connect.support.enabled*propriété redirige l'URL de messagerie instantanée héritée vers Support de Connexion.

   Pour plus d'informations, consultez Activer Support de Connexion.

2. Masquez l'application Social IT.
   L'activation Support de Connexion n'élimine pas complètement l'ancien module de messagerie instantanée. Pour empêcher les utilisateurs d'utiliser la messagerie instantanée héritée, masquez le menu de l'application Social IT. Pour plus d'informations, voir Activer ou désactiver un menu ou un module d'application .

Propriétés pour Support de Connexion

La page Propriétés de Support de Connexion fournit plusieurs options de configuration spécifiques pour Support de Connexion.

Important :

L'assistance de Connexion commence par Utahobsolète. Pour des options similaires, veuillez vous déplacer vers Affectation de travail avancée et Messagerie instantanée d'agent. Pour plus d'informations, consultez Passer de Support de Connexion à Affectation de travail avancée et Messagerie instantanée d'agent.

Ces propriétés sont disponibles pour Support de Connexion.

Propriétés pour Support de Connexion

Les utilisateurs disposant du rôle administrateur peuvent accéder à ces propriétés en naviguant vers **Connexion** > **Administration du support** > **Propriétés**.

Remarque : La page Propriétés de Connexion contient de nombreuses propriétés de Connexion générales qui ont un impact sur Support de Connexion.

Propriété	Description
Connexion doit-elle être utilisée pour gérer les entrées de file d'attente de messagerie instantanée ? glide.connect.support.enabled	Désactive ou active Connexion l'assistance. Lorsque la propriété est activée, le bouton **Messagerie instantanée du Centre de services** dans le portail libre-service employé ouvre la conversation dans le support, plutôt que dans

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour Support de Connexion

Les utilisateurs disposant du rôle administrateur peuvent accéder à ces propriétés en naviguant vers **Connexion** > **Administration du support** > **Propriétés**.

Remarque : La page Propriétés de Connexion contient de nombreuses propriétés de Connexion générales qui ont un impact sur Support de Connexion.

(suite)

Propriété	Description
	Connexion la messagerie instantanée héritée. De plus, l'onglet Support apparaît dans la Connexion barre latérale. • **Type** : vrai | faux • Valeur par défaut : true • Emplacement : **Collaborer** > **Administration du support** > **Propriétés**
Nombre de conversations de support simultanées qu'un agent individuel peut avoir (-1 signifie illimité) connect.support.conversation_limit	Détermine le nombre de conversations de support qu'un agent individuel peut avoir en même temps. Lorsque la valeur est définie sur **-1**, un agent peut participer à un nombre illimité de conversations. • **Type** : nombre entier • Valeur par défaut : -1 • Emplacement : **Collaborer** > **Administration du support** > **Propriétés**
Affichez l'avatar de l'agent dans les conversations Support de Connexion. connect.support.show_agent_avatar	Détermine si l'avatar d'un agent est affiché dans une conversation de support (activé). Lorsque la propriété est désactivée, seuls les utilisateurs voient le nom de l'agent. • **Type** : vrai | faux • Valeur par défaut : true • Emplacement : **Collaborer** > **Administration du support** > **Propriétés**
Nombre de secondes à attendre (sans interaction utilisateur) avant de présenter aux utilisateurs finaux un minuteur à rebours inactif connect.support.idle.delay	Détermine le nombre de secondes pendant lesquelles un utilisateur doit être inactif dans une conversation de support avant qu'un compte à rebours inactif n'apparaisse.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour Support de Connexion

Les utilisateurs disposant du rôle administrateur peuvent accéder à ces propriétés en naviguant vers **Connexion** > **Administration du support** > **Propriétés**.

Remarque : La page Propriétés de Connexion contient de nombreuses propriétés de Connexion générales qui ont un impact sur Support de Connexion.

(suite)

Propriété	Description
	• **Type** : nombre entier • Valeur par défaut : 120 • Emplacement : **Collaborer** > **Administration du support** > **Propriétés**
Nombre de secondes à décompter avant de marquer l'utilisateur final comme ayant quitté sa session de support connect.support.idle.count_down	Détermine le nombre de secondes pendant lesquelles le compte à rebours inactif reste ouvert après son apparition. Si l'utilisateur inactif n'arrête pas le minuteur avant la fin du compte à rebours, le système ferme la session de support. • **Type** : nombre entier • Valeur par défaut : 60 • Emplacement : **Collaborer** > **Administration du support** > **Propriétés**
Limite le nombre de conversations fermées que l'utilisateur de support peut voir. (0 = illimité) connect.support.user.closed.conversation_limit	Détermine le nombre de conversations fermées qui s'affichent dans l'historique des conversations de support d'un utilisateur. Lorsque la valeur est définie sur **0**, toutes les conversations précédentes apparaissent dans l'historique. • **Type** : nombre entier • Valeur par défaut : 0 • Emplacement : **Collaborer** > **Administration du support** > **Propriétés**

Administrer les files d'attente de Support de Connect

Vous pouvez définir les agents d'assistance, les messages par défaut, le calendrier et le chemin d'escalade pour chaque file d'attente de Support de Connect.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque : les files d'attente de Support de Connect et les files d'attente de chat hérité sont stockées dans la table File d'attente de messagerie instantanée [chat_queue]. N'utilisez pas Connect et le chat hérité en même temps.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Connexion** > **Files d'attente**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez une file d'attente existante à partir de la liste.
3. Remplissez le formulaire de file d'attente de messagerie instantanée au besoin.

Formulaire de file d'attente de messagerie instantanée

Champ	Description
Nom	Nom de la file d'attente.
Actif	Non utilisé dans Connect.
Groupe d'affectation	Groupe d'utilisateurs qui contient le personnel d'assistance pour la file d'attente. Tout utilisateur du groupe peut afficher la file d'attente dans la barre latérale de Connect et accepter des conversations via messagerie instantanée. Aucun autre utilisateur ne peut accéder à la file d'attente. Ce champ doit être rempli.
Délai d'attente moyen	Temps moyen nécessaire à un agent pour accepter une conversation via messagerie instantanée dans la file d'attente. Cette valeur est automatiquement calculée. Ne la modifiez pas manuellement.
Confirmer le problème	Non utilisé dans Connect.
Remonter à	Autre file d'attente vers laquelle un agent peut escalader une conversation via messagerie instantanée. Par exemple, il existe une file d'attente pour les messageries instantanées d'assistance hautement prioritaires. Lorsqu'une file d'attente est définie dans ce champ, les agents peuvent accéder à l'option **Escalader** dans les conversations.
Réponse de l'agent initial	Message que les utilisateurs voient quand un agent accepte leur conversation via messagerie instantanée. Par exemple, **Merci d'avoir contacté l'assistance. Nous examinons actuellement votre question et nous reviendrons rapidement vers vous.**
Non disponible	Message que les utilisateurs voient quand ils tentent de commencer une conversation via messagerie instantanée en dehors du **Calendrier** de file d'attente défini. Vous pouvez utiliser le langage HTML pour formater le message et inclure des liens ou des médias.
Question	Première phrase que les utilisateurs voient lorsqu'ils commencent une nouvelle conversation via messagerie instantanée dans la file d'attente. Par exemple, **Comment puis-je vous aider ?**
Calendrier	Calendrier qui définit à quel moment la file d'attente est disponible. Laissez le champ vide pour rendre la file d'attente disponible tout le temps. Les utilisateurs ne peuvent pas commencer une nouvelle conversation dans la file d'attente en dehors des heures du calendrier.

4. Gérer la file d'attente de messagerie instantanée RH

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rendre une file d'attente Support de Connexion accessible aux utilisateurs finaux

Pour rendre une file d'attente Support de Connexion accessible aux utilisateurs finaux, utilisez le format d'URL accepté.

Avant de commencer

Créez une file d'attente. Créez des agents pour la file d'attente en affectant des utilisateurs au groupe d'affectation associé à la file d'attente.
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par exemple, vous pouvez créer un module ou ajouter un lien vers un portail. Le format d'URL accepté est `https://<instancename>.service-now.com/$chat_support.do?queueID=<sys_id>`.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Connexion** > **Administration** > **Files d'attente**.
2. Cliquez avec le bouton droit sur le nom de la file d'attente à laquelle vous souhaitez créer un lien.
3. Dans le menu contextuel, sélectionnez **Copier sys_id**.
4. Suivez les instructions du navigateur pour copier l'attribut sys_id si les mesures de sécurité du navigateur restreignent cette fonction.
5. Prévisualisez la file d'attente de support en accédant à `https://<instancename>.service-now.com/$chat_support.do?queueID=<sys_id>`.
6. Créez un module ou un autre lien vers la file d'attente à l'aide de l'URL.

Ajouter un point d'extension scripté pour Support de Connexion les messageries instantanées

Implémentez le point d'extension *`ConversationServerInteractionService`*, qui vous permet de créer des scripts personnalisés qui utilisent des variables contextuelles provenant d'enquêtes préalables à la messagerie instantanée présentées aux demandeurs dans le Messagerie instantanée d'agent client.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés** et sélectionnez le point d'extension scripté *`ConversationServerInteractionService`*.
2. Cliquez sur le lien connexe **Créer une implémentation** pour créer un nouveau script inclus personnalisé.
3. Dans le formulaire Script Include, créez le code qui utilise les variables de contexte de pré-messagerie instantanée pour acheminer les messageries instantanées vers la file d'attente appropriée Support de Connexion .
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats

Le script personnalisé est créé et enregistré par rapport au point d'extension scripté *`ConversationServerInteractionService`*.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mesures de Support de Connexion

Les modules d'extension facultatifs fournissent une page d'accueil et Analyse des performances des tableaux de bord, qui contiennent des mesures utiles de Support de Connexion.

La page d'accueil de génération de rapports est idéale pour les gestionnaires de support qui recherchent une solution simple pour suivre les performances récentes de l'organisation de support. Les Analyse des performances tableaux de bord offrent une solution plus complète pour les gestionnaires de support qui souhaitent analyser les tendances au fil du temps.

Les utilisateurs disposant du rôle administrateur peuvent activer les modules d'extension suivants pour utiliser ces fonctionnalités.

Modules d'extension de page d'accueil et de tableau de bord de Support de Connexion

Module d'extension	Description
Tableau de bord du gestionnaire de Support de Connexion [com.glide.connect.managers_dashboard]	Fournit une page d'accueil pour Connexion le support et tous les enregistrements de configuration requis. Bien que le nom du module d'extension contienne le terme tableau de bord, le module d'extension ne fournit pas de fonctionnalités liées aux tableaux de Analyse des performances bord. Les pages d'accueil sont semblables à des tableaux de bord, mais ne nécessitent Analyse des performances pas de rôles pour être affichées.
Performance Analytics - Pack de contenu - Messagerie instantanée du Centre de services [com.snc.pa.chat]	Fournit le tableau de bord **Moniteur** de messagerie instantanée du Centre de services, qui analyse les mesures et indicateurs de support clés Connexion .
Performance Analytics : analyse contextuelle pour la messagerie instantanée [com.snc.pa.chat.context_sensitive_analytics]	Fournit des analyses intégrées aux formulaires pour l'assistance Connexion . Ces analyses sont disponibles en tant que lien connexe dans le formulaire Entrée de file d'attente de messagerie instantanée [chat_queue_entry] et également en tant que tableau de bord **Analyse contextuelle - Messagerie instantanée** .

Remarque : Pour plus d'informations sur ces modules d'extension et sur les autres modules d'extension qu'ils activent, reportez-vous à la section Modules d'extension supplémentaires pour Support de Connexion.

Information associée

Concepts Analyse des performances

Utiliser la page d'accueil de Support de Connexion

Utilisez la page d'accueil de Support de Connexion pour afficher les indicateurs clés et les mesures liés aux conversations, aux files d'attente et aux agents de support.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Activez le module d'extension Tableau de bord du gestionnaire de Support de Connexion (com.glide.connect.managers_dashboard) pour afficher cette page d'accueil.
Rôle requis : chat_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La page d'accueil s'appelle **Service Desk - Chat**.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Connexion** > **Administration du support** > **Tableau de bord de Reporting**.

   Remarque : Bien que le nom du module contienne le terme tableau de bord, le module ne fournit pas de fonctionnalités liées aux tableaux de Analyse des performances bord. Les pages d'accueil sont semblables à des tableaux de bord, mais ne nécessitent Analyse des performances pas de rôles pour être affichées.

   La page d'accueil de Support de Connexion, appelée **Centre de services - Messagerie instantanée**, s'ouvre.
2. Cliquez sur un widget pour explorer ses données.

Utiliser les tableaux de bord de Support de Connexion

Utilisez les tableaux de bord de Support de Connexion pour Analyse des performances comprendre les tendances des performances de votre organisation de support au fil du temps.

Avant de commencer
Activez l'un ou l'autre des modules d'extension suivants, en fonction de vos besoins d'analyse :

- Performance Analytics - Pack de contenu - Messagerie instantanée du Centre de services (com.snc.pa.chat)
- Performance Analytics : analyse contextuelle pour la messagerie instantanée (com.snc.pa.chat.context_sensitive_analytics)

Rôle requis : à la fois chat_admin et pa_viewer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le module d'extension Analyse des performances - Content Pack - Service Desk Chat (com.snc.pa.chat) inclut le tableau de bord Service **Desk Chat Monitor** , qui contient les onglets suivants :

- **Moniteur de messagerie instantanée par état** : contient des mesures relatives aux conversations de support fermées.
- **Vue d'ensemble** : contient plusieurs mesures liées aux conversations de support, aux files d'attente et aux agents.
- **Processus KPI** : contient des mesures qui sont des indicateurs clés de performance (KPI) du processus de Support de Connexion, notamment le délai de réponse moyen en file d'attente, la durée moyenne des conversations de support et le nombre de nouvelles conversations de support par jour.

Le module d'extension Analyse des performances - Analyse contextuelle pour la messagerie instantanée (com.snc.pa.chat.context_sensitive_analytics) inclut le tableau de bord **Analyse contextuelle - Messagerie instantanée** . Le tableau de bord contient des mesures

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

supplémentaires liées aux files d'attente de support, notamment le nombre de conversations de support fermées.

Remarque : Vous devez obtenir la licence Analyse des performances pour collecter les scores des indicateurs sur les tableaux de bord. Sans Performance Analytics Premium, les tableaux de bord affichent les indicateurs sans données.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Analyse des performances** > **Tableaux de bord**.
   Le dernier tableau de bord que vous avez consulté s'ouvre.
2. Dans le sélecteur de tableau de bord, sous le groupe **Messagerie instantanée de Connexion** , sélectionnez le tableau de bord que vous voulez afficher.
3. Affichez les indicateurs.

Information associée

Concepts Analyse des performances

Configurer la propriété Ajouter des utilisateurs d'assistance

Pour permettre aux agents d'assistance d'ajouter des utilisateurs à une conversation Support de Connexion, ajoutez la *glide.connect.support.add_members* propriété.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Avertissement : L'activation de la propriété peut avoir un impact négatif sur les performances de l'instance *glide.connect.support.add_members* si un grand nombre d'utilisateurs sont connectés à l'instance.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque la propriété est ajoutée et activée, les agents de *glide.connect.support.add_members* support peuvent ajouter des utilisateurs à une conversation de support. Tout utilisateur ajouté peut également ajouter d'autres utilisateurs. Seul l'agent affecté peut créer un incident à partir de la messagerie instantanée. Lorsque des agents autres que l'assistance sont ajoutés à une conversation de messagerie instantanée, celle-ci s'affiche dans leur onglet de messagerie instantanée.

Remarque : Assurez-vous d'être dans le périmètre global lors de l'ajout de cette propriété.

Procédure

1. Entrez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation.
   La liste exhaustive des propriétés de la table Propriétés système [sys_properties] s'affiche.
2. Vérifiez que la propriété n'existe pas en recherchant le nom de la propriété.
   Si la propriété existe, mettez-la à jour avec les informations de la table suivante.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez le formulaire.

Champ	Valeur
Nom	glide.connect.support.add_members

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur
Type	vrai | faux
Valeur	VRAI

Messagerie instantanée du Centre de services Solutions Analyse de la plateforme et Reporting

Solutions Analyse de la plateforme et Reporting contiennent des tableaux de bord préconfigurés. Ces tableaux de bord contiennent des visualisations de données exploitables qui vous aident à améliorer vos processus de gestion et vos pratiques commerciales.

Les visualisations de données Platform Analytics utilisent des données d'indicateurs Analyse des performances pour vous montrer des données au fil du temps, ce qui vous aide à analyser vos processus business et à identifier des domaines d'amélioration. Avec Solutions Analyse de la plateforme et Reporting, vous pouvez optimiser votre application avec Analyse des performances sans configuration minimale. Vous pouvez aussi toujours créer vos propres objets.

Important : Configurez et testez les Solutions Analyse de la plateforme et Reporting sur une instance de non-production avant de les activer dans une instance de production.

Pour activer la solution pour Messagerie instantanée du Centre de services, un administrateur peut accéder à **Analyse des performances** > **Configuration guidée**. Cliquez sur **Démarrer**, puis accédez à la section relative à Messagerie instantanée du Centre de services. La configuration guidée vous oriente tout au long du processus d'installation et de configuration.

Information associée

Solutions Analyse de la plateforme et Reporting

Activer votre abonnement Analyse des performances

Support de connexion et Portail de services

Utilisez Support de Connexion dans votre portail pour permettre à vos utilisateurs de poser des questions ou de soumettre des demandes aux agents d'assistance. Vous configurez les options d'instance pour contrôler l'apparence de votre widget et son fonctionnement.

L'intégration Support de Connexion and Portail de services crée un Support de Connexion widget que vous pouvez ajouter à une page dans le Portail de servicesfichier .

Configurer les options d'instance de widget Support de Connexion

Vous pouvez contrôler l'apparence et le fonctionnement de votre widget en configurant les options d'instance.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Configuration du Portail de services** et ouvrez Concepteur de portail de services.
2. Dans Concepteur de portail de services, sélectionnez la page à laquelle vous avez ajouté le widget Support de connexion.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous n'avez pas encore ajouté le widget à une page, consultez Créer et modifier une page à l'aide de l'icône Portail de services Concepteur pour plus d'informations.

3. Cliquez sur l'icône de modification située dans le coin du widget pour ouvrir le menu des options d'instance.
4. Renseignez les champs à l'aide de la table suivante.
   En fonction de la fonctionnalité que vous souhaitez ajouter, vous n'aurez peut-être pas besoin d'ajouter tous ces champs.

Options d'instance de widget Support de Connexion

Champ	Description
Couleur d'amorce	Sélectionnez une couleur pour votre widget dans une liste de couleurs d'amorce courantes. Les thèmes contrôlent la couleur générale d'un widget, mais si vous souhaitez que votre widget soit d'une couleur spécifique, vous pouvez la sélectionner dans la liste.
URL de file d'attente	URL de la file d'attente de messagerie instantanée de Support de Connexion vers laquelle vous voulez que les questions soient dirigées. Par exemple, htts://<instancename.service-now.com/$chat_support.do?queueID=<sys_id>
Nom de la file d'attente	Nom de la file d'attente vers laquelle vous souhaitez que les questions soient dirigées. Vous pouvez trouver une liste de noms de files d'attente dans **Collaborer** > **Support de Connexion** > **Files d'attente**.
ID de file d'attente	Le sys_id de la file d'attente vers lequel vous souhaitez que les questions soient dirigées. Vous pouvez trouver cet ID en accédant à la file d'attente de support et en copiant l'ID de file d'attente à partir du lien de support, ou en sélectionnant **Copier sys_id** dans le menu contextuel.
Message	Le texte du bouton dans le widget Support de Connexion
Fenêtre	Utilisez cette option pour ouvrir la messagerie instantanée dans un autre onglet plutôt que dans une nouvelle fenêtre.
Titre	Nom dans l'en-tête du widget

Orchestration classique

ServiceNow® Orchestration étend le moteur de workflow pour gérer les processus et automatiser des choses en dehors d'une ServiceNow instance.

Orchestration est disponible en tant qu'abonnement distinct du reste de la ServiceNow plate-forme. Consultez Activer Orchestration pour en savoir plus.

Explorer

- Introduction à Orchestration
- Applications d'orchestration
- ROI d'Orchestration
- Exemples d'orchestration
- Séparation de domaine et Orchestration

Configurer

- Activer Orchestration
- Serveurs MID pour Orchestration
- Packs d'activités disponibles
- Configurer la distribution de logiciel client

Administrer

- Liste des modules d'extension d'Orchestration
- Module d'extension Orchestration Runtime

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser	Développer	Dépannage et demande d'aide
• Packs d'activités Orchestration • Réinitialisation du mot de passe • Distribution de logiciel client	• Concepteur d'activité Orchestration • Modèles d'activités personnalisées Orchestration • Cadre de travail d'extension de distribution de logiciel client • Formation pour les développeurs	• Poser des questions ou y répondre dans la communauté Orchestration • Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues • Contact Service et assistance client

Introduction à Orchestration

Orchestration automatise les tâches multi-systèmes simples ou complexes sur les services, les serveurs, les applications et le matériel distants.

Didacticiel vidéo Orchestration

Un processus d'orchestration peut traverser toutes les disciplines de gestion et interagir avec les services hébergés et tous les types d'éléments d'infrastructure. Ces fonctionnalités constituent un système puissant pour gérer les processus informatiques et business de manière rapide et fiable.

Les solutions orchestrées facilitent la collaboration entre les équipes en fournissant des données réutilisables et la gestion des versions pour les workflows et les activités qui les composent. Les experts techniques peuvent créer des activités qui sont réutilisables par de nombreux développeurs de workflow. Lorsqu'une activité nécessite un changement, les développeurs peuvent voir immédiatement l'implication en aval du changement en sachant quels workflows utilisent l'activité. Des orchestrations bien conçues n'échouent jamais et appliquent des tâches humaines pour résoudre les erreurs au fur et à mesure qu'elles se produisent.

Outils d'orchestration

Orchestration peut effectuer des appels en dehors d'une ServiceNow instance, directement vers des services Web ou via un serveur MID vers des systèmes situés derrière un pare-feu d'entreprise. Orchestration permet également de créer des activités réutilisables qui encapsulent des fonctions de script Java pour manipuler des éléments à l'intérieur de la plateforme. Orchestration étend le Éditeur de Workflow en fournissant les fonctionnalités suivantes :

- Des packs d'activités contenant des activités prêtes à l'emploi.
- Concepteur d'activité, qui permet aux développeurs de créer des activités personnalisées sans dépendance excessive pour créer des scripts à orchestrer sur des systèmes tiers.
- Capacité à créer des packs d'activités à l'aide d'applications incluses dans le périmètre.
- Un bus de données pour suivre le flux de données entre les activités d'orchestration.

Orchestration Core fournit des autorisations pour utiliser des applications spécifiques :

Distribution de logiciel client

Application qui automatise la livraison de logiciels à partir du Catalogue de services. Fournit une prise en charge OOB pour SCCM. Les solutions partenaires

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

prennent en charge les Mac utilisant JAMF. D'autres solutions tierces fournissent une assistance par le biais du cadre d'extension.

Configuration Réinitialisation du mot de passe

Application permettant aux utilisateurs de réinitialiser leur mot de passe dans Active Directory. Il peut s'étendre pour communiquer avec d'autres systèmes tiers.

ROI d'Orchestration

Permet aux utilisateurs d'évaluer les coûts estimés et les coûts réels des tâches, d'automatiser ces tâches et de suivre le retour sur investissement de ces tâches.

Systèmes qu'Orchestration peut automatiser

Orchestration peut automatiser des tâches telles que l'intégration des employés, les droits d'accès des utilisateurs, la gestion des serveurs, les transferts de fichiers gérés et les activités d'orchestration des opérations de sécurité . Par exemple, vous pouvez utiliser les activités Active Directory et Exchange fournies dans le système Orchestration de base pour configurer des comptes réseau et des boîtes aux lettres pour les nouveaux employés.

Si Orchestration ne fournit pas les activités dont vous avez besoin pour une intégration, créez les activités nécessaires à l'aide des modèles du Concepteur d'activités Orchestration. Les systèmes externes pour lesquels Orchestration peut automatiser :

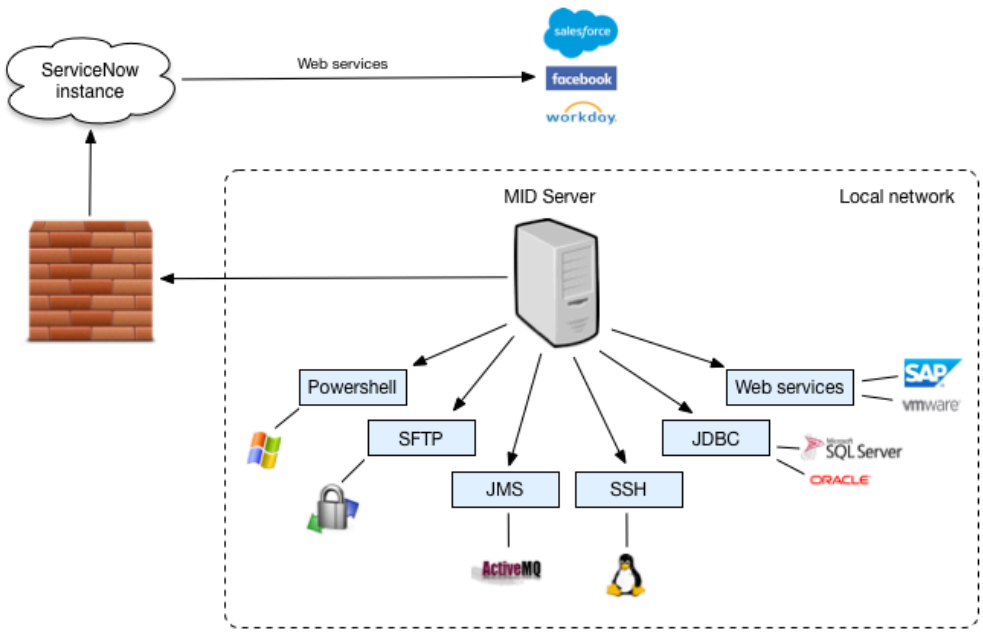
- Tout système exposant des services Web (SOAP, REST)
- Tout système accessible à partir de la ligne de commande (tel qu'un système UNIX accessible via SSH, un système Windows compatible avec PowerShell Remoting ou WMI)
- De nombreux services propriétaires : Windows Active Directory, serveurs de messagerie Microsoft Exchange , InfoBlox et F5 Networks.

  Remarque : Pour obtenir la liste complète des offres de service des packs d'activités, consultez Packs d'activités Orchestration Core.

- N'importe quel système de fichiers accessible par SFTP
- Toute base de données avec un pilote JDBC conforme
- Des packs d'activités supplémentaires sont également disponibles avec d'autres ServiceNow produits, tels que Opérations de sécurité

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

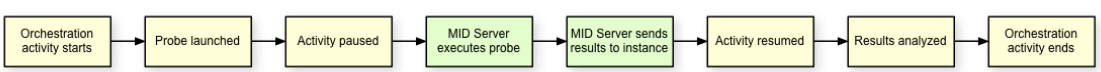
Options d'orchestration



Workflow Orchestration

Lorsqu'une activité Orchestration démarre dans un workflow, Orchestration lance des sondes et des capteurs Discovery et écrit un enregistrement de sonde dans la file d'attente ECC. Le workflow s'interrompt lorsque le MID Server récupère la demande et exécute la sonde. Lorsque la sonde établit un rapport, le workflow reprend à mesure que les résultats sont analysés. Le workflow peut quitter ou continuer à ce stade.

Workflow Orchestration



Séparation de domaine et Orchestration

L'application Séparation de domaine est prise en charge dans Orchestration. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : standard*

- Inclut le niveau **Basique**
- Logique métier : les processus peuvent être créés ou modifiés par client par le fournisseur de services. Les cas d'utilisation reflètent l'utilisation appropriée de l'application par plusieurs clients fournisseurs de services dans une seule instance.
- Le propriétaire de l'instance doit être en mesure de configurer la logique métier et les paramètres de données MVP par locataire comme prévu pour l'application spécifique.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cas d'utilisation : en tant qu'administrateur, j'ai besoin de pouvoir rendre les commentaires obligatoires lors de la fermeture d'un enregistrement pour un locataire, mais pas pour un autre.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Activer Orchestration

Le module d'extension Orchestration (com.snc.runbook_automation) est disponible dans un abonnement distinct du reste de la ServiceNow plateforme.

Avant de commencer

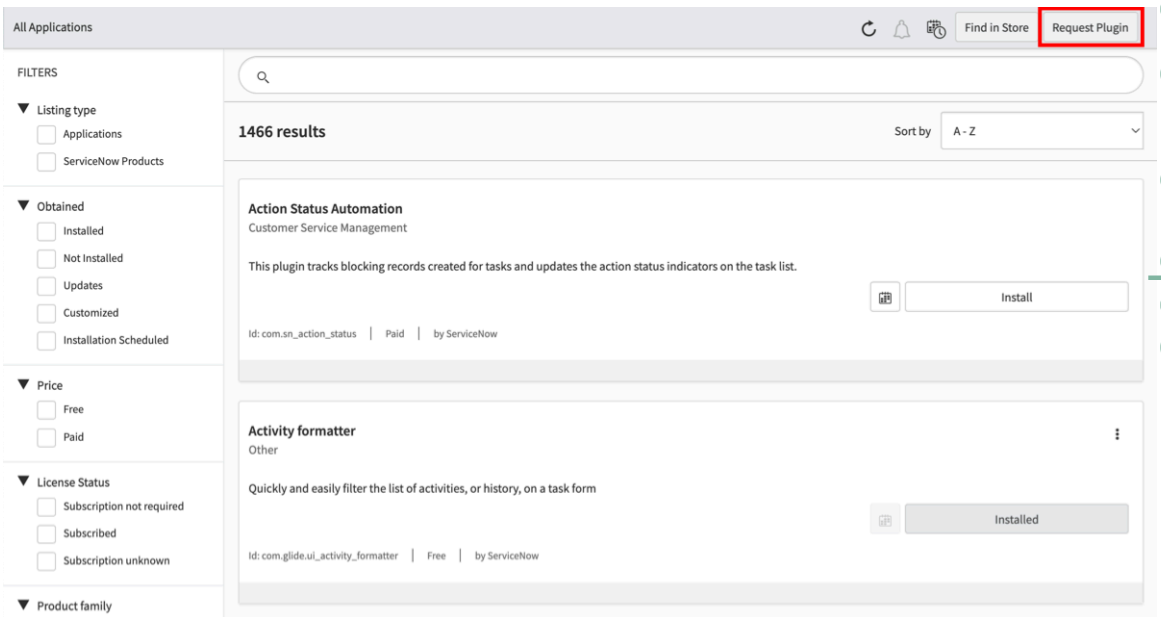
Pour acheter un abonnement, contactez votre chargé de clientèle ServiceNow. Le chargé de clientèle peut faire en sorte que le module d'extension soit activé sur les instances de production et de sous-production de votre organisation, en général en quelques jours à peine.

Si vous n'avez pas de chargé de clientèle, si vous décidez de retarder l'activation après l'achat ou si vous souhaitez évaluer le produit sur une instance de sous-production sans frais, suivez ces étapes.

Rôle requis : aucun

Procédure

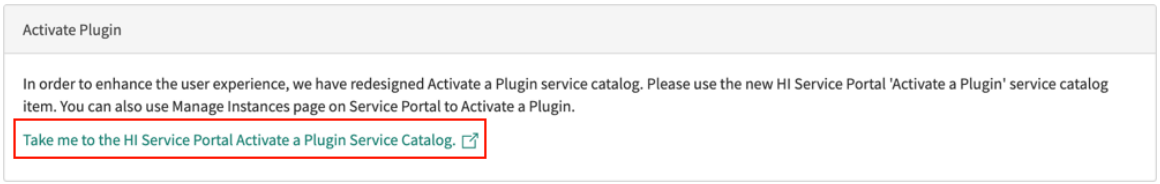
1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Demander un module d'extension** pour ouvrir le formulaire **Activer le module d'extension** sur Now Support.



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

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



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

Formulaire Activer le module d'extension

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

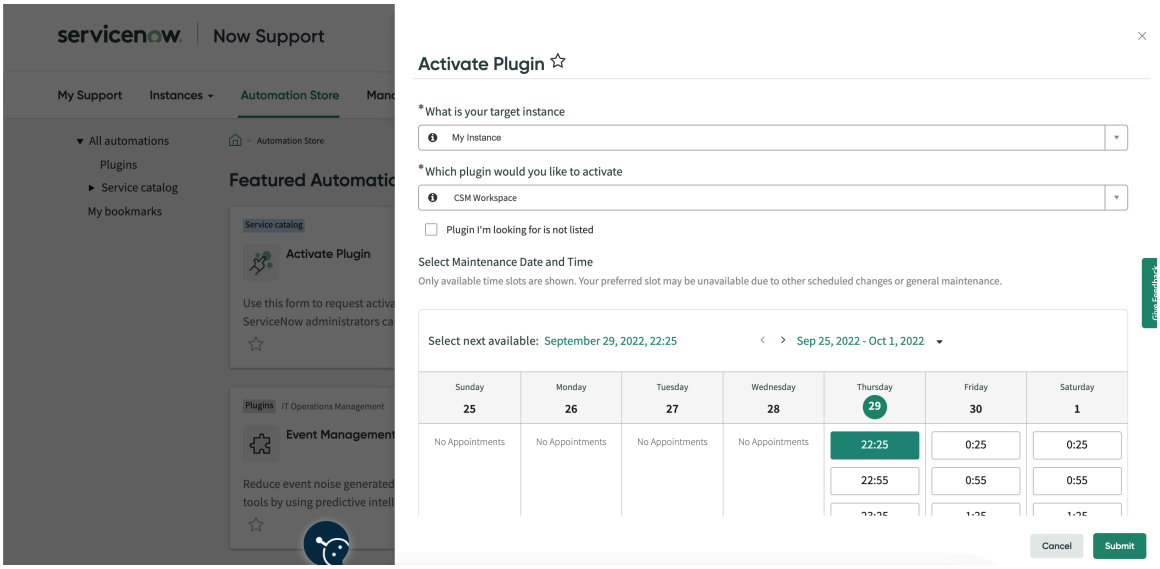
Example

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

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Activer le module d'extension



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

Liste des modules d'extension d'Orchestration

Ce tableau répertorie tous les modules d'extension disponibles pour Orchestration et leurs dépendances.

Ces modules d'extension Orchestration sont disponibles à l'achat ou peuvent être demandés dans le cadre de votre abonnement Orchestration. Contactez votre représentant de compte pour plus de détails.

Nom	Description	Dépendances
Orchestration [com.snc.runbook_automation]	Module d'extension principal pour la fonctionnalité Orchestration. Ce module d'extension étend Workflow pour automatiser les opérations avec des systèmes externes. Utilisez ce module d'extension pour orchestrer les services d'entreprise, les applications et l'infrastructure. Ce module d'extension automatise les opérations telles que les déploiements, les configurations et la collecte d'informations. Orchestration peut automatiser les services Web et utilise des MID Servers pour exécuter des commandes sur les périphériques situés à l'intérieur du réseau d'une entreprise.	• Orchestration : retour sur investissement • Orchestration : exécution
Orchestration - Active Directory [com.snc.orchestration.ad]	Installe le pack d'activités Active Directory . Ces activités créent, suppriment et gèrent des objets dans Windows Active Directory.	Orchestration

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Description	Dépendances
Orchestration : gestion des baux de ressources [com.snc.orchestration.asset_lease_management]	Fournit la fonctionnalité de bail logiciel pour Distribution de logiciel client. Permet aux utilisateurs de sélectionner les dates de début et de fin des baux logiciels et de demander une prolongation de bail. **Remarque :** Ce module d'extension n'est pas automatiquement activé lorsque l'orchestration est active.	Aucun
Orchestration - Azure Active Directory [com.snc.orchestration.azure.ad]	Installe le pack d'activités Azure AD . Ces activités automatisent les fonctions d'intégration et de séparation des employés sur Azure Active Directory et gèrent la gestion des licences Office 365.	Orchestration
Orchestration : distribution de logiciel client [com.snc.orchestration.client_software_distribution]	Permet la distribution de logiciels à partir du catalogue de services à l'aide de systèmes de gestion tiers, tels que Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) **Remarque :** Ce module d'extension n'est pas automatiquement activé lorsque l'orchestration est active.	• Orchestration : System Center Configuration Manager • Orchestration : gestion des baux de ressources • API du périmètre du catalogue de services • Gestion des actifs logiciels
Orchestration - Exchange [com.snc.orchestration.exchange]	Installe le pack d'activités Exchange . Ces activités gèrent les systèmes de messagerie Microsoft Exchange.	Orchestration
Orchestration - Gestion du réseau F5 [com.snc.orchestration.f5]	Installe le pack d'activités Gestion du réseau F5 . Ces activités configurent les éléments d'un équilibreur de charge F5, notamment les pools, les membres du pool et les serveurs virtuels contenus dans le pool.	Orchestration
Orchestration - Pack d'activités Infoblox DDI [com.snc.orchestration.infoblox]	Installe le pack d'activités Infoblox DDI . Ces activités prennent en charge la gestion des DDI Infoblox.	Orchestration
Orchestration - PowerShell [com.snc.orchestration.powershell]	Installe le pack d'activités PowerShell . Ces activités contrôlent et automatisent l'administration des machines et applications Windows, à l'aide de Windows .NET Framework.	Orchestration

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Description	Dépendances
Orchestration - Sonde [com.snc.orchestration.probe]	Installe le pack d'activités Sonde . Ces activités exécutent des sondes ServiceNow® sur les hôtes cibles pour renvoyer des informations spécifiques.	Orchestration
Orchestration - ROI [com.snc.runbook_automation_roi]	installe une application Orchestration qui estime les économies réalisées grâce aux tâches automatisées dans une instance et calcule les économies réelles. Orchestration : le retour sur investissement est activé automatiquement avec un abonnement à Orchestration de base.	• Analyse des performances • Gestion des coûts
Orchestration - ROI Premium [com.snc.runbook_automation_roi_premium]	Installe un tableau de bord premium qui affiche des rapports détaillés sur les économies calculées pour les tâches automatisées au fil du temps. Le module d'extension Orchestration - ROI Premium nécessite l'achat et l'activation du module d'extension Analyse des performances - Premium pour afficher ses rapports. **Remarque :** Ce module d'extension n'est pas automatiquement activé lorsque l'orchestration est active.	• Orchestration : retour sur investissement • Analyse des performances - Premium
Orchestration : exécution [com.snc.runbook_automation_runtime]	Permet à d'autres applications de la plateforme de distribuer et d'utiliser du contenu ServiceNow® Orchestration sans avoir besoin d'un abonnement Orchestration. Le module d'extension Orchestration - Runtime affiche les activités Orchestration fournies avec ces applications dans l'éditeur de workflow et permet aux clients de modifier les activités sans avoir besoin d'une licence Orchestration.	• Moteur d'exécution du workflow • Automatisation de base
Orchestration - SFTP [com.snc.orchestration.sftp]	Installe le pack d'activités Transfert de fichiers SFTP . Ces activités gèrent les fichiers et les répertoires sur un serveur SFTP et déplacent les fichiers d'un serveur SFTP à un autre.	Orchestration
Orchestration – SSH [com.snc.orchestration.ssh]	Installe le pack d'activités SSH . Ces activités lisent, écrivent et copient des fichiers, et réinitialisent les mots de passe utilisateur sur les ordinateurs Linux.	Orchestration
Orchestration : gestionnaire de configuration System Center [com.snc.orchestration.sccm_mgnt]	Installe le pack d'activités System Center Configuration Manager (SCCM). Ces activités gèrent les	Orchestration

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Description	Dépendances
	déploiements et les collections de logiciels sur un serveur SCCM.	

Module d'extension Orchestration Runtime

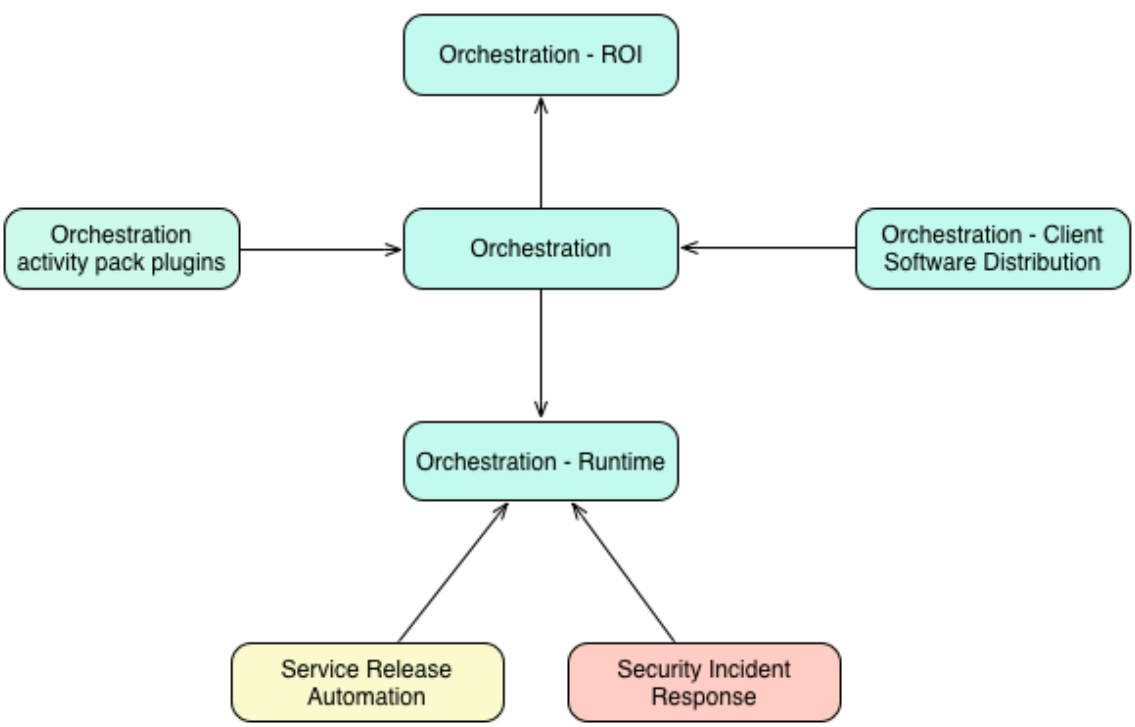
Le module d'extension Orchestration – Runtime permet à d'autres applications de la ServiceNow® plateforme d'automatiser des tâches sans nécessiter d'abonnement à Orchestration.

Le module d'extension Orchestration – Runtime peut être activé dans le cadre d'un autre module d'extension ou d'une autre application. Il est utilisé par les partenaires technologiques stratégiques et les applications ServiceNow pour distribuer des packs d'activités aux clients qui ne possèdent peut-être pas Orchestration. Par exemple, l'application Security Incident Response Management (SIRM) fournit du contenu d'orchestration, qui inclut des activités disponibles à partir de l'onglet **Packs** de l'éditeur de workflow. Les clients qui achètent SIRM peuvent utiliser et modifier les activités livrées par SIRM sans avoir à acheter de licence Orchestration.

Inclus avec le module d'extension

Le module d'extension Orchestration – Runtime permet d'accéder aux onglets **Packs** et **Données** de l'éditeur de workflow. Ce module d'extension permet aux utilisateurs d'accéder à des activités personnalisées pour leurs applications et de réutiliser les données du bus de données. Ce module d'extension ne donne pas accès aux packs d'activités Orchestration personnalisés ni au concepteur d'activité. L'onglet **Personnalisé** de l'éditeur de workflow n'est pas disponible sans abonnement à Orchestration.

Relations du module d'extension Orchestration



Dépendances

Le module d'extension Orchestration – Runtime active les modules d'extension d'application suivants :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Orchestration de Réponse aux incidents de sécurité
- Automatisation de la mise en production du service

.

Accès aux activités

Les activités personnalisées expédiées avec ServiceNow® les applications sont disponibles dans l'onglet **Packs** de l'éditeur de workflow pour une utilisation dans les workflows. Pour modifier ces activités, accédez à **Orchestration** > **Activités de Concepteur d'activité** et sélectionnez l'activité que vous souhaitez modifier. Pour en savoir plus sur les modèles de fournisseur utilisés pour créer ces activités, reportez-vous à la section Modèles d'activités personnalisées Orchestration.

Liste des activités d'Orchestration

Utiliser Orchestration les activités dans un Workflow pour s'intégrer à des systèmes tiers.

Plusieurs activités d'Orchestration ont été réécrites en tant qu'activités du champ d'application de l'application à l'aide du concepteur d'activités et regroupées en packs d'activités. D'autres activités n'entrant pas dans le champ d'application sont déconseillées et peuvent ou non apparaître dans l'éditeur de workflow. Toutefois, toutes les activités déconseillées fonctionnent toujours dans les workflows existants qui les utilisent.

Activités mondiales

Ces activités s'exécutent uniquement dans le champ d'application global. Toutes les activités que vous créez dans le champ d'application global sont organisées dans la catégorie Global dans les onglets **Packs** et **Personnalisé** de l'éditeur de workflow.

Activité	Description
Testez le serveur en activité	Exécute une commande (y compris les scripts shell) sur un Linux ordinateur OR UNIX via SSH pour valider si le système cible est actif.

Activités Active Directory (AD)

Toutes les activités d'orchestration AD ont été réécrites dans la version en tant qu'activités incluses dans le champ d'application Geneva et sont disponibles dans le pack d'activités Active Directory. Toutes les activités AD de version précédente qui ont été créées à partir de définitions d'activité sont obsolètes et ne peuvent pas être utilisées dans de nouveaux workflows.

Activité	Description
Créer un objet AD	Crée un compte d'utilisateur dans Windows Active Directory lorsqu'un compte d'utilisateur est créé dans une ServiceNow instance.
Désactiver le compte d'utilisateur AD	Marque un compte utilisateur Windows Active Directory comme désactivé, ce qui le rend inactif.
Activer le compte d'utilisateur AD	Active un compte d'utilisateur Windows Active Directory, ce qui le rend actif.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activité	Description
Interroger AD	Récupère les entrées de Windows Active Directory en fonction d'un filtre de recherche.
Supprimer les objets AD	Supprime un compte d'utilisateur de Windows Active Directory.
Réinitialiser le mot de passe utilisateur AD	Réinitialise le mot de passe d'un compte utilisateur dans Windows Active Directory.
Modifier le mot de passe utilisateur AD	Modifie le mot de passe d'un compte utilisateur dans Windows Active Directory.
Mettre à jour l'objet AD	Met à jour un compte d'utilisateur dans Windows Active Directory.
Compte AD verrouillé ?	Détermine si un compte d'utilisateur Active Directory est verrouillé.
Déverrouiller le compte AD	Déverrouille un compte d'utilisateur Active Directory verrouillé.

Azure AD

Toutes ces activités sont incluses dans le périmètre et font partie du pack d'activités Azure AD. Il n'a pas de versions héritées.

Activité	Description
Ajouter un utilisateur au groupe	Ajoute un utilisateur à un groupe de sécurité existant dans Azure Active Directory.
Affecter une licence utilisateur	Affecte une licence de logiciel Office 365 supplémentaire à l'utilisateur nommé.
Créer un utilisateur	Crée un utilisateur pour le locataire Azure Active Directory.
Supprimer l'utilisateur	Supprime le compte de l'utilisateur nommé du locataire Azure Active Directory.
Obtenir des informations utilisateur	Renvoie les informations de l'utilisateur nommé à partir d'Azure Active Directory.
Retirer l'utilisateur du groupe	Supprime un utilisateur existant d'un groupe de sécurité dans Azure Active Directory.
Supprimer une licence utilisateur	Révoque la licence de logiciel Office 365 spécifiée pour l'utilisateur nommé.
Rétablir le mot de passe utilisateur	Modifie le mot de passe Azure Active Directory de l'utilisateur nommé.

F5 Activités de gestion du réseau

Toutes ces activités sont incluses dans le périmètre et font partie du pack d'activités F5 Gestion du réseau. Il n'a pas de versions héritées.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activité	Description
Add F5 Pool	Crée le pool d'équilibreurs de charge.
Check F5 Pool	Vérifie l'état d'un pool pour valider sa disponibilité à accepter du trafic.
Delete F5 Pool	Supprime un pool F5.
Add F5 Pool Member	Ajoute un membre à un pool F5.
Get F5 Pool Member	Renvoie les membres du pool et vérifie l'état du pool.
Delete F5 Pool Member	Supprime un membre du pool F5.
Add F5 Virtual Server	Ajoute un serveur virtuel.
Modify F5 Virtual Server	Configure un serveur virtuel affecté à un pool F5 avec des irules et un VLAN.
Delete F5 Virtual Server	Supprime un serveur virtuel d'un pool F5.
Add F5 Profile to Virtual Server	Ajoute un profil à un serveur virtuel affecté à un pool F5.

Activités Infoblox

Toutes ces activités sont incluses dans le périmètre et font partie du pack d'activités Infoblox DDI. Il n'a pas de versions héritées.

Activité	Description
DHCP - Réserver une adresse IP v4 Plage d'adresses	Réserve une plage d'adresses IP pour une utilisation DHCP.
DHCP Delete IP Reservation	Supprime les réservations d'adresses IP dans DHCP à l'aide d'une plage d'adresses IPv4 ou IPv6.
DHCP - Répertorier les réservations d'adresses IP	Génère une liste de toutes les réservations de plages DHCP sur un serveur Infoblox spécifique.
List DNS C-records	Récupère tous les enregistrements canoniques (CNAME) à partir d'un serveur Infoblox spécifié.
Inscrire l'enregistrement DNS A	Crée un enregistrement DNS A sur un serveur Infoblox spécifié.
Register DNS C-Record	Crée un enregistrement canonique DNS (CNAME) sur un serveur Infoblox spécifié.
Enregistrement DNS de la liste	Génère une liste de toutes les entrées DNS sur un serveur Infoblox spécifique.
DNS Delete	Supprime les enregistrements DNS de n'importe quel type du serveur Infoblox, tels que les enregistrements C et A.
IPAM - Enregistrer une adresse IP	Enregistre une adresse IP dans un réseau à l'aide d'Infoblox IPAM.
IPAM - Réserver l'adresse IP	Réserve une adresse IP dans un réseau à l'aide d'Infoblox IPAM.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activité	Description
IPAM - Répertorier les réservations d'adresses IP	Renvoie un tableau de toutes les adresses IP dans le serveur Infoblox nommé.
IPAM Delete	Supprime une adresse IP dans un serveur Infoblox nommé.
Créer un réseau	Crée des réseaux sur un serveur Infoblox spécifié.
Obtenir les détails du réseau	Récupère les informations sur un réseau spécifique sur un serveur Infoblox.
Supprimer le réseau	Supprime un réseau d'un serveur Infoblox.
Répertorier les réseaux enregistrés	Récupère tous les réseaux associés à un serveur Infoblox.

Activités Microsoft Exchange

Toutes les activités d'orchestration Exchange ont été réécrites dans la mise en production en tant qu'activités incluses dans le champ d'application Geneva et sont disponibles dans le pack d'activités Exchange. Toutes les activités Exchange de la version précédente qui ont été créées sur des définitions d'activité sont déconseillées et ne peuvent pas être utilisées dans de nouveaux workflows.

Activité	Description
Créer une liste d'adresses	Crée une liste d'adresses qui sert d'alias pour l'envoi d'e-mails à tous les utilisateurs du groupe. Cet alias ne peut pas être utilisé pour gérer les autorisations utilisateur.
Supprimer la liste d'adresses	Supprime une liste d'adresses existante d'un serveur Exchange.
Obtenir la liste d'adresses	Récupère tous les attributs de la liste d'adresses Exchange spécifiée.
Déplacer la liste d'adresses	Déplace une liste d'adresses Exchange vers un autre emplacement dans la hiérarchie des adresses.
Définir une liste d'adresses	Modifie une liste d'adresses Exchange.
Mettre à jour la liste d'adresses	Ajoute ou supprime des utilisateurs de la liste d'adresses spécifiée et applique immédiatement au serveur tout changement de liste d'adresses mis en cache.
Créer la boîte de réception	Si un utilisateur n'existe pas, crée un nouvel utilisateur Active Directory et la boîte aux lettres Exchange associée.
Supprimer la boîte de réception	Supprime la boîte aux lettres Exchange d'un utilisateur Active Directory.
Désactiver la boîte de réception	Désactive la boîte de réception associée à un compte Active Directory spécifié.
Activer la boîte de réception	Crée une boîte de réception pour un utilisateur Active Directory existant.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activité	Description
Obtenir la boîte de réception	Obtient la boîte aux lettres de l'utilisateur spécifié ou toutes les boîtes aux lettres d'un serveur Exchange.
Configurer la boîte de réception	Modifie les paramètres d'une boîte aux lettres Exchange existante.

Activités PowerShell

Ces activités PowerShell ont été réécrites en tant qu'activités incluses dans le champ d'application et sont disponibles dans le pack d'activités PowerShell. Toutes les activités PowerShell de la version précédente qui ont été créées sur les définitions d'activité sont déconseillées et ne peuvent pas être utilisées dans de nouveaux workflows.

Activité	Description
Installer l'application Windows	Installe une application sur un ordinateur cible Windows.
Joindre le domaine	Joint un ordinateur Windows à un domaine.
Redémarrer le serveur Windows	Redémarre un serveur Windows à l'aide de PowerShell.
Désinstaller les applications Windows	Désinstalle une application d'un ordinateur cible Windows.
Changer l'état de service	Démarre ou arrête un Windows service sur un système distant.

Activités de sonde

Ces activités de sonde ont été réécrites en tant qu'activités incluses dans le champ d'application et sont disponibles dans le pack d'activités de sonde. Toutes les versions précédentes de ces activités qui ont été créées à partir de définitions d'activité sont obsolètes et ne peuvent pas être utilisées dans de nouveaux workflows.

Activité	Description
Résoudre le nom DNS	Résout une adresse IP ou un nom de domaine complet (FQDN) en une ou plusieurs adresses IP.
Requête SNMP	Interroge un appareil SNMP.

Activités SCCM

Toutes ces activités font partie du périmètre et du pack d'activités SCCM. Il n'a pas de versions héritées.

Activité	Description
Ajouter à un ensemble d'équipements	Ajoute un appareil à un ensemble d'appareils Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM).

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activité	Description
Ajouter à un ensemble d'utilisateurs	Ajoute un utilisateur à un ensemble d'utilisateurs Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM).
Obtenir des applications	Renvoie une liste de toutes les applications disponibles sur un serveur Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM).
Obtenir des déploiements	Renvoie la liste des déploiements effectués par Orchestration à l'aide d'un serveur Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM).
Obtenir des ensembles d'équipements	Renvoie la liste des ensembles d'appareils disponibles sur un hôte Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM).
Obtenir des ensembles d'utilisateurs	Renvoie la liste des ensembles d'utilisateurs disponibles sur un hôte Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM).
Supprimer d'un ensemble d'équipements	Supprime un appareil d'un ensemble d'appareils Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM).
Supprimer de l'ensemble d'utilisateurs	Supprime un utilisateur d'un ensemble d'utilisateurs Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM).

Activités SSH

Ces activités SSH ont été réécrites en tant qu'activités incluses dans le champ d'application et sont disponibles dans le pack d'activités SSH. Les activités SSH non converties en activités incluses dans le champ d'application ont été déplacées vers la catégorie Orchestration - Déconseillé, mais restent disponibles pour tous les workflows.

Activité	Description
Copie de fichier	Copie un fichier sur un ordinateur Linux ou Unix, via SSH.
Fichier lu	Lit un fichier sur un ordinateur Linux ou Unix, via SSH.
Écriture de fichier	Écrit un fichier sur un Linux ordinateur ou UNIX un ordinateur.
Chaîne de remplacement de fichier	Recherche et remplace une chaîne dans un fichier sur un Linux ordinateur OR UNIX .
Comparaison de fichier	Compare deux fichiers sur un ordinateur Linux ou Unix, via SSH.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activité	Description
Réinitialiser le mot de passe utilisateur Linux	Réinitialise le mot de passe d'un utilisateur donné sur un ordinateur Linux.
Secure Copy	Copie un fichier d'un hôte à un autre, sans stocker le fichier copié sur le MID Server.

Activités SFTP

Toutes ces activités sont incluses dans le périmètre et font partie du pack d'activités Transfert de fichiers SFTP. Il n'a pas de versions héritées.

Activité	Description
Copier le fichier	Copie un fichier d'un serveur SFTP (hôte source) vers un autre serveur SFTP (hôte cible).
Créer un répertoire	Crée un répertoire sur un serveur SFTP.
Obtenir la liste de fichiers	Renvoie une liste de fichiers à partir d'un répertoire donné et de ses sous-répertoires sur un serveur SFTP (hôte source).
Supprimer un fichier ou un répertoire	Supprime un fichier ou un répertoire d'un serveur SFTP, y compris les sous-répertoires, lorsqu'il est configuré.
Renommer un fichier ou un répertoire	Renomme un fichier ou un répertoire par un nouveau nom sur un serveur SFTP.
Définir les attributs de fichier	Définit les attributs de fichier courants, tels que l'horodatage, la taille, les autorisations et l'UID/GID, pour un fichier ou un répertoire sur un serveur SFTP.

Activités déconseillées

Ces activités ont été supprimées de l'éditeur de workflow et ne sont pas disponibles pour les nouveaux workflows, mais continuent de fonctionner normalement dans les workflows existants. Vous pouvez réactiver l'activité déconseillée ou dupliquer la fonctionnalité d'une activité déconseillée en tant qu'activité incluse dans le champ d'application en la recréant à l'aide du concepteur d'activité.

Activité	Description
Exécuter la sonde	Lance une sonde de Serveur MID pour le compte d'un document.
Demande SOAP	Exécute une demande SOAP sur un serveur cible. L'activité Message SOAP remplace cette activité.
Exécuter la commande	Exécute une commande (y compris les scripts shell) sur un ordinateur Linux ou UNIX.
Exécuter SCP	Utilise le protocole SCP (Secure Copy Protocol) pour copier un fichier d'un ordinateur à un autre, y compris le répertoire dans lequel le fichier réside. L'activité Copie sécurisée remplace l'activité Exécuter SCP.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activité	Description
Exécuter Powershell	Exécute des Windows commandes PowerShell sur un serveur MID.

Packs d'activités disponibles

Les packs d'activités sont disponibles avec votre abonnement à Orchestration.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

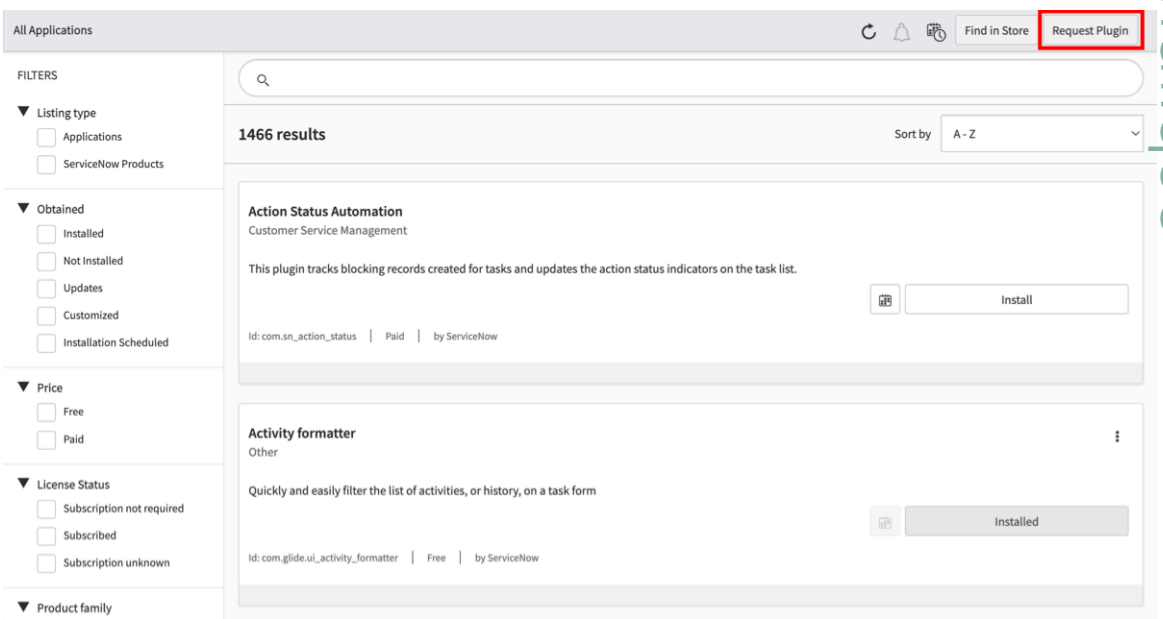
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les packs d'activités suivants sont disponibles et actifs avec votre abonnement Orchestration :

- Orchestration : Active Directory (com.snc.orchestration.ad)
- Orchestration : Azure Active Directory (com.snc.orchestration.azure.ad)
- Orchestration - Exchange (com.snc.orchestration.exchange)
- Orchestration - SFTP (com.snc.orchestration.sftp)
- Orchestration - Pack d'activités Infoblox DDI (com.snc.orchestration.infoblox)
- Pack d'activités F5 Gestion du réseau (com.snc.orchestration.f5)
- Orchestration - SSH (com.snc.orchestration.ssh)
- Orchestration - PowerShell (com.snc.orchestration.powershell)
- Orchestration : System Center Configuration Manager (com.snc.orchestration.sccm_mgnt)

Procédure

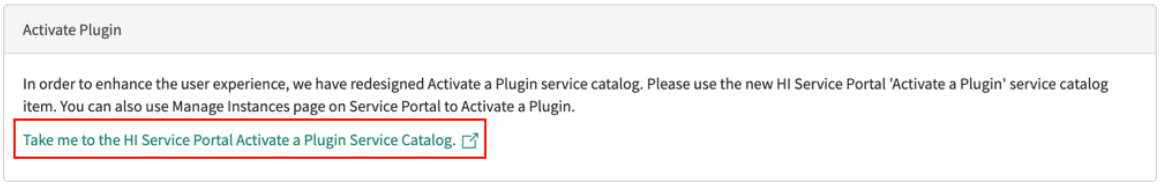
1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Demander un module d'extension** pour ouvrir le formulaire **Activer le module d'extension** sur Now Support.



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

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



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

Formulaire Activer le module d'extension

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

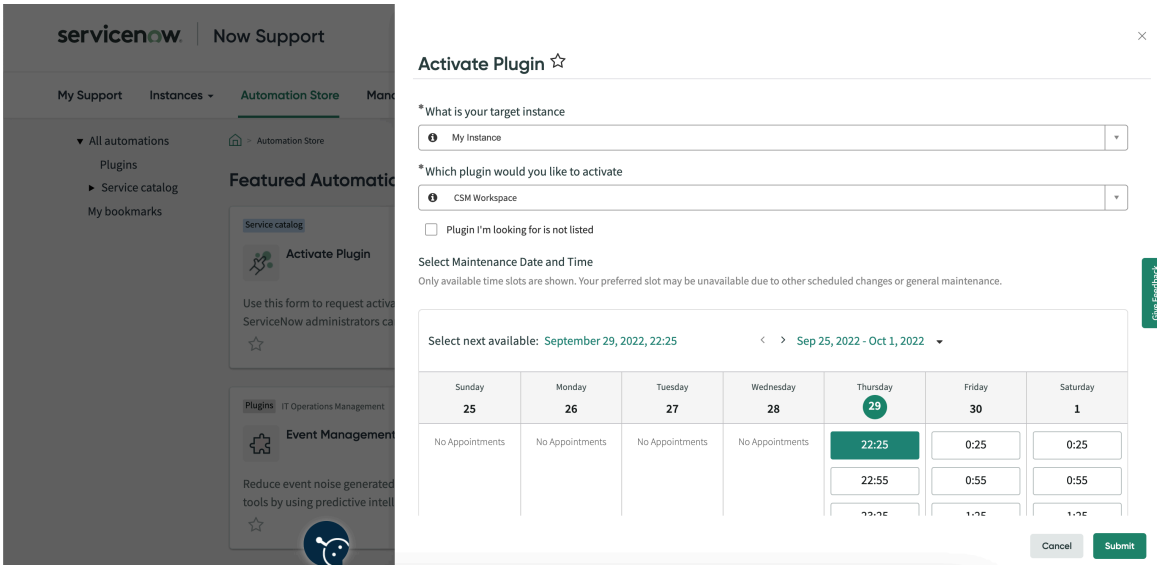
Example

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

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Activer le module d'extension



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

Activités d'orchestration déconseillées

Ces activités d'orchestration ont été déconseillées.

Exécuter la sonde

L'activité Exécuter la sonde lance une sonde de Serveur MID pour le compte d'un document. Toutes les activités d'orchestration qui lancent une sonde sur un ordinateur cible sont basées sur l'activité Exécuter la sonde. Votre ServiceNow instance doit avoir accès à un serveur MID configuré pour utiliser SSH afin d'exécuter cette activité.

Important : Cette activité est déconseillée et n'est pas disponible pour les nouveaux workflows. Pour remplacer la fonctionnalité de cette sonde, utilisez le modèle d'activité de sonde pour créer une activité personnalisée. Les workflows d'une version précédente qui utilisent l'activité Exécuter la sonde peuvent continuer à le faire.

Exécuter les variables d'entrée de sonde

Champ	Description
Sonde	Sélectionnez une sonde de Serveur MID dans la liste. Il s'agit du nom de la sonde tel qu'il figure dans la table `discovery_probes`.
Source pour la sonde	Entrez l'adresse IP du système hôte sur lequel la sonde s'exécute (la cible de la sonde).
Script de capteur	Script à exécuter à l'aide des résultats de la sonde. La sortie de la sonde est contenue dans une variable nommée `output`. Toute erreur provenant de la sonde est contenue dans une variable nommée `error`.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demande SOAP

L'activité de demande SOAP exécute une demande SOAP sur un serveur cible.

Important : Cette activité est déconseillée et est remplacée par l'activité Activité de message workflow SOAP . Les workflows d'une version précédente qui utilisent l'activité de demande SOAP peuvent continuer à le faire. Toutefois, cette activité n'est pas disponible pour les nouveaux workflows.

Variables d'entrée de demande SOAP

Champ	Description
URL SOAP	Le point de terminaison SOAP.
Nom d'utilisateur	Nom d'utilisateur des informations d'identification d'authentification de base.
Mot de passe	Mot de passe des informations d'identification d'authentification de base.
Script d'enveloppe	Script pour configurer les paramètres du service Web.
Script de capteur	Script à exécuter après l'envoi de la demande et la réception d'une réponse.

Réactiver une activité déconseillée

Les activités d'orchestration qui ont été converties en packs d'activités sont déconseillées pour les instances mises à niveau et nouvelles, mais peuvent être réactivées pour être utilisées dans de nouveaux workflows.

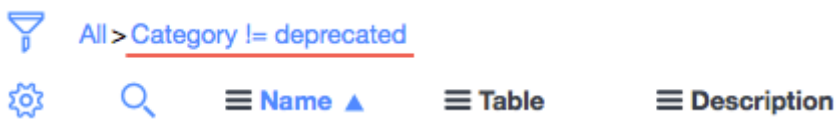
Avant de commencer

Rôle requis : workflow_admin, admin

Remarque : La réactivation d'activités obsolètes en vue d'une utilisation dans de nouveaux workflows est déconseillée. Les activités héritées ne peuvent pas utiliser les fonctionnalités uniques des applications incluses dans le périmètre, telles que la réutilisation des données du bus de données et le test des variables d'entrée.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Workflow** > **Administration** > **Définitions d'activités**.
2. Dans la liste des activités, désactivez la condition **Catégorie !=déconseillée** du filtre.



3. Ouvrez l'enregistrement de définition de l'activité que vous souhaitez réactiver.
4. Sélectionnez l'onglet **Ce qu'il faut afficher** .
5. Dans le champ **Catégorie** , remplacez la valeur **déconseillée** par une autre catégorie. Il peut s'agir d'une chaîne arbitraire.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   Le système crée une nouvelle catégorie à l'aide de la valeur fournie et réactive l'activité, qui devient disponible dans l'onglet **Principal** de l'éditeur de workflow.

Activité de message workflow SOAP

L'activité **Message SOAP** utilise des messages SOAP définis dans le module d'extension Services web du système et peut appeler les messages à l'aide d'un serveur MID.

Votre instance doit avoir accès à un serveur MID configuré pour utiliser SOAP.

Variables d'entrée

Variables d'entrée d'activité de message SOAP

Champ	Paramètre	Description
Message SOAP	soap_message	Message SOAP défini sous la table Message SOAP sortant [sys_soap_message] du module d'extension Services Web système. (**Services web du système** > **Sortant** > **Message SOAP**)
Fonction de message SOAP	soap_message_function	La fonction d'appel définie dans le message SOAP. Les fonctions sont répertoriées dans la liste connexe **Fonctions de message SOAP** de chaque enregistrement de message SOAP.
Point de terminaison SOAP	soap_endpoint	Point de terminaison à utiliser à la place de la valeur de **point de terminaison SOAP** dans l'enregistrement de la fonction de message SOAP. Laissez ce champ vide pour utiliser le point de terminaison défini dans l'enregistrement de la fonction de message SOAP.
Variables	variables	Variables à substituer dans **l'enveloppe** SOAP définie dans l'enregistrement de la fonction de message SOAP. Utilisez ce format pour la chaîne : `name1=value1, name2=value2, . . .` Si le nom ou la valeur contient une virgule ou un signe égal, échappez ces caractères avec une barre oblique inverse.
Utiliser un MID Server	use_midserver	Case à cocher pour utiliser un serveur MID afin d'envoyer le message SOAP. Un MID Server peut être nécessaire pour atteindre un point de terminaison dans un pare-feu ou un sous-réseau qui n'est pas visible depuis l'instance. Si cette case est cochée (vrai), mais qu'aucun serveur MID n'est défini dans le champ **Serveur MID** , le workflow tente automatiquement de trouver un serveur MID.
Serveur MID	midserver	Nom du Serveur MID à utiliser. Ce champ s'affiche lorsque vous cochez la case **Utiliser Serveur MID** . Le workflow ignore ce paramètre si celui-ci *use_midserver* est désactivé.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables d'entrée d'activité de message SOAP (suite)

Champ	Paramètre	Description
		Remarque : Vous ne pouvez sélectionner qu'un serveur MID spécifique dans l'activité de message SOAP hérité et les messages REST. Ces activités héritées n'utilisent pas la sélection de Serveur MID disponible à partir de la version Istanbul.
Script de capteur	sensor_script	Script à exécuter après l'envoi de la demande et la réception d'une réponse. Vous pouvez accéder à l'ensemble du corps de la réponse XML à partir de l'objet `activity.output`.

Sondes utilisées par Orchestration

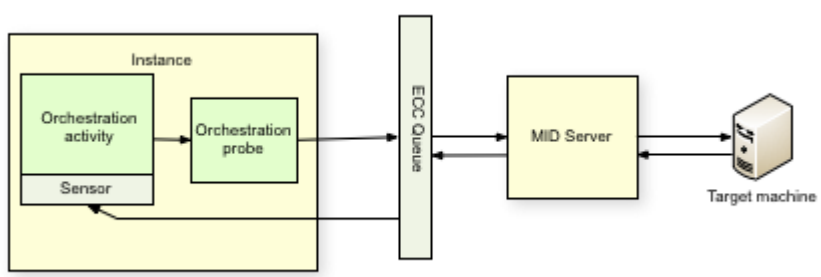
Certaines sondes, contrôlées par des MID Servers, exécutent des tâches d'orchestration sur des ordinateurs distants, telles que le redémarrage d'un serveur ou la création de machines virtuelles à partir de modèles.

Fonctionnement des sondes Orchestration

Lorsqu'un workflow exécute une activité Orchestration, cette activité lance une sonde, qui écrit un enregistrement de *sortie* dans la file d'attente ECC. Le MID Server sélectionné pour l'activité vérifie les affectations dans la file d'attente ECC, puis exécute la sonde appropriée pour effectuer le travail sur l'ordinateur cible. Les informations relatives à l'activité (machine redémarrée, fichiers copiés, etc.) renvoyées par la sonde à partir de l'ordinateur cible sont écrites dans la file d'attente ECC en tant qu'enregistrement *d'entrée* . Ces informations sont ensuite envoyées de la file d'attente ECC à un capteur intégré à l'activité du workflow. Le workflow est mis à jour et l'activité suivante est exécutée.

Remarque : Les paramètres de sonde sont définis par les activités qui lancent la sonde.

Comment Orchestration utilise les sondes



Liste de sondes

Le système de base inclut les sondes Orchestration suivantes (**Orchestration** > **Définition** > **Sondes**).

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste de sondes

Nom de la sonde	Rubrique de file d'attente ECC	Nom de file d'attente ECC	Description
Commande	Commande		Sonde qui exécute une commande locale sur le MID Server.
Résolution de nom DNS	DNSNameResolver		Sonde qui résout un nom de domaine complet (FQDN) en adresse IP. La sonde exécute des requêtes de Serveur MID en parallèle. Il utilise la recherche DNS par le système d'exploitation hôte du MID Server pour utiliser le cache DNS maintenu par le système d'exploitation. Il exploite également le fichier hosts sur le système d'exploitation.
SCPCommand	SCPCommand		Une sonde qui copie des fichiers en toute sécurité d'une machine à une autre. La fonction de copie s'effectue en utilisant le MID Server comme un tunnel.
Shazzam	Shazzam		Une sonde qui identifie les appareils actifs.
SNMPProbe	SNMP	Requête SNMP	Il s'agit d'une sonde SNMP générique.
SOAPProbe	SOAPProbe		Sonde qui envoie une demande SOAP à l'ordinateur cible.
SSHCommand	SSHCommand		Sonde qui exécute des scripts shell à partir d'une ligne de commande après s'être connecté à un ordinateur cible via SSH.
SSHCommandLong	SSHCommandLong		Sonde qui exécute des scripts shell de longue durée à partir d'une ligne de commande après s'être connecté à un ordinateur cible via SSH.
VMWare	VMWareProbe		Sonde VMware générique qui exécute le script Serveur MID inclus dans le nom de file *d'attente ECC* défini par une activité d'orchestration VMware. Cette sonde peut exécuter n'importe quel script include de MID Server.
Windows - PowerShell (en anglais seulement)	PowerShell	Windows - PowerShell (en anglais seulement)	Une sonde qui exécute un Windows script PowerShell sur le MID Server. Le script PowerShell est fourni en tant que valeur d'un paramètre dont le nom se termine par *.ps1*. Deux

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste de sondes (suite)

Nom de la sonde	Rubrique de file d'attente ECC	Nom de file d'attente ECC	Description
			variables sont disponibles pour le script : • *$computer* : L'ordinateur pointé comme la source de cette sonde • *$cred* : informations d'identification PowerShell, utilisant un nom d'utilisateur et un mot de passe de la table Informations d'identification, qui se connecte à *$computer* avec succès.

Activités PowerShell

PowerShell est basé sur . Windows NET Framework et est conçu pour contrôler et automatiser l'administration des machines et des Windows applications.

PowerShell doit être installé sur n'importe quel serveur MID qui utilise ces activités. Les serveurs MID utilisant PowerShell doivent être installés sur un système d'exploitation pris en charge Windows . ServiceNow prend en charge PowerShell 3.0 à 5.1.

Le module ServiceNow d'extension Orchestration ajoute ces activités PowerShell de base aux workflows. Pour obtenir des instructions sur l'utilisation des activités du pack d'activités PowerShell, voir Pack d'activités PowerShell

Activité PowerShell d'exécution héritée

L'activité Exécuter PowerShell exécute Windows des commandes PowerShell sur un serveur MID.

Important : Cette activité est déconseillée et n'est pas disponible pour les nouveaux workflows. Pour remplacer la fonctionnalité de cette activité, utilisez le modèle d'activité Powershell pour créer une activité personnalisée et incluse dans le champ d'application. Les workflows d'une version précédente qui utilisent l'activité Exécuter PowerShell peuvent continuer à le faire.

Valeurs de résultat

Le concepteur de workflow peut affecter une valeur de résultat à l'aide d'activity.result à partir d'un champ de script de l'activité. Par défaut, le succès ou l'échec des commandes PowerShell utilisées détermine la valeur de résultat de l'activité Exécuter PowerShell. Les valeurs de résultat possibles sont les suivantes :

- Réussite
- Échec

Entrées de bloc-notes

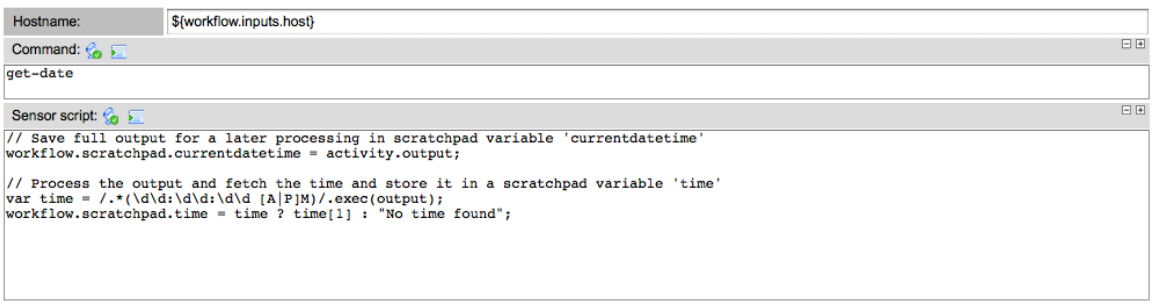
Les informations écrites sur *stdout par le script d'exécution* sont capturées et renvoyées à l'activité dans la variable *activity.output*. Ces informations peuvent être

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

analysées, traitées ou enregistrées (dans une variable de bloc-notes, par exemple) pour un traitement ultérieur dans le script de capteur de l'activité.

Par exemple, vous pouvez exécuter la commande get-date pour obtenir l'heure actuelle du serveur MID. Ce script de capteur enregistre la totalité de la sortie reçue, mais nous pouvons la traiter pour revenir et gagner uniquement le temps.

Activité PowerShell



Remarque : Il s'agit d'un exemple trop simplifié. Dans la plupart des cas, le script fonctionne sur un ordinateur distant Windows . Cependant, le principal est le même : tout ce qui est écrit dans `stdout` est retourné dans `activity.output` et disponible pour le traitement.

Variables d'entrée

Variables d'entrée

Champ	Description
Nom d'hôte	Adresse IP de l'ordinateur cible Windows . Cette valeur est mappée à la variable *$computer* à utiliser dans les commandes (voir l'exemple dans le champ **Commande**). Une variable d'informations d'identification PowerShell appelée *$cred* qui est basée sur les informations de la table Informations d'identification s'authentifie sur l'ordinateur pointé par le ServiceNow**nom d'hôte**.
Commande	Entrez la commande PowerShell à exécuter. Par exemple, pour exécuter une requête WMI simple sur une machine distante pointée par la variable *hostname* , la commande est : `get-wmiobject <class> -computer $computer -credential $cred` Si aucune information d'identification ne s'authentifie sur l'ordinateur, la commande s'exécute dans le contexte de l'utilisateur du Serveur MID. Vous ne pouvez pas exécuter à la fois une commande et un fichier de script. La spécification d'une commande masque la variable *du fichier de script* .
Script de capteur	Script à exécuter à l'aide des résultats de la sonde. La sortie de la sonde est contenue dans une variable nommée *output*. Toute erreur provenant de la sonde est contenue dans une variable nommée *error*.
Fichier de script	Le champ Activer la synchronisation des fichiers de script pour Windows Sécurité renforcée. Vous ne pouvez pas exécuter à la fois un fichier de script et une commande. Lors de la sélection d'un fichier de script, la variable *Commande* est masquée.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables d'entrée (suite)

Champ	Description
Variables de script PowerShell	Paramètres supplémentaires, au format JSON, utilisés par le fichier de script spécifié.

États

L'état de l'activité indique au moteur de workflow ce qu'il doit faire avec l'activité.

États

État	Description
Exécution	Le moteur de workflow sait démarrer la fonction onExecute de l'activité.
Fermer	L'activité s'est terminée. Affichez la valeur de résultat pour connaître le résultat de l'activité.
Annulé	Cette activité, ou le workflow qui contient cette activité, a été annulée.

Ajoutez des variables de workflow pour la ligne de commande à l'aide de la syntaxe normale des variables de workflow. Dans l'exemple ci-dessus, si la <class> se trouvait dans une variable d'entrée de workflow appelée *myclass*, la commande ressemblerait à ceci :

```
get-wmiobject $ {workflow. inputs. myclass } -computer $computer
 -credential $cred
Similarly  if the variable  is a scratchpad variable named myclass , the
 command would look like :
get -wmiobject $ {workflow. scratchpad. myclass } -computer $computer
 -credential $cred
```

Codes de résultat RH

Lorsqu'un script PowerShell rencontre une erreur, l'ordinateur Windows peut renvoyer un code HResult dans le cadre du message d'erreur.

Les activités PowerShell peuvent lire et interpréter ce code. Toutes les erreurs PowerShell n'incluent pas de code HResult. En cas d'échec d'un script PowerShell, vous pouvez utiliser le code HResult pour déplacer le workflow dans une condition spécifique.

Par exemple, lors de la réinitialisation d'un mot de passe Active Directory sur un mot de passe qui ne répond pas aux exigences de la politique, telles que la longueur minimale ou la complexité, le script PowerShell renvoie le code de résultat RH -2146022651. Pour utiliser ce code, créez une condition d'activité avec la valeur **Condition***activity.hresult = -2146022651*. Si le script PowerShell renvoie ce code lors de l'exécution de l'activité, le workflow passe par cette nouvelle condition.

Activités SSH

Les activités SSH permettent aux workflows d'effectuer des opérations sur Linux des ordinateurs Unix.

Votre ServiceNow instance doit avoir accès à un serveur MID configuré pour utiliser SSH afin d'exécuter ces activités Orchestration.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activité Exécuter la commande

L'activité *Exécuter la commande* exécute une commande (y compris les scripts shell) sur un ordinateur Linux ou UNIX.

Important : L'activité Exécuter la commande est déconseillée dans cette version. Si vous avez un workflow créé dans une version précédente qui utilise cette activité, votre workflow continuera de fonctionner normalement après la mise à niveau vers Helsinki. Toutefois, pour utiliser cette fonctionnalité dans un nouveau workflow, vous devez créer une activité personnalisée à l'aide du modèle d'activité SSH dans le concepteur d'activité ServiceNow®.

Variables d'entrée

Exécuter les variables d'entrée de commande

Champ	Description
Exécution longue	Cochez cette case pour désactiver le délai de connexion SSH si vous pensez que l'exécution de la commande prendra plus de temps que les 60 secondes par défaut. Orchestration vérifie périodiquement le processus en cours pour déterminer son état jusqu'à ce qu'il soit terminé.
Nom d'hôte	Nom d'hôte ou adresse IP du serveur de destination pour l'activité SSH.
Répertoire	Nom du répertoire de travail.
Commande	Commande à exécuter à partir de cette activité.
Sudo	Activez cette case à cocher afin d'utiliser Sudo pour exécuter la commande sur l'ordinateur hôte.
Script de capteur	Script à exécuter à l'aide des résultats de la sonde. La sortie de la sonde est contenue dans une variable nommée `output`. Toute erreur provenant de la sonde est contenue dans une variable nommée `error`.

Exécuter une activité SCP

L'activité Exécuter SCP (Secure Copy Protocol) utilise le protocole SCP (Secure Copy Protocol) pour copier un fichier d'un ordinateur à un autre, y compris le répertoire dans lequel le fichier réside.

Remarque : Cette activité est obsolète dans la version Geneva et ne peut pas être utilisée dans de nouveaux workflows. Si vous avez un workflow créé dans une version précédente qui utilise cette activité, votre workflow continuera de fonctionner normalement après la mise à niveau. La personnalisation Activité de copie sécurisée remplace l'activité Exécuter SCP dans la version Geneva.

Variables d'entrée

Exécuter des variables d'entrée SCP

Champ	Description
À partir de l'hôte	Nom d'hôte ou adresse IP de l'ordinateur source.
À partir du fichier	Chemin d'accès absolu au fichier à copier. Cette valeur peut être un répertoire.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exécuter des variables d'entrée SCP (suite)

Champ	Description
Vers l'hôte	Nom d'hôte ou adresse IP de l'ordinateur cible.
Vers le fichier	Chemin d'accès au fichier cible. Ce chemin peut être absolu ou relatif au répertoire personnel de l'utilisateur connecté. Le répertoire spécifié doit déjà exister sur l'ordinateur cible.
Copier le répertoire	Case à cocher permettant de copier un répertoire défini dans la variable **De fichier** et tous les fichiers contenus dans ce répertoire.

Applications d'orchestration

Orchestration fournit plusieurs applications avec votre abonnement.

ROI d'Orchestration

L'application ROI d'Orchestration vous permet d'estimer et de calculer les économies de coûts pour les tâches de votre système qui peuvent être automatisées avec Orchestration.

Une fois les tâches automatisées, vous pouvez suivre les économies réalisées en associant les workflows Orchestration aux zones de tâches correspondantes. La configuration dans l'application vous permet de sélectionner le taux horaire pour l'exécution manuelle de la tâche, les règles utilisées par le système pour sélectionner les tâches à évaluer et la période de l'évaluation. Le retour sur investissement d'Orchestration estime vos économies en multipliant le coût d'exécution manuelle des tâches répétitives par le nombre estimé de fois où le système effectue ces tâches automatiquement pendant une plage de dates/heures spécifique. Le système calcule également les économies réelles de vos automatisations. Le retour sur investissement d'Orchestration est inclus dans l'abonnement Orchestration de base.

Les rapports ROI d'Orchestration offrent un certain nombre de vues des données comparatives et vous permettent d'accéder aux enregistrements associés directement à partir des rapports. Les rapports standard inclus dans le module d'extension Orchestration - ROI fournissent des résumés, des coûts estimés et des coûts calculés pour les processus automatisés. Le tableau de bord de premier plan du retour sur investissement utilise Analyse des performances pour fournir des rapports détaillés sur les économies calculées au fil du temps. Performance Analytics nécessite un module d'extension et un abonnement différents.

Remarque : Lorsque le retour sur investissement d'Orchestration est activé en tant que module d'extension dépendant d'Orchestration, les données de démonstration ne sont pas installées. Si vous souhaitez utiliser des données de démonstration comme modèle pour votre propre évaluation du retour sur investissement, soumettez une demande au ServiceNow® support technique pour une mise à niveau du module d'extension du retour sur investissement d'Orchestration avec les données de démonstration sélectionnées.

Pour configurer le retour sur investissement d'Orchestration, effectuez les tâches de configuration dans l'ordre indiqué ici.

Créer des cartes d'évaluation de main-d'œuvre du retour sur investissement d'Orchestration

Avant de calculer votre retour sur investissement Orchestration, vous devez créer des cartes d'évaluation de main-d'œuvre pour le travail manuel nécessaire pour effectuer les tâches corrélées aux calculs de retour sur investissement.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : orchestration_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les taux horaires définis dans les grilles tarifaires sont utilisés pour déterminer les économies issues de vos tâches orchestrées.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Orchestration** > **ROI** > **Cartes de tarification de main d'œuvre**.
2. Renseignez les champs du formulaire à l'aide des descriptions décrites dans Gérer une grille tarifaire de main-d'œuvre .
3. Cliquez sur **Envoyer**.
4. Créez des grilles tarifaires supplémentaires selon vos besoins.

Créer un enregistrement d'entrée d'automatisation du retour sur investissement d'Orchestration

L'enregistrement d'entrée d'automatisation du retour sur investissement associe le coût d'exécution d'une tâche au workflow spécifique qui automatise la tâche, dans le but de calculer les économies qui en résultent.

Avant de commencer
Rôle requis : orchestration_manager
Avant de commencer cette procédure, vérifiez que les cartes d'évaluation de main-d'œuvre appropriées ont été créées.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Utilisez cet enregistrement pour appliquer un taux horaire manuel à une tâche exécutée automatiquement par votre instance. Pour déterminer les économies réalisées grâce à l'orchestration d'une tâche, le système peut évaluer si ces économies ont été estimées ou calculées.

- **Économies estimées** : utilise le taux de main-d'œuvre, les estimations de temps pour l'achèvement de la tâche et le nombre d'automatisations qui ont été exécutées pour déterminer les économies.
- **Économies calculées** : utilise le taux de main-d'œuvre, le temps calculé pour l'achèvement de la tâche, en fonction de la période d'évaluation configurée, et le nombre d'automatisations qui ont été exécutées pour déterminer les économies.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Orchestration** > **ROI** > **Formulaire d'entrée d'automatisation**.
2. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.

Formulaire d'entrée d'automatisation

Champ	Description
Catégorie	Catégorie de l'automatisation de workflow sélectionnée. Les catégories suivantes sont fournies dans le système Orchestration - ROI de base : ◦ **Gestion d'accès et d'identité** ◦ **Automatisation du centre de données** ◦ **IT Service Management** ◦ **Autre**

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Pour créer une catégorie, ouvrez l'enregistrement de dictionnaire de la table Formulaire d'entrée d'automatisation [automation_entry_form] et ajoutez une option à la liste de choix.
Élément	Nom unique de la tâche spécifique au sein de la catégorie. Cette valeur représente la tâche à laquelle s'applique la carte d'évaluation de main-d'œuvre, comme **Réinitialisation du mot de passe**.
Ressource	Grille tarifaire de main-d'œuvre à appliquer à cette entrée d'automatisation. Gestion des coûts informatiques doit être actif sur l'instance pour que ce champ apparaisse.
Workflows associés	Automatisations du workflow créées pour automatiser cette tâche manuelle. Le système utilise ce champ pour identifier le nombre d'automatisations qui ont été exécutées.
Durée estimée (min) par tâche	Temps estimé pour effectuer cette tâche manuellement.
Volume estimé par mois	Nombre estimé de fois par mois nécessaires pour effectuer cette tâche manuellement.
Champs en lecture seule	
Heure de début	Heure de début de la période d'évaluation. Configurez cette valeur dans le module Plage horaire pour les moyennes calculées.
Heure de fin	Heure de fin de la période d'évaluation. Configurez cette valeur dans le module Plage horaire pour les moyennes calculées.
Durée moyenne calculée par tâche (min)	Temps réel requis pour effectuer cette tâche manuellement.
Volume moyen calculé par mois	Nombre moyen réel de fois où cette tâche est effectuée manuellement par mois.

3. Sélectionnez l'une de ces options de soumission :
   - **Soumettre** : enregistre l'enregistrement dans la table sans exécuter de calculs.
   - **Soumettre et traiter maintenant** : enregistre l'enregistrement et calcule les économies réalisées en fonction du taux horaire et du nombre de contextes de workflow pour cette entrée d'automatisation.

Créer une règle de tâche corrélée au retour sur investissement d'Orchestration

La règle de tâche corrélée applique des conditions configurables aux champs d'une table sélectionnée qui indiquent à l'instance quelles tâches manuelles correspondent à un enregistrement d'entrée d'automatisation.

Avant de commencer

Rôle requis : orchestration_manager

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer cette procédure, assurez-vous d'avoir créé des cartes d'évaluation de main-d'œuvre et les enregistrements d'entrée d'automatisation appropriés pour les tâches automatisées que vous souhaitez évaluer.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez des conditions que le système peut utiliser pour corréler les tâches manuelles à l'entrée d'automatisation. Par exemple, une règle de la table Incident [incident] utilise ces conditions pour corréler la tâche d'intégration des employés aux valeurs configurées dans l'enregistrement d'entrée d'automatisation Intégration des employés :

- **[Sous-catégorie] [est] [Intégration d'employés]**
- **[Description du tri] [contient] [nouvel employé]**

Lorsqu'un nouvel employé ouvre un incident pour demander des services ou des actifs qui sont généralement gérés manuellement, Orchestration applique le taux de main-d'œuvre habituel pour le travail manuel à la solution automatisée potentielle, puis calcule les économies réelles.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Orchestration** > **Corrélation de tâches de retour sur investissement** > **Règles de tâches corrélées**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.

Formulaire d'entrée d'automatisation

Champ	Description
Entrée d'automatisation	Enregistrement d'entrée d'automatisation correspondant à la tâche manuelle définie par ces conditions. L'enregistrement d'entrée nomme le workflow utilisé pour automatiser la tâche et définit le taux de main-d'œuvre utilisé pour calculer le coût de la tâche.
Table	Table à filtrer, à l'aide de ces conditions. La règle sélectionne dans cette table les enregistrements qui correspondent aux conditions. Les informations issues de ces enregistrements sont utilisées pour calculer le temps réel d'exécution d'une tâche manuelle et le volume réel de cette tâche manuelle.
Condition	Générateur de conditions à utiliser pour filtrer les enregistrements de cette table. Utilisez ces conditions pour identifier toutes les tâches manuelles corrélées à cette entrée d'automatisation.
Champs en lecture seule	
Date de traitement	Date et heure auxquelles le système effectue la recherche d'enregistrements correspondants. Le système recherche automatiquement de nouvelles tâches manuelles correspondant à ces conditions.

4. Sélectionnez l'une de ces options de soumission :
   - **Soumettre** : enregistre l'enregistrement dans la table sans exécuter de calculs.
   - **Soumettre et traiter maintenant** : enregistre l'enregistrement, recherche toutes les tâches correspondantes et enregistre les informations de l'enregistrement correspondant dans la table Tâches corrélées [manual_mapping_records].

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Pour afficher une règle, sélectionnez le lien dans la colonne **Table** de la liste connexe **Règles de tâches corrélées** pour l'entrée d'automatisation que vous souhaitez afficher.
6. Pour afficher la liste des tâches qui correspondent à toutes les règles corrélées du système, accédez à **Orchestration** > **Corrélation de tâches de retour sur investissement** > **Tâches corrélées**.
7. Pour afficher la liste des tâches qui correspondent à cette règle dans le système, cliquez sur **Tâches corrélées** sous **Liens connexes** de ce formulaire

Configurer la plage horaire pour les calculs du retour sur investissement d'Orchestration

Sélectionnez une plage de dates pour calculer le nombre moyen de tâches et la durée mensuelle des tâches corrélées.

Avant de commencer
Rôle requis : orchestration_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, le système crée une plage se terminant à la date et à l'heure actuelles et s'étendant au-delà du mois précédent. Vous pouvez modifier cette plage à tout moment et recalculer le retour sur investissement instantanément.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Orchestration** > **Corrélation de tâches de retour sur investissement** > **Plage horaire pour les moyennes calculées**.
2. Entrez une nouvelle date et heure de début ou de fin ou cliquez sur l'icône pour sélectionner une date à l'aide du calendrier.
3. Cliquez sur **Calculer** pour recalculer le retour sur investissement en fonction de la nouvelle plage horaire et enregistrer vos paramètres.

Installé avec le retour sur investissement d'Orchestration

Plusieurs types de composants sont installés avec le module d'extension Orchestration - ROI (com.snc.runbook_automation.roi).

Tables installées avec le retour sur investissement d'Orchestration

Les tables sont ajoutées avec l'activation d'Orchestration ROI.

Table	Description
Dépenses et économies [run_rate_predicted_savings]	Contient les données pour les rapports dans **Orchestration** > **Rapports ROI** > **Dépense et économies**.
Rapport sur les économies [savings_report]	Contient le nombre d'automatisations qui ont été exécutées avant la date spécifiée dans la colonne **Traité le** , en fonction de : • Les workflows associés à chaque entrée d'automatisation • Économies estimées basées sur la durée estimée par tâche. • Économies calculées en fonction de la durée calculée.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
Rapport détaillé sur les économies [detailed_savings_report]	Contient une liste détaillée pour la table Rapport sur les économies [savings_report]. Cette liste contient la date d'exécution de chaque automatisation et les économies de cette automatisation.
Entrées d'automatisation [automation_entry_form]	Contient des entrées d'automatisation qui couplent les ressources de main-d'œuvre à des tâches manuelles spécifiques. Vous pouvez spécifier la durée estimée d'exécution manuelle d'une tâche et le nombre estimé de fois qu'une tâche est effectuée par mois. Si des automatisations de workflow sont déjà implémentées pour cette entrée d'automatisation, vous pouvez spécifier les workflows associés. Le système calcule les économies réalisées en fonction de la carte d'évaluation de main-d'œuvre et du nombre d'automatisations de workflow effectuées.
Planification de feuille de route [roadmap_planning]	Contient la planification de feuille de route pour chaque entrée d'automatisation à implémenter. Vous pouvez fournir une estimation des heures consacrées à l'implémentation d'une automatisation de workflow, le pourcentage d'automatisation prévu d'ici la fin de l'année et le mois de début pour implémenter le workflow.
Tâches corrélées [manual_mapping_records]	Contient toutes les tâches manuelles correspondantes pour chaque entrée d'automatisation. Les informations de chaque tâche sont stockées dans cette table pour que le système puisse les utiliser pour calculer la durée et le volume réels de chaque tâche manuelle.
Règles de tâches corrélées [manual_mapping_conditions]	Contient les règles de tâche corrélées que le système utilise pour rechercher les tâches manuelles correspondant à chaque entrée d'automatisation.

Modules d'extension installés avec le retour sur investissement d'Orchestration

Les modules d'extension sont installés avec l'activation du retour sur investissement d'Orchestration, s'ils ne sont pas déjà actifs.

Module d'extension	Description
Cost Management [com.snc.cost_management]	Fournit les cartes d'évaluation de main-d'œuvre qu'Orchestration ROI utilise pour déterminer les économies pour chaque tâche automatisée. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Gestion des coûts .

Rôles installés avec le retour sur investissement d'Orchestration

Des rôles sont ajoutés avec l'activation d'Orchestration ROI.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Gestionnaire d'orchestration [orchestration_manager]	Gère toutes les activités dans le module ROI d'Orchestration.	• pa_admin • report_admin

Actions d'interface utilisateur installées avec le retour sur investissement d'Orchestration

Des actions d'interface utilisateur sont ajoutées avec l'activation d'Orchestration ROI.

Actions d'interface utilisateur pour Orchestration : ROI

Action d'interface utilisateur	Table	Description
Rapport sur les économies	Formulaire d'entrée d'automatisation [automation_entry_form]	Affiche le rapport d'économies spécifique à cette entrée d'automatisation, si les workflows associés ne sont pas vides.
Économies estimées et projetées	Formulaire d'entrée d'automatisation [automation_entry_form]	Affiche les économies estimées, basées sur la durée estimée de la tâche, et les économies calculées, basées sur la durée calculée de la tâche.
Affiche le contexte du workflow	Rapport détaillé sur les économies [detailed_savings_report]	Affiche le contexte de workflow associé.
Soumettre ET traiter maintenant	Formulaire d'entrée d'automatisation [automation_entry_form]	Traite cette nouvelle entrée
Tâches corrélées	Règles de tâches corrélées [manual_mapping_conditions]	Affiche toutes les tâches correspondantes de la table Tâches corrélées [manual_mapping_records].
Rapport détaillé sur les économies	Formulaire d'entrée d'automatisation [automation_entry_form]	Affiche la liste des automatisations qui ont été exécutées, en fonction des workflows associés.
Tâche	Tâches corrélées [manual_mapping_records]	Affiche l'enregistrement de tâche.
Soumettre ET traiter maintenant	Règles de tâches corrélées [manual_mapping_conditions]	Traite une règle de tâche corrélée. Cette action établit une correspondance entre la table et les conditions de filtre spécifiées.

Includes de script installés avec le retour sur investissement d'Orchestration

Des includes de script sont ajoutés avec l'activation d'Orchestration ROI.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Include de script	Description
OrchestrationROIAjax	Script qui calcule la durée et le volume réels d'une tâche.
OrchestrationROI	Script qui calcule le nombre de contextes de workflow, recherche toutes les tâches correspondantes, calcule les économies et utilise d'autres fonctions dans les actions d'interface utilisateur.
ROIDemoDataUtil	Script qui met à jour les horodatages des données de démonstration.

Scripts clients installés avec le retour sur investissement d'Orchestration

Des scripts clients sont ajoutés avec l'activation d'Orchestration ROI.

Script client	Table	Description
Afficher des informations pour les règles de traitement	Règles de tâches corrélées [manual_mapping_conditions]	Affiche une annotation sur le formulaire Règle de tâche corrélée indiquant que les nouvelles règles de tâche ne sont pas évaluées avant l'heure spécifiée dans le calendrier du retour sur investissement.

Règles métier installées avec le retour sur investissement d'Orchestration

Des règles métier sont ajoutées avec l'activation d'Orchestration ROI.

Règle métier	Table	Description
Supprimer les enregistrements correspondants	Formulaire d'entrée d'automatisation [automation_entry_form]	Lorsqu'un enregistrement est supprimé de la table Formulaire d'entrée d'automatisation [automation_entry_form], cette règle métier supprime tous les enregistrements des autres tables ROI qui font référence à cette entrée.
Insérer dans Taux d'exécution et économies	Formulaire d'entrée d'automatisation [automation_entry_form]	Lorsqu'une nouvelle entrée d'automatisation est fournie, cette règle métier calcule les économies estimées, en fonction de la durée estimée d'une tâche et de sa carte d'évaluation de main-d'œuvre associée.
Insérer dans les rapports d'économies	Formulaire d'entrée d'automatisation [automation_entry_form]	Lorsqu'une nouvelle entrée d'automatisation est fournie, cette règle métier insère un nouvel enregistrement dans la table Rapport sur les économies [savings_report] avec le champ**automations_run** défini sur **0**.

Rapports ROI d'Orchestration

Le retour sur investissement d'Orchestration fournit une collection de rapports standard et premium pour vous aider à calculer les économies réalisées grâce à l'automatisation des services au sein de votre organisation.

Les rapports standard de retour sur investissement sont inclus dans le retour sur investissement d'Orchestration. Les rapports Premium fournissent des vues améliorées générées avec Performance Analytics et nécessitent le module d'extension Orchestration - ROI Premium .

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

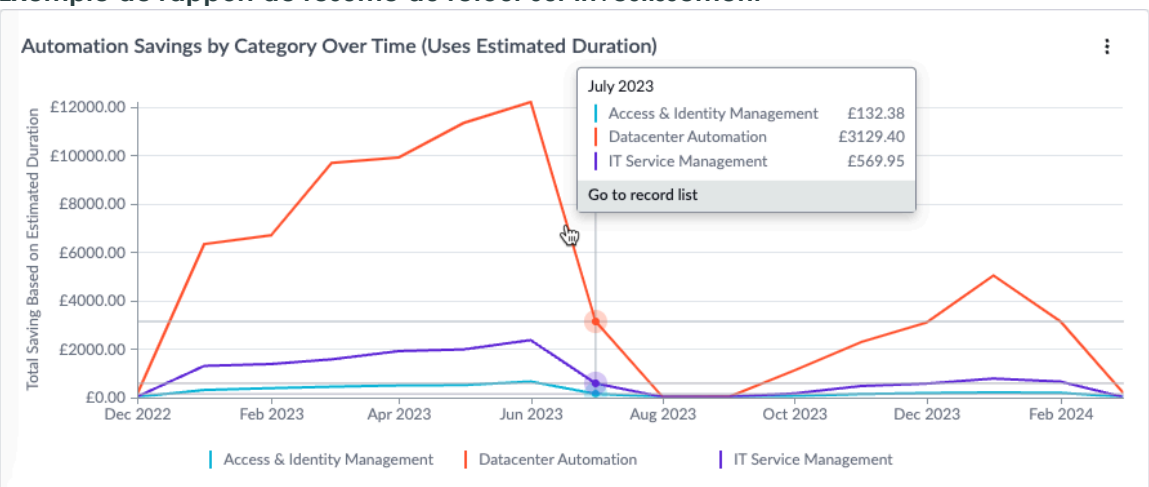
Rapports standard du retour sur investissement d'Orchestration

Le tableau de bord des rapports de retour sur investissement standard fournit des résumés, des coûts estimés et des coûts calculés pour les processus automatisés. Pour accéder au tableau de bord standard du retour sur investissement, accédez à **Orchestration** > **Rapports ROI** > **Tableau de bord**.

Onglet Résumé

L'onglet Résumé contient quatre rapports sur les catégories d'automatisation.

Exemple de rapport de résumé du retour sur investissement



Résumés des retours sur investissement standard par catégorie

Rapport	Description
Tâches manuelles par catégorie au fil du temps	Tendance des tâches manuelles par catégorie dans le temps. Par exemple, si vous utilisez des automatisations pour effectuer une partie des tâches nécessaires, le rapport indique le nombre de tâches encore exécutées manuellement, qui diminue au fil du temps. • **Type** : graphique linéaire • **Tableau** : Rapport détaillé sur les économies [detailed_savings_report]
Automatisations par catégorie au fil du temps	Tendance des tâches automatisées par catégorie au fil du temps. Par exemple, ce graphique peut montrer l'augmentation du nombre de tâches automatisées à mesure que l'automatisation d'un workflow se déploie lentement au fil du temps. • **Type** : graphique linéaire • **Tableau** : Rapport détaillé sur les économies [detailed_savings_report]
Économies d'automatisation par catégorie au fil du temps (utilise la durée estimée)	Montant des économies réalisées grâce aux tâches automatisées au fil du temps, en fonction de la durée estimée de la tâche, du nombre d'automatisations effectuées et du coût de la grille tarifaire de main-d'œuvre.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

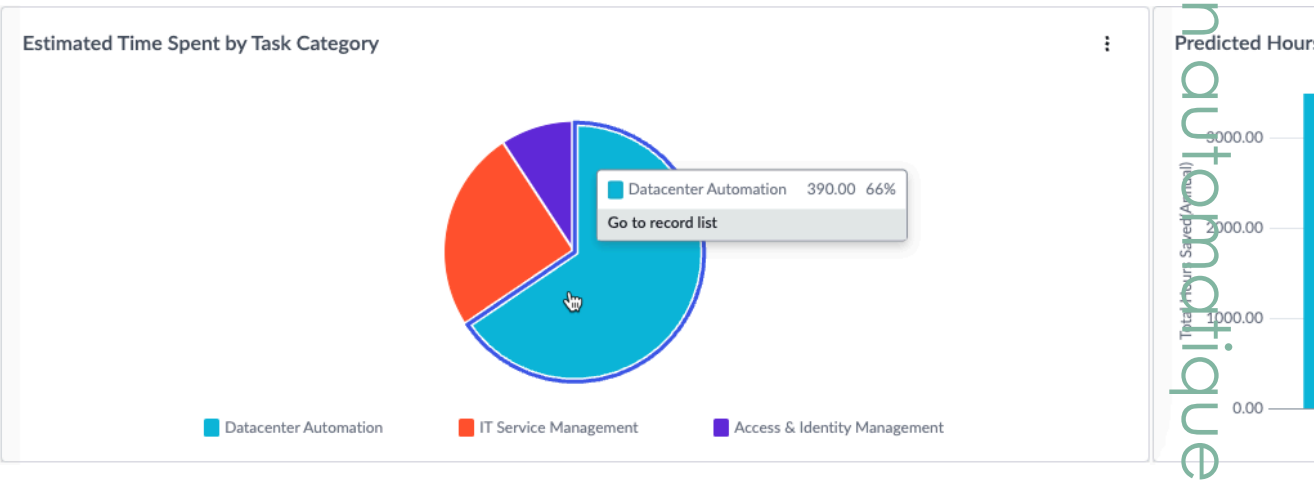
Résumés des retours sur investissement standard par catégorie (suite)

Rapport	Description
	• **Type** : graphique linéaire • **Tableau** : Rapport détaillé sur les économies [detailed_savings_report]
Économies d'automatisation par catégorie au fil du temps (utilise la durée calculée)	Montant des économies réalisées grâce aux tâches automatisées au fil du temps, en fonction de la durée calculée de la tâche, du nombre d'automatisations effectuées et du coût de la grille tarifaire de main-d'œuvre. • **Type** : graphique linéaire • **Tableau** : Rapport détaillé sur les économies [detailed_savings_report]

Onglet Coûts estimés

L'onglet Coûts estimés contient huit rapports sur le temps et les dépenses estimés pour les automatisations.

Exemples de rapports de temps et de dépenses estimés du retour sur investissement



Estimations du temps et des dépenses du retour sur investissement standard

Rapport	Description
Temps estimé passé par catégorie de tâche	Temps estimé total, en minutes, passé sur toutes les tâches par catégorie de tâches. • **Type** : graphique à secteurs • **Table** : formulaire d'entrée d'automatisation [automation_entry_form]
Volume estimé de tâches manuelles par mois par catégorie	Volume total estimé de toutes les tâches par mois par catégorie de tâches.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Estimations du temps et des dépenses du retour sur investissement standard (suite)

Rapport	Description
	• **Type** : graphique à secteurs • **Table** : formulaire d'entrée d'automatisation [automation_entry_form]
Heures prévues passées par mois par catégorie (utilise la durée et le volume estimés)	Nombre total d'heures prévues passées chaque mois sur toutes les tâches manuelles par catégorie, en utilisant la durée estimée de chaque tâche et le volume estimé de chaque tâche par mois. • **Type** : Histogramme • **Table** : Dépenses et économies [run_rate_predicted_savings]
Dépenses prévues par mois par catégorie (utilise la durée et le volume estimés)	Dépense mensuelle totale prévue pour toutes les tâches manuelles par catégorie, à l'aide de la durée estimée de chaque tâche, du volume estimé de chaque tâche par mois et du coût de la grille tarifaire de main-d'œuvre. **Remarque :** Ce rapport utilise des nombres négatifs pour exprimer une dépense. • **Type** : Histogramme • **Table** : Dépenses et économies [run_rate_predicted_savings]
Heures prévues passées par trimestre par catégorie (utilise la durée et le volume estimés)	Nombre total d'heures prévues passées par trimestre sur toutes les tâches manuelles par catégorie, à l'aide de la durée estimée de chaque tâche et du volume estimé de chaque tâche par mois. • **Type** : Histogramme • **Table** : Dépenses et économies [run_rate_predicted_savings]
Dépenses prévues par trimestre par catégorie (utilise la durée et le volume estimés)	Dépense trimestrielle totale prévue pour toutes les tâches manuelles par catégorie, à l'aide de la durée estimée de chaque tâche, du volume estimé de chaque tâche par mois et du coût de la grille tarifaire de main-d'œuvre. **Remarque :** Ce rapport utilise des nombres négatifs pour exprimer une dépense. • **Type** : Histogramme • **Table** : Dépenses et économies [run_rate_predicted_savings]
Heures prévues passées par an par catégorie (utilise la durée et le volume estimés)	Nombre total d'heures prévues passées annuellement sur toutes les tâches manuelles par catégorie, à l'aide de la durée estimée de chaque tâche et du volume estimé de chaque tâche par mois. • **Type** : Histogramme • **Table** : Dépenses et économies [run_rate_predicted_savings]

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

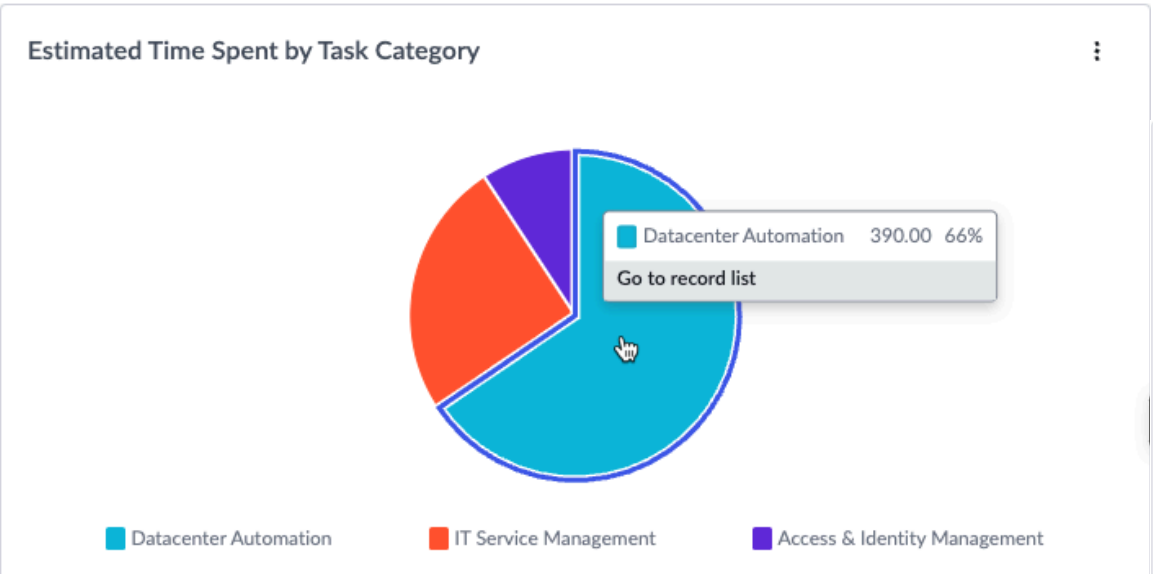
Estimations du temps et des dépenses du retour sur investissement standard (suite)

Rapport	Description
Dépenses annuelles prévues par catégorie (utilise la durée et le volume estimés)	Dépense annuelle prévue totale pour toutes les tâches manuelles par catégorie, à l'aide de la durée estimée de chaque tâche, du volume estimé de chaque tâche par mois et du coût de la grille tarifaire de main-d'œuvre. **Remarque :** Ce rapport utilise des nombres négatifs pour exprimer une dépense. • **Type** : Histogramme • **Table** : Dépenses et économies [run_rate_predicted_savings]

Coûts de l'onglet Tâches corrélées

L'onglet Coûts des tâches corrélées contient huit rapports sur le temps et les dépenses pour les automatisations basées sur des calculs réels.

Exemples de temps et de notes de dépenses calculés pour le retour sur investissement



Retour sur investissement standard, temps et dépenses calculés des automatisations

Rapport	Description
Temps passé par catégorie de tâche	Temps réel total passé, en minutes, sur toutes les tâches par catégorie de tâches. • **Type** : graphique à secteurs • **Table** : formulaire d'entrée d'automatisation [automation_entry_form]
Volume de tâches manuelles par mois par catégorie	Volume réel total de toutes les tâches par mois par catégorie de tâches.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Retour sur investissement standard, temps et dépenses calculés des automatisations (suite)

Rapport	Description
	• **Type** : graphique à secteurs • **Table** : formulaire d'entrée d'automatisation [automation_entry_form]
Heures prévues passées par mois par catégorie (utilise la durée et le volume calculés)	Nombre total d'heures prévues passées chaque mois sur toutes les tâches manuelles par catégorie, à l'aide de la durée calculée de chaque tâche et du volume calculé de chaque tâche par mois. • **Type** : Histogramme • **Table** : Dépenses et économies [run_rate_predicted_savings]
Dépenses mensuelles prévues par catégorie (utilise la durée calculée et le volume)	Total des dépenses mensuelles prévues pour toutes les tâches manuelles par catégorie à l'aide de la durée calculée de chaque tâche, du volume calculé de chaque tâche par mois et du coût de la grille tarifaire de main-d'œuvre. **Remarque :** Ce rapport utilise des nombres négatifs pour exprimer une dépense. • **Type** : Histogramme • **Table** : Dépenses et économies [run_rate_predicted_savings]
Heures prévues passées par trimestre par catégorie (utilise la durée calculée et le volume)	Nombre total d'heures prévues passées par trimestre sur toutes les tâches manuelles par catégorie, à l'aide de la durée calculée de chaque tâche et du volume calculé de chaque tâche par mois. • **Type** : Histogramme • **Table** : Dépenses et économies [run_rate_predicted_savings]
Dépenses trimestrielles prévues par catégorie (utilise la durée calculée et le volume)	Total des dépenses trimestrielles prévues pour toutes les tâches manuelles par catégorie à l'aide de la durée calculée de chaque tâche, du volume calculé de chaque tâche par mois et du coût de la grille tarifaire de main-d'œuvre. **Remarque :** Ce rapport utilise des nombres négatifs pour exprimer une dépense. • **Type** : Histogramme • **Table** : Dépenses et économies [run_rate_predicted_savings]
Heures prévues passées par an par catégorie (utilise la durée calculée et le volume)	Nombre total d'heures prévues passées annuellement sur toutes les tâches manuelles par catégorie, à l'aide de la durée calculée de chaque tâche et du volume calculé de chaque tâche par mois. • **Type** : Histogramme • **Table** : Dépenses et économies [run_rate_predicted_savings]

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Retour sur investissement standard, temps et dépenses calculés des automatisations (suite)

Rapport	Description
Dépenses annuelles prévues par catégorie (utilise la durée calculée et le volume)	Dépense annuelle totale prévue pour toutes les tâches manuelles par catégorie à l'aide de la durée calculée de chaque tâche, du volume calculé de chaque tâche par mois et du coût de la grille tarifaire de main-d'œuvre. **Remarque :** Ce rapport utilise des nombres négatifs pour exprimer une dépense. • **Type** : Histogramme • **Table** : Dépenses et économies [run_rate_predicted_savings]

Planifier les calculs du retour sur investissement d'Orchestration pour les rapports standard

La tâche planifiée qui calcule les rapports standard du retour sur investissement d'Orchestration est active par défaut et contrôlée par les propriétés système.

Avant de commencer

Rôle requis : orchestration_manager, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le système fournit une tâche planifiée par défaut appelée Traitement du calendrier du retour sur investissement qui vous permet de configurer le moment où Orchestration calcule le retour sur investissement pour les rapports standard. Ce calendrier autorise le scripting pour des conditions avancées. Pour modifier le calendrier ou écrire un script à exécuter, ouvrez Traitement du calendrier du retour sur investissement à partir de **Planificateur système** > **Travaux planifiés** > **Travaux planifiés** et cliquez sur **Configurer la définition de tâche.** Pour exécuter le calendrier directement à partir de la définition de tâche, cliquez sur **Exécuter maintenant**

Pour contrôler l'exécution de la tâche planifiée à l'aide des propriétés d'Orchestration.

Procédure

1. Accédez à la **ROI d'Orchestration** > **Propriétés**.
2. Configurez les propriétés suivantes :

Propriétés du calendrier du retour sur investissement

Propriété	Description
roi.processing.active	Activez la tâche planifiée pour le traitement du retour sur investissement. Cette propriété active la tâche planifiée de planification du retour sur investissement de traitement. ◦ **Type** : vrai | faux ◦ **Par défaut** : true
Retour.Traitement.Intervalle	Intervalle planifié (en heures) du traitement du retour sur investissement (ROI). Cette propriété définit l'intervalle de répétition pour la tâche planifiée qui traite les

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	rapports sur les économies et les tâches corrélées. ◦ **Type** : nombre entier ◦ **Par défaut** : 24

3. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer vos modifications.

Rapports Premium du retour sur investissement d'Orchestration

Le tableau de bord premium fournit des rapports détaillés sur les économies calculées au fil du temps.

Les rapports ROI Premium nécessitent le module d'extension Orchestration - ROI Premium et sont créés à l'aide de Performance Analytics. Le module d'extension Orchestration - ROI Premium dépend du module d'extension Analyse des performances - Premium qui nécessite un abonnement distinct.

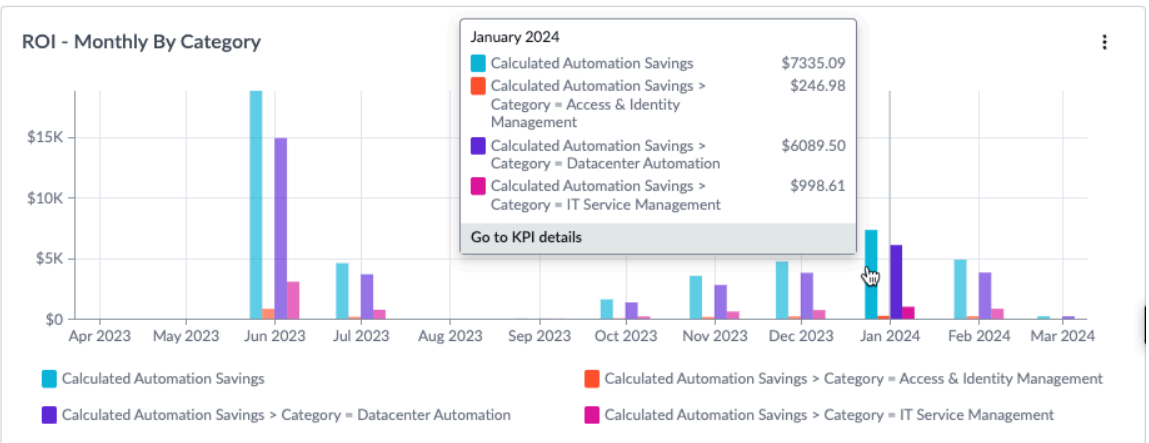
Important : Vous devez activer la tâche de collecte planifiée d'Analyse des performances pour qu'Orchestration ROI Premium puisse afficher les données.

Pour accéder au tableau de bord de premier plan du retour sur investissement, accédez à **Orchestration** > **Rapports ROI** > **Tableau de bord de premier plan**.

Onglet Retour sur investissement par catégorie

L'onglet Retour sur investissement par catégorie contient trois rapports montrant les économies calculées au fil du temps par catégorie.

Économies calculées mensuellement par catégorie



Rapports sur les primes pour les économies calculées au fil du temps par catégorie

Rapport	Description
ROI : Mensuel par catégorie	Affiche les économies calculées chaque mois par catégorie. Le graphique affiche le total des économies calculées par rapport aux économies calculées pour chaque catégorie.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

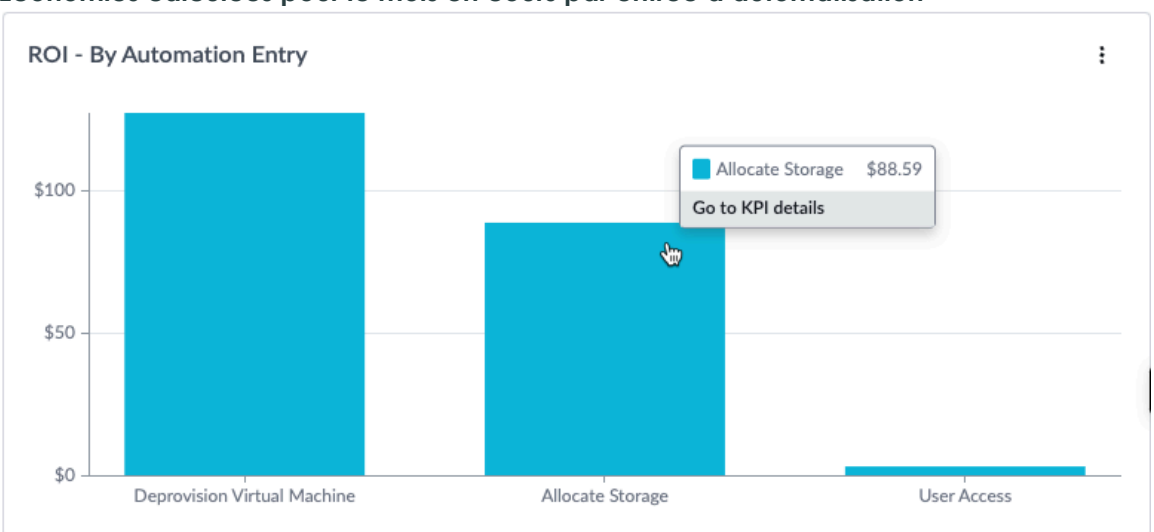
Rapports sur les primes pour les économies calculées au fil du temps par catégorie (suite)

Rapport	Description
	• **Type** : Histogramme • **Tableau** : Rapport détaillé sur les économies [detailed_savings_report]
ROI : Par catégorie	Affiche la tendance des économies calculées par catégorie. • **Type** : graphique linéaire • **Tableau** : Rapport détaillé sur les économies [detailed_savings_report]
Retour sur investissement : somme cumulée sur une période de 12 mois	Affiche la somme cumulée des économies calculées pour toutes les catégories au cours des 12 derniers mois. • **Type** : graphique en aires • **Tableau** : Rapport détaillé sur les économies [detailed_savings_report]

Retour sur investissement par entrée d'automatisation

L'onglet Retour sur investissement par entrée d'automatisation contient deux rapports montrant les économies calculées au fil du temps par entrée d'automatisation.

Économies calculées pour le mois en cours par entrée d'automatisation



Économies calculées au fil du temps par entrée d'automatisation

Rapport	Description
Retour sur investissement par entrée d'automatisation	Affiche les économies calculées du mois en cours pour chaque entrée d'automatisation.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Économies calculées au fil du temps par entrée d'automatisation (suite)

Rapport	Description
	• **Type** : colonne • **Tableau** : Rapport détaillé sur les économies [detailed_savings_report]
ROI : Sur la liste des 10 premières entrées d'automatisation	Affiche les 10 premières entrées d'automatisation qui ont le plus d'économies calculées pour le mois en cours. • **Type** : tableau de résultats • **Tableau** : Rapport détaillé sur les économies [detailed_savings_report]

Rapports sur le retour sur investissement d'orchestration de demande

Pour afficher les rapports ROI Premium d'Orchestration, vous devez demander l'activation du module d'extension Orchestration - ROI Premium (com.snc.runbook_automation.roi_premium). Le module d'extension Orchestration - ROI Premium est inclus dans un abonnement Orchestration, mais il doit être activé à la demande.

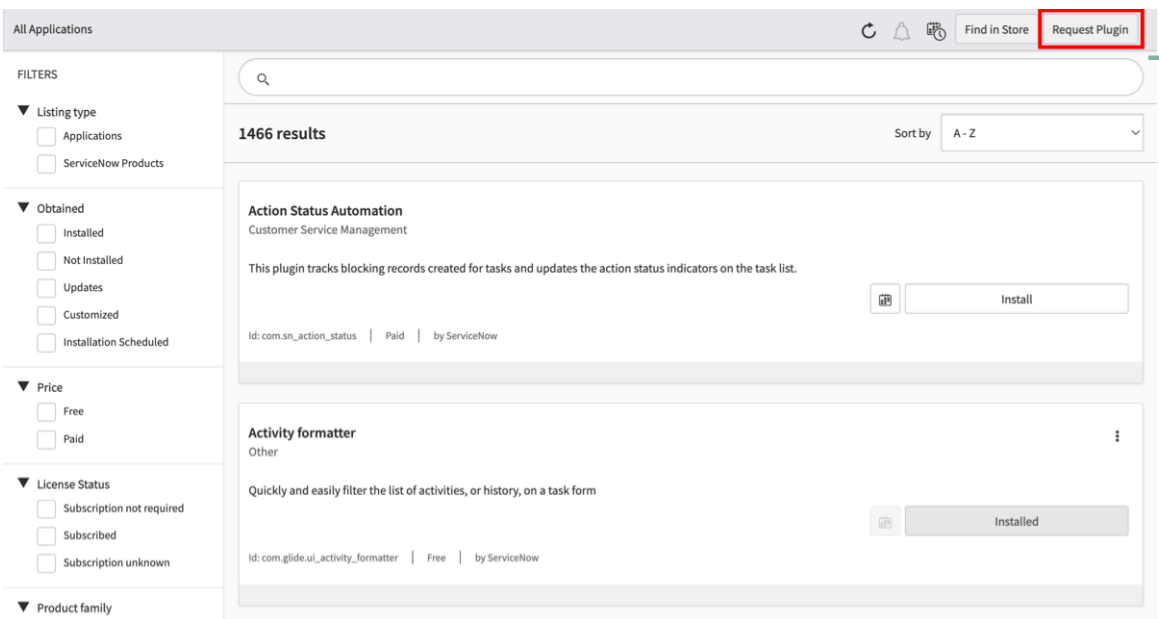
Avant de commencer

Le module d'extension Orchestration - ROI Premium nécessite le module d'extension Analyse des performances - Premium , qui doit être acheté séparément.

Rôle requis : admin

Procédure

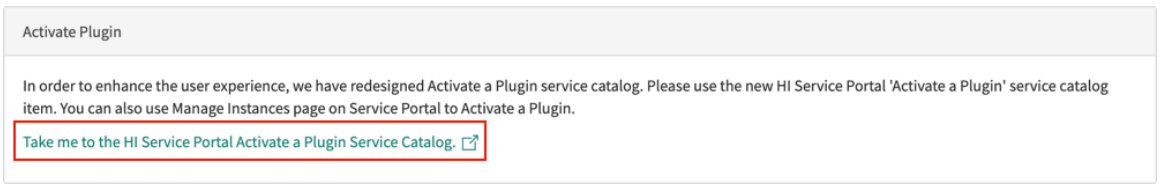
1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Demander un module d'extension** pour ouvrir le formulaire **Activer le module d'extension** sur Now Support.



Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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



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

Formulaire Activer le module d'extension

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

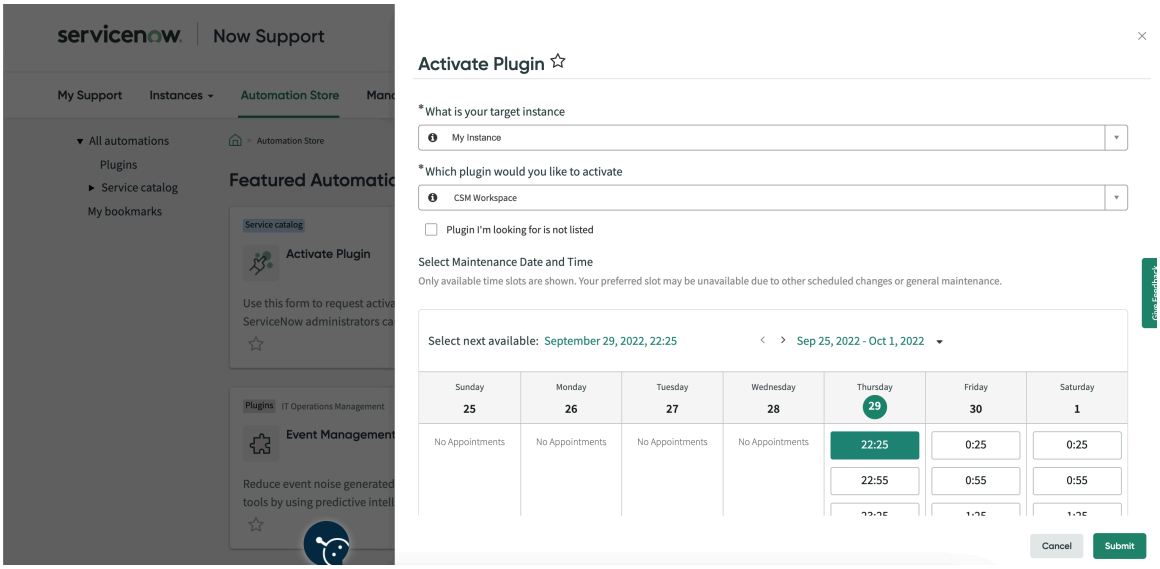
Example

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

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Activer le module d'extension



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

Planifier les calculs du retour sur investissement d'Orchestration pour les rapports sur les primes

Les rapports Premium du retour sur investissement d'Orchestration utilisent une tâche Performance Analytics qui doit être activée pour pouvoir générer des rapports Premium.

Avant de commencer

Rôle requis : orchestration_manager, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La tâche planifiée requise pour calculer les rapports du retour sur investissement sur la prime est appelée [PA ROI] Collecte de données historiques et est installée avec le module d'extension Orchestration - ROI Premium [com.snc.runbook_automation.roi_premium]. Cette tâche n'est pas active par défaut.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Analyse des performances** > **Collecteur de données** > **Tâches**.
2. Recherchez la tâche de collecte de données historiques [PA ROI].
3. Sélectionnez la case à cocher **Activé**.
4. Les options de planification s'affichent pour la valeur sélectionnée dans le champ **Exécuter** .
   Pour obtenir des instructions sur la création d'un calendrier, consultez Créer ou planifier un travail de collecte de données .
5. Pour exécuter le calendrier directement à partir de la définition de tâche, cliquez sur **Exécuter maintenant**.
6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

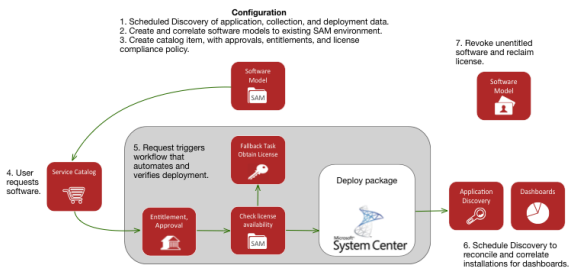
Distribution de logiciel client

L'application Distribution de logiciel client (CSD) permet aux administrateurs de distribuer des logiciels à partir du catalogue de services à l'aide de systèmes de gestion tiers.

CSD permet à un administrateur de créer tous les enregistrements nécessaires au déploiement de logiciels à partir de demandes de catalogue de services, y compris des modèles logiciels et des éléments de catalogue. Vous pouvez utiliser l'application CSD pour automatiser le déploiement et la révocation de logiciels à partir d'un hôte SCCM à l'aide du pack d'activités SCCM personnalisé. Vous pouvez définir des périodes de bail pour les logiciels distribués à partir de Catalogue de services et autoriser des extensions de bail dans certains cas, sous réserve d'approbations. Le déploiement s'effectue à l'aide des activités et des workflows Orchestration.

CSD s'intègre également à Gestion des actifs logiciels pour gérer le nombre de licences des logiciels déployés.

Flux de processus CSD utilisant SCCM



Demander la distribution de logiciel client

La distribution de logiciel client nécessite le module d'extension Orchestration - Distribution de logiciel client (com.snc.orchestration.client_sf_distribution), disponible sur demande avec un abonnement à Orchestration.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d'extension Orchestration - Distribution de logiciel client active le module d'extension Orchestration - System Center Configuration Manager qui contient les activités SCCM personnalisées utilisées pour déployer ou révoquer des logiciels à l'aide d'un serveur SCCM. Pour en savoir plus sur les dépendances de module d'extension, reportez-vous à la section Modules d'extension installés avec Distribution de logiciel client.

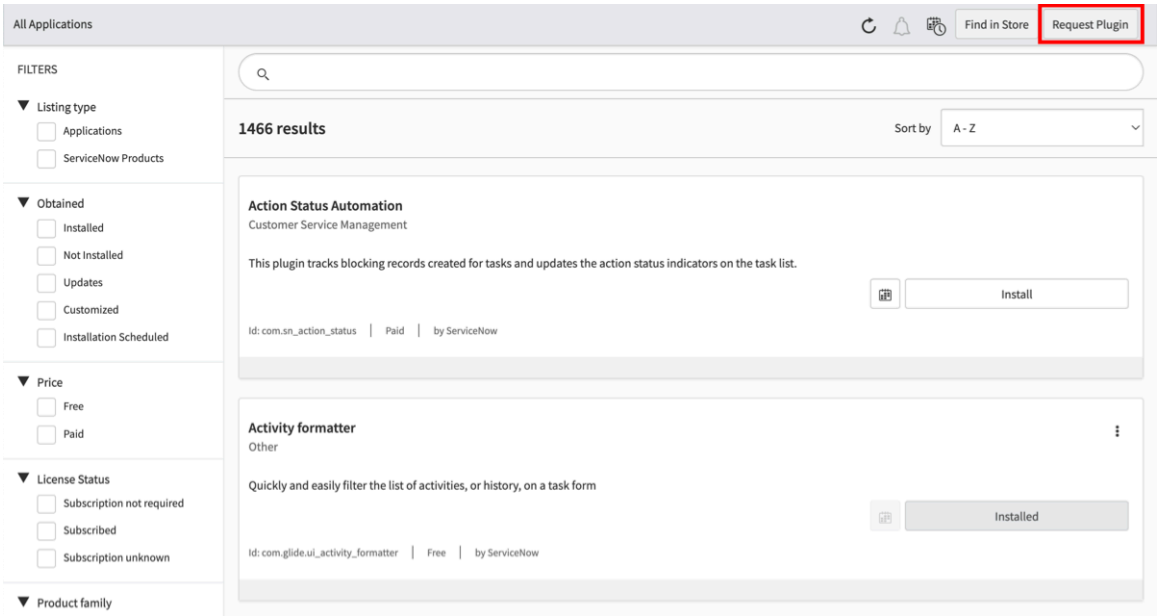
Remarque : Le module d'extension Orchestration - Distribution de logiciel client s'exécute dans son propre périmètre d'application.

Procédure

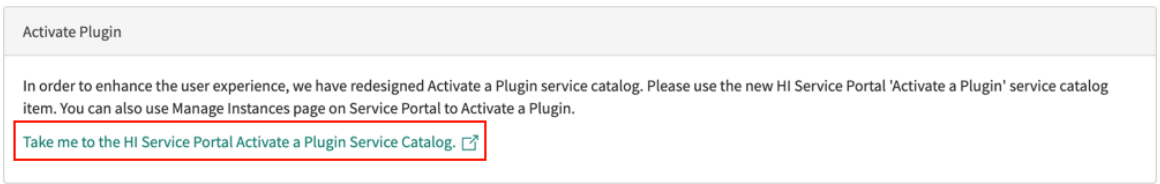
1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Demander un module d'extension** pour ouvrir le formulaire **Activer le module d'extension** sur Now Support.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



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



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

Formulaire Activer le module d'extension

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

Traduction automatique

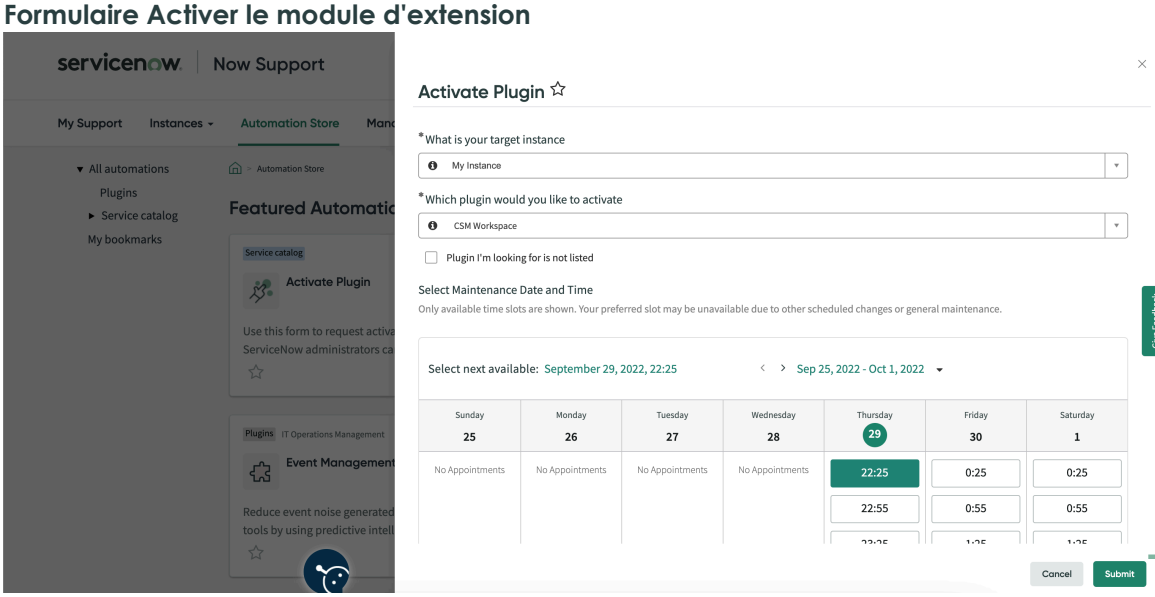
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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

Example

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

Formulaire Activer le module d'extension



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

Installé avec la distribution de logiciel client

Plusieurs types de composants sont installés avec la distribution de logiciel client (CSD).

Tables installées avec la distribution de logiciel client

Ces tables sont installées avec le module d'extension Orchestration - Distribution de logiciel client (com.snc.orchestration.client_sf_distribution).

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables de distribution de logiciel client

Table	Description
Élément de catalogue de distribution de logiciel client [sn_client_sf_dist_cat_item]	Contient tous les éléments de catalogue créés pour la distribution de logiciel client. Cette table étend la table Élément de catalogue [sc_cat_item].
Demande de logiciel de distribution de logiciel client [sn_client_sf_dist_req_software]	Contient tous les logiciels demandés ainsi que leurs états.
Application de distribution de logiciel client [sn_client_sf_dist_application]	Contient toutes les applications CSD détectées.
Fournisseur de distribution de logiciel client [sn_client_sf_dist_provider]	Contient tous les fournisseurs de distribution de logiciels.
Clé d'extension de distribution de logiciel client [sn_client_sf_dist_extension_key]	Contient les clés d'extension CSD prédéfinies.
Point d'extension de distribution de logiciel client [sn_client_sf_dist_extension_point]	Contient le script de personnalisation pour les clés d'extension.
Configuration du logiciel de distribution de logiciel client [sn_client_sf_dist_software_config]	Table de base pour toutes les configurations des fournisseurs de logiciels.
Instance du serveur SCCM [sn_client_sf_dist_cmdb_ci_sccm_server]	Contient toutes les instances de serveur SCCM. Cette table étend la table d'éléments de configuration [cmdb_ci].
Application SCCM [sn_client_sf_dist_sccm_application]	Contient toutes les applications SCCM détectées. Cette table étend la table Application de distribution de logiciel client [sn_client_sf_dist_application].
Élément de catalogue d'applications SCCM [sn_client_sf_dist_sccm_app_cat_item]	Contient tous les éléments de catalogue créés pour les applications SCCM. Cette table étend la table Élément de catalogue de distribution de logiciel client [sn_client_sf_dist_cat_item].
Collection SCCM [sn_client_sf_dist_sccm_collection]	Contient toutes les collections SCCM détectées. Contient toutes les collections SCCM détectées.
Déploiement SCCM [sn_client_sf_dist_sccm_deployment]	Contient tous les déploiements SCCM détectés. Contient tous les déploiements SCCM détectés.
Configuration SCCM [sn_client_sf_dist_sccm_sf_config]	Contient l'application SCCM, les collections d'installation et de désinstallation et Découverte le modèle. Cette table étend la configuration du logiciel de distribution de logiciel client [sn_client_sf_dist_software_config]

Modules d'extension installés avec Distribution de logiciel client

Ces modules d'extension sont installés avec le module d'extension Orchestration - Distribution de logiciel client, s'ils ne sont pas déjà actifs.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour obtenir des instructions sur la demande d'activation de Distribution de logiciel client (CSD), reportez-vous à la section Demander la distribution de logiciel client.

Modules d'extension pour Orchestration - Distribution de logiciel client

Module d'extension	Description
Orchestration : System Center Configuration Manager [com.snc.orchestration.sccm_mgnt]	Installe les activités d'orchestration SCCM personnalisées qui fonctionnent sur l'hôte cible SCCM.
Orchestration : gestion des baux de ressources [com.snc.orchestration.asset_lease_management]	Installe la fonctionnalité de bail pour les logiciels distribués via Catalogue de services. Cela comprend le démarrage, l'arrêt et la prolongation des baux.
API du périmètre du catalogue de services [com.glideapp.servicecatalog.scoped.api]	installe l'API pour prendre en charge la création d'applications dans Catalogue de services.
Gestion des actifs logiciels [com.snc.software_asset_management]	Fournit la possibilité de gérer les actifs logiciels, y compris le rapprochement des autorisations en licences pour les utilisateurs nommés, la station de travail et les contrats de logiciel d'entreprise.

Rôles installés avec la distribution de logiciel client

Ces rôles sont installés avec le module d'extension Orchestration - Distribution de logiciel client.

Rôles pour Orchestration - Distribution de logiciel client

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de distribution de logiciel client [sn_client_sf_dist.csd_admin]	Rôle d'administrateur pour la gestion de l'application de distribution de logiciel client.	• sam • agent_admin • report_admin • catalog_admin • itil • workflow_admin

Includes de script installés avec la distribution de logiciel client

Ces includes de script sont installés avec le module d'extension Orchestration - Distribution de logiciel client

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Includes de script pour Orchestration - Distribution de logiciel client

Include de script	Description
CSDExtensionPoint	Exécuter le code spécifique du fournisseur CSD
CSDUtil	Fonctions d'utilitaire pour l'application CSD.
RefQualsCSD	Filtre du qualificatif de référence. Ce script fournit les fonctions de filtre pour les fournisseurs CSD, les périphériques, l'application SCCM, les collections d'installation et les collections de désinstallation.
SCCMCatItemHandler	Définit les valeurs de champ de certains éléments de catalogue SCCM. Il s'agit du nom de la table des éléments de catalogue SCCM, du nom de l'élément de catalogue, du fournisseur SCCM et de la configuration du logiciel SCCM.
Créateur d'élément logiciel	Crée des éléments de catalogue de logiciels
Gestionnaire d'élément CSDCatItem	Classe de base pour la création d'éléments de catalogue CSD. Ce script est utilisé par l'action d'interface utilisateur Créer un élément de catalogue pour créer un catalogue d'applications.
CSDDemoDataUtil	Remplit les données de démonstration.
CSDDemoDataUtilAjax	Remplit les données de démonstration.

Propriétés installées avec la distribution de logiciel client

Les propriétés de distribution de logiciel client (CSD) permettent de gérer l'état d'installation des déploiements de logiciels demandés et de configurer les détections planifiées.

Pour accéder aux propriétés CSD, accédez à **Distribution de logiciel client** > **Propriétés**. Les propriétés suivantes sont disponibles :

Propriétés de distribution de logiciel client

Propriété	Nom	Description
Intervalle d'expiration de la vérification de l'état (jours)	sn_client_sf_dist.softwareInstallExpDays	Contrôle le nombre de jours pendant lesquels le système attend avant d'ignorer l'état d'installation du logiciel. La limite de temps par défaut pour l'installation de logiciels est de 30 jours avant que le système arrête de vérifier l'état d'installation d'un déploiement. Les statuts d'installation sont les suivants : • **Non installé** : l'utilisateur n'a pas installé le logiciel demandé avant l'expiration du délai configuré.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés de distribution de logiciel client (suite)

Propriété	Nom	Description
		• **Installé** : le logiciel a été installé dans la limite de temps configurée. • **Vérification de l'état expirée** : la limite de temps pour que l'utilisateur puisse installer le logiciel demandé a expiré. Le système ne vérifie plus l'état de ce déploiement. • **Révoqué** : le logiciel a été révoqué par l'administrateur. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 30
Rapprocher l'intervalle d'état de l'installation logicielle (heures)	sn_client_sf_dist.softwareInstallIntervalHour	Détermine le moment d'exécution de la tâche planifiée qui détermine l'état de l'installation. Par défaut, le système vérifie l'état de l'installation toutes les heures. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 24
Définir l'intervalle planifié (jours) dans l'application découverte.	sn_client_sf_dist.discoveryExeDay	Définit l'intervalle de répétition pour la tâche planifiée qui exécute la découverte d'application. Par défaut, la découverte s'exécute à minuit le jour défini avec cette valeur. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 5
Définir l'intervalle de travail du calendrier d'exécution du bail (minutes)	sn_client_sf_dist.lease_execution_interval	Intervalle au cours duquel la tâche planifiée du calendrier de bail CSD vérifie si les baux logiciels demandés démarrent, s'arrêtent ou se prolongent. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 1
Définir le temps avant la fin de bail pour notifier le	sn_client_sf_dist.lease_end_notification	Détermine le nombre de jours avant la fin d'un bail logiciel pour notifier le demandeur. Si les prolongations de bail sont autorisées, assurez-vous que cette période laisse suffisamment de

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés de distribution de logiciel client (suite)

Propriété	Nom	Description
demandeur (jours)		temps pour que le processus d'approbation se termine avant l'expiration du bail. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 5

Workflows installés avec la distribution de logiciel client

Ces workflows sont installés avec le module d'extension Orchestration - Distribution de logiciel client

Workflows installés avec la distribution de logiciel client

Workflow	Description
Découvrir SCCM	Récupère les listes d'applications, de collections et de déploiements à partir des serveurs SCCM à l'aide d'activités d'orchestration CSD personnalisées. Un administrateur exécute ce workflow à partir d'une action d'interface utilisateur dans un enregistrement d'instance de serveur SCCM.
Commander le logiciel client	S'exécute automatiquement lorsqu'un utilisateur commande un logiciel à partir du catalogue de services.
Déployer l'application SCCM	Déclenché par le workflow Commander un logiciel client pour déployer le logiciel via le serveur SCCM. Ce workflow ajoute l'utilisateur ou l'appareil à l'ensemble SCCM.
Révoquer le logiciel client	Commence le processus de révocation du logiciel pour les logiciels déployés par un fournisseur externe. Les administrateurs exécutent ce workflow à partir d'une action d'interface utilisateur sur l'enregistrement Logiciel demandé et l'enregistrement Logiciel installé non autorisé. Ce workflow déclenche le workflow du fournisseur approprié qui effectue la réception réelle. Par exemple, ce workflow déclenche le workflow Révoquer l'application SCCM pour les applications des collections de désinstallation SCCM.
Révoquer l'application SCCM	Révoque les applications SCCM qui sont membres d'une collection de désinstallation. Le workflow Révoquer le logiciel client déclenche ce workflow afin de révoquer le logiciel déployé par un serveur SCCM. Ce workflow déplace l'utilisateur ou l'appareil de l'ensemble SCCM vers l'ensemble de désinstallation approprié.

Information associée

- Utilisation de points d'extension pour étendre les fonctionnalités de l'application
- Utilisation de points d'extension scriptés dans des scripts côté serveur
- Utilisation de points d'extension d'interface utilisateur dans des macros d'interface utilisateur côté serveur
- Utilisation de points d'extension clients dans un scripting d'interface utilisateur côté client

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer des licences et des compteurs pour les logiciels distribués

Les licences et les compteurs logiciels sont associés au modèle logiciel et doivent être créés si vous souhaitez suivre la licence des logiciels déployés par la distribution de logiciel client (CSD).

Avant de commencer

Rôle requis : sam ou admin

Vous pouvez créer des licences logicielles et des compteurs dans Gestion des actifs logiciels pour les éléments logiciels déployés à partir du catalogue de services par CSD. Le CSD dépend du résultat du compteur logiciel pour déterminer si la licence est disponible pour le logiciel demandé. Si **l'évaluation** de la licence est supérieure à 0 et que le type de licence est **Non alloué**, CSD suppose que la licence est disponible pour le logiciel.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Actifs Logiciels** > **Licences de logiciels**.
2. Ajoutez une nouvelle licence de logiciel pour le modèle logiciel que vous avez utilisé dans CSD.
3. Accédez à la **Actifs Logiciels** > **Rapprochement** > **Compteurs logiciels**.
4. Créez un compteur logiciel pour le modèle logiciel que vous avez créé.
5. Exécutez le compteur pour récupérer les informations de licence de logiciel.

Processus de commande de distribution de logiciel client

Les logiciels déployés par Distribution de logiciel client (CSD) peuvent être commandés à partir du catalogue de services par des utilisateurs individuels ou par des utilisateurs approuvés pour le compte d'autres utilisateurs.

Les éléments de catalogue de Distribution de logiciel client disposent de différentes options, selon la façon dont la commande est configurée.

Dates de début et de fin de bail

Tous les logiciels déployés par CSD nécessitent que les utilisateurs spécifient la date de début du bail. Ceci est appliqué par le module d'extension Orchestration - Gestion des baux d'actifs qui est activé automatiquement avec CSD. Le système préremplit le champ **Début de bail** avec la date et l'heure actuelles.

Si l'élément de catalogue est configuré pour la révocation (désinstallation), le formulaire affiche le champ **Fin de bail** , qui permet au demandeur de définir une date et une heure de fin de bail. Le système valide l'entrée de l'utilisateur dans ces champs pour s'assurer que les dates sélectionnées définissent une fenêtre future. Le champ **Fin de bail** n'est pas obligatoire et peut être laissé vide pour commander un logiciel sans date de fin.

Remarque : Pour les systèmes déployant des logiciels à partir de Microsoft System Center Configuration Management (SCCM), le champ **Fin de bail** n'est disponible que si la configuration SCCM spécifie une collection de désinstallation.

Logiciel offert uniquement à l'utilisateur connecté

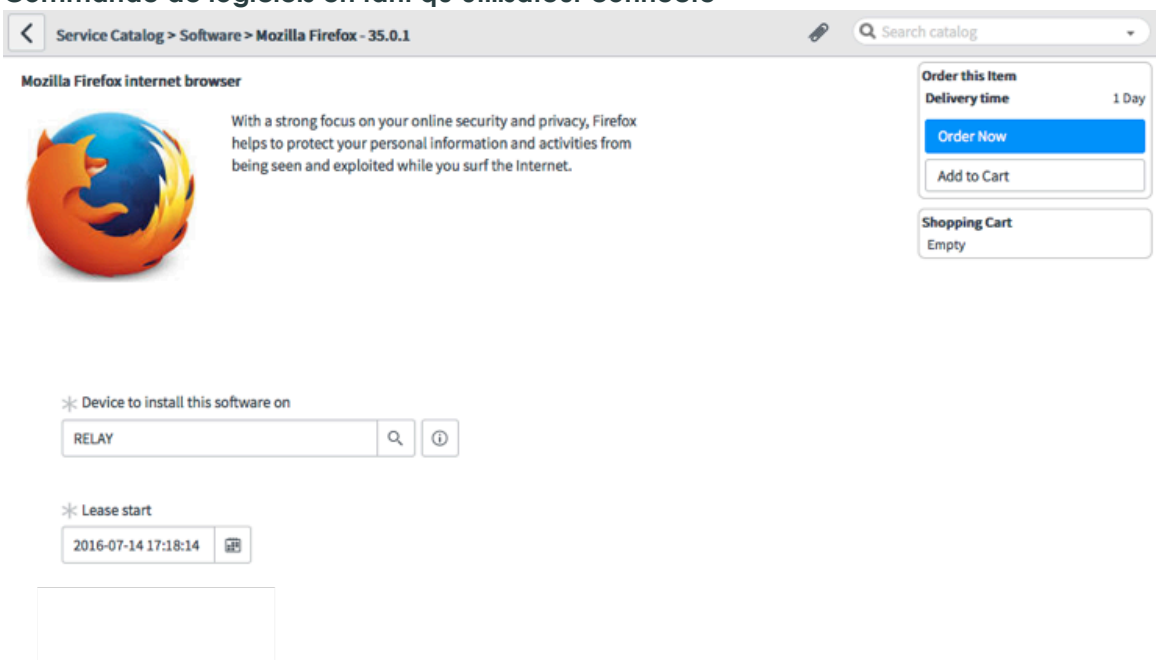
Si l'élément de catalogue de logiciels est configuré avec la case **Commander pour le compte de** décochée, le champ **Utilisateur** n'apparaît pas sur le formulaire de commande. L'utilisateur connecté sélectionne l'appareil sur lequel déployer le logiciel à partir de **l'appareil sur lequel installer ce logiciel sur** le terrain. Seuls les appareils affectés à l'utilisateur connecté apparaissent dans la liste.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans cet exemple, un utilisateur s'est connecté au catalogue de services pour commander Firefox pour un ordinateur qui lui est attribué. L'utilisateur sélectionne l'ordinateur dans une liste d'appareils possédés et sélectionne la date et l'heure de début de la location. Ce logiciel est déployé via Microsoft System Center Configuration Management (SCCM), mais n'a pas de collection de désinstallation configurée et ne peut pas être révoqué automatiquement par le système. Par conséquent, le champ **Fin de bail** n'est pas disponible.

Commande de logiciels en tant qu'utilisateur connecté



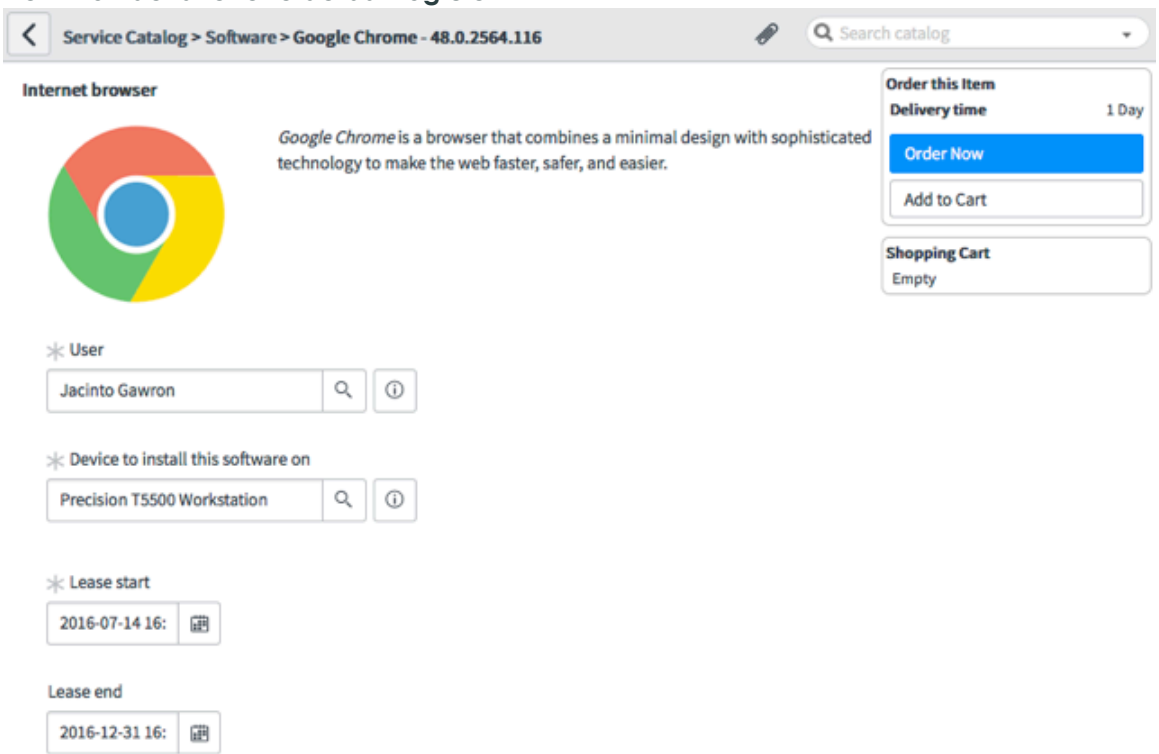
Logiciel commandé pour le compte d'un autre utilisateur

Si l'élément de catalogue de logiciels est configuré avec la case **Commander pour le compte de** cochée, le champ **Utilisateur** apparaît sur le formulaire. L'utilisateur connecté peut sélectionner n'importe quel utilisateur dans ce champ. Le champ **Appareil sur lequel installer ce logiciel** répertorie uniquement les appareils affectés à l'utilisateur sélectionné dans le champ **Utilisateur** . Si une approbation est requise pour un logiciel commandé pour le compte d'un autre utilisateur, le système envoie automatiquement une demande d'approbation au gestionnaire de l'utilisateur qui reçoit le logiciel. L'approbation est ignorée si le demandeur est le gestionnaire de l'utilisateur désigné.

Dans cet exemple, un gestionnaire commande Google Chrome pour un prestataire. Le gestionnaire sélectionne l'entrepreneur dans le champ **Utilisateur** , puis choisit un ordinateur dans la liste des appareils qui lui sont affectés. Ce logiciel dispose d'une collection de désinstallation SCCM configurée, qui permet au gestionnaire de sélectionner une date de fin de bail qui coïncide avec la fin du contrat de l'utilisateur. À l'expiration du bail, SCCM désinstalle automatiquement le logiciel de l'appareil.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définition de la fenêtre de bail logiciel



Prolonger le bail d'un logiciel

Les utilisateurs de logiciels déployés par Client Software Distribution (CSD) peuvent demander la prolongation d'une période de location, si le logiciel est révocable par un système de distribution de logiciels.

Avant de commencer

Rôle requis : n'importe quel utilisateur système

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si votre logiciel a une date de fin de bail définie et que l'état du logiciel est **Installé**, vous pouvez demander une prolongation du bail en attendant les approbations requises par votre entreprise.

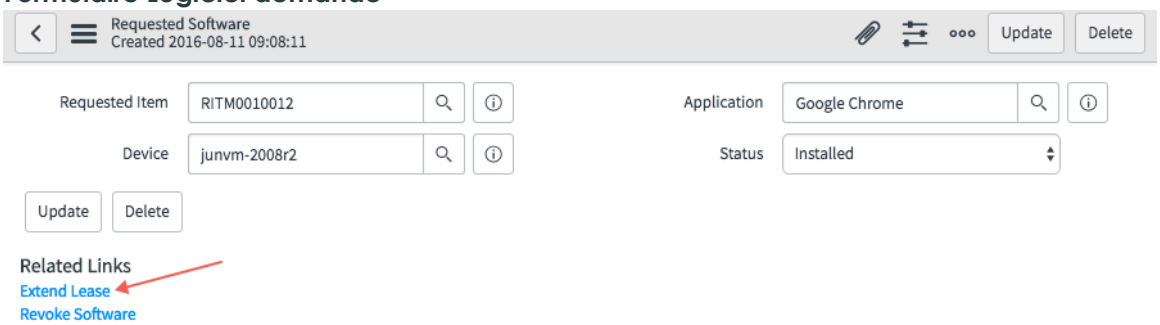
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Mon logiciel demandé**.
   La liste affiche uniquement les logiciels que vous avez demandés à partir du catalogue de services.
2. Sélectionnez l'enregistrement du logiciel installé dont vous souhaitez prolonger le bail.
3. Sous **Liens connexes**, cliquez sur **Prolonger le bail**.

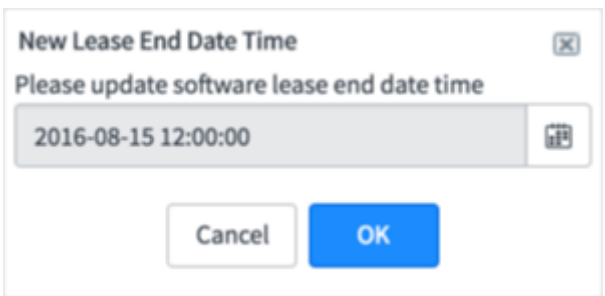
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Logiciel demandé



4. Dans la boîte de dialogue qui s'affiche, sélectionnez une nouvelle date de fin de bail dans le calendrier et cliquez sur **OK**.
   Vous devez sélectionner une date postérieure à la date actuelle.



Si la prolongation du bail est soumise à l'approbation du gestionnaire, vous êtes avisé de la décision. Si la demande est approuvée, une notification indique la nouvelle date de fin de bail. Si la nouvelle date de fin se situe dans les 5 jours (période de préavis par défaut) de la date à laquelle vous avez fait la demande, CSD envoie un avis de fin de bail immédiat.

Important : Si des extensions de bail dans votre organisation nécessitent une approbation, assurez-vous que l'approbateur est disponible et dispose de suffisamment de temps pour traiter votre demande d'extension. Si l'extension ne peut pas être approuvée avant l'expiration de la date de fin initiale, le logiciel est révoqué.

Distribution de logiciel client à partir de SCCM

Vous pouvez utiliser Distribution de logiciel client (CSD) pour déployer et révoquer des déploiements de logiciels à partir de Microsoft System Center Configuration Management (SCCM) et gérer les distributions sur les hôtes SCCM.

Le pack d'activités SCCM contient des activités d'orchestration que CSD utilise pour déployer des logiciels à partir d'une demande de catalogue de services et gérer des ensembles d'utilisateurs et d'appareils sur des serveurs SCCM. En outre, CSD peut gérer le nombre de licences pour les logiciels déployés à l'aide ServiceNow de Gestion des actifs logiciels, révoquer les logiciels déployés par SCCM sans interaction de l'utilisateur et gérer les périodes de location.

Configuration SCCM

Suivez les procédures de configuration SCCM dans l'ordre indiqué.

Configurer le rôle d'administrateur d'application sur le serveur SCCM

Pour déployer des logiciels à l'aide ServiceNow® de Distribution de logiciel client (CSD), assurez-vous qu'un utilisateur administratif SCCM dispose des autorisations appropriées pour déployer des logiciels et que PowerShell est correctement configuré.

Traduction automatique

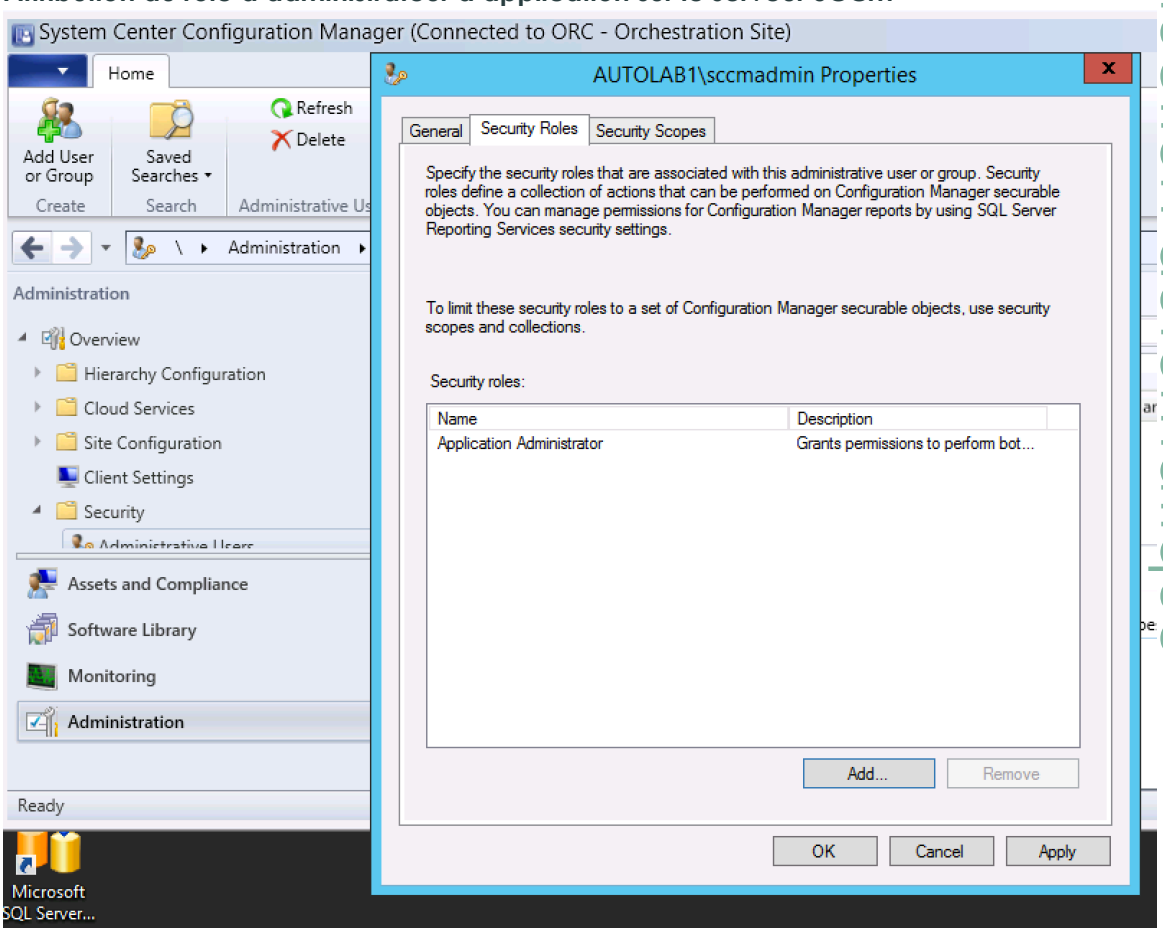
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle SCCM requis : Administrateur d'application

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Ces instructions s'appliquent à Microsoft 2012 R2 Server.

Procédure
1. Dans la console System Center Configuration Manager, accédez à **Administration** > **Sécurité** > **Utilisateurs administratifs**.
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'utilisateur à qui vous souhaitez accorder le rôle d'administrateur d'application.
3. Sélectionnez **Propriétés** dans le menu déroulant.
4. Dans la boîte de dialogue Propriétés, sélectionnez l'onglet **Rôles de sécurité** .
5. Assurez-vous que l'utilisateur dispose du rôle d'administrateur d'application.
6. Si l'utilisateur ne dispose pas déjà de ce rôle, cliquez sur **Ajouter**, sélectionnez ce rôle dans la liste, puis cliquez sur **OK**.

Attribution du rôle d'administrateur d'application sur le serveur SCCM

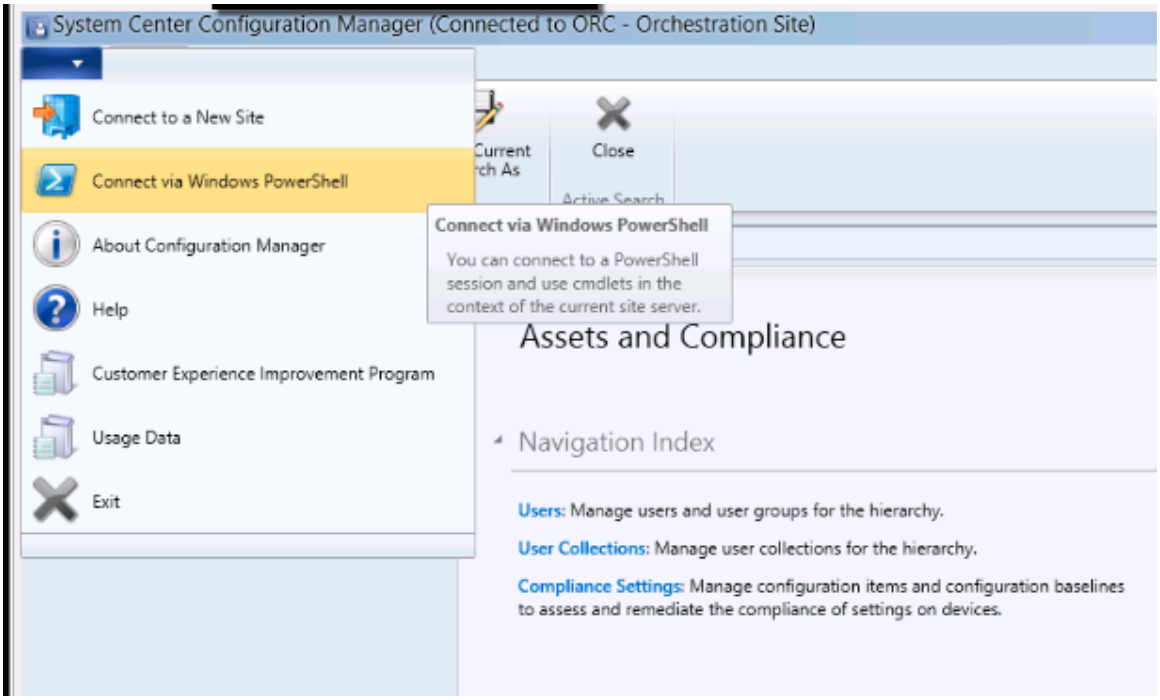


7. Connectez-vous à SCCM en tant qu'utilisateur ayant le rôle d'administrateur d'application.
8. Ouvrez le menu dans le coin supérieur gauche de la console et sélectionnez **Se connecter via Windows PowerShell**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Se connecter à PowerShell



9. Assurez-vous que l'utilisateur peut accéder à la console CM.
   Cette action établit le chemin d'accès de l'environnement à PowerShell pour l'utilisateur Administrateur d'application connecté.

Mettre à jour les bibliothèques d'applets de commande SCCM

Assurez-vous que la bibliothèque d'applets de commande SCCM System Center Configuration Manager est à jour.

Avant de commencer

Rôle SCCM requis : utilisateur actuel ou administrateur système, selon les paramètres.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La bibliothèque d'applets de commande SCCM System Center Configuration Manager installe et met à jour le module Windows PowerShell pour SCCM. SCCM vérifie quotidiennement les mises à jour de la bibliothèque. Des bibliothèques obsolètes peuvent entraîner l'échec de la détection du serveur SCCM, car le système ne peut pas analyser le résultat de l'activité SCCM. Ce message d'avertissement s'affiche dans les enregistrements d'entrée de file d'attente ECC pour les activités SCCM GET :

```
WARNING: An update to the System Center 2012 Configuration Manager Cmdlet
Library is available. Please go to
'http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkId=528947' to download the latest
 version.
Running cmdlet version: 5.0.8231.1004 Latest cmdlet version:
 5.0.8328.1155
```

Téléchargez la dernière version de la bibliothèque d'applets de commande à partir de http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkId=528947 . Pour les instructions d'installation, voir https://technet.microsoft.com/en-us/library/dn958404(v=sc.20).aspx .

Si vous choisissez d'utiliser une bibliothèque de versions antérieures, utilisez cette procédure pour désactiver la vérification de la mise à jour CM, qui permet à Détection de produire sans problème.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Connectez-vous à la console SCCM en tant qu'administrateur.
2. Ouvrez le menu dans le coin supérieur gauche de la console.
3. Sélectionnez **Se connecter via Windows PowerShell**.
4. Exécutez l'une des commandes suivantes pour désactiver la vérification de mise à jour :
   - **Par utilisateur** : *Set-CMCmdletUpdateCheck -CurrentUser -IsUpdateCheckEnabled 0*
   - **Par système** : *Set-CMCmdletUpdateCheck -System -IsUpdateCheckEnabled 0*

   Important : L'applet de commande par système doit s'exécuter dans une session Windows PowerShell avec élévation de privilèges.
5. Exécutez la commande *Get-CMCmdletUpdateCheck* pour actualiser la console et vérifier les paramètres.
6. Assurez-vous que la valeur de la variable *de configuration IsEnabled* a été changée sur **Faux**.
   Cela indique que l'avertissement d'une bibliothèque d'applets de commande obsolète est désactivé pour les utilisateurs spécifiés.
7. Pour réactiver la vérification de la mise à jour, exécutez la commande *-IsUpdateCheckEnabled 1* pour l'utilisateur actuel ou pour le système.

Configurer le Serveur MID pour les activités SCCM

Pour utiliser un Serveur MID avec les activités Microsoft System Center Configuration Management (SCCM), configurez-le pour qu'il communique avec le serveur SCCM.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez **cmdb_ci_dns_name.list**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Entrez le nom de domaine complet (FQDN) du serveur SCCM dans le champ **Nom** .
4. Faites un clic droit dans l'en-tête du formulaire et sélectionnez **Enregistrer**.
5. Dans la liste connexe **Adresse IP** , cliquez sur **Nouveau**.
6. Dans le champ **Adresse IP** , entrez l'adresse IP du serveur SCCM.
7. Dans le champ **Carte réseau** , sélectionnez **eth0** ou votre contrôleur d'interface réseau préféré.
8. Laissez le champ **Masque réseau** vide.
9. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer des informations d'identification Windows pour les déploiements SCCM

Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) nécessite les informations d'identification appropriées pour déployer des applications à l'aide de l'application Distribution de logiciel client.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_client_sf_dist.csd_admin ou admin

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La distribution de logiciels clients nécessite des informations d'identification Windows disposant de droits d'administrateur sur le serveur SCCM.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Orchestration** > **Informations d'identification**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans la liste des types d'informations d'identification, sélectionnez **Informations d'identification Windows**.
4. Fournissez un nom d'utilisateur et un mot de passe avec des droits administratifs sur le serveur SCCM.

   Important : Vous devez disposer des éléments suivants :
   - Cet utilisateur doit avoir le rôle d'administrateur d'application sur le serveur SCCM.
   - Utilisez les informations d'identification pour vous connecter au serveur SCCM et connectez-vous au moins une fois via Windows PowerShell à partir de la console System Center Configuration Manager pour définir la variable de chemin d'accès pour ces informations d'identification.

5. Renseignez les autres champs du formulaire comme il convient.

   Pour plus d'informations, consultez Informations d'identification Windows .
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Récupérer les données SCCM pour la distribution de logiciel client

Récupérez les collections et la liste des applications disponibles pour le déploiement à partir de vos serveurs SCCM.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_client_sf_dist.csd_admin ou admin

Avant de commencer cette procédure :

- Configurez votre serveur Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM), créez les applications et les collections, et configurez les déploiements dont vous avez besoin. Pour plus d'informations, consultez votre documentation SCCM.
- Configurez un utilisateur avec le rôle Gestionnaire de déploiement d'applications sur le serveur SCCM.
- Configurez le Serveur MID pour qu'il communique avec le serveur SCCM.
- Ajoutez les informations d'identification Powershell à la ServiceNow table Informations d'identification [discovery_credentials] de l'utilisateur SCCM qui a le rôle Gestionnaire de déploiement d'applications.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour renseigner l'application Distribution de logiciel client avec des données SCCM :

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Distribution de logiciel client** > **SCCM** > **Instance du serveur SCCM**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

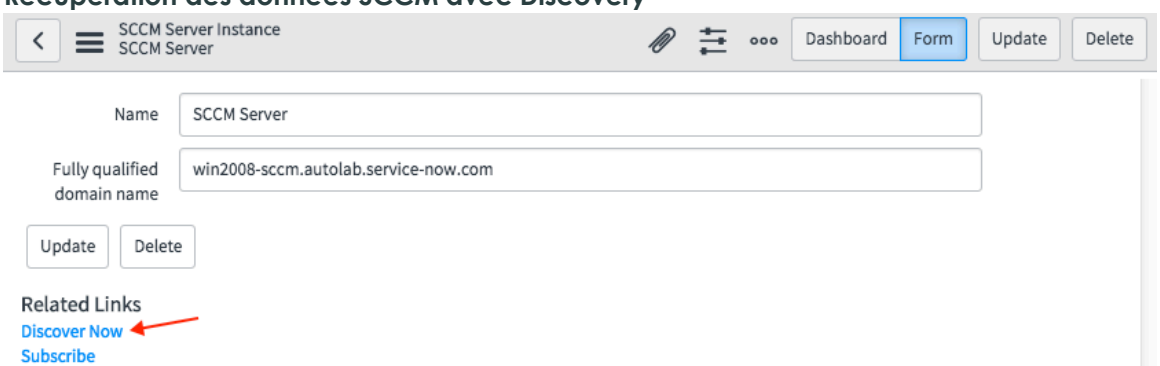
3. Dans le formulaire Instance de serveur SCCM, identifiez le serveur par son nom et fournissez le nom de domaine complet.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

   Le nouveau serveur SCCM apparaît dans la liste.

5. Ouvrez le nouvel enregistrement SCCM et cliquez sur **Découvrir maintenant** sous **Liens connexes**.

   Le système exécute le workflow Découvrir SCCM qui récupère les données d'application, de collecte et de déploiement à partir du serveur SCCM.

Récupération des données SCCM avec Discovery



Détection du serveur SCCM pour la distribution de logiciel client

Un workflow Découverte remplit les tables ServiceNow avec les données de collecte, d'application et de déploiement récupérées à partir des serveurs SCCM.

Les utilisateurs exécutent le workflow **Découvrir SCCM** à partir d'un enregistrement d'instance de serveur SCCM pour renseigner les tables suivantes ServiceNow :

Données SCCM renseignées dans les tables ServiceNow

Table	Champs
Application SCCM [sn_client_sf_dist_sccm_application]	• name • éditeur • version • modèle • sccm_server
Collection SCCM [sn_client_sf_dist_sccm_collection]	• name • type • sccm_server

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Données SCCM renseignées dans les tables ServiceNow (suite)

Table	Champs
Déploiement SCCM [sn_client_sf_dist_sccm_deployment]	• l'application • collection • type

Remarque : Pour en savoir plus sur les activités personnalisées utilisées dans ce workflow pour extraire des données d'un serveur SCCM, reportez-vous à la section Pack d'activités SCCM d'Orchestration.

Configuration d'un modèle logiciel pour une application SCCM

À l'aide des applications détectées sur le serveur SCCM, configurez un modèle logiciel utilisé par l'application Gestion des actifs logiciels pour gérer les licences.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_client_sf_dist.csd_admin ou admin
Avant de créer des modèles logiciels, vous devez détecter les applications disponibles pour le déploiement sur le serveur SCCM. Voir Récupérer les données SCCM pour la distribution de logiciel client pour plus de détails.

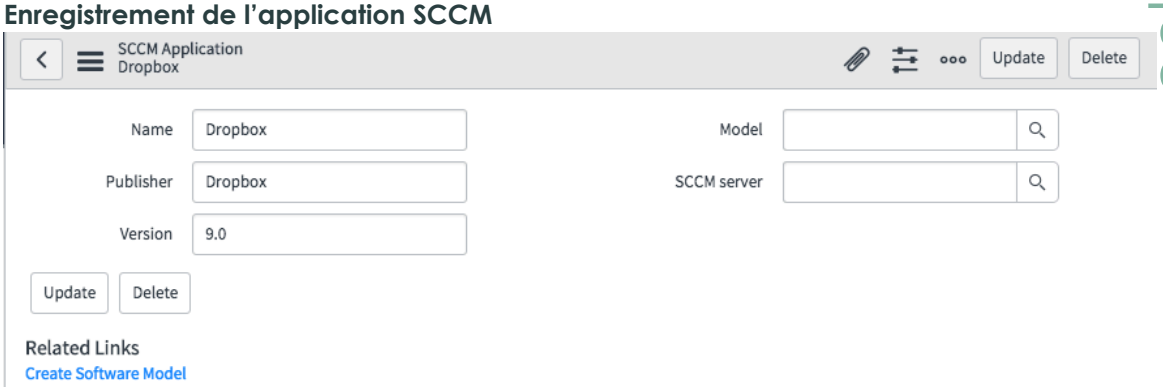
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez lier une application SCCM à un modèle logiciel existant ou créer un nouveau modèle.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Distribution de logiciel client** > **SCCM** > **Applications SCCM**.
   La liste des applications détectées sur le serveur SCCM s'affiche.
2. Ouvrez un enregistrement d'application SCCM.
3. Pour créer un lien vers un modèle existant, cliquez sur l'icône en forme de loupe dans le champ **Modèle** et sélectionnez un modèle dans la liste.

Enregistrement de l'application SCCM



4. Pour créer un modèle, cliquez sur **Créer un modèle logiciel** sous **Liens connexes**.

   a. Renseignez les champs de modèle logiciel.
   Voir pour plus de détails.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

b. Cliquez sur **Envoyer**.
La vue revient au formulaire Applications SCCM.

Définir une configuration SCCM

Pour créer des éléments de catalogue pour le déploiement de logiciels SCCM ou pour configurer votre instance afin de révoquer des logiciels via SCCM, vous devez d'abord associer ces logiciels à une collection via une configuration SCCM.

Avant de commencer

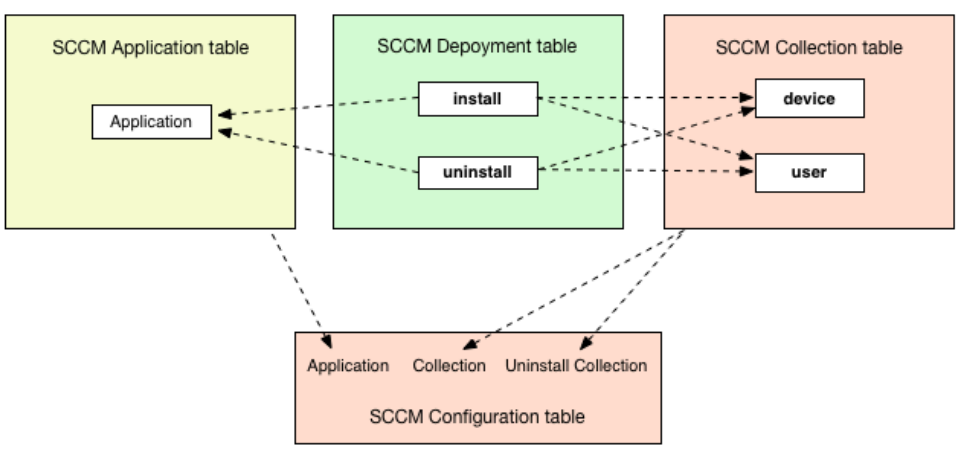
Avant de créer un enregistrement de configuration SCCM, assurez-vous d'avoir détecté les applications, collections et déploiements SCCM et d'avoir configuré les modèles logiciels nécessaires.

Rôle requis : sn_client_sf_dist.csd_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le processus de configuration SCCM associe les logiciels aux collections SCCM. Pour déployer un logiciel à partir d'un serveur SCCM, l'utilisateur ou l'appareil doit être membre d'un ensemble SCCM associé à un déploiement **d'installation** . Distribution de logiciel client (CSD) vous permet de révoquer un logiciel non autorisé à l'aide d'un serveur SCCM lorsque ce logiciel peut être supprimé à l'aide d'une collection de **désinstallation** . Les utilisateurs qui demandent des logiciels révocables à partir de Catalogue de services ont également la possibilité de définir des dates de début et de fin de bail et de demander des extensions de bail.

Références de la table SCCM



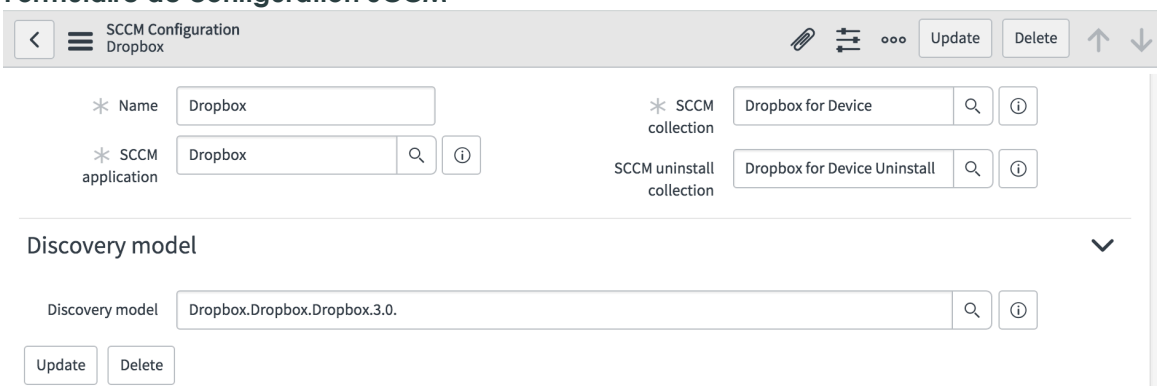
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Distribution de logiciel client** > **SCCM** > **Applications SCCM**.
2. Ouvrez une application qui a un modèle logiciel configuré.
3. Sous **Liens connexes**, cliquez sur **Créer une configuration logicielle**.
4. Remplissez le formulaire en utilisant les champs de la table.

Formulaire de configuration SCCM



Champs de configuration SCCM

Champ	Description
Nom	Nom reconnaissable de cette configuration logicielle SCCM.
Application SCCM	Nom d'une application hébergée sur le serveur SCCM.
Collection SCCM	Nom de l'ensemble associé au déploiement **d'installation** de l'application sélectionnée sur le serveur SCCM. Seules les collections associées à l'application peuvent être sélectionnées.
Collection de désinstallation SCCM	Nom de l'ensemble associé au déploiement de **désinstallation** de l'application sélectionnée sur le serveur SCCM. Vous devez spécifier une collection de désinstallation pour : ◦ Définissez une date de fin de bail pour les logiciels déployés. ◦ Autoriser les extensions de bail. ◦ Révoquer le logiciel de l'ordinateur d'un utilisateur
Modèle de découverte	Modèle de détection qui relie l'installation de logiciel non autorisée à la configuration SCCM. À partir de l'enregistrement de configuration SCCM, Distribution de logiciel client peut déterminer la collection à utiliser pour révoquer le logiciel. Un logiciel

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	non autorisé est un logiciel trouvé sur l'ordinateur de l'utilisateur que l'utilisateur n'est pas autorisé à utiliser.

Créer un élément de catalogue pour une application SCCM

À l'aide des applications détectées sur le serveur SCCM, créez un élément de catalogue pour une application que vous souhaitez proposer à la distribution à partir du catalogue de services.

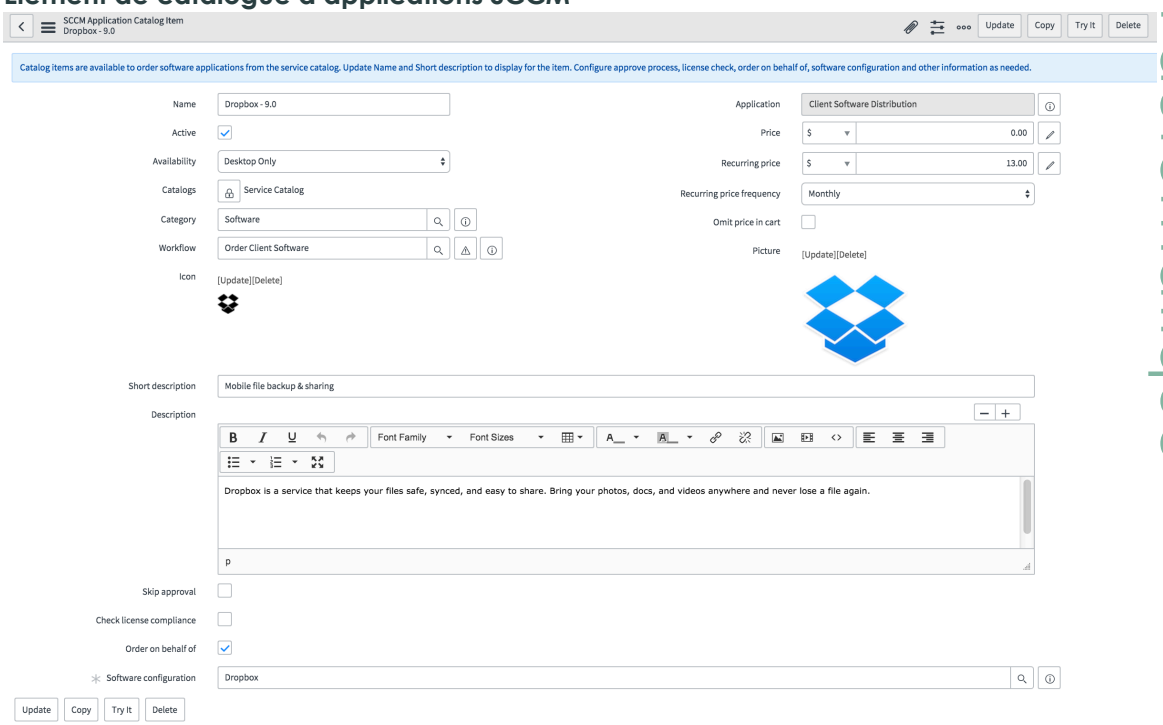
Avant de commencer

Rôle requis : sn_client_sf_dist.csd_admin ou admin
Avant de créer un élément de catalogue, vous devez lier l'application à un modèle logiciel et créer au moins une configuration logicielle.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Distribution de logiciel client** > **SCCM** > **Applications SCCM**.
   La liste des applications détectées sur le serveur SCCM s'affiche.
2. Ouvrez l'enregistrement d'une application SCCM.
3. Sous **Liens connexes**, cliquez sur **Créer un élément de catalogue**.
   Un nouvel enregistrement d'élément du catalogue d'applications SCCM apparaît avec des informations préconfigurées. .

Élément de catalogue d'applications SCCM



4. Ajoutez des informations sur les prix et renseignez les champs suivants ajoutés à la table Élément de catalogue de distribution de logiciel client [sn_client_sf_dist_cat_item] par le module d'extension Orchestration - Distribution de logiciel client :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs SCCM du formulaire d'élément de catalogue

Champ	Description
Ignorer l'approbation (skip_approval)	Case à cocher qui permet d'ignorer l'approbation de cet élément par le gestionnaire du demandeur lorsqu'un utilisateur le commande à partir du catalogue de services. Utilisez ce champ conjointement avec le champ **Commande pour le compte de afin de** vous assurer que les logiciels commandés par un utilisateur connecté pour le compte d'un autre utilisateur sont soumis à approbation. Par défaut, cette case n'est pas cochée, ce qui nécessite l'approbation du gestionnaire pour tous les nouveaux éléments de catalogue. **Remarque :** Deux niveaux d'approbation sont possibles. Par défaut, tous les éléments de catégorie nécessitent l'approbation du groupe pour les éléments supérieurs à 1 000 USD. Si cette approbation est donnée ou ignorée, le système évalue la case à cocher **Ignorer l'approbation** pour déterminer si l'élément logiciel nécessite l'approbation du gestionnaire du demandeur.
Vérifier la conformité de la licence (check_license_compliance)	Case à cocher qui oblige le système à déterminer si le déploiement de cet élément est autorisé avec la licence actuelle.
Commande pour le compte de	Case à cocher qui permet à l'utilisateur connecté de commander ce logiciel à partir du catalogue de services pour un autre utilisateur. Cela permet au personnel du Centre de services de commander des déploiements SCCM pour d'autres utilisateurs du système. Par défaut, cette fonctionnalité est activée. Pour empêcher les utilisateurs non autorisés de commander des logiciels, assurez-vous que les approbations sont requises pour ce type de déploiement en désactivant la case à cocher **Ignorer l'approbation** . Si une approbation est requise pour un logiciel commandé pour le compte d'un utilisateur, le système envoie automatiquement une demande d'approbation au gestionnaire de l'utilisateur qui reçoit le logiciel. L'approbation est ignorée si le demandeur est le gestionnaire de l'utilisateur nommé. Les éléments logiciels demandés à partir du catalogue de services pour le compte d'un autre utilisateur nécessitent les informations suivantes : ◦ **Utilisateur** : utilisateur sélectionné pour le déploiement. Ce champ est automatiquement rempli avec le nom de l'utilisateur connecté. Vous pouvez sélectionner un autre utilisateur dans la liste. ◦ **Appareil d'installation de ce logiciel** : appareil appartenant à l'utilisateur sélectionné sur lequel

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	déployer le logiciel. Seuls les appareils appartenant à cet utilisateur apparaissent dans la liste de choix. ◦ **Début de bail** : date et heure de déploiement du logiciel. Il s'agit de l'heure de début du bail. Un bail peut être à durée indéterminée ou avoir une date de fin de bail.
Configuration SCCM	Nom de l'enregistrement de configuration SCCM pour cette application. Cet enregistrement définit la collecte et la désinstallation de cette application. Cette configuration est requise pour tous les déploiements, révocations et baux effectués par le serveur SCCM.

5. Si l'élément de catalogue nécessite une approbation en raison du coût, veillez à configurer un groupe d'approbation dans la liste connexe**Approuvé par le groupe** . Par défaut, le workflow de demande de Catalogue de services s'exécute lorsqu'un élément coûtant plus de 1 000 $ est commandé et recherche un groupe d'approbation approprié. Si aucun groupe d'approbation n'est configuré pour l'élément, ce workflow ignore complètement l'approbation et s'arrête. Le système exécute ensuite le workflow de commande de logiciel client, qui évalue la case à cocher **Ignorer l'approbation** pour déterminer si l'approbation du gestionnaire du demandeur est requise.
6. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   La vue revient à la liste Applications SCCM.
7. Pour afficher tous les éléments de catalogue de distribution de logiciel client (CSD), accédez à **Distribution de logiciel client** > **Gérer les éléments** > **Éléments logiciel**.

Déploiement SCCM

La commande d'une application SCCM à partir d'un élément de catalogue de distribution de logiciel client (CSD) dans le catalogue de services déclenche le workflow de commande de logiciel client.

Ce processus déploie une application SCCM sur un utilisateur ou un appareil par le biais d'une commande de catalogue de services :

1. Si la case à cocher **Ignorer l'approbation** est désactivée dans l'élément de catalogue de logiciels, le workflow Commander un logiciel client envoie la demande du catalogue au responsable de l'utilisateur demandeur pour approbation.
2. Si la case à cocher **Vérifier la conformité de la licence** est sélectionnée dans l'élément de catalogue de logiciels, le workflow effectue une vérification de la licence de logiciel. Si aucune licence n'est disponible, le workflow crée une tâche de catalogue pour acquérir d'autres licences et affecte la tâche au Distribution de logiciel client groupe Administrateurs.
3. Le workflow Commander un logiciel client déclenche le workflow Déployer l'application SCCM en tant que flux secondaire. Ce workflow ajoute l'utilisateur ou l'appareil à l'ensemble SCCM à l'aide de l'activité Ajouter à un ensemble d'utilisateurs ou Ajouter à un ensemble d'appareils .
4. Si la configuration logicielle spécifie la collection de désinstallation SCCM dans l'élément du catalogue de logiciels, le workflow Déployer l'application SCCM vérifie si l'utilisateur ou l'appareil existe dans la collection de désinstallation. Le workflow utilise l'activité SCCM L'appareil est-il dans la collection ou L'utilisateur est-il dans la collection. Si l'utilisateur ou

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

l'appareil existe dans la collection de désinstallation, le workflow supprime l'appareil ou l'utilisateur. Le workflow utilise l'activité SCCM Supprimer de l'ensemble d'appareils ou Supprimer de l'ensemble d'utilisateurs avant de l'ajouter à l'ensemble d'installation SCCM.

Processus de validation de la distribution de logiciel client

Une fois que SCCM a déployé un logiciel sur un ordinateur cible, la distribution de logiciel client (CSD) détecte l'installation et valide son état.

La distribution de logiciel client utilise les méthodes suivantes pour détecter les logiciels installés sur l'ordinateur cible :

- **Détection** : CSD est configuré pour détecter Découverte les installations de logiciels. Vous pouvez exécuter Détection manuellement à tout moment, ou par une tâche planifiée.
- **Intégration Microsoft SCCM** : vous pouvez importer des données SCCM dans la CMDB à l'aide des fonctionnalités du module d'extension Intégration - Microsoft SCCM si Détection n'est pas actif sur l'instance.

L'instance utilise les données recueillies par Détection ou le module d'extension d'intégration SCCM pour remplir la table Installation de logiciel [cmdb_sam_sw_install]. Pour valider les installations à l'aide de ces données, CSD exécute une tâche planifiée appelée Rapprocher le logiciel demandé qui utilise les paramètres installés des propriétés . Ce processus réconcilie les données d'installation de logiciel accumulées dans la CMDB et effectue les mises à jour d'état suivantes :

- **Non installé** à **Installé** : l'utilisateur a installé le logiciel demandé dans la limite de temps configurée dans la *sn_client_sf_dist.softwareInstallExpDays* propriété.
- **Non installé** dans **Vérification de l'état expirée** : la limite de temps pour que l'utilisateur puisse installer le logiciel demandé a expiré. Le système arrête la vérification de l'installation à l'expiration du délai.

Révocation du logiciel SCCM

Un administrateur peut révoquer un logiciel sans aucune interaction de l'utilisateur à l'aide de Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) si la configuration du logiciel spécifie une collection de désinstallation SCCM, même si le logiciel a été installé par un autre processus ou utilisateur.

Révoquer le logiciel déployé via le catalogue de services

Les logiciels déployés par SCCM peuvent être révoqués, mais uniquement lorsque l'état du logiciel est **Installé** et qu'une collection de désinstallation est configurée pour l'application associée à la configuration logicielle.

Avant de commencer

- Créez un enregistrement de configuration SCCM pour l'application qui nomme une collection de désinstallation appropriée.
- Associez l'élément de catalogue CSD de l'application à la configuration SCCM qui spécifie la collection de désinstallation.

Rôle requis : sn_client_sf_dist.csd_admin ou admin

Un workflow appelé Révoquer l'application SCCM déplace l'utilisateur ou l'appareil de son ensemble respectif et l'ajoute à l'ensemble de désinstallation approprié. Lorsque le SCCM effectue une vérification interne de la stratégie et trouve l'utilisateur ou l'appareil dans la collection de désinstallation, le SCCM supprime le package logiciel connexe de l'ordinateur client.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Distribution de logiciel client** > **Rapports** > **Logiciel demandé**.
2. Ouvrez l'enregistrement du package logiciel SCCM que vous souhaitez révoquer. Le package doit avoir **l'état Installé** pour être révocable.
3. Sous **Liens connexes**, cliquez sur **Révoquer le logiciel**.

   Cette action exécute le workflow Révoquer le logiciel client, qui déclenche le flux secondaire Révoquer l'application SCCM qui déplace l'utilisateur ou l'appareil de la collection d'installation vers la collection de désinstallation. Lorsque le SCCM effectue une vérification interne de la stratégie et trouve l'utilisateur ou l'appareil dans la collection de désinstallation, le SCCM supprime le package logiciel connexe de l'ordinateur client.

Révoquer un logiciel non autorisé

Un administrateur peut révoquer un logiciel à l'aide de Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) qu'un utilisateur n'est pas autorisé à utiliser, même si le logiciel a été installé par un autre processus ou utilisateur.

Avant de commencer

Pour révoquer un logiciel à l'aide de SCCM, vous devez créer un enregistrement de configuration SCCM pour l'application, dans lequel le modèle de détection de logiciels approprié est défini. Reportez-vous à la section Modèles de détection de logiciels .

Rôle requis : sn_client_sf_dist.csd_admin ou admin

Client Software Distribution (CSD) utilise Gestion des actifs logiciels pour identifier les installations de logiciels non autorisées. Discovery détecte le logiciel sur l'ordinateur de l'utilisateur et SAM détermine si l'utilisateur ou l'appareil est autorisé à utiliser ce logiciel. Il peut s'agir d'un logiciel qui n'a pas été installé via une demande du catalogue ou d'un logiciel que l'utilisateur a installé sans approbation. Si le modèle Discovery de l'installation du logiciel est associé à une configuration de logiciel SCCM pour laquelle une collection de désinstallation a été définie, un administrateur peut utiliser CSD pour révoquer ce logiciel de l'ordinateur de l'utilisateur sans impliquer l'utilisateur.

Procédure

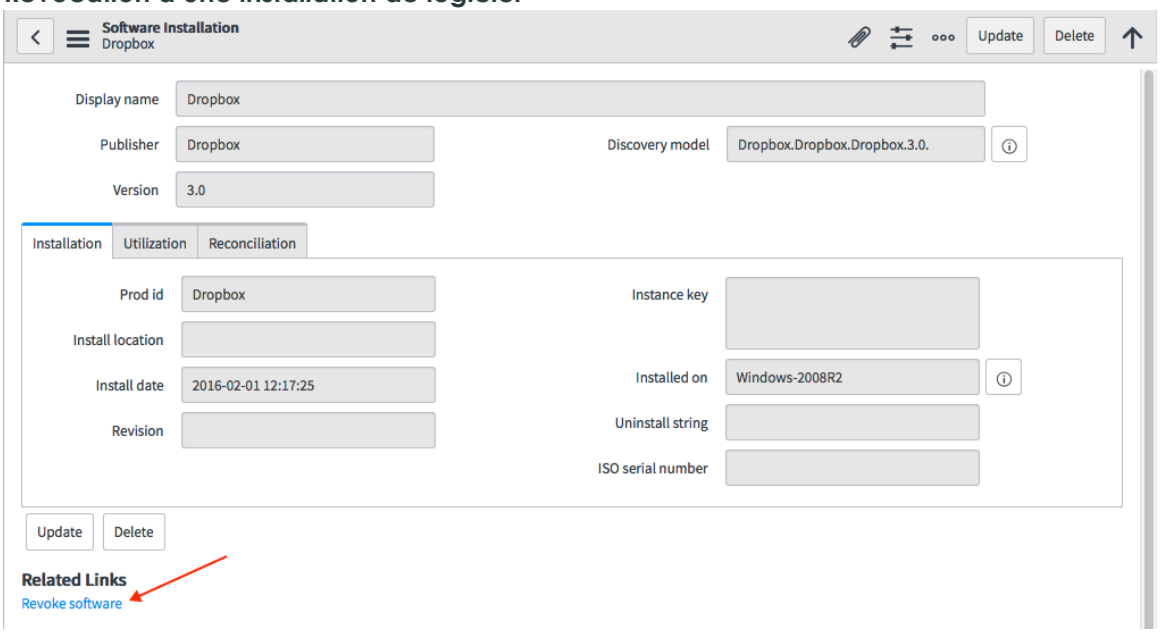
1. Accédez à la **Tout** > **Distribution de logiciel client** > **Rapports** > **Logiciel installé non autorisé**.
2. Sélectionnez l'enregistrement de l'installation qui a des utilisateurs non autorisés.
3. Sous **Liens connexes**, cliquez sur **Révoquer le logiciel**.

   Cette action exécute le workflow Révoquer le logiciel client, qui déclenche le flux secondaire Révoquer l'application SCCM qui déplace l'utilisateur ou l'appareil de la collection d'installation vers la collection de désinstallation. Lorsque le SCCM effectue une

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

vérification interne de la stratégie et trouve l'utilisateur ou l'appareil dans la collection de désinstallation, le SCCM supprime le package logiciel connexe de l'ordinateur client.

Révocation d'une installation de logiciel



Workflow de révocation de logiciel SCCM

Le workflow Révoquer l'application SCCM déplace un utilisateur ou un appareil d'une collection d'installation vers une collection de désinstallation pour révoquer le logiciel installé à partir de Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM).

Pour que le workflow de révocation fonctionne, le package logiciel doit avoir l'état **Installé** et doit être préconfiguré pour une collecte de désinstallation appropriée. Consultez Révoquer le logiciel déployé via le catalogue de services les instructions de configuration. Lorsqu'un administrateur lance le processus de révocation, le système lance le workflow Révoquer l'application SCCM pour déplacer l'ensemble d'utilisateurs ou d'appareils associé à l'installation vers l'ensemble de désinstallations SCCM approprié. Lorsque le serveur SCCM effectue une vérification de stratégie, il détecte les ajouts à l'ensemble de désinstallation de l'utilisateur ou de l'appareil et révoque le package logiciel associé à cet ensemble.

Le workflow utilise deux activités personnalisées, Supprimer de l'ensemble d'utilisateurs et Supprimer de l'ensemble d'appareils, pour supprimer l'utilisateur ou l'appareil de son ensemble d'origine. Le workflow ajoute ensuite l'utilisateur ou l'appareil à la collection de désinstallation appropriée sur le serveur SCCM avec l'activité Ajouter à l'ensemble d'utilisateurs ou Ajouter à l'ensemble d'appareils .

Remarque : Ce workflow est déclenché par le workflow Révoquer le logiciel client en tant que flux secondaire.

Tableau de bord de distribution de logiciel client

Le tableau de bord CSD fournit une collection de rapports visuels pour l'application Distribution de logiciel client.

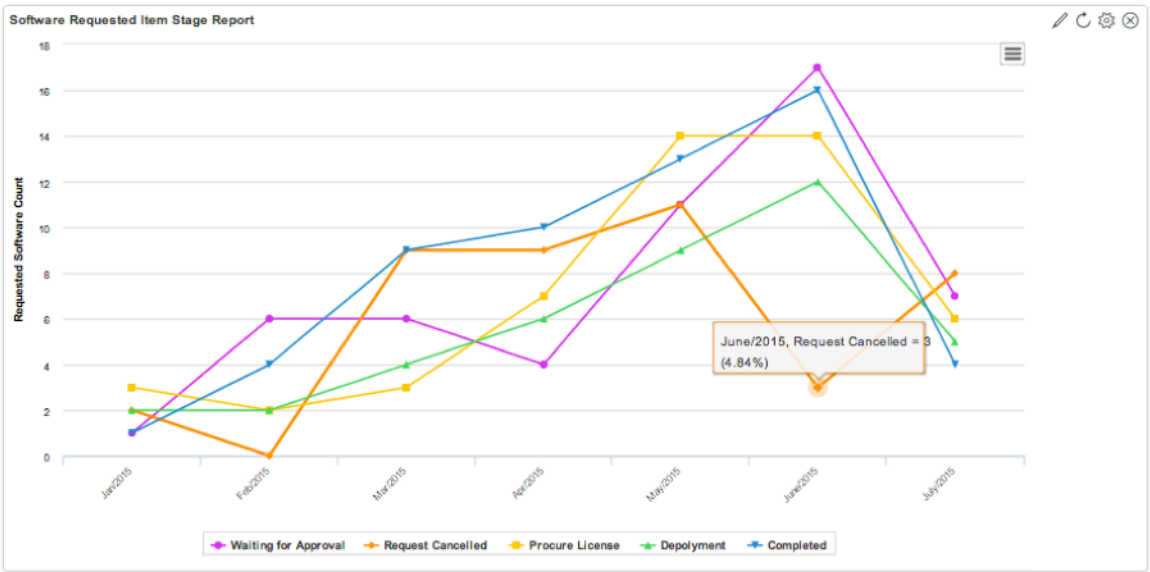
Tableau de bord CSD

Pour accéder au tableau de bord CSD, accédez à **Distribution de logiciel client** > **Logiciel demandé** > **Tableau de bord**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de rapport du tableau de bord CSD



Rapports de distribution de logiciel client

Rapport	Description
Tâches ouvertes	Affiche toutes les tâches ouvertes regroupées par valeur d'étape de l'élément demandé. • *Type* : créer un rapport de liste de base • *Table:* Tâche du catalogue [sc_task]
10 principales applications installées	Affiche les 10 premières applications installées par nombre de demandes. • **Type** : créer un rapport à barres • **Table** : logiciels demandés [sn_client_sf_dist_req_software]
Nombre total d'éléments de demande de logiciel au fil du temps	Affiche le nombre total d'éléments logiciels demandés chaque mois. • **Type** : Rapports hiérarchiques • **Table** : logiciels demandés [sn_client_sf_dist_req_software]
Rapport des demandes terminées	Affiche le total des demandes logicielles terminées chaque mois. • **Type** : Rapports hiérarchiques • **Table** : logiciels demandés [sn_client_sf_dist_req_software]
Logiciel installé non autorisé	Affiche les logiciels installés que les utilisateurs ou les appareils ne sont pas autorisés à utiliser. Il peut s'agir d'un logiciel déployé par le biais d'un CSD ou d'un autre processus qui n'est pas conforme à la gestion des licences. Ce rapport se trouve dans une table Gestion des actifs logiciels. • **Type** : créer un rapport de liste de base • **Table** : installation de logiciel [cmdb_sam_sw_install]

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports de distribution de logiciel client (suite)

Rapport	Description
État des installations de logiciels	Affiche le nombre de logiciels demandés, regroupés par état d'installation, pour chaque mois. • **Type** : Rapports hiérarchiques • **Table** : logiciels demandés [sn_client_sf_dist_req_software]
Rapport d'étapes de l'élément logiciel demandé	Affiche la somme de tous les éléments demandés, regroupés par étape de l'élément demandé, pour chaque mois. • **Type** : Rapports hiérarchiques • **Table** : logiciels demandés [sn_client_sf_dist_req_software]
Nombre de licences disponibles	Affiche le nombre de licences pour toutes les applications disponibles. • **Type** : créer un rapport de liste de base • **Table** : élément de catalogue d'applications SCCM [sn_client_sf_dist_sccm_app_cat_item]

Tableau de bord de vue d'ensemble de l'utilisation

Accédez à la **Distribution de logiciel client** > **Vue d'ensemble de l'utilisation** pour afficher le nombre de transactions actuel pour votre instance.

Cadre de travail d'extension de distribution de logiciel client

La distribution de logiciel client (CSD) fournit des points d'extension intégrés pour l'intégration d'une instance à des ServiceNow fournisseurs de distribution de logiciel client, tels que Casper, Altiris ou LANDesk.

Important : L'utilisation des points d'extension CSD est une procédure avancée destinée à être utilisée uniquement par des développeurs expérimentés Now Platform . Les instructions relatives à la personnalisation de votre instance pour déployer et révoquer un logiciel d'un fournisseur de distribution de logiciels sont disponibles dans le Guide d'implémentation de l'extension CSD.

Configurer les fournisseurs de distribution de logiciel client

Identifiez le fournisseur et spécifiez les workflows et les points d'extension pour un processus de distribution de logiciel personnalisé.

Avant de commencer

Effectuez les tâches de développement décrites dans le Guide d'implémentation de l'extension CSD avant de tenter cette procédure.

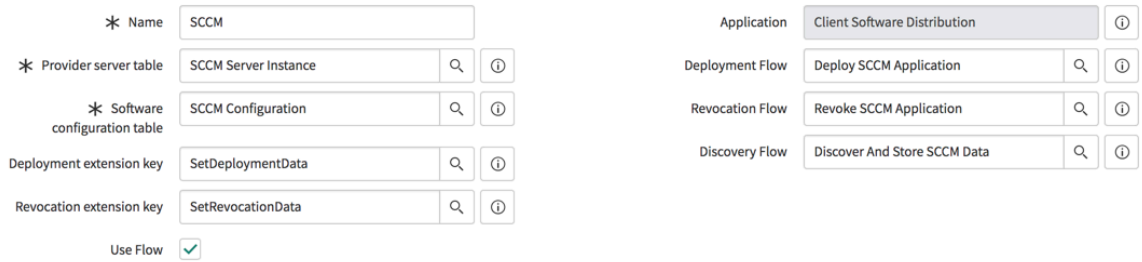
Rôle requis : sn_client_sf_dist.csd_admin, admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Distribution de logiciel client** > **Extensions** > **Fournisseurs**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez le formulaire à l'aide des champs de la table.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Champs Fournisseur de distribution de logiciel client

Champ	Description
Nom	Nom descriptif du fournisseur.
Table de serveurs de fournisseurs	Nom de table du serveur du fournisseur. Vous devez créer cette table en tant qu'extension de la table d'éléments de configuration [cmdb_ci]. Par exemple, vous pouvez appeler votre table Instance de serveur Casper [cmdb_ci_casper_server_instance].
Flux de découverte	Flux qui détecte le serveur du fournisseur et renvoie les données de ce serveur à l'instance. Il s'agit du flux que vous créez avec des activités personnalisées qui interrogent le serveur du fournisseur.
Table de configuration de logiciel	Nom de table de la configuration logicielle pour ce fournisseur. Vous créez cette table en tant qu'extension de la table Configuration de logiciel de distribution de logiciel client [sn_client_sf_dist_software_config]. Par exemple, vous pouvez créer une table appelée Configuration logicielle Casper [sn_client_sf_dist_casper_sf_config].
Clé d'extension de déploiement	**Clé SetDeploymentData** fournie avec CSD. Cette clé configure les données pour le workflow de commande et de déploiement de logiciels.
Flux de déploiement	Flux qui déploie des logiciels à partir du serveur du fournisseur. Il s'agit du flux que vous avez créé avec des activités personnalisées qui indique au fournisseur où déployer une application demandée à partir du catalogue de services.
Clé d'extension de révocation	**Clé SetRevocationData** fournie avec CSD. Cette clé configure les données pour la révocation de l'installation.
Flux de révocation	Flux qui révoque une installation à partir d'un serveur de fournisseur. Il s'agit du flux que vous avez créé avec des activités

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	personnalisées qui indique au fournisseur l'application à supprimer d'un appareil.
Utiliser un flux	Option permettant d'utiliser des Hub d'intégration flux pour la distribution de logiciel client. Lorsque cette option n'est pas sélectionnée, Orchestration les workflows sont utilisés pour la distribution de logiciel client. **Remarque :**

Clés d'extension de distribution de logiciel client

Les clés d'extension de distribution de logiciel client (CSD) vous permettent de personnaliser le déploiement et la révocation des logiciels des fournisseurs de distribution.

Ces clés prédéfinies vous permettent de générer des variables d'entrée pour les workflows qui déploient et révoquent des logiciels de fournisseurs de distribution externes :

- **SetDeploymentData** : définit les informations de commande de logiciel et génère les variables d'entrée pour le workflow de déploiement.
- **SetRevocationData** : génère les variables d'entrée pour le workflow de révocation.
- **CheckRevocable** : spécifie les conditions qui déterminent si une installation peut être révoquée. Si la configuration logicielle associée au logiciel installé autorise la désinstallation, le logiciel installé peut être révoqué.

Points d'extension de distribution de logiciel client

Les points d'extension Distribution de logiciel client (CSD) créent le code de personnalisation pour le fournisseur spécifique et les clés d'extension.

L'objectif des points d'extension est d'associer des clés d'extension à un fournisseur spécifique, puis de créer un script qui définit les variables d'entrée pour vos workflows de déploiement et de révocation personnalisés. Un autre script de point d'extension indique à CSD si le fournisseur a la capacité de révoquer le logiciel. Si tel est le cas, CSD active l'action d'interface utilisateur qui déclenche la révocation du fournisseur.

SetDeploymentData

Le script associé à cette clé d'extension doit définir l'objet *csdExtensionResult* avec les attributs suivants :

- *deploymentWorkflowInputs*: objet qui spécifie les variables d'entrée du workflow de déploiement.
- *softwareModel*: modèle logiciel sys_id.
- *deploymentType*: nombre entier. Utilisez **1** pour un déploiement sur un utilisateur et **2** pour un déploiement sur un appareil.
- *softwareApplication*: application logicielle sys_id.

Vérifier révocable

Le script associé à cette clé d'extension obtient le paramètre *csdExtensionInputs.softwareConfiguration*d'entrée, qui est un enregistrement de distribution de logiciel client dans la table Configuration de logiciel

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

[sn_client_sf_dist_software_config]. Les configurations logicielles de tous les fournisseurs sont étendues à partir de cette table, mais peuvent avoir des attributs différents.

Ce script doit définir l'objet *csdExtensionResult* sur **true** ou **false**, selon que la configuration logicielle spécifie ou non la désinstallation.

SetRevocationData (en anglais seulement)

Le script associé à cette clé d'extension obtient le paramètre *csdExtensionInputs.softwareConfiguration*d'entrée, qui est un enregistrement de distribution de logiciel client dans la table Configuration de logiciel [sn_client_sf_dist_software_config]. Les configurations logicielles de tous les fournisseurs sont étendues à partir de cette table, mais peuvent avoir des attributs différents.

Le script doit définir l'objet *csdExtensionResult* avec les attributs suivants :

- *revocationWorkflowInput*: objet qui spécifie les variables d'entrée du workflow de révocation.
- *softwareModel*: modèle logiciel sys_id.
- *deploymentType*: nombre entier. Utilisez **1** pour un déploiement sur un utilisateur et **2** pour un déploiement sur un appareil.

Information associée

Utilisation de points d'extension pour étendre les fonctionnalités de l'application

Utilisation de points d'extension scriptés dans des scripts côté serveur

Utilisation de points d'extension d'interface utilisateur dans des macros d'interface utilisateur côté serveur

Utilisation de points d'extension clients dans un scripting d'interface utilisateur côté client

Exemples d'orchestration

Ces exemples montrent comment Orchestration peut être utilisé pour automatiser des tâches courantes.

Exemple d'automatisation Active Directory

Un ensemble de six activités Active Directory Orchestration permet aux organisations d'automatiser leurs processus d'embauche et de départ grâce à des workflows auditables et auto-documentés qui permettent de gagner du temps et d'éliminer les erreurs.

Les activités de la Pack d'activités Active Directory sont conçues pour gérer les comptes d'utilisateurs et réinitialiser les mots de passe des utilisateurs. Les activités suivantes couvrent les cas d'utilisation les plus courants rencontrés par les administrateurs lors de la gestion des comptes utilisateur Active Directory :

- Créer un compte utilisateur AD
- Mettre à jour le compte utilisateur AD
- Supprimez le compte d'utilisateur AD
- Désactiver le compte d'utilisateur AD
- Interroger AD
- Réinitialisez le mot de passe utilisateur AD.

Ces activités partagent une conception commune, ont des fonctionnalités complémentaires et partagent un ensemble commun de paramètres. Ils peuvent être utilisés seuls ou

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ensemble pour créer des workflows cohérents pour la mise en service et l'annulation d'approvisionnement des comptes utilisateur.

Mettre à jour Active Directory avec Orchestration

Une organisation envisage de faire de son ServiceNow instance le système d'enregistrement unique pour les données de compte utilisateur et souhaite mettre à jour Active Directory avec les derniers changements.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La solution consiste à créer un workflow Orchestration qui transfère les modifications de l'enregistrement ServiceNow utilisateur vers Active Directory pour créer un nouvel enregistrement utilisateur ou mettre à jour un enregistrement existant. Pour ce faire, un workflow Orchestration capable de créer et mettre à jour des enregistrements dans Active Directory en fonction des données de la ServiceNow table Utilisateur [sys_user].

Remarque : Cet exemple de workflow suppose qu'il est configuré pour LDAP et qu'un ServiceNow serveur LDAP est configuré pour accepter les nouveaux comptes d'utilisateur. Les activités de gestion des utilisateurs Active Directory ne dépendent pas de LDAP, mais la présence de LDAP facilite grandement cet exemple de workflow. Vous devez fournir l'adresse IP du contrôleur de domaine au workflow, soit en la codant en dur, soit en ajoutant une autre entrée de workflow, soit en utilisant un script pour la rechercher à partir de la CMDB.

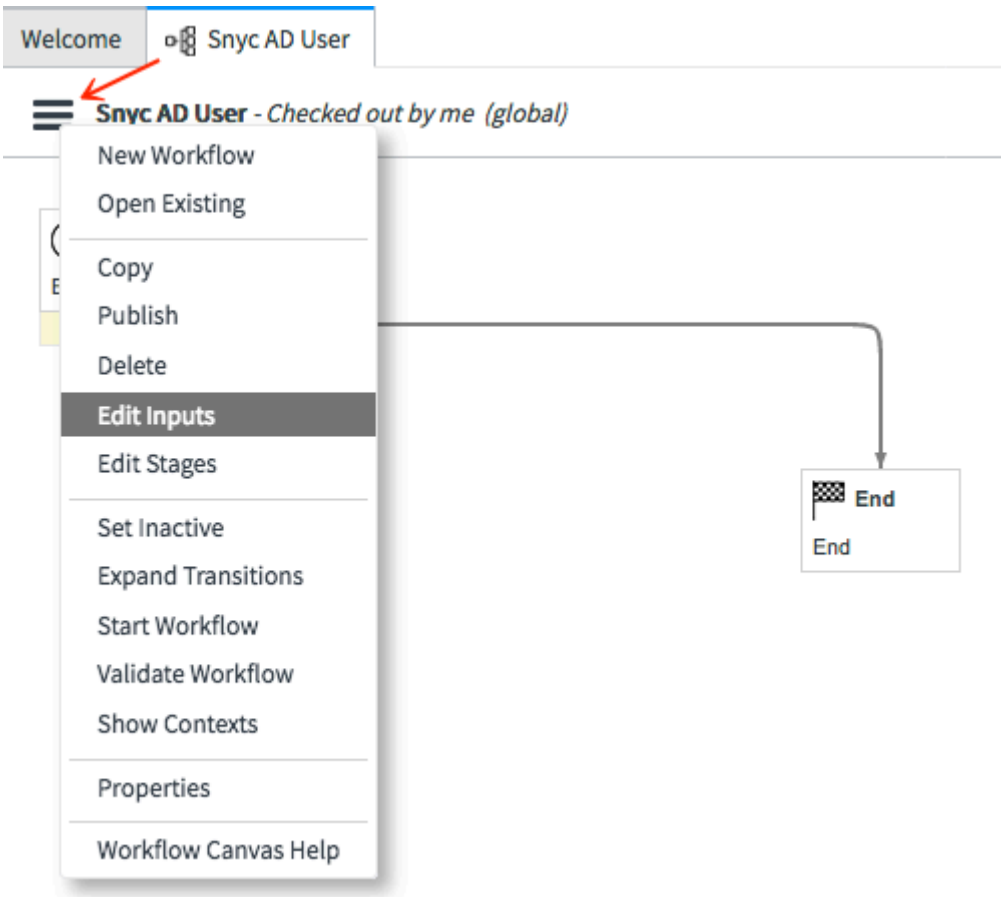
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Workflow** > **Éditeur de workflow**.
2. Dans l'onglet **Workflow** , cliquez sur l'icône **+** pour créer un workflow à l'aide de ces variables :
   - *Nom* : synchroniser l'utilisateur AD
   - *Table* : Global [global]
3. Cliquez sur **Envoyer**.
   Un flux de travail de base avec un point de début et un point de fin apparaît sur le canevas.
4. Cliquez sur l'icône de menu dans le coin supérieur gauche du canevas et sélectionnez **Modifier les entrées** dans le menu contextuel.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modification des entrées de workflow



5. Dans le formulaire Entrées du workflow, cliquez sur **Nouveau** dans la liste d'enregistrement **Variables** , puis créez une nouvelle variable à l'aide des champs de la table.

Champ	Valeur
Type	Référence
Étiquette	Utilisateur
Nom de colonne	u_user
Spécification de référence > référence	Utilisateur (sys_user)

6. Cliquez sur **Envoyer**.
7. Dans l'onglet **Personnalisé** , développez **Activités personnalisées** > **Active Directory**.
8. Glissez-déplacez l'activité Mettre à jour un objet AD sur la ligne de transition entre les points de début et de fin du nouveau workflow.
   Cette action lie automatiquement l'activité au point de terminaison et ouvre le formulaire de propriété Activité du workflow.
9. Remplissez le formulaire à l'aide des champs de la table.

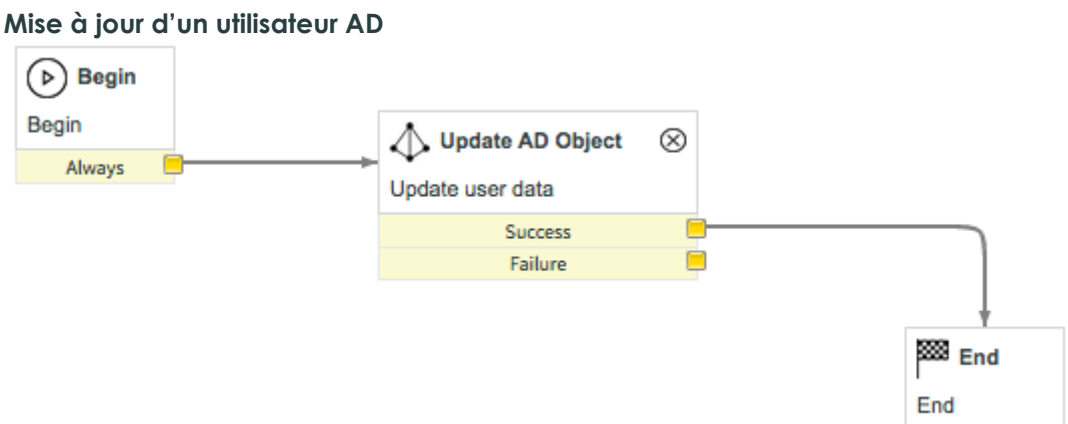
Champ	Valeur
Nom	Saisissez un nom logique tel que **Mettre à jour les données utilisateur**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur
Contrôleur de domaine	L'intégration ServiceNow LDAP ajoute une référence au serveur LDAP auquel le compte de l'utilisateur est lié. Pour identifier le serveur LDAP, entrez l'instruction suivante : `${workflow.inputs.u_user.ldap_server.server_url}`
Type	Type d'objet AD. Dans ce cas, le type est **Utilisateur**, qui est le type par défaut.
Nom d'objet	Cet exemple suppose que le ServiceNow nom d'utilisateur correspond au sAMAccountName Active Directory. Saisissez les informations suivantes : `${workflow.inputs.u_user.user_name}`
Données d'objet	Met à jour le compte de l'utilisateur dans Active Directory, si l'utilisateur existe. Dans cet exemple, le titre de l'utilisateur est mis à jour : `{"title » : « QA"}`

10. Cliquez sur **Envoyer**.
Le workflow se présente comme suit :



11. Associez les deux résultats de l'activité (réussite et échec) au point de terminaison.
À ce stade, le workflow prend un ServiceNow enregistrement utilisateur comme entrée et met à jour le prénom, le nom et le titre du compte Active Directory correspondant. Si le compte n'existe pas dans Active Directory, le workflow échoue.

> **Remarque :** Dans un flux de travail normal, un certain type d'action alternative est souhaitable en cas d'échec. Par exemple, vous pouvez envoyer des notifications par e-mail et par SMS si le workflow n'a pas réussi à mettre à jour l'enregistrement.

12. Pour éviter l'échec du workflow, ajoutez une activité Créer un objet AD aux lignes de transition entre l'activité Début et l'activité Mettre à jour un objet AD.

13. Renseignez le formulaire de propriété Activité du workflow à l'aide des champs de la table.

Champ	Valeur
Nom	Saisissez un nom logique tel que **Créer des données utilisateur**.

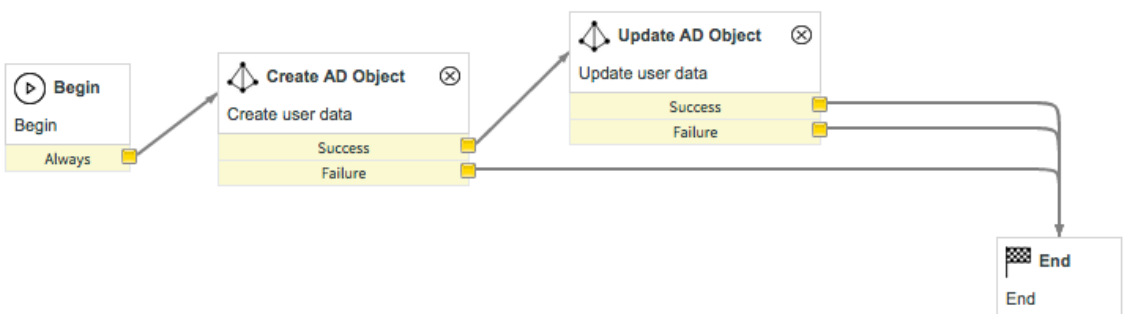
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur
Contrôleur de domaine	Identique à pour l'activité de mise à jour. `${workflow.inputs.u_user.ldap_server.server_url}`
Ou	Unité organisationnelle à laquelle cet objet appartient. Pour les besoins de cet exemple, vous pouvez entrer **OU=HQ,OU=Managed Objects**
Nom d'objet	Identique à pour l'activité de mise à jour. `${workflow.inputs.u_user.user_name}`

Données d'objet	Crée un compte avec uniquement le nom d'utilisateur. Pour les besoins de cet exemple, vous pouvez saisir `{"givenName » :`
	`« ${workflow.inputs.u_user.first_name} », « SN » :`
	`« ${workflow.inputs.u_user.last_name} » }`

14. Cliquez sur **Envoyer**.
15. Connectez le résultat d'échec de l'activité Créer un objet AD à la fin.
    Pour cet exemple, nous ignorons les erreurs. Le flux de travail ressemble maintenant à ceci :

Création d'un utilisateur AD



Cette procédure génère un workflow simple qui crée un compte Active Directory dépouillé composé uniquement d'un nom d'utilisateur. Le workflow met ensuite à jour ce compte avec des informations supplémentaires fournies par la ServiceNow table Utilisateur [sys_user]. Toutefois, nous ne voulons pas exécuter l'activité Créer un objet AD si le compte utilisateur existe déjà. Le workflow doit interroger Active Directory pour les enregistrements d'utilisateurs correspondants, puis créer des branches de workflow en fonction des résultats de la requête. Si un compte existe déjà, le workflow doit mettre à jour le compte. Si le compte n'existe pas, le workflow doit créer le compte dans Active Directory.

16. Glissez-déplacez l'activité Interroger AD sur la transition entre Commencer et Créer un objet AD.
17. Renseignez le formulaire de propriété Activité du workflow à l'aide des champs de la table.

Champ	Définition
Nom	Saisissez un nom logique tel que **Rechercher un compte existant**.
Contrôleur de domaine	`${workflow.inputs.u_user.ldap_server.server_url}`

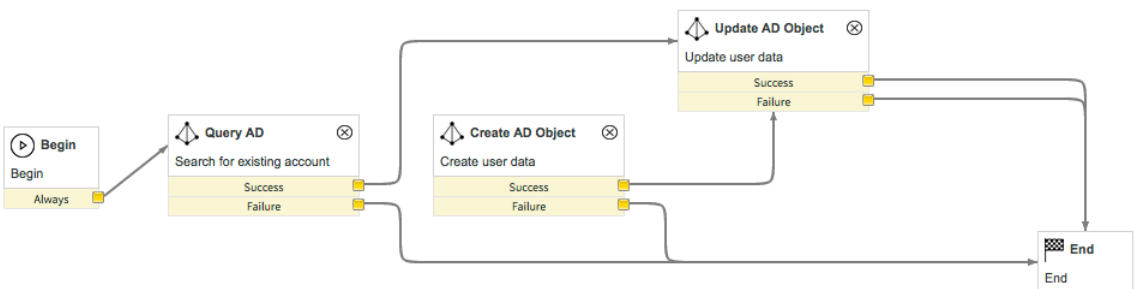
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Définition
Propriétés	Liste de propriétés Active Directory à renvoyer, séparées par des virgules. Par exemple, givenName, SN, title. Si le champ de paramètre est vide, toutes les propriétés sont renvoyées. Dans ce workflow, nous laissons le champ vide.
Filtre de recherche	Une chaîne de filtre LDAP qui définit les paramètres de recherche. Utilisez n'importe quel critère de filtrage LDAP valide. Pour trouver des comptes utilisateurs correspondant à l'enregistrement d'entrée, nous utilisons : `(samaccountname=${workflow.inputs.u_user.user_name})`

18. Cliquez sur **Envoyer**.
19. Connectez le résultat d'échec de l'activité de requête au point de terminaison. N'oubliez pas que nous ignorons les erreurs dans ce workflow.
20. Connectez le résultat Réussite de l'activité de requête à l'activité Mettre à jour l'objet AD. Le flux de travail ressemble maintenant à ceci :

Interrogation d'AD pour les comptes d'utilisateurs



L'activité Query AD renvoie ses résultats sous la forme d'une chaîne JSON dans le bus de données du workflow. Cette chaîne JSON est toujours un tableau d'objets. Chaque objet correspond à une entrée Active Directory qui correspond à la requête. Notre flux de travail doit créer des branches, que ce tableau soit vide ou non.

21. Faites glisser une activité *Standard If* depuis le dossier *Conditions* dans l'onglet **Core** et déposez-la sur la transition entre Interroger AD et Mettre à jour un objet AD.
22. Renseignez le formulaire des propriétés de l'activité du workflow à l'aide des champs de la table.

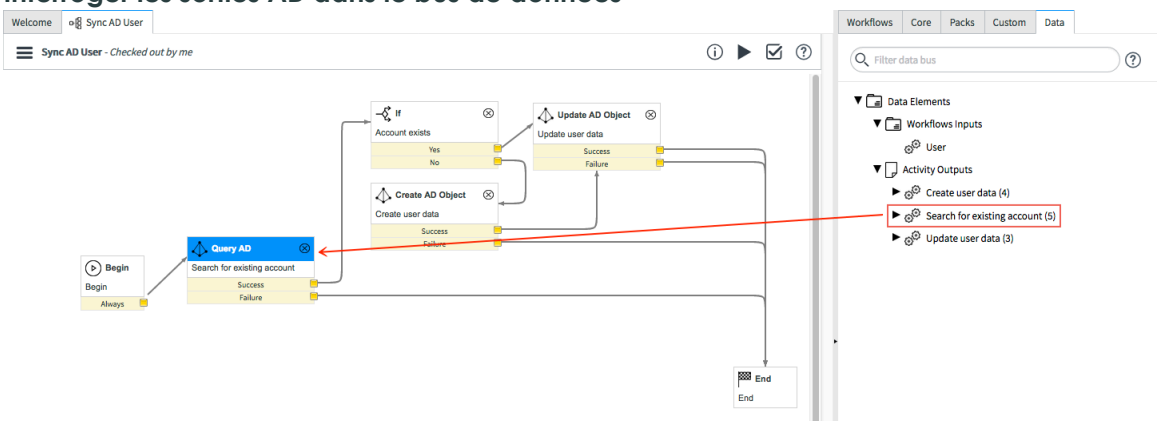
Champ	Valeur
Nom	Saisissez un nom logique tel que **Le compte existe**.
Avancés	Cochez cette case pour ouvrir le champ *de script* .
Script	Pour que l'activité Si fonctionne correctement, nous devons renvoyer un **oui** ou **un non** dans la variable de réponse (var) qui correspond aux résultats Oui et Non de l'activité de requête. La ligne 1 convertit les résultats AD de requête d'une chaîne JSON en un tableau Javascript appelé queryResults. La ligne 2 vérifie la longueur de ce tableau. Si le tableau est supérieur à 0, une correspondance avec le compte a été trouvée et nous définissons notre réponse sur oui. Sinon, la réponse est non. `var queryResults=new JSON().decode(data.get(5).output) ;`

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur
	`réponse = ( queryResults.length>0 ? 'oui' : 'non' ) ;`

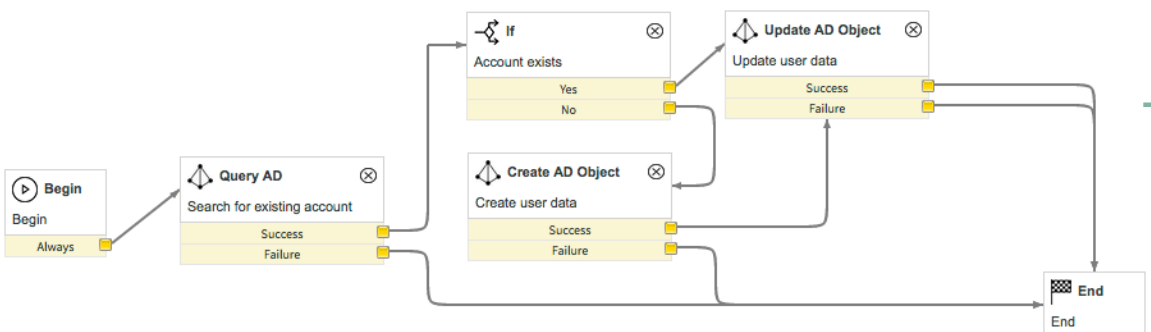
Remarque : L'expression `data.get(5)` dans ce script identifie la sortie Query AD dans le Databus par numéro d'ordre, puisqu'il s'agit de la cinquième activité ajoutée au workflow.

Interroger les sorties AD dans le bus de données



23. Cliquez sur **Envoyer**.
24. Dans le canevas, créez une transition entre le résultat Oui de l'activité Si et l'activité Mettre à jour l'objet AD.
25. Créez une transition entre l'activité Aucun résultat de l'activité Si et l'activité Créer un objet AD.
    C'est la dernière étape. Ce workflow interroge Active Directory pour déterminer si un compte existe déjà. Si un compte existe, le workflow met à jour ce compte. Si le compte n'existe pas, le workflow crée le compte, puis met à jour Active Directory avec l'ensemble de données utilisateur configuré.

Création des chemins d'accès conditionnels



Packs d'activités Orchestration

Le système d'orchestration de base comprend des packs d'activités personnalisées que vous pouvez utiliser pour automatiser les processus informatiques et business typiques de votre réseau.

Les packs d'activités vous permettent d'automatiser plusieurs processus métier courants, tels que la gestion des comptes Active Directory et des boîtes aux lettres du serveur Exchange. Les packs d'activités peuvent également automatiser des fonctions informatiques telles

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

que le démarrage et l'arrêt des serveurs Windows, la jonction de domaines, l'affectation d'adresses IP et la configuration d'équilibreurs de charge.

Utiliser un pack d'activités

L'onglet **Packs** de l'éditeur de workflow contient tous les packs d'activités téléchargés à partir de ServiceNow Store et tous les packs d'activités que vous créez.

Avant de commencer

Rôles requis : admin, activity_admin, activity_creator

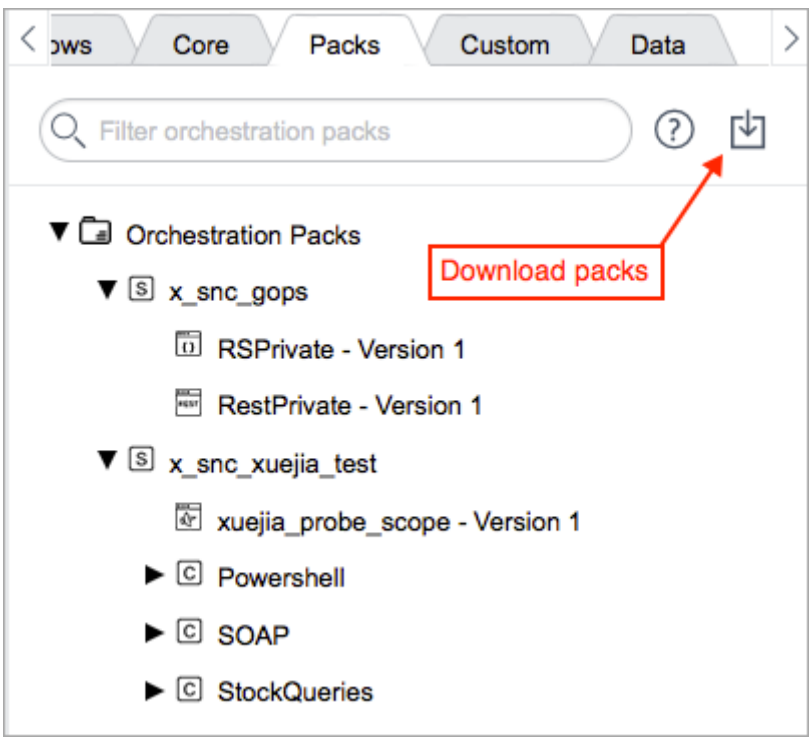
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez organiser des activités personnalisées en packs et les télécharger dans la ServiceNow boutique. Vos packs personnalisés n'apparaissent pas dans l'arborescence tant qu'au moins une activité du pack n'est pas publiée. Les activités ajoutées à un pack existant ne sont pas affichées tant qu'elles ne sont pas publiées. Les packs d'activités de n'importe quel périmètre de l'application peuvent apparaître dans l'onglet **Packs** , quel que soit le paramètre de champ d'application actuel de l'instance.

Procédure

1. Dans la palette Éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Packs** .
2. Cliquez sur l'icône de téléchargement.

   La hiérarchie de l'onglet organise les packs par fournisseur, champ d'application, catégorie et activité.



Pack d'activités Active Directory

Le pack d'activités Active Directory (AD) permet à un administrateur de créer, supprimer et gérer des objets dans Windows Active Directory, tels que des utilisateurs, des groupes et des ordinateurs, à l'aide d'un workflow ServiceNow Orchestration.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les activités de ce pack peuvent réinitialiser automatiquement un mot de passe à partir d'une demande utilisateur ou gérer n'importe quel compte utilisateur dans Active Directory, qu'il ait été créé ou non par un workflow Orchestration.

Les contrôleurs de domaine sont identifiés par l'adresse IP de l'ordinateur hôte. Pour utiliser le nom d'hôte du contrôleur de domaine, ajoutez l'activité Résoudre le nom DNS pour résoudre le nom d'hôte en adresse IP, puis transmettez l'adresse IP dans l'activité Active Directory.

Votre instance doit avoir accès à un serveur MID configuré pour utiliser PowerShell afin d'exécuter ces activités.

Remarque : Toutes les activités Active Directory passent par des messages d'erreur renvoyés par Active Directory. Pour afficher ces messages d'erreur, pointez sur l'activité ayant échoué dans le canevas du workflow ou sélectionnez l'onglet **Journal du workflow** dans un enregistrement de contexte de workflow .

Activités Active Directory personnalisées

Orchestration fournit des activités Active Directory personnalisées qui ont été créées avec Orchestration Créer une activité PowerShell, à partir de la Geneva version. Ces activités exécutent les mêmes fonctions que les activités AD du même nom des versions précédentes et remplacent ces activités pour tous les nouveaux workflows. Les workflows existants des versions antérieures qui ont été créés avec les activités AD héritées continuent de fonctionner normalement après une mise à niveau vers Istanbul. Toutefois, tous les nouveaux workflows doivent utiliser ces activités AD personnalisées. Le modèle d'activité Powershell donne aux administrateurs de workflow la possibilité de stocker les variables d'entrée et de sortie de l'activité Query AD dans le bus de données.

Remarque : Pour utiliser les activités personnalisées Active Directory, vous devez demander l'activation du module d'extension Orchestration - Active Directory.

Informations d'identification Active Directory avec LDAP

Si vous utilisez un serveur LDAP avec des serveurs MID, notez que les activités d'orchestration et d'Active Directory n'utilisent pas le nom d'utilisateur et le mot de passe configurés sur les serveurs LDAP. Vous devez créer un enregistrement d'informations d'identification d'orchestration de type Windows Informations d'identification Windows . Le nom d'utilisateur et le mot de passe de l'enregistrement des informations d'identification sont utilisés pour les requêtes LDAP exécutées par Orchestration et les activités de workflow.

Port de connexion utilisé par les activités d'orchestration AD

Toutes les activités Active Directory utilisent le port 389 pour l'accès LDAP. Si vous utilisez des activités AD avec Oracle Virtual Directory (OVD) en tant que proxy, configurez le relais sur le port 389 uniquement.

Ajouter un utilisateur au groupe Activité AD

L'activité Ajouter un utilisateur à un groupe ajoute un utilisateur à un groupe dans Windows Active Directory.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis naviguez jusqu'à **Activités personnalisées** > **Active Directory**.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables d'entrée

Ajouter un utilisateur au groupe variables d'entrée

Variable	Description
Contrôleur de domaine	Adresse IP du contrôleur de domaine.
Nom d'utilisateur	Nom de l'utilisateur à ajouter au groupe.
GroupName (Nom du groupe)	Nom du groupe auquel cet utilisateur est ajouté.

Variables de sortie

Ajouter un utilisateur au groupe Variables de sortie

Variable	Description
résultat	**Soit le succès**, soit **l'échec**.
errorMessage	Le *executionResult.errorMessages* fichier à partir Sources d'analyse du concepteur d'activitédu .

Conditions

Conditions d'ajout d'utilisateur au groupe

Condition	Description
Réussite	L'utilisateur a été ajouté avec succès au groupe.
Échec	Une erreur s'est produite lors de la tentative d'ajout de l'utilisateur au groupe. Des détails supplémentaires peuvent être disponibles dans le journal du workflow.

Activité de changement du mot de passe utilisateur AD

L'activité Modifier le mot de passe utilisateur AD modifie le mot de passe d'un compte utilisateur Active Directory.

Cette activité nécessite le mot de passe actuel de l'utilisateur pour s'exécuter, contrairement à l'activité **Réinitialiser le mot de passe utilisateur AD** . Si le nouveau mot de passe ne respecte pas les exigences de mot de passe Active Directory, telles que les combinaisons de longueurs ou de caractères, l'activité échoue et renvoie le message d'erreur approprié. Ce message d'erreur apparaît dans la file d'attente ECC et dans le texte d'astuce lorsqu'un utilisateur pointe sur l'activité dans l'éditeur de workflow.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis naviguez jusqu'à **Activités personnalisées** > **Active Directory**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Cette activité remplace une activité AD du même nom disponible dans les versions précédentes. Si vous avez un workflow qui utilise l'activité déconseillée, votre workflow continuera de fonctionner normalement après la mise à niveau vers Instanbul. Toutefois, tous les nouveaux workflows doivent utiliser la version personnalisée de cette activité, qui a été créée avec le Concepteur d'activité PowerShell.

Variables d'entrée

Variables d'entrée Modifier le mot de passe utilisateur AD

Variable	Description
Contrôleur de domaine	Adresse IP du contrôleur de domaine.
Utilisateur	Le sAMAccountName du compte d'utilisateur Active Directory.
New_password	Le nouveau mot de passe à affecter à cet utilisateur.
Old_password	Le mot de passe actuel de l'utilisateur.

Variables de sortie

Modifier le mot de passe utilisateur AD Variables de sortie

Variable	Description
résultat	L'un des résultats suivants : • **échec** • **réussite** • **Échec de la politique** • **Ancien mot de passe incorrect**
errorMessage	Le *executionResult.errorMessages* fichier à partir Sources d'analyse du concepteur d'activitédu .
hRésultat	Résultat de la commande Powershell.

Conditions

L'activité fournit les conditions suivantes :

Modifier les conditions du mot de passe utilisateur AD

Condition	Description
Réussite	Mot de passe réinitialisé avec succès.
Échec de la politique	Le mot de passe n'est pas conforme aux exigences Active Directory de l'organisation.
Ancien mot de passe incorrect	Le mot de passe en cours de changement n'a pas été entré correctement.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modifier les conditions du mot de passe utilisateur AD (suite)

Condition	Description
Échec	Une erreur s'est produite lors de la tentative de changement du mot de passe. Des détails supplémentaires peuvent être disponibles dans le journal du workflow.

Informations d'identification Active Directory avec LDAP

Si vous utilisez un serveur LDAP avec des serveurs MID, notez que les activités d'orchestration et d'Active Directory n'utilisent pas le nom d'utilisateur et le mot de passe configurés sur les serveurs LDAP. Vous devez créer un enregistrement d'informations d'identification d'orchestration de type Windows Informations d'identification Windows . Le nom d'utilisateur et le mot de passe de l'enregistrement des informations d'identification sont utilisés pour les requêtes LDAP exécutées par Orchestration et les activités de workflow.

Créer une activité d'objet AD

L'activité Créer un objet AD crée un objet dans Windows Active Directory.

Cette activité échoue si elle trouve un objet existant avec des variables d'entrée correspondantes.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis naviguez jusqu'à **Activités personnalisées** > **Active Directory**.

Remarque : Cette activité remplace une activité AD du même nom disponible dans les versions précédentes. Si vous avez un workflow qui utilise l'activité déconseillée, votre workflow continuera de fonctionner normalement après la mise à niveau vers Instanbul. Toutefois, tous les nouveaux workflows doivent utiliser la version personnalisée de cette activité, qui a été créée avec le Concepteur d'activité PowerShell.

Variables d'entrée

Créer des variables d'entrée d'objet AD

Variable	Description
Contrôleur de domaine	Adresse IP du contrôleur de domaine.
Type	Type d'objet à créer : utilisateur, groupe ou ordinateur.
UO	Unité organisationnelle à laquelle cet objet appartient.
Nom d'objet	Le sAMAccountName de l'objet Active Directory. **Le nom d'objet** est également utilisé pour l'attribut **de nom** dans Active Directory. Ce comportement est disponible dans **ActiveDirectory.psm1**. Tout ce qui est transmis en tant que **nom d'objet** devient à la fois le **samAccountName** et le **nom** du nouvel utilisateur dans Active Directory.

Données d'objet	Objet JSON contenant les noms de propriétés Active Directory et leurs valeurs correspondantes. Par exemple :
	`{`
	`"givenName" : "John",`
	`"SN" : "Doe",`
	`"title" : "Sr. Account Specialist",`

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer des variables d'entrée d'objet AD (suite)

Variable	Description
	<pre> "allowLogin" : true }</pre> Cet exemple définit le prénom (givenName), le nom de famille (SN) et le titre sur le compte d'utilisateur Active Directory et permet à cet utilisateur de se connecter (allowLogin). Ce champ permet l'évaluation de l'expression via la syntaxe de substitution de variable ${}.

Variables de sortie

Créer des variables de sortie d'objet AD

Variable	Description
résultat	**Soit le succès**, soit **l'échec**.
errorMessage	Le *executionResult.errorMessages* fichier à partir Sources d'analyse du concepteur d'activitédu .

Conditions

Créer des conditions d'objet AD

Condition	Description
Réussite	Un objet Active Directory Windows a été créé avec succès.
Échec	Une erreur s'est produite lors de la tentative de création de l'objet AD. Des détails supplémentaires peuvent être disponibles dans le journal du workflow.

Désactiver l'activité du compte d'utilisateur AD

L'activité Désactiver le compte d'utilisateur AD désactive un compte d'utilisateur Active Directory Windows, ce qui le rend inactif.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis naviguez jusqu'à **Activités personnalisées** > **Active Directory**.

Remarque : Cette activité remplace une activité AD du même nom disponible dans les versions précédentes. Si vous avez un workflow qui utilise l'activité déconseillée, votre workflow continuera de fonctionner normalement après la mise à niveau vers Instanbul. Toutefois, tous les nouveaux workflows doivent utiliser la version personnalisée de cette activité, qui a été créée avec le Concepteur d'activité PowerShell.

Variables d'entrée

Désactiver les variables d'entrée du compte d'utilisateur AD

Variable	Description
Contrôleur de domaine	Adresse IP du contrôleur de domaine.
Utilisateur	Le sAMAccountName du compte d'utilisateur Active Directory.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables de sortie

Désactiver le compte d'utilisateur AD variables de sortie

Variable	Description
résultat	**Soit le succès**, soit **l'échec**.
errorMessage	Le *executionResult.errorMessages* fichier à partir Sources d'analyse du concepteur d'activitédu .

Conditions

Désactiver les conditions de compte d'utilisateur AD

Condition	Description
Réussite	Le compte d'utilisateur AD a été désactivé avec succès.
Échec	Une erreur s'est produite lors de la tentative de désactivation du compte. Des détails supplémentaires peuvent être disponibles dans le journal du workflow.

Activer l'activité du compte d'utilisateur AD

L'activité Activer le compte d'utilisateur AD active un compte d'utilisateur Active Directory Windows, ce qui le rend actif.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis naviguez jusqu'à **Activités personnalisées** > **Active Directory**.

Remarque : Cette activité remplace une activité AD du même nom disponible dans les versions précédentes. Si vous avez un workflow qui utilise l'activité déconseillée, votre workflow continuera de fonctionner normalement après la mise à niveau vers Instanbul. Toutefois, tous les nouveaux workflows doivent utiliser la version personnalisée de cette activité, qui a été créée avec le Concepteur d'activité PowerShell.

Variables d'entrée

Activer les variables d'entrée Compte d'utilisateur AD

Variable	Description
Utilisateur	Le sAMAccountName du compte d'utilisateur Active Directory.
Contrôleur de domaine	Adresse IP du contrôleur de domaine.

Variables de sortie

Activer les variables de sortie du compte d'utilisateur AD

Variable	Description
résultat	**Soit le succès**, soit **l'échec**.
errorMessage	Le *executionResult.errorMessages* fichier à partir Sources d'analyse du concepteur d'activitédu .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conditions

Activer les conditions de compte d'utilisateur AD

Condition	Description
Réussite	Le compte d'utilisateur AD a été activé avec succès.
Échec	Une erreur s'est produite lors de la tentative d'activation du compte utilisateur AD. Des détails supplémentaires peuvent être disponibles dans le journal du workflow.

Compte AD est-il une activité verrouillée ?

L'activité Compte AD verrouillé détermine si un compte utilisateur Active Directory est verrouillé.

Un compte peut être verrouillé automatiquement si un utilisateur saisit un mot de passe incorrect plus de fois qu'autorisé par la politique de sécurité Active Directory. Vous pouvez déverrouiller un compte à l'aide de l'activité Déverrouiller le compte d'utilisateur AD .

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis naviguez jusqu'à **Activités personnalisées** > **Active Directory**.

Remarque : Cette activité remplace une activité AD du même nom disponible dans les versions précédentes. Si vous avez un workflow qui utilise l'activité déconseillée, votre workflow continuera de fonctionner normalement après la mise à niveau vers Instanbul. Toutefois, tous les nouveaux workflows doivent utiliser la version personnalisée de cette activité, qui a été créée avec le Concepteur d'activité PowerShell.

Variables d'entrée

Le compte AD est-il verrouillé ? Variables d'entrée

Variable	Description
Contrôleur de domaine	Adresse IP du contrôleur de domaine.
Utilisateur	Le sAMAccountName du compte d'utilisateur Active Directory.

Variables de sortie

Compte AD verrouillé ? Variables de sortie

Variable	Description
résultat	**Soit le succès**, soit **l'échec**.
errorMessage	Le *executionResult.errorMessages* fichier à partir Sources d'analyse du concepteur d'activitédu .
sortie	Résultat de la requête.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conditions

Le compte AD est-il verrouillé ? conditions

Condition	Description
Verrouillé	Le compte AD est verrouillé.
Déverrouillé	Le compte AD est déverrouillé.
Échec	Une erreur s'est produite lors du traitement de la requête. Des détails supplémentaires peuvent être disponibles dans le journal du workflow.

Interroger l'activité AD

L'activité Interroger AD récupère les entrées de Windows Active Directory en fonction d'un filtre de recherche LDAP et stocke les résultats sous forme de chaîne JSON utilisable dans le bus de données.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis naviguez jusqu'à **Activités personnalisées** > **Active Directory** > **.**

Remarque : Cette activité remplace une activité AD du même nom disponible dans les versions antérieures à Geneva. Si vous avez un workflow qui utilise l'activité déconseillée, votre workflow continuera de fonctionner normalement après la mise à niveau vers Istanbul et continuera d'enregistrer les résultats de la requête dans le bloc-notes. Toutefois, tous les nouveaux workflows doivent utiliser la version personnalisée de cette activité. Cette activité a été créée avec le , qui stocke les Créer une activité PowerShellvariables d'entrée et de sortie dans le bus de données au lieu du bloc-notes.

Variables d'entrée

Interroger les variables d'entrée AD

Variable	Description
Contrôleur de domaine	Adresse IP du contrôleur de domaine.
Propriétés	Liste de propriétés Active Directory à renvoyer, séparées par des virgules. Par exemple, *givenName,SN,title*. Si ce champ est vide, toutes les propriétés sont renvoyées.
Filtre de recherche	Une chaîne de filtre LDAP qui définit les paramètres de recherche. Utilisez n'importe quel critère de filtrage LDAP valide. Par exemple, pour trouver des comptes utilisateur correspondant à l'enregistrement d'entrée ServiceNow , utilisez : `(samaccountname=${workflow.inputs.u_user.user_name})`

Variables de sortie

Interroger les variables de sortie AD

Variable	Description
résultat	**Soit le succès**, soit **l'échec**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Interroger les variables de sortie AD (suite)

Variable	Description
errorMessage	Le *executionResult.errorMessages* fichier à partir Sources d'analyse du concepteur d'activitédu .
sortie	Résultat de la requête.

Conditions

Interroger les conditions AD

Condition	Description
Réussite	La requête s'est terminée comme prévu.
Échec	Une erreur s'est produite lors du traitement de la requête. Des détails supplémentaires peuvent être disponibles dans le journal du workflow.

Supprimer l'activité d'objet AD

L'activité Supprimer un objet AD supprime un objet de Windows Active Directory.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis naviguez jusqu'à **Activités personnalisées** > **Active Directory**.

Remarque : Cette activité remplace une activité AD du même nom disponible dans les versions précédentes. Si vous avez un workflow qui utilise l'activité déconseillée, votre workflow continuera de fonctionner normalement après la mise à niveau vers Instanbul. Toutefois, tous les nouveaux workflows doivent utiliser la version personnalisée de cette activité, qui a été créée avec le Concepteur d'activité PowerShell.

Variables d'entrée

Supprimer les variables d'entrée d'objets AD

Variable	Description
Contrôleur de domaine	Adresse IP du contrôleur de domaine.
Nom d'objet	Le sAMAccountName de l'objet Active Directory.
Type	Type d'objet à supprimer : • **utilisateur** • **Groupe** • **computer**

Variables de sortie

Supprimer les variables de sortie d'objets AD

Variable	Description
résultat	**Soit le succès**, soit **l'échec**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Supprimer les variables de sortie d'objets AD (suite)

Variable	Description
errorMessage	Le *executionResult.errorMessages* fichier à partir Sources d'analyse du concepteur d'activitédu .

Conditions

Supprimer les conditions d'objet AD

Condition	Description
Réussite	L'objet AD a été supprimé avec succès.
Échec	Une erreur s'est produite lors de la tentative de suppression de l'objet AD. Des détails supplémentaires peuvent être disponibles dans le journal du workflow.

Supprimer l'utilisateur du groupe Activité AD

L'activité Supprimer l'utilisateur du groupe supprime un utilisateur d'un groupe dans Windows Active Directory.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis naviguez jusqu'à **Activités personnalisées** > **Active Directory**.

Variables d'entrée

Variables d'entrée Retirer l'utilisateur du groupe

Variable	Description
Contrôleur de domaine	Adresse IP du contrôleur de domaine.
Nom d'utilisateur	Nom de l'utilisateur à supprimer du groupe.
GroupName (Nom du groupe)	Nom du groupe à partir duquel cet utilisateur est supprimé.

Variables de sortie

Retirer l'utilisateur du groupe variables de sortie

Variable	Description
résultat	**Soit le succès**, soit **l'échec**.
errorMessage	Le *executionResult.errorMessages* fichier à partir Sources d'analyse du concepteur d'activitédu .

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conditions

Conditions Retirer l'utilisateur du groupe

Condition	Description
Réussite	L'utilisateur a été retiré du groupe avec succès.
Échec	Une erreur s'est produite lors de la tentative de suppression de l'utilisateur du groupe. Des détails supplémentaires peuvent être disponibles dans le journal du workflow.

Activité de réinitialisation du mot de passe utilisateur AD

L'activité Réinitialiser le mot de passe utilisateur AD réinitialise le mot de passe d'un compte utilisateur dans Windows Active Directory.

Si le nouveau mot de passe ne respecte pas les exigences de mot de passe Active Directory, telles que les combinaisons de longueurs ou de caractères, l'activité de réinitialisation échoue et renvoie le message d'erreur approprié. Cette erreur apparaît dans la file d'attente ECC et lorsque vous pointez sur l'activité dans l'éditeur de workflow.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis naviguez jusqu'à **Activités personnalisées** > **Active Directory**.

Remarque : Cette activité remplace une activité AD du même nom disponible dans les versions précédentes. Si vous avez un workflow qui utilise l'activité déconseillée, votre workflow continuera de fonctionner normalement après la mise à niveau vers Instanbul. Toutefois, tous les nouveaux workflows doivent utiliser la version personnalisée de cette activité, qui a été créée avec le Concepteur d'activité PowerShell.

Variables d'entrée

Réinitialiser le mot de passe utilisateur AD variables d'entrée

Variable	Description
Contrôleur de domaine	Adresse IP du contrôleur de domaine.
Utilisateur	Le sAMAccountName du compte d'utilisateur Active Directory.
Mot de passe	Le nouveau mot de passe de l'utilisateur. Ce mot de passe doit être conforme aux exigences Active Directory de l'organisation.
Forcer le changement	Rend ce mot de passe temporaire en forçant l'utilisateur à le modifier lors de la prochaine connexion.
Déverrouiller	Déverrouillez le compte s'il est verrouillé.

Variables de sortie

Réinitialiser le mot de passe utilisateur AD Variables de sortie

Variable	Description
résultat	L'un des résultats suivants :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Réinitialiser le mot de passe utilisateur AD Variables de sortie (suite)

Variable	Description
	• **échec** • **réussite** • **Échec de la politique**
errorMessage	Le *executionResult.errorMessages* fichier à partir Sources d'analyse du concepteur d'activitédu .
hRésultat	Résultat de la commande Powershell.

Conditions

Réinitialiser les conditions de mot de passe utilisateur AD

Condition	Description
Réussite	Le mot de passe a été réinitialisé avec succès.
Échec de la politique	Le nouveau mot de passe n'est pas conforme aux exigences Active Directory de l'organisation.
Échec	Une erreur s'est produite lors de la tentative de réinitialisation du mot de passe. Des détails supplémentaires peuvent être disponibles dans le journal du workflow.

Déverrouiller l'activité du compte AD

L'activité Déverrouiller le compte AD déverrouille un compte d'utilisateur Active Directory verrouillé.

Vous pouvez utiliser l'activité Compte AD est-il une activité verrouillée ? pour déterminer si un compte est verrouillé.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis naviguez jusqu'à **Activités personnalisées** > **Active Directory**.

Remarque : Cette activité remplace une activité AD du même nom disponible dans les versions précédentes. Si vous avez un workflow qui utilise l'activité déconseillée, votre workflow continuera de fonctionner normalement après la mise à niveau vers Instanbul. Toutefois, tous les nouveaux workflows doivent utiliser la version personnalisée de cette activité, qui a été créée avec le Concepteur d'activité PowerShell.

Variables d'entrée

Déverrouiller le compte AD Variables d'entrée

Variable	Description
Contrôleur de domaine	Adresse IP du contrôleur de domaine.
Utilisateur	Le sAMAccountName du compte d'utilisateur Active Directory.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables de sortie

Déverrouiller le compte AD Variables de sortie

Variable	Description
résultat	**Soit le succès**, soit **l'échec**.
errorMessage	Le *executionResult.errorMessages* fichier à partir Sources d'analyse du concepteur d'activitédu .

Conditions

Déverrouiller les conditions du compte AD

Condition	Description
Réussite	Le compte a été déverrouillé avec succès.
Échec	Une erreur s'est produite lors de la tentative de déverrouillage du compte. Des détails supplémentaires peuvent être disponibles dans le journal du workflow.

Mettre à jour l'activité d'objet AD

L'activité Mettre à jour un objet AD met à jour un objet dans Windows Active Directory.

Cette activité remplace uniquement les valeurs existantes par de nouvelles valeurs. Il ne peut pas ajouter de nouvelles valeurs aux enregistrements AD telles que l'ajout d'un nouveau membre à un groupe AD. Pour les opérations AD complexes, utilisez plutôt l'activité Exécuter PowerShell . L'activité échoue si elle ne trouve pas de compte existant avec le nom d'objet et les données correspondants.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis naviguez jusqu'à **Activités personnalisées** > **Active Directory**.

Remarque : Cette activité remplace une activité AD du même nom disponible dans les versions précédentes. Si vous avez un workflow qui utilise l'activité déconseillée, votre workflow continuera de fonctionner normalement après la mise à niveau vers Instanbul. Toutefois, tous les nouveaux workflows doivent utiliser la version personnalisée de cette activité, qui a été créée avec le Concepteur d'activité PowerShell.

Variables d'entrée

Mettre à jour les variables d'entrée d'objet AD

Variable	Description
Contrôleur de domaine	Adresse IP du contrôleur de domaine.
Nom d'objet	Le sAMAccountName de l'objet Active Directory.
Données d'objet	Objet JSON contenant des propriétés Active Directory et leurs valeurs. Par exemple, pour définir le prénom, le nom de famille et le titre d'un utilisateur, effacer le responsable de l'utilisateur et définir le marqueur VIP sur vrai, les données d'objet spécifient :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mettre à jour les variables d'entrée d'objet AD (suite)

Variable	Description
	`{ "givenName" : "John", "SN" : "Doe", "title" : "Sr. Account Specialist", "manager" : null, "msTSAllowLogon" : false }`
Type	Type d'objet à mettre à jour : utilisateur, groupe ou ordinateur.

Variables de sortie

Mettre à jour les variables de sortie d'objet AD

Variable	Description
résultat	**Soit le succès**, soit **l'échec**.
errorMessage	Le *executionResult.errorMessages* fichier à partir Sources d'analyse du concepteur d'activitédu .

Conditions

Mettre à jour les conditions d'objet AD

Condition	Description
Réussite	L'objet AD a été mis à jour avec succès.
Échec	Une erreur s'est produite lors de la tentative de mise à jour d'un objet AD. Des détails supplémentaires peuvent être disponibles dans le journal du workflow.

Pack d'activités Azure AD

Le pack d'activités Azure AD permet à un administrateur d'automatiser les fonctions d'intégration et de séparation des employés sur Azure AD et de gérer la gestion des licences Office 365.

Utilisez les activités Azure AD pour ajouter et supprimer des utilisateurs d'Azure Active Directory, gérer l'appartenance au groupe de sécurité et affecter ou supprimer des licences Office 365 pour des utilisateurs individuels.

Les activités Azure AD ont été créées avec le modèle d'activité de service Web REST Orchestration.

Ajouter un utilisateur au groupe Activité Azure AD

L'activité Ajouter un utilisateur au groupe ajoute un utilisateur à un groupe de sécurité existant dans Azure Active Directory.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis naviguez jusqu'à **Activités personnalisées** > **Azure AD**. Cette activité a été créée avec le modèle d'activité de service Web REST.

Important : Le message REST utilisé pour cette activité doit être configuré pour utiliser OAuth 2.0 .

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables d'entrée

Ajouter un utilisateur au groupe variables d'entrée

Variable	Description
user_id	ID d'objet (GUID) du membre à ajouter.
group_id	ID d'objet (GUID) du groupe cible.

Variables de sortie

Ajouter un utilisateur au groupe Variables de sortie

Variable	Description
erreur	Renvoie la chaîne d'erreur du message REST. S'il n'y a pas d'erreur, cette variable renvoie une valeur nulle.
body	Contient une valeur de chaîne représentant la sortie du message REST.
status_code	Contient le code d'état renvoyé par le service Web.

Conditions

Conditions d'ajout d'utilisateur au groupe

Condition	Description
Réussite	L'activité a ajouté l'ID d'objet au groupe de sécurité.
Échec	L'activité n'a pas pu mettre à jour l'adhésion au groupe ou l'activité n'a pas réussi à se connecter à Azure AD.

Affecter une licence utilisateur Activité Azure AD

L'activité Affecter une licence utilisateur affecte une licence de logiciel Office 365 supplémentaire à l'utilisateur nommé.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis naviguez jusqu'à **Activités personnalisées** > **Azure AD**. Cette activité a été créée avec le modèle d'activité de service Web REST.

Important : Le message REST utilisé pour cette activité doit être configuré pour utiliser OAuth 2.0 .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables d'entrée

Variables d'entrée Affecter une licence utilisateur

Variable	Description
user_id	L'ID d'objet (GUID) ou le nom principal de l'utilisateur cible. Un exemple de nom principal d'utilisateur est **someuser@a830edad9050849NDA1.onmicrosoft.com**.
sku_id	ID de SKU d'abonnement associé à l'accord d'entreprise du locataire.

Variables de sortie

Affecter une licence utilisateur Variables de sortie

Variable	Description
erreur	Renvoie la chaîne d'erreur du message REST. S'il n'y a pas d'erreur, cette variable renvoie une valeur nulle.
body	Contient une valeur de chaîne représentant la sortie du message REST.
status_code	Contient le code d'état renvoyé par le service Web.

Conditions

Conditions de licence d'affectation d'utilisateur

Condition	Description
Réussite	Activité affectée avec succès une licence Office 365 à un utilisateur.
Échec	L'activité n'a pas affecté de licence Office 365 à un utilisateur ou l'activité n'a pas réussi à se connecter à Azure AD.

Créer un utilisateur Activité Azure AD

L'activité Créer un utilisateur crée un utilisateur pour le locataire Azure Active Directory.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis naviguez jusqu'à **Activités personnalisées** > **Azure AD**. Cette activité a été créée avec le modèle d'activité de service Web REST.

Important : Le message REST utilisé pour cette activité doit être configuré pour utiliser OAuth 2.0 .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables d'entrée

Créer des variables d'entrée utilisateur

Variable	Description
display_name	Nom de l'utilisateur Azure AD au format d'affichage accepté, par exemple **jacinto.gawron**.
user_principal_name	Nom principal de l'utilisateur (UPN) au format e-mail. Par exemple, vous pouvez entrer **jacinto.gawron@khitomer.com**.
mail_nickname	Alias de messagerie de l'utilisateur qui redirige vers l'adresse complète de l'utilisateur.
mot de passe	Mot de passe Azure AD de l'utilisateur. Ce mot de passe doit être transmis en tant qu'entrée de workflow avec un type de **mot de passe (chiffré dans 2 sens)** et doit respecter la politique de mot de passe définie dans Azure AD.
change_password	Contrôle qui, si la valeur est Vrai, exige que l'utilisateur change son mot de passe lors de la prochaine connexion.
account_enabled	Le contrôle qui définit le compte de l'utilisateur est activé, s'il est défini sur vrai.
given_name	Le prénom de l'utilisateur.
patronyme	Le nom de famille de l'utilisateur.
other_mails	Liste des adresses e-mail supplémentaires pour l'utilisateur. Par exemple, vous pouvez saisir `["jac@home.com », « jgawron@fabrikam.com"]`.
pays	Pays ou région dans lequel se trouve l'utilisateur. Par exemple, vous pouvez saisir **les États-Unis** ou **le Royaume-Uni**. La valeur par défaut est définie sur**« US** ».
city	Ville dans laquelle se trouve l'utilisateur.
département	Nom du département dans lequel travaille l'utilisateur.
mobile	Numéro de téléphone portable primaire de l'utilisateur.
job_title	Fonction de l'utilisateur.
physical_delivery_office_name	Emplacement du bureau sur le lieu d'activité de l'utilisateur.
postal_code	Code postal de l'adresse de l'utilisateur.
preferred_language	Langue dans laquelle l'utilisateur préfère communiquer. Cette valeur doit être conforme au code ISO 639-1. Par exemple,

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer des variables d'entrée utilisateur (suite)

Variable	Description
	vous pouvez saisir **en-US**. La valeur par défaut est **en-US**.
État	État ou province de l'adresse de l'utilisateur.
street_address	Adresse postale de l'établissement de l'utilisateur.
telephone_number	Numéro de téléphone principal de l'établissement de l'utilisateur.
usage_location	Code pays à deux lettres requis pour les utilisateurs auxquels des licences Office 365 sont affectées. La valeur par défaut est **US**.

Variables de sortie

Créer des variables de sortie utilisateur

Variable	Description
erreur	Renvoie la chaîne d'erreur du message REST. S'il n'y a pas d'erreur, cette variable renvoie une valeur nulle.
status_code	Contient le code d'état renvoyé par le service Web.
user_exists	Variable de sortie mappée au message JSON qui contient l'erreur `L'utilisateur existe déjà`.
user_info	Le *`user_info`* tableau contient des attributs qui peuvent être exploités par d'autres activités en tant qu'entrées. Par exemple, la sortie utilisateur *`objectid`*(GUID) peut être transmise à l'activité Ajouter un utilisateur au groupe en tant qu'entrée *`user_id`*. • *`objectid`*: l'identificateur Azure AD de l'utilisateur. • *`accountEnabled`*: variable booléenne indiquant si le compte de l'utilisateur est actif ou inactif. • *`displayName`*: nom d'affichage de l'utilisateur, par exemple **jacinto.gawron**. • *`userPrincipalName`*: nom de l'utilisateur au format e-mail, tel que **jacinto.gawron@wammo.com**. • *`mailNickname`*: alias d'e-mail de l'utilisateur.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conditions

Créer des conditions utilisateur

Conditions	Description
Utilisateur créé	L'activité a créé l'utilisateur avec succès.
L'utilisateur existe déjà	L'utilisateur existe déjà dans le domaine locataire.
Échec	Échec de l'activité de connexion à Azure AD ou valeur d'entrée non valide.

Supprimer l'utilisateur Activité Azure AD

L'activité Supprimer l'utilisateur supprime le compte de l'utilisateur nommé du locataire Azure Active Directory.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis naviguez jusqu'à **Activités personnalisées** > **Azure AD**. Cette activité a été créée avec le modèle d'activité de service Web REST.

Important : Le message REST utilisé pour cette activité doit être configuré pour utiliser OAuth 2.0 .

Variables d'entrée

Supprimer les variables d'entrée de l'utilisateur

Variable	Description
user_id	L'ID d'objet (GUID) ou le nom principal de l'utilisateur cible. Un exemple de nom principal d'utilisateur est **someuser@a830edad9050849NDA1.onmicrosoft.com**

Variables de sortie

Supprimer les variables de sortie de l'utilisateur

Variables	Description
erreur	Renvoie la chaîne d'erreur du message REST. S'il n'y a pas d'erreur, cette variable renvoie une valeur nulle.
body	Contient une valeur de chaîne représentant la sortie du message REST.
status_code	Contient le code d'état renvoyé par le service Web.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conditions

Supprimer les conditions utilisateur

Condition	Description
Utilisateur supprimé	L'activité a supprimé l'utilisateur spécifié.
L'utilisateur n'existe pas	L'utilisateur spécifié n'a pas de compte dans le domaine du locataire.
Échec	Échec de l'activité de connexion à Azure AD.

Obtenir des informations utilisateur Activité Azure AD

L'activité Obtenir des informations sur l'utilisateur renvoie les informations sur l'utilisateur nommé à partir d'Azure Active Directory.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis naviguez jusqu'à **Activités personnalisées** > **Azure AD**. Cette activité a été créée avec le modèle d'activité de service Web REST.

Important : Le message REST utilisé pour cette activité doit être configuré pour utiliser OAuth 2.0 .

Variables d'entrée

Vérifier si l'utilisateur existe Variables d'entrée

Variable	Description
user_id	L'ID d'objet (GUID) ou le nom principal de l'utilisateur cible. Voici un exemple de nom principal d'utilisateur **someuser@a830edad9050849NDA1.onmicrosoft.com** **Remarque :** La version 2 de cette activité applique la validation d'entrée. S'il est vide, le message suivant s'affiche : « L'entrée obligatoire 'user_id' est vide » .

Variables de sortie

Vérifier si l'utilisateur existe variables de sortie

Variable	Description
erreur	Renvoie la chaîne d'erreur du message REST. S'il n'y a pas d'erreur, cette variable renvoie une valeur nulle.
body	Contient une valeur de chaîne représentant la sortie du message REST.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vérifier si l'utilisateur existe variables de sortie (suite)

Variable	Description
status_code	Contient le code d'état renvoyé par le service Web.
user_info	Le *user_info* tableau contient des attributs qui peuvent être exploités par d'autres activités en tant qu'entrées. Par exemple, la sortie utilisateur *objectid* (GUID) peut être transmise à l'activité Ajouter un utilisateur au groupe en tant qu'entrée *user_id*. • *objectid*: l'identificateur Azure AD de l'utilisateur. • *accountEnabled*: variable booléenne indiquant si le compte de l'utilisateur est actif ou inactif. • *displayName*: nom d'affichage de l'utilisateur, par exemple **jacinto.gawron**. • *userPrincipalName*: nom de l'utilisateur au format e-mail, tel que **jacinto.gawron@wammo.com**. • *mailNickname*: alias d'e-mail de l'utilisateur.

Conditions

Conditions de vérification de l'existence de l'utilisateur

Condition	Description
L'utilisateur existe	L'activité a trouvé l'utilisateur nommé.
L'utilisateur n'existe pas	L'activité n'a pas pu trouver l'utilisateur nommé dans le domaine du locataire client.
Échec	Échec de l'activité de connexion à Azure AD.

Retirer l'utilisateur du groupe Activité Azure AD

L'activité Supprimer l'utilisateur du groupe supprime un utilisateur existant d'un groupe de sécurité dans Azure Active Directory.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis naviguez jusqu'à **Activités personnalisées** > **Azure AD**. Cette activité a été créée avec le modèle d'activité de service Web REST.

Important : Le message REST utilisé pour cette activité doit être configuré pour utiliser OAuth 2.0 .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables d'entrée

Variables d'entrée Retirer l'utilisateur du groupe

Variable	Description
user_id	ID d'objet (GUID) de l'utilisateur à supprimer.
group_id	ID d'objet (GUID) du groupe cible.

Variables de sortie

Retirer l'utilisateur du groupe variables de sortie

Variable	Description
erreur	Renvoie la chaîne d'erreur du message REST. S'il n'y a pas d'erreur, cette variable renvoie une valeur nulle.
body	Contient une valeur de chaîne représentant la sortie du message REST.
status_code	Contient le code d'état renvoyé par le service Web.

Conditions

Conditions Retirer l'utilisateur du groupe

Variable	Description
Réussite	L'activité a supprimé l'ID d'objet du groupe de sécurité.
Échec	L'activité n'a pas pu mettre à jour l'adhésion au groupe ou l'activité n'a pas réussi à se connecter à Azure AD.

Supprimer une licence utilisateur Activité Azure AD

L'activité Supprimer une licence utilisateur révoque la licence de logiciel Office 365 spécifiée pour l'utilisateur nommé.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis naviguez jusqu'à **Activités personnalisées** > **Azure AD**. Cette activité a été créée avec le modèle d'activité de service Web REST.

Important : Le message REST utilisé pour cette activité doit être configuré pour utiliser OAuth 2.0 .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables d'entrée

Supprimer les variables d'entrée de licence utilisateur

Variable	Description
user_id	L'ID d'objet (GUID) ou le nom principal de l'utilisateur cible. Un exemple de nom principal d'utilisateur est **someuser@a830edad9050849NDA1.onmicrosoft.com**.
sku_id	ID de SKU d'abonnement associé à l'accord d'entreprise du locataire.

Variables de sortie

Supprimer des variables de sortie de licence utilisateur

Variable	Description
erreur	Renvoie la chaîne d'erreur du message REST. S'il n'y a pas d'erreur, cette variable renvoie une valeur nulle.
body	Contient une valeur de chaîne représentant la sortie du message REST.
status_code	Contient le code d'état renvoyé par le service Web.

Conditions

Supprimer des conditions de licence utilisateur

Condition	Description
Réussite	L'activité a supprimé une licence Office 365 de l'utilisateur nommé.
Échec	L'activité n'a pas réussi à supprimer un Office 365 d'un utilisateur, ou l'activité n'a pas réussi à se connecter à Azure AD.

Rétablir le mot de passe utilisateur Activité Azure AD

L'activité Réinitialiser le mot de passe utilisateur modifie le mot de passe Azure Active Directory de l'utilisateur nommé.

La politique de mot de passe Azure impose des contraintes sur la complexité, la longueur et la réutilisation d'un mot de passe.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis naviguez jusqu'à **Activités personnalisées** > **Azure AD**. Cette activité a été créée avec le modèle d'activité de service Web REST.

Important : Le message REST utilisé pour cette activité doit être configuré pour utiliser OAuth 2.0 .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables d'entrée

Variables d'entrée Réinitialiser le mot de passe utilisateur

Variable	Description
user_id	L'ID d'objet (GUID) ou le nom principal de l'utilisateur cible. Un exemple de nom principal d'utilisateur est **someuser@a830edad9050849NDA1.onmicrosoft.com**.
mot de passe	Mot de passe Azure AD de l'utilisateur. Ce mot de passe doit être transmis en tant qu'entrée de workflow avec un type de **mot de passe (chiffré dans 2 sens)** et doit respecter la politique de mot de passe définie dans Azure AD.
change_password	Contrôle qui, si la valeur est Vrai, exige que l'utilisateur change son mot de passe lors de la prochaine connexion.

Variables de sortie

Variables de sortie de réinitialisation du mot de passe utilisateur

Variable	Description
erreur	Renvoie la chaîne d'erreur du message REST. S'il n'y a pas d'erreur, cette variable renvoie une valeur nulle.
body	Contient une valeur de chaîne représentant la sortie du message REST.
status_code	Contient le code d'état renvoyé par le service Web.

Conditions

Conditions de réinitialisation du mot de passe utilisateur

Condition	Description
Réussite	Activité réinitialiser le mot de passe de l'utilisateur nommé.
Échec	L'activité n'a pas réussi à réinitialiser le mot de passe de l'utilisateur nommé ou l'activité n'a pas réussi à se connecter à Azure AD.

Pack d'activités Exchange

Le pack d'activités Exchange permet aux workflows de gérer Microsoft les systèmes de messagerie Exchange.

L'utilisation des activités Exchange d'Orchestration nécessite les éléments suivants :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Microsoft Exchange 2010, 2013 ou 2016.
- Serveur MID configuré pour exécuter Powershell 2.0
- Un serveur Exchange cible dans le même domaine Active Directory que l'instance.
- Powershell Remoting activé sur le serveur Exchange cible.

Remarque : Ces activités ne peuvent pas être utilisées pour interagir avec Microsoft Exchange Online.

Orchestration fournit des activités Exchange personnalisées qui ont été créées avec le modèle Concepteur d'activité Orchestration. Ces activités exécutent les mêmes fonctions que les activités Exchange du même nom des versions précédentes et remplacent ces activités pour tous les nouveaux workflows. Les activités Exchange personnalisées ont été créées avec un modèle d'activité Powershell, qui donne aux administrateurs de workflow la possibilité de stocker des variables d'entrée et de sortie dans le bus de données.

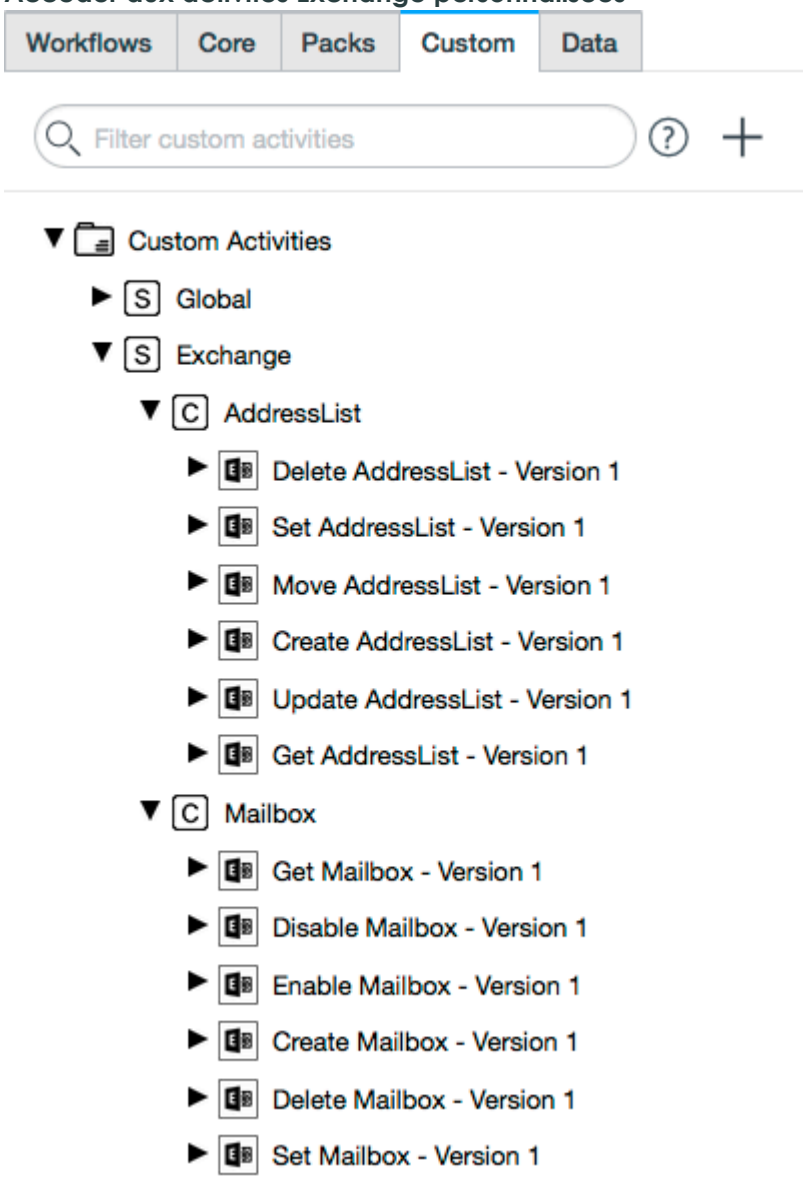
Remarque : Les workflows existants des versions antérieures qui ont été créés avec des activités Exchange héritées continuent de fonctionner normalement après une mise à niveau vers Geneva. Toutefois, tous les nouveaux workflows doivent utiliser ces activités Exchange personnalisées.

Pour utiliser les Microsoft activités personnalisées Exchange, vous devez demander l'activation du module d'extension Orchestration - Exchange. Les activités Exchange personnalisées sont disponibles dans l'éditeur de workflow dans l'onglet **Personnalisé** . Développez l'arborescence des **activités personnalisées** et sélectionnez la catégorie **Exchange** correspondant à l'activité que vous souhaitez utiliser.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accéder aux activités Exchange personnalisées



Configurer Serveur MID pour Exchange

Configurez un serveur MID avec des plages d'adresses IP définies pour utiliser Exchange.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si le Serveur MID gère des ressources dans des plages IP définies, au lieu de tous les ordinateurs de votre réseau, vous devez exécuter des étapes de configuration supplémentaires pour exécuter des activités Exchange. Vous n'avez pas besoin d'effectuer ces étapes si votre Serveur MID utilise la configuration par défaut.

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `cmdb_ci_dns_name.list`.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Entrez le nom de domaine complet (FQDN) de votre serveur Exchange dans le champ **Nom** .

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Traduction automatique

4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.
5. Dans la liste connexe **Adresse IP** , cliquez sur **Nouveau**.
6. Dans le champ **Adresse IP** , entrez l'adresse IP de votre serveur Exchange.
7. Dans le champ **Carte réseau** , sélectionnez **eth0** ou votre contrôleur d'interface réseau préféré.
8. Laissez le champ **Masque réseau** vide.
9. Cliquez sur **Envoyer**.

Transmettre des propriétés multivaluées avec une activité Exchange

Pour définir une propriété à valeurs multiples à l'aide d'une activité Exchange, vous devez utiliser un format de paramètre spécifique.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La variable d'entrée partagée Paramètres facultatifs vous permet de définir des propriétés à valeurs multiples .

Procédure

- Pour définir une propriété à valeurs multiples, en remplacement de toutes les valeurs existantes, utilisez le format suivant : « `PropertyName` » :"(`value1`, `value2`, `value3`) »
- Pour ajouter des valeurs, utilisez ce format : « PropertyName » :"+(`value1`, `value2`, `value3`) ; "
- Pour supprimer des valeurs, utilisez ce format : « PropertyName » : »-(`value1`, `value2`, `value3`) ; "
- Pour ajouter et supprimer des valeurs, utilisez le format suivant : « PropertyName » : »-(`value1`, `value2`, `value3`) ;+(`value1`, `value2`, `value3`) ; "

Créer une activité de liste d'adresses

L'activité Créer une liste d'adresses crée une nouvelle liste d'adresses qui sert d'alias pour l'envoi d'e-mails à tous les utilisateurs du groupe.

Cet alias ne peut pas être utilisé pour gérer les autorisations utilisateur. Cette activité implémente la Microsoft commande New-AddressList Exchange.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis naviguez jusqu'à **Activités personnalisées** > **Échanger** > **Liste d'adresses**.

Remarque : Cette activité remplace une activité Exchange du même nom disponible dans les versions antérieures à Geneva. Si vous avez un workflow créé dans une version précédente qui utilise l'activité déconseillée, votre workflow continuera de fonctionner normalement après la mise à niveau vers Geneva. Toutefois, tous les nouveaux workflows doivent utiliser la version personnalisée de cette activité. Cette activité a été créée avec , Concepteur d'activité PowerShellqui donne aux administrateurs de workflow la possibilité de stocker des variables d'entrée et de sortie dans le bus de données.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables d'entrée

Créer des variables d'entrée de liste d'adresses

Variable	Description
hostname	Le nom d'hôte du serveur Exchange avec lequel l'activité interagit. Ne pas saisir d'adresse IP dans cette variable.
domain	Le nom du domaine affecté au serveur Exchange.
name	Nom de la nouvelle liste d'adresses à créer.
paramètres	Paramètres facultatifs à transmettre au serveur Exchange écrits en JavaScript Object Notation (JSON). Les activités Exchange ne peuvent pas transmettre de paramètres qui font référence à un objet, tel qu'un objet PSCrédentiel. Le texte brut est automatiquement converti en objets SecureString pour les paramètres qui nécessitent ce type de données. Si vous tentez d'enregistrer une activité qui spécifie des paramètres en double, y compris des paramètres de variables d'activité, ou un JSON mal formaté, un message d'avertissement s'affiche. **Remarque :** Lors de la transmission d'un paramètre de commutation, tel que ForceUpgrade, vous devez utiliser le format *"parameter":"true"*.

Variables de sortie

Créer des variables de sortie de liste d'adresses

Variable	Description
résultat	**Soit le succès**, soit **l'échec**.
erreur	Message d'erreur en cas d'échec de l'opération.
sortie	Charge utile XML brute du serveur Exchange. Ces données incluent tous les attributs Exchange.

Conditions

Créer des conditions de liste d'adresses

Condition	Description
Réussite	L'activité a réussi à créer une nouvelle liste d'adresses.
Échec	Échec de l'activité de création d'une nouvelle liste d'adresses.

Supprimer l'activité de liste d'adresses

L'activité Supprimer la liste d'adresses supprime une liste d'adresses existante d'un serveur Exchange.

Cette activité implémente la Microsoft commande Exchange Remove-AddressList .

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis naviguez jusqu'à **Activités personnalisées** > **Échanger** > **Liste d'adresses**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Cette activité remplace une activité Exchange du même nom disponible dans les versions antérieures à Geneva. Si vous avez un workflow créé dans une version précédente qui utilise l'activité déconseillée, votre workflow continuera de fonctionner normalement après la mise à niveau vers Geneva. Toutefois, tous les nouveaux workflows doivent utiliser la version personnalisée de cette activité. Cette activité a été créée avec , Concepteur d'activité PowerShellqui donne aux administrateurs de workflow la possibilité de stocker des variables d'entrée et de sortie dans le bus de données.

Variables d'entrée

Supprimer les variables d'entrée de liste d'adresses

Variable	Description
hostname	Le nom d'hôte du serveur Exchange avec lequel l'activité interagit. Ne pas saisir d'adresse IP dans cette variable.
domain	Le nom du domaine affecté au serveur Exchange.
identity	Nom de la liste d'adresses à supprimer.
Contrôleur de domaine	Nom de domaine complet (FQDN) du contrôleur de domaine qui écrit dans Active Directory.
récursif	Case à cocher qui indique si l'activité doit supprimer des éléments Active Directory qui sont des enfants de la liste d'adresses spécifiée.
Simulation	Case à cocher qui indique si l'activité doit organiser les changements sans les appliquer. Utilisez cette variable pour tester les paramètres de votre activité avant d'utiliser l'activité dans un workflow actif. Lorsque cette variable est sélectionnée, le serveur Exchange n'apporte aucune modification, mais indique si la commande va réussir ou échouer. Vous pouvez consulter tous les messages provenant du serveur Exchange à l'aide de la file d'attente ECC.

Variables de sortie

Supprimer les variables de sortie de liste d'adresses

Variable	Description
résultat	**Soit le succès**, soit **l'échec**.
erreur	Message d'erreur en cas d'échec de l'opération.

Conditions

Supprimer les conditions de liste d'adresses

Condition	Description
Réussite	L'activité a réussi à supprimer la liste d'adresses du serveur Exchange.
Échec	L'activité n'a pas réussi à supprimer la liste d'adresses du serveur Exchange.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Obtenir l'activité de liste d'adresses

L'activité Obtenir AddressList récupère tous les attributs de la liste d'adresses Exchange spécifiée.

Cette activité implémente la Microsoft commande Exchange Get-AddressList .

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis naviguez jusqu'à **Activités personnalisées** > **Échanger** > **Liste d'adresses**.

Remarque : Cette activité remplace une activité Exchange du même nom disponible dans les versions antérieures à Geneva. Si vous avez un workflow créé dans une version précédente qui utilise l'activité déconseillée, votre workflow continuera de fonctionner normalement après la mise à niveau vers Geneva. Toutefois, tous les nouveaux workflows doivent utiliser la version personnalisée de cette activité. Cette activité a été créée avec , Concepteur d'activité PowerShellqui donne aux administrateurs de workflow la possibilité de stocker des variables d'entrée et de sortie dans le bus de données.

Variables d'entrée

Obtenir les variables d'entrée de la liste d'adresses

Variables	Description
hostname	Le nom d'hôte du serveur Exchange avec lequel l'activité interagit. Ne pas saisir d'adresse IP dans cette variable.
domain	Le nom du domaine affecté au serveur Exchange.
Contrôleur de domaine	Nom de domaine complet (FQDN) du contrôleur de domaine qui écrit dans Active Directory.
identity	Nom de la liste d'adresses à partir de laquelle obtenir les attributs. Si vous saisissez une valeur dans cette variable, laissez les variables **conteneur** et **searchText** vides.
organisation	Organisation à laquelle la liste d'adresses spécifiée appartient.
searchText	Filtrez le texte qui entraîne l'activité à renvoyer uniquement les résultats qui contiennent ce texte. Cette variable ne peut être utilisée qu'avec les serveurs Exchange 2013. Si vous saisissez une valeur dans cette variable, laissez les variables **de conteneur** et **d'identité** vides.
Conteneur	Liste d'adresses parent de la liste d'adresses à partir de laquelle vous souhaitez récupérer les attributs. Si vous saisissez une valeur dans cette variable, laissez les variables **identité** et **searchText** vides.

Variables de sortie

Obtenir les variables de sortie de la liste d'adresses

Variables	Descriptions
résultat	**Soit le succès**, soit **l'échec**.
erreur	Message d'erreur en cas d'échec de l'opération.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Obtenir les variables de sortie de la liste d'adresses (suite)

Variables	Descriptions
sortie	Charge utile XML brute du serveur Exchange. Ces données incluent tous les attributs Exchange.

Conditions

Obtenir les conditions de liste d'adresses

Condition	Description
Réussite	L'activité a réussi à récupérer les attributs de la liste d'adresses.
Échec	L'activité n'a pas pu récupérer les attributs de la liste d'adresses.

Déplacer l'activité de liste d'adresses

L'activité Déplacer la liste d'adresses déplace une liste d'adresses Exchange vers un Microsoft autre emplacement dans la hiérarchie des adresses.

Cette activité implémente la Microsoft commande Exchange Move-AddressList .

Le serveur Exchange met en cache les modifications de cette activité, mais ne les applique pas immédiatement. Utilisez l'activité Mettre à jour la liste d'adresses après cette activité pour appliquer les modifications ou attendez que le serveur Exchange applique automatiquement les modifications mises en cache.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis naviguez jusqu'à **Activités personnalisées** > **Échanger** > **Liste d'adresses**.

Remarque : Cette activité remplace une activité Exchange du même nom disponible dans les versions antérieures à Geneva. Si vous avez un workflow créé dans une version précédente qui utilise l'activité déconseillée, votre workflow continuera de fonctionner normalement après la mise à niveau vers Geneva. Toutefois, tous les nouveaux workflows doivent utiliser la version personnalisée de cette activité. Cette activité a été créée avec , Concepteur d'activité PowerShellqui donne aux administrateurs de workflow la possibilité de stocker des variables d'entrée et de sortie dans le bus de données.

Variables d'entrée

Déplacer les variables d'entrée de la liste d'adresses

Variables	Description
hostname	Le nom d'hôte du serveur Exchange avec lequel l'activité interagit. Ne pas saisir d'adresse IP dans cette variable.
domain	Le nom du domaine affecté au serveur Exchange.
identity	Nom de la liste d'adresses à déplacer.
target	Chemin d'accès au nouvel emplacement de la liste d'adresses.
Contrôleur de domaine	Nom de domaine complet (FQDN) du contrôleur de domaine qui écrit dans Active Directory.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Déplacer les variables d'entrée de la liste d'adresses (suite)

Variables	Description
Simulation	Case à cocher qui indique si l'activité doit organiser les changements sans les appliquer. Utilisez cette variable pour tester les paramètres de votre activité avant d'utiliser l'activité dans un workflow actif. Lorsque cette variable est sélectionnée, le serveur Exchange n'apporte aucune modification, mais indique si la commande va réussir ou échouer. Vous pouvez consulter tous les messages provenant du serveur Exchange à l'aide de la file d'attente ECC.

Variables de sortie

Déplacer l'adresse Variables de sortie de la liste

Variable	Description
résultat	**Soit le succès**, soit **l'échec**.
erreur	Message d'erreur en cas d'échec de l'opération.

Conditions

Déplacer les conditions de liste d'adresses

Condition	Description
Réussite	L'activité a réussi à déplacer la liste d'adresses vers un autre emplacement.
Échec	L'activité n'a pas réussi à déplacer la liste d'adresses vers un autre emplacement.

Définir une activité de liste d'adresses

L'activité Définir une liste d'adresses modifie une liste d'adresses Microsoft Exchange.

Utilisez la variable Paramètres facultatifs pour transmettre des valeurs spécifiques au serveur Microsoft Exchange. Cette activité implémente la Microsoft commande Exchange Set-AddressList .

Le serveur Exchange met en cache les modifications de cette activité, mais ne les applique pas immédiatement. Utilisez la liste d'adresses de mise à jour après cette activité pour appliquer les modifications ou attendez que le serveur Exchange applique automatiquement les modifications mises en cache.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis naviguez jusqu'à **Activités personnalisées** > **Échanger** > **Liste d'adresses**.

Remarque : Cette activité remplace une activité Exchange du même nom disponible dans les versions antérieures à Geneva. Si vous avez un workflow créé dans une version précédente qui utilise l'activité déconseillée, votre workflow continuera de fonctionner normalement après la mise à niveau vers Geneva. Toutefois, tous les nouveaux workflows doivent utiliser la version personnalisée de cette activité. Cette activité a été créée avec , Concepteur d'activité PowerShellqui donne aux administrateurs de workflow la possibilité de stocker des variables d'entrée et de sortie dans le bus de données.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables d'entrée

Définir des variables d'entrée de liste d'adresses

Variables	Description
hostname	Le nom d'hôte du serveur Exchange avec lequel l'activité interagit. Ne pas saisir d'adresse IP dans cette variable.
domain	Le nom du domaine affecté au serveur Exchange.
identity	Nom de la liste d'adresses à modifier.
paramètres	Paramètres facultatifs à transmettre au serveur Exchange écrits en JavaScript Object Notation (JSON). Les activités Exchange ne peuvent pas transmettre de paramètres qui font référence à un objet, tel qu'un objet PSCrédentiel. Le texte brut est automatiquement converti en objets SecureString pour les paramètres qui nécessitent ce type de données. Si vous tentez d'enregistrer une activité qui spécifie des paramètres en double, y compris des paramètres de variables d'activité, ou un JSON mal formaté, un message d'avertissement s'affiche. **Remarque :** Lors de la transmission d'un paramètre de commutation, tel que ForceUpgrade, vous devez utiliser le format *"parameter":"true"*.

Variables de sortie

Définir les variables de sortie de liste d'adresses

Variable	Description
résultat	**Soit le succès**, soit **l'échec**.
erreur	Message d'erreur en cas d'échec de l'opération.

Conditions

Définir les conditions de liste d'adresses

Variable	Description
Réussite	L'activité a réussi à modifier la liste d'adresses spécifiée.
Échec	L'activité n'a pas pu modifier la liste d'adresses spécifiée.

Mettre à jour l'activité de liste d'adresses

L'activité Mettre à jour la liste d'adresses ajoute ou supprime des utilisateurs de la liste d'adresses spécifiée et applique immédiatement au serveur tous les changements de liste d'adresses mis en cache.

Utilisez la variable de paramètres facultative pour spécifier les utilisateurs à ajouter ou supprimer. Cette activité implémente la Microsoft commande Exchange Update-AddressList .

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis naviguez jusqu'à **Activités personnalisées** > **Échanger** > **Liste d'adresses**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Cette activité remplace une activité Exchange du même nom disponible dans les versions antérieures à Geneva. Si vous avez un workflow créé dans une version précédente qui utilise l'activité déconseillée, votre workflow continuera de fonctionner normalement après la mise à niveau vers Geneva. Toutefois, tous les nouveaux workflows doivent utiliser la version personnalisée de cette activité. Cette activité a été créée avec , Concepteur d'activité PowerShellqui donne aux administrateurs de workflow la possibilité de stocker des variables d'entrée et de sortie dans le bus de données.

Variables d'entrée

Mettre à jour les variables d'entrée de la liste d'adresses

Variable	Description
hostname	Le nom d'hôte du serveur Exchange avec lequel l'activité interagit. Ne pas saisir d'adresse IP dans cette variable.
domain	Le nom du domaine affecté au serveur Exchange.
identity	Nom de la liste d'adresses à mettre à jour.
Contrôleur de domaine	Nom de domaine complet (FQDN) du contrôleur de domaine qui écrit dans Active Directory.
Simulation	Case à cocher qui indique si l'activité doit organiser les changements sans les appliquer. Utilisez cette variable pour tester les paramètres de votre activité avant d'utiliser l'activité dans un workflow actif. Lorsque cette variable est sélectionnée, le serveur Exchange n'apporte aucune modification, mais indique si la commande va réussir ou échouer. Vous pouvez consulter tous les messages provenant du serveur Exchange à l'aide de la file d'attente ECC.

Variables de sortie

Mettre à jour les variables de sortie de liste d'adresses

Variable	Description
résultat	**Soit le succès**, soit **l'échec**.
erreur	Message d'erreur en cas d'échec de l'opération.

Conditions

Mettre à jour les conditions de liste d'adresses

Condition	Description
Réussite	L'activité a réussi à ajouter ou à supprimer des utilisateurs de la liste d'adresses spécifiée.
Échec	L'activité n'a pas réussi à ajouter ou à supprimer des utilisateurs de la liste d'adresses spécifiée.

Créer une activité de boîte de réception

L'activité Créer la boîte de réception crée un nouvel utilisateur Active Directory, s'il n'existe pas déjà, ainsi qu'une Microsoft boîte aux lettres Exchange pour cet utilisateur.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cette activité implémente la commande New-Mailbox d'échangeMicrosoft.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis naviguez jusqu'à **Activités personnalisées** > **Échanger** > **Boîte de réception**.

Remarque : Cette activité remplace une activité Exchange du même nom disponible dans les versions antérieures à Geneva. Si vous avez un workflow créé dans une version précédente qui utilise l'activité déconseillée, votre workflow continuera de fonctionner normalement après la mise à niveau vers Geneva. Toutefois, tous les nouveaux workflows doivent utiliser la version personnalisée de cette activité. Cette activité a été créée avec , Concepteur d'activité PowerShellqui donne aux administrateurs de workflow la possibilité de stocker des variables d'entrée et de sortie dans le bus de données.

Variables d'entrée

Créer des variables d'entrée de boîte de réception

Variable	Description
hostname	Le nom d'hôte du serveur Exchange avec lequel l'activité interagit. Ne pas saisir d'adresse IP dans cette variable.
domain	Le nom du domaine affecté au serveur Exchange. **Important :** Le serveur MID doit être dans le même domaine que le serveur Exchange.
first_name	Le prénom de l'utilisateur.
middle_initial	Initiale du second prénom de l'utilisateur.
last_name	Le nom de famille de l'utilisateur.
alias	Le nom d'affichage de l'adresse de boîte aux lettres, la partie de l'adresse de courrier électronique à la gauche du symbole @. Si aucun alias n'est spécifié, l'activité utilise Prénom. Nom de famille en tant qu'alias. L'alias est également utilisé comme nom principal de l'utilisateur (UPN) si aucun n'est spécifié dans les paramètres facultatifs.
mot de passe	Mot de passe à utiliser pour la nouvelle boîte de réception. Le mot de passe est chiffré lorsqu'il est envoyé à l'hôte cible.
paramètres	Paramètres facultatifs à transmettre au serveur Exchange écrits en JavaScript Object Notation (JSON). Les activités Exchange ne peuvent pas transmettre de paramètres qui font référence à un objet, tel qu'un objet PSCrédentiel. Le texte brut est automatiquement converti en objets SecureString pour les paramètres qui nécessitent ce type de données. Si vous tentez d'enregistrer une activité qui spécifie des paramètres en double, y compris des paramètres de variables d'activité, ou un JSON mal formaté, un message d'avertissement s'affiche. **Remarque :** Lors de la transmission d'un paramètre de commutation, tel que ForceUpgrade, vous devez utiliser le format *"parameter":"true"*.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables de sortie

Créer des variables de sortie de boîte de réception

Variable	Description
résultat	**Soit le succès**, soit **l'échec**.
erreur	Message d'erreur en cas d'échec de l'opération.
sortie	Charge utile XML brute du serveur Exchange. Ces données incluent tous les attributs Exchange.

Conditions

Créer des conditions de boîte de réception

Condition	Description
Réussite	L'activité a réussi à créer une nouvelle boîte aux lettres pour l'utilisateur spécifié. Si aucun compte administrateur actif n'existait pour cet utilisateur, cette activité a réussi à créer un nouveau compte.
Échec	Échec de l'activité de création d'une nouvelle boîte aux lettres ou d'un compte Active Directory pour l'utilisateur spécifié.

Activité Supprimer la boîte de réception

L'activité Supprimer la boîte aux lettres supprime la Microsoft boîte aux lettres Exchange d'un utilisateur Active Directory.

Des paramètres facultatifs déterminent comment le serveur Exchange gère la boîte aux lettres après la suppression de l'utilisateur. Cette activité implémente la Microsoft commande Exchange Remove-Mailbox .

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis naviguez jusqu'à **Activités personnalisées** > **Échanger** > **Boîte de réception**.

Remarque : Cette activité remplace une activité Exchange du même nom disponible dans les versions antérieures à Geneva. Si vous avez un workflow créé dans une version précédente qui utilise l'activité déconseillée, votre workflow continuera de fonctionner normalement après la mise à niveau vers Geneva. Toutefois, tous les nouveaux workflows doivent utiliser la version personnalisée de cette activité. Cette activité a été créée avec , Concepteur d'activité PowerShellqui donne aux administrateurs de workflow la possibilité de stocker des variables d'entrée et de sortie dans le bus de données.

Variables d'entrée

Supprimer les variables d'entrée de la boîte de réception

Variable	Description
hostname	Le nom d'hôte du serveur Exchange avec lequel l'activité interagit. Ne pas saisir d'adresse IP dans cette variable.
domain	Le nom du domaine affecté au serveur Exchange.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Supprimer les variables d'entrée de la boîte de réception (suite)

Variable	Description
utilisateur	Utilisateur Active Directory à supprimer. L'activité transfère cette valeur à Exchange en tant que variable Exchange d'identité.
paramètres	Paramètres facultatifs à transmettre au serveur Exchange écrits en JavaScript Object Notation (JSON). Les activités Exchange ne peuvent pas transmettre de paramètres qui font référence à un objet, tel qu'un objet PSCrédentiel. Le texte brut est automatiquement converti en objets SecureString pour les paramètres qui nécessitent ce type de données. Si vous tentez d'enregistrer une activité qui spécifie des paramètres en double, y compris des paramètres de variables d'activité, ou un JSON mal formaté, un message d'avertissement s'affiche. **Remarque :** Lors de la transmission d'un paramètre de commutation, tel que ForceUpgrade, vous devez utiliser le format *"parameter":"true"*.

Variables de sortie

Supprimer les variables de sortie de la boîte de réception

Variable	Description
résultat	**Soit le succès**, soit **l'échec**.
erreur	Message d'erreur en cas d'échec de l'opération.

Conditions

Supprimer les conditions de la boîte de réception

Condition	Description
Réussite	L'activité a réussi à supprimer la boîte aux lettres de l'utilisateur spécifié.
Échec	L'activité n'a pas réussi à supprimer la boîte aux lettres de l'utilisateur spécifié.

Désactiver l'activité de la boîte de réception

L'activité Désactiver la boîte de réception désactive la boîte de réception associée à un compte Active Directory spécifié.

Cette activité implémente la Microsoft commande Exchange Disable-Mailbox .

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis naviguez jusqu'à **Activités personnalisées** > **Échanger** > **Boîte de réception**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Cette activité remplace une activité Exchange du même nom disponible dans les versions antérieures à Geneva. Si vous avez un workflow créé dans une version précédente qui utilise l'activité déconseillée, votre workflow continuera de fonctionner normalement après la mise à niveau vers Geneva. Toutefois, tous les nouveaux workflows doivent utiliser la version personnalisée de cette activité. Cette activité a été créée avec , Concepteur d'activité PowerShellqui donne aux administrateurs de workflow la possibilité de stocker des variables d'entrée et de sortie dans le bus de données.

Variables d'entrée

Désactiver les variables d'entrée de la boîte de réception

Variable	Description
hostname	Le nom d'hôte du serveur Exchange avec lequel l'activité interagit. Ne pas saisir d'adresse IP dans cette variable.
domain	Le nom du domaine affecté au serveur Exchange.
utilisateur	Utilisateur Active Directory dont la boîte aux lettres doit être désactivée. L'activité transfère cette valeur à Exchange en tant que variable Exchange d'identité.
paramètres	Paramètres facultatifs à transmettre au serveur Exchange écrits en JavaScript Object Notation (JSON). Les activités Exchange ne peuvent pas transmettre de paramètres qui font référence à un objet, tel qu'un objet PSCrédentiel. Le texte brut est automatiquement converti en objets SecureString pour les paramètres qui nécessitent ce type de données. Si vous tentez d'enregistrer une activité qui spécifie des paramètres en double, y compris des paramètres de variables d'activité, ou un JSON mal formaté, un message d'avertissement s'affiche. **Remarque :** Lors de la transmission d'un paramètre de commutation, tel que ForceUpgrade, vous devez utiliser le format *`"parameter":"true"`*.

Variables de sortie

Désactiver les variables de sortie de la boîte de réception

Variable	Description
résultat	**Soit le succès**, soit **l'échec**.
erreur	Message d'erreur en cas d'échec de l'opération.

Conditions

Désactiver les conditions de la boîte de réception

Condition	Description
Réussite	L'activité a réussi à désactiver la boîte de réception spécifiée.
Échec	L'activité n'a pas réussi à désactiver la boîte de réception spécifiée.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer l'activité de la boîte de réception

L'activité Activer la boîte de réception crée une nouvelle boîte aux lettres pour un utilisateur Active Directory existant.

Cette activité implémente la Microsoft commande Exchange Enable-Mailbox .

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis naviguez jusqu'à **Activités personnalisées** > **Échanger** > **Boîte de réception**.

Remarque : Cette activité remplace une activité Exchange du même nom disponible dans les versions antérieures à Geneva. Si vous avez un workflow créé dans une version précédente qui utilise l'activité déconseillée, votre workflow continuera de fonctionner normalement après la mise à niveau vers Geneva. Toutefois, tous les nouveaux workflows doivent utiliser la version personnalisée de cette activité. Cette activité a été créée avec , Concepteur d'activité PowerShellqui donne aux administrateurs de workflow la possibilité de stocker des variables d'entrée et de sortie dans le bus de données.

Variables d'entrée

Activer les variables d'entrée de la boîte de réception

Variable	Description
hostname	Le nom d'hôte du serveur Exchange avec lequel l'activité interagit. Ne pas saisir d'adresse IP dans cette variable.
domain	Le nom du domaine affecté au serveur Exchange.
utilisateur	Utilisateur Active Directory dont la boîte aux lettres doit être activée. L'activité transfère cette valeur à Exchange en tant que variable Exchange d'identité.
paramètres	Paramètres facultatifs à transmettre au serveur Exchange écrits en JavaScript Object Notation (JSON). Les activités Exchange ne peuvent pas transmettre de paramètres qui font référence à un objet, tel qu'un objet PSCrédentiel. Le texte brut est automatiquement converti en objets SecureString pour les paramètres qui nécessitent ce type de données. Si vous tentez d'enregistrer une activité qui spécifie des paramètres en double, y compris des paramètres de variables d'activité, ou un JSON mal formaté, un message d'avertissement s'affiche. **Remarque :** Lors de la transmission d'un paramètre de commutation, tel que ForceUpgrade, vous devez utiliser le format *"parameter":"true"*.

Variables de sortie

Activer les variables de sortie de la boîte de réception

Variable	Description
résultat	**Soit le succès**, soit **l'échec**.
erreur	Message d'erreur en cas d'échec de l'opération.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conditions

Activer les conditions de la boîte de réception

Condition	Description
Réussite	L'activité a réussi à créer une nouvelle boîte aux lettres pour l'utilisateur spécifié.
Échec	L'activité a échoué à créer une boîte de réception pour l'utilisateur spécifié.

Obtenir l'activité de la boîte de réception

L'activité Obtenir la boîte de réception permet d'obtenir la boîte aux lettres de l'utilisateur spécifié ou toutes les boîtes aux lettres d'un Microsoft serveur Exchange.

Cette activité implémente la Microsoft commande Exchange Get-Mailbox .

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis naviguez jusqu'à **Activités personnalisées** > **Échanger** > **Boîte de réception**.

Remarque : Cette activité remplace une activité Exchange du même nom disponible dans les versions antérieures à Geneva. Si vous avez un workflow créé dans une version précédente qui utilise l'activité déconseillée, votre workflow continuera de fonctionner normalement après la mise à niveau vers Geneva. Toutefois, tous les nouveaux workflows doivent utiliser la version personnalisée de cette activité. Cette activité a été créée avec , Concepteur d'activité PowerShellqui donne aux administrateurs de workflow la possibilité de stocker des variables d'entrée et de sortie dans le bus de données.

Variables d'entrée

Obtenir les variables d'entrée de la boîte de réception

Variable	Description
hostname	Le nom d'hôte du serveur Exchange avec lequel l'activité interagit. Ne pas saisir d'adresse IP dans cette variable.
domain	Le nom du domaine affecté au serveur Exchange.
utilisateur	Utilisateur dont cette activité doit récupérer la boîte aux lettres. Si aucun utilisateur n'est spécifié, l'activité obtient toutes les boîtes aux lettres sur le serveur Exchange. L'activité transfère cette valeur à Exchange en tant que variable Exchange d'identité.
paramètres	Paramètres facultatifs à transmettre au serveur Exchange écrits en JavaScript Object Notation (JSON). Les activités Exchange ne peuvent pas transmettre de paramètres qui font référence à un objet, tel qu'un objet PSCrédentiel. Le texte brut est automatiquement converti en objets SecureString pour les paramètres qui nécessitent ce type de données. Si vous tentez d'enregistrer une activité qui spécifie des paramètres en double, y compris des paramètres de variables d'activité, ou un JSON mal formaté, un message d'avertissement s'affiche. **Remarque :** Lors de la transmission d'un paramètre de commutation, tel que ForceUpgrade, vous devez utiliser le format *"parameter":"true"*.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables de sortie

Obtenir les variables de sortie de la boîte de réception

Variable	Description
résultat	**Soit le succès**, soit **l'échec**.
erreur	Message d'erreur en cas d'échec de l'opération.
sortie	Charge utile XML brute du serveur Exchange. Ces données incluent tous les attributs Exchange.

Conditions

Obtenir les conditions de la boîte de réception

Condition	Description
Réussite	L'activité a réussi à récupérer les attributs de la boîte de réception spécifiée.
Échec	L'activité n'a pas pu récupérer les attributs de la boîte de réception spécifiée.

Configurer l'activité de la boîte de réception

L'activité Définir la boîte aux lettres modifie les paramètres d'une boîte aux lettres Exchange existante Microsoft .

Utilisez la variable de paramètres facultative pour transmettre des valeurs spécifiques au serveur Exchange. Cette activité implémente la Microsoft commande Exchange Set-Mailbox .

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis naviguez jusqu'à **Activités personnalisées** > **Échanger** > **Boîte de réception**.

Remarque : Cette activité remplace une activité Exchange du même nom disponible dans les versions antérieures à Geneva. Si vous avez un workflow créé dans une version précédente qui utilise l'activité déconseillée, votre workflow continuera de fonctionner normalement après la mise à niveau vers Geneva. Toutefois, tous les nouveaux workflows doivent utiliser la version personnalisée de cette activité. Cette activité a été créée avec , Concepteur d'activité PowerShellqui donne aux administrateurs de workflow la possibilité de stocker des variables d'entrée et de sortie dans le bus de données.

Variables d'entrée

Définir les variables d'entrée de la boîte de réception

Variable	Description
hostname	Le nom d'hôte du serveur Exchange avec lequel l'activité interagit. Ne pas saisir d'adresse IP dans cette variable.
domain	Le nom du domaine affecté au serveur Exchange.
utilisateur	Utilisateur Active Directory dont vous souhaitez modifier la boîte aux lettres. L'activité transfère cette valeur à Exchange en tant que variable Exchange d'identité.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définir les variables d'entrée de la boîte de réception (suite)

Variable	Description
paramètres	Paramètres facultatifs à transmettre au serveur Exchange écrits en JavaScript Object Notation (JSON). Les activités Exchange ne peuvent pas transmettre de paramètres qui font référence à un objet, tel qu'un objet PSCrédentiel. Le texte brut est automatiquement converti en objets SecureString pour les paramètres qui nécessitent ce type de données. Si vous tentez d'enregistrer une activité qui spécifie des paramètres en double, y compris des paramètres de variables d'activité, ou un JSON mal formaté, un message d'avertissement s'affiche. **Remarque :** Lors de la transmission d'un paramètre de commutation, tel que ForceUpgrade, vous devez utiliser le format *"parameter":"true"*.

Variables de sortie

Définir les variables de sortie de la boîte de réception

Variable	Description
résultat	**Soit le succès**, soit **l'échec**.
erreur	Message d'erreur en cas d'échec de l'opération.

Conditions

Définir les conditions de la boîte de réception

Conditions	Description
Réussite	L'activité a réussi à modifier les paramètres de la boîte de réception spécifiée.
Échec	L'activité n'a pas pu modifier les paramètres de la boîte de réception spécifiée.

Pack d'activités F5 Gestion du réseau

Orchestration fournit des activités personnalisées pour configurer les éléments d'un équilibreur de charge F5, y compris les pools, les membres du pool et les serveurs virtuels contenus dans le pool.

Toutes les activités personnalisées F5 se trouvent dans le périmètre de l'application F5 Network Management et sont activées par le module d'extension Orchestration - F5 Network Management, qui doit être activé sur demande.

ServiceNow fournit des activités F5 personnalisées, créées à partir du modèle d'activité de service Web REST, que vous pouvez utiliser pour effectuer les tâches suivantes :

- Ajoutez, supprimez ou vérifiez des pools.
- Ajoutez, supprimez ou identifiez les membres du pool.
- Ajouter ou supprimer des serveurs virtuels.
- Ajouter un profil à un serveur virtuel.
- Configurez le serveur virtuel pour les VLAN, les irules, le pool et la persistance.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter une activité de membre du pool F5

L'activité Ajouter un membre du pool F5 ajoute un membre à un pool d'équilibreurs de charge F5.

Cette activité a été créée à l'aide du modèle d'activité de service Web REST. Pour accéder à l'activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis naviguez jusqu'à **Activités personnalisées** > **Active Directory**.

Paramètres REST

- **Message REST** : F5 POOL Gestion des adhésions
- **Fonction REST** : post

Variables d'entrée

Ajouter des variables d'entrée de membre de pool F5

Variable	Description
PoolName	Nom de ce pool, tel que `testPool`.
F5IPAddress	Adresse IP de la console F5.
Nom de membre	Adresse IP et port du membre du pool, tels que 192.168.2.19:80.

Variables de sortie

Ajouter des variables de sortie de membre du pool F5

Variable	Description
résultat	Succès ou échec.
status_code	Code d'état HTTP.
erreur	L'erreur REST.
sortie	La sortie REST.

Conditions

Ajouter des conditions de membre de pool F5

Condition	Description
Réussite	L'activité a ajouté avec succès un membre du pool d'équilibreurs de charge F5.
Échec	Échec de l'activité d'ajout d'un membre du pool d'équilibreurs de charge F5.

Obtenir l'activité du membre du pool F5

L'activité Obtenir un membre du pool F5 renvoie les membres du pool et vérifie l'état du pool.

Utilisez cette activité pour vérifier qu'un membre de pool a été créé correctement.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cette activité a été créée à l'aide du modèle d'activité de service Web REST. Pour accéder à l'activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis naviguez jusqu'à **Activités personnalisées** > **Active Directory**.

Paramètres REST

- **Message REST** : F5 POOL Gestion des adhésions
- **Fonction REST** : get

Variables d'entrée

Obtenir les variables d'entrée du membre du pool F5

Variable	Description
PoolName	Nom de ce pool, tel que `testPool`.
F5IPAddress	Adresse IP de la console F5.

Variables de sortie

Obtenir les variables de sortie du membre du pool F5

Variable	Description
Tableau des membres	Tableau pour l'adresse IP et le port du membre du pool renvoyés, par exemple 192.168.2.19:80.
status_code	Code d'état HTTP.
erreur	L'erreur REST.
résultat	Succès ou échec.
sortie	La sortie REST.

Conditions

Obtenir les conditions de membre du pool F5

Condition	Description
Réussite	L'activité a renvoyé avec succès les membres du pool d'équilibreurs de charge F5.
Échec	L'activité n'a pas réussi à renvoyer les membres du pool d'équilibreurs de charge F5

Supprimer l'activité du serveur virtuel F5

L'activité Supprimer le serveur virtuel F5 supprime un serveur virtuel d'un pool d'équilibreurs de charge F5.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cette activité a été créée à l'aide du modèle d'activité de service Web REST. Pour accéder à l'activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis naviguez jusqu'à **Activités personnalisées** > **Active Directory**.

Paramètres REST

- **Message REST** : Gestion VIP F5
- **Fonction REST** : supprimer

Variables d'entrée

Supprimer les variables d'entrée du serveur virtuel F5

Variable	Description
F5IPAddress	Adresse IP de la console F5.
name	Nom du serveur virtuel, par exemple `testVIP`.

Variables de sortie

Supprimer les variables de sortie du serveur virtuel F5

Variable	Description
résultat	Succès ou échec.
status_code	Code d'état HTTP.

Conditions

Supprimer les conditions du serveur virtuel F5

Condition	Description
Réussite	L'activité a supprimé avec succès le serveur virtuel du pool d'équilibreurs de charge F5.
Échec	L'activité n'a pas réussi à supprimer le serveur virtuel du pool d'équilibreurs de charge F5.

Vérifier l'activité du pool F5

L'activité Vérifier le pool F5 vérifie l'état d'un pool pour déterminer s'il est disponible pour accepter du trafic.

Utilisez cette activité pour déterminer si un pool que vous venez de créer est opérationnel avec la configuration appropriée.

Cette activité a été créée à l'aide du modèle d'activité de service Web REST. Pour accéder à l'activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis naviguez jusqu'à **Activités personnalisées** > **Active Directory**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres REST

- **Message REST** : F5 POOL Management
- **Fonction REST** : get

Variables d'entrée

Vérifier les variables d'entrée du pool F5

Variable	Description
F5IPAddress	Adresse IP de la console F5.
PoolName	Nom de ce pool, tel que `testPool`.

Variables de sortie

Vérifier les variables de sortie du pool F5

Variable	Description
résultat	Succès ou échec.
status_code	Code d'état HTTP.
erreur	L'erreur REST.

Conditions

Vérifier les conditions de la piscine F5

Condition	Description
Réussite	L'activité a renvoyé avec succès l'état du pool d'équilibreurs de charge F5.
Échec	L'activité n'a pas réussi à renvoyer l'état du pool d'équilibreurs de charge F5.

Ajouter un profil F5 à l'activité du serveur virtuel

L'activité Ajouter un profil F5 au serveur virtuel ajoute un profil à un serveur virtuel affecté à un pool d'équilibreurs de charge F5.

Cette activité a été créée à l'aide du modèle d'activité de service Web REST. Pour accéder à l'activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis naviguez jusqu'à **Activités personnalisées** > **Active Directory**.

Paramètres REST

- **Message REST** : Gestion des profils VIP F5
- **Fonction REST** : post

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables d'entrée

Ajouter un profil F5 aux variables d'entrée du serveur virtuel

Variable	Description
name	Nom du serveur virtuel, par exemple `testVIP`
F5IPAddress	Adresse IP de la console F5.
Nom du serveur virtuel	Nom du serveur virtuel, par exemple `testVIP`.

Variables de sortie

Ajouter un profil F5 aux variables de sortie du serveur virtuel

Variable	Description
résultat	Succès ou échec.
sortie	La sortie REST.
status_code	Code d'état HTTP.

Conditions

Ajouter un profil F5 aux conditions du serveur virtuel

Condition	Description
Réussite	L'activité a ajouté avec succès le profil d'équilibreur de charge F5 au serveur virtuel.
Échec	Échec de l'activité d'ajout du profil d'équilibreur de charge F5 au serveur virtuel.

Modifier l'activité du serveur virtuel F5

L'activité Modifier un serveur virtuel F5 configure un serveur virtuel affecté à un pool d'équilibreurs de charge F5 avec des irules et un VLAN.

Cette activité a été créée à l'aide du modèle d'activité de service Web REST. Pour accéder à l'activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis naviguez jusqu'à **Activités personnalisées** > **Active Directory**.

Paramètres REST

- **Message REST** : Gestion VIP F5
- **Fonction REST** : put

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables d'entrée

Modifier les variables d'entrée du serveur virtuel F5

Variable	Description
name	Nom du serveur virtuel, par exemple `testVIP`.
F5IPAddress	Adresse IP de la console F5.
irules	Les règles pour le serveur virtuel, telles que `_sys_https_redirect`. • **pool** : nom du pool pour le serveur virtuel, tel que `testPool`. • **persistant** : profil persistant pour le serveur virtuel, tel `qu'un cookie`.
vlans	VLAN pour le serveur virtuel, tel `qu'interne`.

Variables de sortie

Modifier les variables de sortie du serveur virtuel F5

Variable	Description
résultat	Succès ou échec.
status_code	Code d'état HTTP.
sortie	La sortie REST.

Conditions

Modifier les conditions du serveur virtuel F5

Condition	Description
Réussite	L'activité a configuré avec succès un serveur virtuel affecté à un pool d'équilibreurs de charge F5.
Échec	Échec de la configuration d'un serveur virtuel affecté à un pool d'équilibreurs de charge F5.

Ajouter une activité de serveur virtuel F5

L'activité Ajouter un serveur virtuel F5 ajoute un serveur virtuel.

Cette activité a été créée à l'aide du modèle d'activité de service Web REST. Pour accéder à l'activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis naviguez jusqu'à **Activités personnalisées** > **Active Directory**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres REST

- **Message REST** : F5 POOL Gestion des adhésions
- **Fonction REST** : post

Variables d'entrée

Ajouter des variables d'entrée du serveur virtuel F5

Variable	Description
name	Nom du serveur virtuel, par exemple `testVIP`.
description	Description de ce serveur virtuel.
Protocole d'adresse IP	Protocole utilisé pour ce serveur virtuel, tel que `TCP`.
destination	Adresse IP et numéro de port du serveur virtuel, tel que 192.168.4.20:80.
masque	Masque de sous-réseau pour ce serveur virtuel, tel que 255.255.255.255.
F5IPAddress	Adresse IP de la console F5.
sourceAddressTranslation	Mode de traduction de l'adresse source.

Variables de sortie

Ajouter des variables de sortie de serveur virtuel F5

Variable	Description
résultat	Succès ou échec.
status_code	Code d'état HTTP.
erreur	L'erreur REST.
sortie	La sortie REST.

Conditions

Ajouter des conditions de serveur virtuel F5

Condition	Description
Réussite	L'activité a ajouté un serveur virtuel.
Échec	Échec de l'activité d'ajout d'un serveur virtuel.

Supprimer l'activité du membre du pool F5

L'activité Supprimer un membre du pool F5 supprime un membre du pool d'équilibreurs de charge F5.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cette activité a été créée à l'aide du modèle d'activité de service Web REST. Pour accéder à l'activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis naviguez jusqu'à **Activités personnalisées** > **Active Directory**.

Paramètres REST

- **Message REST** : F5 POOL Gestion des adhésions
- **Fonction REST** : supprimer

Variables d'entrée

Supprimer les variables d'entrée du membre du pool F5

Variable	Description
PoolName	Nom de ce pool, tel que `testPool`.
F5IPAddress	Adresse IP de la console F5.
Nom de membre	Adresse IP et port du membre du pool, tels que 192.168.2.19:80.

Variables de sortie

Supprimer les variables de sortie du membre du pool F5

Variable	Description
résultat	Succès ou échec.
status_code	Code d'état HTTP.
erreur	L'erreur REST.

Conditions

Supprimer les variables de sortie du membre du pool F5

Condition	Description
Réussite	Acivity a réussi à supprimer un membre du pool d'équilibreurs de charge F5.
Échec	Active n'a pas réussi à supprimer un membre du pool d'équilibreurs de charge F5.

Supprimer l'activité du pool F5

L'activité Supprimer le pool F5 supprime un pool d'équilibreurs de charge F5.

Cette activité a été créée à l'aide du modèle d'activité de service Web REST. Pour accéder à l'activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis naviguez jusqu'à **Activités personnalisées** > **Active Directory**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres REST

- **Message REST** : F5 POOL Management
- **Fonction REST** : supprimer

Variables d'entrée

Supprimer les variables d'entrée du pool F5

Variable	Description
F5IPAddress	Adresse IP de la console F5.
PoolName	Nom de ce pool, tel que `testPool`.

Variables de sortie

Supprimer les variables de sortie du pool F5

Variable	Description
résultat	Succès ou échec.
erreur	L'erreur REST.
status_code	Code d'état HTTP.

Conditions

Supprimer les conditions du pool F5

Condition	Description
Réussite	L'activité a supprimé avec succès le pool d'équilibreurs de charge F5.
Échec	L'activité n'a pas réussi à supprimer le pool d'équilibreurs de charge F5.

Ajouter une activité de pool F5

L'activité Ajouter un pool F5 crée le pool d'équilibreurs de charge F5.

Utilisez cette activité pour vérifier qu'un membre de pool a été créé correctement.

Cette activité a été créée à l'aide du modèle d'activité de service Web REST. Pour accéder à l'activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis naviguez jusqu'à **Activités personnalisées** > **Active Directory**.

Paramètres REST

- **Message REST** : F5 POOL Management
- **Fonction REST** : post

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables d'entrée

Ajouter des variables d'entrée du pool F5

Variable	Description
PoolName	Nom de ce pool, tel que `testPool`.
F5IPAddress	Adresse IP de la console F5.
Nom de membre	Adresse IP et port du membre du pool, tels que 192.168.2.19:80.

Variables de sortie

Ajouter des variables de sortie de pool F5

Variable	Description
résultat	Succès ou échec.
status_code	Code d'état HTTP.
erreur	L'erreur REST.
sortie	La sortie REST.

Conditions

Ajouter des conditions de pool F5

Condition	Description
Réussite	L'activité a réussi à créer le pool d'équilibreurs de charge F5.
Échec	Échec de l'activité de création du pool d'équilibreurs de charge F5.

Pack d'activités Infoblox DDI

Ce pack d'activités prend en charge la gestion Infoblox DDI via ServiceNow Orchestration.

Le pack d'activités Infoblox DDI gère les adresses IP utilisées dans un réseau en intégrant DNS et DHCP. Les activités d'orchestration personnalisées utilisent les services Web REST d'Infoblox Web API (WAPI) pour accéder au serveur Infoblox GRID.

Important : La gestion des adresses IP via le serveur Infoblox nécessite un MID Server entièrement fonctionnel.

À partir de la version Jakarta, le pack d'activités Infoblox est mis à jour vers la version 2. Cette mise à jour prend en charge les vues réseau Infoblox, qui peuvent restreindre la visibilité des données réseau. Le paramètre de vue peut être transmis en tant que paramètre de requête ou contenu de charge utile, pour effectuer des opérations dans une vue spécifique. La version 2 prend également en charge la spécification de la version de WAPI à utiliser dans les points de terminaison d'intégration.

Pris en charge pour Infoblox :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- WAPI version 2.0 pour les messages REST
- Appliance NIOS version 7.0

Remarque : Pour utiliser les activités et le workflow Infoblox DDI, vous devez demander l'activation du module d'extension Orchestration - Infoblox DDI Activty Pack.

Créer des informations d'identification REST pour les activités Infoblox

Toutes les activités Infoblox nécessitent des informations d'identification REST pour gérer les adresses IP du serveur DDI Infoblox.

Avant de commencer

Avant de commencer cette procédure, assurez-vous d'avoir les éléments suivants :

- Un serveur Infoblox DDI Grid Server correctement configuré et en cours d'exécution.
- Informations d'identification REST définies sur le serveur DDI Infoblox.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous devez créer un enregistrement d'informations d'identification REST sur l'instance ServiceNow que chaque activité Infoblox peut utiliser pour accéder aux fonctionnalités de gestion sur le serveur Infoblox.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Orchestration** > **Informations d'identification** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Dans la liste des types d'informations d'identification, sélectionnez **Informations d'identification pour l'authentification de base**.
3. Créez l'enregistrement des informations d'identification avec un nom logique, par exemple **InfobloxCred**.
4. Cliquez avec le bouton droit dans la barre d'en-tête de votre nouvel enregistrement **d'informations** d'identification et sélectionnez Copier sys_id dans le menu contextuel. Suivez les instructions du navigateur pour copier l'attribut sys_id si les mesures de sécurité du navigateur restreignent cette fonction.
5. Collez le sys_id dans le champ d'entrée **restCredentials** de chaque activité que vous utilisez.

Workflows Infoblox

Le pack d'activités Infobox DDI comprend deux workflows par défaut, l'un qui réserve et enregistre les adresses IP et l'autre qui libère les adresses IP.

Pour accéder à ces workflows, accédez à **Workflow** > **Éditeur de workflow** et sélectionnez l'onglet **Workflows** . Cliquez sur un workflow pour l'ouvrir, puis cliquez sur l'icône d'informations dans l'en-tête du workflow pour afficher la boîte de dialogue des propriétés.

Infoblox Réserver/Enregistrer IP dans IPAM

Utilisez ce workflow pour enregistrer des adresses IPv4 ou demander la prochaine adresse IP disponible sur IPAM. Si vous le souhaitez, vous pouvez l'utiliser pour enregistrer des adresses IP sur DNS. Les activités Infoblox personnalisées utilisées dans ce workflow sont les suivantes :

- IPAM - Enregistrer une adresse IP
- IPAM - Réserver l'adresse IP

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Register DNS A-Record
- Obtenir les détails du réseau

Infoblox Réserver/Enregistrer des variables d'entrée IP

Champ	Description
Serveur Infoblox	Adresse IP du serveur Infoblox DDI.
Réseau	Réseau contenant l'adresse IP cible.
Zone	La zone DNS de l'adresse IP en cours d'enregistrement.
Informations d'identification REST	sys_id des informations d'identification REST de l'instance ServiceNow .
Nom de l'hôte DNS	Nom du serveur DNS sur lequel l'adresse IP est enregistrée.
Adresse IPv4	Adresse IP en cours de réservation ou d'enregistrement.

Libérer Infoblox Réservations IPAM

Utilisez ce workflow pour libérer (supprimer) toutes les réservations IPAM associées à une adresse IPv4. Les activités Infoblox personnalisées utilisées dans ce workflow sont les suivantes :

- IPAM - Répertorier les réservations d'adresses IP
- Enregistrement DNS de la liste
- DNS Delete
- IPAM Delete

Variables d'entrée des réservations IPAM de la version Infoblox

Champ	Description
Informations d'identification REST	sys_id des informations d'identification REST de l'instance ServiceNow.
IP à supprimer	Adresse IP à libérer.
Serveur Infoblox	Adresse IP du serveur Infoblox DDI.

Rôles et autorisations Infoblox

Définissez les rôles et les autorisations dont les activités Infoblox ont besoin pour accéder aux différentes ressources sur le serveur Infoblox.

Groupes d'administrateurs

Il existe trois types de groupes d'administration sur un serveur Infoblox :

- Super-utilisateur
- Par défaut
- Accès limité

Pour effectuer des opérations spécifiques sur le serveur Infoblox, l'utilisateur à accès limité doit disposer d'un ensemble minimum de privilèges pour les ressources souhaitées, à l'aide

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de l'interface utilisateur ou d'une API. Ces privilèges sont basés sur l'accès en lecture et l'accès en lecture/écriture. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section « À propos des groupes d'administration » dans le Guide de l'administrateur Infoblox NIOS.

Hiérarchie des autorisations

1. **Utilisateur** : un utilisateur peut faire partie de plusieurs groupes.
2. **Groupe** : un groupe peut avoir plusieurs rôles.
3. **Rôle** : chaque rôle dispose d'autorisations de ressources spécifiques.

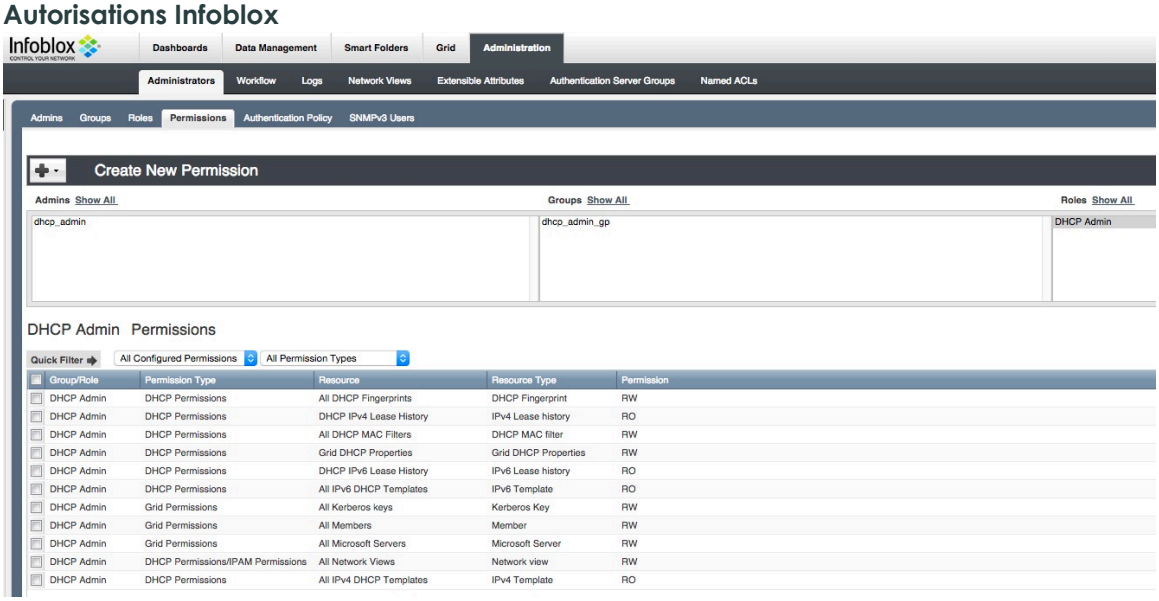
Autorisations requises

Le pack d'activités Infoblox ServiceNow nécessite des privilèges de lecture et de lecture/écriture appropriés pour les ressources suivantes :

- Réseau
- DHCP
- DNS
- IPAM

Cet exemple montre un rôle administrateur DHCP par défaut, ses ressources et les autorisations associées pour chacun.

Autorisations Infoblox



Activités DHCP Infoblox

Les activités DHCP d'Infoblox gèrent les adresses IP réservées pour DHCP dans votre réseau.

Utilisez ces activités pour réserver, répertorier ou supprimer des adresses IP utilisées pour l'affectation DHCP dans votre réseau.

DHCP - Réserver une adresse IP v4 Activité de plage d'adresses

L'activité DHCP Reserve IP v4 Address Range réserve une plage d'adresses IP pour une utilisation DHCP.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les activités DHCP utilisent le modèle d'activité de service Web REST pour gérer les adresses IP à l'aide d'un serveur de grille DDI Infoblox. Ces activités sont configurées pour utiliser un Serveur MID avec des options REST.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis naviguez jusqu'à **Activités personnalisées** > **Infoblox DDI** > **DHCP**.

Variables d'entrée

DHCP - Réserver une adresse IP v4 Variables d'entrée de plage d'adresses

Variable	Description
Serveur Infoblox	Nom du serveur Infoblox DDI Grid.
startIpAddress	Adresse IPv4 de début de la plage à réserver.
endIpAddress (adresse d'adresse IP)	Adresse IPv4 de fin de la plage à réserver.
Informations d'identification restWorkspace	sys_id des informations d'identification REST de l'instance ServiceNow .
api_version	Définit la version de WAPI à utiliser pour les points de terminaison d'intégration. La valeur par défaut est **2.0**. **Remarque :** Ce champ est obligatoire. Si le champ est vide, l'activité d'orchestration échoue.
vue	Nom de la vue du réseau Infoblox. La valeur par défaut est **default**. **Remarque :** Si le champ est vide, l'opération est traitée comme se produisant dans la vue par défaut.

Variables de sortie

DHCP - Réserver une adresse IP v4 Plage d'adresses variables en sortie

Variable	Description
DHCPIpAddressRange	Plage d'adresses IPv4 réservées.
erreur	Affiche le message de toute erreur REST rencontrée.

Conditions

Conditions de la plage d'adresses DHCP - Réserver une adresse IP v4

Variable	Description
Réussite	L'activité a réservé avec succès la plage d'adresses IPv4 spécifiée.
Échec	L'activité n'a pas réussi à réserver la plage d'adresses IPv4 spécifiée.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

DHCP : supprimer l'adresse IP Activité de réservation

L'activité DHCP Supprimer la réservation d'adresses IP supprime les réservations d'adresses IP dans DHCP en utilisant une plage d'adresses IPv4 ou IPv6.

Une automatisation peut obtenir un objet DHCP Infoblox à supprimer de l'une de ces activités :

- DHCP - Répertorier les réservations d'adresses IP
- DHCP - Réserver une plage d'adresses IPv4

Les activités DHCP utilisent le modèle d'activité de service Web REST pour gérer les adresses IP à l'aide d'un serveur de grille DDI Infoblox. Ces activités sont configurées pour utiliser un Serveur MID avec des options REST.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis naviguez jusqu'à **Activités personnalisées** > **Infoblox DDI** > **DHCP**.

Variables d'entrée

DHCP : supprimer l'adresse IP Variables d'entrée de réservation

Variable	Description
Serveur Infoblox	Nom du serveur Infoblox DDI Grid.
ipToDelete	Plage d'adresses IP à supprimer, sous la forme : `plage/<code chiffré> :<plage de début>/<plage de fin>/par défaut`
Informations d'identification restWorkspace	sys_id des informations d'identification REST de l'instance ServiceNow .
api_version	Définit la version de WAPI à utiliser pour les points de terminaison d'intégration. La valeur par défaut est **2.0**. **Remarque :** Ce champ est obligatoire. Si le champ est vide, l'activité d'orchestration échoue.

Variables de sortie

DHCP : supprimer l'adresse IP Variables de sortie de réservation

Variable	Description
DHCPDeletedIpRange	Plage d'adresses IP supprimées.
erreur	Affiche le message de toute erreur REST rencontrée.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conditions

DHCP : supprimer l'adresse IP Conditions de réservation

Variable	Description
Réussite	L'activité a supprimé avec succès la plage d'adresses IP spécifiée.
Échec	L'activité n'a pas réussi à supprimer la plage d'adresses IP spécifiée.

DHCP - Répertorier les adresses IP Activité de réservations

L'activité DHCP List IP Reservations génère une liste de toutes les réservations de plages DHCP sur un serveur InfoBlox spécifique.

Les activités DHCP utilisent le modèle d'activité de service Web REST pour gérer les adresses IP à l'aide d'un serveur de grille DDI Infoblox. Ces activités sont configurées pour utiliser un Serveur MID avec des options REST.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis naviguez jusqu'à **Activités personnalisées** > **Infoblox DDI** > **DHCP**.

Variables d'entrée

DHCP - Répertorier les variables d'entrée des réservations d'adresses IP

Variable	Description
Serveur Infoblox	Nom du serveur Infoblox DDI Grid.
Informations d'identification restWorkspace	sys_id des informations d'identification REST de l'instance ServiceNow .
api_version	Définit la version de WAPI à utiliser pour les points de terminaison d'intégration. La valeur par défaut est **2.0**. **Remarque :** Ce champ est obligatoire. Si le champ est vide, l'activité d'orchestration échouera.
vue	Nom de la vue du réseau Infoblox. La valeur par défaut est **default**. **Remarque :** Si le champ est vide, l'opération est traitée comme se produisant sans vue et renvoie les valeurs avec les données de toutes les vues.

Variables de sortie

DHCP - Répertorier les variables de sortie des réservations d'adresses IP

Variable	Description
référence	Valeur de référence pour un tableau de plages d'adresses DHCP au format suivant : `range/<encrypted code> :<start range>/<end range>/default`
réseau	Adresse du réseau contenant la plage d'adresses IP.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

DHCP - Répertorier les variables de sortie des réservations d'adresses IP (suite)

Variable	Description
network_view	Doman de routage associé au réseau renvoyé.

Conditions

DHCP - Répertorier les adresses IP Conditions de réservations

Variables	Description
Réussite	L'activité a renvoyé avec succès un tableau de plages d'adresses IP DHCP.
Échec	L'activité n'a pas pu renvoyer un tableau de plages d'adresses IP DHCP.

Activités DNS Infoblox

Les activités DNS Infoblox gèrent les enregistrements DNS de votre réseau à l'aide d'un serveur Infoblox DDI Grid.

Utilisez ces activités pour enregistrer, répertorier ou supprimer des enregistrements DNS gérés sur un serveur Infoblox.

Répertorier l'activité des enregistrements DNS C

L'activité Répertorier les enregistrements C DNS récupère tous les enregistrements canoniques (CNAME) à partir d'un serveur Infoblox spécifié.

Les activités DNS utilisent le modèle d'activité de service Web REST pour gérer les enregistrements DNS à l'aide d'un serveur de grille DDI Infoblox. Ces activités sont configurées pour utiliser un Serveur MID avec des options REST.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis naviguez jusqu'à **Activités personnalisées** > **Infoblox DDI** > **DNS**.

Variables d'entrée

Répertorier les variables d'entrée des enregistrements DNS C

Variable	Description
Serveur Infoblox	Nom du serveur Infoblox DDI Grid.
Informations d'identification restWorkspace	sys_id des informations d'identification REST de l'instance ServiceNow .
api_version	Définit la version de WAPI à utiliser pour les points de terminaison d'intégration. La valeur par défaut est **2.0**. **Remarque :** Ce champ est obligatoire. Si le champ est vide, l'activité d'orchestration échouera.
vue	Nom de la vue du réseau Infoblox. La valeur par défaut est **default**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Répertorier les variables d'entrée des enregistrements DNS C (suite)

Variable	Description
	Remarque : Si le champ est vide, l'opération est traitée comme se produisant sans vue et renvoie les valeurs avec les données de toutes les vues.

Variables de sortie

Répertorier les variables de sortie des enregistrements DNS C

Variable	Description
erreur	Affiche le message de toute erreur REST rencontrée.
référence	Valeur de référence d'un enregistrement DNS CNAME, par exemple : `record :cname/ZG5zLmJpbmRfY25hbWUkL19kZWZhdWx0LmNvbS50ZXN0LmNuYW1l:cname.test.com/default`
cannonicalName	Enregistrement CNAME.
name	Nom de l'option de réseau renvoyée, par exemple *domain-name-server*.
vue	Vue affectée des données DNS. Une zone donnée peut avoir plusieurs vues, auxquelles on accède en fonction de l'adresse IP de la source de la requête. La vue **par défaut** des données DNS pour cette activité est la vue de réseau.

Conditions

Répertorier les conditions DNS des enregistrements C

Variable	Description
Réussite	L'activité a réussi à répertorier les enregistrements DNS C.
Échec	L'activité n'a pas réussi à répertorier les enregistrements DNS C.

Inscrire l'activité DNS A-record

L'activité Enregistrer un enregistrement DNS A crée un enregistrement DNS A sur un serveur Infoblox spécifié.

Les activités DNS utilisent le modèle d'activité de service Web REST pour gérer les enregistrements DNS à l'aide d'un serveur de grille DDI Infoblox. Ces activités sont configurées pour utiliser un Serveur MID avec des options REST.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis naviguez jusqu'à **Activités personnalisées** > **Infoblox DDI** > **DNS**.

Variables d'entrée

Enregistrer les variables d'entrée d'enregistrement A DNS

Variable	Description
Serveur Infoblox	Nom du serveur Infoblox DDI Grid.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enregistrer les variables d'entrée d'enregistrement A DNS (suite)

Variable	Description
réseau	Adresse du réseau contenant l'adresse IP à enregistrer dans l'enregistrement.
Nom d'hôte	Nom de l'ordinateur serveur réel associé à l'adresse IP dans cet enregistrement.
zone	La zone DNS associée à l'enregistrement en cours de création.
ipAddress	Adresse IP spécifique enregistrée dans cet enregistrement.
Informations d'identification restWorkspace	sys_id des informations d'identification REST de l'instance ServiceNow .
api_version	Définit la version de WAPI à utiliser pour les points de terminaison d'intégration. La valeur par défaut est **2.0**. **Remarque :** Ce champ est obligatoire. Si le champ est vide, l'activité d'orchestration échoue.
vue	Nom de la vue du réseau Infoblox. La valeur par défaut est **default**. **Remarque :** Si le champ est vide, l'opération est traitée comme se produisant dans la vue par défaut.

Variables de sortie

Enregistrer les variables de sortie d'enregistrement A DNS

Variable	Description
erreur	Affiche le message de toute erreur REST rencontrée.
DNSARecord	Nom de l'enregistrement enregistré, exprimé au format : *record:host/<encrypted code>:<network name>/default*.

Conditions

Enregistrer les conditions DNS A-record

Variable	Description
Réussite	L'activité a créé avec succès l'enregistrement DNS A.
Échec	Échec de l'activité de création de l'enregistrement DNS A.

Inscrire l'activité DNS C-Record

L'activité Enregistrer DNS C-Record crée un enregistrement DNS canonique (CNAME) sur un serveur Infoblox spécifié.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les activités DNS utilisent le modèle d'activité de service Web REST pour gérer les enregistrements DNS à l'aide d'un serveur de grille DDI Infoblox. Ces activités sont configurées pour utiliser un Serveur MID avec des options REST.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis naviguez jusqu'à **Activités personnalisées** > **Infoblox DDI** > **DNS**.

Variables d'entrée

Enregistrer les variables d'entrée DNS C-Record

Variable	Description
Serveur Infoblox	Nom du serveur Infoblox DDI Grid.
CNAME (en anglais seulement)	L'enregistrement DNS canonique à créer, tel qu'exprimé par la *c_name* valeur.
recordName	Nom de l'enregistrement à créer.
zone	La zone DNS contenant l'enregistrement canonique à créer.
Informations d'identification restWorkspace	sys_id des informations d'identification REST de l'instance ServiceNow .
api_version	Définit la version de WAPI à utiliser pour les points de terminaison d'intégration. La valeur par défaut est **2.0**. **Remarque :** Ce champ est obligatoire. Si le champ est vide, l'activité d'orchestration échoue.
vue	Nom de la vue du réseau Infoblox. La valeur par défaut est **default**. **Remarque :** Si le champ est vide, l'opération est traitée comme se produisant dans la vue par défaut.

Variables de sortie

Enregistrer les variables de sortie DNS C-Record

Variable	Desctiption
erreur	Affiche le message de toute erreur REST rencontrée.
DNSCRecord	Nom de l'enregistrement CNAME enregistré, exprimé au format : *record:cname/<encrypted code>:<network name>/default*.

Conditions

Enregistrer les conditions DNS C-Record

Variable	Description
Réussite	L'activité a créé avec succès l'enregistrement DNS canonique.
Échec	L'activité a échoué lors de la création de l'enregistrement DNS canonique.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activité d'enregistrement DNS de la liste

L'activité Répertorier les enregistrements DNS génère une liste de toutes les entrées DNS sur un serveur InfoBlox spécifique.

Les activités DNS utilisent le modèle d'activité de service Web REST pour gérer les enregistrements DNS à l'aide d'un serveur de grille DDI Infoblox. Ces activités sont configurées pour utiliser un Serveur MID avec des options REST.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis naviguez jusqu'à **Activités personnalisées** > **Infoblox DDI** > **DNS**.

Variables d'entrée

Répertorier les variables d'entrée d'enregistrement DNS

Variable	Description
Serveur Infoblox	Nom du serveur Infoblox DDI Grid.
Informations d'identification restWorkspace	sys_id des informations d'identification REST de l'instance ServiceNow .
api_version	Définit la version de WAPI à utiliser pour les points de terminaison d'intégration. La valeur par défaut est **2.0**. **Remarque :** Ce champ est obligatoire. Si le champ est vide, l'activité d'orchestration échouera.
vue	Nom de la vue du réseau Infoblox. La valeur par défaut est **default**. **Remarque :** Si le champ est vide, l'opération est traitée comme se produisant sans vue et renvoie les valeurs avec les données de toutes les vues.

Variables de sortie

Répertorier les variables de sortie d'enregistrement DNS

Variable	Description
référence	Valeur de référence d'un enregistrement DNS, par exemple : `record :cname/ZG5zLmJpbmRfY25hbWUkL19kZWZhdWx0LmNvbS50ZXN0LmNuYW1l:cname.test.com/default`
configure_for_dhcp	Renvoie l'état d'un objet d'adresse fixe DHCP.
hôte	Ordinateur hôte auquel l'enregistrement DNS est associé.
IPv4Addr	Adresse IPv4 réservée associée à un enregistrement DNS.
name	Nom de l'option de réseau renvoyée. Par exemple, le nom de l'objet d'enregistrement DNS de l'exemple de **référence** est *cname.test.com*.
vue	Vue affectée des données DNS. Une zone donnée peut avoir plusieurs vues, auxquelles on accède en fonction de l'adresse IP de la source de la requête. La vue **par défaut** des données DNS pour cette activité est la vue de réseau.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Répertorier les variables de sortie d'enregistrement DNS (suite)

Variable	Description
erreur	Affiche le message de toute erreur REST rencontrée.

Conditions

Répertorier les conditions d'enregistrement DNS

Variable	Description
Réussite	L'activité a répertorié avec succès tous les enregistrements DNS disponibles.
Échec	L'activité n'a pas réussi à répertorier l'enregistrement DNS disponible.

DNS Supprimer l'activité

L'activité de suppression DNS supprime les enregistrements DNS de tout type du serveur Infoblox, tels que les enregistrements C et A.

Les activités DNS utilisent le modèle d'activité de service Web REST pour gérer les enregistrements DNS à l'aide d'un serveur de grille DDI Infoblox. Ces activités sont configurées pour utiliser un Serveur MID avec des options REST.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis naviguez jusqu'à **Activités personnalisées** > **Infoblox DDI** > **DNS**.

Remarque : La création d'un nouvel enregistrement est plus rapide que la récupération d'un enregistrement qui a été supprimé.

Variables d'entrée

DNS : supprimer les variables d'entrée

Variable	Description
Serveur Infoblox	Nom du serveur Infoblox DDI Grid.
RecordToDelete (EnregistrementToDelete)	Nom de l'enregistrement DNS à supprimer. L'enregistrement est exprime au forma suivant : *record:cname/ ZG5zLmJpbmRfY25hbWUkL19kZWZhdWx0LmNvbS50ZXN0LmNuYW1l:cname.test.c default*
Informations d'identification restWorkspace	sys_id des informations d'identification REST de l'instance ServiceNow .
api_version	Définit la version de WAPI à utiliser pour les points de terminaison d'intégration. La valeur par défaut est **2.0**. **Remarque :** Ce champ est obligatoire. Si le champ est vide, l'activité d'orchestration échoue.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables de sortie

DNS : supprimer les variables de sortie

Variable	Description
Enregistrement supprimé	Nom de l'enregistrement DNS supprimé.
erreur	Affiche le message de toute erreur REST rencontrée.

Conditions

Conditions de suppression DNS

Variable	Description
Réussite	L'activité a supprimé avec succès l'enregistrement DNS spécifié.
Échec	L'activité n'a pas réussi à supprimer l'enregistrement DNS spécifié.

Activités IPAM Infoblox

Les activités Infoblox IPAM gèrent les adresses IP de votre réseau à l'aide d'un serveur Infoblox DDI Grid.

Utilisez ces activités pour enregistrer, réserver, répertorier ou supprimer des adresses IP.

IPAM : activité d'enregistrement d'adresse IP

L'activité IPAM Register IP Address enregistre une adresse IP dans un réseau à l'aide d'Infoblox IPAM.

Le résultat de cette activité génère un enregistrement d'adresse IP InfoBlox qui peut être utilisé pour d'autres fonctions `IPAM au format fixedaddress/<encrypted key> :<reserved ip address>/<view>`.

Les activités IPAM utilisent le modèle d'activité de service Web REST pour gérer les adresses IP à l'aide d'un serveur de grille DDI Infoblox. Ces activités sont configurées pour utiliser un Serveur MID avec des options REST.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis naviguez jusqu'à **Activités personnalisées** > **Infoblox DDI** > **IPAM**.

Variables d'entrée

IPAM - Enregistrer les variables d'entrée de l'adresse IP

Variable	Description
Serveur Infoblox	Nom du serveur Infoblox DDI Grid.
macAddress	Adresse Mac de l'ordinateur pour lequel cette adresse IP est enregistrée.
ipAddress	Adresse IP spécifique à enregistrer.
réseau	Adresse du réseau contenant l'adresse IP enregistrée.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

IPAM - Enregistrer les variables d'entrée de l'adresse IP (suite)

Variable	Description
Informations d'identification restWorkspace	sys_id des informations d'identification REST de l'instance ServiceNow .
api_version	Définit la version de WAPI à utiliser pour les points de terminaison d'intégration. La valeur par défaut est **2.0**. **Remarque :** Ce champ est obligatoire. Si le champ est vide, l'activité d'orchestration échoue.
vue	Nom de la vue du réseau Infoblox. La valeur par défaut est **default**. **Remarque :** Si le champ est vide, l'opération est traitée comme se produisant dans la vue par défaut.

Variables de sortie

IPAM : enregistrer les variables de sortie d'adresse IP

Variable	Description
erreur	Affiche le message de toute erreur REST rencontrée.
IPAddressRecord	Enregistrement IPAM de l'adresse IP enregistrée.

Conditions

IPAM : enregistrer les conditions d'adresse IP

Variable	Description
Réussite	L'activité a enregistré avec succès l'adresse IP spécifiée.
Échec	L'activité n'a pas pu enregistrer l'adresse IP spécifiée.

IPAM - Activité de réservation d'adresse IP

L'activité Réserver une adresse IP IPAM réserve une adresse IP dans un réseau à l'aide d'Infoblox IPAM.

Le résultat de cette activité génère un enregistrement d'adresse IP InfoBlox qui peut être utilisé pour d'autres fonctions `IPAM au format fixedaddress/<encrypted key> :<reserved ip address>/<view>`.

Les activités IPAM utilisent le modèle d'activité de service Web REST pour gérer les adresses IP à l'aide d'un serveur de grille DDI Infoblox. Ces activités sont configurées pour utiliser un Serveur MID avec des options REST.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis naviguez jusqu'à **Activités personnalisées** > **Infoblox DDI** > **IPAM**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables d'entrée

IPAM - Réserver l'adresse IP variables d'entrée

Variable	Description
Serveur Infoblox	Nom du serveur Infoblox DDI Grid.
macAddress	Adresse Mac de l'ordinateur pour lequel cette adresse IP est réservée.
réseau	Adresse du réseau contenant l'adresse IP réservée. Le serveur Infoblox réserve la prochaine adresse IP disponible à partir de ce réseau.
Informations d'identification restWorkspace	sys_id des informations d'identification REST de l'instance ServiceNow .
api_version	Définit la version de WAPI à utiliser pour les points de terminaison d'intégration. La valeur par défaut est **2.0**. **Remarque :** Ce champ est obligatoire. Si le champ est vide, l'activité d'orchestration échoue.
vue	Nom de la vue du réseau Infoblox. La valeur par défaut est **default**. **Remarque :** Si le champ est vide, l'opération est traitée comme se produisant dans la vue par défaut.

Variables de sortie

IPAM - Réserver l'adresse IP variables de sortie

Variable	Description
erreur	Affiche le message de toute erreur REST rencontrée.
IPAddressRecord	Enregistrement IPAM de l'adresse IP réservée.
IPAddress	Adresse IP sélectionnée à réserver.

Conditions

IPAM - Conditions de réservation de l'adresse IP

Variable	Description
Réussite	L'activité a réservé avec succès l'adresse IP spécifiée.
Échec	L'activité n'a pas réussi à réserver l'adresse IP spécifiée.

IPAM - Activité de réservation d'adresses IP de liste

L'activité IPAM : répertorier les réservations d'adresses IP renvoie un tableau de toutes les adresses IP dans le serveur Infoblox nommé.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les activités IPAM utilisent le modèle d'activité de service Web REST pour gérer les adresses IP à l'aide d'un serveur de grille DDI Infoblox. Ces activités sont configurées pour utiliser un Serveur MID avec des options REST.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis naviguez jusqu'à **Activités personnalisées** > **Infoblox DDI** > **IPAM**.

Variables d'entrée

IPAM - Répertorier les variables d'entrée des réservations d'adresses IP

Variable	Description
Serveur Infoblox	Nom du serveur Infoblox DDI Grid.
Informations d'identification restWorkspace	sys_id des informations d'identification REST de l'instance ServiceNow .
api_version	Définit la version de WAPI à utiliser pour les points de terminaison d'intégration. La valeur par défaut est **2.0**. **Remarque :** Ce champ est obligatoire. Si le champ est vide, l'activité d'orchestration échouera.
vue	Nom de la vue du réseau Infoblox. La valeur par défaut est **default**. **Remarque :** Si le champ est vide, l'opération est traitée comme se produisant sans vue et renvoie les valeurs avec les données de toutes les vues.

Variables de sortie

La sortie de cette activité génère un tableau d'adresses IP réservées au format `fixedaddress/<encrypted key> :<reserved ip address>/<view>`.

IPAM - Répertorier les variables de sortie des réservations d'adresses IP

Variable	Description
référence	Valeur de référence d'une adresse IP réservée contenue dans un tableau d'adresses, telle que `fixedaddress/ZG5zLmZpeGVkX2FkZHJlc3MkMTAuMC4xMDMuMTEuMCuMC4u :0.0.0.11/default » ipv4addr : « 0.0.0.11 »`
IPv4Addr	Adresse IPv4 réservée.
network_view	Domaine d'acheminement associé au réseau renvoyé.
erreur	Affiche le message de toute erreur REST rencontrée.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conditions

IPAM - Répertorier les conditions de réservation d'adresses IP

Variable	Description
Réussite	L'activité a récupéré avec succès la liste des adresses IP réservées à partir du serveur Infoblox.
Échec	L'activité n'a pas pu récupérer la liste des adresses IP réservées à partir du serveur Infoblox.

IPAM : activité de suppression

L'activité de suppression IPAM supprime une adresse IP dans un serveur InfoBlox nommé.

Les activités IPAM utilisent le modèle d'activité de service Web REST pour gérer les adresses IP à l'aide d'un serveur de grille DDI Infoblox. Ces activités sont configurées pour utiliser un Serveur MID avec des options REST.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis naviguez jusqu'à **Activités personnalisées** > **Infoblox DDI** > **IPAM**.

Variables d'entrée

IPAM : supprimer les variables d'entrée

Variable	Description
Serveur Infoblox	Nom du serveur Infoblox DDI Grid.
élémentToDelete	Adresse IP à supprimer, au format `fixedaddress/<encrypted key> :<adresse IP réservée>/<view>`.
Informations d'identification restWorkspace	sys_id des informations d'identification REST de l'instance ServiceNow .
api_version	Définit la version de WAPI à utiliser pour les points de terminaison d'intégration. La valeur par défaut est **2.0**. **Remarque :** Ce champ est obligatoire. Si le champ est vide, l'activité d'orchestration échoue.

Variables de sortie

IPAM : supprimer les variables de sortie

Variable	Description
Enregistrement supprimé	Enregistrement IPAM de l'adresse IP supprimée.
erreur	Affiche le message de toute erreur REST rencontrée.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conditions

Conditions de suppression IPAM

Variable	Description
Réussite	L'activité a supprimé avec succès l'adresse IP indiquée.
Échec	L'activité n'a pas réussi à supprimer l'adresse IP spécifiée.

Activités du réseau Infoblox

Les activités du réseau Infoblox gèrent les réseaux à l'aide d'un serveur Infoblox DDI Grid.

Utilisez ces activités pour créer, répertorier ou supprimer des réseaux sur un serveur Infoblox.

Créer une activité du réseau

L'activité Créer un réseau crée de nouveaux réseaux sur un serveur Infoblox spécifié.

Les activités du réseau utilisent le modèle d'activité de service Web REST pour gérer les adresses réseau à l'aide d'un serveur de grille DDI Infoblox. Ces activités sont configurées pour utiliser un Serveur MID avec des options REST.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis naviguez jusqu'à **Activités personnalisées** > **Infoblox DDI** > **Réseau**.

Variables d'entrée

Créer des variables d'entrée de réseau

Variable	Description
Serveur Infoblox	Nom du serveur Infoblox DDI Grid.
réseau	Adresse du réseau à créer.
Informations d'identification restWorkspace	sys_id des informations d'identification REST de l'instance ServiceNow .
api_version	Définit la version de WAPI à utiliser pour les points de terminaison d'intégration. La valeur par défaut est **2.0**. **Remarque :** Ce champ est obligatoire. Si le champ est vide, l'activité d'orchestration échoue.
vue	Nom de la vue du réseau Infoblox. La valeur par défaut est **default**. **Remarque :** Si le champ est vide, l'opération est traitée comme se produisant dans la vue par défaut.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables de sortie

Créer des variables de sortie de réseau

Variable	Description
Réseau créé	Adresse du réseau créé.
erreur	Affiche le message de toute erreur REST rencontrée.

Conditions

Créer des conditions de réseau

Variable	Description
Réussite	L'activité a créé le réseau avec succès.
Échec	Échec de l'activité à créer le réseau.

Activité Obtenir les détails du réseau

L'activité Obtenir les détails du réseau récupère les informations sur un réseau spécifique sur un serveur Infoblox.

Les activités du réseau utilisent le modèle d'activité de service Web REST pour gérer les adresses réseau à l'aide d'un serveur de grille DDI Infoblox. Ces activités sont configurées pour utiliser un Serveur MID avec des options REST.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis naviguez jusqu'à **Activités personnalisées** > **Infoblox DDI** > **Réseau**.

Variables d'entrée

Obtenir les détails du réseau variables d'entrée

Variable	Description
Serveur Infoblox	Nom du serveur Infoblox DDI Grid.
réseau	Adresse du réseau dont vous souhaitez afficher les détails.
Informations d'identification restWorkspace	sys_id des informations d'identification REST de l'instance ServiceNow .
api_version	Définit la version de WAPI à utiliser pour les points de terminaison d'intégration. La valeur par défaut est **2.0**. **Remarque :** Ce champ est obligatoire. Si le champ est vide, l'activité d'orchestration échoue.
vue	Nom de la vue du réseau Infoblox. La valeur par défaut est **default**. **Remarque :** Si le champ est vide, l'opération est traitée comme se produisant dans la vue par défaut.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables de sortie

Les variables de sortie de cette activité sont des objets sur le serveur Infoblox utilisés pour identifier les détails du réseau. Pour plus d'informations, consultez la documentation Infoblox.

Variables de sortie Obtenir les détails du réseau

Variable	Description
erreur	Affiche le message de toute erreur REST rencontrée.
Options réseau	Le *NetworkOptions* tableau contient les attributs suivants : • *reference*: Valeur de référence pour le réseau demandé. Cette valeur est au format `network/ZG5zLm5ldHdvcmskMTAuMS4wLjAvMTYvMA :10.1.0.0%2F1` • *options*: le *options* tableau contient les attributs suivants : ◦ *name*: nom de l'option de réseau renvoyée, par exemple *domain-name-server*. ◦ *num*: numéro d'index de l'option. Par exemple, l'index de *domain-name-server* est *6*. ◦ *use_option*: indique si une option DHCP est utilisée à ce niveau de la hiérarchie du réseau. Définissez cette valeur sur **Vrai** pour remplacer l'option DHCP au niveau de la grille par cette option au niveau du réseau. ◦ *value*: valeur à utiliser pour cette option. Par exemple, la valeur de l'option *domain-name-server* est l'adresse IP du serveur. ◦ *vendor_class*: la classe de l'objet de réseau. Les options sont **DHCP**, **DNS** ou **IPAM**.

Conditions

Conditions d'obtention des détails du réseau

Variable	Description
Réussite	L'activité a récupéré avec succès les détails du réseau à partir du serveur Infoblox.
Échec	L'activité n'a pas réussi à récupérer les détails du réseau à partir du serveur Infoblox.

Supprimer l'activité du réseau

L'activité Supprimer le réseau supprime un réseau d'un serveur Infoblox.

Les activités du réseau utilisent le modèle d'activité de service Web REST pour gérer les adresses réseau à l'aide d'un serveur de grille DDI Infoblox. Ces activités sont configurées pour utiliser un Serveur MID avec des options REST.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis naviguez jusqu'à **Activités personnalisées** > **Infoblox DDI** > **Réseau**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables d'entrée

Supprimer les variables d'entrée réseau

Variable	Description
Serveur Infoblox	Nom du serveur Infoblox DDI Grid.
networkToDelete	Numéro de référence du réseau à supprimer du serveur Infoblox. Vous pouvez obtenir cette valeur soit en utilisant l'activité Répertorier les réseaux enregistrés, soit lors de la création d'un réseau avec l'activité Créer un réseau. Voici un exemple de la valeur de référence du réseau : *network/ZG5zLm5ldHdvcmskMTUuMC40NS4wLzI0LzA:15.0.45.0/24/default*.
Informations d'identification restWorkspace	sys_id des informations d'identification REST de l'instance ServiceNow .
api_version	Définit la version de WAPI à utiliser pour les points de terminaison d'intégration. La valeur par défaut est **2.0**. **Remarque :** Ce champ est obligatoire. Si le champ est vide, l'activité d'orchestration échoue.

Variables de sortie

Supprimer les variables de sortie du réseau

Variable	Description
Réseau supprimé	Numéro de référence du réseau supprimé du serveur Infoblox.
erreur	Affiche le message de toute erreur REST rencontrée.

Conditions

Supprimer les conditions réseau

Variable	Description
Réussite	L'activité a supprimé le réseau avec succès.
Échec	L'activité n'a pas réussi à supprimer le réseau.

Répertorier l'activité des réseaux enregistrés

L'activité Répertorier les réseaux enregistrés récupère tous les réseaux associés à un serveur Infoblox.

Les activités du réseau utilisent le modèle d'activité de service Web REST pour gérer les adresses réseau à l'aide d'un serveur de grille DDI Infoblox. Ces activités sont configurées pour utiliser un Serveur MID avec des options REST.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis naviguez jusqu'à **Activités personnalisées** > **Infoblox DDI** > **Réseau**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables d'entrée

Variables d'entrée d'activité

Variable	Description
Serveur Infoblox	Nom du serveur Infoblox DDI Grid.
Informations d'identification restWorkspace	sys_id des informations d'identification REST de l'instance ServiceNow .
api_version	Définit la version de WAPI à utiliser pour les points de terminaison d'intégration. La valeur par défaut est **2.0**. **Remarque :** Ce champ est obligatoire. Si le champ est vide, l'activité d'orchestration échouera.
vue	Nom de la vue du réseau Infoblox. La valeur par défaut est **default**. **Remarque :** Si le champ est vide, l'opération est traitée comme se produisant sans vue et renvoie les valeurs avec les données de toutes les vues.

Variables de sortie

Variables de sortie d'activité

Variable	Description
référence	Valeur de référence d'un réseau enregistré.
réseau	Adresse de réseau.
network_view	Doman de routage associé au réseau renvoyé.
erreur	Affiche le message de toute erreur REST rencontrée.

Conditions

Conditions de l'activité

Variable	Description
Réussite	L'activité a récupéré avec succès la liste des réseaux enregistrés disponibles sur le serveur Infoblox.
Échec	L'activité n'a pas réussi à récupérer la liste des réseaux enregistrés disponibles sur le serveur Infoblox.

Pack d'activités PowerShell

PowerShell est basé sur . Windows NET Framework et est conçu pour contrôler et automatiser l'administration des machines et des Windows applications.

Orchestration fournit des activités PowerShell personnalisées qui ont été créées avec le modèle de concepteur d'activité PowerShell. Ces activités exécutent les mêmes fonctions que les activités PowerShell du même nom des versions précédentes et remplacent ces

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

activités pour tous les nouveaux workflows. Ces activités personnalisées permettent aux administrateurs de workflow de stocker des variables d'entrée et de sortie dans le bus de données.

Remarque : Les workflows existants des versions antérieures qui ont été créés avec les activités PowerShell héritées continuent de fonctionner normalement après une mise à niveau vers Geneva. Toutefois, tous les nouveaux workflows doivent utiliser ces activités PowerShell personnalisées.

À partir de cette Xanadu version, le pack d'activités PowerShell est mis à jour comme suit :

- Une nouvelle sonde PowerShell (V2), qui tire parti des Hub d'intégration fonctionnalités
- Possibilité d'insérer des instructions de débogage dans les scripts PowerShell et de produire les messages qui en résultent lors de l'exécution

Pour utiliser les activités personnalisées PowerShell, vous devez demander l'activation du module d'extension Orchestration - PowerShell. Ces activités sont disponibles dans l'éditeur de workflow dans l'onglet **Personnalisé** . Développez l'arborescence **des activités personnalisées** et sélectionnez la catégorie PowerShell pour l'activité que vous souhaitez utiliser.

ServiceNow prend en charge PowerShell 3.0 à 5.1.

Concepteur d'activité PowerShell

Les activités PowerShell sont configurées pour renvoyer des données à un workflow à partir d'un hôte à l'aide de Microsoft PowerShell.

Vous devez l'acheter Orchestration classique pour utiliser ce modèle. Pour plus d'informations sur l'utilisation des outils du concepteur d'activités, consultez les ressources suivantes :

- Concepteur d'activité Orchestration
- Créer des variables d'entrée
- Créer une règle d'analyse

ServiceNow prend en charge PowerShell 3.0 à 5.1.

Protocoles PowerShell et résolution des problèmes

PowerShell utilise les protocoles WMI (Windows Management Instrumentation) et WinRM (Windows Remote Management) pour permettre aux activités d'Orchestration d'exécuter des commandes sur des hôtes distants Windows .

WMI (Windows Management Instrumentation)

WMI fournit une interface uniforme pour toutes les applications ou scripts locaux ou distants qui obtiennent des données de gestion à partir d'un système informatique, d'un réseau ou d'une entreprise. WMI contient les composants suivants :

- **Objets gérés et fournisseurs WMI** : un fournisseur WMI est un objet COM qui surveille un ou plusieurs objets gérés pour WMI. Un objet géré est un composant logique ou physique de l'entreprise, tel qu'un disque dur, une carte réseau, un système de base de données, un système d'exploitation, un processus ou un service.
- **Infrastructure WMI** : L'infrastructure WMI est un composant du système d'exploitation Microsoft Windows connu sous le nom de service WMI (winmgmt). L'infrastructure WMI est composée du référentiel WMI Core et du référentiel WMI. Le référentiel WMI est organisé par espaces de noms WMI. Le service WMI crée des espaces de noms, tels que `root`

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

`\default`, `root\cimv2` et `root\subscription`, au démarrage du système et préinstalle un ensemble par défaut de définitions de classe, y compris les classes Win32, les classes système WMI et d'autres. Les espaces de noms restants trouvés sur votre système sont créés par des fournisseurs pour d'autres parties du système d'exploitation ou des produits.

- **Consommateurs WMI** : un consommateur WMI est une application ou un script de gestion qui interagit avec l'infrastructure WMI. Une application de gestion peut interroger, énumérer des données, exécuter des méthodes de fournisseur ou s'abonner à des événements en appelant l'API COM ou l'API de script pour WMI.

Installation et configuration WMI

Pour que le MID Server établisse une connexion à distance avec l'hôte cible, le port TCP 135 doit être ouvert. Le Windows pare-feu crée automatiquement une règle entrante pour la connectivité WMI appelée Windows Management Instrumentation (DCOM-In).

Gestion à distance Windows (WinRM)

WinRM est l'implémentation Microsoft de WS-Management Protocol, un protocole SOAP (Simple Object Access Protocol) standard qui permet à du matériel et à des systèmes d'exploitation de différents fournisseurs d'interopérer.

WinRM contient les composants suivants :

- **API de script WinRM** : cette API de script permet à Orchestration d'obtenir des données à partir d'ordinateurs distants, à l'aide de scripts qui exécutent des opérations de protocole WS-Management.
- **Service WMI** : le service WMI continue de s'exécuter côte à côte avec WinRM et fournit les données ou le contrôle demandés via le module d'extension WMI. Vous pouvez continuer à obtenir des données à partir des classes WMI standard, telles que Win32_Process.

Configuration WinRM

WinRM est automatiquement installé sur les Windows systèmes d'exploitation 2008 R2 et supérieurs, mais doit être configuré avant utilisation.

1. Dans une invite de commandes, entrez **winrm quickconfig**. Cette commande n'est pas sensible à la casse.
2. Lorsque la console affiche **Effectuer ces modifications [o/n] ?**, saisissez **y**.

   La commande `winrm quickconfig` effectue les opérations suivantes :

   - Démarre le service WinRM et définit le type de démarrage du service sur **démarrage automatique**.
   - Configure un écouteur pour les ports qui envoient et reçoivent le protocole WS-Management, à l'aide de HTTP ou HTTPS sur n'importe quelle adresse IP.
   - Crée une exception de pare-feu pour le profil d'utilisateur actuel.

Fichiers PowerShell de Serveur MID

Les fonctions PowerShell sont stockées dans des fichiers de script (*.ps1) qui utilisent une extension de nom de fichier du module de script PowerShell (*.psm1).

Les fonctions PowerShell sont utilisées par les fichiers de script PowerShell MID Server inclus dans ces packs d'activités :

- Active Directory
- Échanger

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Traduction automatique

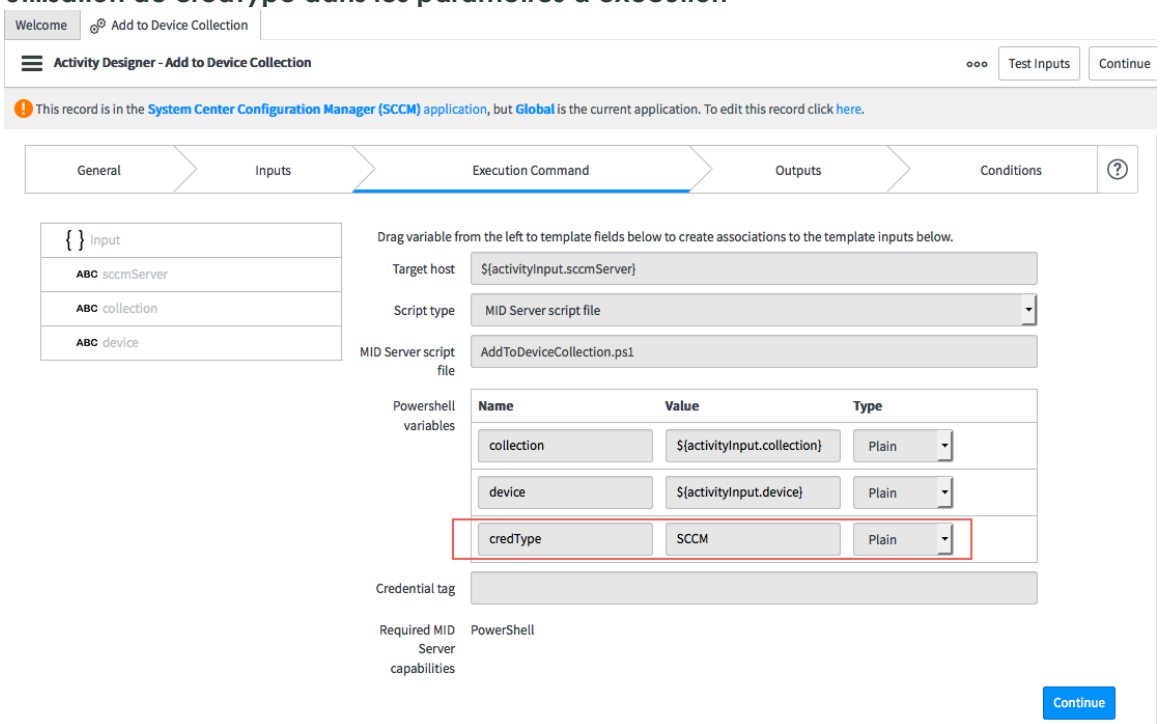
- SCCM
- PowerShell

PSScript.ps1

Ce script effectue quelques tâches, telles que le test des informations d'identification, le chiffrement des mots de passe et l'exécution de scripts configurés dans le concepteur d'activités Orchestration ou dans les fichiers de script MID. Toutefois, le présent document se concentre sur la façon dont PSScript.ps1 utilise le module `credential.psm1` pour tester l'accès aux hôtes distants.

Les variables PowerShell sont généralement utilisées directement dans la commande d'exécution PowerShell ou comme arguments dans le fichier de script du Serveur MID que vous spécifiez. Il existe des variables spéciales qui sont transmises à PSScript.ps1, telles que *`credType`*.

Utilisation de credType dans les paramètres d'exécution



credTypes PowerShell

Les types d'informations d'identification PowerShell :

Type	Description
WMI	testCredentialWMI
Échanger	testCredentilExchange
ANNONCE	testCredentilAD
SCCM	de testCredentilSCCM

Si aucun type d'informations d'identification n'est transmis au script PSScrip.ps1, le MID Server utilise par défaut la fonction de test WMI pour tester l'accès à l'hôte cible. Si un

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

type d'informations d'identification est utilisé, le Serveur MID exécute la fonction de test correspondante pour ce type d'informations d'identification.

Codes de sortie

Ces codes de sortie sont renvoyés par le script PSScript.ps1 et consignés dans le fichier journal du Serveur MID.

Codes de sortie PSScript.ps1

Type	Fonction de test
0	La commande/le script PowerShell s'est exécuté avec succès.
1	Le test s'est terminé avec succès, mais la commande/le script n'a pas pu s'exécuter.
2	Syntaxe incorrecte transmise au script.
3	Échec de l'exécution de la commande/ du script pour toutes les informations d'identification, y compris le compte de service de Serveur MID.
4	Test réussi et exécution de l'activité, mais une erreur a été renvoyée. L'exemple d'utilisateur est introuvable.

DiagnosticsUtil.psm1

Le serveur MID utilise ce fichier de module pour effectuer une connexion PowerShell qui facilite le débogage de toute activité d'orchestration à l'aide de scripts PowerShell. Vous pouvez également ajouter des instructions de débogage directement aux scripts personnalisés.

Utilitaires de diagnostic PowerShell

Utilitaire	Description
SNCLog-DebugInfo	Consignez un message de débogage pour un script PowerShell ou une activité d'orchestration PowerShell. Exemples : • `SNCLog-DebugInfo -message "Mon message de débogage... "` • `SNCLog-DebugInfo « Mon message de débogage »`
SNCLog-ParameterInfo	Consignez une valeur de paramètre de fonction. Pour « `function getHostName{ param( [String] $target ) »`, la première valeur de la table de hachage PowerShell est une chaîne indiquant quelle fonction s'exécute et les valeurs de chacun des paramètres de fonction. Exemples :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilitaires de diagnostic PowerShell (suite)

Utilitaire	Description
	• Fonction avec un seul paramètre : `SNCLog-ParameterInfo @(« Running getHostName », $target)` **Remarque :** Le message de débogage affiche : « `Exécution de getHostName $target :[valeur réelle de $target]` ». • Fonction avec plusieurs paramètres : `SNCLog-ParameterInfo @(« Running functionName », $param 1, $param 2, $param 3)`
SNCObfuscate-Valeur	Utilisez cet utilitaire pour chiffrer des valeurs à des fins de sécurité. La fonction affiche `« $variableName »:***`, où *** est la valeur brouillée. Exemple : `SNCObfuscate-Value $password` **Remarque :** Le message de débogage se lit comme suit : « `$password : *** ».`

Credentials.psm1

Le MID Server utilise ce fichier de module pour tester l'accès à un hôte cible. Le serveur MID parcourt en boucle toutes les informations d'identification stockées dans sa table d'informations d'identification à l'aide des fonctions de type d'accès suivantes, sauf si un Windows type d'informations **d'identification (credType**) est défini pour l'activité PowerShell. Toutes les ServiceNow® activités PowerShell créées sont codées en dur pour utiliser un type d'informations d'identification spécifique. Par conséquent, le MID Server teste uniquement l'accès aux informations d'identification par rapport à la fonction désignée.

Fonctions de test PowerShell

Fonction	Description
testCredentialWMI	Teste l'utilisateur et le mot de passe donnés sur l'hôte cible à l'aide de l'objet *`Get-WMI`*.
testCredentilAD	Teste l'utilisateur et le mot de passe donnés sur l'hôte cible à l'aide de *`DirectoryEntry`* l'objet intégré.
testCredentialExchange	Teste l'utilisateur et le mot de passe donnés pour créer une session sur un hôte Exchange. Ce test utilise la fonctionnalité d'accès à distance PowerShell intégrée sur un hôte distant. WinRM est configuré par défaut sur les serveurs Exchange.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctions de test PowerShell (suite)

Fonction	Description
testInformations d'identificationSCCM	Teste l'utilisateur et le mot de passe donnés pour créer une session sur un serveur SCCM. Ce test utilise la fonctionnalité d'accès à distance PowerShell intégrée sur un hôte distant. Ce test nécessite la configuration de WinRM.
testNoCredentialAccessWMI	Teste l'utilisateur et le mot de passe donnés sur l'hôte cible, à l'aide de l'objet *Get-WMI*. Ce test est utilisé lorsqu'aucun **credType** n'est utilisé.

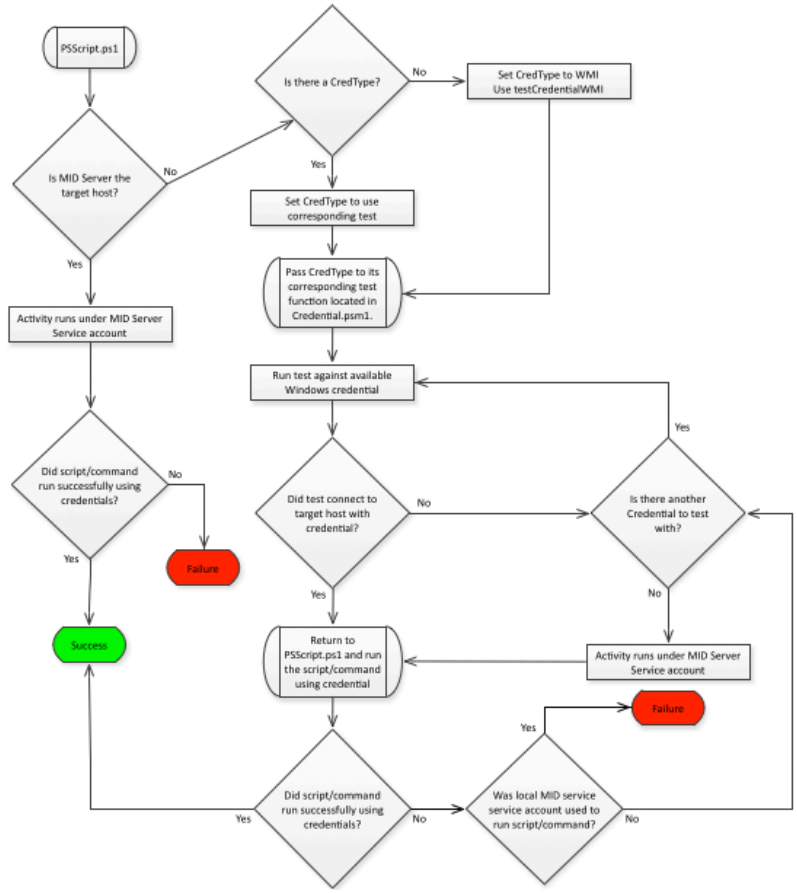
Remarque : Si le test réussit à l'aide de l'une de ces fonctions, ces informations d'identification sont utilisées pour exécuter le script/la commande PowerShell. Si les tests ne parviennent pas à accéder à l'hôte cible à l'aide de ces fonctions, le Serveur MID exécute le script/la commande PowerShell sous le compte du service du Serveur MID.

Ce diagramme illustre la dépendance du comportement de sélection des informations d'identification vis-à-vis de l'hôte ciblé par l'activité PowerShell. Si l'hôte cible correspond à l'adresse IP ou au nom d'hôte du serveur MID, le serveur MID contourne toutes les informations d'identification de la table Informations d'identification et utilise le compte du service du serveur MID. Si l'hôte cible n'est pas le MID Server, toutes les Windows informations d'identification sont utilisées en premier. Si toutes les informations d'identification de la table Informations d'identification échouent lors de l'exécution de l'activité PowerShell, le Serveur MID utilise le compte de service du Serveur MID.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Critères de sélection des informations d'identification PowerShell



AnnuaireActif.psm1

Ce fichier de module stocke les fonctions utilisées par les scripts PowerShell fournis avec le pack d'activités Active Directory .

Échange.psm1

Ce fichier de module stocke les fonctions utilisées par les scripts PowerShell fournis avec le pack d'activités Exchange .

SCCM.psm1

Ce fichier de module stocke les fonctions utilisées par les scripts PowerShell fournis avec le pack d'activités SCCM .

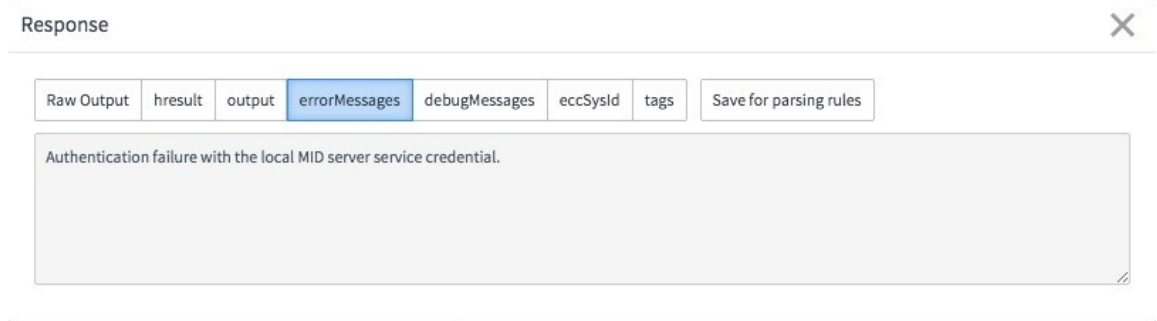
Dépannage de PowerShell

Les erreurs d'authentification et d'accès refusé peuvent empêcher les activités PowerShell d'exécuter une commande sur un hôte cible.

Utilisez ces procédures pour résoudre les défaillances d'authentification avec les activités PowerShell d'Orchestration et lorsque le serveur d'appel de procédure distante (RPC) n'est pas disponible ou lorsque l'accès est refusé. L'erreur d'échec de l'authentification s'affiche lorsque toutes les informations d'identification, y compris celles du compte de service du Serveur MID local, ne disposent pas des autorisations appropriées pour exécuter le script/la commande Powershell. La même erreur s'affiche lorsque l'hôte cible est inaccessible.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Message d'erreur d'authentification



Échec de l'authentification dans une activité Active Directory

Cet exemple utilise l'activité Créer un objet AD pour illustrer le dépannage de la défaillance de l'authentification dans PowerShell.

Avant de commencer

Rôle requis : autorisations d'accès et de création de comptes sur Active Directory

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vérifiez que le compte que vous utilisez dispose des autorisations appropriées pour exécuter l'activité.

Procédure

1. Connectez-vous à l'ordinateur cible à l'aide du compte sous lequel vous souhaitez exécuter l'activité.
   Les outils Active Directory doivent être installés sur cet ordinateur.
2. Lancez l'application Utilisateurs et ordinateurs Active Directory.
3. Accédez à l'UO sous laquelle vous souhaitez créer l'objet Active Directory.
4. Essayez de créer l'objet.

   Si cette procédure réussit sous l'utilisateur spécifié, les éléments suivants peuvent être à l'origine de l'échec de l'authentification :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le nom d'utilisateur n'est pas valide.
- Mot de passe entré incorrectement.
- Le contrôleur de domaine est inaccessible.

Remarque : La majorité des codes de retour répertoriés dans le journal du serveur MID pour cette erreur sont **1**s et **3**s. Cela est dû au fait que les activités Active Directory utilisent le fournisseur ADSI et non WMI ou WinRM. Un code d'erreur de **1** signifie que le compte a pu se connecter au compte de test, mais que l'exécution du script a échoué.

```
Attempting to use credential with username 'service-now\joel.zamallo
Running command:-> C:\Windows\System32\WindowsPowerShell\v1.0\powers
rShell\PSScript.ps1' -computer '10.11.144.230'   -script 'C:\Users\j
useCred $true -isDiscovery $false -debug $true; exit $LASTEXITCODE}"
Thread name is Powershell is executing...
The exit value from waitFor() is 1
The status code returned from running the command is 1
```

Un code d'erreur de **3** signifie que le Serveur MID a tenté d'exécuter l'activité PowerShell sous le compte de service du Serveur MID, mais a échoué.

```
worker-Standard:PowershellProbe DEBUG: Thread name is Powershell is executing...
Gobbling stdout: Powershell is executing... Gobbled: <powershell>
Gobbling stdout: Powershell is executing... Gobbled: <output>
Gobbling stdout: Powershell is executing... Gobbled: </output>
Gobbling stdout: Powershell is executing... Gobbled: </powershell>
Worker-Standard:PowershellProbe DEBUG: The exit value from waitFor() is 3
Worker-Standard:PowershellProbe DEBUG: The status code returned from running the command is 3
Worker-Standard:PowershellProbe DEBUG: Queuing Powershell Windows - Powershell (nodes: 3)
Worker-Standard:PowershellProbe Sending to queue: Powershell,Windows - Powershell (nodes: 3),1
Worker-Standard:PowershellProbe Document: <?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?><results probe
<error>Authentication failure with the local MID server service credential.</error>
```

Échec de l'authentification dans une activité Exchange

Cet exemple utilise l'activité Créer une boîte aux lettres pour illustrer le dépannage de la défaillance de l'authentification dans PowerShell.

Avant de commencer

Rôle requis : autorisations d'accès et de création de boîtes aux lettres sur le serveur Exchange

Procédure

1. Vérifiez que le compte que vous utilisez dispose des autorisations appropriées pour exécuter l'activité PowerShell.
2. Connectez-vous à un ordinateur sur lequel Exchange Management Shell (EMS) est installé.
3. Créez un utilisateur à l'aide de l'applet `de commande Exchange New-mailbox` .

Création d'un nouvel utilisateur dans Exchange

```
[PS] C:\Windows\system32>
[PS] C:\Windows\system32>
[PS] C:\Windows\system32>
[PS] C:\Windows\system32>
[PS] C:\Windows\system32>New-Mailbox -Name 'Test P. Smith' -Alias 'test.smith' -OrganizationalUnit 'discolab2.service-no
w.com/Managed Objects/Users/San Diego' -UserPrincipalName 'test.smith@discolab2.service-now.com' -SamAccountName 'test.s
mith' -FirstName 'Test' -Initials 'P' -LastName 'Smith' -Password 'System.Security.SecureString' -ResetPasswordOnNextLog
on $false_
```

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si cette procédure réussit avec les informations d'identification spécifiées, la cause probable de l'échec est la suivante :

- Le nom d'utilisateur n'est pas valide.
- Mot de passe entré incorrectement.
- Le serveur Exchange est inaccessible.

4. Si le serveur Exchange est inaccessible, examinez les journaux du serveur MID. Étant donné que les activités Exchange utilisent WinRM pour accéder au serveur Exchange, les journaux peuvent fournir plus d'informations de dépannage.

Remarque : Assurez-vous que l'erreur n'est PAS **WinRM ne peut pas traiter la demande**.

Serveur RPC (Remote Procedure Call) indisponible ou accès refusé

En règle générale, cette erreur est consignée lors de l'exécution d'un script/d'une commande PowerShell qui utilise WinRM ou WMI.

Causes possibles de l'erreur

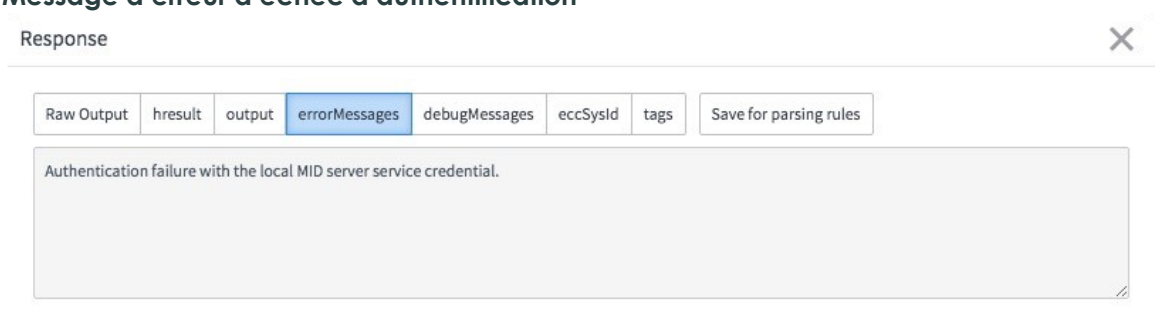
L'hôte cible peut rencontrer l'un des problèmes suivants :

- WinRM n'est pas configuré.
- Le pare-feu bloque l'accès à l'hôte via le port TCP 135 (WMI) ou HTTP/HTTPs et le port TCP 5985 (WinRM).
- Problème Kerberos, causé par un saut vers plusieurs hôtes à l'aide de WMI.

Exemple d'erreur WinRM

L'activité Créer la boîte aux lettres du pack d'activités Exchange a généré une erreur dans la file d'attente ECC concernant l'authentification à l'aide des informations d'identification du service Serveur MID. Cela est dû au fait que les informations d'identification du serveur MID sont les dernières à être utilisées si l'hôte ciblé n'est pas le serveur MID.

Message d'erreur d'échec d'authentification



Le journal du Serveur MID indique que le Serveur MID a essayé d'exécuter l'activité sous des informations d'identification spécifiques, mais sans succès et a reçu le code de sortie 1.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Code d'erreur du Serveur MID

```
Attempting to use credential with username 'service-now\joel.zamalloa'
Running command:-> C:\Windows\System32\WindowsPowerShell\v1.0\powershell.exe -executionpolicy
erShell\PSScript.ps1' -computer '10.11.129.140'   -script 'C:\Users\joel.zamalloa.adm\Desktop\M
x.ps1'  -useCred $true -isDiscovery $false -debug $true; exit $LASTEXITCODE}"
Thread name is Powershell is executing...
ng... Gobbled: [10.11.129.140] Connecting to remote server failed with the following error mes
ng... Gobbled: sage : The WinRM client cannot process the request. Default authentication may
ng... Gobbled: be used with an IP address under the following conditions: the transport is HTT
ng... Gobbled: PS or the destination is in the TrustedHosts list, and explicit credentials are
ng... Gobbled:  provided. Use winrm.cmd to configure TrustedHosts. Note that computers in the
ng... Gobbled: TrustedHosts list might not be authenticated. For more information on how to se
ng... Gobbled: t TrustedHosts run the following command: winrm help config. For more informati
ng... Gobbled: on, see the about_Remote_Troubleshooting Help topic.
ng... Gobbled:     + CategoryInfo          : OpenError: (System.Manageme....RemoteRunspace:Re
ng... Gobbled:    moteRunspace) [], PSRemotingTransportException
ng... Gobbled:     + FullyQualifiedErrorId : PSSessionOpenFailed
The exit value from waitFor() is 1
The status code returned from running the command is 1
Windows credentials all failed... Attempting to use the credential from the local MID server.
```

Activité Joindre le domaine

L'activité Joindre le domaine relie un Windows ordinateur à un domaine.

Si l'ordinateur est déjà membre d'un domaine, cette activité se termine sans modifier l'ordinateur. L'adhésion à un domaine nécessite un nom d'utilisateur et un mot de passe. Cet utilisateur doit disposer de privilèges d'administration de domaine ou des privilèges nécessaires pour joindre un ordinateur au domaine.

Remarque : Cette activité remplace une activité Powershell du même nom disponible dans les versions antérieures à Geneva. Si vous avez un workflow créé dans une version précédente qui utilise l'activité déconseillée, votre workflow continuera de fonctionner normalement après la mise à niveau vers Geneva. Toutefois, tous les nouveaux workflows doivent utiliser la version personnalisée de cette activité. Cette activité a été créée avec , Concepteur d'activité PowerShellqui donne aux administrateurs de workflow la possibilité de stocker des variables d'entrée et de sortie dans le bus de données.

Variables d'entrée

Variables d'entrée de domaines de jointure

Variables	Description
Nom d'hôte	Nom d'hôte ou adresse IP du Windows serveur qui rejoint le domaine.
Domaine	Nom du domaine à rejoindre.
Domain_user	Nom d'un utilisateur disposant de privilèges d'administration de domaine ou des privilèges nécessaires pour joindre un ordinateur au domaine.
Domain_user_password	Mot de passe de l'utilisateur disposant de privilèges d'administration de domaine ou des privilèges nécessaires pour joindre un ordinateur au domaine.

Variables de sortie

Joindre le domaine Variables de sortie

Variables	Description
résultat	**Soit le succès**, soit **l'échec**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Joindre le domaine Variables de sortie (suite)

Variables	Description
errorMessage	Le *executionResult.errorMessages* fichier à partir Sources d'analyse du concepteur d'activitédu . Si cette variable n'est pas nulle, l'opération a échoué.

Conditions

Joindre les conditions de domaine

Condition	Description
Réussite	L'activité a réussi à joindre l'ordinateur au domaine.
Échec	L'activité n'a pas réussi à joindre l'ordinateur au domaine.

Activité Installer l'application Windows

L'activité Installer Windows l'application installe une application à partir d'un package MSI sur un Windows ordinateur cible.

Remarque : Cette activité remplace une activité Powershell du même nom disponible dans les versions antérieures à Geneva. Si vous avez un workflow créé dans une version précédente qui utilise l'activité déconseillée, votre workflow continuera de fonctionner normalement après la mise à niveau vers Geneva. Toutefois, tous les nouveaux workflows doivent utiliser la version personnalisée de cette activité. Cette activité a été créée avec , Concepteur d'activité PowerShellqui donne aux administrateurs de workflow la possibilité de stocker des variables d'entrée et de sortie dans le bus de données.

Variables d'entrée

Variables d'entrée Installer l'application Windows

Variable	Description
hostname	Nom d'hôte ou adresse IP de l'ordinateur cible Windows sur lequel le service est installé. Utilisez les options de Résoudre le serveur MID DNS pour résoudre les noms d'hôtes en adresses IP.
Chemin d'installation	Chemin d'accès au programme d'installation. Le programme d'installation peut se trouver sur n'importe quelle machine visible à la fois par le serveur MID et par la machine cible (disque local, chemin UNC, lecteur mappé, etc.).
installateur	Nom du fichier d'installation, par exemple `winzip150.msi`. Le programme d'installation doit être un package MSI.
Arguments	Paramètre qui contient les arguments de ligne de commande du package MSI. Il s'agit de paires nom=valeur, séparées par un espace. Par exemple, l'argument peut apparaître comme suit : `INSTALLDIR=c : \myinstallfolder ADDDESKTOPICON=0`. Ces arguments dépendent de ce que définit le MSI réel en cours d'installation. S'il n'y a pas d'arguments, laissez le champ vide.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables de sortie

Installer les variables de sortie de l'application Windows

Variable	Description
résultat	**Soit le succès**, soit **l'échec**.
errorMessage	Le *executionResult.errorMessages* fichier à partir Sources d'analyse du concepteur d'activitédu .

Conditions

L'état de l'activité indique au moteur de workflow ce qu'il doit faire avec l'activité.

Installer les conditions d'application Windows

Nom	Description
Réussite	L'application Windows a été installée avec succès sur l'ordinateur cible.
Échec	Échec de l'installation de l'application Windows sur l'ordinateur cible

Activer le fournisseur WMI Windows Installer

Pour installer des logiciels sur des ordinateurs à Windows l'aide de l'activité Installer une application Windows, activez le fournisseur WMI Windows Installer sur tous les ordinateurs cibles.

Avant de commencer

- Il est recommandé que le MID Server, l'ordinateur cible et l'ordinateur source du programme d'installation se trouvent sur le même domaine Active Directory. Toutefois, si ces ordinateurs se trouvent sur des domaines distincts, une relation de confiance doit être établie entre ces domaines.
- Si le chemin d'accès du programme d'installation est une machine de partage de fichiers UNC , le compte Active Directory de l'ordinateur cible doit être approuvé pour la délégation. Pour obtenir des instructions sur cette configuration, consultez la publication sur la communauté pour l'installation et la désinstallation des applications Windows .

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque : Voir Fournisseurs WMI pour obtenir une liste des Windows systèmes d'exploitation qui fournissent cet outil par défaut.

Procédure

1. Ouvrez le Panneau de configuration.
2. Accédez à **la section Ajouter ou supprimer des programmes**.
3. Sélectionnez **Ajouter/supprimer des composants Windows**.
4. Double-cliquez sur **Outils de gestion et de surveillance**.

   Cette action ouvre une deuxième fenêtre affichant des sélections supplémentaires.

5. Cochez **la case Fournisseur WMI Windows Installer** .
6. Cliquez sur **OK** pour revenir à la fenêtre de l'assistant Windows de composants.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Cliquez sur **Suivant**.
   Il se peut que l'on vous demande le Windows CD d'installation pour terminer ce processus.

Activité de l'état de service de changement

L'activité Changer l'état de service démarre ou arrête un Windows service sur un système distant.

Cette activité remplace une activité Powershell du même nom disponible dans les versions antérieures à Istanbul. Si vous avez un workflow créé dans une version précédente qui utilise l'activité déconseillée, votre workflow continuera de fonctionner normalement après la mise à niveau vers Istanbul. Toutefois, tous les nouveaux workflows doivent utiliser la version personnalisée de cette activité. Cette activité a été créée avec le modèle d'activité Powershell, qui permet aux administrateurs de workflow de stocker des variables d'entrée et de sortie dans le bus de données.

Variables d'entrée

Variables d'entrée Changer l'état de service

Variable	Description
hostname	Nom d'hôte ou adresse IP de l'ordinateur cible Windows sur lequel le service est installé. Utilisez l'activité Résoudre DNS pour résoudre les noms d'hôtes en adresses IP.
service	Nom du Windows service à démarrer ou à arrêter. Le *`service`* paramètre est le nom du service, et non le nom d'affichage du service affecté.
État	Il existe deux actions à sélectionner pour un changement d'état de service : **StartService** ou **StopService**.

Variables de sortie

Changer l'état de service variables de sortie

Variable	Description
errorMessage	Le *`executionResult.errorMessages`* fichier à partir Sources d'analyse du concepteur d'activitédu . S'il n'y a pas d'erreur, cette valeur est nulle.

Conditions

Modifier les conditions d'état de service

Condition	Description
Réussite	Le service cible a été démarré ou arrêté avec succès.
Échec	La mise à jour du service cible a échoué ou le service est introuvable sur le système cible.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Redémarrer l'activité du serveur Windows

L'activité Redémarrer le serveur Windows arrête, puis redémarre un serveur à l'aide de Windows PowerShell.

Remarque : Cette activité remplace une activité Powershell du même nom disponible dans les versions antérieures à Geneva. Si vous avez un workflow créé dans une version précédente qui utilise l'activité déconseillée, votre workflow continuera de fonctionner normalement après la mise à niveau vers Geneva. Toutefois, tous les nouveaux workflows doivent utiliser la version personnalisée de cette activité. Cette activité a été créée avec le modèle d'activité Powershell, qui permet aux administrateurs de workflow de stocker des variables d'entrée et de sortie dans le bus de données.

Variables d'entrée

Redémarrer les variables d'entrée du serveur Windows

Variable	Description
Nom d'hôte	Nom d'hôte ou adresse IP du Windows serveur à redémarrer.

Variables de sortie

Redémarrer les variables de sortie du serveur Windows

Variable	Description
résultat	**Soit le succès**, soit **l'échec**.
errorMessage	Le *executionResult.errorMessages* fichier à partir Sources d'analyse du concepteur d'activitédu . Si cette variable n'est pas nulle, l'opération a échoué.

Conditions

Redémarrer les conditions du serveur Windows

Condition	Description
Réussite	L'activité a réussi à redémarrer le serveur Windows.
Échec	Échec du redémarrage du serveur Windows par l'activité.

Désinstaller l'activité des applications Windows

L'activité Désinstaller Windows l'application désinstalle une application d'un Windows ordinateur cible.

Les seules applications qui peuvent être désinstallées à l'aide de cette activité sont celles qui ont été installées par un programme d'installation Windows .

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Cette activité remplace une activité Powershell du même nom disponible dans les versions antérieures à Geneva. Si vous avez un workflow créé dans une version précédente qui utilise l'activité déconseillée, votre workflow continuera de fonctionner normalement après la mise à niveau vers Geneva. Toutefois, tous les nouveaux workflows doivent utiliser la version personnalisée de cette activité. Cette activité a été créée avec le modèle d'activité Powershell, qui permet aux administrateurs de workflow de stocker des variables d'entrée et de sortie dans le bus de données.

Variables d'entrée

Désinstaller les variables d'entrée de l'application Windows

Variable	Description
hostname	Nom d'hôte ou adresse IP de l'ordinateur Windows cible sur lequel désinstaller une application.
Produit	Nom de l'application à désinstaller exactement tel qu'il figure dans la Windows liste Ajout/Suppression de programmes.

Variables de sortie

Désinstaller les variables de sortie des applications Windows

Variable	Description
résultat	**Soit le succès**, soit **l'échec**.
errorMessage	Le *executionResult.errorMessages* fichier à partir Sources d'analyse du concepteur d'activitédu . Si cette variable n'est pas nulle, l'opération a échoué.

Conditions

Désinstaller les conditions des applications Windows

Condition	Description
Réussite	L'activité a réussi à annuler le blocage de l'application du serveur Windows.
Échec	Échec de la désinstallation de l'application du serveur Windows par l'activité.

Pack d'activité de sonde

Orchestration fournit un pack d'activités personnalisé à l'aide du concepteur d'activité ServiceNow qui exécute des sondes sur les hôtes cibles pour renvoyer des informations spécifiques.

Ces activités personnalisées ont été créées avec le Créer une activité de sonde, qui donne aux administrateurs de workflow la possibilité de stocker des variables d'entrée et de sortie dans le bus de données.

Pour utiliser les activités de sonde personnalisées, vous devez demander l'activation du module d'extension Orchestration - Sonde.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résoudre l'activité de nom DNS

L'activité Résoudre le nom DNS prend une adresse IP ou un nom de domaine complet (FQDN), qu'elle résout en une ou plusieurs adresses IP.

Le nom de domaine est envoyé via le MID Server au système de noms de domaine (DNS) pour résoudre le nom. Si une seule adresse IP est renvoyée, elle est stockée dans deux variables : *resolved_ip* et *resolved_ips*. Si plusieurs adresses IP sont renvoyées, la première adresse IP est stockée dans la variable *resolved_ip* et toutes les adresses sont stockées dans la variable *resolved_ips* . Si une adresse IP est fournie à la place d'un nom de domaine complet, cette adresse est affichée directement dans les deux variables. Votre ServiceNow instance doit avoir accès à un serveur MID configuré pour utiliser Resolve DNS afin d'exécuter cette activité.

Cette activité remplace une activité du même nom disponible dans les versions antérieures à Istanbul. Si vous avez un workflow créé dans une version précédente qui utilise l'activité déconseillée, votre workflow continuera de fonctionner normalement après la mise à niveau vers Istanbul. Toutefois, tous les nouveaux workflows doivent utiliser la version personnalisée de cette activité. Cette activité a été créée avec le modèle d'activité Sonde, qui permet aux administrateurs de workflow de stocker des variables d'entrée et de sortie dans le bus de données.

Variables d'entrée

Résoudre les variables d'entrée de nom DNS

Variable	Description
FQDN	Le nom de domaine complet à résoudre ou une adresse IP.

Variables de sortie

Résoudre les variables de sortie de nom DNS

Variable	Desctiption
ip	La première adresse IP du nom DNS résolu.
ip	Liste séparée par des virgules des adresses IP résolues.
résultat	L'un des éléments suivants : • **résolu** : capable de résoudre le nom DNS spécifié. • **non résolu** : impossible de résoudre le nom DNS spécifié.

Conditions

Résoudre les conditions de nom DNS

Condition	Description
Réussite	L'activité a résolu le nom DNS avec succès.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résoudre les conditions de nom DNS (suite)

Condition	Description
Échec	Échec de l'activité de résolution du nom DNS.

Activité de requête SNMP

L'activité de requête SNMP interroge un appareil SNMP.

Votre ServiceNow instance doit avoir accès à un serveur MID configuré pour utiliser SNMP afin d'exécuter cette activité.

Cette activité remplace une activité du même nom disponible dans les versions antérieures à Istanbul. Si vous avez un workflow créé dans une version précédente qui utilise l'activité déconseillée, votre workflow continuera de fonctionner normalement après la mise à niveau vers Istanbul. Toutefois, tous les nouveaux workflows doivent utiliser la version personnalisée de cette activité. Cette activité a été créée avec le modèle d'activité Sonde, qui permet aux administrateurs de workflow de stocker des variables d'entrée et de sortie dans le bus de données.

Variables d'entrée

Variables d'entrée de requête SNMP

Variable	Description
hostname	Nom d'hôte ou adresse IP de l'équipement SNMP interrogé.
OIDS	Une liste des identificateurs d'objets uniques utilisés pour identifier les appareils SNMP.

Variables de sortie

Variables de sortie de requête SNMP

Variable	Description
description	Description de l'objet SNMP.
timeout	Valeur booléenne indiquant si la requête a expiré ou non.
erreur	Indique une erreur qui s'est produite. Si aucune erreur ne s'est produite, cette valeur est nulle.
oid_data	Tableau d'objets de données pour tous les identificateurs d'objets uniques.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conditions

Conditions de requête SNMP

Condition	Description
Réussite	L'activité a exécuté avec succès la requête sur l'appareil cible.
Échec	Échec de l'exécution de la requête sur l'appareil cible par l'activité. L'échec peut être dû à des informations d'identification non valides ou à un appareil inaccessible.

Pack d'activités SCCM

Le pack d'activités Microsoft System Center Configuration Management (SCCM) fournit des activités Orchestration que vous pouvez utiliser pour gérer les déploiements et les collections de logiciels sur un serveur SCCM.

Vous pouvez utiliser les activités d'orchestration SCCM pour déployer et révoquer des logiciels à partir d'un serveur SCCM ou gérer des ensembles d'utilisateurs et d'appareils. Le système gère les logiciels sur un serveur SCCM à l'aide des activités et des workflows d'Orchestration.

La distribution de logiciel client nécessite :

- SCCM 2012 R2 et versions ultérieures.
- Powershell 3.x.
- Powershell Remoting activé.
- La stratégie d'exécution x86 de Windows PowerShell doit être définie sur le mode sans restriction.
- Dernière version de la bibliothèque SCCM *cmdlet* installée sur le serveur SCCM.
- Utilisez les informations d'identification pour vous connecter au serveur SCCM et connectez-vous via Windows PowerShell à partir de la console System Center Configuration Manager au moins une fois pour définir la variable de chemin d'accès pour ces informations d'identification.

Demander les activités SCCM

Le module d'extension Orchestration - System Center Configuration Manager installe le pack d'activités SCCM qui déploie des logiciels à partir d'un hôte SCCM et gère les ensembles d'utilisateurs et d'appareils.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d'extension SCCM est activé automatiquement lorsque le module d'extension Orchestration - Distribution de logiciel client [com.snc.orchestration.sccm_mgnt] est activé, mais il peut être activé séparément.

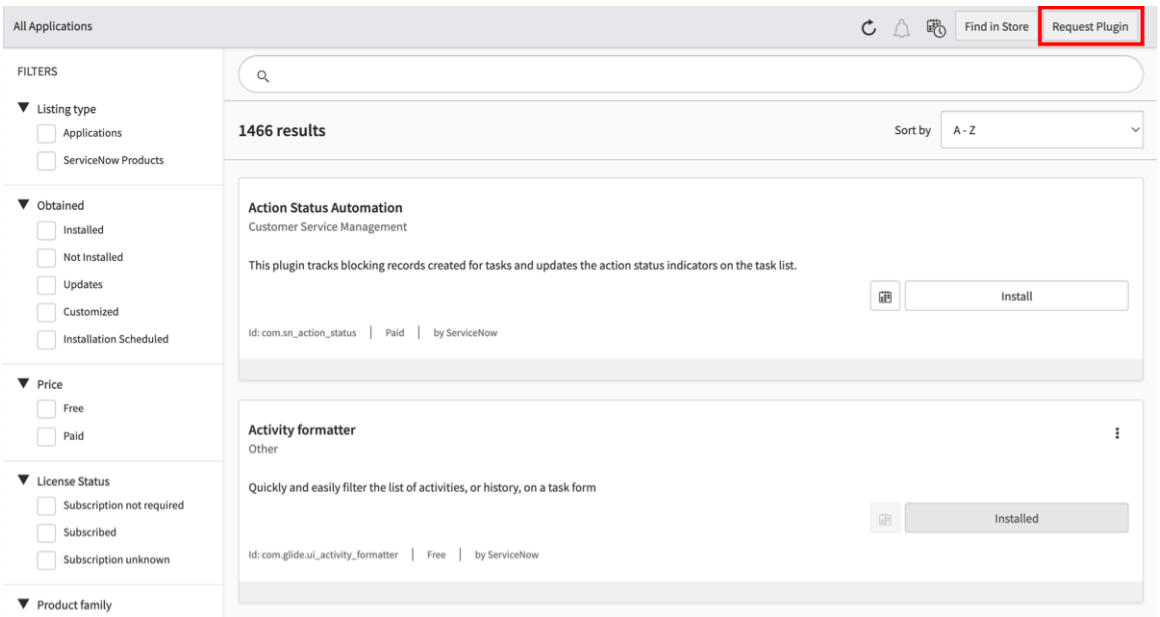
Remarque : Les activités du module d'extension SCCM s'exécutent dans le champ d'application de System Center Configuration Manager.

Traduction automatique

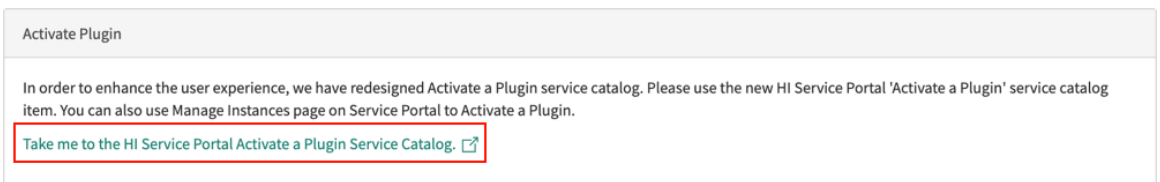
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

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



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



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

Formulaire Activer le module d'extension

Champ	Description
Quelle est votre instance cible	Instance sur laquelle activer le module d'extension.
Quel module d'extension voulez-vous activer	Nom du module d'extension à activer.

Traduction automatique

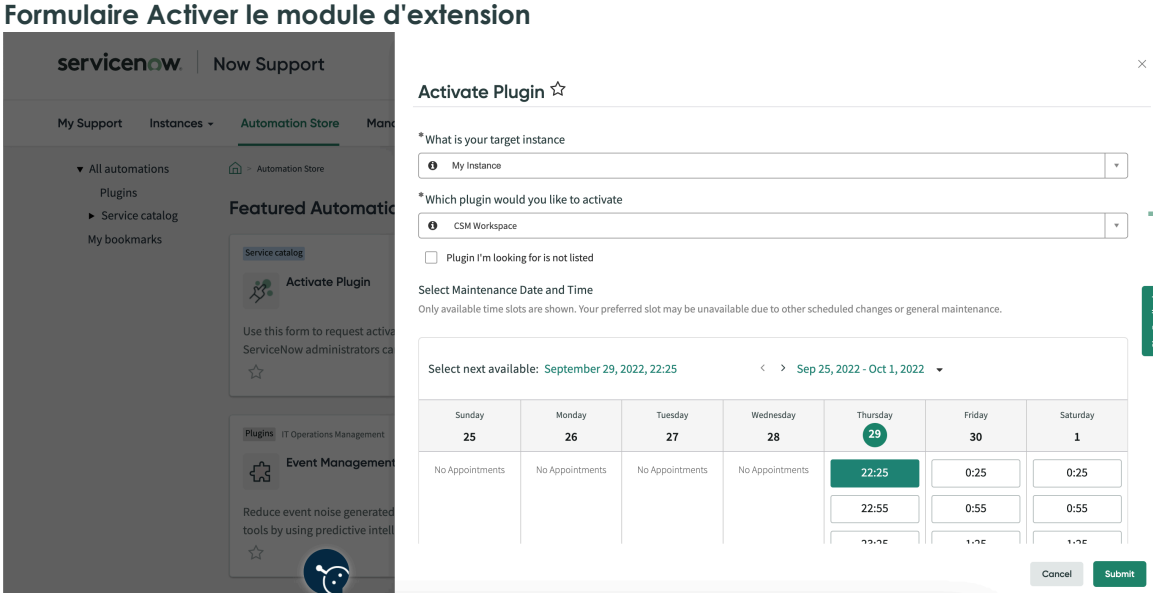
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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

Example

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

Formulaire Activer le module d'extension



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

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer le Serveur MID pour les activités SCCM

Pour utiliser un Serveur MID avec les activités Microsoft System Center Configuration Management (SCCM), configurez-le pour qu'il communique avec le serveur SCCM.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez **cmdb_ci_dns_name.list**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Entrez le nom de domaine complet (FQDN) du serveur SCCM dans le champ **Nom** .
4. Faites un clic droit dans l'en-tête du formulaire et sélectionnez **Enregistrer**.
5. Dans la liste connexe **Adresse IP** , cliquez sur **Nouveau**.
6. Dans le champ **Adresse IP** , entrez l'adresse IP du serveur SCCM.
7. Dans le champ **Carte réseau** , sélectionnez **eth0** ou votre contrôleur d'interface réseau préféré.
8. Laissez le champ **Masque réseau** vide.
9. Cliquez sur **Envoyer**.

Ajouter à une activité de collection d'équipements

L'activité Ajouter à un ensemble d'appareils ajoute l'appareil spécifié à un ensemble d'appareils Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM).

L'activité Ajouter à un ensemble d'appareils utilise le modèle d'activité Powershell pour ajouter un appareil spécifié à un ensemble d'appareils SCCM. L'activité est configurée pour utiliser un serveur MID avec des options Powershell et pour exécuter un script de serveur MID appelé *`AddToDeviceCollection.ps1`* afin de modifier la collection.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis naviguez jusqu'à **Activités personnalisées** > **System Center Configuration Manager (SCCM)**.

Remarque : L'activité Ajouter à un ensemble d'équipements n'utilise pas de scripts de prétraitement ou de post-traitement.

Variables d'entrée

Ajouter à un ensemble d'équipements variables d'entrée

Variable	Description
sccmServer	Nom de domaine complet (FQDN) du serveur SCCM.
collection	Nom de l'ensemble d'appareils.
appareil	Nom de l'appareil à ajouter à la collection.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables de sortie

Ajouter à un ensemble d'équipements variables de sortie

Variable	Description
sortie	Variable qui contient une valeur transmise à d'autres activités du workflow.
erreur	Variable contenant le message d'erreur de sortie d'activité.

Conditions

Ajouter aux conditions de collection d'équipements

Condition	Description
Réussite	L'activité a ajouté l'appareil à l'ensemble d'appareils SCCM.
Échec	Échec de l'activité de l'ajout de l'appareil à l'ensemble d'appareils SCCM.

Ajouter à l'activité de collection d'utilisateurs

L'activité Ajouter à un ensemble d'utilisateurs ajoute un utilisateur à un ensemble d'utilisateurs Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM).

L'activité Ajouter à un ensemble d'utilisateurs utilise le modèle d'activité Powershell pour accéder au serveur SCCM. L'activité est configurée pour utiliser un serveur MID avec des options Powershell et pour exécuter un script de serveur MID appelé `AddToUserCollection.ps1` afin de modifier la collection.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis naviguez jusqu'à **Activités personnalisées** > **System Center Configuration Manager (SCCM)**.

Remarque : L'activité Ajouter à un ensemble d'utilisateurs n'utilise pas de scripts de prétraitement ou de post-traitement.

Variables d'entrée

Ajouter à un ensemble d'utilisateurs variables d'entrée

Variable	Description
sccmServer	Nom de domaine complet (FQDN) du serveur SCCM.
collection	Nom de l'ensemble d'utilisateurs.
utilisateur	Nom de l'utilisateur à ajouter à la collection.

Variable de sortie

Ajouter à un ensemble d'utilisateurs variables de sortie

Variable	Description
sortie	Variable qui contient une valeur transmise à d'autres activités du workflow.
erreur	Variable contenant le message d'erreur de sortie d'activité.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conditions

Ajouter à l'utilisateur Conditions de collection

Réussite	L'activité a ajouté un utilisateur à l'ensemble d'utilisateurs SCCM.
Échec	Échec de l'activité d'ajout d'un utilisateur à l'ensemble d'utilisateurs SCCM.

Obtenir l'activité Applications

L'activité Obtenir des applications renvoie une liste de toutes les applications disponibles sur un serveur Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM).

L'activité Obtenir des applications utilise le modèle d'activité Powershell pour accéder aux applications sur le serveur SCCM. L'activité est configurée pour utiliser un serveur MID avec des options Powershell et pour exécuter un script de serveur MID appelé *GetApplications.ps1*. Ce script filtre les résultats du GET afin que seuls des attributs spécifiques soient renvoyés pour les applications sur le serveur SCCM. En filtrant les résultats de cette manière, vous contrôlez la taille de la charge utile, tout en fournissant les données d'application les plus souhaitables. La liste des applications disponibles est renvoyée sous forme de tableau dans un objet JSON.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis naviguez jusqu'à **Activités personnalisées** > **System Center Configuration Manager (SCCM)**.

Remarque : L'activité Obtenir des applications n'utilise pas de script de prétraitement.

Variables d'entrée

Obtenir les variables d'entrée Applications

Variable	Description
sccmServer	Nom de domaine complet (FQDN) du serveur SCCM.

Variables de sortie

Les variables de sortie de l'activité Obtenir des applications contiennent un tableau d'objets appelés *applications* et un message d'erreur. Chaque objet du tableau contient les attributs de cette table.

Obtenir les variables de sortie d'applications

Variables	Description
applications	Le *applications* tableau contient les attributs suivants : • *id*: clé primaire de l'application SCCM. • *ciUniqueId*: ID unique de l'application SCCM. • *name*: nom de l'application. • *manufacturer*: fabricant de l'application. • *version*: version de l'application.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Obtenir les variables de sortie d'applications (suite)

Variables	Description
	• *isDeployable*: valeur vrai/faux indiquant si cette application est déployable. • *isDeployed*: valeur vrai/faux indiquant si cette application est déjà déployée. • *numberOfUsersWithApp*: nombre d'utilisateurs avec cette application installée. • *numberOfDevicesWithApp*: nombre d'appareils sur lesquels cette application est installée. • *application*: objet contenant l'ensemble de données répertorié ci-dessus pour cette application. Utilisez le script pour analyser les données supplémentaires de cet ensemble dont vous pourriez avoir besoin.
erreur	Variable contenant le message d'erreur de sortie d'activité.

Conditions

Obtenir les conditions des applications

Variables	Description
Réussite	L'activité a récupéré avec succès la liste des applications disponibles sur l'hôte SCCM.
Échec	L'activité n'a pas réussi à récupérer la liste des applications disponibles sur l'hôte SCCM.

Obtenir l'activité Déploiements

L'activité Obtenir des déploiements renvoie la liste des déploiements effectués par Orchestration à l'aide d'un serveur Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM).

L'activité Obtenir des déploiements utilise le modèle d'activité Powershell pour accéder aux déploiements sur le serveur SCCM. L'activité est configurée pour utiliser un serveur MID avec des options Powershell et pour exécuter un script de serveur MID appelé `GetDeployments.ps1` qui renvoie les déploiements sur l'hôte. Ce script filtre les résultats du GET afin que seuls des attributs spécifiques soient renvoyés pour les déploiements sur le serveur SCCM. En filtrant les résultats de cette manière, vous contrôlez la taille de la charge utile, tout en fournissant les données de déploiement les plus souhaitables. La liste des déploiements disponibles est renvoyée sous forme de tableau dans un objet JSON.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis naviguez jusqu'à **Activités personnalisées** > **System Center Configuration Manager (SCCM)**.

Remarque : L'activité Obtenir des déploiements n'utilise pas de scripts de prétraitement.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables d'entrée

Obtenir les variables d'entrée des déploiements

Variable	Description
sccmServer	Nom de domaine complet (FQDN) du serveur SCCM.

Variables de sortie

Obtenir les variables de sortie des déploiements

Variable	Description
Déploiements	Le *deployments* tableau contient les attributs suivants : • *id*: clé primaire de l'application SCCM. • *applicationId*: clé primaire de l'application SCCM. • *softwareName*: nom du logiciel qui sera déployé. • *collectionId*: Clé primaire de la collection SCCM. • *collectionName*: Nom de l'ensemble SCCM. • *desiredConfigType*: Les valeurs possibles sont : *Install* (1) et *Uninstall* (2). • *deploymentIntent*: objectif prévu du déploiement. Les valeurs possibles sont : **Disponible** (1) et **Obligatoire** (2). • *numberSuccess*: nombre de clients qui ont correctement installé le déploiement. • *numberErrors*: nombre de clients avec une erreur lors de l'installation du déploiement. • *deployment*: objet contenant l'ensemble de données d'attributs répertoriés ici pour ce déploiement. Utilisez le script de post-traitement pour analyser les données supplémentaires de cet ensemble dont vous pourriez avoir besoin.
erreur	Variable contenant le message d'erreur de sortie d'activité.

Conditions

Obtenir les conditions de déploiements

Condition	Description
Réussite	L'activité a récupéré avec succès la liste des déploiements effectués par Orchestration à l'aide d'un hôte SCCM.
Échec	L'activité n'a pas réussi à récupérer la liste des déploiements effectués par Orchestration à l'aide d'un hôte SCCM.

Obtenir une activité de collections d'équipements

L'activité Obtenir des ensembles d'appareils renvoie la liste des ensembles d'appareils disponibles sur un hôte Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM).

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'activité Obtenir des ensembles d'appareils utilise le modèle d'activité Powershell pour accéder aux ensembles sur le serveur SCCM. L'activité est configurée pour utiliser un serveur MID avec des options Powershell et pour exécuter un script de serveur MID appelé *GetDeviceCollections.ps1* qui renvoie les ensembles d'appareils sur le serveur. Ce script filtre les résultats du GET afin que seuls des attributs spécifiques soient renvoyés pour les ensembles d'appareils sur le serveur SCCM. Le filtrage des résultats de cette manière permet de contrôler la taille de la charge utile, tout en fournissant les données de collection d'appareils les plus souhaitables. La liste des collections disponibles est renvoyée sous forme de tableau dans un objet JSON.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis naviguez jusqu'à **Activités personnalisées** > **System Center Configuration Manager (SCCM)**.

Remarque : L'activité Obtenir des ensembles d'équipements n'utilise pas de scripts de prétraitement.

Variables d'entrée

Obtenir des ensembles d'équipements variables d'entrée

Variable	Description
sccmServer	Le nom de domaine complet (FQDN) du serveur SCCM.

Variables de sortie

Obtenir des ensembles d'équipements variables de sortie

Variable	Description
deviceCollections (en anglais seulement)	Le *deviceCollections* tableau contient les attributs suivants : • *id*: clé primaire de l'ensemble d'appareils SCCM. • *name*: nom de l'ensemble d'appareils SCCM. • *collectionType*: Type de collection SCCM. Dans ce cas, la valeur est **l'appareil**. • *localMemberCount*: nombre de membres de l'ensemble d'appareils visible au niveau du site SCCM local. • *memberCount*: nombre de tous les membres de la collection d'appareils. • *deviceCollection*: objet contenant l'ensemble de données d'attributs répertoriés ici pour cette collection d'appareils. Utilisez le script de post-traitement pour analyser les données supplémentaires de cet ensemble à utiliser.
erreur	Variable contenant le message d'erreur de sortie d'activité.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conditions

Obtenir les conditions des ensembles d'équipements

Condition	Description
Réussite	L'activité a récupéré avec succès une liste de collections d'appareils disponibles sur l'hôte SCCM.
Échec	L'activité n'a pas réussi à récupérer une liste d'ensembles d'appareils disponibles sur l'hôte SCCM.

Obtenir l'activité Ensembles d'utilisateurs

L'activité Obtenir des ensembles d'utilisateurs renvoie la liste des ensembles d'utilisateurs disponibles sur un serveur Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM).

L'activité Obtenir des ensembles d'utilisateurs utilise le modèle d'activité Powershell pour accéder aux ensembles d'utilisateurs sur le serveur SCCM. L'activité est configurée pour utiliser un serveur MID avec des options Powershell et pour exécuter un script de serveur MID appelé *GetUserCollections.ps1* qui renvoie les ensembles d'utilisateurs sur l'hôte. Ce script filtre les résultats du GET afin que seuls les attributs spécifiques soient renvoyés pour les ensembles d'utilisateurs sur le serveur SCCM. En filtrant les résultats de cette manière, vous contrôlez la taille de la charge utile, tout en fournissant les données de collecte d'utilisateurs les plus souhaitables. La liste des collections disponibles est renvoyée sous forme de tableau dans un objet JSON.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis naviguez jusqu'à **Activités personnalisées** > **System Center Configuration Manager (SCCM)**.

Remarque : L'activité Obtenir des ensembles d'utilisateurs n'utilise pas de scripts de prétraitement.

Variables d'entrée

Obtenir des ensembles d'utilisateurs variables d'entrée

Variable	Description
sccmServer	Nom de domaine complet (FQDN) du serveur SCCM.

Variables de sortie

Obtenir des ensembles d'utilisateurs variables de sortie

Variable	Description
Collections d'utilisateurs	Le *userCollections* tableau contient les attributs suivants : • *id*: clé primaire de l'ensemble d'utilisateurs SCCM. • *name*: nom de l'ensemble d'utilisateurs SCCM. • *collectionType*: Type de collection SCCM. Dans ce cas, la valeur est **utilisateur**. • *localMemberCount*: Nombre de membres de l'ensemble d'utilisateurs visible au niveau du site SCCM local.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Obtenir des ensembles d'utilisateurs variables de sortie (suite)

Variable	Description
	• *memberCount*: nombre de tous les membres de l'ensemble d'utilisateurs. • *userCollection*: objet contenant l'ensemble de données d'attributs répertoriés ici pour cet ensemble d'utilisateurs. Utilisez le script de post-traitement pour analyser les données supplémentaires de cet ensemble à utiliser.
erreur	Variable contenant le message d'erreur de sortie d'activité.

Conditions

Obtenir les conditions des ensembles d'utilisateurs

Condition	Description
Réussite	L'activité a récupéré avec succès la liste des ensembles d'utilisateurs disponibles sur un hôte SCCM.
Échec	L'activité n'a pas réussi à récupérer la liste des ensembles d'utilisateurs disponibles sur un hôte SCCM.

L'équipement est-il dans l'activité de collecte ?

Cette activité vérifie si un appareil existe dans un ensemble d'appareils SCCM.

L'activité L'appareil est-il dans un ensemble utilise le modèle d'activité PowerShell pour vérifier si un appareil spécifique existe dans un ensemble d'appareils SCCM. L'activité est configurée pour utiliser un serveur MID avec des options PowerShell et pour exécuter un script de serveur MID appelé *IsDeviceInCollection.ps1* pour effectuer le test.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis naviguez jusqu'à **Activités personnalisées** > **System Center Configuration Manager (SCCM)**.

Variables d'entrée

L'équipement est-il dans la collection ? variables d'entrée

Variable	Description
sccmServer	Nom de domaine complet (FQDN) du serveur SCCM.
collection	Nom de l'ensemble d'appareils.
appareil	Le nom de l'appareil à vérifier se trouve dans la collection.

Variables de sortie

L'équipement est-il dans la collection ? variables de sortie

Variable	Description
sortie	Variable contenant le résultat du test : Vrai/Faux

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'équipement est-il dans la collection ? variables de sortie (suite)

Variable	Description
errorMessage	Variable contenant le message d'erreur de sortie d'activité.

Conditions

L'équipement est-il dans des conditions de collection ?

Condition	Description
Existe	L'appareil existe dans la collection.
N'existe pas	L'appareil n'existe pas dans la collection.
Échec	Échec de l'activité.

L'utilisateur est-il dans l'activité de collecte ?

Cette activité vérifie si un utilisateur existe dans un ensemble d'utilisateurs SCCM.

L'activité L'utilisateur est-il dans un ensemble utilise le modèle d'activité PowerShell pour vérifier si un utilisateur spécifique existe dans un ensemble d'utilisateurs SCCM. L'activité est configurée pour utiliser un Serveur MID avec des options PowerShell et pour exécuter un script de Serveur MID appelé `IsUserInCollection.ps1` pour effectuer le test.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis naviguez jusqu'à **Activités personnalisées** > **System Center Configuration Manager (SCCM)**.

Variables d'entrée

L'utilisateur est-il dans la collection ? Variables d'entrée

Variable	Description
sccmServer	Nom de domaine complet (FQDN) du serveur SCCM.
collection	Nom de l'ensemble d'utilisateurs.
utilisateur	Le nom de l'utilisateur dont vous devez vérifier qu'il se trouve dans l'ensemble.

Variables de sortie

L'utilisateur est-il dans la collection ? variables de sortie

Variable	Description
sortie	Variable contenant le résultat du test : Vrai/Faux
errorMessage	Variable contenant le message d'erreur de sortie d'activité.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conditions

L'utilisateur est-il dans les conditions de collecte ?

Condition	Description
Existe	L'utilisateur existe dans la collection.
N'existe pas	L'utilisateur n'existe pas dans la collection.
Échec	Échec de l'activité.

Supprimer de l'activité de collection d'appareils

L'activité Supprimer d'un ensemble d'appareils supprime un appareil d'un ensemble d'appareils Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM).

L'activité Supprimer d'un ensemble d'appareils utilise le modèle d'activité Powershell pour supprimer un appareil d'un ensemble d'appareils sur un serveur Microsoft SCCM. L'activité est configurée pour utiliser un serveur MID avec des options Powershell et pour exécuter un script de serveur MID appelé `RemoveFromUserCollection.ps1` afin de modifier la collection.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis naviguez jusqu'à **Activités personnalisées** > **System Center Configuration Manager (SCCM)**.

Variables d'entrée

Supprimer des variables d'entrée de la collection d'équipements

Variable	Description
sccmServer	Nom de domaine complet (FQDN) du serveur SCCM.
collection	Nom de l'ensemble d'appareils.
appareil	Nom de l'appareil à ajouter à la collection.

Variables de sortie

Supprimer des variables de sortie de l'ensemble des équipements

Variable	Description
sortie	Variable qui contient une valeur transmise à d'autres activités du workflow
erreur	Variable contenant le message d'erreur de sortie d'activité.

Conditions

Conditions Supprimer de l'ensemble des appareils

Condition	Description
Réussite	L'activité a supprimé l'appareil de l'ensemble d'appareils SCCM.
Échec	L'activité n'a pas réussi à supprimer l'appareil de l'ensemble des appareils SCCM.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Supprimer de l'activité de l'ensemble d'utilisateurs

L'activité Supprimer de l'ensemble d'utilisateurs supprime un utilisateur d'un ensemble d'utilisateurs Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM).

L'activité Supprimer de l'ensemble d'utilisateurs utilise le modèle du concepteur d'activité Powershell pour accéder à un ensemble d'utilisateurs sur un hôte cible Microsoft SCCM. L'activité est configurée pour utiliser un serveur MID avec des options Powershell et pour exécuter un script de serveur MID appelé `RemoveFromUserCollection.ps1` afin de modifier la collection.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis naviguez jusqu'à **Activités personnalisées** > **System Center Configuration Manager (SCCM)**.

Variables d'entrée

Supprimer de l'ensemble d'utilisateurs variables d'entrée

Variable	Description
sccmServer	Nom de domaine complet (FQDN) du serveur SCCM.
collection	Nom de l'ensemble d'utilisateurs.
utilisateur	Nom de l'utilisateur à ajouter à la collection.

Variables de sortie

Supprimer de l'ensemble d'utilisateurs variables de sortie

Variable	Description
sortie	Variable qui contient une valeur transmise à d'autres activités du workflow.
erreur	Variable contenant le message d'erreur de sortie d'activité.

Conditions

Supprimer de l'utilisateur Conditions de collection

Condition	Description
Réussite	L'activité a supprimé l'utilisateur de l'ensemble d'utilisateurs SCCM.
Échec	L'activité n'a pas réussi à supprimer l'utilisateur de l'ensemble d'utilisateurs SCCM.

Pack d'activités de transfert de fichiers SFTP

Utilisez les activités de transfert de fichiers SFTP pour gérer les fichiers et les répertoires sur un serveur SFTP et pour déplacer des fichiers d'un serveur SFTP à un autre.

Le pack d'activités SFTP inclut des activités incluses dans le champ d'application pour les tâches de transfert de fichiers courantes et un workflow prêt à l'emploi qui inclut ces activités. Utilisez le flux de travail SFTP pour contrôler quels fichiers vont être déplacés, quelles conditions les fichiers doivent remplir, l'ordre dans lequel les fichiers sont déplacés et quelles options de remplacement sont exécutées.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Pour utiliser les activités et le workflow de transfert de fichiers SFTP, vous devez demander l'activation du module d'extension Orchestration - SFTP.

Workflow de transfert de fichiers SFTP

Le pack d'activités de transfert de fichiers SFTP inclut un workflow inclus dans le périmètre qui utilise plusieurs activités pour gérer les fichiers sur les serveurs SFTP.

Le nombre maximal d'activités pour le workflow de transfert de fichiers SFTP est fixé à 10 000. Cela permet au workflow de déplacer jusqu'à 1000 fichiers d'un serveur à un autre.

Accéder au workflow

- Accédez à la **Workflow** > **Éditeur de workflow** et sélectionnez l'onglet **Workflows** .
- Cliquez sur le flux de travail de transfert de fichiers SFTP pour l'ouvrir.
- Cliquez sur l'icône d'informations dans l'en-tête du workflow pour afficher la boîte de dialogue des propriétés.

Variables d'entrée

Variables d'entrée du workflow de transfert de fichiers SFTP

Variable	Description	Valeur par défaut
Hôte source	Nom ou adresse IP du serveur contenant les fichiers que vous souhaitez déplacer.	
Port source	Numéro de port à utiliser pour communiquer avec le serveur source.	22
Répertoire source	Chemin d'accès complet au répertoire où se trouvent les fichiers source.	
Fichiers sources	Noms des fichiers sources spécifiques à déplacer. Séparez les noms de fichiers de cette liste par des points-virgules. Ce champ prend en charge l'utilisation de caractères génériques. Pour plus d'informations sur la façon dont les valeurs de ce champ sont affectées par les options d'autres champs, reportez-vous à la section située sous le tableau.	
Fichiers exclus	Noms des fichiers sources spécifiques à exclure du déplacement. Le système déplace tous les autres fichiers trouvés dans le répertoire source ou les sous-dossiers. Séparez les noms de fichiers de cette liste par des points-virgules. Ce champ prend en charge l'utilisation de caractères génériques. Pour plus d'informations sur la façon dont les valeurs de ce champ sont affectées par les options d'autres champs, reportez-vous à la section située sous le tableau.	
Hôte cible	Nom ou adresse IP du serveur vers lequel les fichiers sont déplacés.	
Port cible	Numéro de port à utiliser pour communiquer avec l'hôte cible.	22
Format de date/heure	Format d'horodatage à appliquer lorsque la variable `$[DateTime]` est utilisée dans le champ **Répertoire cible** ou	aaaa-MM-jj

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables d'entrée du workflow de transfert de fichiers SFTP (suite)

Variable	Description	Valeur par défaut
	Fichiers cibles . Le système utilise l'heure actuelle de l'instance pour créer des valeurs d'horodatage.	
Répertoire cible	Chemin d'accès au répertoire de l'hôte cible vers lequel les fichiers sont déplacés. Vous pouvez spécifier un répertoire cible dont le nom inclut l'horodatage en ajoutant la variable `$[DateTime]` au nom du répertoire. Par exemple, vous pouvez entrer ce chemin dans un répertoire cible : `/user/jacinto.gawron/documents/projects_$[DateTime]`. Cela produit le répertoire `projects_20150505` . Lorsque la variable d'horodatage est utilisée, le système utilise le format spécifié dans le champ **Format date/heure** .	
Fichier cible	Format à utiliser pour les noms de fichiers cibles lorsqu'un horodatage est ajouté. Vous pouvez configurer le système pour ajouter l'horodatage en tant que préfixe au nom du fichier ou insérer l'horodatage dans le nom, à l'aide des variables suivantes : • `$[DateTime]` : horodatage actuel, utilisant le format défini dans le champ **Format date/heure** . • `$[SourceFile]` : nom de fichier complet. • `$[SourceFile :Base]` : nom du fichier de base sans l'extension. • `$[SourceFile :Ext]` : extension de fichier uniquement. Un nom de fichier cible avec l'horodatage ajouté comme préfixe est exprimé comme suit : `$[DateTime]_$[SourceFile]`. Cela produit un nom de fichier qui ressemble à ceci : `20150505_file1.txt` Un nom de fichier cible avec l'horodatage inséré dans le nom est exprimé comme suit : `$[SourceFile :Base]_$[DateTime]$[SourceFile :Ext]`. Cela produit un nom de fichier qui ressemble à ceci : `file1_20150505.txt`	
Appliquer les conditions de déplacement	Case à cocher permettant d'appliquer des conditions au transfert de fichier. Si cette case est cochée, des champs supplémentaires apparaissent pour définir les conditions.	faux
Taille minimale du fichier, en octets	Condition qui définit les exigences de taille minimale d'un fichier cible. Ce paramètre peut aider à déterminer si le fichier est valide. Ce champ s'affiche lorsque la case **Appliquer les conditions de déplacement** est cochée.	0
Taille maximale du fichier, en octets	Condition qui définit les exigences de taille maximale d'un fichier cible. Ce champ s'affiche lorsque la case **Appliquer les conditions de déplacement** est cochée.	-1

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables d'entrée du workflow de transfert de fichiers SFTP (suite)

Variable	Description	Valeur par défaut
Le fichier n'est pas plus ancien que	Condition qui définit la date la plus tôt acceptable pour la tranche d'âge de ce fichier. La plage commence à 00:00 (minuit) à la date spécifiée. Ce champ s'affiche lorsque la case **Appliquer les conditions de déplacement** est cochée.	
Le fichier n'est pas plus récent que	Condition qui définit la dernière date acceptable pour la tranche d'âge de ce fichier. La plage se termine à 23h59 à la date spécifiée. Ce champ s'affiche lorsque la case **Appliquer les conditions de déplacement** est cochée.	
Inclure les sous-dossiers	Cochez la case pour déplacer les fichiers des sous-dossiers dans le répertoire source. Pour plus d'informations sur la façon dont votre sélection affecte les autres champs du formulaire, consultez la section sous le tableau.	
Ordre des déplacements	Ordre dans lequel les fichiers sont déplacés de la source vers la cible. Les options possibles sont les suivantes : • **Aucun** (même ordre que les fichiers dans le répertoire source) • **Par horodatage** • **Par nom de fichier** • **Par taille de fichier**	
Ordre de tri	Ordre dans lequel les fichiers sont triés dans le répertoire cible, à l'aide de l'option sélectionnée dans le champ **Ordre des déplacements** . Les options de tri sont **Croissant** et **Décroissant**.	Desc
Nombre maximal de nouvelles tentatives	Nombre de tentatives que l'activité peut effectuer pour se connecter à l'hôte cible ou pour déplacer un fichier avant l'expiration. Lorsque la limite de nouvelles tentatives pour déplacer un fichier ou se connecter à l'hôte est dépassée, le système consigne un échec. Si le nombre maximal d'échecs n'est pas dépassé, le système tente de se connecter à nouveau ou de déplacer le fichier suivant nommé.	2
Temps entre les nouvelles tentatives, en secondes	Temps, en secondes, entre les tentatives répétées de connexion à la cible ou de début de déplacement d'un fichier.	10
Nombre maximal de défaillances	Nombre acceptable de fois où le système peut échouer à se connecter à l'hôte cible ou à déplacer un fichier avant qu'il ne cesse d'essayer. Un échec se produit lorsque le nombre de nouvelles tentatives configurées est dépassé. Avec les paramètres par défaut, une défaillance se produit lorsque le système ne peut pas se connecter à la cible ou déplacer un fichier après deux nouvelles tentatives.	0
Action de duplication de fichier	Action à exécuter si un fichier en cours de déplacement existe déjà dans le répertoire cible. Les choix possibles sont les suivants :	écraser

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables d'entrée du workflow de transfert de fichiers SFTP (suite)

Variable	Description	Valeur par défaut
	• **Remplacer si le fichier existe** (par défaut) • **Renommer avec index** • **Ne pas déplacer**	
Conserver les attributs de fichier	Cochez la case pour utiliser les informations d'horodatage et de mode des fichiers sources pour les fichiers copiés. Si cette case n'est pas cochée, les fichiers copiés ont un horodatage et un mode actuels. **Remarque :** Cet horodatage est un attribut de fichier et n'est pas ajouté au nom de fichier.	faux
En cas de réussite, supprimer les fichiers de la s	Cochez la case pour supprimer les fichiers d'origine du répertoire source lorsqu'ils sont copiés vers le nouvel emplacement. Décochez cette case pour conserver les fichiers source à leur emplacement actuel dans l'hôte source.	faux
En cas de défaillance, conserver les fichiers dépl	Cochez la case pour conserver tous les fichiers sur la cible qui ont été déplacés avec succès, même si l'ensemble de l'opération de transfert de fichiers s'est soldée par un échec. Si cette case n'est pas cochée, le système supprime tous les fichiers transférés avec succès de la cible en cas de défaillance générale.	VRAI
Balise d'informations d'identification pour la sou	Alias d'informations d'identification spécifiques pour les activités d'orchestration que cette activité doit utiliser pour exécuter les commandes SSH sur l'hôte source.	
Balise d'informations d'identification pour la cib	Balise d'informations d'identification spécifique que cette activité doit utiliser pour exécuter des commandes SSH sur l'hôte cible.	

Logique de sélection de fichier

Lors de la sélection des fichiers à déplacer à partir de l'hôte source, le système utilise la logique suivante :

- Si les champs **Fichiers sources** et **Fichiers exclus** sont vides, le système déplace tous les fichiers du répertoire source.
- Lorsque la case **Inclure les sous-dossiers** est cochée, les dépendances suivantes existent :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si aucun fichier n'est spécifié dans les champs **Fichiers sources** et **Exclure les fichiers** , le système déplace tous les fichiers dans le répertoire source et tous les fichiers dans tous les sous-dossiers du répertoire source.
- Si le champ **Fichiers sources** contient des noms de fichiers, le système déplace ces fichiers de leur emplacement soit dans le répertoire source, soit dans l'un de ses sous-dossiers.
- Si le champ **Exclure les fichiers contient des noms de** fichiers, le système déplace tous les fichiers du répertoire source et de ses sous-dossiers, à l'exception des fichiers exclus.

- Lorsque la case **Inclure les sous-dossiers** est décochée, le système recherche uniquement dans le répertoire source les fichiers à déplacer ou à exclure.

Activité de copie de fichier

L'activité Copier un fichier copie un fichier d'un serveur SFTP (hôte source) vers un autre serveur SFTP (hôte cible).

Variables d'entrée

Copier les variables d'entrée du fichier

Variable	Description
sourceHost (en anglais seulement)	Nom ou adresse IP du serveur contenant les fichiers que vous souhaitez transférer.
Port source	Numéro de port à utiliser pour communiquer avec le serveur source. Le numéro de port par défaut est **22**.
sourceFilePath (en anglais seulement)	Chemin d'accès complet au fichier à copier à partir de l'hôte source.
targetHost (cible de l'hôte)	Nom ou adresse IP du serveur vers lequel vous souhaitez déplacer les fichiers.
targetPort	Numéro de port à utiliser pour communiquer avec le serveur cible. Le numéro de port par défaut est **22**.
targetFilePath	Chemin d'accès complet au fichier copié sur l'hôte cible.
tempFileSuffix	Suffixe temporaire à utiliser lors du déplacement d'un fichier. Si ce champ contient une valeur, l'activité supprime le fichier cible en double, s'il existe, puis copie le fichier source dans un fichier temporaire en utilisant `targetFilePath + tempFileSuffix` comme nom. Une fois l'opération terminée, l'activité renomme le fichier avec le nom de fichier cible réel. Si ce champ est vide, l'activité copie le fichier source directement dans le fichier cible et le remplace, s'il existe déjà.
sourceCredentialTag (en anglais seulement)	Alias d'informations d'identification spécifiques pour les activités d'orchestration que cette activité doit utiliser pour exécuter les commandes SSH sur l'hôte source.
targetCredentialTag (en anglais seulement)	Balise d'informations d'identification spécifique que cette activité doit utiliser pour exécuter des commandes SSH sur l'hôte cible.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables de sortie

Copier les variables de sortie du fichier

Variable	Description
Messages d'erreur	Le *executionResult.errorMessages* fichier à partir Sources d'analyse du concepteur d'activitédu . Si cette variable n'est pas nulle, l'opération a échoué.
résultat	Message texte indiquant que la commande a été exécutée avec succès.

Conditions

Copier les conditions du fichier

Condition	Description
Réussite	L'activité a réussi à copier le fichier.
Échec	L'activité n'a pas pu copier le fichier.

Créer une activité de répertoire

L'activité Créer un répertoire crée un répertoire sur un serveur SFTP.

Variables d'entrée

Créer des variables d'entrée de répertoire

Variable	Description
sourceHost (en anglais seulement)	Nom ou adresse IP du serveur contenant les fichiers que vous souhaitez déplacer.
Port source	Numéro de port à utiliser pour communiquer avec le serveur source. Le numéro de port par défaut est **22**.
sourceDirectory	Chemin d'accès au répertoire cible à créer.
sourceCredentialTag (en anglais seulement)	Alias d'informations d'identification spécifiques pour les activités d'orchestration que cette activité doit utiliser pour exécuter des commandes SSH sur l'hôte.

Variables de sortie

Créer des variables de sortie de répertoire

Variable	Description
errorMessage	Le *executionResult.errorMessages* fichier à partir Sources d'analyse du concepteur d'activitédu . Si cette variable n'est pas nulle, l'opération a échoué.
résultat	Message texte indiquant que la commande a été exécutée avec succès.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conditions

Créer des conditions de répertoire

Variable	Description
Réussite	L'activité a réussi à créer le répertoire.
Échec	Échec de l'activité à créer le répertoire.

Obtenir une activité de liste de fichiers

L'activité Obtenir la liste des fichiers renvoie une liste de fichiers à partir d'un répertoire donné et de ses sous-répertoires sur un serveur SFTP (hôte source).

Variables d'entrée

Obtenir les variables d'entrée de la liste des fichiers

Variable	Description
sourceHost (en anglais seulement)	Nom ou adresse IP du serveur contenant les fichiers que vous souhaitez répertorier.
Port source	Numéro de port à utiliser pour communiquer avec le serveur cible. Le numéro de port par défaut est **22**.
sourceDirectory	Chemin d'accès au répertoire cible contenant les fichiers à répertorier.
Fichiers sources	Liste des fichiers cibles à renvoyer. Il s'agit d'une liste séparée par des virgules qui accepte les caractères génériques, tels que ***.txt**.
Fichiers exclus	Liste des fichiers cibles à exclure. Il s'agit d'une liste séparée par des virgules qui accepte les caractères génériques, tels que ***.txt**.
includeSubfolders (inclure les sous-dossiers)	Variable vrai/faux qui détermine si les fichiers des sous-dossiers sont inclus dans la liste. La valeur par défaut de cette variable est **faux**.
sourceCredentialTag (en anglais seulement)	Alias d'informations d'identification spécifiques pour les activités d'orchestration que cette activité doit utiliser pour exécuter des commandes SSH sur l'hôte.

Variables de sortie

Obtenir les variables de sortie de la liste des fichiers

Variable	Description
errorMessage	Le *executionResult.errorMessages* fichier à partir Sources d'analyse du concepteur d'activitédu . Si cette variable n'est pas nulle, l'opération a échoué. Une activité peut examiner le message d'erreur pour personnaliser une condition. Par exemple, si le message d'erreur contient *NO_SUCH_FILE*, l'activité peut être considérée comme réussie, selon les circonstances.
résultat	Liste des fichiers demandés, renvoyée sous forme de chaîne JSON.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conditions

Obtenir les conditions de la liste de fichiers

Condition	Description
Réussite	L'activité a réussi à répertorier les fichiers demandés.
Échec	L'activité n'a pas réussi à répertorier les fichiers demandés.

Supprimer l'activité du fichier ou du répertoire

L'activité Supprimer un fichier ou un répertoire supprime un fichier ou un répertoire d'un serveur SFTP, y compris les sous-répertoires, lorsqu'elle est configurée.

Variables d'entrée

Supprimer les variables d'entrée de fichier ou de répertoire

Variable	Description
sourceHost (en anglais seulement)	Nom ou adresse IP du serveur contenant les fichiers que vous souhaitez supprimer.
Port source	Numéro de port à utiliser pour communiquer avec le serveur cible. Le numéro de port par défaut est **22**.
sourceFilePath (en anglais seulement)	Chemin d'accès complet au fichier ou au répertoire à supprimer. Pour supprimer plusieurs fichiers ou répertoires à l'aide d'une seule activité, saisissez une liste de chemins d'accès séparés par des points-virgules dans ce champ.
isDirectory (en anglais seulement)	Variable vrai/faux qui détermine si le chemin d'accès spécifié est un répertoire. La valeur par défaut de cette variable est **faux**.
includeSubfolders (inclure les sous-dossiers)	Variable vrai/faux qui détermine si le répertoire donné et tous ses sous-dossiers doivent être supprimés. La valeur par défaut de cette variable est **faux**. Si la valeur de ce champ est **false**, l'activité peut uniquement supprimer un répertoire vide. Ce champ s'affiche lorsque la case **isDirectory** est cochée.
sourceCredentialTag (en anglais seulement)	Alias d'informations d'identification spécifiques pour les activités d'orchestration que cette activité doit utiliser pour exécuter des commandes SSH sur l'hôte.

Variables de sortie

Supprimer les variables de sortie de fichier ou de répertoire

Variable	Description
errorMessage	Le *executionResult.errorMessages* fichier à partir Sources d'analyse du concepteur d'activitédu . Si cette variable n'est pas nulle, l'opération a échoué.
résultat	**Soit le succès**, soit **l'échec**.
deletionResults	Le *deletionResults* tableau contient les attributs suivants :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Supprimer les variables de sortie de fichier ou de répertoire (suite)

Variable	Description
	• *fullPath*: chemin d'accès complet au fichier ou au répertoire ciblé. • *status*: **réussite** ou **échec**. • *reason*: message texte décrivant la cause d'une défaillance.

Conditions

Supprimer les conditions de fichier ou de répertoire

Condition	Description
Réussite	L'activité a réussi à supprimer le fichier ou le répertoire spécifié.
Échec	L'activité n'a pas réussi à supprimer le fichier ou le répertoire spécifié.

Renommer une activité de fichier ou de répertoire

L'activité Renommer un fichier ou un répertoire renomme un fichier ou un répertoire sous un nouveau nom sur un serveur SFTP.

Variables d'entrée

Renommer les variables d'entrée de fichier ou de répertoire

Variable	Description
sourceHost (en anglais seulement)	Nom ou adresse IP du serveur contenant le fichier ou le répertoire que vous souhaitez renommer.
Port source	Numéro de port à utiliser pour communiquer avec le serveur cible. Le numéro de port par défaut est **22**.
sourceFilePath (en anglais seulement)	Chemin d'accès complet au fichier ou au répertoire à renommer.
targetFilePath	Chemin d'accès complet au fichier ou répertoire renommé.
sourceCredentialTag (en anglais seulement)	Alias d'informations d'identification spécifiques pour les activités d'orchestration que cette activité doit utiliser pour exécuter des commandes SSH sur l'hôte.

Variables de sortie

Renommer les variables de sortie de fichier ou de répertoire

Variable	Description
Messages d'erreur	Le *executionResult.errorMessages* fichier à partir Sources d'analyse du concepteur d'activitédu . Si cette variable n'est pas nulle, l'opération a échoué.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Renommer les variables de sortie de fichier ou de répertoire (suite)

Variable	Description
résultat	Message indiquant que l'opération a réussi. Par exemple, vous pouvez voir : `Renommez /tmp/sftp_test/subdir1 en /tmp/sftp_test/subdir2 terminé.`

Conditions

Renommer les conditions de fichier ou de répertoire

Condition	Description
Réussite	L'activité a réussi à renommer le fichier ou le répertoire.
Échec	L'activité n'a pas réussi à renommer le fichier ou le répertoire.

Activité Définir les attributs de fichier

L'activité Définir les attributs de fichier définit les attributs de fichier courants, tels que l'horodatage, la taille, les autorisations et l'UID/GID, pour un fichier ou un répertoire sur un serveur SFTP.

Une bonne pratique consiste à utiliser l'activité Obtenir une liste de fichiers pour renvoyer d'abord une liste de fichiers et leurs attributs. Ensuite, lorsque vous avez déplacé un fichier d'un hôte source vers un hôte cible, utilisez l'activité Définir les attributs de fichier pour définir les attributs du fichier source sur le fichier cible. Ceci est démontré dans le flux de travail de transfert de fichiers SFTP.

Variables d'entrée

Définir les variables d'entrée des attributs de fichier

Variable	Description
sourceHost (en anglais seulement)	Nom ou adresse IP du serveur contenant le fichier ou le répertoire dont vous souhaitez modifier les attributs.
Port source	Numéro de port à utiliser pour communiquer avec le serveur cible. Le numéro de port par défaut est **22**.
sourceFilePath (en anglais seulement)	Chemin d'accès complet au fichier ou au répertoire dont vous souhaitez modifier les attributs.
userID	Attribut d'ID d'utilisateur à appliquer au fichier ou au répertoire. Les variables UID et GUID doivent être définies ensemble par paires.
ID de groupe	Attribut d'ID de groupe à appliquer au fichier ou au répertoire. Les variables UID et GUID doivent être définies ensemble par paires.
permissions	Autorisations de fichier ou de répertoire à définir pour l'utilisateur et le groupe spécifiés. Cette valeur doit être exprimée sous la forme d'un nombre entier, par exemple **16877**, qui définit ces autorisations : *rwxr-xr-x*.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définir les variables d'entrée des attributs de fichier (suite)

Variable	Description
	Remarque : Le numéro d'autorisation est une valeur interne renvoyée par l'activité Obtenir la liste de fichiers.
accessTimestamp	Remplacez l'horodatage du dernier accès au fichier ou au répertoire. Les horodatages d'accès et de modification doivent être définis ensemble en tant que paire.
modificationTimestamp	Remplacez l'horodatage lors de la dernière modification du fichier ou du répertoire. Les horodatages d'accès et de modification doivent être définis ensemble en tant que paire.
sizeInBytes	Taille du fichier ou du répertoire, exprimée en octets.
sourceCredentialTag (en anglais seulement)	Alias d'informations d'identification spécifiques pour les activités d'orchestration que cette activité doit utiliser pour exécuter des commandes SSH sur l'hôte.

Variables de sortie

Définir les variables de sortie des attributs de fichier

Variable	Description
errorMessage	Le *executionResult.errorMessages* fichier à partir Sources d'analyse du concepteur d'activitédu . Si cette variable n'est pas nulle, l'opération a échoué.
résultat	Message texte indiquant que la commande a été exécutée avec succès.

Conditions

Définir les conditions des attributs de fichier

Condition	Description
Réussite	L'activité a réussi à modifier les attributs du fichier ou du répertoire spécifié.
Échec	L'activité n'a pas pu modifier les attributs du fichier ou du répertoire spécifié.

Pack d'activités SSH

Orchestration fournit un pack d'activités d'activités SSH qui ont été personnalisées à l'aide du concepteur d'activité ServiceNow .

Ces activités exécutent les mêmes fonctions que les activités SSH du même nom des versions précédentes et remplacent ces activités pour tous les nouveaux workflows. Les activités SSH personnalisées ont été créées avec le Créer une activité SSH, qui donne aux administrateurs de workflow la possibilité de stocker des variables d'entrée et de sortie dans le bus de données.

Remarque : Les workflows existants des versions antérieures qui ont été créés avec des activités SSH héritées continuent de fonctionner normalement après une mise à niveau vers Geneva. Toutefois, tous les nouveaux workflows doivent utiliser ces activités SSH personnalisées.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour utiliser les activités personnalisées SSH, vous devez demander l'activation du module d'extension Orchestration - SSH.

Activité de copie sécurisée

L'activité Copie sécurisée copie un fichier d'un hôte à un autre, sans stocker le fichier copié sur le serveur MID.

Cette activité remplace une activité SSH du même nom disponible dans les versions antérieures à Geneva. Si vous avez un workflow créé dans une version précédente qui utilise l'activité déconseillée, votre workflow continuera de fonctionner normalement après la mise à niveau vers Geneva. Toutefois, tous les nouveaux workflows doivent utiliser la version personnalisée de cette activité. Cette activité a été créée avec le modèle Concepteur d'activité SSH, qui permet aux administrateurs de workflow de stocker des variables d'entrée et de sortie dans le bus de données.

Variables d'entrée

Variables d'entrée de copie sécurisée

Variable d'entrée	Description
from_host	Nom d'hôte ou adresse IP de l'ordinateur source.
from_scp_file	Nom du fichier à copier, y compris le chemin absolu.
to_host	Nom d'hôte ou adresse IP de l'ordinateur cible.
to_scp_file	Chemin d'accès au fichier cible. Ce chemin peut être absolu ou relatif au répertoire personnel de l'utilisateur connecté.
debug_mid	Case à cocher qui active la journalisation du débogage lorsqu'elle est sélectionnée.
debug_ssh	Case à cocher qui active la journalisation du débogage J2SSH lorsqu'elle est sélectionnée.

Variables de sortie

Variables de sortie de copie sécurisée

Variable de sortie	Description
charge utile	Le *executionResult.payload* fichier à partir Sources d'analyse du concepteur d'activitédu .
sortie	À *executionResult.output* partir des sources d'analyse.

Conditions

Conditions de copie sécurisée

Condition	Description
Réussite	L'activité a copié le fichier d'un hôte à un autre.
Échec	L'activité n'a pas pu copier le fichier d'un hôte à un autre.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activité de comparaison de fichiers

L'activité Comparaison de fichiers compare deux fichiers sur un ordinateur Linux ou UNIX.

Cette activité remplace une activité SSH du même nom disponible dans les versions antérieures à Geneva. Si vous avez un workflow créé dans une version précédente qui utilise l'activité déconseillée, votre workflow continuera de fonctionner normalement après la mise à niveau vers Geneva. Toutefois, tous les nouveaux workflows doivent utiliser la version personnalisée de cette activité. Cette activité a été créée avec le modèle Concepteur d'activité SSH, qui permet aux administrateurs de workflow de stocker des variables d'entrée et de sortie dans le bus de données.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis naviguez jusqu'à **Activités personnalisées** > **Global** > **Orchestration – SSH**.

Variables d'entrée

Comparaison de fichiers variables d'entrée

Variable d'entrée	Description
Nom d'hôte	Nom d'hôte ou adresse IP du serveur de destination pour l'activité SSH.
Répertoire	Nom du répertoire de travail.
Ancien fichier	Nom du premier fichier à comparer.
Nouveau fichier	Nom du deuxième fichier à comparer.

Variables de sortie

Comparaison de fichiers variables de sortie

Variable de sortie	Description
contenus	Résultat de la comparaison de fichiers. C'est la différence entre les deux fichiers comparés.
résultat	**Soit le succès**, soit **l'échec**.
code de retour	Soit **0**, si les deux fichiers sont identiques, soit **1**, si les deux fichiers sont différents.
errorMessage	Le *executionResult.errorMessages* fichier à partir Sources d'analyse du concepteur d'activitédu .

Conditions

Conditions de comparaison des fichiers

Condition	Description
Réussite	L'activité a comparé avec succès les fichiers spécifiés.
Échec	L'activité n'a pas pu compléter les fichiers spécifiés.

Activité de lecture de fichier

L'activité Lecture de fichier lit un fichier sur un Linux ordinateur ou UNIX un ordinateur.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cette activité remplace une activité SSH du même nom disponible dans les versions antérieures à Geneva. Si vous avez un workflow créé dans une version précédente qui utilise l'activité déconseillée, votre workflow continuera de fonctionner normalement après la mise à niveau vers Geneva. Toutefois, tous les nouveaux workflows doivent utiliser la version personnalisée de cette activité. Cette activité a été créée avec le modèle Concepteur d'activité SSH, qui permet aux administrateurs de workflow de stocker des variables d'entrée et de sortie dans le bus de données.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis naviguez jusqu'à **Activités personnalisées** > **Global** > **Orchestration – SSH**.

Variables d'entrée

Variables d'entrée de lecture de fichier

Variable d'entrée	Description
Nom d'hôte	Nom d'hôte ou adresse IP du serveur de destination pour l'activité SSH.
Répertoire	Nom du répertoire de travail.
Fichier	Nom du fichier à lire.

Variables de sortie

Variables de sortie de lecture de fichier

Variable de sortie	Description
contenus	Contenu du fichier à lire.
résultat	**Soit le succès**, soit **l'échec**.
errorMessage	Le *executionResult.errorMessages* fichier à partir Sources d'analyse du concepteur d'activitédu .

Conditions

Conditions de lecture de fichier

Condition	Description
Réussite	L'activité a lu avec succès le contenu du fichier spécifié.
Échec	L'activité n'a pas pu lire le contenu du fichier spécifié.

Activité d'écriture de fichier

L'activité d'écriture de fichier écrit un fichier sur un Linux ordinateur ou UNIX un ordinateur.

Le fichier source peut être un chemin d'accès absolu ou relatif à partir du Répertoire. Si un chemin d'accès absolu est utilisé, aucune valeur n'est requise dans le champ *Répertoire* .

Cette activité remplace une activité SSH du même nom disponible dans les versions antérieures à Istanbul. Si vous avez un workflow créé dans une version précédente qui utilise l'activité déconseillée, votre workflow continuera de fonctionner normalement après la mise à niveau vers Istanbul. Toutefois, tous les nouveaux workflows doivent utiliser la version personnalisée de cette activité. Cette activité a été créée avec le modèle d'activité SSH,

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

qui donne aux administrateurs de workflow la possibilité de stocker des variables d'entrée et de sortie dans le bus de données.

Variables d'entrée

Variables d'entrée d'écriture de fichier

Champ	Description
hostname	Nom d'hôte ou adresse IP du serveur de destination pour l'activité SSH.
répertoire	Nom du répertoire de travail (cible).
fichier	Nom du fichier à écrire.
comportement	Sélectionnez l'une des options suivantes : • **écraser** : crée le fichier s'il n'existe pas et écrase le fichier s'il existe. • **ajouter** : crée le fichier s'il n'existe pas et ajoute le nouveau contenu à un fichier existant. • **créer uniquement** : crée le fichier s'il n'existe pas et échoue si le fichier existe.
contenus	Ce qu'il faut écrire ou ajouter (selon le comportement) au fichier

Variables de sortie

Variables de sortie d'écriture de fichier

Variable	Description
return_code	Indique si l'opération d'écriture de fichier a réussi ou non.
error_message	Message indiquant si une erreur s'est produite. Toute valeur autre que **0** indique un échec.

Conditions

Conditions d'écriture de fichier

Condition	Description
Réussite	L'activité a écrit un fichier dans le répertoire cible.
Échec	L'activité n'a pas réussi à écrire un fichier dans le répertoire cible.

Activité de copie de fichier

L'activité de copie de fichier personnalisée copie un fichier sur un ordinateur Linux ou UNIX.

Cette activité remplace une activité SSH du même nom disponible dans les versions antérieures à Geneva. Si vous avez un workflow créé dans une version précédente qui utilise l'activité déconseillée, votre workflow continuera de fonctionner normalement après la mise à niveau vers Geneva. Toutefois, tous les nouveaux workflows doivent utiliser la version

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

personnalisée de cette activité. Cette activité a été créée avec le modèle Concepteur d'activité SSH, qui permet aux administrateurs de workflow de stocker des variables d'entrée et de sortie dans le bus de données.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis naviguez jusqu'à **Activités personnalisées** > **Global** > **Orchestration – SSH**.

Variables d'entrée

Variables d'entrée de copie de fichier

Variable d'entrée	Description
hostname	Nom d'hôte ou adresse IP du serveur de destination pour l'activité SSH.
répertoire	Nom du répertoire de travail.
src_file	Nom du fichier source.
dst_file	Le nom du fichier de destination.

Variables de sortie

Variables de sortie de copie de fichier

Variable de sortie	Description
résultat	**Soit le succès**, soit **l'échec**.

Conditions

Conditions de copie de fichier

Condition	Description
Réussite	L'activité a copié le fichier avec succès sur l'hôte spécifié.
Échec	L'activité n'a pas pu copier le fichier sur l'hôte spécifié.

Activité de chaîne de remplacement de fichier

L'activité Chaîne de remplacement de fichier recherche et remplace une chaîne dans un fichier sur un Linux ordinateur OU UNIX .

Cette activité remplace une activité SSH du même nom disponible dans les versions antérieures à Istanbul. Si vous avez un workflow créé dans une version précédente qui utilise l'activité déconseillée, votre workflow continuera de fonctionner normalement après la mise à niveau vers Istanbul. Toutefois, tous les nouveaux workflows doivent utiliser la version personnalisée de cette activité. Cette activité a été créée avec le modèle d'activité SSH, qui donne aux administrateurs de workflow la possibilité de stocker des variables d'entrée et de sortie dans le bus de données.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables d'entrée

Variables d'entrée de chaîne de remplacement de fichier

Variable	Description
hostname	Nom d'hôte ou adresse IP du serveur de destination pour l'activité SSH.
répertoire	Nom du répertoire de travail (cible).
fichier	Nom du fichier dans lequel la chaîne doit être remplacée.
find_pattern	Expression régulière du texte à remplacer.
replace_string	Chaîne de remplacement pour le texte trouvé par l'expression dans la *find_pattern* variable.
options	Options de remplacement : • **first** : remplace la première occurrence du modèle. • **all** : remplace toutes les occurrences du modèle.

Variables de sortie

Variables de sortie de chaîne de remplacement de fichier

Variable	Description
return_code	Indique si la chaîne a été remplacée avec succès dans le fichier cible.
error_message	Message indiquant si une erreur s'est produite. Toute valeur autre que **0** indique un échec.

Conditions

Conditions de chaînes de remplacement de fichier

Condition	Description
Réussite	L'activité a correctement remplacé la chaîne dans le fichier.
Échec	L'activité n'a pas réussi à remplacer la chaîne dans le fichier.

Activité Réinitialiser le mot de passe utilisateur Linux

L'activité *Réinitialiser le mot de passe utilisateur Linux* réinitialise le mot de passe d'un utilisateur donné sur un ordinateur Linux.

Cette activité nécessite que l'utilisateur exécutant la commande soit capable d'exécuter la commande **chpasswd** et, si le mot de passe expire immédiatement, d'exécuter **chage** avec les commandes privilégiées du serveur MID.

Cette activité remplace une activité SSH du même nom disponible dans les versions antérieures à Istanbul. Si vous avez un workflow créé dans une version précédente qui utilise l'activité déconseillée, votre workflow continuera de fonctionner normalement après la

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

mise à niveau vers Istanbul. Toutefois, tous les nouveaux workflows doivent utiliser la version personnalisée de cette activité. Cette activité a été créée avec le modèle d'activité SSH, qui donne aux administrateurs de workflow la possibilité de stocker des variables d'entrée et de sortie dans le bus de données.

Variables d'entrée

Variables d'entrée Réinitialiser le mot de passe utilisateur Linux

Variable	Description
hostname	Adresse IP de l'ordinateur Linux cible.
utilisateur	Nom de l'utilisateur dont le mot de passe est en cours de réinitialisation.
mot de passe	Nouveau mot de passe défini pour cet utilisateur. Le mot de passe est une variable de workflow qui est chiffrée soit sous la forme d'un champ **password2** , soit en appelant la méthode de chiffrement d'un objet *`Packages.com.glide.util.Encrypter`*.
force_change	Indique si ce mot de passe est temporaire et permet de forcer l'utilisateur nommé à changer le mot de passe lors de la connexion.

Variables de sortie

Variables de sortie de réinitialisation du mot de passe utilisateur Linux

Variable	Description
return_code	Indique si l'action de réinitialisation du mot de passe de l'utilisateur a réussi ou non.
error_message	Décrit toute erreur qui s'est produite pendant la réinitialisation du mot de passe. Si aucune erreur ne s'est produite, cette valeur est nulle.

Conditions

Réinitialiser les conditions de mot de passe utilisateur Linux

Variable	Description
Réussite	Activité ayant changé avec succès le mot de passe de l'utilisateur spécifié
Échec	L'activité n'a pas réussi à modifier le mot de passe d'un utilisateur spécifié.

Activités mondiales

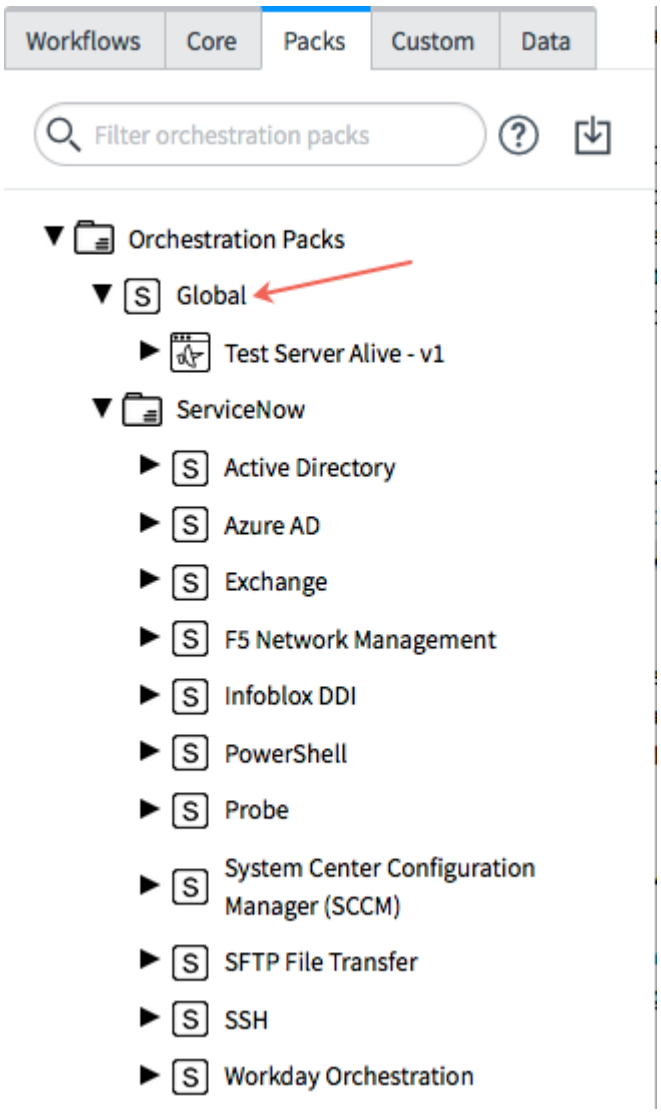
Les activités globales sont des activités Orchestration créées dans le champ d'application global.

Toutes les activités que vous créez dans le champ d'application global sont répertoriées dans la catégorie Global dans les onglets **Packs** et **Personnalisé** de l'éditeur de workflow.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activités mondiales



Activité de test Server Alive

L'activité Test Server Alive détermine si un système cible est en vie par sa réponse à un protocole particulier.

Cette activité remplace une activité du même nom disponible dans les versions antérieures à Istanbul. Si vous avez un workflow créé dans une version précédente qui utilise l'activité déconseillée, votre workflow continuera de fonctionner normalement après la mise à niveau vers Istanbul. Toutefois, tous les nouveaux workflows doivent utiliser la version personnalisée de cette activité. Cette activité a été créée avec le modèle d'activité Sonde, qui permet aux administrateurs de workflow de stocker des variables d'entrée et de sortie dans le bus de données.

Variables d'entrée

Variables d'entrée de test Server Alive

Variable	Description
port_probes	Liste séparée par des virgules des protocoles à utiliser pour rechercher des signes d'activité sur l'ordinateur cible (exemple : *wmi,wins,https,ssh,http,https,snmp,dns*)

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables d'entrée de test Server Alive (suite)

Variable	Description
hostname	Nom d'hôte ou adresse IP du système cible à vérifier.

Variables de sortie

Variables de sortie de test Server Alive

Variable	Description
vivant	Code qui indique si le serveur est actif ou non. Si une valeur autre que « 1 » est renvoyée, le serveur **n'est** pas actif.

Conditions

Conditions de connexion du serveur de test

Condition	Description
Réussite	L'activité a déterminé que l'appareil est en cours d'exécution.
Échec	L'activité n'a pas permis de déterminer si l'appareil cible est en cours d'exécution. La défaillance peut être causée par un protocole manquant ou un appareil qui n'est pas accessible.

Concepteur d'activité Orchestration

Le concepteur d'activités Orchestration permet à un utilisateur disposant des rôles workflow_admin ou activity_creator et workflow_creator de créer des activités réutilisables adaptées aux besoins professionnels d'une entreprise.

Les activités créées par le concepteur d'activité offrent les avantages suivants par rapport aux activités principales proposées dans les versions précédentes :

- Réutilisez les activités personnalisées dans plusieurs workflows.
- Chargez et téléchargez des activités personnalisées à partir de la ServiceNow boutique.
- Analysez les données à partir de formats d'entrée standard.
- Testez les variables d'entrée par rapport à un hôte ou un point de terminaison cible et inspectez la charge utile.
- Mappez automatiquement les valeurs d'une charge utile de test aux variables de sortie d'une activité.
- Partager les données entre les activités.
- Affichez les versions précédentes d'une activité.

Pour accéder au concepteur d'activité ServiceNow , il faut activer Orchestration. Pour obtenir des instructions sur la gestion des transitions et des conditions pour toutes les activités, reportez-vous à Activités du workflow .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Orchestration fournit de nombreuses activités prédéfinies, qui sont des composants réutilisables qui peuvent être utilisés dans de nombreux workflows sans avoir à comprendre les complexités du système sous-jacent. Ces activités sont regroupées en packs d'activités qui répondent à des besoins professionnels spécifiques, tels que : Active Directory, Azure AD, Exchange, Infoblox DDI et PowerShell. Il existe d'autres applications qui fournissent et maintiennent leurs propres packs d'activités ServiceNow distincts, tels que Réponse aux incidents de sécurité, Gestion dans le cloud, ou Automatisation de la mise en production.

Les clients peuvent également créer leurs propres activités et packs d'activités. Vous pouvez créer des activités personnalisées avec un modèle spécifié via le concepteur d'activités Orchestration. Les activités personnalisées créées avec le concepteur d'activité sont appelées éléments d'activité. Les éléments d'activité fournissent des opérations optimales, permettent la réutilisation du code et minimisent le besoin d'écrire du code. Ils vous permettent également de suivre le flux de données au sein d'un workflow donné dans toutes les activités d'orchestration. L'intégration d'éléments d'activité limite la dépendance au bloc-notes, ce qui réduit les problèmes dans les flux de travail complexes. Limitez l'utilisation d'activités principales, telles que « Exécuter le script », sauf si vous avez besoin d'un accès direct au bloc-notes, par exemple pour un compteur. Les éléments d'activité n'ont pas d'accès direct au bloc-notes. Vous pouvez toutefois transmettre des variables de bloc-notes en tant qu'entrées dans vos activités.

Activités Orchestration créées par le concepteur d'activité :

- Peut être téléchargé et partagé dans l'App ServiceNow Store
- Utiliser le bus de données, qui permet à l'activité d'avoir des entrées et sorties bien définies
- Partager des données entre les activités au sein d'un workflow
- Utiliser la gestion des versions
- Fournir une approche cohérente pour le développement des activités, quel que soit le protocole

Remarque : Avant la publication, les Fujiactivités étaient créées avec des définitions d'activité . En Fuji, une nouvelle architecture a été introduite à l'aide du concepteur d'activité. Orchestration Les activités principales, conçues à l'origine en tant que définitions d'activités, ont été converties pour utiliser le nouveau format de modèle (éléments d'activité) et le bus de données offert avec le concepteur d'activités. Les workflows des instances mises à niveau qui utilisent des activités héritées continuent de fonctionner normalement.

Pour obtenir des instructions sur l'utilisation des activités pour créer un workflow, consultez Ajouter une activité à un workflow .

Présentation des informations d'identification, connexions et alias pour Orchestration

Toutes les intégrations d'applications dans Orchestration nécessitent des informations de connexion, des informations d'identification et des alias de connexion et d'informations d'identification à leurs applications respectives pour accéder aux ressources.

Avant de pouvoir exécuter une intégration d'application dans Orchestration, vous devez créer et configurer les informations de connexion et les informations d'identification correspondantes. Les connexions se rapportent à une intégration à un système, telle qu'une adresse IP ou un point de terminaison avec des protocoles. Elle contient des détails spécifiques, tels que les détails de la base de données, lors de l'intégration à une base de données. Les informations d'identification associées sont les données d'authentification nécessaires pour établir la connexion.

Les informations de connexion et les informations d'identification peuvent varier entre les environnements d'assurance qualité/de développement/de production pour une même

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

intégration. Le couplage étroit entre ces données et les métadonnées de l'application, telles que le workflow ou la planification des tâches, rend les métadonnées de l'application obsolètes lorsque vous changez d'environnement. Pour pallier ce problème, le concept d'alias est introduit, pour les connexions et les informations d'identification, afin de dissocier ces données des métadonnées de l'application. Ces alias permettent aux clients de concevoir leurs métadonnées d'application pour les coupler à un alias, qui pendant l'exécution se résout en données de connexion et d'informations d'identification.

Il existe deux types d'alias, un alias de connexion et d'informations d'identification et un alias d'informations d'identification. Il existe des règles métier qui appliquent certaines contraintes sur ces alias. Les noms doivent contenir des lettres, des chiffres et des traits de soulignement, mais ne peuvent pas comporter de caractères spéciaux. L'alias doit être unique dans un périmètre. Si vous choisissez d'avoir plusieurs connexions actives, vous pouvez avoir plus d'une connexion active dans le même domaine. Si vous ne choisissez pas cette option, vous ne pouvez avoir qu'une seule connexion active par domaine.

Remarque : Si vous activez plusieurs connexions actives, lorsque les enregistrements de connexion sont résolus, votre application choisit une connexion en fonction d'un ordre établi. L'ordre des connexions dépend de l'API que vous utilisez pour récupérer les données de connexion.

Vous pouvez ajouter des attributs de connexion supplémentaires à un alias, qui sont disponibles dans les données de connexion pendant l'exécution. Les variables remplacées par l'administration des connexions pendant l'exécution ne doivent pas affecter l'alias.

L'alias d'informations d'identification résout uniquement les données d'identification. Outre le modèle de données alias, vous pouvez utiliser une API scriptable qui peut obtenir des données de connexion et d'informations d'identification pendant l'exécution.

Utilisation d'alias de connexion et d'informations d'identification avec Orchestration

Définissez un alias pour étiqueter un enregistrement d'informations d'identification ou de connexion.

L'alias d'informations d'identification et de connexion définit un alias qui étiquette un enregistrement d'informations d'identification ou de connexion. Elle est étendue à partir de la table sys_metadata. Le rôle administrateur est nécessaire. Les credential_admin et connection_admin ont un accès en lecture à sys_alias. Un alias de connexion contient :

Nom

Nom de l'alias.

ID

Ce champ est basé sur le format « nom du périmètre.nom de l'alias » Index unique sur ID pour garantir un enregistrement unique basé sur le nom du périmètre + nom. Si le périmètre est global, l'ID est le nom de l'alias.

Type

Vous pouvez sélectionner « Informations d'identification » ou « Connexion et informations d'identification ». La valeur par défaut est Connexion et informations d'identification.

Type de connexion

Ce champ s'applique lorsque le type d'alias est défini sur Connexion et informations d'identification. Il existe trois types de connexion : HTTP, JDBC, JMS. La valeur par défaut est HTTP.

Si vous créez un alias Workday dans le périmètre global, l'ID est défini sur Workday

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous créez un alias Workday dans le périmètre de l'application RH, l'ID est défini sur x_hr_app.workday

- Le nom ne peut contenir que des lettres, des chiffres et un trait de soulignement.
- Au cours de la mise à niveau, la balise de l'enregistrement d'informations d'identification est migrée vers l'alias de connexion. Si la balise dans l'enregistrement d'informations d'identification de la version précédente contient des caractères spéciaux autres que des lettres, des chiffres et un trait de soulignement, les données de la balise seront conservées pendant la mise à niveau. L'utilisateur peut toujours utiliser ces alias de connexion, mais il ne peut pas mettre à jour ces alias, à moins qu'il ne supprime ces caractères spéciaux lors de la mise à jour.

Utilisation des informations d'identification avec Orchestration

Orchestration Nécessite des informations d'identification pour accéder aux ressources.

Table d'informations d'identification

La table des informations d'identification (discovery_credential) définit les informations d'identification qui peuvent être utilisées pour l'intégration. Dans la version précédente, la table Informations d'identification contient un champ de balise de type chaîne, qui étiquette une information d'identification et la balise est utilisée dans Orchestration les activités. Dans la Madrid version, l'alias d'informations d'identification est renommé à partir de la balise et le type est changé de chaîne à GlideList, qui est une référence à la table d'alias de connexion.

Types d'informations d'identification

Les types d'informations d'identification suivants sont fournis :

Type d'informations d'identification	Description	Prend en charge l'option de test des informations d'identification
Informations d'identification applicatives	Informations d'identification permettant d'explorer les applications sur un appareil ou un ordinateur. Modèles de détection utilisés par Visibilité ITOM ont souvent besoin d'informations d'identification applicatives.	Non
Informations d'identification Amazon Web Service	Le compte principal Amazon Web Services (AWS), l'ID de clé d'accès et la clé d'accès secrète. **Remarque :** Vous ne pouvez pas tester les informations d'identification AWS via le test	Non
Informations d'identification du principal de service Azure et de l'accord d'entreprise	Les principaux de service Azure requis pour un abonnement Azure.	Non
Informations d'identification	Un nom d'utilisateur et un mot de passe.	Non

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type d'informations d'identification	Description	Prend en charge l'option de test des informations d'identification
d'authentification de base		
Informations d'identification CIM	Nom d'utilisateur et mot de passe requis pour accéder à un serveur CIMOM (Common Information Model Object Manager), qui obtient des informations sur les serveurs ESX VMware.	Non
Informations d'identification dans le cloud	Informations d'identification utilisées Orchestration pour accéder aux ressources dans le cloud.	Non
Informations d'identification JDBC	Nom d'utilisateur et mot de passe permettant d'accéder à une connexion JDBC (Java Database Connectivity).	Oui
Informations d'identification JMS	Nom d'utilisateur et mot de passe permettant d'accéder à un service de messagerie Java (JMS).	Oui
Informations d'identification OAuth 2.0	Les informations d'identification OAuth 2.0 permettent ServiceNow® d'obtenir l'accès aux comptes utilisateurs sur un service HTTP.	
Informations d'identification SNMP de la communauté	Chaîne de communauté permettant d'accéder aux appareils via SNMP.	Oui
Informations d'identification SNMPv3	Nom d'utilisateur et clés requis pour accéder aux périphériques de votre réseau SNMP v3.	Oui
Informations d'identification SSH	Nom d'utilisateur et mot de passe permettant d'accéder aux appareils Linux et UNIX.	Oui
Informations d'identification SSH	Informations d'identification de clé privée permettant d'accéder aux appareils Linux et UNIX. **Remarque :** Pour une meilleure sécurité, les informations d'identification de clé privée SSH sont suggérées plutôt que les informations d'identification de mot de passe SSH.	Oui
Informations d'identification VMWare	Informations d'identification pour accéder aux ressources vCenter. Ces informations d'identification sont requises pour tout travail effectué sur vCenter, tel que le clonage d'un ordinateur virtuel.	Oui
Informations d'identification Windows	Nom d'utilisateur et mot de passe requis pour accéder aux ordinateurs Windows. Plusieurs informations d'identification Windows doivent être remplies pour utiliser les informations d'identification Windows.	Oui

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Comment les MID Server utilisent-ils les informations d'identification ?

Par défaut, les serveurs MID Windows utilisent les informations d'identification de connexion du service du serveur MID sur l'ordinateur hôte pour détecter Windows les périphériques du réseau. Vous devez configurer les informations d'identification du service Windows MID Server afin qu'elles disposent de privilèges d'administrateur local ou de domaine. Pour Linux les machines et UNIX les périphériques réseau, le Serveur MID utilise les informations d'identification SSH et SNMP configurées dans l'instance dans **Découverte** > **Informations d'identification**.

Les MID Server utilisés Orchestration doivent avoir accès aux informations d'identification nécessaires pour exécuter des commandes sur les ordinateurs du réseau, comme spécifié par les activités du workflow . Orchestration peut utiliser les mêmes informations d'identification SSH et SNMP que Découverte, mais dispose de deux informations d'identification supplémentaires conçues pour des activités de workflow spécifiques : Windows (pour PowerShell) et VMware.

Chiffrement et déchiffrement

La plateforme stocke les informations d'identification dans un champ chiffré de la table Informations d'identification [discovery_credentials]. Une fois entrés, ils ne peuvent plus être visualisés.

Lorsque les informations d'identification sont demandées par le MID Server, la plateforme les déchiffre à l'aide du processus suivant :

1. Les informations d'identification sont déchiffrées sur l'instance avec la clé fixe password2.
2. Les informations d'identification sont chiffrées à nouveau sur l'instance avec la clé publique du MID Server.
3. Les informations d'identification sont chiffrées sur l'équilibreur de charge avec SSL.
4. Les informations d'identification sont déchiffrées sur le serveur MID avec SSL.
5. Les informations d'identification sont déchiffrées sur le serveur MID à l'aide de la clé privée du serveur MID.

Remarque : La plateforme ne dispose pas de clés de chiffrement distinctes pour les instances mutualisées.

Ordre des informations d'identification

Une valeur d'ordre peut être attribuée aux informations d'identification dans le formulaire Informations d'identification , ce qui oblige l'application à essayer toutes les informations d'identification à sa disposition dans un certain ordre. Si vous ne spécifiez pas de valeur d'ordre, l'application teste les informations d'identification de la table Informations d'identification [discovery_credential] de manière aléatoire, jusqu'à ce qu'elle en trouve une qui fonctionne, par exemple lors Orchestration des tentatives d'exécution d'une commande sur un serveur SSH (tel qu'un ordinateur Linux ou UNIX), ou lorsque Discovery tente d'interroger un périphérique SNMP (tel qu'une imprimante, routeur ou onduleur).

Après avoir identifié les informations d'identification d'un appareil et Orchestration, Découverte créez une relation entre les informations d'identification et l'appareil à l'aide de la table Relation d'informations d'identification `[dscy_credentials_affinity]`. Toutes les détections ultérieures ou activités d'Orchestration tentent de faire correspondre les informations d'identification de cette table avec un appareil pour lequel il existe une affinité. Si les informations d'identification d'un périphérique changent, Découverte et Orchestration réessayez toutes les informations d'identification disponibles jusqu'à ce qu'elles créent une nouvelle relation.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Si Orchestration et Découverte sont installés et que l'alias d'informations d'identification est activé, plusieurs affinités peuvent exister. Dans ce cas, la plateforme recherche les informations d'identification pour chaque relation et insère les informations d'identification de la relation avec l'ordre le plus bas dans la sonde.

La commande d'informations d'identification est utile dans les situations suivantes :

- La table Informations d'identification contient de nombreuses informations d'identification, certaines étant utilisées plus fréquemment que d'autres. Par exemple, si la table contient 150 informations d'identification SSH et que 5 d'entre elles sont utilisées pour se connecter à 90 % des appareils, il est recommandé de configurer ces cinq informations d'identification avec des numéros d'ordre inférieur, ce qui les place en haut de la liste d'exécution. Découverte et Orchestration fonctionneront plus rapidement s'ils essaient d'abord ces informations d'identification courantes. Après la première connexion réussie, le système sait quelles informations d'identification utiliser la prochaine fois pour chaque appareil.
- Le système dispose d'une sécurité de connexion agressive. Par exemple, si les serveurs de base de données Solaris du réseau n'autorisent que trois tentatives de connexion infructueuses avant de verrouiller le MID Server, configurez les informations d'identification de la base de données avec une valeur d'ordre inférieur.

Alias d'informations d'identification

L'alias d'informations d'identification permet aux créateurs de flux et de workflow d'effectuer les opérations suivantes :

- Affectez des informations d'identification individuelles à n'importe quelle activité d'un Orchestration workflow.
- Affecter des informations d'identification individuelles à n'importe quelle action dans Concepteur de flux.
- Affectez des informations d'identification différentes à chaque occurrence du même type d'activité dans un workflow Orchestration.
- Affectez des informations d'identification différentes à chaque occurrence de la même action dans le flux Designer.

L'alias d'informations d'identification fonctionne également avec les relations d'informations d'identification.

Banques d'identifiants externes

Si vous ne souhaitez pas que les informations d'identification soient stockées dans votre instance, vous pouvez utiliser des référentiels d'informations d'identification externes. Les banques d'informations d'identification externes enregistrent les informations d'identification dans un site externe auquel votre instance peut accéder. Seul CyberArk est pris en charge.

Connexions avec Orchestration

Utilisez la table connexions pour configurer une connexion JMS, JDBC ou HTTP(s) à un hôte cible.

Table de connexion

La table Connexion (sys_connection) est la table de base pour toutes les tables de connexion. Vous pouvez configurer des connexions pour les protocoles suivants :

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- JDBC
- JMS
- HTTP(S)

La table de connexion fait référence à la table d'alias de connexion, qui couple l'alias de connexion aux informations de connexion. Chaque connexion enregistre les informations suivantes :

Propriétés de la connexion de base

Champ	Description
Nom	Nom de la connexion. Ce champ doit être unique dans la table.
Informations d'identification	Spécifiez les informations d'identification à utiliser avec cette connexion. Ceci est facultatif.
Alias de connexion	L'alias de connexion résout votre connexion et vos informations d'identification au moment de l'exécution. Une seule connexion est active par alias de connexion à la fois.
Actif	Cochez cette case pour activer la connexion actuelle.
Domaine	Domaine auquel appartient la connexion.

Les informations d'identification sont uniques parmi les connexions actives, si elles ne sont pas vides.

Mise à niveau des informations de connexion

Les tables Connexion JDBC (jdbc_connection) et Connexion JMS (orch_jms_ds) sont des tables de connexion Orchestration existantes. Dans Madrid, nous changeons le parent pour qu'ils s'étendent à partir de la table Connexion (sys_connection). Ils passent des modules d'extension d'exécution d'Orchestration aux modules d'extension Informations d'identification et connexions. Ils sont à l'origine étendus de sys_metadata. Les données associées au sys_metadata seront supprimées. Le nom du champ JDBC change :

- Le serveur JDBC est renommé en hôte
- Le port de base de données est renommé en port

Créer des activités personnalisées à l'aide de modèles de concepteur d'activité personnalisés

Vous pouvez créer et mettre à jour différents types d'activités personnalisées dans l'éditeur de workflow à l'aide d'un modèle personnalisé.

Avant de commencer
Rôles requis : workflow_admin ou activity_creator

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le concepteur d'activité contient des étapes communes qui s'appliquent à toutes les activités que vous créez. Cette procédure vous guide à travers les étapes courantes et

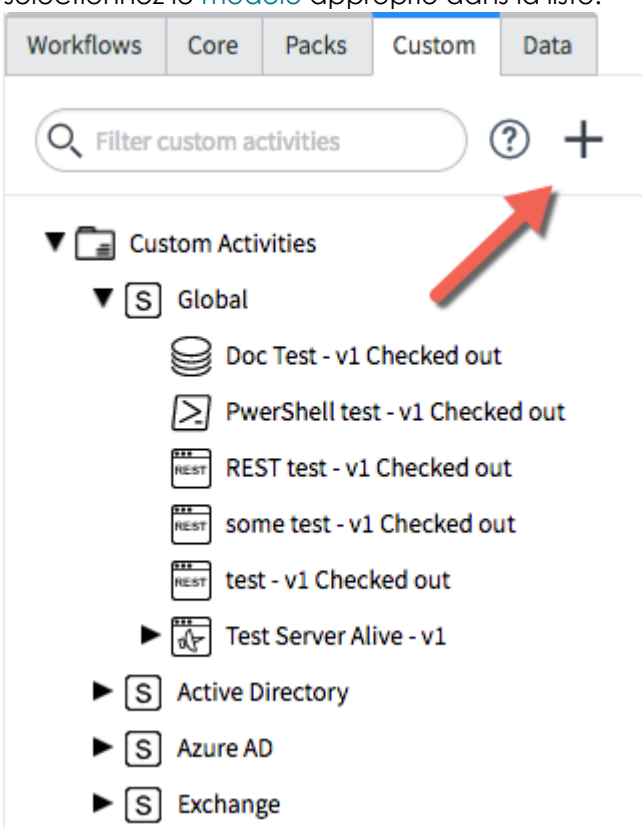
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

l'ordre dans lequel elles doivent être configurées. Vous spécifiez un modèle d'activité avant de créer une activité personnalisée.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Orchestration** > **Éditeur de workflow**.
   L'onglet **Accueil** de l'éditeur de workflow s'ouvre.
2. Dans l'onglet **Personnalisé** de la palette, cliquez sur **+** pour créer une nouvelle activité et sélectionnez le modèle approprié dans la liste.



Le formulaire Concepteur d'activité s'affiche, avec un indicateur d'étape en haut. Toutes les nouvelles activités commencent à l'étape **Général** . L'étape actuelle s'affiche avec un trait de soulignement bleu.

Indicateur d'étape de Concepteur d'activité

3. Ajoutez les propriétés générales .
   Ces informations sont standard pour chaque activité personnalisée. Elles comprennent un nom, une description et d'autres informations connexes.
4. Créez le modèle Créer des variables d'entrée du modèle.
   Créez les variables à transmettre dans l'activité dans le formulaire Entrées du concepteur d'activité.
5. Facultatif : Ajouter un script de prétraitement.
   Pour la validation d'entrée ou la transformation des données d'entrée, vous aurez peut-être besoin d'un script de prétraitement.

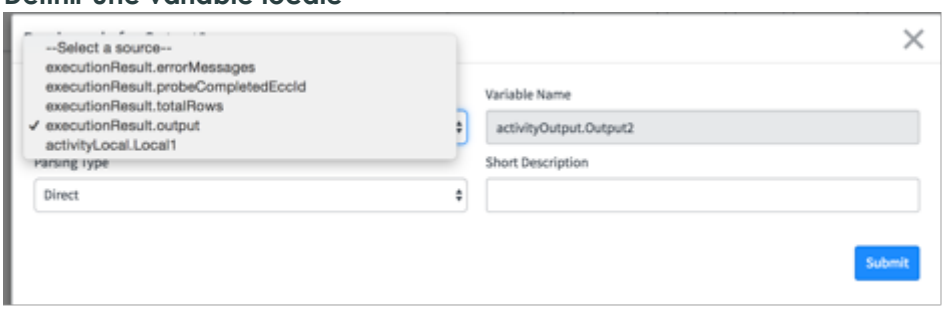
Remarque : Cette étape n'est pas incluse dans l'activité Exécuter le script.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Cliquez sur **Continuer** pour ouvrir le formulaire Commande d'exécution, puis renseignez l'étape **Commande d'exécution** en fonction des modèles d'exécution correspondants :
   - Créer une activité de service Web SOAP
   - Créer une activité JDBC
   - Créer une activité de sonde JavaScript
   - Créer une activité PowerShell
   - Créer une activité de service Web REST
   - Créer une activité de sonde
   - Créer une activité SFTP
   - Créer une activité Exécuter un script
   - Créer une activité SSH
   - Créer une activité JMS
7. Facultatif : Testez vos entrées.
8. Facultatif : Dans le formulaire Sorties, définissez des variables locales et/ou de sortie. Les variables locales peuvent être utilisées pour le stockage temporaire lors de l'analyse en cascade des règles. Par exemple, vous pouvez extraire une charge utile XML à partir d'une charge utile JSON. Une variable locale peut accéder au document XML et l'utiliser comme source pour une autre règle d'analyse. Le graphique montre une source de variable *`Local1`* pour analyser les données pour *`la sortie 2`*.

Définir une variable locale



9. Utilisez l'une des options pour attribuer des valeurs aux sorties.

Option	Description
Règle d'analyse	Vous pouvez créer une règle d'analyse et les mapper aux champs de sortie en faisant glisser et en déplaçant les variables dans la structure des règles d'analyse . Les modèles REST, SOAP et JDBC fournissent un mappage automatique pour créer automatiquement les règles d'analyse. S'il est disponible dans le formulaire d'entrées de test, le mappage automatique doit être utilisé dans la mesure du possible.
Post-traitement	Les scripts de post-traitement vous permettent de coder vos propres données de sortie, de valider et d'analyser le code de sortie, ainsi que les tâches connexes. Le post-traitement s'exécute une fois que

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	les résultats de la commande d'exécution ont été renvoyés et avant l'exécution des règles et conditions d'analyse. Cliquez sur **Accéder au post-traitement (avancé)** pour créer un script de post-traitement. **Remarque :** Si vous créez un script, cette étape se reflète comme une étape dans l'indicateur.

10. Cliquez sur **Continuer** pour ouvrir le formulaire Conditions afin de créer des règles de conditions de sortie de votre activité, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Propriétés générales pour les modèles de concepteur d'activité

Les champs de propriété générale suivants sont communs à tous les modèles de concepteur d'activité.

Champs de propriété généraux communs à tous les modèles de concepteur d'activité

Champs	Description
Nom	Nom descriptif de l'activité. Sélectionnez un nom unique qui rend l'activité facilement identifiable dans la palette. Si vous ne nommez pas l'activité, elle est identifiée dans l'onglet **Données** de l'éditeur de workflow avec un numéro d'index lorsqu'elle est ajoutée à un workflow. Cet indice reflète l'ordre dans lequel l'activité personnalisée a été ajoutée au workflow. Seules les activités personnalisées et leurs variables de sortie apparaissent dans l'onglet **Données** .
Description brève	Brève description de la fonction de l'activité.
Image	Icône qui identifie une activité de ce type dans la palette de workflow.
Modèle d'exécution	Modèle prédéfini sélectionné pour cette activité.
Application	Périmètre de l'application actuel défini sur l'instance. Pour afficher le périmètre, cliquez sur l'icône d'engrenage à droite de la barre de titre dans n'importe quel enregistrement ou liste et examinez la valeur dans le champ **Application** . L'activité s'exécute dans ce champ d'application au sein d'un workflow. Vous ne pouvez pas afficher ou modifier le champ d'application de l'instance dans l'éditeur de workflow.
Accessible depuis	Paramètre d'accessibilité pour cette activité, par périmètre. Les options suivantes sont disponibles : • **Tous les périmètres de l'application** : cette activité est disponible pour tous les périmètres de l'application. • **Ce périmètre de l'application uniquement** : l'utilisation de cette activité est limitée au périmètre nommé dans le champ **Application** .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de propriété généraux communs à tous les modèles de concepteur d'activité (suite)

Champs	Description
Catégorie	Catégorie de cette activité dans les onglets **Personnalisé** et **Packs** . Toutes les catégories sont répertoriées sous leur champ d'application dans la hiérarchie réductible.
Description	Description détaillée de l'activité.

Créer des variables d'entrée

Créez les variables à transmettre dans l'activité dans le formulaire **Entrées** du concepteur d'activité.

Avant de commencer

Vous devez nommer votre activité dans le formulaire **Général** avant de pouvoir passer à l'étape **Entrées** .

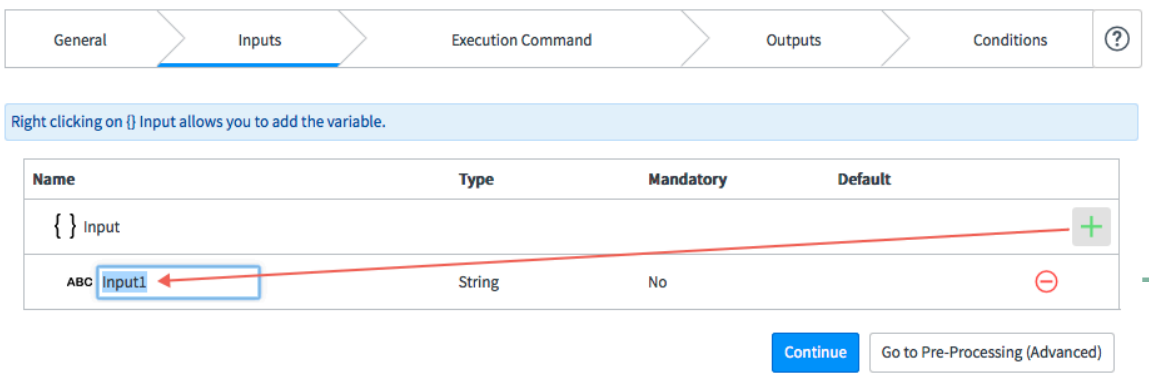
Rôles requis : workflow_admin ou activity_creator

Remarque : Les chaînes de variables du formulaire Entrées ont une limite de 255 **caractères** .

Procédure

1. Cliquez sur l'icône **+** pour créer une variable d'entrée.

   Le concepteur crée une variable par défaut appelée **Input1**.



2. Saisissez le nom de votre nouvelle variable dans le champ.
3. Pour modifier le nom d'une variable ou de l'un de ses attributs, double-cliquez sur la valeur, puis sélectionnez ou saisissez une nouvelle valeur dans le champ qui s'affiche.
4. Configurez votre variable à l'aide de ces champs :

Configuration de variable

Champ	Description
Type	Type de données pour cette variable. Double-cliquez sur le champ pour afficher la liste de choix. En plus des types de données habituels, vous pouvez créer des tableaux d'entrée et chiffrer des

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	variables individuelles contenant des données sensibles. Les variables chiffrées sont transmises à la file d'attente ECC, puis déchiffrées par le MID Server lorsqu'elles s'exécutent sur l'hôte cible. Les données sensibles renvoyées par l'exécution de ces variables sur l'hôte peuvent ensuite être transmises à une autre activité via des variables de sortie chiffrées.
Obligatoire	Marque une variable d'entrée comme obligatoire. Les variables marquées comme obligatoires sont des champs obligatoires dans le formulaire Propriétés pour l'activité dans le workflow. La fonctionnalité de test d'entrée vous permet de filtrer les variables obligatoires.
Par défaut	Valeur par défaut de cette variable d'entrée. Les valeurs par défaut sont pré-remplies pour les variables dans le formulaire des propriétés de l'activité dans le workflow. Vous pouvez remplacer cette valeur lorsque vous testez les variables.

5. Pour réorganiser la liste de variables, sélectionnez une ligne, puis faites glisser la ligne vers son nouvel emplacement.

   Lorsque vous sélectionnez une ligne pour la déplacer, l'icône du pointeur prend la forme d'une icône de flèche vers le haut/vers le).

6. Pour supprimer une variable, cliquez sur l'icône de suppression ( ) de la ligne.
7. Cliquez sur **Continuer** pour passer à l'étape **Commande d'exécution** ou cliquez sur **Aller au prétraitement (avancé)** pour créer un script qui s'exécute avant l'exécution de l'activité.

Mapper une variable d'entrée

Une fois les variables d'entrée créées, mappez-les aux champs du formulaire Commande d'exécution.

Avant de commencer

Rôle requis : activity_admin, activity_creator

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ces champs contiennent les valeurs requises par l'hôte cible ou le point de terminaison pour s'authentifier et interroger les données. Cet exemple inclut des champs pour qu'une commande s'exécute sur la cible et le serveur MID à utiliser, le cas échéant.

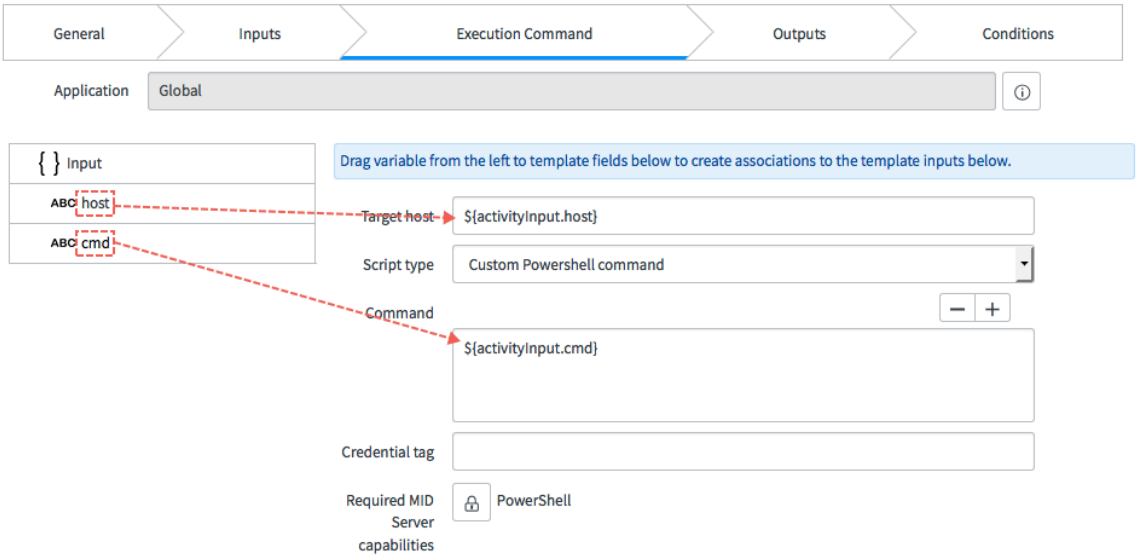
Procédure

Pour mapper une variable, faites-la glisser dans le champ approprié.

Le concepteur exprime automatiquement la variable dans la syntaxe requise par le système.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Configurer la commande d'exécution PowerShell

Utilisez les variables d'entrée que vous avez créées pour configurer la commande qu'Orchestration exécute sur l'ordinateur cible Windows.

Avant de commencer

Créez les variables d'entrée dont vous avez besoin dans le formulaire **Entrées** avant de pouvoir passer à l'étape **Commande d'exécution** .

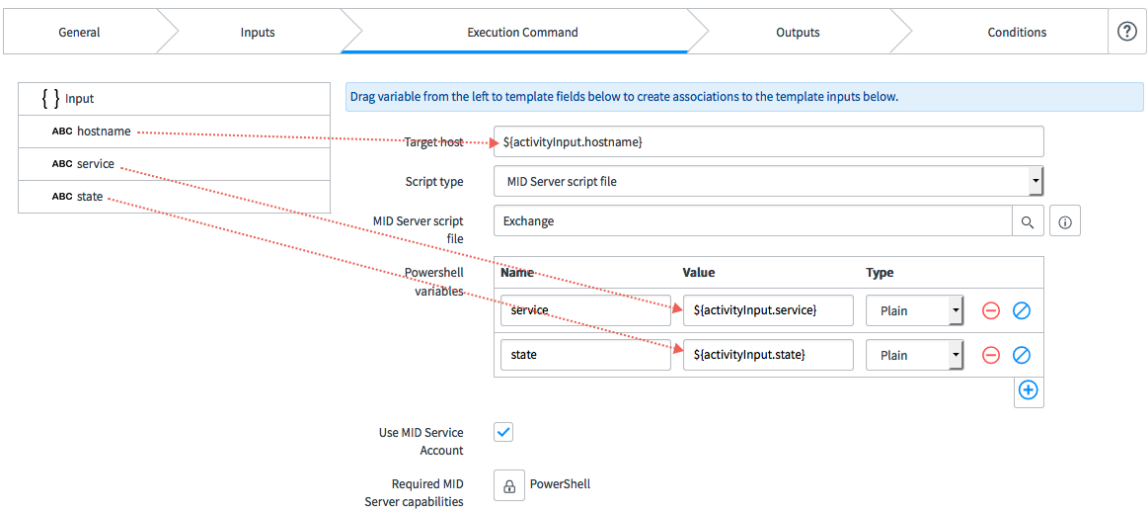
Rôle requis : activity_creator, admin

Remarque : Vous pouvez tester la connexion PowerShell entre le serveur MID et l'ordinateur cible sans avoir à exécuter l'activité dans un contexte de workflow. Pour plus d'informations, consultez les sorties des modèles de test.

Procédure

1. Faites glisser les variables de la liste des entrées et déposez-les dans les champs de commande.
   Le système formate la variable dans la syntaxe appropriée pour la commande.

Commande d'exécution PowerShell



2. Renseignez les champs affichés dans la table.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de commande Powershell

Champ	Description
Entrée	Générateur de variables d'entrée. Créez des variables à mapper aux champs disponibles.
Hôte cible	Nom d'hôte ou adresse IP du serveur cible pour cette activité PowerShell.
Type de script	Type de script à exécuter sur l'hôte PowerShell. Options disponibles : ◦ Commande Powershell personnalisée ◦ Fichier de script Serveur MID
Fichier de script Serveur MID	Fichier de script Serveur MID à exécuter. Ce champ est disponible lorsque le **type de script** sélectionné est *Fichier de script de Serveur MID*.
Commande	Commande que cette activité exécute sur l'hôte cible. Ce champ est disponible lorsque le **type de script** sélectionné est *Commande Powershell personnalisée*. Vous pouvez glisser-déposer des variables d'entrée du générateur de variables dans ce champ pour créer votre commande.
Variables Powershell	Paires nom-valeur à transmettre à l'hôte avec PowerShell. Vous pouvez créer ces variables manuellement ou faire glisser les variables d'entrée dans le champ **Valeur** . Les variables d'entrée chiffrées conservent leur chiffrement, quels que soient les paramètres de type de données dans ce champ. Si vous saisissez une valeur et sélectionnez le type **de données chiffré** , votre valeur apparaît en texte brut dans ce champ et n'est chiffrée que lorsqu'elle passe à la file d'attente ECC.
Utiliser un compte de service MID	Force cette activité à s'authentifier sur l'hôte cible à l'aide des informations d'identification du compte de service de Serveur MID uniquement, sans essayer d'autres informations d'identification. Lorsque cette case est cochée, le champ **Balise d'informations d'identification** n'est pas disponible.
Balise d'informations d'identification	Alias d'informations d'identification spécifiques pour les activités d'orchestration que cette activité doit utiliser pour exécuter les commandes Powershell sur l'hôte. Si ce champ est laissé vide, le serveur MID teste toutes les informations d'identification disponibles jusqu'à ce qu'il en trouve une valide, en terminant par le compte de service du serveur MID. Si un alias d'informations d'identification est défini, le Serveur MID essaie les informations d'identification pour cet alias uniquement et n'essaie pas le compte de service du Serveur MID. Ce champ n'est pas disponible lorsque la case **Utiliser le compte de service MID** est cochée.
Options de Serveur MID requises	Serveur MID à utiliser pour interroger PowerShell, par options. Par défaut, le système sélectionne un serveur MID Powershell.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.
4. Cliquez sur **Continuer** pour passer à l'étape **Sorties** .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Entrées du modèle d'activité de test

Vous pouvez tester les paramètres d'entrée d'une activité personnalisée pendant son développement sans avoir à exécuter l'activité dans un contexte de workflow.

Avant de commencer

Créez des variables d'entrée et mappez-les à des champs dans le formulaire **Commande d'exécution** ou fournissez des valeurs réelles pour ces champs.

Rôle requis : web_service_admin, activity_admin activity_creator

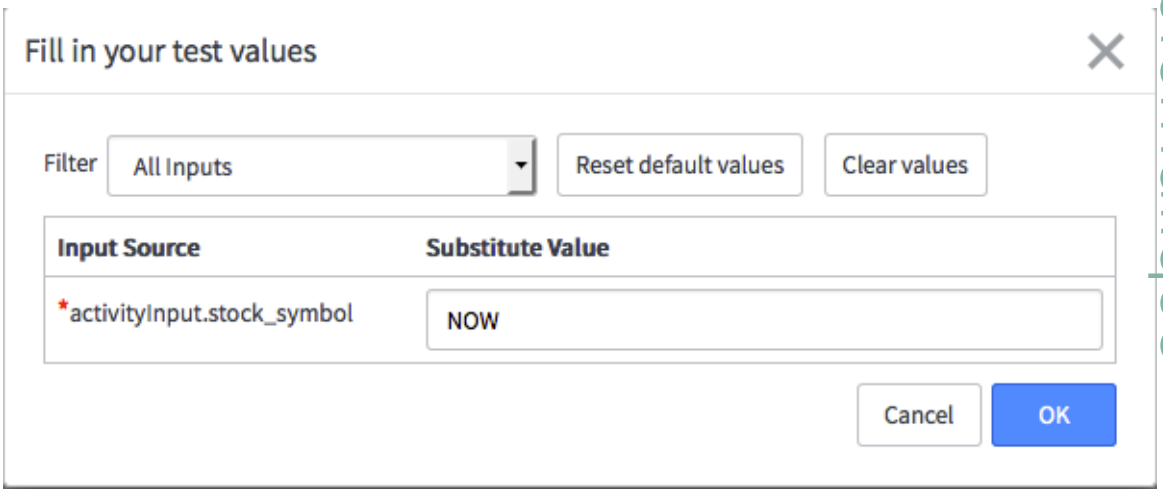
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un test d'entrée exécute uniquement les paramètres d'entrée sur un point de terminaison et non les scripts de prétraitement ou de post-traitement. Vous devez utiliser un workflow pour tester un script de prétraitement ou de post-traitement. Vous n'avez pas besoin d'extraire l'activité pour la tester, et vous pouvez tester les variables d'entrée à partir de n'importe quelle étape dans le concepteur d'activité, si votre activité est correctement configurée. En règle générale, **l'étape Commande d'exécution** est le point auquel vos entrées sont prêtes pour le test.

Remarque : Si vous avez l'intention d'utiliser le mappage automatique, vous devez tester vos variables d'entrée.

Procédure

1. Cliquez sur **Tester les entrées**.
   La liste des variables sources d'entrée s'affiche. Si vous avez ajouté des valeurs par défaut pour ces variables, ces valeurs apparaissent dans la colonne **Valeur de substitution** . Les variables obligatoires sont marquées d'une étoile rouge. Dans cet exemple, un point de terminaison SOAP renvoie une valeur pour une variable de cotation boursière.



2. Filtrez la liste de variables avec ces contrôles :
   - **Toutes les entrées** : affiche toutes les variables d'entrée. Il s'agit de la vue par défaut.
   - **Entrées obligatoires** : affiche uniquement les variables d'entrée obligatoires.
   - **Entrées sans valeur par défaut** : affiche les variables d'entrée auxquelles aucune valeur par défaut n'a été affectée.
3. Réinitialisez les valeurs si nécessaire.

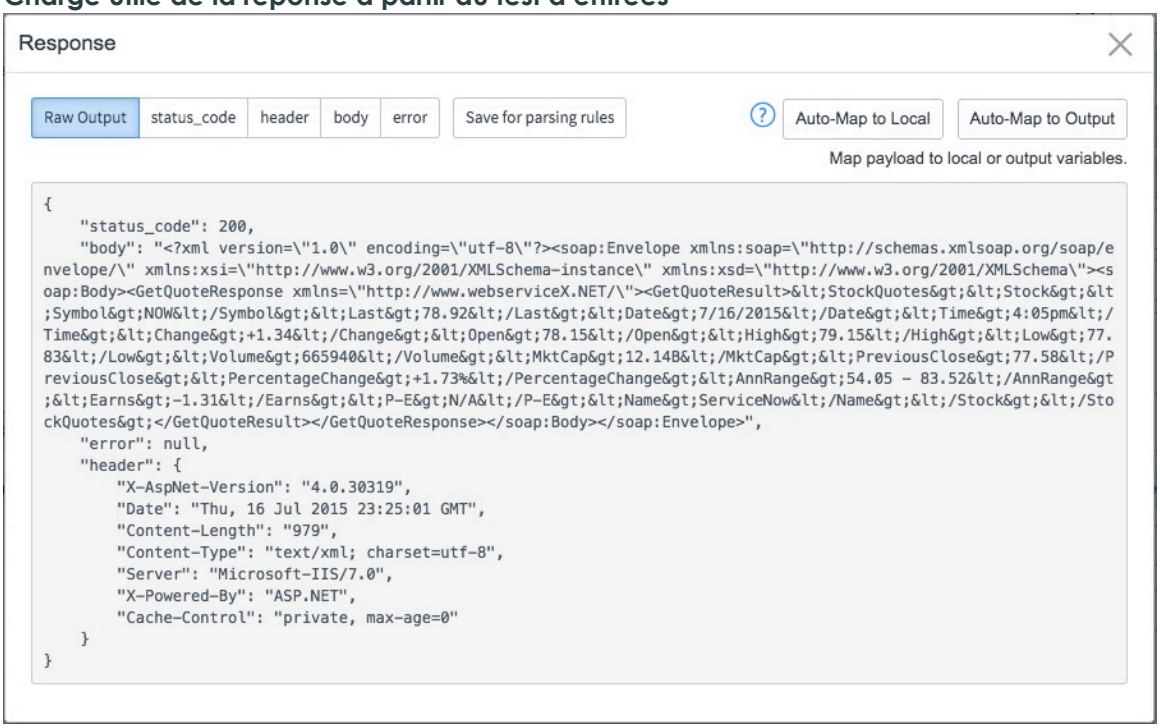
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Réinitialiser les valeurs par défaut** : remplace les valeurs de test définies dans ce formulaire par les valeurs par défaut, le cas échéant.
- **Effacer les valeurs** : efface toutes les valeurs de la liste de variables d'entrée, même si des valeurs par défaut existent.

4. Lorsque vos valeurs de test sont correctement configurées, cliquez sur **OK**.
   Le système exécute les valeurs de toutes les entrées configurées par rapport à la cible spécifiée et renvoie la charge utile qui en résulte. Les boutons du formulaire de réponse affichent différentes vues de la charge utile. L'ensemble de la charge utile s'affiche dans la fenêtre **Sortie brute** .

Charge utile de la réponse à partir du test d'entrées



5. Pour mapper automatiquement les valeurs de paramètres appropriées de la charge utile aux variables de l'étape **Sorties** , sélectionnez une option de mappage automatique.
6. Vous pouvez également cliquer sur **Enregistrer pour les règles d'analyse** afin de copier l'intégralité de la charge utile dans les règles d'analyse.
   Cela vous permet de sélectionner manuellement des valeurs pour les variables de sortie directement à partir de la charge utile. Cette action remplace complètement toute charge utile précédente qui existait dans les règles d'analyse.
7. Cliquez sur le **X** dans le coin supérieur droit de la fenêtre pour la fermer.

Chiffrement des données pour les variables d'activité

Vous pouvez protéger les données sensibles transmises par les activités Orchestration en chiffrant les variables d'entrée et de sortie.

Le système ne stocke jamais les variables chiffrées sous forme de texte clair. Si le Serveur MID est utilisé pour exécuter l'activité, la charge utile d'entrée de la File d'attente ECC correspondante est chiffrée si une variable de sortie chiffrée est définie dans le modèle. Les variables de sortie transmises à une activité en aval en tant que variables d'entrée conservent leur chiffrement tout au long du traitement.

Les entrées qui nécessitent le chiffrement des données proviennent de l'une des sources suivantes :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Workflows : ces entrées sont fournies par l'éditeur de workflow et doivent être au format password2 pour le chiffrement bidirectionnel.
- Demandes de catalogue de services : ces valeurs d'entrée sont fournies à une activité sous forme de variables chiffrées à partir d'un élément de catalogue de services.
- GlideRecord : il s'agit de variables attachées à n'importe quelle ServiceNow table. La colonne source de la table doit être une variable de type password2.
- Sorties d'activité : il s'agit de variables transmises en tant que sorties d'une activité à une activité en aval en tant qu'entrées, via le bus de données.
- Chaîne vide : le système vous permet de définir des variables d'entrée chiffrées, mais ne transmettez jamais de valeur dans la variable.

Champs de prétraitement du modèle de Concepteur d'activité

Utilisez le formulaire **Prétraitement** du concepteur d'activité pour définir un script à exécuter avant l'exécution de l'activité.

Prétraitement des champs

Champ	Description
Script de processus d'entrée	Script à exécuter avant l'exécution de l'activité.
Variables	Variables d'entrée qui peuvent être utilisées comme blocs de construction dans le script de processus d'entrée. Cliquez sur la flèche au-dessus du champ pour ouvrir la liste des variables. Cliquez sur un élément de l'arborescence pour l'ajouter à votre script dans la syntaxe appropriée. La liste affiche les paramètres d'exécution et les variables d'entrée que vous avez transmis à l'activité sur le formulaire **Entrées** . Toutes les variables d'activité ajoutées dans le formulaire **Entrées** sont en lecture seule et sont exprimées dans le script de prétraitement avec la syntaxe suivante : `activityInput.variable`. Avant que l'activité ne s'exécute et n'effectue un appel au service ou à l'hôte, vous pouvez remplacer la valeur d'exécution effective de cette variable en affectant des valeurs au paramètre d'exécution `executionParam.variable_name` . Reportez-vous aux paramètres d'exécution spécifiques de votre modèle.

Connexion

Les concepteurs d'activités peuvent ajouter la journalisation au prétraitement à l'aide de l'API, qui fonctionne pour les *`ActivityLogger`* applications incluses dans le périmètre ou globales. Les données journalisées du script apparaissent dans la liste connexe Journal du **workflow** dans les enregistrements de contexte pour tout workflow qui utilise l'activité. La **source** de ces messages dans le journal du workflow est **ACTIVITY.**

Important : Pour afficher les messages de débogage dans le journal de workflow, définissez la *`glide.workflow.log.debug`* propriété sur **true**.

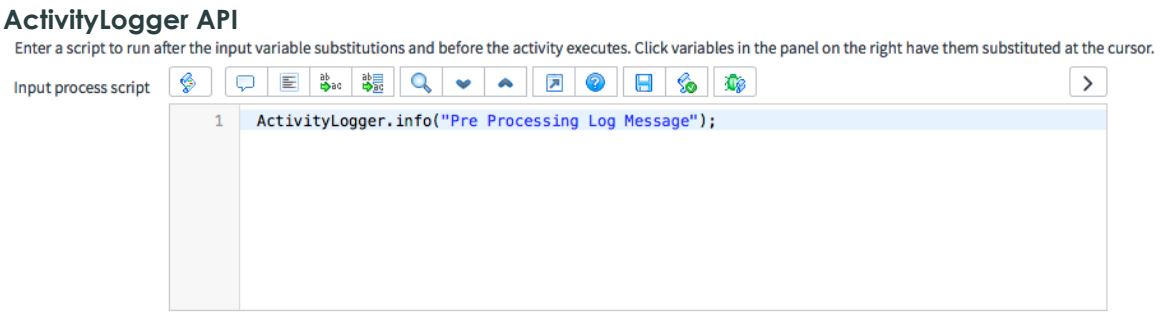
Les messages pris en charge sont les suivants :

- `ActivityLogger.debug(« Prétraitement du message du journal ») ;`
- `ActivityLogger.info (« Prétraitement du message du journal ») ;`

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- `ActivityLogger.warn (« Pré-traitement du message du journal ») ;`
- `ActivityLogger.error(« Prétraitement du message du journal ») ;`



Champs de post-traitement du modèle

Depuis le formulaire **Post-traitement** du concepteur d'activité, vous pouvez définir un script à exécuter après l'exécution de l'activité.

Champs de post-traitement

Pour utiliser les résultats retournés par l'activité, ajoutez le `préfixe executionResult.` à ces paramètres.

Champ	Description
Script de processus de sortie	Script à exécuter après l'exécution de l'activité.
Variables	Variables d'entrée qui peuvent être utilisées comme blocs de construction dans le script de processus de sortie. Cliquez sur la flèche au-dessus du champ pour ouvrir la liste des variables. Cliquez sur un élément de l'arborescence pour l'ajouter à votre script dans la syntaxe appropriée. La liste affiche les résultats de l'exécution et les variables que vous avez transmises à l'activité sur le formulaire **Entrées** . Toutes les variables d'activité ajoutées dans le formulaire **Entrées** sont en lecture seule et sont exprimées dans le script de post-traitement avec la syntaxe suivante : `activityInput.variable`. Pour les descriptions des paramètres, reportez-vous à la table de la rubrique Paramètres de post-traitement de cette activité.

Connexion

Les concepteurs d'activités peuvent ajouter des logs au script de post-traitement à l'aide de l'API, qui fonctionne pour les *`ActivityLogger`* applications incluses dans le périmètre ou globales. Les données journalisées du script apparaissent dans la liste connexe Journal du **workflow** dans les enregistrements de contexte pour tout workflow qui utilise l'activité. La **source** de ces messages dans le journal du workflow est **ACTIVITY.**

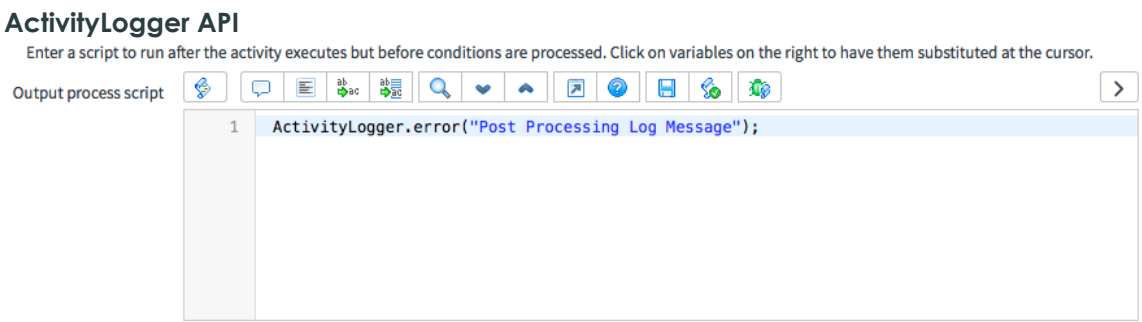
Important : Pour afficher les messages de débogage dans le journal de workflow, définissez la *`glide.workflow.log.debug`* propriété sur **true**.

Les messages pris en charge sont les suivants :

- `ActivityLogger.debug(« Post-traitement du message du journal ») ;`
- `ActivityLogger.info (« Post-traitement du message du journal ») ;`

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- `ActivityLogger.warn (« Post-traitement du message du journal ») ;`
- `ActivityLogger.error(« Post-traitement du message du journal ») ;`



Mapper automatiquement les variables de sortie d'activité

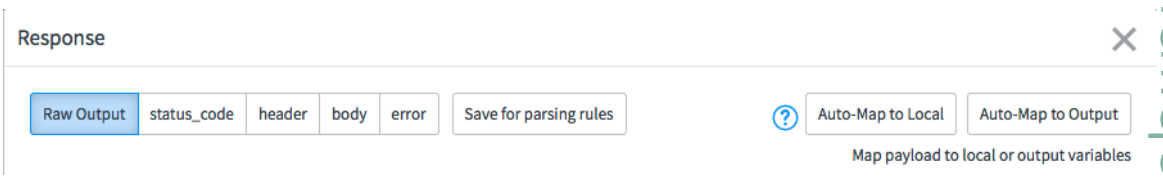
Vous pouvez mapper automatiquement les valeurs des paramètres d'une charge utile de test aux variables de l'onglet **Sorties** .

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. À partir de la commande d'exécution dans le modèle, sélectionnez l'onglet **Entrées** .
2. Cliquez sur **Tester les entrées** pour tester les paramètres d'entrée.
   Si vous avez ajouté des valeurs réelles pour les paramètres et les champs, le système les compare à la cible spécifiée et renvoie la charge utile qui en résulte. Si vous avez mappé des variables d'entrée à des champs et des paramètres, le système affiche une boîte de dialogue permettant d'affecter des valeurs de test à ces variables.
3. Fournissez des valeurs de test, si demandé, puis cliquez sur **OK** pour afficher la charge utile.
   L'ensemble de la charge utile s'affiche dans l'onglet **Sortie brute** du formulaire de réponse.



4. Sélectionnez une option de mappage automatique.

Option	Description
Correspondance automatique avec local	Traduit l'intégralité de la charge utile en objet JSON et le place dans le bus de données. Cela permet une manipulation de post-traitement en JavaScript. Cette sélection entraîne la disparition de l'ensemble du champ de données sur la droite et le remplissage automatique de la structure des entrées avec ces variables par défaut : ◦ sortie ◦ totalRows (lignes totales)

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	◦ errorMessage ◦ eccSysId
Correspondance automatique avec sortie	Remplit automatiquement les variables de sortie de l'activité avec les mêmes variables par défaut utilisées comme entrées pour la variable locale.

Remarque : Aucune règle d'analyse n'est disponible avec les sélections de mappage automatique.

Créer une variable de sortie

Le formulaire **Sorties** du concepteur contient un générateur de variables pour créer des structures de données d'objets et de tableaux.

Avant de commencer

Rôles requis : activity_admin, activity_creator

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments de cette structure sont mappés à Créer une règle d'analyse des données spécifiques contenues dans les charges utiles renvoyées par un point de terminaison ou un hôte. Ces variables et leurs valeurs sont ensuite mises à disposition localement ou réutilisées dans d'autres activités.

Procédure

1. Cliquez sur l'icône **+** dans la colonne **Sorties** pour créer une variable locale ou de sortie.

   Les variables locales ne sont disponibles qu'au sein d'une activité et ne sont pas visibles dans les structures de données affichées dans l'onglet **Personnalisé** . Les variables de sortie peuvent être réutilisées dans d'autres activités, individuellement ou en tant que structure de données entière. Lorsque vous créez une variable de l'un ou l'autre type, le concepteur fournit un nom par défaut **Local1** ou **Output1**.

2. Tapez votre nouveau nom de variable dans le champ et sélectionnez un type de données.

   Les noms de variables doivent être uniques au sein d'un tableau ou d'un objet. Vous pouvez affecter un type de données **Chiffré** aux variables de sortie qui contiennent des données sensibles. Les données protégées par cryptage sont transmises à d'autres activités ou processus de manière cryptée et ne sont jamais affichées en texte brut.

3. Pour modifier le nom d'une variable ou de l'un de ses attributs, double-cliquez sur la valeur, saisissez une nouvelle valeur dans le champ d'édition, puis appuyez sur **Entrée**.

   L'icône à gauche du nom reflète le type de données de la variable.

4. Pour réorganiser la liste de variables, sélectionnez une ligne, puis faites glisser la ligne vers son nouvel emplacement.

   Lorsque vous sélectionnez une ligne pour la déplacer, l'icône du pointeur prend la forme d'une icône de flèche haut/bas ( ).

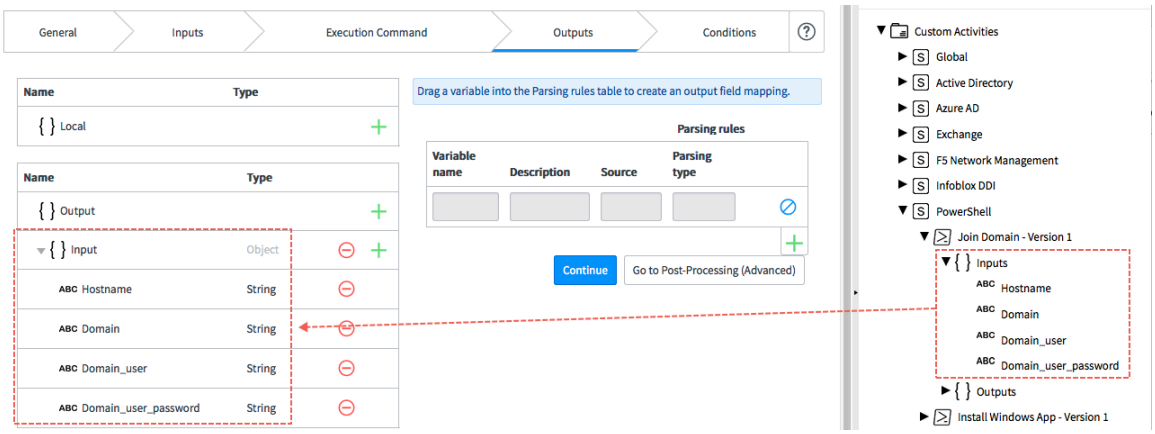
5. Faites glisser la ligne vers un autre emplacement.
6. Choisissez parmi les options suivantes.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour réutiliser une variable d'une autre activité, faites-la glisser de l'onglet **Personnalisé** de la palette vers l'en-tête **Local** ou **Sortie** en haut de la liste de variables.
- Pour copier l'intégralité d'une structure de données, faites glisser l'objet ou le tableau parent dans l'en-tête de liste de variables.

Le concepteur duplique la structure des données copiée dans le générateur de variables de sortie.

Réutilisation des structures de données



7. Pour supprimer une variable, cliquez sur l'icône de suppression ( ) de la ligne.

Sorties du modèle du concepteur d'activité

Les variables de sortie contiennent des messages renvoyés d'une destination qui sont disponibles pour d'autres activités dans un workflow ou en interne à l'activité.

Champs de sortie de Concepteur d'activité

Champ	Description
Nom de variable	Nom d'une variable, **locale** ou **sortie**, transmise par cette activité.
Local	Variable qui contient une valeur utilisée dans une activité. Par exemple, utilisez une variable locale pour identifier les métadonnées traitées au sein d'une activité avant que la valeur finale ne soit exportée vers une variable de sortie.
Sortie	Variable qui contient une valeur transmise à d'autres activités du workflow.

Mapper un champ de sortie

Le mappage est configuré avec des règles d'analyse qui vous permettent de créer des expressions dans le format de données approprié pour la charge utile sélectionnée.

Avant de commencer

Rôle requis : activity_admin, activity_creator

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous avez terminé de créer la structure de données de sortie, mappez chaque variable aux données spécifiques que vous souhaitez extraire de l'hôte cible.

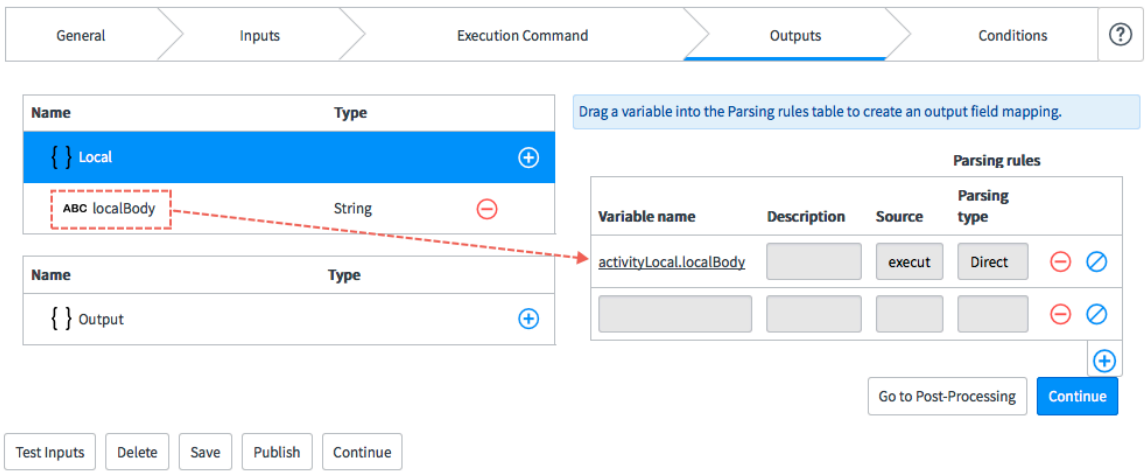
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

Pour mapper une variable, faites-la glisser à partir du générateur de variables **Sorties** et déposez-la dans un champ **Nom de variable** vide dans la section Règles d'analyse.

Reportez-vous à la section Créer une règle d'analyse pour obtenir des instructions sur la configuration de l'analyse des variables de sortie.



Créer une règle d'analyse

Renseignez les variables de sortie définies dans une activité personnalisée avec les données de charge utile renvoyées par un test d'entrées sur un hôte ou un point de terminaison externe.

Avant de commencer

Rôles requis : activity_admin, activity_creator

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

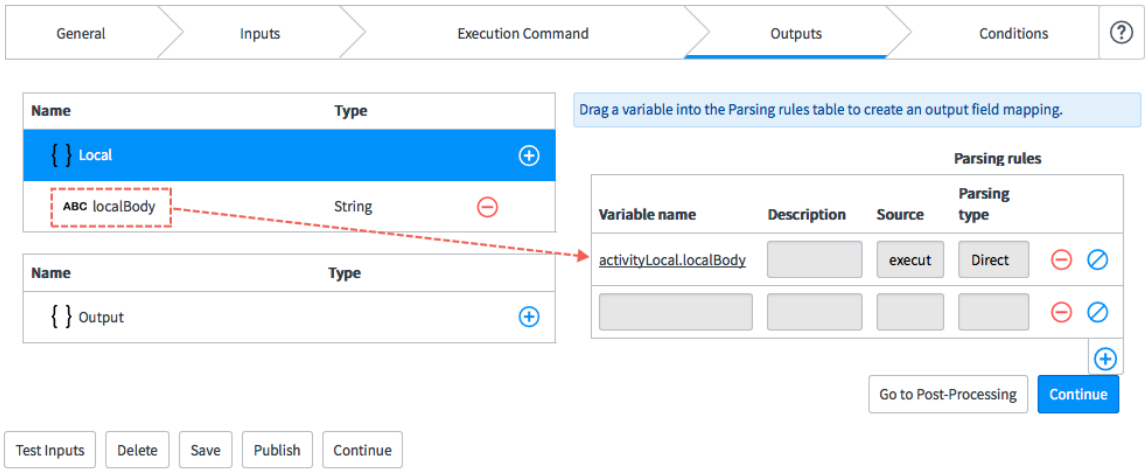
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Workflow** > **Éditeur de workflow**.
2. Depuis l'onglet **Personnalisé** de la palette, ouvrez une activité personnalisée.
3. Dans le formulaire du Concepteur d'activité, passez à l'étape **Sortie** .
4. Faites glisser une variable de sortie du générateur de structure de données vers le champ **Nom de variable** du générateur de **règles d'analyse** .

Traduction automatique

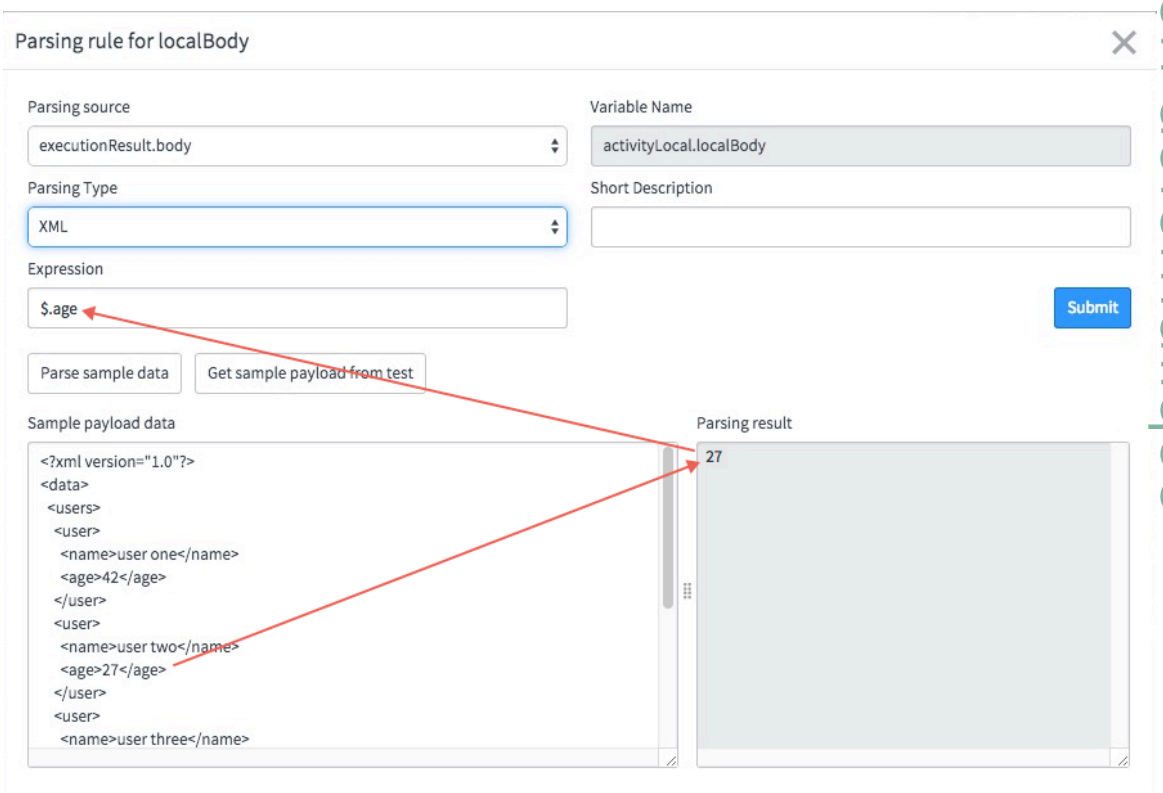
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage des variables aux règles d'analyse



Le formulaire de règles d'analyse s'affiche pour la variable sélectionnée. Par défaut, le type d'analyse est défini sur **Direct**, ce qui renseigne la variable avec toutes les données de la charge utile sélectionnée, sans analyser le contenu. Chaque modèle a une source d'analyse par défaut spécifique.

5. Remplissez le formulaire à l'aide des champs de la table.
   Dans cet exemple, le type d'analyse sélectionné est **XML**, ce qui vous permet de sélectionner des paramètres spécifiques dans la charge utile à analyser.



Champs des règles d'analyse

Champ	Description
Source de l'analyse	Source des données renvoyées à partir de l'hôte ou du point de terminaison cible. Chaque modèle s'ouvre sur une charge utile spécifique par défaut.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Les choix disponibles dépendent du modèle d'exécution sélectionné pour l'activité. Vous pouvez également utiliser des variables locales comme source d'analyse si une règle d'analyse a été préalablement définie pour elles. Pour obtenir la liste des charges utiles disponibles pour chaque modèle, reportez-vous à la section Sources d'analyse du concepteur d'activité.
Expression	Expression utilisée pour extraire des données spécifiques de la source d'analyse sélectionnée. Cette expression est créée à partir de données cliquables dans l'exemple de charge utile et s'affiche au format sélectionné dans le champ **Type d'analyse** . Lors du test, l'expression peut renvoyer plusieurs résultats. Discernez quel choix donne des résultats fiables ou prévisibles avant de choisir votre expression. **Remarque :** Le système ne peut pas générer d'expressions **RegEx** cliquables à partir de données d'échantillon. Vous devez écrire toutes les expressions régulières manuellement.
Nom de variable	Nom de variable révisé tel qu'il est utilisé dans l'expression de sortie finale. Le système ajoute le préfixe **activityOutput** ou **activityLocal** à la variable que vous spécifiez.
Type d'analyse	Langue à utiliser pour interroger la charge utile de l'hôte cible. Les sélections sont les suivantes : ◦ **Direct** : mappe à l'ensemble du contenu de la charge utile sélectionnée dans le champ **Source d'analyse** , sans aucune analyse. Il s'agit du type d'analyse par défaut. ◦ XML : requête XPath utilisée pour sélectionner des nœuds à partir d'une charge utile **XML**. ◦ **JSON** : requête JSONPath permettant de sélectionner des parties d'une charge utile JSON. ◦ **RegEx** : méthode d'analyse qui utilise une expression régulière pour extraire des données d'une charge utile. Le type d'analyse RegEx ne prend pas en charge l'analyse multiligne et n'est pas sensible à la casse.
Description brève	Brève description de cette règle d'analyse.
Exemples de données de charges utiles	Exemple de données provenant de la source contenant les données demandées. Ce champ n'est pas disponible pour les types d'analyse **directe** . Une fois que vous avez **cliqué sur Analyser les exemples de données**, les données de ce champ ne peuvent pas être modifiées, mais deviennent cliquables dans le but de créer des expressions. Cliquez sur **Modifier les exemples de données** pour rendre le champ modifiable à nouveau.
Analyse des résultats	Affiche les données renvoyées par la source par l'expression sélectionnée. Ce champ n'est pas disponible pour les types d'analyse **directe** .

6. Pour tester à nouveau les entrées, cliquez sur **Obtenir un exemple de charge utile à partir du test**.
   Cette action rouvre le formulaire de test, ce qui vous permet de remplacer différentes valeurs de test et de créer une charge utile différente.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Cliquez sur **Enregistrer** pour que les règles d'analyse remplacent la charge utile précédente par celle que vous venez de créer.
8. Pour créer une expression pour la règle d'analyse, cliquez sur le paramètre spécifique que vous souhaitez afficher dans l'exemple de charge utile.
   La valeur de ce paramètre apparaît dans le champ **Résultat d'analyse** et le système crée l'expression appropriée dans le champ **Expression** .
9. Cliquez sur **Soumettre** pour enregistrer la règle d'analyse de cette variable.

Sources d'analyse du concepteur d'activité

Ce tableau répertorie les sources d'analyse disponibles avec chaque modèle d'exécution.

Sources d'analyse

Modèle	Source
SOAP Web Service	• executionResult.body (par défaut) • executionResult.status_code • executionResult.en-tête • executionResult.error
JDBC	• executionResult.output (par défaut) • executionResult.errorMessages • executionResult.probeCompletedEccId • executionResult.totalRows
Sonde JavaScript	• executionResult.payload (par défaut) • executionResult.output • executionResult.eccSysId • executionResult.errorMessages
Powershell	• executionResult.output (par défaut) • executionResult.tags • executionResult.hresult • executionResult.eccSysId • executionResult.errorMessages
REST Web Service	• executionResult.body (par défaut) • executionResult.status_code • executionResult.en-tête • executionResult.error

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sources d'analyse (suite)

Modèle	Source
SFTP	• executionResult.output (par défaut) • executionResult.eccSysId • executionResult.errorMessages • executionResult.tags
Sonde	• executionResult.output (par défaut) • executionResult.payload • executionResult.eccSysId
SSH	• executionResult.output (par défaut) • executionResult.eccSysId • executionResult.errorMessages • executionResult.tags
JMS	• executionResult.status • executionResult.standardHeaders • executionResult.customHeaders • executionResult.messagePayload • executionResult.eccSysId • executionResult.errorMessages

Exemple de règle d'analyse du concepteur d'activité

Dans cet exemple, la règle d'analyse est configurée pour renseigner la variable *activityOutput.ipv4* avec la valeur de l'adresse IP provenant d'un serveur de domaine, à l'aide de PowerShell.

Avant de commencer

Rôle requis : activity_creator, activity_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour générer l'exemple de données, l'administrateur doit exécuter la commande sur l'hôte, puis coller les données renvoyées dans le champ **de données Exemple de charge utile** lors de la création de la règle d'analyse. L'administrateur peut ensuite créer une expression qui renvoie les adresses IP de cet exemple dans deux formats : `ipv4` et `ipv6`. Dans cet exemple, le système produit deux expressions à utiliser pour la règle d'analyse.

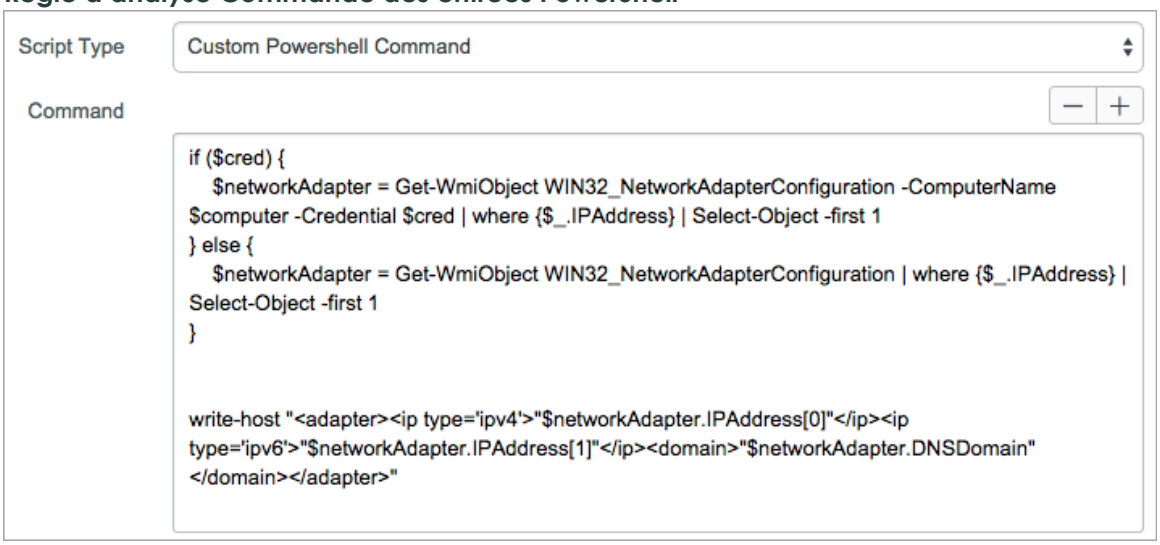
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Workflow** > **Éditeur de workflow** et ouvrez l'activité qui s'exécute sur l'hôte.
2. Cliquez sur l'onglet **Entrées** et notez la **commande**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règle d'analyse Commande des entrées PowerShell

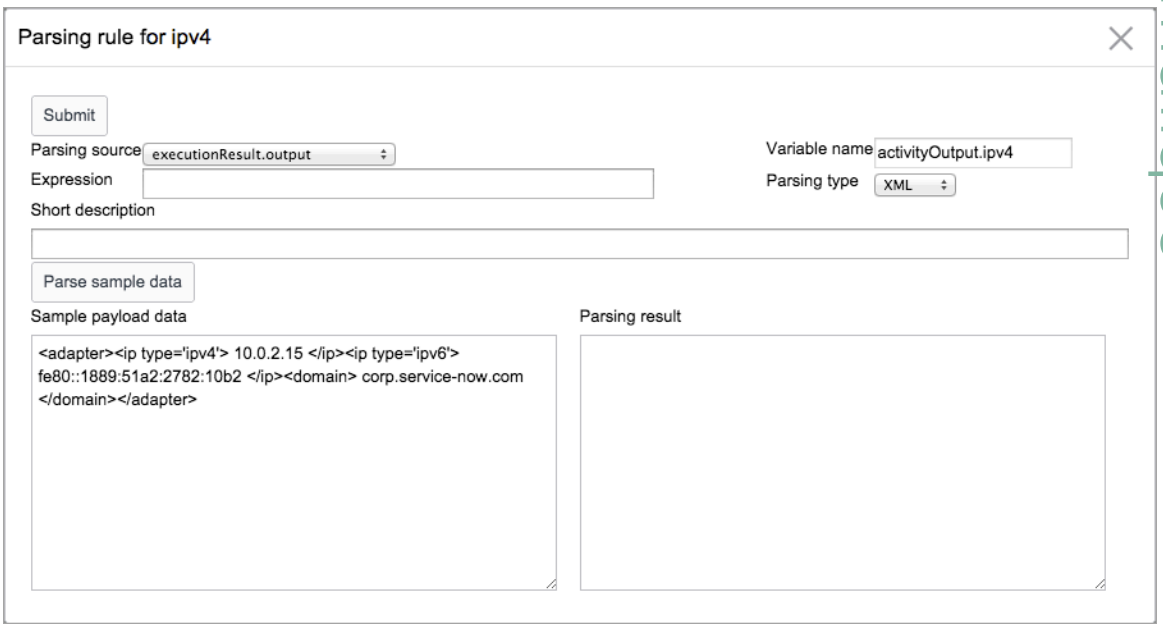


3. Dans une console PowerShell, exécutez la **commande** sur l'hôte pour extraire l'exemple XML qui contient les valeurs dont vous avez besoin.
4. Copiez les données renvoyées dans le presse-papiers.
5. Dans le concepteur d'activité, cliquez sur l'onglet **Sorties** et collez les données renvoyées dans le champ **de données Exemple de charge utile** .

   Dans cet exemple, les données incluent les adresses IP dans deux formats différents et le nom de domaine.

6. Sélectionnez le type d'analyse de la source.

   Example
   Dans l'exemple suivant, vous devez sélectionner **XML**.

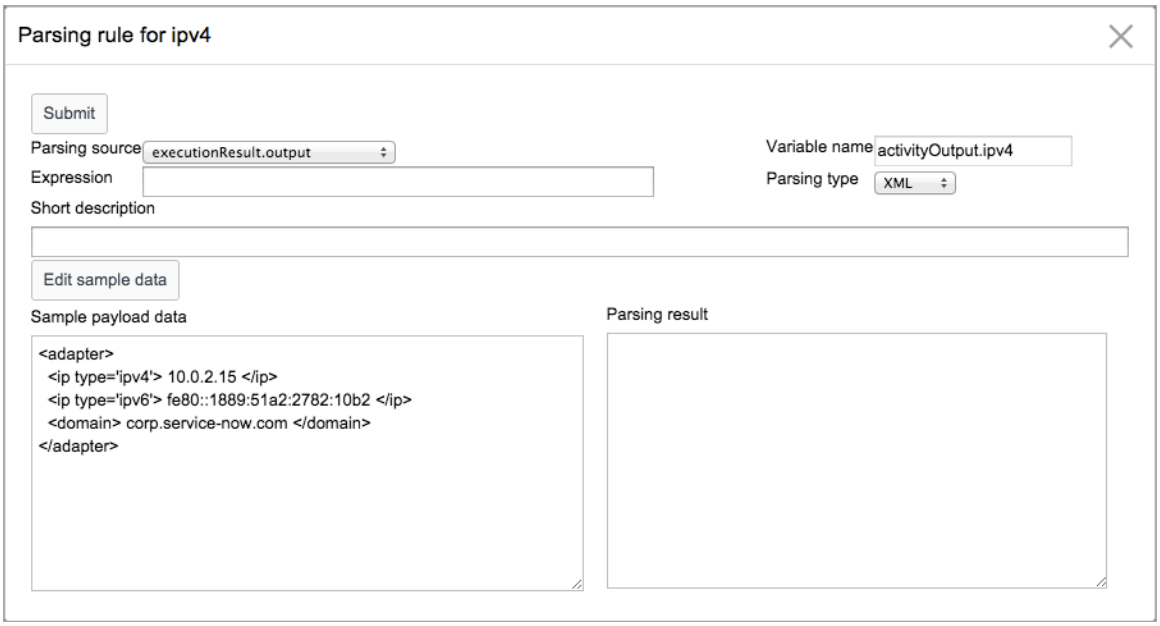


7. Cliquez sur **Analyser les exemples de données**.

Traduction automatique

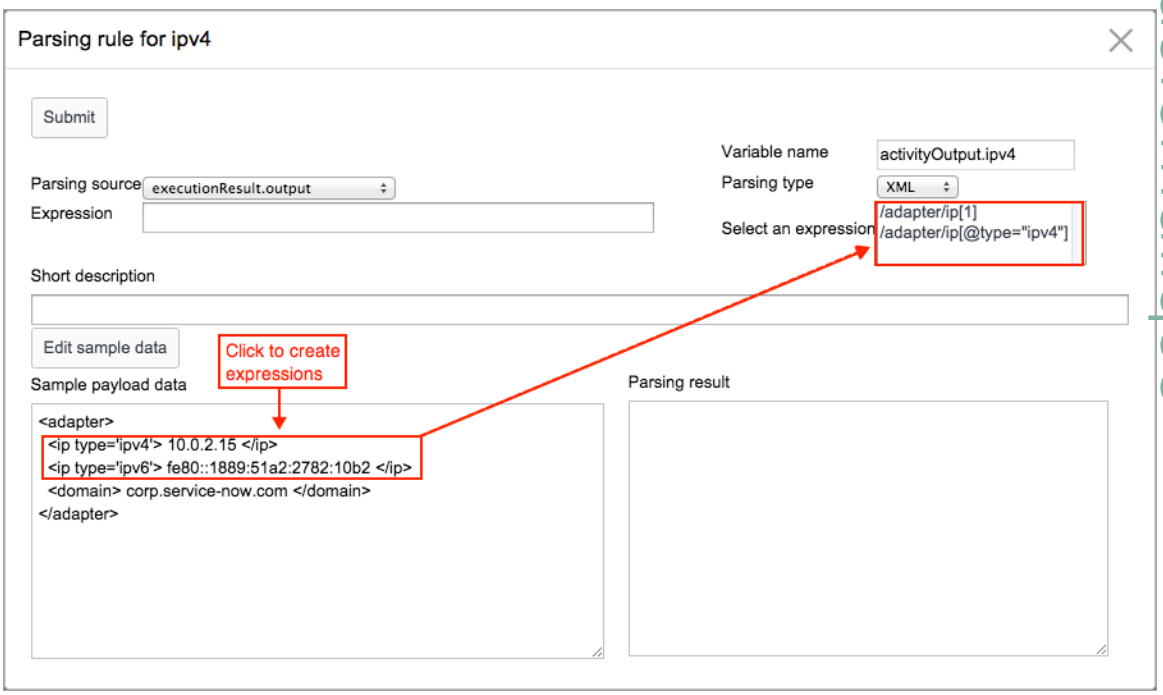
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le système affiche le XML au format approprié et il devient cliquable. Dans cette vue, le système peut convertir les données cliquées de l'échantillon en une expression.



8. Pour créer l'expression, cliquez sur les éléments de l'échantillon de données que vous souhaitez mapper à la variable.

En fonction des exemples de données sur lesquels vous avez cliqué, le système crée deux expressions.



9. Sélectionnez une expression dans la liste.

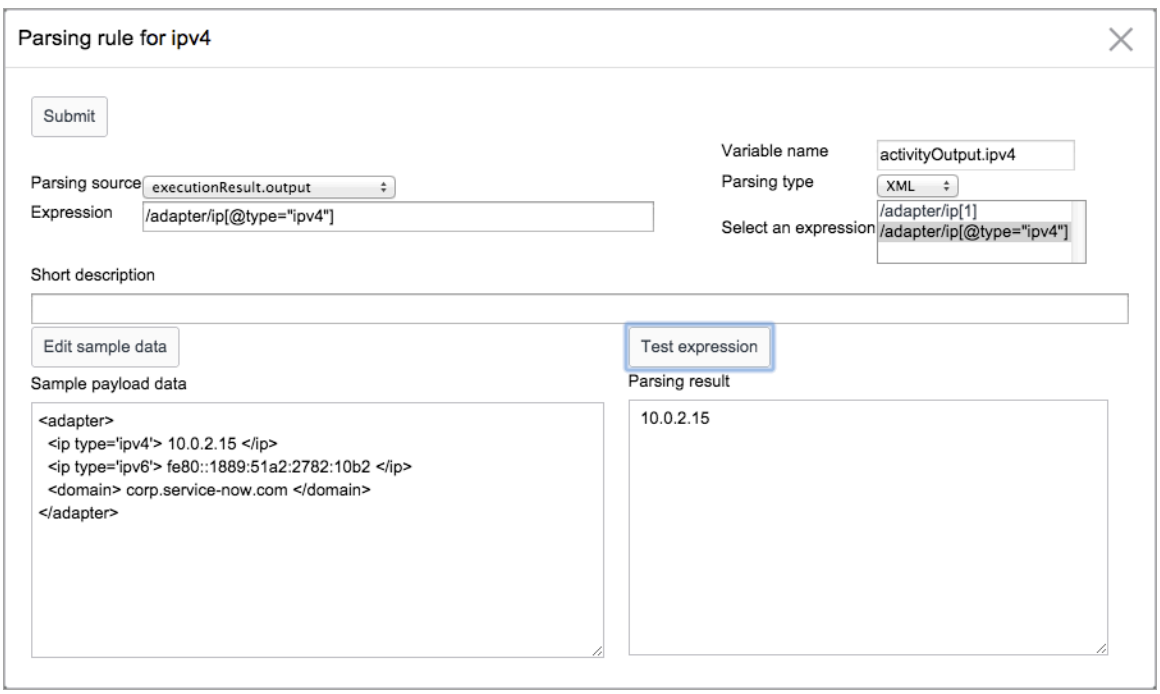
Le résultat souhaité est l'adresse IP dont l'attribut de **typeest ipv4**. Le système renseigne le champ **Expression** avec ce choix.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

10. Cliquez sur **Tester l'expression**.

Le système analyse la charge utile à l'aide de l'expression sélectionnée et renvoie les données demandées dans le champ de **résultat d'analyse** .



11. Cliquez sur **Envoyer**.

La vue revient à l'onglet **Sorties** du concepteur d'activité. La nouvelle règle d'analyse est répertoriée et une ligne vide est disponible pour une autre règle.

Conditions de l'activité

Créez les conditions de sortie de votre activité dans la colonne **Condition** et définissez l'ordre pour chacune d'entre elles.

Le système évalue d'abord la condition dont le numéro d'ordre est le plus bas et s'arrête lorsqu'il trouve la première vraie condition. Le système retarde l'évaluation des conditions avec une valeur **Else** définie sur **true** jusqu'à ce que toutes les conditions avec une valeur **Else** définie sur **false** soient évaluées. Si le système ne trouve pas de condition true, il

Traduction automatique

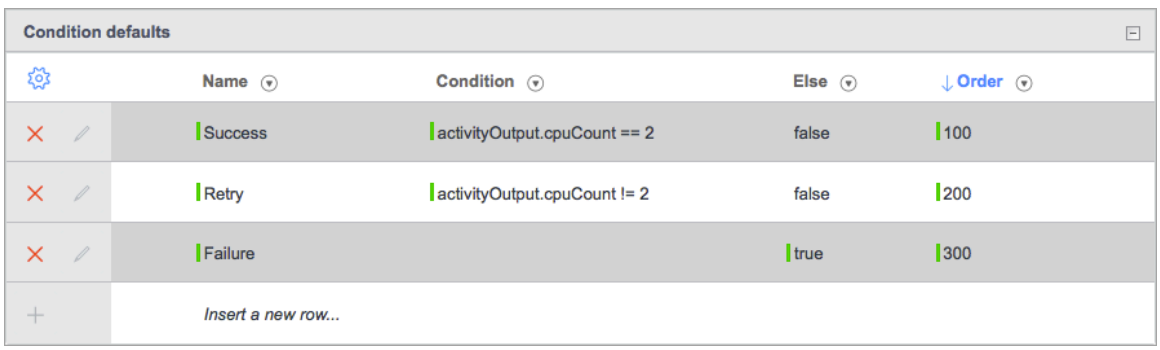
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

recherche une condition par défaut dans laquelle la valeur **de Else** est **true** et prend cette sortie. Vous devez avoir au moins une condition de sortie par défaut, sinon l'activité se bloque pendant l'exécution du workflow.

Voici les conditions que vous pouvez créer pour une activité :

Exemples de conditions d'activité

Condition	Évaluation
Réussite	Teste une condition de réussite. **Sinon,** est défini sur **faux** et **l'ordre** est défini sur **100**. Si cette condition est vraie, l'activité prend la sortie **Réussite** . Si cette condition est fausse, le système évalue la condition suivante dans l'ordre.
Réessayer	Teste une condition qui exécute à nouveau l'activité. **Sinon,** elle est définie sur **faux**. Si cette condition est vraie, l'activité s'exécute à nouveau. Si cette condition est fausse, le système utilise la sortie **Échec** par défaut.
Échec	Condition par défaut qui permet au workflow de continuer si les autres conditions de l'activité sont fausses. **Sinon** , elle est définie sur **vrai**.



Modèles d'activités personnalisées Orchestration

Orchestration fournit des modèles d'activité personnalisables pour créer et gérer des activités personnalisées dans l'éditeur de workflow.

Vous créez et mettez à jour différents types d'activités avec le Concepteur d'activité à l'aide de modèles d'activité Orchestration pour SSH, PowerShell, REST, SOAP, JMS, SFTP, JDBC, sondes JavaScript et sondes.

Des centaines de workflows peuvent partager ces activités simultanément. Avant de modifier une activité, vous devez vérifier les workflows dont elle fait partie en cliquant sur l'icône de menu de formulaire ( ) et en sélectionnant **Utilisé dans**. Tout changement central apporté à une activité versionnée est automatiquement mis à jour dans tous les workflows, sauf si vous avez épinglé cette activité .

Toutes les activités principales sont créées à l'aide du concepteur d'activité dans les applications incluses dans le Orchestration périmètre. Les activités personnalisées peuvent être développées dans le périmètre global ou dans leur propre périmètre d'application, même si ce périmètre est différent du périmètre du workflow. À utiliser Définition du champ d'application de l'activité lors de la création de vos propres packs d'activités.

Créer une activité JDBC

Créez une activité JDBC personnalisée pour automatiser les commandes SQL et les appels de procédures stockées aux bases de données relationnelles à partir du workflow.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : activity_admin, activity_creator

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le modèle d'activité JDBC vous permet d'exécuter des instructions SQL ANSI ou des procédures stockées sur une base de données cible. La prise en charge des procédures stockées avec les paramètres IN, OUT et INOUT est disponible dans Xanadu. Pour en savoir plus sur la configuration de ces paramètres, reportez-vous à la section Paramètres de procédure stockée JDBC.

Remarque : Si vous transférez des données en bloc dans une ServiceNow instance à partir d'une source de données externe, utilisez les concepts clés des ensembles de données à importer . Les activités JDBC vous permettent de transférer des données entre des sources de données externes et ServiceNow au sein d'un workflow. Il n'est pas destiné à remplacer les fonctionnalités d'importation en bloc des sources de données.

Procédure
1. Créez ou vérifiez vos informations d'identification JDBC .
   Vos informations d'identification JDBC doivent disposer d'une autorisation pour la base de données cible et d'une configuration appropriée pour la connexion JDBC correspondante. Les informations d'identification doivent être configurées avant de pouvoir créer une activité JDBC.
2. Créez ou vérifiez votre connexion JDBC.
   Votre connexion JDBC doit être configurée avec des informations d'identification JDBC valides avant de pouvoir créer une activité JDBC.
3. Créez une activité personnalisée .
   Cette action crée une activité personnalisée à l'aide d'un modèle.
4. Après avoir configuré les propriétés générales et créé des variables d'entrée, configurez la commande d'exécution JDBC.

Option	Description
Connexion JDBC	Configurez ou référencez la connexion JDBC appropriée pour la base de données. La connexion sélectionnée fournit à l'activité les informations suivantes : ◦ Informations sur la base de données cible (noms du serveur et de la base de données) ◦ URL de connexion ◦ Port de la base de données cible (s'il est différent du numéro de port standard) ◦ Nom d'instance de base de données
Informations d'identification	Informations d'identification JDBC à utiliser pour votre connexion JDBC.
Requête SQL	Entrez le SQL ANSI à exécuter sur la base de données cible JDBC. **Remarque :** Ce champ est masqué lorsque la case Procédure stockée est cochée.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	Vous pouvez mapper les variables d'entrée que vous avez créées pour configurer les instructions SQL. Par défaut, vous pouvez exécuter les instructions SQL suivantes. ◦ sélectionner ◦ insérer ◦ mettre à jour ◦ supprimer ◦ show ◦ créer ◦ décrire Pour des mesures de sécurité supplémentaires, une propriété de Serveur MID contrôle les opérations exécutées par cette sonde JDBCOrchestrationProbe, ce qui restreint les commandes SQL utilisées. Cette propriété protège contre les commandes potentiellement destructrices, telles que drop database. Le mid.property.jdbc_operations contient les contrôles de propriété de Serveur MID. **Remarque :** Vous ne pouvez pas exécuter plusieurs instructions de types différents. Par exemple, vous ne pouvez pas exécuter une instruction select et une instruction update ensemble, mais vous pouvez exécuter deux instructions insert. Toutefois, vous ne pouvez pas exécuter plusieurs instructions Selected dans cette activité.
Nombre maximal de lignes	Nombre maximal d'enregistrements à extraire de la base de données. La valeur par défaut est 1 000.
Taille maximale de la charge utile (Ko)	Vous pouvez définir une limite sur la taille maximale de la charge utile des données extraites de la base de données. La valeur par défaut est de 64 kilo-octets.
Délai de connexion	Durée d'attente de l'activité avant d'établir la connexion. Ce champ est renseigné automatiquement à partir de la source de données, mais peut être modifié pour cette activité.
Délai d'expiration de requête	Temps d'attente écoulé après l'exécution de la requête jusqu'à ce que les données soient renvoyées. Ce champ est renseigné automatiquement à partir de la source de

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	données, mais peut être modifié pour cette activité.
Options de Serveur MID requises	Serveur MID à utiliser pour interroger JDBC, par options. Par défaut, le système sélectionne un Serveur MID doté de l'aptitude JDBC.
Utiliser la procédure stockée	Si cette option est cochée, vous pouvez exécuter une procédure stockée sur des bases de données MySQL, Oracle ou SQL Server en saisissant le nom et les paramètres de la procédure. Consultez Paramètres de procédure stockée JDBC.

Remarque : Vous pouvez mapper automatiquement les valeurs des paramètres d'une charge utile de test aux variables de l'onglet **Sorties** . Reportez-vous à la section Variables de sortie de mappage automatique.

Que faire ensuite

- Tester les entrées d'activité JDBC
- Utiliser le mappage automatique pour générer des sorties et des règles d'analyse (recommandé pour JDBC)
- Si vous n'utilisez pas le mappage automatique, vous pouvez créer manuellement des variables de sortie et créer des règles d'analyse

Information associée

Créer des activités personnalisées à l'aide de modèles de concepteur d'activité personnalisés

Créer une connexion JDBC pour une Orchestration activité

La table Connexion JDBC [jdbc_connection] fournit les informations que les activités d'orchestration JDBC personnalisées utilisent pour se connecter à diverses bases de données cibles.

Avant de commencer

Vous devez disposer d'un fichier JAR approprié, qu'il soit fourni avec l'instance ou d'un fichier JAR personnalisé.

Remarque : L'instance ServiceNow fournit `des fichiers mysql-connector-java-5.1.21.jar`, `sql-server-jdbc-4.0.jar` et `ojdbc6.jar` dans le cadre de la version actuelle, qui prend en charge les bases de données MySQL, SQLServer et Oracle. D'autres bases de données, telles que Sybase ou DB2 Universal, doivent utiliser un fichier JAR personnalisé qui doit être téléchargé sur l'instance avant de définir la connexion JDBC.

Rôle requis : activity_admin, activity_creator

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Informations d'identification JDBC Les informations d'identification JDBC sont récupérées séparément par le modèle de concepteur d'activité et prennent en charge le stockage des informations d'identification externe, tel que CyberArk .

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Orchestration** > **Informations d'identification et connexions** > **Connexions JDBC** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Remplissez le formulaire à l'aide des champs de la table.
   La sélection de base de données dans le champ **Format** détermine les champs qui sont disponibles.

Champs de connexion JDBC

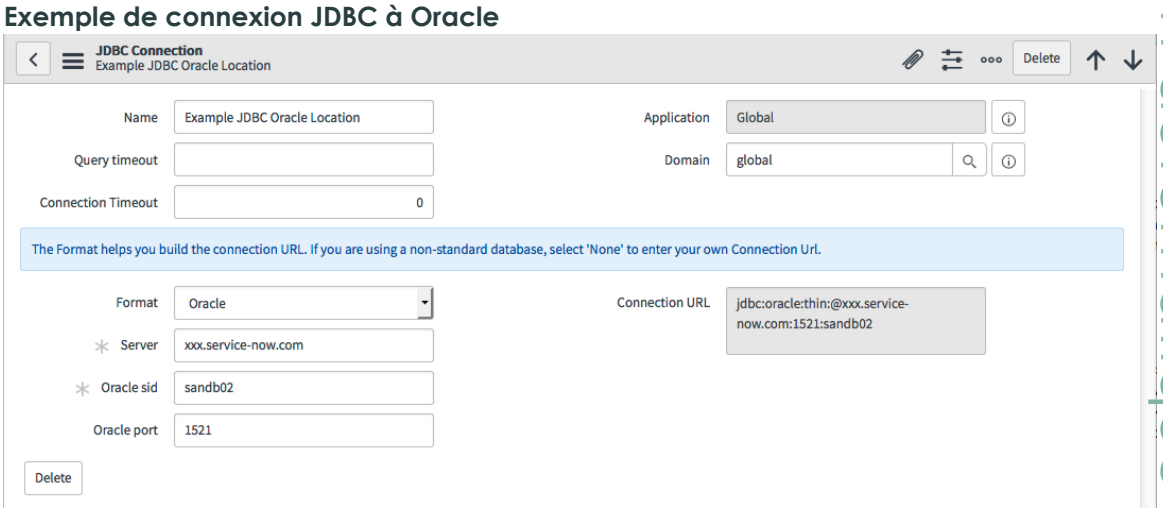
Champ	Format de base de données	Description
Nom	Tout	Nom unique de cette connexion JDBC. Par exemple, vous pouvez entrer **JDBC MySQLProd**.
Délai d'expiration de requête	Tout	Durée maximale écoulée pendant laquelle la requête JDBC est autorisée à s'exécuter sans réponse.
Délai de connexion	Tout	Temps d'attente maximal écoulé pour l'activité JDBC lors de la tentative de connexion à la base de données cible.
Application	Tout	Champ d'application de cette table. Par défaut, la table Connexion JDBC [jdbc_connection] s'exécute dans le champ d'application **global** .
Domaine	Tout	Domaine de cette table. Par défaut, la table Connexion JDBC [jdbc_connection] s'exécute dans le domaine **global** .
Format	Tout	Type de base de données pour cette connexion. Les choix par défaut sont les suivants : ◦ **MySQL** ◦ **Oracle** ◦ **SQL Server** ◦ **Aucun** Vous pouvez ajouter **Sybase** ou **DB2 Universal** à la liste de choix en chargeant le fichier JAR du pilote JDBC approprié dans l'instance. Orchestration reconnaît automatiquement ces pilotes lorsqu'ils sont chargés dans le système et les ajoute à cette liste.
Serveur	Oracle, MySQL, SQL Server	Nom d'hôte ou adresse IP du serveur de base de données.
SID Oracle	Oracle	L'identificateur de site de base de données Oracle. La valeur par défaut est **orcl**.
Port Oracle	Oracle	Port utilisé par la base de données Oracle. La valeur par défaut est **1521**.
Nom de base de données	MySQL, SQL Server	Nom de la base de données.
Port de la base de données	MySQL, SQL Server	Port utilisé par la base de données sélectionnée.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Format de base de données	Description
Nom d'instance	SQL Server	Nom d'instance pour le SQL Server sélectionné
URL de connexion	Tout	URL que le Serveur MID utilise pour se connecter à la base de données spécifiée. L'URL est créée automatiquement lorsque vous enregistrez le formulaire et est en lecture seule pour les bases de données par défaut. **Remarque :** Si le format sélectionné n'est pas l'une des bases de données par défaut, vous devez créer l'URL de connexion manuellement afin que le serveur MID sache comment créer la connexion.
Pilote JDBC	Aucun, DB2 universel, Sybase	Pilote JDBC à utiliser pour cette connexion lorsqu'il ne s'agit pas d'une base de données par défaut. **Remarque :** Si vous ajoutez une base de données Sybase ou DB2 Universal, vous devez saisir le nom du pilote dans ce champ et charger le fichier JAR du pilote dans l'instance.

Exemple de connexion JDBC à Oracle



3. Cliquez sur **Envoyer**.

Information associée

Informations d'identification JDBC

Mapper automatiquement les variables de sortie d'activité JDBC

Le ServiceNow concepteur d'activité vous permet de mapper automatiquement les valeurs des paramètres d'une charge utile de test JDBC aux variables de l'onglet **Sorties** .

Avant de commencer

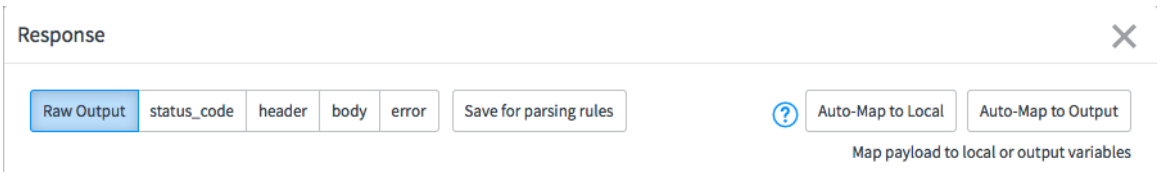
Rôle requis : administrateur

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Dans le formulaire du modèle de fournisseur JDBC, sélectionnez l'onglet **Entrées** .
2. Cliquez sur **Tester l'activité** pour tester les paramètres d'entrée.
   Si vous avez ajouté des valeurs réelles pour les paramètres et les champs, le système les compare à la cible spécifiée et renvoie la charge utile qui en résulte. Si vous avez mappé des variables d'entrée à des champs et des paramètres, le système affiche une boîte de dialogue permettant d'affecter des valeurs de test à ces variables.
3. Fournissez des valeurs de test, si demandé, puis cliquez sur **OK** pour afficher la charge utile.
   L'ensemble de la charge utile s'affiche dans l'onglet **Sortie brute** du formulaire de réponse.



4. Sélectionnez l'une de ces options de mappage automatique.
   - **Mapper automatiquement au local** : mappe directement les valeurs à une variable locale pour une utilisation dans l'activité.
   - **Correspondance automatique avec la sortie** : mappe directement les valeurs à la variable de sortie pour les transmettre à d'autres activités du workflow. Le mappage automatique à une variable de sortie crée un tableau d'objets, chacun contenant les noms de colonnes du résultat de la requête.

Paramètres de procédure stockée JDBC

Vous pouvez utiliser Orchestration pour exécuter une procédure stockée sur des bases de données MySQL, Oracle DB et MS-SQL.

Plusieurs types de données sont pris en charge, avec les limitations suivantes :

- Un seul jeu de résultats est renvoyé.
- L'ordre des types de données d'entrée et de sortie dans les paramètres de la procédure stockée doit correspondre à la définition de l'activité.
- Binary, Blob, Varbinary et LongBinary doivent être codés en base64.
- La date, l'heure et l'horodatage ont un format spécifique :

  Format de date : aaaa-mm-jj

  AAAA-MM-JJ est le format pris en charge.

  Format d'heure : hh :mm :ss[.sss]

  hh :mm :ss[.sss] est le format pris en charge. La précision n'est qu'en millisecondes, les microsecondes ou les nanosecondes ne peuvent pas être gérées.

  Remarque : `10:30:59` et `10:30:59.999000` sont corrects, mais `10:30:59` est incorrect.

  Format d'horodatage : aaaa-mm-jj hh :mm :ss[.ffffff]

  aaaa-mm-jj hh :mm :ss[.ffffff] est le format pris en charge. La précision est de l'ordre de la microseconde.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le jeu de résultats est le premier ensemble de résultats renvoyé par le serveur de base de données.
- MS-SQL ne prend pas en charge les paramètres INOUT. Si vous utilisez des paramètres INOUT, le modèle d'activité les mappe de manière transparente aux paramètres OUT.

Remarque : Si vous ne souhaitez pas effectuer de validation des types de données dans les paramètres de procédure stockée, comme le comportement hérité, définissez glide.stored_proc.data_type.validation sur false. Consultez les propriétés du serveur MID pour plus d'informations.

Paramètres de procédure stockée

Champ	Description
Mode	Type de paramètre de procédure stockée. Paramètres pris en charge : • DANS • DEHORS • SORTIE
Sql Type	Un type de données SQL. Types de données pris en charge : • TABLEAU • LE BIGINT • BINAIRE • MORS • BLOB • CARBONISER • CLOB • DATE • DÉCIMAL • DISTINCT • DOUBLE • FLOTTANT • INT • ENTIER • JAVA_OBJECT • LONGVARBINARY • LONGVARCHAR • NULL • NUMÉRIQUE • AUTRE • RÉEL

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres de procédure stockée (suite)

Champ	Description
	• REF • REF_CURSOR • PETIT • STRUCT • HEURE • HORODATAGE • TINYINT • VARBINARY • VARCHAR
Nom/valeur	Paires nom-valeur à transmettre à l'hôte. Vous pouvez créer ces paramètres manuellement ou glisser-déplacer des variables d'entrée dans les champs de paramètres et affecter une valeur.

Remarque : Tous les fournisseurs de bases de données ne prennent pas en charge l'ensemble des types de données JDBC. Reportez-vous au manuel de référence de votre base de données pour comprendre les types de données pris en charge pour votre installation.

Tester les entrées du modèle d'activité JDBC

Vous pouvez tester les paramètres d'entrée d'une activité JDBC personnalisée pendant son développement sans avoir à exécuter l'activité dans un contexte de workflow.

Avant de commencer

Créez des variables d'entrée et mappez-les à des champs dans le formulaire Commande d'exécution ou fournissez des valeurs réelles pour ces champs. Rôle requis : web_service_admin, activity_admin activity_creator

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ce test exécute uniquement les paramètres d'entrée sur un point de terminaison et non les scripts de prétraitement ou de post-traitement. Il n'est pas nécessaire de vérifier l'activité pour la tester.

Remarque : Si vous fournissez suffisamment d'informations pour qu'Orchestration contacte le point de terminaison ou l'hôte et renvoie les données, vous pouvez tester les variables d'entrée. Vous pouvez tester à partir de n'importe quelle étape dans le concepteur d'activité. En règle générale, l'étape Commande d'exécution est le point auquel vos entrées sont prêtes pour le test.

Procédure

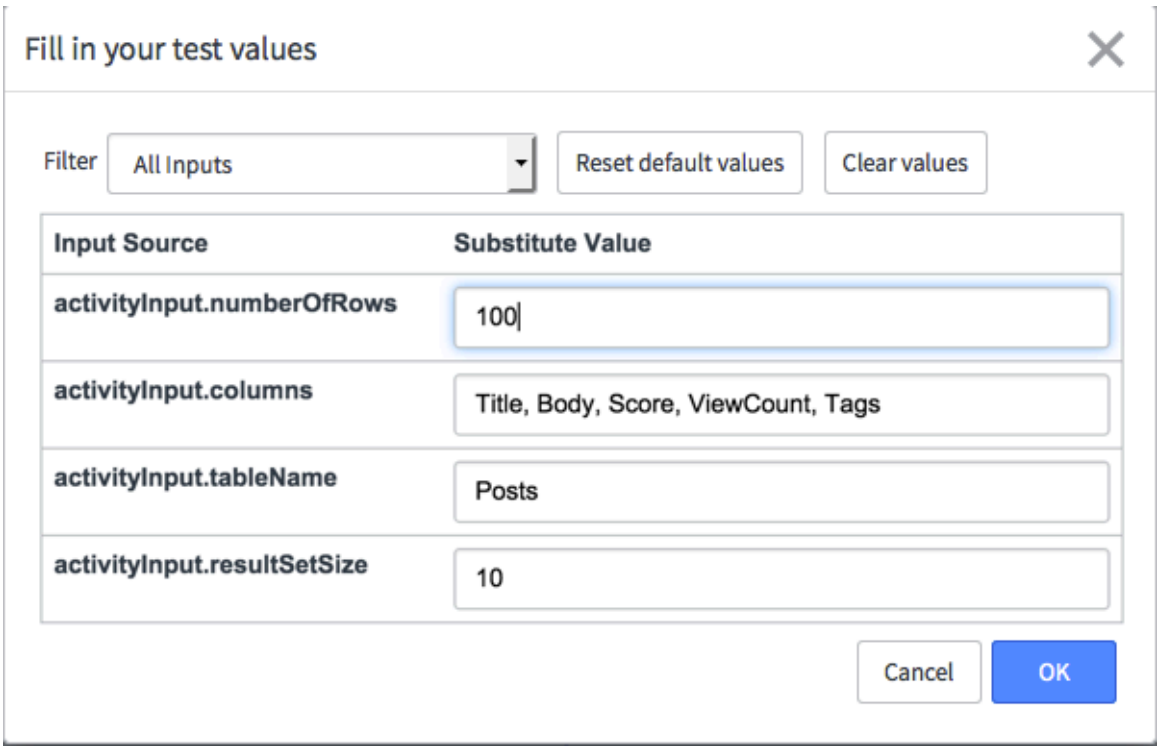
1. À partir de la commande d'exécution JDBC, cliquez sur **Tester les entrées**.
   La liste des variables sources d'entrée s'affiche. Si vous avez ajouté des valeurs par défaut pour ces variables, ces valeurs apparaissent dans la colonne **Valeur de substitution** . Les variables obligatoires sont marquées d'une étoile rouge.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Le test échoue si le serveur MID est introuvable ou s'il ne peut pas se connecter à la cible.

Valeurs des tests d'entrée JDBC

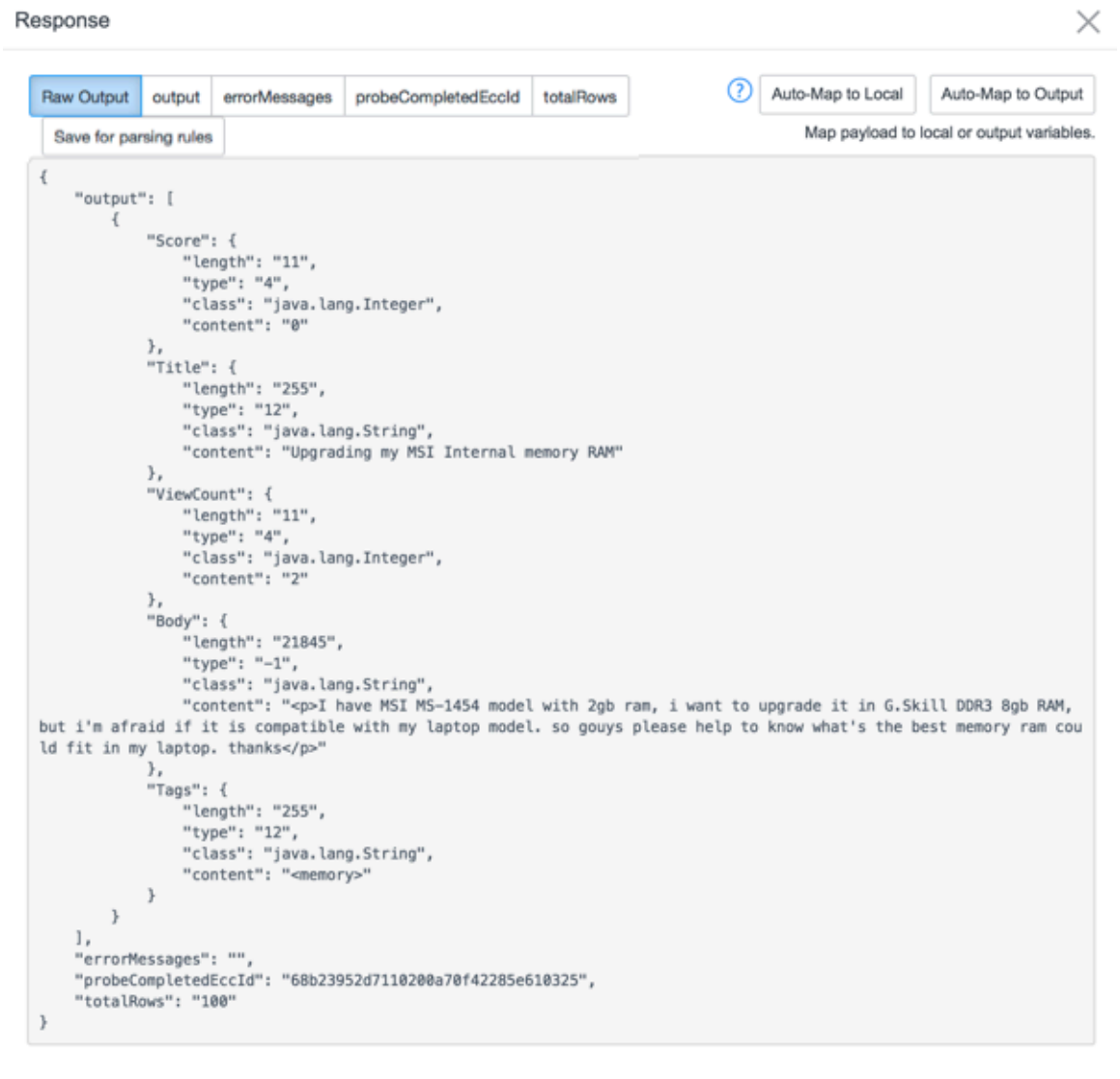


2. Filtrez la liste de variables avec ces contrôles :
   - **Toutes les entrées** : affiche toutes les variables d'entrée. Ce contrôle est la vue par défaut.
   - **Entrées obligatoires** : affiche uniquement les variables obligatoires.
   - **Entrées sans valeur par défaut** : affiche les variables d'entrée auxquelles aucune valeur par défaut n'a été affectée.
3. Réinitialisez les valeurs si nécessaire.
   - **Réinitialiser les valeurs par défaut** : si des valeurs sont présentes, ce contrôle remplace toutes les valeurs de test définies dans ce formulaire par les valeurs par défaut.
   - **Effacer les valeurs** : efface toutes les valeurs de la liste de variables d'entrée, même si des valeurs par défaut existent.
4. Lorsque vos valeurs de test sont correctement configurées, cliquez sur **OK**.
   Le système exécute les valeurs de toutes les entrées configurées par rapport à la cible spécifiée et renvoie la charge utile qui en résulte. Les boutons du formulaire de réponse affichent différentes vues de la charge utile. L'ensemble de la charge utile s'affiche dans la fenêtre **Sortie brute** .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Charge utile de la réponse à partir du test d'entrées



5. Pour mapper automatiquement les valeurs de paramètres appropriées de la charge utile aux variables de l'étape **Sorties** , sélectionnez une option de mappage automatique.
6. Cliquez sur le **X** dans le coin supérieur droit de la fenêtre pour la fermer.

Créer une activité de service Web SOAP

Utilisez ce modèle pour créer une activité SOAP personnalisée.

Avant de commencer

Rôle requis : web_service_admin, activity_admin activity_creator

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour obtenir des instructions sur l'utilisation du flux de processus du modèle d'activité, consultez Créer des activités personnalisées.

Procédure

1. Créez une activité personnalisée .
   Cette action crée une activité personnalisée à l'aide d'un modèle.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Après avoir défini les propriétés générales et créé des variables d'entrée, configurez la commande d'exécution du service Web SOAP.

Option	Description
Mapper les variables d'entrée	Utilisez les variables que vous avez créées pour configurer la commande qu'Orchestration exécute sur le service Web SOAP.
Message de service web	Indiquez le message de service web SOAP à utiliser pour cette activité. Si vous avez besoin d'informations sur les messages des services web SOAP, consultez Message SOAP .
Fonction de message de service Web	Spécifiez la fonction de message SOAP disponible conjointement avec le service Web SOAP.
Point de terminaison	Si vous entrez un point de terminaison dans ce champ, il remplace l'URL du point de terminaison configurée dans le service Web de messagerie SOAP. Cliquez sur l'icône de verrou pour ouvrir le champ d'entrée et ajouter le point de terminaison.
Paramètres des messages SOAP	Paires nom-valeur à transmettre au point de terminaison SOAP. Vous pouvez créer ces paramètres manuellement ou faire glisser les variables d'entrée dans les champs de paramètres, puis affecter une valeur. Les données des paramètres définis dans le message SOAP qui utilisent `${}` peuvent être affectées à partir de ce modèle d'activité. Utilisez la colonne **Attribut supplémentaire** pour configurer le système afin qu'il n'échappe pas le texte. Par défaut, le texte envoyé au message SOAP est échappé. La colonne **Nom** est renseignée automatiquement si les utilisateurs ont fourni des variables à l'aide de la substitution de variable dans les messages REST sortants du message SOAP.
Utiliser un serveur MID	Case à cocher qui détermine si un Serveur MID doit être utilisé pour appeler le service Web SOAP. Si la fonction de message de service Web SOAP définit un serveur MID, ce serveur MID est utilisé à la place de celui sélectionné ici.
Options de Serveur MID requises	Serveur MID avec les options de serveur MID appropriées pour la connexion au point de terminaison SOAP. Par défaut, le système sélectionne un serveur MID avec des capacités SOAP. Ce champ est disponible lorsque la case **Utiliser un serveur MID** est cochée.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Délai	Durée autorisée de la demande de service web SOAP avant son expiration, en secondes. La valeur par défaut est **10**.
Authentification	Détermine le type d'authentification requis pour le point de terminaison. Les options sont les suivantes : ◦ **Utiliser les informations d'identification existantes dans le message SOAP** : utilise les définitions d'informations d'identification de la définition du message SOAP. ◦ **Remplacer par les informations d'identification de l'authentification de base :** Utilisations | Activez l'authentification de base pour les informations d'identification SOAP sortantes. Remplace les informations d'identification dans la définition du message SOAP. Les informations d'identification d'authentification de base doivent être mises en service avant d'être disponibles à la sélection. ◦ **Remplacer par les informations d'identification de l'authentification du certificat** : remplace les informations d'identification dans la définition du message SOAP par les informations d'identification de l'authentification du certificat. ◦ **Remplacer par les informations d'identification d'authentification de base et de certificat** : remplace les informations d'identification dans la définition de message SOAP par des informations d'identification d'authentification de base ou d'authentification par certificat. ◦ **Remplacer par le profil de nom d'utilisateur de sécurité WS** : remplace les informations d'identification dans la définition de message SOAP par les informations d'identification définies dans WS-Security.
Informations d'identification	Informations d'identification d'authentification de base de point de terminaison REST requises. Ce champ est disponible lorsque l'option **Remplacer par les informations d'identification de base** est sélectionnée dans le champ **Authentification** . Seules les informations d'identification d'authentification de base apparaissent dans la liste de sélection, qui comprend les informations d'identification stockées sur l'instance et les ID d'informations d'identification provenant d'un système de stockage externe. Si vous utilisez des informations d'identifica-

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	tion stockées dans un coffre-fort CyberArk, vous pouvez remplacer le coffre-fort par défaut défini dans le fichier de configuration du MID Server en ajoutant le nom d'un autre coffre-fort en préfixe à l'ID d'identifiant, séparé par deux points. Par exemple, *newsafe:orch-test-f5*. Pour plus d'informations, consultez Configurer le Serveur MID pour CyberArk .
Profil du protocole	Authentification réciproque des services Web sortants à utiliser pour l'authentification. Ce champ est disponible lorsque le type d'authentification est défini **sur Remplacer par les informations d'identification d'authentification de certificat** ou **Remplacer par les informations d'identification d'authentification de base et de certificat**.

Remarque : Vous pouvez mapper automatiquement les valeurs des paramètres d'une charge utile de test aux variables de l'onglet **Sorties** . Reportez-vous à la section Variables de sortie de mappage automatique.

Que faire ensuite

- Utiliser le mappage automatique pour générer des sorties et des règles d'analyse (recommandé pour JDBC)
- Si vous n'utilisez pas le mappage automatique, vous pouvez créer manuellement des variables de sortie et créer des règles d'analyse

Mapper automatiquement les variables de sortie d'activité SOAP

Le ServiceNow concepteur d'activité vous permet de mapper automatiquement les valeurs des paramètres d'une charge utile de test SOAP aux variables de l'étape **Sorties** .

Avant de commencer

Rôle requis : web_service_admin, activity_admin activity_creator

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

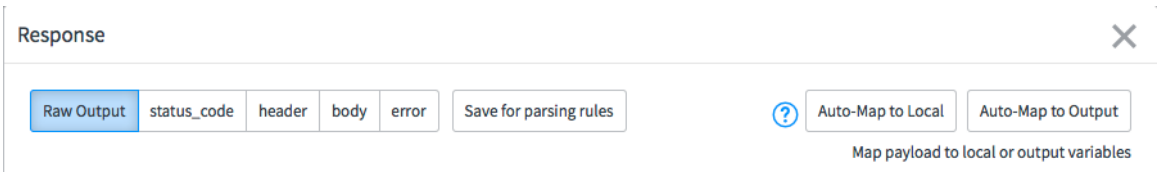
Remarque : Vous pouvez tester des variables d'entrée à partir de n'importe quelle étape dans le concepteur d'activité si vous avez fourni suffisamment d'informations pour qu'Orchestration contacte le point de terminaison et renvoie les données. En règle générale, **l'étape Commande d'exécution** est le point auquel vos entrées sont prêtes pour le test.

Procédure

1. Dans le concepteur d'activité, passez à l'étape **Commande d'exécution** .
2. Définir un Serveur MID approprié, si demandé.
   Le test échoue si le serveur MID est introuvable ou s'il ne peut pas se connecter à la cible.
3. Cliquez sur **Tester l'activité** pour tester les paramètres d'entrée.
   Si vous avez ajouté des valeurs réelles pour les paramètres et les champs, le système les compare à la cible spécifiée et renvoie la charge utile qui en résulte. Si vous avez mappé des variables d'entrée à des champs et des paramètres, le système affiche une boîte de dialogue permettant d'affecter des valeurs de test à ces variables.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Fournissez des valeurs de test, si demandé, puis cliquez sur **OK** pour afficher la charge utile. L'ensemble de la charge utile s'affiche dans l'onglet **Sortie brute** du formulaire de réponse.



5. Sélectionnez l'une de ces options de mappage automatique.
   - **Mapper automatiquement au local** : mappe directement les valeurs à une variable locale pour une utilisation dans l'activité.
   - **Correspondance automatique avec la sortie** : mappe directement les valeurs à la variable de sortie pour les transmettre à d'autres activités du workflow. Le mappage automatique à une variable de sortie crée un tableau d'objets, chacun contenant les noms de colonnes du résultat de la requête.

Fournir des informations d'identification pour accéder à un message SOAP WSDL

Si le WSDL SOAP que vous demandez dans une charge utile de test nécessite une authentification, vous devez fournir des informations d'identification d'authentification de base dans le message SOAP ou l'activité SOAP.

Avant de commencer

Rôle requis : web_service_admin, activity_admin activity_creator

L'instance ServiceNow prend uniquement en charge les informations d'identification d'authentification de base pour accéder à un WSDL. Si la fonction SOAP ou le message SOAP ne fournit pas ces informations d'identification, vous devez les configurer dans le modèle d'activité SOAP. Orchestration utilise ces priorités pour décider des informations d'identification de base à utiliser :

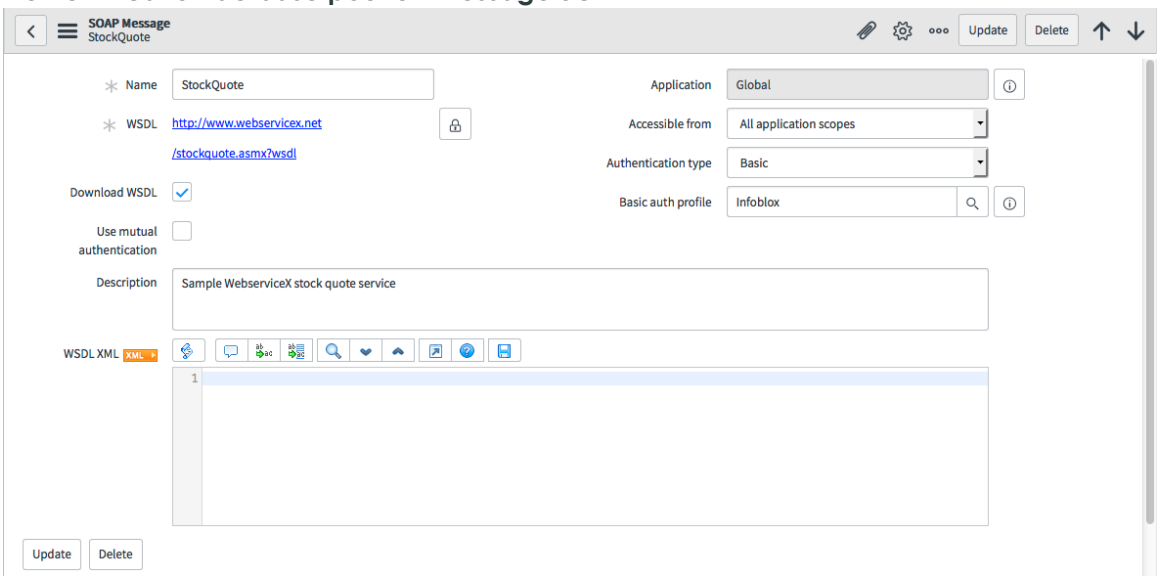
- Message SOAP : les informations d'identification d'un message SOAP sont utilisées si aucune autre information d'identification n'est définie.
- Fonction SOAP : les informations d'identification d'une fonction SOAP remplacent les informations d'identification configurées pour le message SOAP.
- Modèle d'activité SOAP : les informations d'identification d'un modèle d'activité SOAP remplacent à la fois la fonction SOAP et les informations d'identification du message SOAP.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Services web du système** > **Sortant** > **Message SOAP**.
2. Sélectionnez le message SOAP que vous souhaitez que l'activité utilise.
3. Dans l'enregistrement Message SOAP, cochez la case Télécharger **WSDL** .
4. Dans le champ **Type d'authentification** , sélectionnez **Basique**.
   Le champ **Profil d'authentification de base** s'affiche.
5. Sélectionnez le profil d'authentification de base à utiliser avec ce message SOAP.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Authentification de base pour un message SOAP



6. Vous pouvez également configurer des informations d'identification d'authentification de base dans Configurer la commande d'exécution SOAP.

   a. Dans le champ **Authentification**, sélectionnez **Remplacer par les informations d'identification de base**.
   Le champ **Informations d'identification** s'affiche.

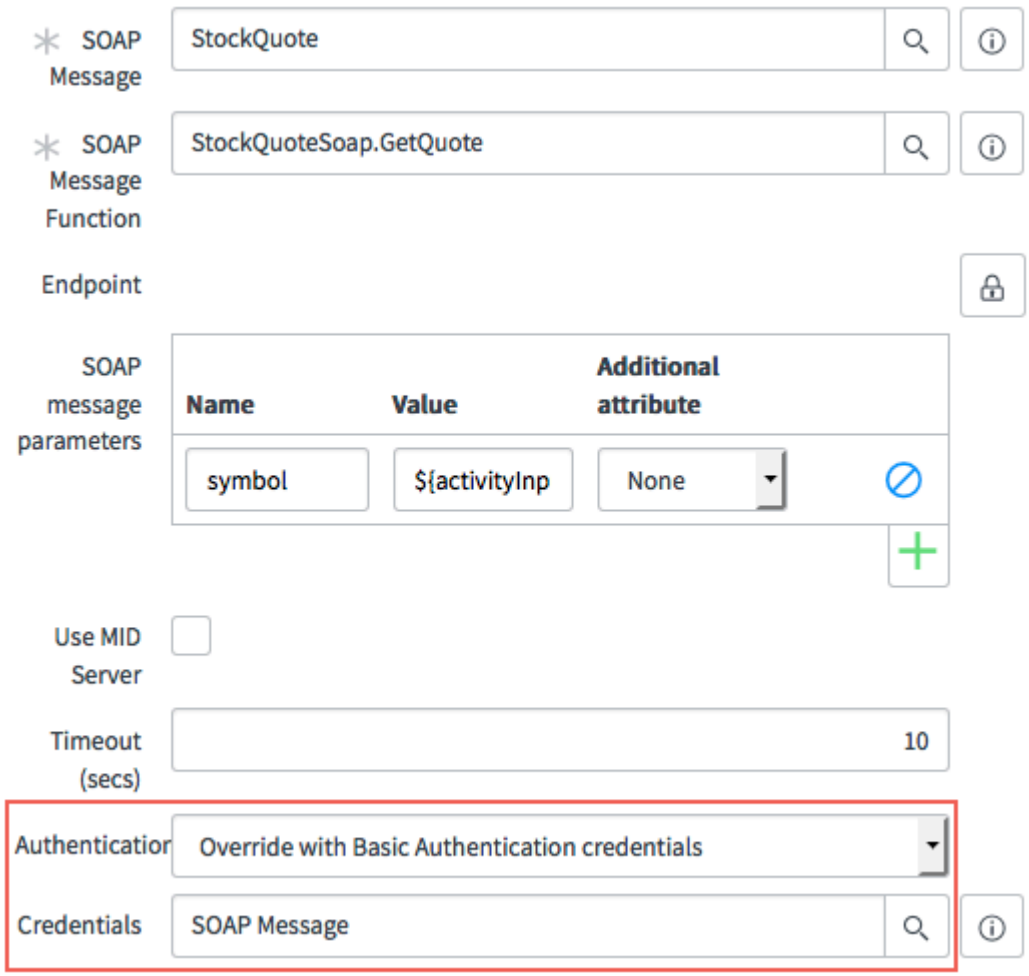
   b. Sélectionnez les informations d'identification d'authentification de base à utiliser pour accéder au WSDL.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ce paramètre remplace toutes les informations d'identification configurées dans le message SOAP.

Remplacer les informations d'identification pour l'authentification de base



Configurer la commande d'exécution SOAP

Utilisez les variables d'entrée que vous avez créées pour configurer la commande exécutée par Orchestration sur le point de terminaison SOAP.

Avant de commencer

Créez les variables d'entrée dont vous avez besoin dans le formulaire **Entrées** avant de pouvoir passer à l'étape **Commande d'exécution** .

Rôle requis : web_service_admin, activity_admin activity_creator

Remarque : Vous pouvez tester la connexion SOAP entre le serveur MID et le point de terminaison sans avoir à exécuter l'événement dans un contexte de workflow. Pour plus d'informations, consultez les sorties des modèles de test.

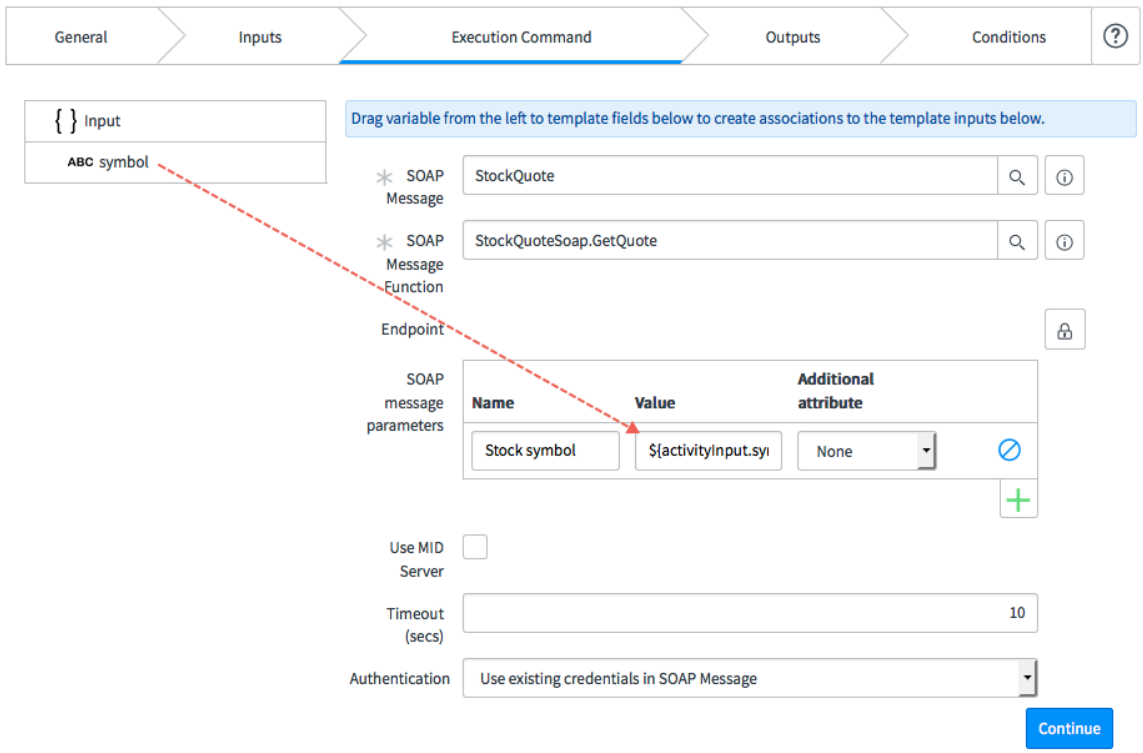
Procédure

1. Faites glisser les variables de la liste des entrées et déposez-les dans les champs de commande.
   Le système formate la variable dans la syntaxe appropriée pour la commande.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Commande d'exécution SOAP



2. Renseignez les champs affichés dans la table.

Champs de commande d'exécution du modèle SOAP

Champ	Description
Entrée	Générateur de variables d'entrée. Créer des variables d'entrée pour mapper aux champs disponibles.
Message de service web	Message SOAP à utiliser pour cette activité. Les utilisateurs doivent disposer du rôle web_service_admin pour configurer ce champ.
Fonction de message de service Web	Message SOAP Fonctions de message SOAP à utiliser pour cette activité. Les utilisateurs doivent disposer du rôle web_service_admin pour configurer ce champ.
Point de terminaison	URL du point de terminaison pour le service Web SOAP que cette activité utilise. Entrez un point de terminaison dans ce champ pour remplacer le point de terminaison configuré dans le message SOAP. Cliquez sur l'icône de verrou pour ouvrir le champ d'entrée.
Paramètres des messages SOAP	Paires nom-valeur à transmettre au point de terminaison SOAP. Vous pouvez créer ces paramètres manuellement ou faire glisser les variables d'entrée dans les champs de paramètres, puis affecter une valeur. Les données des paramètres définis dans le message SOAP qui utilisent `${}` peuvent être affectées à partir de ce modèle d'activité. Utilisez la colonne **Attribut supplémentaire** pour configurer le système afin qu'il n'échappe pas le texte. Par défaut, le texte envoyé au message SOAP est échappé. La colonne **Nom** est renseignée automatiquement si les utilisateurs ont fourni des variables à l'aide de la substitution de variable dans les messages REST sortants du message SOAP.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Utiliser un serveur MID	Case à cocher qui détermine si un Serveur MID doit être utilisé pour appeler le service Web SOAP. **Remarque :** Si la fonction de message de service Web SOAP définit un serveur MID, ce serveur MID est utilisé à la place de celui sélectionné ici.
Options de Serveur MID requises	Serveur MID avec les options de serveur MID appropriées pour la connexion au point de terminaison SOAP. Par défaut, le système sélectionne un serveur MID avec des capacités SOAP. Ce champ est disponible lorsque la case **Utiliser un serveur MID** est cochée.
Délai	Durée autorisée de la demande de service web SOAP avant son expiration, en secondes. La valeur par défaut est **10**.
Authentification	Détermine le type d'authentification requis pour le point de terminaison. Les options sont les suivantes : ◦ **Utiliser les informations d'identification existantes dans le message SOAP** : utilise les définitions d'informations d'identification de la définition du message SOAP. ◦ **Remplacer par les informations d'identification de l'authentification de base :** Utilisations | Activez l'authentification de base pour les informations d'identification SOAP sortantes. Remplace les informations d'identification dans la définition du message SOAP. Les informations d'identification d'authentification de base doivent être mises en service avant d'être disponibles à la sélection. ◦ **Remplacer par les informations d'identification de l'authentification du certificat** : remplace les informations d'identification dans la définition du message SOAP par les informations d'identification de l'authentification du certificat. ◦ **Remplacer par les informations d'identification d'authentification de base et de certificat** : remplace les informations d'identification dans la définition de message SOAP par des informations d'identification d'authentification de base ou d'authentification par certificat. ◦ **Remplacer par le profil de nom d'utilisateur de sécurité WS** : remplace les informations d'identification dans la définition de message SOAP par les informations d'identification définies dans WS-Security.
Informations d'identification	Informations d'identification d'authentification de base de point de terminaison REST requises. Ce champ est disponible lorsque l'option **Remplacer par les informations d'identification de base** est sélectionnée dans le champ **Authentification** . Seules les informations d'identification d'authentification de base apparaissent dans la liste de sélection, qui comprend les informations d'identification stockées sur l'instance et les ID d'informations d'identification provenant d'un système de stockage externe. Si vous utilisez des informations d'identification stockées dans un coffre-fort CyberArk, vous pouvez remplacer l'option Configurer le MID Server pour CyberArk définie dans le fichier de configuration du MID Server en ajoutant le nom d'un autre coffre-fort en préfixe à l'ID d'identifiant, séparé par deux points. Par exemple, `newsafe:orch-test-f5`.
Profil du protocole	Authentification réciproque des services Web sortants à utiliser pour l'authentification. Ce champ est disponible lorsque le type

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	d'authentification est défini **sur Remplacer par les informations d'identification d'authentification de certificat** ou **Remplacer par les informations d'identification d'authentification de base et de certificat**.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.
4. Cliquez sur **Continuer** pour passer à l'étape **Sorties** .

Paramètres d'exécution du modèle SOAP

Vous utilisez les paramètres d'exécution pour créer le script de processus d'entrée dans le formulaire **Prétraitement** du concepteur d'activité.

Pour obtenir des descriptions des champs de commande du service Web SOAP, reportez-vous à la table de Configurer la commande d'exécution SOAP.

Remarque : Vous devez utiliser le préfixe `executionParam.` avec toutes les variables de cette table.

Paramètres d'exécution SOAP

Nom	Variable	Type	Utilisation
Message de service web	web_service_message	Référence	sys_id du message SOAP correspondant.
Fonction de message de service Web	service_message_function Web	Référence	sys_id de la fonction de message SOAP.
Point de terminaison de service Web	web_service_endpoint	Chaîne	URL du point de terminaison SOAP.
Paramètres	paramètres	Tableau d'objets JavaScript	Tableau d'objets JavaScript, exprimé avec `executionParam.` préfixe. Pour obtenir des instructions sur la création de tableaux à l'aide de ce paramètre, reportez-vous à la section Créer un tableau JavaScript dans un modèle SOAP.
Utiliser un MID Server	use_mid_server	Booléen	Si vrai, indique qu'un serveur MID est utilisé.
Capacités MID	Capacités MID	Chaîne (séparée par des virgules)	Liste de références aux options de Serveur MID requises.
Délai d'expiration atteint	time_out	Chaîne	Durée autorisée de la demande de service web SOAP avant son expiration, en secondes. La valeur par défaut est **10**.
Options de valeur	valueCapabilities (en anglais seulement)	Tableau de la	Valeurs d'aptitude utilisées pour sélectionner le serveur MID. Pour

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres d'exécution SOAP (suite)

Nom	Variable	Type	Utilisation
		carte de hachage	plus d'informations, consultez Options de Serveur MID. Utilisez cet exemple pour personnaliser la sélection de Serveur MID si des options supplémentaires sont affectées par valeur : `var valueCapability = {'NEW_MID_CAPABIILTY':'NEW_MID_CAPABILITY_VALUE'}; executionParam.valueCapabilities.push(valueCapability);`
Type d'authentification	auth_type	Booléen	Type d'informations d'identification à utiliser. Les choix possibles sont les suivants : • basic_auth_pick_credentials • use_existing_credentials
Informations d'identification	credentials	Référence	Informations d'identification à utiliser pour ce message SOAP lorsque la `auth_type` est `basic_auth_pick_credentials`.

Créer un tableau JavaScript dans un modèle SOAP

Il s'agit d'instructions pour créer des tableaux JavaScript à l'aide des paramètres d'exécution SOAP.

Avant de commencer

Rôle requis : web_service_admin, activity_admin activity_creator

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour ajouter d'autres paires nom-valeur au tableau du paramètre, ajoutez les valeurs au tableau existant.

Procédure

1. Créez un objet JavaScript avec la syntaxe suivante et ajoutez-le au tableau `executionParam.parameter` :

```
var newParameter = {"name":"parameterName","value":"parameterValue","additional_attribute":"none"};
executionParam.parameters.push(newParameter);
```

   En ajoutant le nouvel objet JavaScript de paramètre au tableau, vous vous assurez que les éléments déjà disponibles dans le tableau ne sont pas affectés.

2. Assurez-vous de définir la valeur de la colonne **Attribut supplémentaire** dans le champ d'entrée des **paramètres du message SOAP** sur **Ne pas échapper le texte**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans ce cas, le système n'échappe pas la valeur spécifiée pour l'attribut **de valeur** . En voici un exemple :

```
var newParameter =
 {"name":"parameterName","value":"parameterValue","additional_attribute
":"do_not_escape_text"};
executionParam.parameters.push(newParameter);
```

Remarque : Si la valeur du champ **additional_attribute** est **Aucun**, le système échappe la valeur spécifiée par l'attribut **de valeur** . Dans le premier exemple, `parameterValue` est échappé.

Paramètres de post-traitement du modèle SOAP

Utilisez ces paramètres pour créer un script de post-traitement.

Paramètres de post-traitement du concepteur d'activité

Nom	Variable	Type	Utilisation
Code d'état	status_code	Entier	Contient le code d'état renvoyé par le service Web.
En-tête	header	Carte de hachage de l'objet JavaScript	Contient la carte de hachage appariée de valeur clé associée aux valeurs d'en-tête transmises dans le service Web. Vous pouvez accéder à chaque valeur avec `executionResult.header[keyName].`
Corps	body	Chaîne	Contient une valeur de chaîne représentant la sortie du message SOAP
Erreur	erreur	Chaîne	Renvoie la chaîne d'erreur à partir du service Web SOAP, sauf s'il n'y a pas d'erreur, auquel cas renvoie**null**.

Créer une activité de sonde JavaScript

Créez une activité de sonde JavaScript pour demander à un MID Server d'exécuter JavaScript côté serveur.

Avant de commencer

Rôle requis : activity_creator ou workflow_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'activité JavascriptProbe a les mêmes fonctionnalités que les appels de « packages » dans des bibliothèques Java standard. Cela vous permet d'avoir plus de contrôle sur les bibliothèques Java sur le MID Server. Vous pouvez charger vos propres fichiers JAR sur le MID Server et demander à JavascriptProbe d'effectuer des appels de package dans ces fichiers Java.

Procédure

1. Créez une activité personnalisée .
   Cette action crée une activité personnalisée à l'aide d'un modèle.
2. Après avoir défini les propriétés générales et créé des variables d'entrée, configurez la commande d'exécution de l'activité de sonde JavaScript.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Mapper les variables d'entrée	Utilisez les variables que vous avez créées pour configurer la commande qu'Orchestration exécute sur le MID Server.
Type de script	Sélectionnez le type de script à inclure. Options disponibles : ◦ JavaScript personnalisé ◦ Script include MID Server
Script	JavaScript personnalisé à exécuter avec cette sonde. **Remarque :** Ce champ est disponible lorsque le **type de script** sélectionné est **JavaScript personnalisé**.
Script include MID Server	Script pour que le MID Server s'exécute avec cette sonde. **Remarque :** Ce champ est disponible lorsque le **type de script** sélectionné est **Include de script de Serveur MID**.
Sélectionner un serveur MID par hôte	Serveur MID sur lequel la sonde s'exécute.
Options de Serveur MID requises	Serveur MID à utiliser, par aptitudes.
Paramètres	Paires nom-valeur à transmettre à l'hôte avec cette sonde. Vous pouvez créer ces paramètres manuellement ou faire glisser les variables d'entrée dans les champs **Paramètres** et affecter une valeur.

Remarque : Vous pouvez mapper automatiquement les valeurs des paramètres d'une charge utile de test aux variables de l'onglet **Sorties** . Reportez-vous à la section Variables de sortie de mappage automatique.

Que faire ensuite

Terminez la création de votre activité de sonde JavaScript en créant des variables de sortie, en créant une règle d'analyse ou desconditions . Reportez-vous à la rubrique Créer des activités personnalisées pour connaître les options de votre modèle.

Paramètres d'exécution du modèle de sonde JavaScript

Vous utilisez les paramètres d'exécution pour créer le script de processus d'entrée dans le formulaire **de prétraitement** du concepteur d'activité.

Pour obtenir des descriptions des champs de commande de sonde JavaScript, reportez-vous à la table de Configurer la commande d'exécution de la sonde JavaScript.

Remarque : Vous devez utiliser le préfixe `executionParam.` avec toutes les variables de cette table.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres d'exécution du modèle JavaScript

Nom	Variable	Type	Utilisation
Type de script	script_type	Énumérés	Type de script à exécuter. Les types possibles sont les suivants : • custom_javascript_typ • mid_script_include_type
Script	script	Chaîne	Script qui exécute un JavaScript personnalisé lorsque le **script_type** est **custom_javascript_type**.
Script Include du MID	mid_script_include	Référence	Référence sys_id associée à l'include de script du Serveur MID à appeler, lorsque le **script_type** est **mid_script_include_type**.
Source	source	Chaîne	Hôte cible sur lequel exécuter le script.
Capacités MID	Capacités MID	Chaîne (séparée par des virgules)	Liste des options de Serveur MID requises.

Paramètres	paramètres	Tableau d'objets JavaScript	Tableau d'objets JavaScript, exprimé avec le préfixe `executionParam`. Pour ajouter d'autres paires nom-valeur au tableau de **paramètres** , ajoutez-les au tableau existant. Créez un objet JavaScript avec la syntaxe suivante et ajoutez-le au tableau `executionParam.parameter` . Des paramètres supplémentaires sont alors affectés au message :
			`var newParameter = {"name":"parameterName","value":"parameterValue"};`
			`executionParam.parameters.push(newParameter);`

Options de valeur	valueCapabilities (en anglais seulement)	Tableau de la carte de hachage	Valeurs d'aptitude utilisées pour sélectionner le serveur MID. Pour plus d'informations, consultez Options de Serveur MID. Si des options supplémentaires sont affectées par valeur, utilisez cet exemple pour personnaliser la sélection du Serveur MID :
			`var valueCapability = {'NEW_MID_CAPABIILTY':'NEW_MID_CAPABILITY_VALUE'};`
			`executionParam.valueCapabilities.push(valueCapability);`

Paramètres de post-traitement du modèle de sonde JavaScript

Utilisez ces paramètres pour créer un script de post-traitement.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres de post-traitement de la sonde JavaScript

Nom	Variable	Type	Utilisation
Charge utile	charge utile	Chaîne	Contient la charge utile brute renvoyée par la sonde JavaScript.
Sortie	sortie	Chaîne	Contient les données de sortie renvoyées par la sonde JavaScript.
EccSysId (en anglais seulement)	eccSysId	Chaîne	Contient l'ID de référence associé au message d'entrée File d'attente ECC.
Messages d'erreur	Messages d'erreur	Chaîne	Contient les messages d'erreur renvoyés par la sonde JavaScript. Si aucun message d'erreur n'est renvoyé, cette valeur est nulle.

Configurer la commande d'exécution de la sonde JavaScript

Utilisez les variables d'entrée que vous avez créées pour configurer la commande qu'Orchestration exécute sur l'hôte cible de la sonde JavaScript.

Avant de commencer

Créez les variables d'entrée dont vous avez besoin dans le formulaire **Entrées** avant de pouvoir passer à l'étape **Commande d'exécution** .

Rôle requis : activity_creator, admin

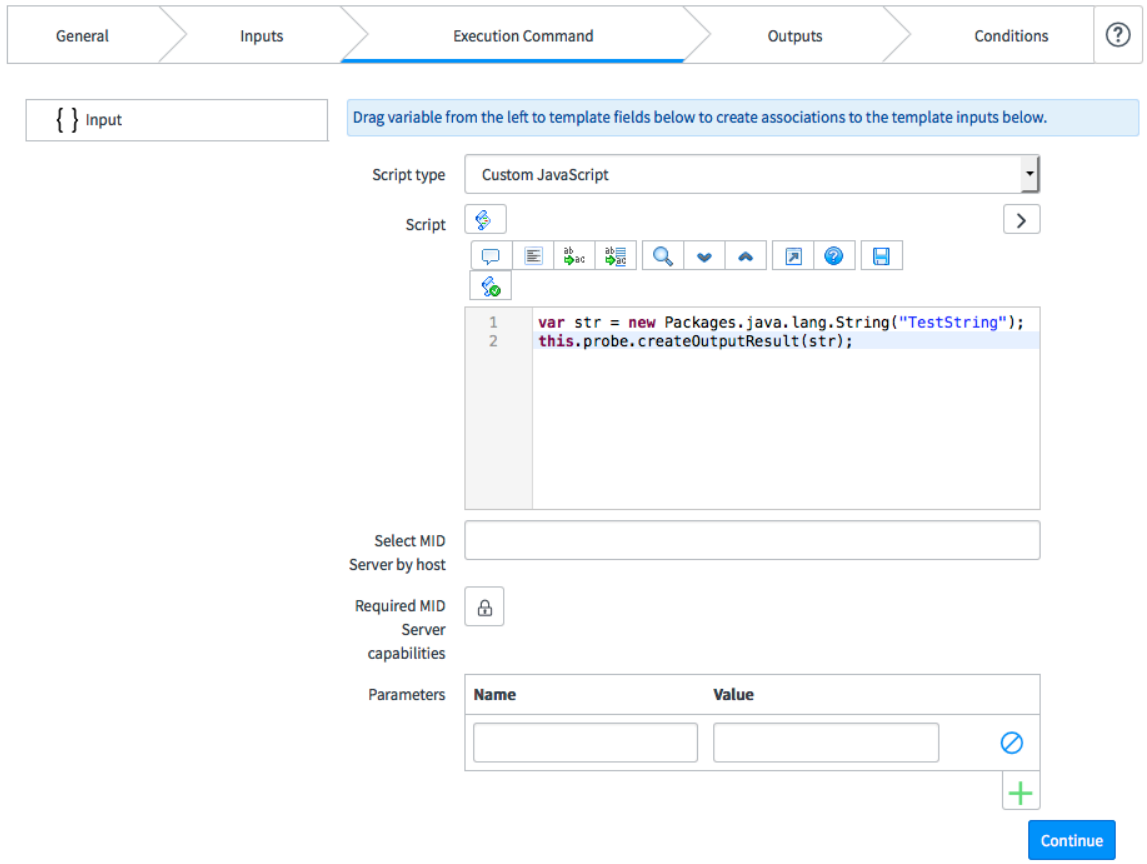
Remarque : Vous pouvez tester la connexion de la sonde JavaScript entre le serveur MID et la cible sans avoir à exécuter l'action dans un contexte de workflow. Pour plus d'informations, consultez les sorties des modèles de test.

Procédure

1. Faites glisser les variables de la liste des entrées et déposez-les dans les champs de commande.
   Le système formate la variable dans la syntaxe appropriée pour la commande.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Commande d'exécution de sonde JavaScript



2. Renseignez les champs affichés dans la table.

Champs de commande d'exécution de sonde JavaScript

Champ	Description
Entrée	Générateur de variables d'entrée. Créer des variables d'entrée pour mapper aux champs disponibles.
Type de script	Sélectionnez le type de script à inclure. Options disponibles : ◦ JavaScript personnalisé ◦ Script include MID Server
Script	JavaScript personnalisé à exécuter avec cette sonde. Ce champ est disponible lorsque le **type de script** sélectionné est **JavaScript personnalisé**.
Script include MID Server	Script pour que le MID Server s'exécute avec cette sonde. Ce champ est disponible lorsque le **type de script** sélectionné est **Include de script de Serveur MID**.
Sélectionner un serveur MID par hôte	Serveur MID sur lequel la sonde s'exécute.
Options de Serveur MID requises	Serveur MID à utiliser, par aptitudes.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Paramètres	Paires nom-valeur à transmettre à l'hôte avec cette sonde. Vous pouvez créer ces paramètres manuellement ou faire glisser les variables d'entrée dans les champs **Paramètres** et affecter une valeur.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.
4. Cliquez sur **Continuer** pour passer à l'étape **Sorties** .

Créer une activité PowerShell

Créer une activité PowerShell personnalisée renvoyer des données à un workflow à partir d'un hôte à l'aide de Microsoft PowerShell.

Avant de commencer

Rôle requis : activity_creator ou workflow_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

ServiceNow prend en charge PowerShell 3.0 à 5.1.

Procédure

1. Créez une activité personnalisée .
   Cette action crée une activité personnalisée à l'aide d'un modèle.
2. Après avoir défini les propriétés générales et créé des variables d'entrée, configurez la commande d'exécution PowerShell.

Option	Description
Mapper les variables d'entrée	Utilisez les variables que vous avez créées pour configurer la commande qu'Orchestration exécute sur le serveur MID.
Hôte cible	Nom d'hôte ou adresse IP du serveur cible pour cette activité PowerShell.
Type de script	Type de script PowerShell à exécuter sur l'hôte PowerShell. Options disponibles : ◦ Commande PowerShell personnalisée ◦ Fichier de script Serveur MID
Fichier de script Serveur MID	Le fichier de script Serveur MID contient les scripts PowerShell. Ce champ est disponible lorsque le **type de script** sélectionné est Fichier de script de Serveur MID.
Commande	Commande PowerShell que l'activité exécute. Ce champ est disponible lorsque le **type de script** sélectionné est *la commande PowerShell personnalisée*. Vous pouvez créer vos commandes en faisant glisser et en déplaçant des variables d'entrée du générateur de variables dans ce champ.
Variables PowerShell	Paires nom-valeur à transmettre à l'hôte avec PowerShell. Vous pouvez créer ces variables manuellement ou faire glisser les variables d'entrée dans le champ **Valeur** . Les

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	variables d'entrée chiffrées conservent leur chiffrement, quels que soient les paramètres de type de données dans ce champ. Si vous saisissez une valeur et sélectionnez le type **de données Chiffré** , votre valeur s'affiche en texte brut. Il n'est chiffré que lorsqu'il passe à la file d'attente ECC.
Utiliser un compte de service MID	Si cette option est activée, cette activité s'authentifie sur l'hôte cible à l'aide des informations d'identification du compte de service du Serveur MID uniquement, sans essayer d'autres informations d'identification. **Remarque :** Le champ **de balise d'informations d'identification** n'est pas disponible.
Balise d'informations d'identification	Balise d'informations d'identification que cette activité doit utiliser pour exécuter les commandes PowerShell sur l'hôte. Si ce champ est laissé vide, le serveur MID teste toutes les informations d'identification disponibles jusqu'à ce qu'il en trouve une valide, en terminant par le compte de service du serveur MID. Si une balise d'informations d'identification est définie, le serveur MID essaie les informations d'identification avec cette balise spécifiée uniquement, mais n'essaie pas le compte de service du serveur MID. **Remarque :** Ce champ n'est pas disponible lorsque la case **Utiliser le compte de service MID** est cochée.
Options de Serveur MID requises	Serveur MID à utiliser pour interroger PowerShell, par options. Par défaut, le système sélectionne un serveur MID PowerShell.

Remarque : Vous pouvez mapper automatiquement les valeurs des paramètres d'une charge utile de test aux variables de l'onglet **Sorties** . Reportez-vous à la section Variables de sortie de mappage automatique.

Que faire ensuite

Terminez la création de votre activité PowerShell en créant des variables de sortie, en créant une règle d'analyse ou desconditions . Reportez-vous à la rubrique Créer des activités personnalisées pour connaître les options de votre modèle.

Paramètres d'exécution du modèle PowerShell

Vous utilisez les paramètres d'exécution pour créer le script de processus d'entrée dans le formulaire **Prétraitement** du concepteur d'activité.

Pour obtenir des descriptions des champs de commande Powershell, reportez-vous à la table de Configurer la commande d'exécution PowerShell.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Vous devez utiliser le préfixe `executionParam.` avec toutes les variables de cette table.

Exécution Powershell Paramètres

Nom	Variable	Type	Utilisation
Source	source	Chaîne	Hôte cible sur lequel exécuter la commande.
Type de script	script_type	Énumération	Type de script à exécuter. Les types possibles sont les suivants : • **commander:** Commande PowerShell personnalisée. • **lime:** Identifie le fichier de script de Serveur MID à exécuter.
Commande	commande	Chaîne	Commande envoyée au MID Server pour qu'il s'exécute sur l'hôte cible.
MidScriptFile (en anglais seulement)	midScriptFile (en anglais seulement)	Référence	Référence sys_id du fichier de script de Serveur MID à exécuter, lorsque le **script_type** est **fichier**.
Variables Powershell	variables powershell	Tableau de la carte de hachage	Carte de hachage des objets JavaScript avec **le nom**, la **valeur** et le **type** de chaque objet. Le **type** de chaque objet peut être **brut**, **chiffré**, **booléen** ou **nul**, correspondant au **type** de variable PowerShell sélectionné dans l'onglet entrées. Par exemple, vous pouvez saisir : `var newParameter = {"name":"parameterName","value":"parameterValue", "type": "plain" }; executionParam.powershellVariables.push(newParameter);`
Balise d'informations d'identification	credential_tag	Chaîne	Balise d'informations d'identification spécifique que cette activité doit utiliser pour exécuter les commandes PowerShell sur l'hôte.
Capacités MID	Capacités MID	Chaîne (séparée par des virgules)	Liste des options de Serveur MID requises.
Options de valeur	valueCapabilities (en anglais seulement)	Tableau de la carte de hachage	Valeurs d'aptitude utilisées pour sélectionner le serveur MID. Pour plus d'informations, consultez Options de Serveur MID. Si des options supplémentaires sont affectées par valeur, utilisez cet exemple pour personnaliser la sélection du Serveur MID :

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exécution Powershell Paramètres (suite)

Nom	Variable	Type	Utilisation
			`var valueCapability = {'NEW_MID_CAPABIILTY':'NEW_MID_CAPABILITY_VALUE'}; executionParam.valueCapabilities.push(valueCapability);`

Paramètres de post-traitement Powershell et analyse de la charge utile

Utilisez ces paramètres pour créer un script de post-traitement, une analyse de la charge utile et un balisage.

Paramètres de post-traitement Powershell

Nom	Variable	Type	Utilisation

Balises	balises	Carte de hachage des valeurs de balises à renvoyer à partir de la commande PowerShell.	Contient les balises utilisées pour extraire la sortie à l'aide des commandes PowerShell. La sortie de la balise est délimitée par des signes de pourcentage doubles, comme **dans %%tagname %% ... %%.** Configurez la commande en utilisant le format de cet exemple :
			`Write-Host %%tagname1%%`
			`output1 line 1`
			`output1 line 2`
			`…`
			`Write-Host%%`
			
			`Write-Host %%tagname2%%`
			`output2 line 1`
			`output2 line 2`
			`…`
			`Write-Host%%`
			
			Les balises renvoyées sont des objets de carte de hachage JavaScript dans lesquels chaque clé est préfixée par une **balise** accompagnée du **tagname**.
			`{"__text__": "", "tagtagname1":"output1 line1\noutput1 line2\n", "tagtagname2":"output2 line1\noutput2 line2\n"}`

Hresult	hRésultat	Chaîne	Contient n'importe quel **hresult** retourné par la commande PowerShell. Si aucun **résultat hn'est** retourné, ce paramètre est **nul**.
Sortie	sortie	Chaîne	Contient la sortie brute de la commande PowerShell.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres de post-traitement Powershell (suite)

Nom	Variable	Type	Utilisation
EccSysID (en anglais seulement)	eccSysID	Chaîne	Contient l'ID de référence associé au message d'entrée File d'attente ECC renvoyé par l'activité.
Messages d'erreur	Messages d'erreur	Chaîne	Contient tous les messages d'erreur récupérés à partir de la commande PowerShell. Cette valeur est **nulle** s'il n'y a pas de messages d'erreur.

Créer une activité de service Web REST

Cette procédure permet de créer une activité de service Orchestration Web REST personnalisée.

Avant de commencer

Rôle requis : web_service_admin, activity_admin activity_creator

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour créer et utiliser une activité de workflow de service Web REST :

- Créez un message REST si aucun message approprié n'est déjà configuré.
- Affectez le rôle web_service_admin à n'importe quel utilisateur qui doit créer ou modifier une activité REST personnalisée.
- Déterminez une application ou un périmètre de l'application pour cette activité.
- Déterminez le Créez un message REST à utiliser pour l'activité. Utilisez cette valeur pour remplacer le point de terminaison configuré dans le message REST.
- Vous pouvez également créer des informations d'identification d'authentification de base. Utilisez cette valeur pour remplacer les informations d'identification configurées dans le message SOAP.

Procédure

1. Créez une activité personnalisée .
   Cette action crée une activité personnalisée à l'aide d'un modèle.
2. Après avoir défini les propriétés générales et créé des variables d'entrée, configurez la commande d'exécution du service Web REST.

Option	Description
Mapper les variables d'entrée	Utilisez les variables que vous avez créées pour configurer la commande exécutée par Orchestration.
Message REST	Nom d'un message REST existant à utiliser dans cette activité.
Fonction de message REST	Fonction de message REST à utiliser pour cette activité.
Point de terminaison	URL du point de terminaison pour le service Web REST que cette activité utilise. Entrez un point de terminaison dans ce champ pour remplacer le point de terminaison configuré

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	dans le message REST. Cliquez sur le verrou pour ouvrir le champ de saisie.
Substitutions de variables	Paires nom-valeur à transmettre au point de terminaison REST. Vous pouvez créer ces paramètres manuellement ou faire glisser les variables d'entrée dans les champs de paramètres, puis affecter une valeur. Les données des paramètres définis dans le message REST qui utilisent **${}** peuvent être affectées à partir de ce modèle d'activité. Utilisez la colonne **Attribut supplémentaire** pour configurer le système afin qu'il n'échappe pas le texte. Par défaut, le texte envoyé au message REST est échappé. Si les utilisateurs ont fourni des variables à l'aide de la substitution de variable dans les messages REST sortants du message REST, la colonne **Nom** est automatiquement renseignée.
En-têtes supplémentaires	Paramètres d'en-tête HTTP supplémentaires pour le message REST sélectionné. Vous pouvez également utiliser ces valeurs pour remplacer les paramètres hérités du message REST.
Paramètres de requêtes supplémentaires	Paramètres de requête supplémentaires pour le message REST sélectionné. Vous pouvez également utiliser ces valeurs pour remplacer les paramètres hérités du message REST.
Utiliser un serveur MID	Case à cocher qui détermine si un Serveur MID doit être utilisé pour appeler le service Web REST. **Remarque :** Si la fonction de message de service Web REST définit un serveur MID, c'est ce serveur MID qui est utilisé à la place de celui sélectionné ici.
Options de Serveur MID requises	Serveur MID avec les options de Serveur MID appropriées pour se connecter au point de terminaison REST. Par défaut, le système sélectionne un Serveur MID avec des options REST. Ce champ est disponible lorsque la case **Utiliser un serveur MID** est cochée.
Délai	Durée autorisée de la demande de service Web REST avant son expiration, en secondes. La valeur par défaut est **10**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Authentification	Détermine le type d'authentification requis pour le point de terminaison. Les options sont les suivantes : ◦ **Utiliser les informations d'identification existantes dans le message REST** : utilise les définitions d'informations d'identification de la définition du message REST. ◦ **Remplacer par les informations d'identification de l'authentification de base** : utilise l'option Activer l'authentification de base des informations d'identification SOAP sortantes pour remplacer les informations d'identification dans la définition du message REST. Les informations d'identification d'authentification de base doivent être mises en service avant d'être disponibles à la sélection. ◦ **Remplacer par les informations d'identification de l'authentification par certificat** : utilise un certificat, tel qu'une clé privée, pour remplacer les informations d'identification dans la définition du message REST. ◦ **Remplacer par les informations d'identification d'authentification de base et par certificat** : utilise à la fois l'authentification de base et l'authentification par certificat pour remplacer les informations d'identification dans la définition du message REST. ◦ **Remplacer par les informations d'identification d'authentification OAuth** : utilise les informations d'identification OAuth 2.0 pour remplacer les informations d'identification dans la définition du message REST. Le didacticiel OAuth 2.0 - créez un message REST défini sur **OAuth 2.0** et ses profils et champs d'application OAuth doivent être configurés correctement.
Informations d'identification	Informations d'identification d'authentification de base de point de terminaison REST requises. Ce champ est disponible lorsque l'option **Remplacer par les informations d'identification de base** est sélectionnée dans le champ **Authentification** . Seules les informations d'identification d'authentification de base apparaissent dans la liste de sélection, qui comprend les informations d'identification stockées sur l'instance et les ID d'informations d'identification provenant d'un système de stockage externe. Si

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	vous utilisez des informations d'identification stockées dans un coffre-fort CyberArk, vous pouvez remplacer le coffre-fort par défaut défini dans le fichier de configuration du MID Server. Pour plus d'informations, consultez Configurer le Serveur MID pour CyberArk . Ajoutez le nom d'un autre coffre-fort en préfixe à l'ID d'informations d'identification, séparé par deux points. Par exemple, *newsafe:orch-test-f5*.
Profil du protocole	Authentification par certificat à utiliser. Ce champ est disponible lorsque les sélections dans **l'authentification** sont **soit Remplacer par les informations d'identification de l'authentification par certificat** , soit **Remplacer par les informations d'identification de base et d'authentification par certificat**.
Profil OAuth	Profil du fournisseur OAuth pour ce message REST. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Spécifier un profil OAuth .

Remarque : Vous pouvez mapper automatiquement les valeurs des paramètres d'une charge utile de test aux variables de l'onglet **Sorties** . Reportez-vous à la section Variables de sortie de mappage automatique.

Que faire ensuite

Terminez la création de votre activité de service Web Rest en créant des variables de sortie, en créant une règle d'analyse ou desconditions . Reportez-vous à la rubrique Créer des activités personnalisées pour connaître les options de votre modèle.

Mapper automatiquement les variables de sortie d'activité REST

Le ServiceNow concepteur d'activité vous permet de mapper automatiquement les valeurs des paramètres d'une charge utile de test REST aux variables de l'étape **Sorties** .

Avant de commencer

Rôle requis : web_service_admin, activity_admin activity_creator

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque : Vous pouvez tester des variables d'entrée à partir de n'importe quelle étape dans le concepteur d'activité si vous avez fourni suffisamment d'informations pour qu'Orchestration contacte le point de terminaison et renvoie les données. En règle générale, **l'étape Commande d'exécution** est le point auquel vos entrées sont prêtes pour le test.

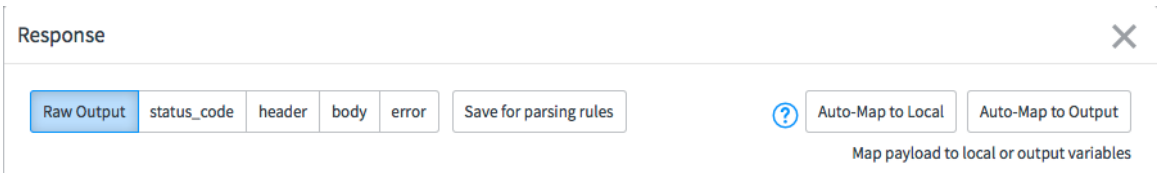
Procédure

1. Dans le concepteur d'activité, passez à l'étape **Commande d'exécution** .
2. Définir un Serveur MID approprié, si demandé.
   Le test échoue si le serveur MID est introuvable ou s'il ne peut pas se connecter à la cible.
3. Cliquez sur **Tester l'activité** pour tester les paramètres d'entrée.
   Si vous avez ajouté des valeurs réelles pour les paramètres et les champs, le système les compare à la cible spécifiée et renvoie la charge utile qui en résulte. Si vous avez mappé

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

des variables d'entrée à des champs et des paramètres, le système affiche une boîte de dialogue permettant d'affecter des valeurs de test à ces variables.

4. Fournissez des valeurs de test, si demandé, puis cliquez sur **OK** pour afficher la charge utile. L'ensemble de la charge utile s'affiche dans l'onglet **Sortie brute** du formulaire de réponse.



5. Sélectionnez l'une de ces options de mappage automatique.
   - **Mapper automatiquement au local** : mappe directement les valeurs à une variable locale pour une utilisation dans l'activité.
   - **Correspondance automatique avec la sortie** : mappe directement les valeurs à la variable de sortie pour les transmettre à d'autres activités du workflow. Le mappage automatique à une variable de sortie crée un tableau d'objets, chacun contenant les noms de colonnes du résultat de la requête.

Paramètres d'exécution du modèle REST

Vous utilisez les paramètres d'exécution pour créer le script de processus d'entrée dans le formulaire **Prétraitement** du concepteur d'activité.

Pour obtenir des descriptions des champs de commandes de services Web REST, reportez-vous à la section Configurer la commande d'exécution REST.

Remarque : Vous devez utiliser le préfixe `executionParam.` avec toutes les variables de cette table.

Paramètres d'exécution du modèle REST

Nom	Variable	Type	Utilisation
Message de service web	web_service_message	Référence	La sys_id du message de service Web correspondant.
Fonction de message de service Web	web_service_message_function	Référence	sys_id de la fonction de message REST.
Point de terminaison de service Web	web_service_endpoint	Chaîne	URL du point de terminaison REST.
Paramètres	paramètres	Tableau d'objets JavaScript	Tableau d'objets JavaScript, exprimé avec le préfixe `executionParam.` Pour obtenir des instructions sur la création de tableaux à l'aide de ce paramètre, reportez-vous à la section Créer un tableau JavaScript dans un modèle REST.
Utiliser un MID Server	use_mid_server	Booléen	Sélectionne s'il faut utiliser ou non le Serveur MID. Une valeur **vrai** utilise le serveur

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres d'exécution du modèle REST (suite)

Nom	Variable	Type	Utilisation
			MID et une valeur **faux** n'utilise pas le serveur MID.
Capacités MID	Capacités MID	Chaîne (séparée par des virgules)	Liste de références aux options de Serveur MID requises.
Délai d'expiration atteint	arrêt de jeu	Chaîne	Durée autorisée du délai d'expiration, exprimée en secondes.
Options de valeur	valueCapabilities (en anglais seulement)	Tableau de la carte de hachage	Valeurs d'aptitude utilisées pour sélectionner le serveur MID. Pour plus d'informations, consultez Options de Serveur MID. Utilisez cet exemple pour personnaliser la sélection de Serveur MID si des options supplémentaires sont affectées par valeur : `var valueCapability = {'NEW_MID_CAPABIILTY':'NEW_MID_CAPABILITY_VALUE'}; executionParam.valueCapabilities.push(valueCapability);`
Type d'authentification	Type d'authentification	Booléen	Type d'informations d'identification à utiliser. Les choix possibles sont les suivants : • basic_auth_pick_credentials • use_existing_credentials
Informations d'identification	credentials	Référence	Contient les informations d'identification à utiliser pour ce message REST lorsque le **auth_type** sélectionné est **basic_auth_pick_credentials**.

Traduction automatique

Créer un tableau JavaScript dans un modèle REST

Il s'agit d'instructions pour créer des tableaux JavaScript à l'aide des paramètres d'exécution REST.

Avant de commencer

Rôle requis : web_service_admin, activity_admin activity_creator

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour ajouter d'autres paires nom-valeur au tableau du paramètre, ajoutez les valeurs au tableau existant.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Créez un objet JavaScript avec la syntaxe suivante et ajoutez-le au tableau `executionParam.parameter` :

```
var newParameter =
 {"name":"parameterName","value":"parameterValue","additional_attribute
":"none"};
executionParam.parameters.push(newParameter);
```

   En ajoutant le nouvel objet JavaScript de paramètre au tableau, vous vous assurez que les éléments déjà disponibles dans le tableau ne sont pas affectés.

2. Assurez-vous de définir la valeur de la colonne **Attribut supplémentaire** dans le champ d'entrée des **paramètres de message REST** sur **Ne pas échapper le texte**.

   Dans ce cas, le système n'échappe pas la valeur spécifiée pour l'attribut **de valeur** . En voici un exemple :

```
var newParameter =
 {"name":"parameterName","value":"parameterValue","additional_attribute
":"do_not_escape_text"};
executionParam.parameters.push(newParameter);
```

   Remarque : Si la valeur du champ **additional_attribute** est **Aucun**, le système échappe la valeur spécifiée par l'attribut **de valeur** . Dans le premier exemple, `parameterValue` est échappé.

Paramètres de post-traitement du modèle REST

Utilisez ces paramètres pour créer un script de post-traitement.

Paramètres de post-traitement du concepteur d'activité

Nom	Variable	Type	Utilisation
Code d'état	status_code	Entier	Contient le code d'état renvoyé par le service Web REST.
En-tête	header	Carte de hachage de l'objet JavaScript	Carte de hachage des paires clé-valeur associées aux valeurs d'en-tête transmises dans le service Web. Vous pouvez accéder à chaque valeur avec `executionResult.header[keyName].`
Corps	body	Chaîne	Contient une valeur de chaîne représentant la sortie du message REST
Erreur	erreur	Chaîne	Renvoie la chaîne d'erreur à partir du service Web REST, sauf s'il n'y a pas d'erreur, auquel cas renvoie**null**.

Configurer la commande d'exécution REST

Utilisez les variables d'entrée que vous avez créées pour configurer la commande exécutée par Orchestration sur le point de terminaison REST.

Avant de commencer

Créez les variables d'entrée dont vous avez besoin dans le formulaire **Entrées** avant de pouvoir passer à l'étape **Commande d'exécution** .

Rôle requis : web_service_admin, activity_admin activity_creator

Traduction automatique

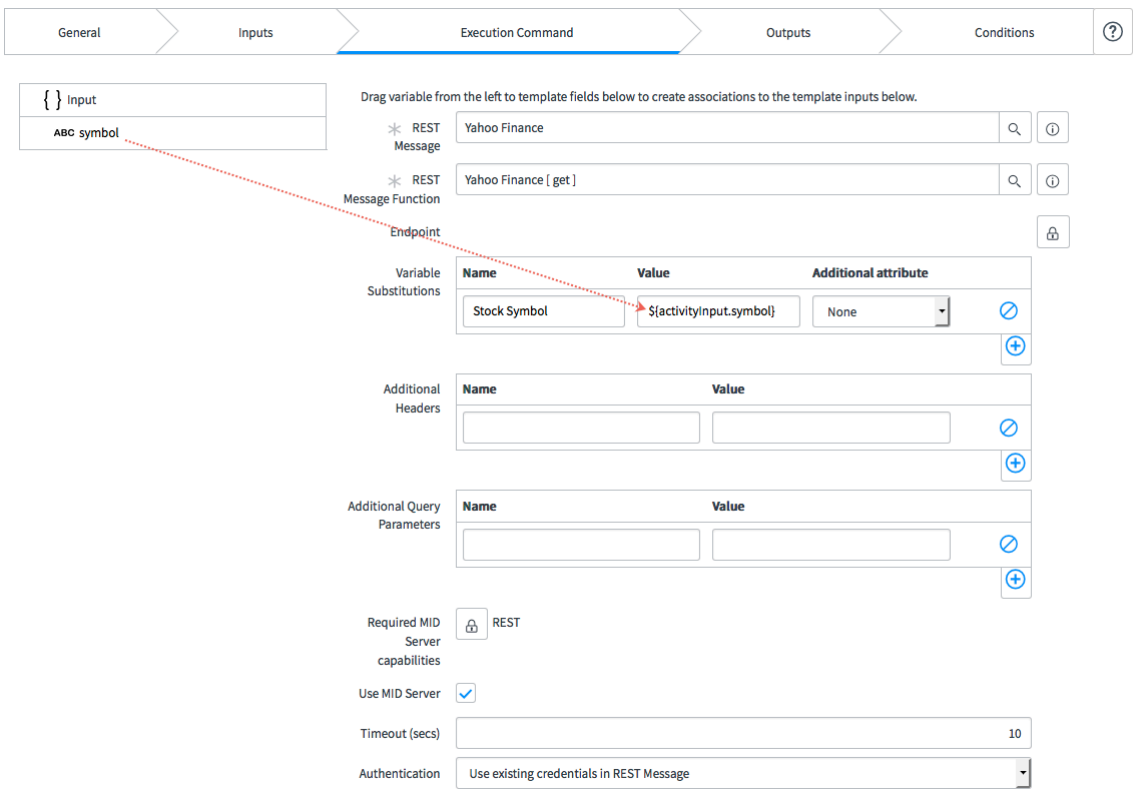
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Vous pouvez tester la connexion REST entre le serveur MID et le point de terminaison sans avoir à exécuter l'événement dans un contexte de workflow. Pour plus d'informations, consultez les sorties des modèles de test.

Procédure

1. Faites glisser les variables de la liste des entrées et déposez-les dans les champs de commande.
   Le système formate la variable dans la syntaxe appropriée pour la commande.

Commande d'exécution REST



2. Renseignez les champs affichés dans la table.

Champs de commande d'exécution REST

Champ	Description
Entrée	Générateur de variables d'entrée. Créer des variables d'entrée pour mapper aux champs disponibles.
Message REST	Nom d'un message REST existant à utiliser dans cette activité. Les utilisateurs doivent disposer du rôle web_service_admin pour configurer ce champ.
Fonction de message REST	Fonction de message REST à utiliser pour cette activité. Les utilisateurs doivent disposer du rôle web_service_admin pour configurer ce champ.
Point de terminaison	URL du point de terminaison pour le service Web REST que cette activité utilise. Entrez un point de terminaison dans ce champ pour remplacer le point de terminaison configuré dans le message REST. Cliquez sur le verrou pour ouvrir le champ de saisie.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Substitutions de variables	Paires nom-valeur à transmettre au point de terminaison REST. Vous pouvez créer ces paramètres manuellement ou glisser-déplacer des variables d'entrée dans les champs de paramètres, puis affecter une valeur. Les données des paramètres définis dans le message REST qui utilisent **${}** peuvent être affectées à partir de ce modèle d'activité. Utilisez la colonne **Attribut supplémentaire** pour configurer le système afin qu'il n'échappe pas le texte. Par défaut, le texte envoyé au message REST est échappé. La colonne **Nom** est automatiquement renseignée si les utilisateurs ont fourni des variables à l'aide de la substitution de variable dans les messages REST sortants du message REST.
En-têtes supplémentaires	Paramètres d'en-tête HTTP supplémentaires pour le message REST sélectionné. Vous pouvez également utiliser ces valeurs pour remplacer les paramètres hérités du message REST.
Paramètres de requêtes supplémentaires	Paramètres de requête supplémentaires pour le message REST sélectionné. Vous pouvez également utiliser ces valeurs pour remplacer les paramètres hérités du message REST.
Utiliser un serveur MID	Case à cocher qui détermine si un Serveur MID doit être utilisé pour appeler le service Web REST. **Remarque :** Si la fonction de message de service Web REST définit un serveur MID, c'est ce serveur MID qui est utilisé à la place de celui sélectionné ici.
Options de Serveur MID requises	Serveur MID avec les options de Serveur MID appropriées pour se connecter au point de terminaison REST. Par défaut, le système sélectionne un Serveur MID avec des options REST. Ce champ est disponible lorsque la case **Utiliser un serveur MID** est cochée.
Délai	Durée autorisée de la demande de service Web REST avant son expiration, en secondes. La valeur par défaut est **10**.
Authentification	Détermine le type d'authentification requis pour le point de terminaison. Les options sont les suivantes : ◦ **Utiliser les informations d'identification existantes dans le message REST** : utilise les définitions d'informations d'identification de la définition du message REST. ◦ **Remplacer par les informations d'identification de l'authentification de base** : utilise l'option Activer l'authentification de base des informations d'identification SOAP sortantes pour remplacer les informations d'identification dans la définition du message REST. Les informations d'identification d'authentification de base doivent être mises en service avant d'être disponibles à la sélection. ◦ **Remplacer par les informations d'identification de l'authentification par certificat** : utilise un certificat, tel qu'une clé privée, pour remplacer les informations d'identification dans la définition du message REST. ◦ **Remplacer par les informations d'identification d'authentification de base et par certificat** : utilise à la fois l'authentification de base et l'authentification par certificat pour remplacer les informations d'identification dans la définition du message REST.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	◦ **Remplacer par les informations d'identification d'authentification OAuth** : utilise les informations d'identification OAuth 2.0 pour remplacer les informations d'identification dans la définition du message REST. Le didacticiel OAuth 2.0 - créez un message REST défini sur **OAuth 2.0** et ses profils et champs d'application OAuth doivent être configurés correctement.
Informations d'identification	Informations d'identification d'authentification de base de point de terminaison REST requises. Ce champ est disponible lorsque l'option **Remplacer par les informations d'identification de base** est sélectionnée dans le champ **Authentification** . Seules les informations d'identification d'authentification de base apparaissent dans la liste de sélection, qui comprend les informations d'identification stockées sur l'instance et les ID d'informations d'identification provenant d'un système de stockage externe. Si vous utilisez des informations d'identification stockées dans un coffre-fort CyberArk, vous pouvez remplacer l'option Configurer le MID Server pour CyberArk définie dans le fichier de configuration du MID Server en ajoutant le nom d'un autre coffre-fort en préfixe à l'ID d'identifiant, séparé par deux points. Par exemple, *`newsafe:orch-test-f5`*.
Profil du protocole	Authentification par certificat à utiliser. Ce champ est disponible lorsque les sélections dans le champ **Authentification** sont soit **Remplacer par les informations d'identification d'authentification de certificat** , soit **Remplacer par les informations d'identification d'authentification de base et de certificat**.
Profil OAuth	Profil du fournisseur OAuth pour ce message REST. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Spécifier un profil OAuth .

3. Cliquez sur **Enregistrer**.
4. Cliquez sur **Continuer** pour passer à l'étape **Sorties** .

Créer une activité SFTP

Créez une activité qui exécute des commandes SFTP de base sur un serveur distant.

Avant de commencer

Rôles requis : activity_creator ou workflow_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer une activité personnalisée qui gère les fichiers et les répertoires sur un hôte cible ou copie un fichier d'un serveur SFTP à un autre. Le contenu du fichier est diffusé via un MID Server, ce qui évite d'avoir à stocker les données sur le disque dur de la machine hôte du MID Server.

Remarque : Cette activité nécessite les informations d'identification d'un utilisateur qui peut exécuter des commandes SFTP sur l'hôte source. L'activité Copier le fichier , fournie dans le pack d'activités, nécessite des informations d'identification distinctes pour accéder à l'hôte cible.

Procédure

1. Créez une activité personnalisée .
   Cette action crée une activité personnalisée à l'aide d'un modèle.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Après avoir configuré les propriétés générales et créé des variables d'entrée, configurez la commande d'exécution SFTP.

Option	Description
Commande	Type d'activité à créer. Les choix possibles sont les suivants : ◦ Copier le fichier ◦ Créer un répertoire ◦ Obtenir la liste de fichiers ◦ Supprimer un fichier ou un répertoire ◦ Renommer un fichier ou un répertoire ◦ Définir les attributs de fichier **Remarque :** Les champs qui s'affichent sur le formulaire dépendent de la commande que vous sélectionnez.
Hôte source	Nom ou adresse IP du serveur contenant les fichiers ciblés par l'activité.
Port source	Numéro de port à utiliser pour communiquer avec le serveur source. Le numéro de port par défaut est **22**.
Chemin d'accès au fichier source	Chemin complet vers un fichier (`/temp/test_data_file.txt`) ou un répertoire (`/temp/test_dir`) sur un hôte source en fonction de la commande sélectionnée. Champ disponible sur les commandes suivantes : ◦ Copier le fichier ◦ Supprimer un fichier ou un répertoire ◦ Définir les attributs de fichier
Répertoire source	Chemin d'accès au répertoire où se trouvent les fichiers source. Champ disponible sur les commandes suivantes : ◦ Créer un répertoire ◦ Obtenir la liste de fichiers
Fichiers sources	Noms des fichiers sources spécifiques à inclure dans le transfert de fichier. Séparez les noms de fichiers par des points-virgules. Ce champ prend en charge une liste de modèles génériques séparés par des points-virgules. Par exemple : `*.txt ; a ?cd.pdf`. Si ce champ est vide, tous les fichiers sont inclus. Champ disponible sur la commande suivante : Obtenir la liste de fichiers

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	Remarque : Pour plus d'informations sur la façon dont les valeurs de ce champ affectent les options d'autres champs, reportez-vous à l'explication logique qui suit.
Est un répertoire	Si cette option est activée, spécifie que le chemin d'accès au fichier est un répertoire. Champ disponible sur la commande suivante : Supprimer un fichier ou un répertoire
Balise d'informations d'identification pour la sou	Balise d'informations d'identification spécifique que cette activité doit utiliser pour exécuter des commandes SFTP sur l'hôte source.
Balise d'informations d'identification pour la cib	Balise d'informations d'identification spécifique que cette activité doit utiliser pour exécuter des commandes SFTP sur l'hôte cible. Champ disponible sur la commande suivante : Copier le fichier
Fichiers exclus	Noms des fichiers sources spécifiques à exclure du transfert de fichier. L'activité agit sur tous les autres fichiers trouvés dans le répertoire source ou les sous-dossiers. Séparez les noms de fichiers par des virgules. Ce champ prend en charge les listes séparées par des virgules des modèles génériques. Par exemple : `*.txt, un ?cd.pdf`.. Champ disponible sur la commande suivante : Obtenir la liste de fichiers **Remarque :** Pour plus d'informations sur la façon dont les valeurs de ce champ affectent les options d'autres champs, reportez-vous à l'explication logique qui suit.
Inclure les sous-dossiers	Si cette option est cochée, inclut les fichiers des sous-dossiers du répertoire source. Champ disponible sur la commande suivante : Obtenir la liste de fichiers **Remarque :** Pour plus d'informations sur la façon dont votre sélection affecte les autres champs du formulaire, consultez l'explication logique qui suit.
Hôte cible	Nom ou adresse IP du serveur vers lequel les fichiers sont transférés. Champ disponible sur la commande suivante : Copier le fichier
Port cible	Numéro de port à utiliser pour communiquer avec l'hôte cible. Le numéro de port

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	par défaut est **22**. Champ disponible sur la commande suivante : Copier le fichier
Chemin de fichier cible	Chemin d'accès complet à un fichier sur un hôte cible. Champ disponible sur les commandes suivantes : ◦ Copier le fichier ◦ Renommer un fichier ou un répertoire
Suffixe pour fichier temporaire	Si un fichier existe sur un hôte cible, cette commande active l'utilisation d'un suffixe temporaire pour un nom de fichier. Si ce champ contient une valeur, l'activité copie d'abord le fichier source dans un fichier temporaire sur l'hôte cible en l'appelant *`targetFilePath + tempFileSuffix`* comme nom. Une fois l'opération terminée, l'activité renomme le fichier avec le nom de fichier cible réel. Si ce champ est vide, l'activité copie le fichier source directement dans le fichier cible et le remplace, s'il existe. Champ disponible sur la commande suivante : Copier le fichier
UID	Attribut d'ID d'utilisateur à appliquer à un fichier ou à un répertoire. Les valeurs UID et GID doivent être définies ensemble comme une paire ou elles sont ignorées. Les numéros UID et GID sont des valeurs internes renvoyées par l'activité Obtenir la liste de fichiers. En règle générale, vous utilisez d'abord l'activité Obtenir la liste de fichiers pour renvoyer une liste de fichiers et de leurs attributs. Ensuite, vous pouvez déplacer un fichier d'un hôte source vers un hôte cible et définir les attributs du fichier source sur le fichier cible. Ce flux est illustré dans le Workflow de transfert de fichiers SFTPfichier . Champ disponible sur la commande suivante : Définir les attributs de fichier
GID	Attribut d'ID de groupe à appliquer à un fichier ou à un répertoire. Les valeurs UID et GID doivent être définies ensemble comme une paire ou elles sont ignorées. Les numéros UID et GID sont des valeurs internes renvoyées par l'activité Obtenir la liste de fichiers. En règle générale, vous utilisez d'abord l'activité Obtenir la liste de fichiers pour renvoyer une liste de fichiers et de leurs attributs. Ensuite, vous pouvez déplacer un fichier d'un hôte source vers un hôte cible et définir les attributs du fichier source sur le fichier cible. Ce flux est illustré dans le Workflow de transfert de fichiers SFTPfichier .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	Champ disponible sur la commande suivante : Définir les attributs de fichier
Autorisations	Autorisations de fichier ou de répertoire à définir pour l'utilisateur et le groupe spécifiés. Cette valeur doit être exprimée sous la forme d'un nombre entier, par exemple **16877**, qui définit ces autorisations : *rwxr-xr-x*. Les numéros d'autorisation sont des valeurs internes renvoyées par l'activité Obtenir la liste de fichiers. En règle générale, vous utilisez d'abord l'activité Obtenir la liste de fichiers pour renvoyer une liste de fichiers et de leurs attributs. Ensuite, vous pouvez déplacer un fichier d'un hôte source vers un hôte cible et définir les attributs du fichier source sur le fichier cible. Ce flux est illustré dans le Workflow de transfert de fichiers SFTPfichier . Champ disponible sur la commande suivante : Définir les attributs de fichier
Horodatage d'accès	Remplacez l'horodatage du dernier accès au fichier ou au répertoire. Les horodatages d'accès et de modification doivent être définis ensemble en tant que paire. Champ disponible sur la commande suivante : Définir les attributs de fichier
Horodatage de modification	Remplacez l'horodatage lors de la dernière modification du fichier ou du répertoire. Les horodatages d'accès et de modification doivent être définis ensemble en tant que paire. Champ disponible sur la commande suivante : Définir les attributs de fichier
Taille en octets	Taille d'un fichier, exprimée en octets. Champ disponible sur la commande suivante : Définir les attributs de fichier
Options de Serveur MID requises	Serveur MID avec les options de serveur MID appropriées pour la connexion aux serveurs source et cible.

Le système utilise cette logique pour déterminer les fichiers à déplacer à partir de l'hôte source :

- Si le champ Fichiers sources est vide, le système sélectionne tous les fichiers du répertoire source. Dans le cas contraire, il ne sélectionne que les fichiers dont les noms correspondent à l'un des modèles de nom de fichier indiqués dans le champ.
- Si le champ Fichiers exclus est vide, le système n'exclut rien. Dans le cas contraire, il exclut les fichiers dont les noms correspondent à l'un des modèles de nom de fichier donnés dans le champ.
- La règle d'exclusion a une préférence plus élevée que la règle d'inclusion. Si un nom de fichier correspond à l'un des modèles de nom de fichier dans le champ Fichiers exclus, il n'entre pas dans la sélection, quelle que soit la règle d'inclusion.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Lorsque la case Inclure les sous-dossiers n'est pas cochée, le système recherche uniquement dans le répertoire source les fichiers à inclure ou à exclure. Sinon, il recherche dans le répertoire source et l'un de ses sous-dossiers les fichiers à inclure ou à exclure.

Remarque : Vous pouvez mapper automatiquement les valeurs des paramètres d'une charge utile de test aux variables de l'onglet **Sorties** . Reportez-vous à la section Variables de sortie de mappage automatique.

Que faire ensuite

- Utiliser le mappage automatique pour générer des sorties et des règles d'analyse (recommandé pour JDBC)
- Si vous n'utilisez pas le mappage automatique, vous pouvez créer manuellement des variables de sortie et créer des règles d'analyse

Paramètres d'exécution du modèle SFTP

Vous utilisez des paramètres d'exécution pour créer le script de processus d'entrée dans le formulaire **de prétraitement** .

Pour obtenir une description des champs de commande, reportez-vous à la section Configurer la commande d'exécution SFTP.

Remarque : Vous devez utiliser le préfixe `executionParam.` avec toutes les variables de cette table.

Paramètres d'exécution SFTP

Nom	Variable	Type	Utilisation
Commande	commande	Chaîne	Identifie la fonction de cette activité. Les commandes possibles sont les suivantes : • Copier le fichier • Créer un répertoire • Obtenir la liste de fichiers • Supprimer un fichier ou un répertoire • Renommer un fichier ou un répertoire • Définir les attributs de fichier
Source	source	Chaîne	Identifie l'hôte source.
Port source	source_port	Entier	Identifie le port utilisé pour communiquer avec l'hôte source.
Répertoire source	source_directory	Chaîne	Chemin d'accès au répertoire source des fichiers à déplacer.
Fichiers sources	source_files	Chaîne	Noms des fichiers sur la source à déplacer.
Fichiers exclus	excluded_files	Chaîne	Répertorie les fichiers exclus de l'opération.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres d'exécution SFTP (suite)

Nom	Variable	Type	Utilisation
Chemin d'accès au fichier source	source_file_path	Chaîne	Chemin d'accès aux fichiers sources à déplacer.
Hôte cible	target_host	Chaîne	Identifie l'hôte cible.
Port cible	target_port	Entier	Identifie le port utilisé pour communiquer avec l'hôte cible.
Répertoire cible	target_directory	Chaîne	Chemin d'accès complet au répertoire cible sur l'hôte cible.
Chemin de fichier cible	target_file_path	Chaîne	Chemin d'accès complet à un fichier ou à un répertoire sur l'hôte source ou sur l'hôte cible. Par exemple, cette valeur est utilisée dans l'activité Renommer un fichier ou un répertoire dans le pack d'activités.
Préfixe du fichier temporaire	temp_file_postfix	Chaîne	Extension de nom de fichier temporaire utilisée par l'activité Copier un fichier lors du déplacement d'un fichier. Si ce champ contient une extension, le fichier source est copié dans un fichier temporaire à l'aide *target file name + temp_file_postfix*de , avant d'être renommé en fichier cible réel. Si ce champ est vide, le fichier source est copié directement dans le fichier cible.
Est un répertoire	is_directory	Booléen	Indique si le chemin d'accès au fichier donné est un répertoire.
Inclure les sous-dossiers	include_subfolders	Booléen	Indique si le système recherche dans les sous-dossiers du répertoire source les fichiers à inclure et à exclure.
UID d'attribut de fichier	file_attribute_uid	Entier	ID d'utilisateur associé à un fichier ou à un répertoire.
GID d'attribut de fichier	file_attribute_gid	Entier	ID de groupe associé à un fichier ou à un répertoire.
Autorisations d'attributs de fichiers	file_attribute_permissions	Entier	Autorisations de fichier ou de répertoire pour l'utilisateur et le groupe spécifiés.
Atime d'attribut de fichier	file_attribute_atime	Entier	Accédez à l'horodatage à partir des attributs du fichier.
Attribut de fichier mtime	file_attribute_mtime	Entier	Horodatage de modification à partir des attributs du fichier.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres d'exécution SFTP (suite)

Nom	Variable	Type	Utilisation
Taille d'attribut de fichier	file_attribute_size	Entier	Taille du fichier, en octets.
Balise d'informations d'identification source	source_credential_tag	Chaîne	Alias d'informations d'identification pour les activités d'orchestration utilisées pour exécuter la commande sur l'hôte source.
Balise d'informations d'identification cible	target_credential_tag	Chaîne	Balise d'informations d'identification utilisée pour exécuter la commande sur l'hôte cible.
Capacités MID	Capacités MID	Chaîne (séparée par des virgules)	Liste des options de Serveur MID requises.

Paramètres de post-traitement SFTP et analyse de la charge utile

Utilisez ces paramètres pour créer un script de post-traitement, une analyse de la charge utile et un balisage.

Paramètres de post-traitement SFTP

Nom	Variable	Type	Utilisation
Sortie	sortie	Chaîne	Contient les données de sortie renvoyées par la requête.
EccSysId (en anglais seulement)	eccSysId	Chaîne	Contient l'ID de référence associé au message d'entrée File d'attente ECC.
Messages d'erreur	Messages d'erreur	Chaîne	Contient les messages d'erreur renvoyés par la requête. Si aucun message d'erreur n'est renvoyé, cette valeur est nulle.
Balises	balises	Carte de hachage des valeurs de balises renvoyées par la commande SSH	Contient les balises utilisées pour extraire la sortie à l'aide des commandes SSH. La sortie de la balise est délimitée par des signes de pourcentage doubles, comme `dans %%tagname%% ... %%`. Configurez la commande à l'aide du format suivant :

```
%%tagname1%%
output1 line 1
output1 line 2
…
%%

%%tagname2%%
output2 line 1
output2 line 2
…
%%
```


© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres de post-traitement SFTP (suite)

Nom	Variable	Type	Utilisation
			Les balises renvoyées sont des objets de carte de hachage JavaScript dans lesquels chaque clé est préfixée par une `balise` accompagnée du tagname. `{"__text__": "", "tagtagname1":"output1 line1\noutput1 line2\n", "tagtagname2":"output2 line1\noutput2 line2\n"}`

Configurer la commande d'exécution SFTP

Utilisez les variables d'entrée que vous avez créées pour configurer la commande qu'Orchestration exécute sur la cible SFTP.

Avant de commencer

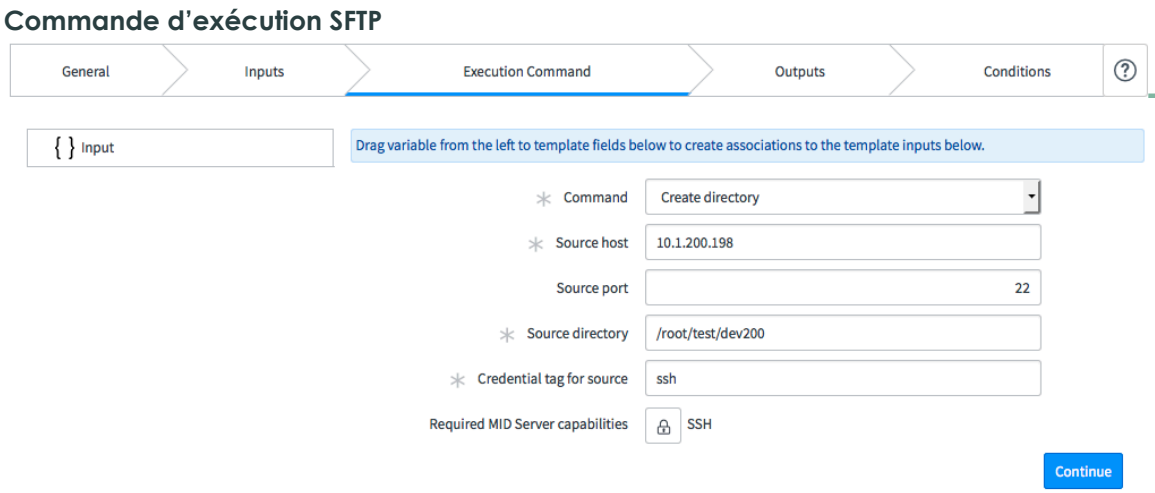
Créez les variables d'entrée dont vous avez besoin dans le formulaire **Entrées** avant de pouvoir passer à l'étape **Commande d'exécution** .

Rôle requis : activity_creator, admin

Remarque : Vous pouvez tester la connexion JDBC entre le serveur MID et la cible sans avoir à exécuter l'activité dans un contexte de workflow. Pour plus d'informations, consultez les sorties des modèles de test.

Procédure

1. Faites glisser les variables de la liste des entrées et déposez-les dans les champs de commande.
   Le système formate la variable dans la syntaxe appropriée pour la commande.



2. Renseignez les champs affichés dans la table.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de commande SFTP

Champ	Description	Commande
Commande	Type d'activité à créer. Les choix possibles sont les suivants : ◦ Copier le fichier ◦ Créer un répertoire ◦ Obtenir la liste de fichiers ◦ Supprimer un fichier ou un répertoire ◦ Renommer un fichier ou un répertoire ◦ Définir les attributs de fichier **Remarque :** Les champs affichés sur le formulaire dépendent de la commande sélectionnée.	Tout
Hôte source	Nom ou adresse IP du serveur contenant les fichiers ciblés par l'activité.	Tout
Port source	Numéro de port à utiliser pour communiquer avec le serveur source. Le numéro de port par défaut est **22**.	Tout
Chemin d'accès au fichier source	Chemin d'accès complet à un fichier sur un hôte source.	◦ Copier le fichier ◦ Supprimer un fichier ou un répertoire ◦ Définir les attributs de fichier
Répertoire source	Chemin d'accès au répertoire où se trouvent les fichiers source.	◦ Créer un répertoire ◦ Obtenir la liste de fichiers
Fichiers sources	Noms des fichiers sources spécifiques à inclure dans l'action de gestion. Séparez les noms de fichiers de cette liste par des points-virgules. Ce champ prend en charge l'utilisation de caractères génériques. Si ce champ est vide, tous les fichiers sont inclus. Pour plus d'informations sur la façon dont les valeurs de ce champ sont affectées par les options d'autres champs, reportez-vous à la section située sous le tableau.	Obtenir la liste de fichiers
Est un répertoire	Case à cocher qui détermine si le chemin d'accès spécifié est un répertoire.	Supprimer un fichier ou un répertoire
Balise d'informations	Alias d'informations d'identification spécifiques pour les activités d'orchestration que cette activité doit utiliser pour exécuter des commandes SFTP sur l'hôte source.	Tout

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description	Commande
d'identification pour la sou		
Balise d'informations d'identification pour la cib	Balise d'informations d'identification spécifique que cette activité doit utiliser pour exécuter des commandes SFTP sur l'hôte cible.	Copier le fichier
Fichiers exclus	Noms des fichiers sources spécifiques à exclure de l'action de gestion. L'activité agit sur tous les autres fichiers trouvés dans le répertoire source ou les sous-dossiers. Séparez les noms de fichiers de cette liste par des points-virgules. Ce champ prend en charge l'utilisation de caractères génériques. Pour plus d'informations sur la façon dont les valeurs de ce champ sont affectées par les options d'autres champs, reportez-vous à la section située sous le tableau.	Obtenir la liste de fichiers
Inclure les sous-dossiers	Cochez la case pour gérer les fichiers à partir de sous-dossiers dans le répertoire source. Pour plus d'informations sur la façon dont votre sélection affecte les autres champs du formulaire, consultez la section sous le tableau.	Obtenir la liste de fichiers
Hôte cible	Nom ou adresse IP du serveur vers lequel les fichiers sont transférés.	Copier le fichier
Port cible	Numéro de port à utiliser pour communiquer avec l'hôte cible. Le numéro de port par défaut est **22**.	Copier le fichier
Chemin de fichier cible	Chemin d'accès complet à un fichier sur un hôte cible.	◦ Copier le fichier ◦ Renommer un fichier ou un répertoire
Suffixe pour fichier temporaire	Suffixe temporaire à utiliser pour un nom de fichier si le fichier existe déjà sur un hôte cible. Si ce champ contient une valeur, l'activité supprime le fichier cible en double, s'il existe, puis copie le fichier source dans un fichier temporaire en utilisant *`targetFilePath + tempFileSuffix`* comme nom. Une fois l'opération terminée, l'activité renomme le fichier avec le nom de fichier cible réel. Si ce champ est vide, l'activité copie le fichier source directement dans le fichier cible et le remplace, s'il existe déjà.	Copier le fichier
UID	Attribut d'ID d'utilisateur à appliquer à un fichier ou à un répertoire. Les valeurs UID et GID doivent être définies ensemble comme une paire ou elles sont ignorées.	Définir les attributs de fichier
GID	Attribut d'ID de groupe à appliquer à un fichier ou à un répertoire. Les valeurs UID et GID doivent être définies ensemble comme une paire ou elles sont ignorées.	Définir les attributs de fichier
Autorisations	Autorisations de fichier ou de répertoire à définir pour l'utilisateur et le groupe spécifiés. Cette valeur doit être exprimée sous la forme d'un nombre entier, par	Définir les attributs de fichier

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description	Commande
	exemple **16877**, qui définit ces autorisations : `rwxr-xr-x`. Le numéro d'autorisation est une valeur interne renvoyée par l'activité Obtenir la liste de fichiers. En règle générale, vous utilisez d'abord l'activité Obtenir la liste de fichiers pour renvoyer une liste de fichiers et de leurs attributs. Ensuite, vous pouvez déplacer un fichier d'un hôte source vers un hôte cible et définir les attributs du fichier source sur le fichier cible. Ceci est démontré dans le Workflow de transfert de fichiers SFTPfichier .	
Horodatage d'accès	Remplacez l'horodatage du dernier accès au fichier ou au répertoire. Les horodatages d'accès et de modification doivent être définis ensemble en tant que paire.	Définir les attributs de fichier
Horodatage de modification	Remplacez l'horodatage lors de la dernière modification du fichier ou du répertoire. Les horodatages d'accès et de modification doivent être définis ensemble en tant que paire.	Définir les attributs de fichier
Taille en octets	Taille d'un fichier, exprimée en octets.	Définir les attributs de fichier
Options de Serveur MID requises	Serveur MID avec les options de serveur MID appropriées pour la connexion aux serveurs source et cible. Par défaut, le système sélectionne un Serveur MID SSH.	Tout

Le système utilise cette logique pour déterminer les fichiers à déplacer à partir de l'hôte source :

- Si le champ **Fichiers sources** est vide, le système sélectionne tous les fichiers du répertoire source. Dans le cas contraire, il ne sélectionne que les fichiers dont les noms correspondent à l'un des modèles de nom de fichier indiqués dans le champ.
- Si le champ **Fichiers exclus** est vide, le système n'exclut rien. Dans le cas contraire, il exclut les fichiers dont les noms correspondent à l'un des modèles de nom de fichier donnés dans le champ.
- La règle d'exclusion a une préférence plus élevée que la règle d'inclusion. Un fichier dont le nom correspond à l'un des modèles de nom de fichier dans le champ **Fichiers exclus** n'entre pas dans la sélection, même s'il serait sélectionné par la règle d'inclusion.
- Lorsque la case **Inclure les sous-dossiers** n'est pas cochée, le système recherche uniquement dans le répertoire source les fichiers à inclure ou à exclure. Sinon, il recherche dans le répertoire source et l'un de ses sous-dossiers les fichiers à inclure ou à exclure.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.
4. Cliquez sur **Continuer** pour passer à l'étape **Sorties** .

Créer une activité de sonde

Créez une activité qui exécute une sonde sur l'hôte cible configuré pour renvoyer des informations spécifiques.

Avant de commencer

Rôle requis : activity_creator ou workflow_admin

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour obtenir des instructions sur l'utilisation du flux de processus du modèle d'activité, consultez Créer des activités personnalisées.

Procédure

1. Créez une activité personnalisée .
   Cette action crée une activité personnalisée à l'aide d'un modèle.
2. Après avoir défini les propriétés générales et créé des variables d'entrée, configurez la commande d'exécution de la sonde.

Option	Description
Mapper les variables d'entrée	Utilisez les variables que vous avez créées pour configurer la commande exécutée par Orchestration.
Sonde	Sonde à exécuter avec cette activité, à partir de la liste des sondes du système
Hôte cible	Nom d'hôte ou adresse IP du serveur cible pour cette activité.
Paramètres	Serveur MID à utiliser, par aptitudes.
Options de Serveur MID requises	Paires nom-valeur à transmettre à l'hôte avec cette sonde. Vous pouvez créer ces paramètres manuellement ou glisser-déplacer des variables d'entrée dans les champs de paramètres et affecter une valeur.

Remarque : Vous pouvez mapper automatiquement les valeurs des paramètres d'une charge utile de test aux variables de l'onglet **Sorties** . Reportez-vous à la section Variables de sortie de mappage automatique.

Que faire ensuite

- Utiliser le mappage automatique pour générer des sorties et des règles d'analyse
- Si vous n'utilisez pas le mappage automatique, vous pouvez créer manuellement des variables de sortie et créer des règles d'analyse

Paramètres d'exécution du modèle de sonde

Vous utilisez des paramètres d'exécution pour créer le script de processus d'entrée dans le formulaire **Prétraitement** .

Pour obtenir une description des champs de commande, reportez-vous à la section Configurer la commande d'exécution de la sonde.

Remarque : Vous devez utiliser le préfixe `executionParam.` avec toutes les variables de cette table.

Paramètres d'exécution de l'activité de sonde

Nom	Variable	Type	Utilisation
Sonde	Sonde	Référence	Le sys_id de la sonde du MID Server
Source	source	Chaîne	Hôte cible prévu

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres d'exécution de l'activité de sonde (suite)

Nom	Variable	Type	Utilisation
Paramètres	paramètres	Tableau d'objets JS	Tableau d'objets JavaScript, exprimé avec le préfixe `executionParam.` Pour ajouter d'autres paires nom-valeur au tableau de **paramètres** , ajoutez-les au tableau existant. Créez un objet JavaScript avec la syntaxe suivante et ajoutez-le au tableau `executionParam.parameter` . Des paramètres supplémentaires sont alors affectés au message : `var newParameter = {"name":"parameterName","value":"parameterValue"}; executionParam.parameters.push(newParameter);`
Capacités MID	Capacités MID	Chaîne (séparée par des virgules)	Liste des options de MID Server requises.
Options de valeur	valueCapabilities (en anglais seulement)	Tableau de la carte de hachage	Valeurs d'aptitude utilisées pour sélectionner le serveur MID. Pour plus d'informations, consultez Options de Serveur MID. Si des options supplémentaires sont affectées par valeur, utilisez cet exemple pour personnaliser la sélection du Serveur MID : `var valueCapability = {'NEW_MID_CAPABIILTY':'NEW_MID_CAPABILITY_VALUE'}; executionParam.valueCapabilities.push(valueCapability);`

Paramètres de post-traitement du modèle de sonde

Utilisez ces paramètres pour créer un script de post-traitement.

Paramètres de post-traitement de la sonde

Nom	Variable	Type	Utilisation
Charge utile	charge utile	Chaîne	Contient la charge utile brute renvoyée par la sonde.
Sortie	sortie	Chaîne	Contient les données de sortie renvoyées par la sonde.
EccSysId (en anglais seulement)	eccSysId	Chaîne	Contient l'ID de référence associé au message d'entrée File d'attente ECC.

Configurer la commande d'exécution de la sonde

Utilisez les variables d'entrée que vous avez créées pour configurer la commande qu'Orchestration exécute sur la cible.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Créez les variables d'entrée dont vous avez besoin dans le formulaire **Entrées** avant de pouvoir passer à l'étape **Commande d'exécution** .

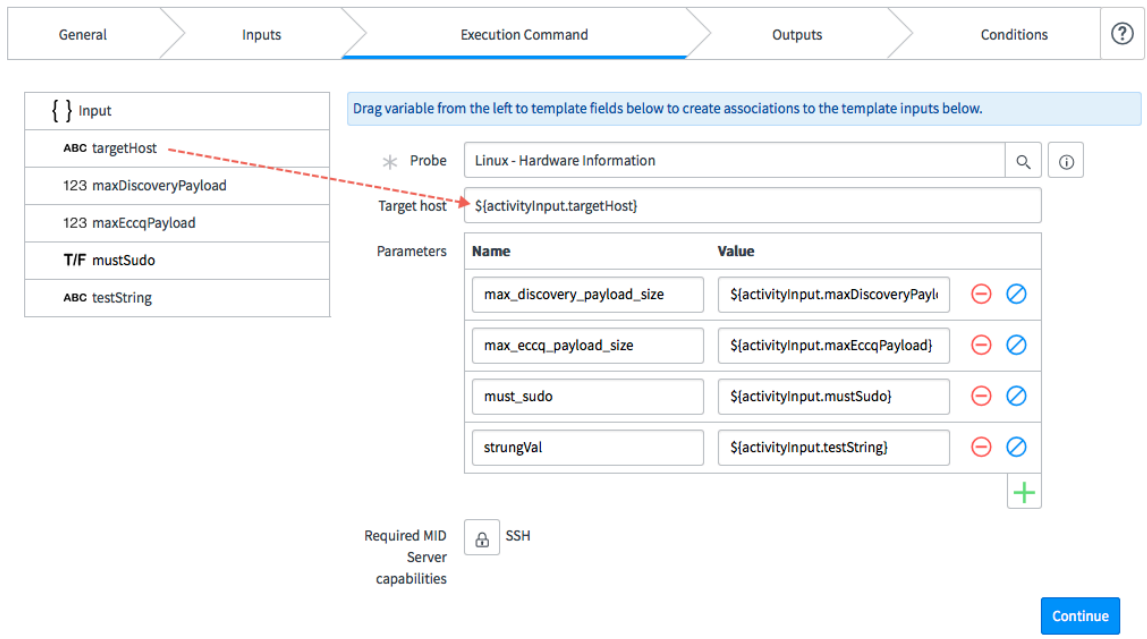
Rôle requis : activity_creator, admin

Remarque : Vous pouvez tester la connexion d'activité entre le serveur MID et la cible sans avoir à exécuter l'activité dans un contexte de workflow. Pour plus d'informations, consultez les sorties des modèles de test.

Procédure

1. Faites glisser les variables de la liste des entrées et déposez-les dans les champs de commande.
   Le système formate la variable dans la syntaxe appropriée pour la commande.

Commande d'exécution de la sonde



2. Renseignez les champs affichés dans la table.

Champs de commande d'exécution de sonde

Champ	Description
Entrée	Générateur de variables d'entrée. Créer des variables d'entrée pour mapper aux champs disponibles.
Sonde	Sonde à exécuter avec cette activité, à partir de la liste des sondes du système.
Hôte cible	Nom d'hôte ou adresse IP du serveur cible pour cette activité.
Options de Serveur MID requises	Serveur MID à utiliser, par aptitudes.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Paramètres	Paires nom-valeur à transmettre à l'hôte avec cette sonde. Vous pouvez créer ces paramètres manuellement ou glisser-déplacer des variables d'entrée dans les champs de paramètres et affecter une valeur.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.
4. Cliquez sur **Continuer** pour passer à l'étape **Sorties** .

Créer une activité SSH

Créez une activité qui extrait les données d'un hôte cible qui utilise le protocole réseau SSH.

Avant de commencer

Rôle requis : activity_creator ou workflow_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour obtenir des instructions sur l'utilisation du flux de processus du modèle d'activité, consultez Créer des activités personnalisées.

Procédure

1. Créez une activité personnalisée .
   Cette action crée une activité personnalisée à l'aide d'un modèle.
2. Après avoir configuré les propriétés générales et créé des variables d'entrée, configurez la commande d'exécution SSH.

Option	Description
Mapper les variables d'entrée	Utilisez les variables que vous avez créées pour configurer la commande exécutée par Orchestration.
Hôte cible	Nom d'hôte ou adresse IP du serveur cible pour cette activité.
Commande	Commande que cette activité exécute sur l'hôte cible. Vous pouvez invoquer un script de Serveur MID à partir de ce champ en utilisant n'importe quel type de script pris en charge par la ligne de commande SSH. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section **Options de script SSH avancées** sous le tableau.
Répertoire	Répertoire sur l'hôte cible sur lequel la commande est exécutée.
Balise d'informations d'identification	La balise d'informations d'identification Orchestration à utiliser lors de l'exécution de la commande.
Options de Serveur MID requises	Serveur MID avec les options appropriées pour se connecter à l'hôte. Par défaut, le système sélectionne un Serveur MID avec des options SSH.
Exécution longue	Si cette option est activée, le délai de connexion SSH est désactivé pour les com-

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	mandes dont l'exécution peut prendre plus de temps que les 60 secondes par défaut. Orchestration vérifie périodiquement le processus en cours pour déterminer son état jusqu'à ce qu'il soit terminé.
Doit Sudo	Si cette option est activée, l'utilisation de sudo pour exécuter des commandes.

Remarque : Vous pouvez mapper automatiquement les valeurs des paramètres d'une charge utile de test aux variables de l'onglet **Sorties** . Reportez-vous à la section Variables de sortie de mappage automatique.

Example: Options de script SSH avancées

Pour exécuter un Serveur MID script sur l'hôte cible, spécifiez le type de script et transmettez le nom du script dans le paramètre `${syncFile()}` . Le système utilise ce paramètre pour localiser le script nommé dans la table Fichier de script du serveur MID [ecc_agent_script_file] et l'exécuter sur l'hôte cible. Par exemple, un script bash peut être exprimé comme suit :

```
bash ${syncFile("<MID script name>")} argument1 argument2 argument3
```

Un script de base (`main_script.bash`) peut référencer un autre script (`my_include.bash`) ainsi qu'un fichier distinct (`.my_profile`) situé sur l'hôte cible. Les deux scripts et le fichier référencé doivent être synchronisés avec le Serveur MID, en utilisant le paramètre `${syncFile()}` , pour s'exécuter correctement.

```
source ${syncFile(".my_profile")}
cp ${syncFile("my_include.bash")} /usr/ssmith/my_include.bash
bash ${syncFile("main_script.bash")} one two three four five six
rm /usr/ssmith/my_include.bash
```

Un exemple Python avec des commentaires en ligne pourrait ressembler à ceci :

```
set $LIB_DIR=/usr/bin;.
# Sync a file that is referenced inside myF5CreateLBPool.py
cp ${syncFile("specialFunctions.py")} ~/specialFunctions.py
# set up environment variables
source ${syncFile(".python_profile")}
# call script that sets up dependencies on the box from remote package
 repos
python ${syncFile("setupPythonDependencies.py")} pycontrol
# call a script that requires functions from the package as well as a
 function from myIncludedFile
python ${syncFile("myF5CreateLBPool.py")} snow_pool myActualValue
# user is responsible for their own cleanup
rm ~/specialFunctions.py
```

Que faire ensuite

- Utiliser le mappage automatique pour générer des sorties et des règles d'analyse
- Si vous n'utilisez pas le mappage automatique, vous pouvez créer manuellement des variables de sortie et créer des règles d'analyse

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres d'exécution du modèle SSH

Utilisez les paramètres d'exécution pour créer le script de processus d'entrée dans le formulaire **Prétraitement** du concepteur d'activité.

Pour obtenir une description des champs de commande, reportez-vous à la section Configurer la commande d'exécution SSH.

Remarque : Vous devez utiliser le préfixe `executionParam.` avec toutes les variables de cette table.

Paramètres d'exécution SSH

Nom	Variable	Type	Utilisation
Source	source	Chaîne	Cible ou hôte prévu.
Commande	commande	Chaîne	Commentaire à exécuter sur l'hôte.
Répertoire	répertoire	Chaîne	Répertoire sur l'hôte dans lequel exécuter la commande.
Balise d'informations d'identification	credential_tag	Chaîne	Balise d'informations d'identification Orchestration à utiliser lors de l'exécution de la commande.
Capacités MID	Capacités MID	Chaîne (séparée par des virgules)	Liste des options de Serveur MID requises.
Options de valeur	valueCapabilities (en anglais seulement)	Tableau de la carte de hachage	Valeurs d'aptitude utilisées pour sélectionner le serveur MID. Pour plus d'informations, consultez Options de Serveur MID. Si des options supplémentaires sont affectées par valeur, utilisez cet exemple pour personnaliser la sélection du Serveur MID : `var valueCapability = {'NEW_MID_CAPABIILTY':'NEW_MID_CAPABILITY_VALUE'}; executionParam.valueCapabilities.push(valueCapability);`
Exécution longue	long_running	Booléen	Indique si la commande est longue ou non. La valeur vrai indique que la commande a une exécution longue.
Doit sudo	must_sudo	Booléen	Indique si cette activité doit utiliser Sudo pour exécuter les commandes racine. La valeur vrai indique que les informations d'identification SSH Sudo doivent être utilisées.

Paramètres de post-traitement SSH et analyse de la charge utile

Utilisez ces paramètres pour créer un script de post-traitement, une analyse de la charge utile et un balisage.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres de post-traitement SSH

Nom	Variable	Type	Utilisation
Sortie	sortie	Chaîne	Contient la sortie renvoyée par la commande SSH.
EccSysID (en anglais seulement)	eccSysID	Chaîne	Contient l'ID de référence associé au message d'entrée File d'attente ECC renvoyé par l'activité.
Messages d'erreur	Messages d'erreur	Chaîne	Contient les messages d'erreur récupérés à partir de la commande SSH. Cette valeur est **nulle** s'il n'y a pas de messages d'erreur.

Balises	balises	Carte de hachage des valeurs de balises renvoyées par la commande SSH	Contient les balises utilisées pour extraire la sortie à l'aide des commandes SSH. La sortie de la balise est délimitée par des signes de pourcentage doubles, comme `dans %%tagname%% ... %%`. Configurez la commande à l'aide du format suivant :
			`%%tagname1%%`
			`output1 line 1`
			`output1 line 2`
			`…`
			`%%`
			
			`%%tagname2%%`
			`output2 line 2`
			`output2 line 2`
			`…`
			`%%`
			Les balises renvoyées sont des objets de carte de hachage JavaScript dans lesquels chaque clé est préfixée par une `balise` accompagnée du tagname.
			`{"__text__": "",`
			`"tagtagname1":"output1 line1\noutput1 line2\n",`
			`"tagtagname2":"output2 line1\noutput2 line2\n"}`

Configurer la commande d'exécution SSH

Utilisez les variables d'entrée que vous avez créées pour configurer la commande qu'Orchestration exécute sur la cible hôte.

Avant de commencer

Créez les variables d'entrée dont vous avez besoin dans le formulaire **Entrées** avant de passer à l'étape **Commande d'exécution** .

Rôle requis : activity_creator, admin

Remarque : Vous pouvez tester la connexion SSH entre le serveur MID et la cible sans avoir à exécuter l'activité dans un contexte de workflow. Pour plus d'informations, consultez les sorties des modèles de test.

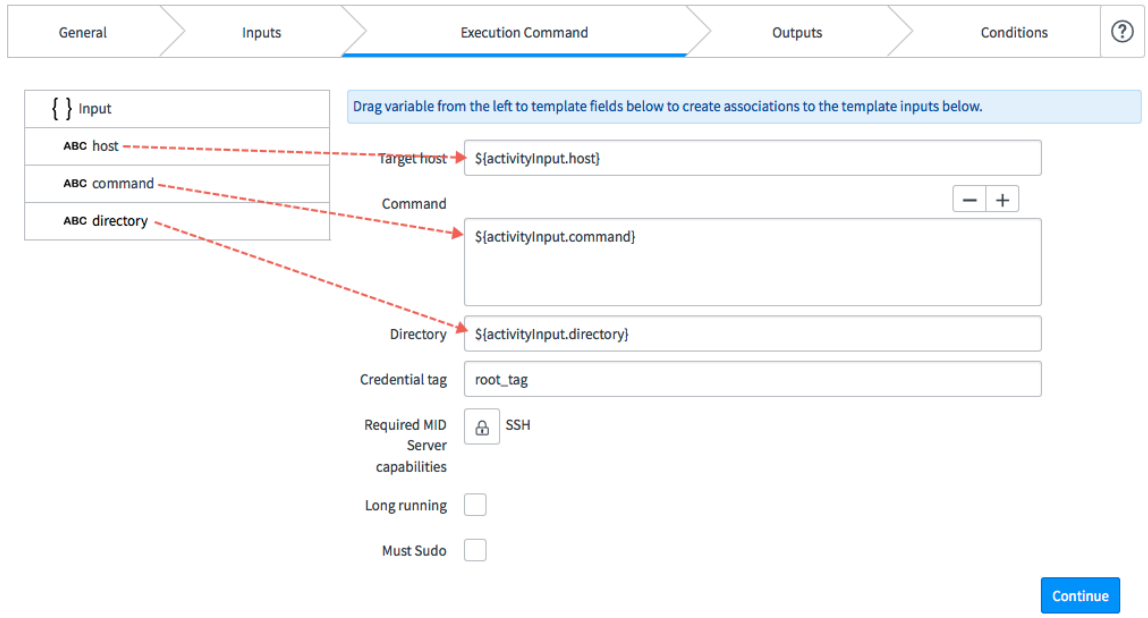
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Faites glisser les variables de la liste des entrées et déposez-les dans les champs de commande.
   Le système formate la variable dans la syntaxe appropriée pour la commande.

Commande d'exécution SSH



2. Renseignez les champs affichés dans la table.

Entrées d'activité SSH

Champ	Description
Entrée	Générateur de variables d'entrée. Créer des variables d'entrée pour mapper aux champs disponibles.
Hôte cible	Nom d'hôte ou adresse IP du serveur cible pour cette activité.
Commande	Commande que cette activité exécute sur l'hôte cible. Vous pouvez invoquer un script de Serveur MID à partir de ce champ à l'aide de n'importe quel type de script pris en charge par la ligne de commande SSH. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section **Options de script SSH avancées** sous le tableau.
Répertoire	Répertoire sur l'hôte cible sur lequel la commande est exécutée.
Balise d'informations d'identification	Alias d'informations d'identification pour les activités Orchestration à utiliser pendant l'exécution de la commande.
Sélectionner Serveur MID par capacités	Serveur MID avec les options appropriées pour se connecter à l'hôte. Par défaut, le système sélectionne un Serveur MID avec des options SSH
Exécution longue	Case à cocher pour désactiver le délai de connexion SSH pour les commandes dont l'exécution peut prendre plus de temps que les 60 secondes par défaut. Orchestration vérifie périodiquement le processus en cours pour déterminer son état jusqu'à ce qu'il soit terminé.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Doit Sudo	Case à cocher autorisant l'utilisation des informations d'identification SSH pour exécuter des commandes.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.
4. Cliquez sur **Continuer** pour passer à l'étape **Sorties** .

Créer une activité de script d'exécution

Créez une activité qui exécute un script.

Avant de commencer

Rôle requis : activity_creator ou workflow_admin

Procédure

1. Créez une activité personnalisée .
   Cette action crée une activité personnalisée à l'aide d'un modèle.
2. Après avoir défini les propriétés générales et créé des variables d'entrée, configurez la commande Exécuter le script d'exécution :
   Créez un script pour cette activité à exécuter.

> **Remarque :** Vous pouvez mapper automatiquement les valeurs des paramètres d'une charge utile de test aux variables de l'onglet **Sorties** . Reportez-vous à la section Variables de sortie de mappage automatique.

Que faire ensuite

- Utiliser le mappage automatique pour générer des sorties et des règles d'analyse
- Si vous n'utilisez pas le mappage automatique, vous pouvez créer manuellement des variables de sortie et créer des règles d'analyse

Exécuter le script Script de traitement du modèle

Utilisez le formulaire de script du modèle personnalisé de script d'exécution pour entrer un script à appeler et à utiliser avec d'autres activités.

Exécuter le script Script de traitement

Champ	Description
Script de traitement	Script que l'activité exécute.
Variables	Variables d'entrée qui peuvent être utilisées comme blocs de construction dans le script de processus d'entrée. Cliquez sur la flèche au-dessus du champ pour ouvrir la liste des variables. Cliquez sur un élément de l'arborescence pour l'ajouter à votre script dans la syntaxe appropriée. La liste affiche les variables d'entrée que vous avez transmises à l'activité sur le formulaire **Entrées** . Toutes les variables d'activité ajoutées dans le formulaire **Entrées** sont en lecture seule et sont exprimées dans le script de traitement avec la syntaxe suivante : `activityInput.variable`.

Créer une activité JMS

Créez une activité JMS personnalisée pour récupérer ou envoyer des messages à des systèmes externes à l'aide de Java Messaging Service.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : activity_creator ou workflow_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'activité JMS prend en charge les fournisseurs JMS tiers dont l'application cliente JMS est écrite avec un modèle Java EE typique et peut prendre en charge les opérations suivantes :

- Utilisation de JNDI pour trouver un objet ConnectionFactory.
- Utilisation de JNDI pour trouver un ou plusieurs objets de destination.
- Utilisation de ConnectionFactory pour créer un objet de connexion JMS.
- Utilisation de la connexion JMS pour créer un ou plusieurs objets de session JMS.
- Utilisation d'une session JMS et des destinations pour créer les objets MessageProducer et MessageConsumer.
- Démarrage de la connexion JMS pour activer la remise ou la consommation de messages.

Remarque : Le concepteur d'activité JMS a été testé avec les fournisseurs JMS ActiveMQ et Tibco EMS. Lors de la connexion à un fournisseur JMS, reportez-vous à la documentation de votre utilisateur tiers.

Procédure
1. Créez ou vérifiez vos informations d'identification JMS .
   Vos informations d'identification JMS doivent disposer d'une autorisation pour la base de données cible et d'une configuration appropriée pour la connexion JMS correspondante. Les informations d'identification doivent être configurées avant de pouvoir créer une activité JMS.
2. Créez ou vérifiez votre connexion JMS .
   Votre connexion JMS doit être configurée avec les informations d'identification JMS valides définies avant de pouvoir créer une activité JMS.
3. Créez une activité personnalisée .
   Cette action crée une activité personnalisée à l'aide d'un modèle.
4. Après avoir configuré les propriétés générales et créé des variables d'entrée, configurez la commande d'exécution JMS.

Option	Description
Configurez vos informations d'identification	Renseignez les champs nécessaires pour la connexion à votre base de données.
Instanciateur de connexions	Nom de l'instanciateur de connexions JMS. Vous devez créer ou vérifier votre connexion JMS. Cette configuration lie le nom de l'instanciateur de contexte initial à l'URL du fournisseur JMS.
Type de destination	Type de destination utilisé pour ce message :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	◦ **File d'attente** : le message est mis en file d'attente pour les communications point à point. **Remarque :** L'opération **GET** n'est prise en charge que pour le type de destination File d'attente. ◦ **Rubrique** : Le message est utilisé pour la communication de publication et d'abonnement.
Nom de destination	Nom de la file d'attente ou de la destination de la rubrique configurée sur le fournisseur JMS.
Type du message	La valeur du type de message JMS. Seul le type **de message texte** est pris en charge. La file d'attente ou la destination de la rubrique doit être configurée pour recevoir ou envoyer uniquement un message texte. D'autres types de messages sont abandonnés, car l'activité JMS ne peut pas les traiter.
Opération	Opération programmatique à effectuer sur la destination. Vous avez le choix entre **PUT ou GET**.
Délai d'expiration (sec.)	Temps d'attente autorisé pour un message dans la file d'attente de messages avant son expiration, en secondes. Le nombre par défaut est **30**.
En-têtes de messages personnalisés	Les valeurs d'en-tête personnalisées dans un format de paire nom/valeur, qui sont disponibles sur la destination JMS. **Remarque :** Ceci n'est pris en charge que pour une opération **PUT** .
Charge utile du message	Contenu ou charge utile du message réel envoyé à la destination JMS. **Remarque :** Ceci n'est pris en charge que pour une opération **PUT** .
Balise d'informations d'identification	Une balise pour les informations d'identification individuelles pour une activité JMS dans un workflow Orchestration.
Options de Serveur MID requises	Serveur MID à utiliser, par aptitudes.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

- Utiliser le mappage automatique pour générer des sorties et des règles d'analyse
- Si vous n'utilisez pas le mappage automatique, vous pouvez créer manuellement des variables de sortie et créer des règles d'analyse

Créer une connexion JMS pour une Orchestration activité

Configurez votre système pour utiliser le service de messagerie Java (JMS) avec une activité JMS d'orchestration personnalisée.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le serveur MID doit disposer des instanciateurs de connexions JMS appropriés pour votre organisation. Configurez ces valeurs dans la *mid.property.jms.command.allowed_factory_names* propriété, qui se trouve dans **Serveur MID** > **Propriétés**. Les valeurs par défaut de cette propriété peuvent être remplacées par n'importe quelle valeur ou par une liste de valeurs séparées par des virgules annoncées par le fournisseur JMS tiers.

Procédure

1. Accédez à la **Serveur MID** > **Fichiers JAR**.
2. Cliquez sur **Nouveau** et ajoutez.

Option	Description
Nom	Un nom unique et descriptif permettant d'identifier le fichier dans l'instance.
Version	Numéro de version du fichier, le cas échéant.
Source	Emplacement du fichier JAR à des fins de référence. Les informations sources ne sont pas utilisées par le système.
Description	Brève description du fichier JAR et de sa fonction dans l'instance.

3. Cliquez sur l'icône du presse-papier dans la bannière et joignez le fichier jar du pilote JMS. Le fichier jar du pilote JMS doit être disponible dans le cadre de l'installation du fournisseur JMS. Peu de fournisseurs JMS les rendent disponibles en tant que produit distinct. Consultez la documentation du fournisseur JMS pour déterminer quels fichiers jar de pilote client JMS nécessitent que les applications clientes se connectent au fournisseur JMS. Par exemple, si vous essayez de vous connecter à ActiveMQ V5.10 (fournisseur JMS), vous avez besoin du fichier `activemq-all-5.10.1.jar` .
4. Accédez à la **Orchestration** > **Informations d'identification et connexions** > **Instanciateur de connexions JMS**.
5. Cliquez sur **Nouveau**, ajoutez les éléments suivants, puis cliquez sur **Soumettre**.

Option	Description
Nom	Nom unique de cette fabrique de connexions.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Instanciateur de contexte initial	Nom de la classe JNDI utilisée pour créer l'InitialContext. **Remarque :** Par exemple, pour vous connecter à ActiveMQ V5.10 (fournisseur JMS), la valeur est `org.apache.activemq.jndi.ActiveMQInitialContextFactory`.
URL du fournisseur	Emplacement de l'installation du fournisseur JMS en cours d'exécution. **Remarque :** Par exemple, pour vous connecter à ActiveMQ V5.1 : `tcp://ipAddressOrHostName:61616`.

6. Accédez à la **Orchestration** > **Informations d'identification**.
7. Cliquez sur **Nouveau**, sélectionnez **Informations d'identification JMS** et indiquez le nom d'utilisateur et le mot de passe que le MID doit utiliser pour communiquer avec le fournisseur JMS.
   Pour plus d'informations, consultez Informations d'identification JMS Informations d'identification JMS .
8. Cliquez sur **Envoyer**.
   Vous êtes prêt à créer une activité JMS personnalisée.

Paramètres d'exécution du modèle JMS

Vous utilisez des paramètres d'exécution pour créer le script de processus d'entrée dans le formulaire **de prétraitement** .

Vous devez utiliser le préfixe `executionParam.` avec toutes les variables de cette table.

Paramètres d'exécution JDBC

Nom	Variable	Type	Utilisation
Jms ds	jms_ds	Référence	Source de données JMS sélectionnée.
Type de destination	destination_type	Énumérés	
Nom de destination	destination_name	Chaîne	
Type du message	message_type	Énumérés	
Opération	operation	Énumérés	
Délai d'expiration atteint	time_out	Entier	Délai d'attente pour que la requête renvoie des résultats.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres d'exécution JDBC (suite)

Nom	Variable	Type	Utilisation
En-têtes personnalisés	custom_headers	Tableau d'objets JavaScript	
Charge utile du message	message_payload	Chaîne	
Balise d'informations d'identification	credential_tag	Chaîne	Liste des options de Serveur MID requises.
Capacités MID	Capacités MID	Chaîne (séparée par des virgules)	

Options de valeur	valueCapabilities (en anglais seulement)	Tableau de la carte de hachage	Valeurs d'aptitude utilisées pour sélectionner le serveur MID. Pour plus d'informations, consultez Options de Serveur MID. Si des options supplémentaires sont affectées par valeur, utilisez cet exemple pour personnaliser la sélection du Serveur MID :
			`var valueCapability = {'NEW_MID_CAPABIILTY':'NEW_MID_CAPABILITY_VALUE'};`
			`executionParam.valueCapabilities.push(valueCapability);`

Paramètres de post-traitement du modèle JMS

Utilisez ces paramètres pour créer un script de post-traitement.

Paramètres de post-traitement JMS

Nom	Variable	Type	Utilisation
Statut	statut	Chaîne	Statut de l'opération (Put ou Get) sur la destination JMS.
En-têtes standard	en-têtes standard	Chaîne	Tous les en-têtes standard, tels que spécifiés par JMS, qui sont obtenus dans le cadre du message JMS lors d'une opération Get. Ce champ ne s'applique qu'aux opérations d'obtention.
En-têtes personnalisés	en-têtes personnalisés	Chaîne	Tous les en-têtes personnalisés ajoutés par une application de créateur ou d'éditeur qui sont obtenus dans le cadre du message JMS au cours d'une opération GET. Ce champ ne s'applique qu'aux opérations d'obtention.
Charge utile du message	Charge utile du message	Chaîne	Charge utile du message obtenue dans le cadre du message JMS au cours d'une opération GET. Ce champ ne s'applique qu'aux opérations d'obtention.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres de post-traitement JMS (suite)

Nom	Variable	Type	Utilisation
EccSysID (en anglais seulement)	eccSysID	Chaîne	Contient l'ID de référence associé au message d'entrée File d'attente ECC renvoyé par l'activité.
Messages d'erreur	Messages d'erreur	Chaîne	Contient tous les messages d'erreur récupérés à l'aide de la commande JMS. Cette valeur est **nulle** s'il n'y a pas de messages d'erreur.

Définition du champ d'application de l'activité

Les activités personnalisées s'exécutent dans leur propre périmètre, même s'il est différent de celui du workflow.

Tout script qui s'exécute à l'intérieur d'une activité personnalisée avec un champ d'application ne peut accéder qu'aux artefacts extérieurs qui sont dans le champ d'application de cette activité ou aux artefacts qui sont configurés pour s'exécuter dans n'importe quel champ d'application. Inversement, un artefact externe ne peut accéder au script à l'intérieur de cette activité privée que si l'artefact extérieur est exécuté dans le même périmètre. Les activités ayant des champs d'application publics peuvent interagir avec des artefacts externes dans n'importe quel périmètre de l'application.

Vous pouvez utiliser des activités privées dans le cadre d'un workflow qui a un périmètre d'application public. Ces activités sont protégées contre l'accès en dehors du workflow ou contre l'extérieur du workflow. Pour plus d'informations sur la définition du périmètre de l'application pour les activités personnalisées, consultez la table de description des champs du modèle d'activité approprié.

Remarque : Les activités personnalisées téléchargées dans le ServiceNow magasin doivent être configurées comme accessibles à tous les périmètres de l'application.

Publier une activité personnalisée

Lorsqu'un utilisateur crée une activité personnalisée et l'enregistre ou la soumet, cette activité apparaît dans les onglets **Personnalisé** et **Packs** de la palette Designer, mais n'est visible que par l'utilisateur qui l'a créée.

Avant de commencer

Rôles requis : admin, activity_admin, activity_creator

Procédure

1. Lorsque vous avez terminé de configurer l'activité, cliquez sur **Publier**.

   Cela rend l'activité accessible aux autres utilisateurs sur l'instance ayant le rôle workflow_admin ou activity_creator. Les activités publiées peuvent être téléchargées dans le ServiceNow Store, peuvent être ajoutées aux workflows et peuvent être modifiées par n'importe quel utilisateur disposant des rôles appropriés.

2. Pour modifier une activité publiée, cliquez sur **Valider**.

   Lorsqu'une activité est sortie par un utilisateur, seul cet utilisateur peut la modifier. Les champs d'une activité extraite sont en lecture seule pour tous les autres utilisateurs.

3. Lorsque vous avez terminé de modifier l'activité extraite, publiez-la à nouveau.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le système ajoute une nouvelle version de cette activité à l'onglet **Personnalisé** de la palette de l'éditeur de workflow.

Remarque : Les activités que vous créez et publiez ne sont visibles dans l'onglet **Packs** que si elles ont été créées dans le périmètre de l'application actuel.

Remettre une activité verrouillée à l'état publié

Des problèmes peuvent survenir si une version d'activité est extraite par un utilisateur et n'est pas réintégrée. Une activité dans cet état ne peut pas être sortie pour mise à jour.

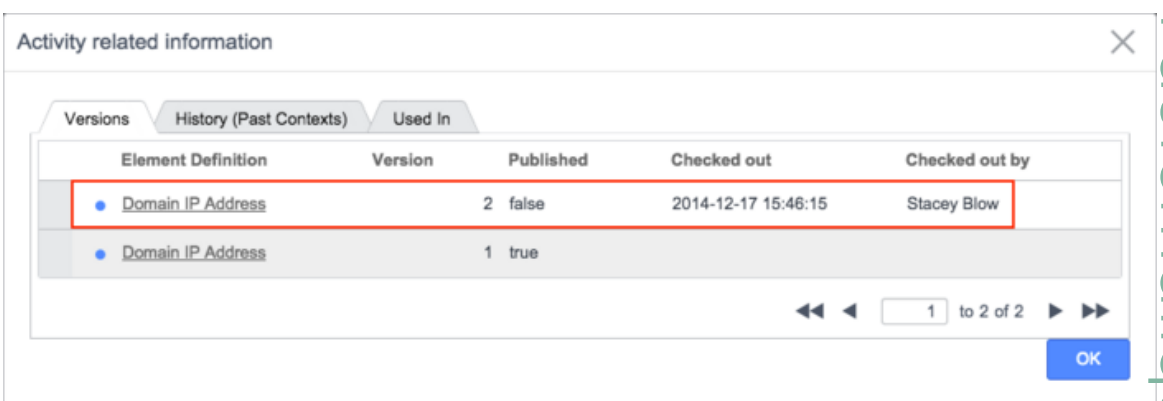
Avant de commencer
Rôle requis : admin, activity_admin, activity_creator

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un administrateur peut remettre une activité verrouillée à l'état Publié.

Procédure

1. Ouvrez l'éditeur de workflow.
2. Depuis l'onglet **Personnalisé** , ouvrez l'activité qui est verrouillée.
3. Cliquez sur l'icône de menu dans la barre de titre et sélectionnez **Versions** dans le menu contextuel.

   Une liste de toutes les versions de cette activité s'affiche. La version verrouillée affiche l'utilisateur qui l'a extraite.



4. Sélectionnez la version extraite.

   Le système ouvre l'enregistrement dans le concepteur d'activité.

5. Cliquez à nouveau sur l'icône de menu et sélectionnez **Forcer la sortie** dans le menu contextuel.

   Les champs d'activité deviennent modifiables.

6. Cliquez sur **Publier**.

   L'activité devient disponible pour les utilisateurs dotés des rôles appropriés.

Copier une activité personnalisée

Vous pouvez copier des activités pour les réutiliser à partir de l'onglet **Personnalisé** dans le champ d'application global.

Traduction automatique

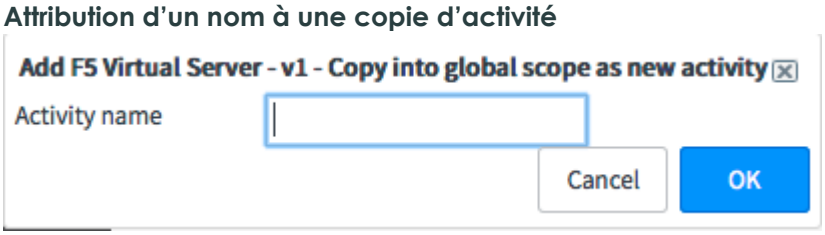
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, activity_admin, activity_creator

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Remarque : Vous ne pouvez pas copier une activité dans un périmètre privé.

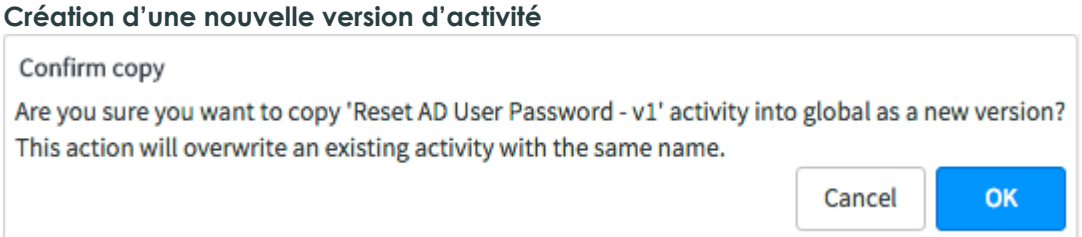
Procédure
1. Pour réutiliser une activité dans le champ d'application global, développez la catégorie parente pour afficher les activités.
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'activité que vous souhaitez copier et sélectionnez l'une des options suivantes :
   - *Copier dans le champ d'application global en tant que nouvelle activité* : copie l'activité avec le nouveau nom que vous fournissez, utilise le même numéro de version que l'activité d'origine et la déplace vers le champ d'application global dans l'onglet **Personnalisé** .

Attribution d'un nom à une copie d'activité



   - *Copier dans le champ d'application global en tant que nouvelle version* : copie l'activité en utilisant le même nom, incrémente le numéro de version et la déplace vers le champ d'application global dans l'onglet **Personnalisé** . Le système ajoute automatiquement la catégorie **parente** à l'onglet Personnalisé si elle n'existe pas déjà. Cette action écrasera une autre activité portant le même nom et le même numéro de version.

Création d'une nouvelle version d'activité



Remarque : Si l'activité se trouve dans un autre champ d'application que global, le système affiche le message suivant : `Impossible de copier une activité incluse dans le périmètre privé.`

Bus de données Orchestration

Le bus de données permet aux concepteurs de workflows de suivre le flux de données via un workflow Orchestration et donne accès aux données de sortie qui peuvent être consommées par d'autres activités personnalisées.

Les données sont mises à disposition dans un workflow lorsque vous utilisez des activités créées avec le Concepteur d'activité Orchestration. Le concepteur d'activité offre la possibilité de spécifier des entrées et des sorties bien définies pour vos activités. Lorsque vous utilisez ces activités sur le canevas du workflow, les sorties apparaissent dans l'onglet **Données** et peuvent être utilisées comme entrées dans les activités suivantes.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Orchestration ne filtre pas les données qui vous sont données en vue de leur réutilisation dans l'onglet **Données** . Vous devez vous assurer qu'une activité dans le canevas du workflow a été exécutée avant d'utiliser ses données de sortie.

Lorsque vous déposez une activité personnalisée sur le canevas du workflow, le système lui affecte un index. Si vous supprimez une activité du canevas et que vous en ajoutez une nouvelle, les index ne sont pas réutilisés. Cela garantit que vous ne commencez pas accidentellement à vous abonner à des données que vous n'aviez pas l'intention d'utiliser. Si vous mettez à jour une activité dans le concepteur d'activité, le système met automatiquement à jour l'activité sur le canevas pour s'assurer que les données auxquelles vous vous abonnez en aval ne sont pas affectées.

Réutiliser les données dans le concepteur d'activité

L'onglet **Données** de l'éditeur de workflow répertorie toutes les activités personnalisées utilisées dans le workflow actuel qui produisent des données et affiche ces données pour les réutiliser dans d'autres activités personnalisées.

Avant de commencer

Rôles requis : workflow_creator

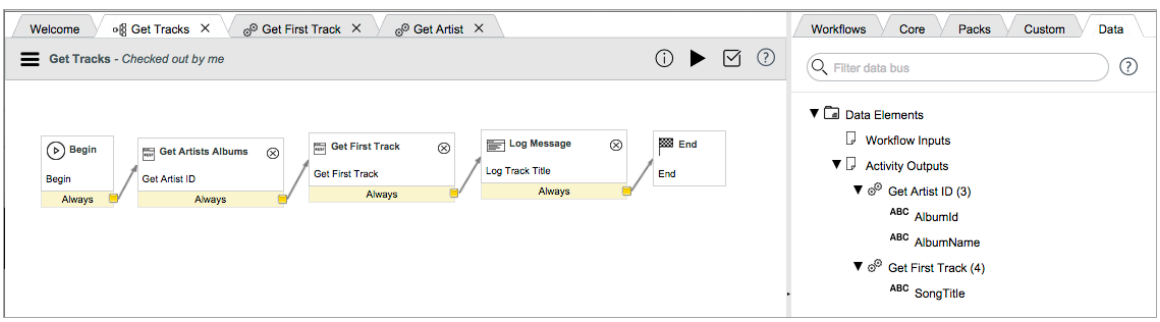
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les activités sont classées par application dans cet onglet et peuvent être utilisées comme sources de données pour d'autres activités. L'onglet **Données** est une représentation graphique du bus de données du workflow, qui gère toutes les données temporaires utilisées par le workflow en cours.

Procédure

1. Faites glisser les variables de sortie d'une activité de cet onglet vers les entrées d'une autre activité sur le canevas du workflow pour lier les activités entre elles.

   Vous pouvez utiliser n'importe quelle sortie de la structure, quelle que soit l'application à laquelle elle appartient. Un numéro d'index entre parenthèses après le nom de l'activité fournit un identificateur unique pour les paramètres que vous utilisez comme données d'entrée dans d'autres activités. Si vous ne nommez pas une activité personnalisée, le numéro d'index est l'identificateur de cette activité dans l'onglet **Données** . Les numéros d'index indiquent l'ordre dans lequel les activités personnalisées ont été ajoutées au workflow et ne sont pas réutilisées. Lorsque vous faites glisser une activité personnalisée sur le canevas du workflow, le système ajoute cette activité et ses données de sortie à la structure. Inversement, si vous supprimez une activité personnalisée du canevas, cette activité et ses sorties disparaissent de la liste de données.

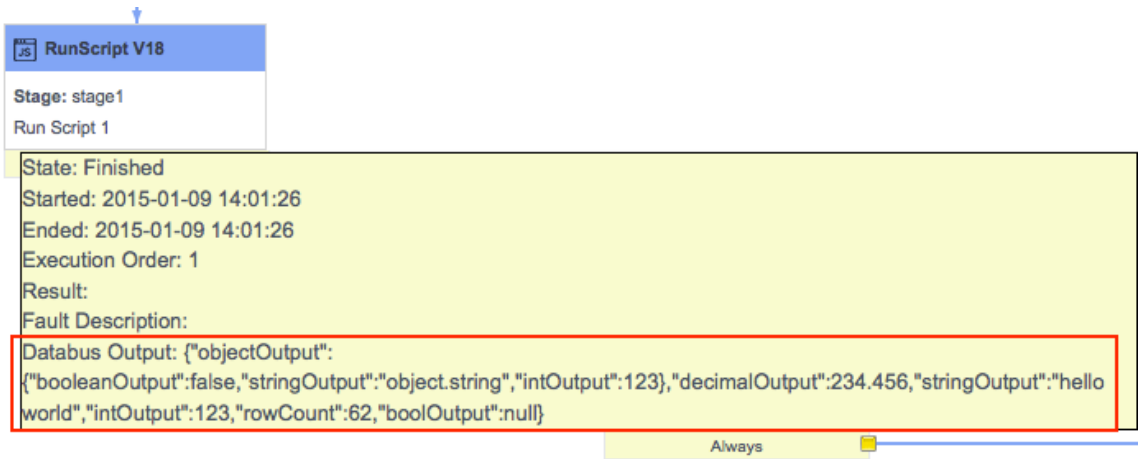


2. Pointez sur une activité pour afficher des informations à son sujet dans une fenêtre contextuelle.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Toutes les données de sortie réutilisées par l'activité sont répertoriées dans le champ **Sortie du bus de données** de la fenêtre contextuelle.



Serveurs MID pour Orchestration

Orchestration sélectionne automatiquement un serveur MID approprié en fonction des options que vous configurez dans les activités, des adresses IP des appareils cibles et de l'application que le serveur MID est autorisé à utiliser.

Pour qu'un serveur MID puisse travailler avec Orchestration, l'application **Orchestration** ou **l'application ALL** doit lui être affectée. Reportez-vous à la section Configurer un serveur MID par défaut pour chaque application pour obtenir des instructions.

Vous pouvez faire en sorte que les MID Servers se concentrent sur différentes fonctionnalités et séparent des sections de votre réseau. Voir :

- Options de Serveur MID
- Mapper une adresse IP à un nom DNS

Vous pouvez également spécifier un Serveur MID par défaut à utiliser si aucun Serveur MID ne répond aux critères d'aptitude et de plage IP pour une activité. VoirSélectionner le serveur MID par défaut pour Orchestration.

Information associée

Options de Serveur MID

Options de Serveur MID

Les options du serveur MID définissent les fonctions spécifiques d'un serveur MID dans une plage d'adresses IP

Aptitude NMAP

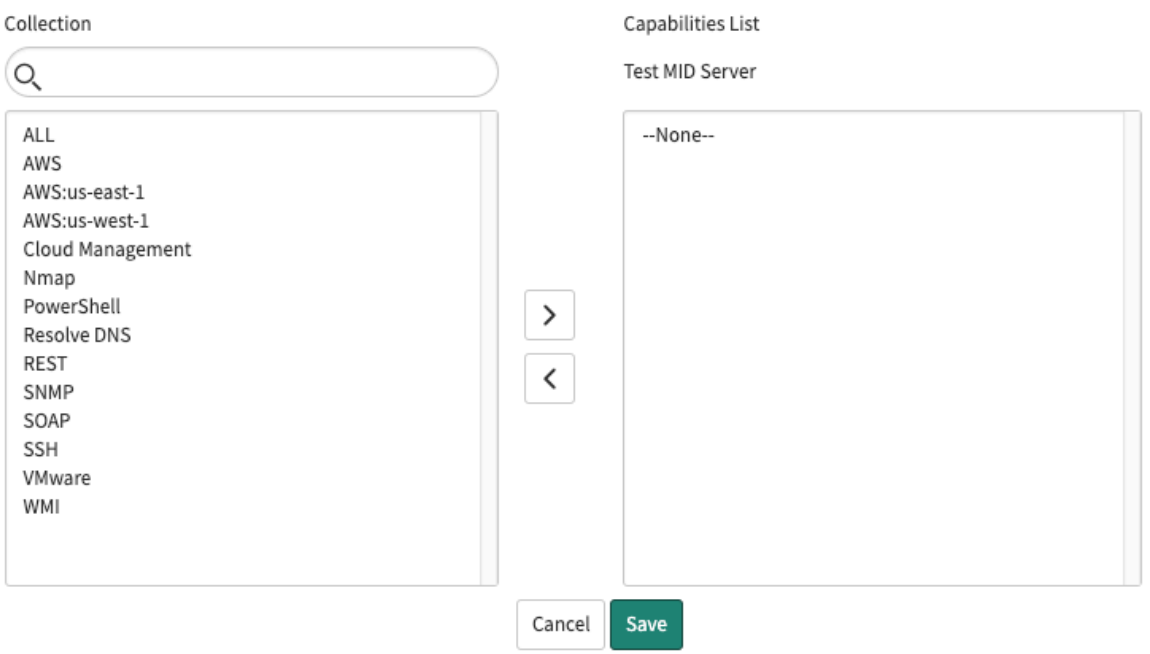
L'aptitude **Nmap n'est** affectée qu'aux MID Servers pour lesquels le scanner Network Mapper (Nmap) a été installé pour la découverte sans informations d'identification . Cette aptitude ne peut pas être ajoutée ou supprimée manuellement d'un serveur MID. Pour obtenir des instructions sur l'installation ou la désinstallation de Nmap, consultez Installer et désinstaller Nmap sur un serveur MID

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Valeurs d'aptitude de Serveur MID

Les options fournies dans le système de base n'ont pas de chaîne de valeurs définies. La valeur de l'aptitude peut être vide, une valeur unique ou un * (caractère générique). Un serveur MID configuré pour utiliser une option qui n'a aucune valeur peut localiser n'importe quel équipement utilisant le protocole de cette option. Si une aptitude a une valeur définie, le MID Server qui utilise cette aptitude trouve uniquement les périphériques utilisant ce protocole qui correspondent exactement à la chaîne de valeur. L'exception à cette règle est l'aptitude Résoudre DNS, qui est configurée pour résoudre n'importe quel nom DNS en adresse IP à l'aide d'une correspondance de chaîne partielle. Le * (caractère générique) correspondra à une aptitude de demande spécifiant n'importe quelle valeur non vide.

À partir de la version Madrid, la combinaison **[nom de l'aptitude] :[valeur]** apparaît dans la zone de liste double lorsque vous ajoutez une aptitude à un serveur MID. Cette combinaison vous permet de voir toutes les options qui ont des valeurs différentes, même si le nom de l'option est le même. Par exemple, si vous utilisez l'aptitude Gestion dans le cloud et que vous utilisez le champ de valeur pour spécifier le centre de données logique us-west sur l'un des enregistrements d'aptitude, vous pouvez voir la combinaison dans la liste **Collecte** .



Sélection de Serveur MID

Le serveur MID est sélectionné à l'aide d'un algorithme basé sur les options disponibles. À l'aide de filtres, le sélecteur établit une liste de MID appropriés dans l'ordre suivant : **État du serveur** > **applications** > **Plage IP** > **Options**. L'algorithme recherche les options dans la séquence suivante et, si une étape trouve au moins un MID Server, les étapes restantes sont ignorées :

1. **Correspondance de valeur exacte :** Recherchez chaque Serveur MID contenant des options avec des paires nom/valeur avec une correspondance exacte avec toutes les paires nom/valeur d'aptitude demandées. Le champ vide est une valeur valide. Les valeurs * (caractère générique) sont ignorées.
2. **Correspondance de valeur de caractère générique :** Identique à une correspondance de valeur exacte, mais permet également à une valeur de demande non vide de correspondre aux enregistrements d'aptitude du MID Server contenant la valeur *.
3. **Nom de l'option spéciale ALL :** Recherchez chaque Serveur MID contenant le nom d'aptitude spéciale ALL, en ignorant le champ de valeur de l'aptitude.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Si le nom de l'aptitude demandé n'existe pas dans la table ecc_agent_capability, **BadArgumentException** est levée plutôt que de rebasculer sur l'aptitude ALL.

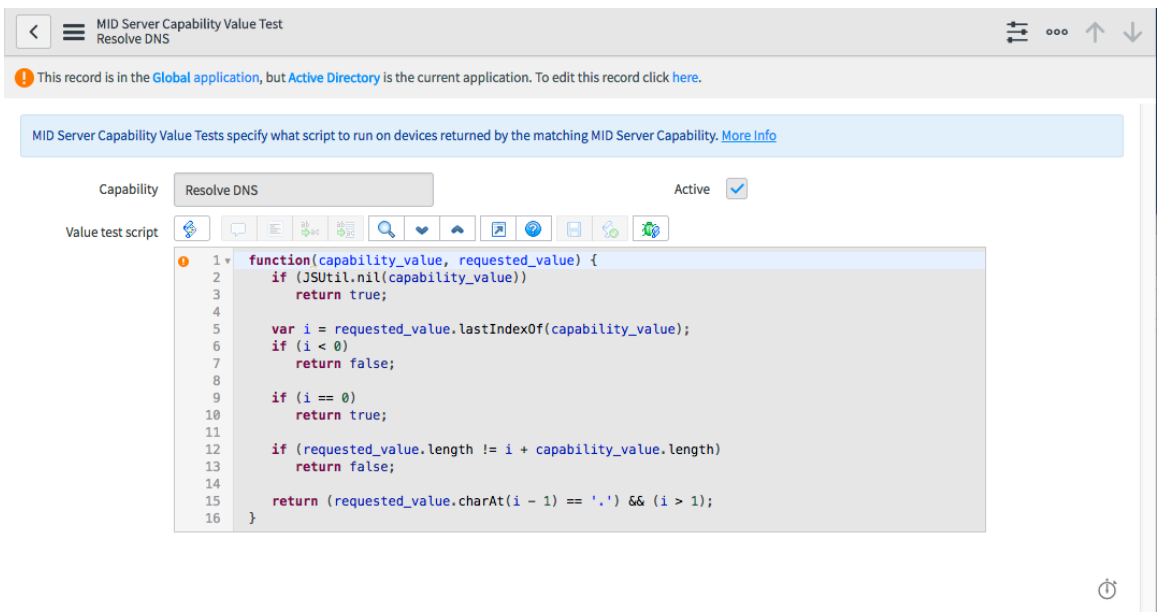
Correspondance de valeur d'aptitude de Serveur MID scriptée

Vous pouvez utiliser des tests de valeur pour créer des aptitudes qui permettent de rechercher des équipements utilisant des valeurs sans nécessiter une correspondance de chaîne exacte. L'action sur ces valeurs est contrôlée par un script défini par l'utilisateur.

La fonctionnalité Résoudre DNS est fournie dans le système de base et est configurée pour résoudre les noms DNS en adresses IP pour les appareils dont le nom se termine par un nom de domaine spécifié. La **valeur** d'aptitude saisie est automatiquement précédée d'un point pendant le traitement pour correspondre à la syntaxe de domaine. Cette valeur peut contenir un ou plusieurs sous-domaines, mais doit inclure la fin de la chaîne de domaine. Les appareils correspondants doivent se terminer par la même syntaxe. Le script de l'option Résoudre DNS détermine si un nom d'appareil correspond aux critères définis par **Valeur**. S'il existe une correspondance, la plateforme procède automatiquement à la résolution de l'adresse. Par exemple, si la valeur de l'aptitude Résoudre DNS est `service-now.com`, le serveur MID doté de cette aptitude trouve `lnxlab01.sandiego.service-now.com` et `dbsrv101.sanjose.service-now.com`. Si la valeur est changée en `sandiego.service-now.com`, le serveur MID ne trouve que `lnxlab01`.

Remarque : Si la **valeur** de l'aptitude Résoudre DNS est vide, tous les domaines correspondent.

Pour afficher le script d'évaluation de cette option, accédez à **Serveur MID** > **Tests de valeur d'aptitude** et sélectionnez **Résoudre DNS** dans la liste.



Configurer les options du serveur MID

Les aptitudes du serveur MID définissent les fonctions spécifiques d'un serveur MID dans une plage d'adresses IP, ce qui permet à l'application de sélectionner le serveur MID le plus approprié. Configurez les options sur les serveurs MID pour des applications telles que Orchestration, Gestion dans le cloudet Mappage des services.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sm_admin

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Plusieurs applications utilisent des options, des plages IP et Sélection de Serveur MID pour réduire le pool de MID Servers dont les applications ont besoin.

Remarque : Au moins une aptitude est requise pour chaque serveur MID utilisé par Orchestration. Consultez Serveurs MID pour Orchestration pour plus d'informations.

Les options suivantes sont disponibles par défaut avec Détection :

Tout	IBM	Résoudre DNS
Ansible	JDBC	REST
AWS	NetApp	SNMP
Azure	Nmap	SOAP
Chef	OpenStack	SSH
Gestion cloud	PowerShell	VMware
Google	RCA	WMI

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Serveur MID** > **Aptitudes**.
2. Sélectionnez une option existante ou sélectionnez **TOUT** pour inclure toutes les options.

   Remarque : Assurez-vous que chaque plage d'adresses IP dispose de serveurs MID dotés des options nécessaires pour exécuter les activités d'orchestration sur ce segment du réseau.

3. Créez une nouvelle option :

   a. Sélectionnez **Nouveau**.

   b. Configurez la valeur pour une option personnalisée.

   Example
   Un exemple est une aptitude pour **DOMAIN**, avec une valeur **de service-now**.

   c. Sélectionnez **Soumettre**.

4. Sélectionnez **Modifier** dans la liste connexe Serveurs MID pour ajouter des serveurs MID à l'option.
5. Sélectionnez un ou plusieurs MID Servers pour cette aptitude dans la liste **disponible** .
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

   L'aptitude définie ici apparaît également dans l'enregistrement primaire de ce MID Server.

Sélectionner le serveur MID par défaut pour Orchestration

Orchestration utilise le serveur MID par défaut s'il ne parvient pas à trouver un serveur MID avec la plage IP et l'aptitude appropriées.

Spécifiez le serveur MID par défaut à l'un de ces emplacements :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le champ **Serveur MID par défaut** sur l'enregistrement de l'application Orchestration. Consultez les Configurer un Serveur MID par défaut pour chaque application pour obtenir les instructions.
- **Serveur MID par défaut à utiliser pour la propriété Activités d'orchestration**. Accédez à la **Orchestration** > **Propriétés de Serveur MID** pour définir cette valeur.

Ces deux valeurs sont automatiquement synchronisées. Vous pouvez modifier la valeur par défaut du Serveur MID dans l'un ou l'autre des emplacements.

Propriété système de la version 2 de la sonde PowerShell

Affichez les informations d'identification PowerShell détaillées et affichez les informations de journalisation étendues.

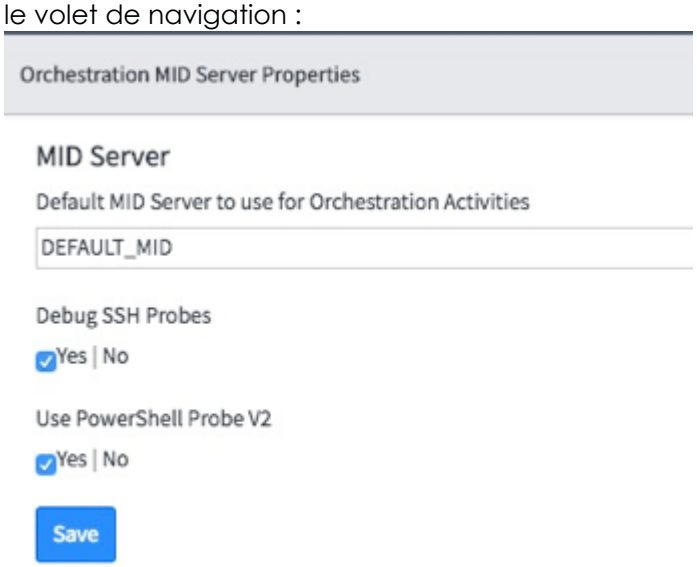
À partir de la version Madrid, il existe une nouvelle propriété système pour la sonde PowerShell qui active la version 2 de la sonde. Cette nouvelle version vous permet d'afficher des informations d'identification détaillées sur les raisons pour lesquelles les informations d'identification PowerShell échouent ou réussissent. Vous pouvez également afficher les informations de connexion pour une charge utile de file d'attente ECC et un journal de contexte de workflow.

mid.server.rba_powershell_v2

Active la sonde PowerShell version 2 pour une utilisation avec toutes les activités PowerShell. La valeur par défaut est vrai. Si vous choisissez faux, la sonde PowerShell héritée est utilisée. À moins qu'il n'y ait des problèmes, utilisez la version 2, car la version héritée va être obsolète.

Remarque : Cette propriété s'applique uniquement aux activités d'orchestration. Découverte Les sondes ne sont pas affectées.

Vous pouvez accéder à la propriété en sélectionnant le lien Propriétés du serveur MID dans le volet de navigation :



Propriété de journal PowerShell

Activez les messages de débogage à afficher à partir de PowerShell.

Cette propriété permet de contrôler quand et où afficher les messages de débogage générés par les instructions de débogage intégrées dans les scripts PowerShell.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

mid.property.powershell.log_info

La nouvelle propriété de journal PowerShell de Serveur MID :

- Affiche les informations de connexion.

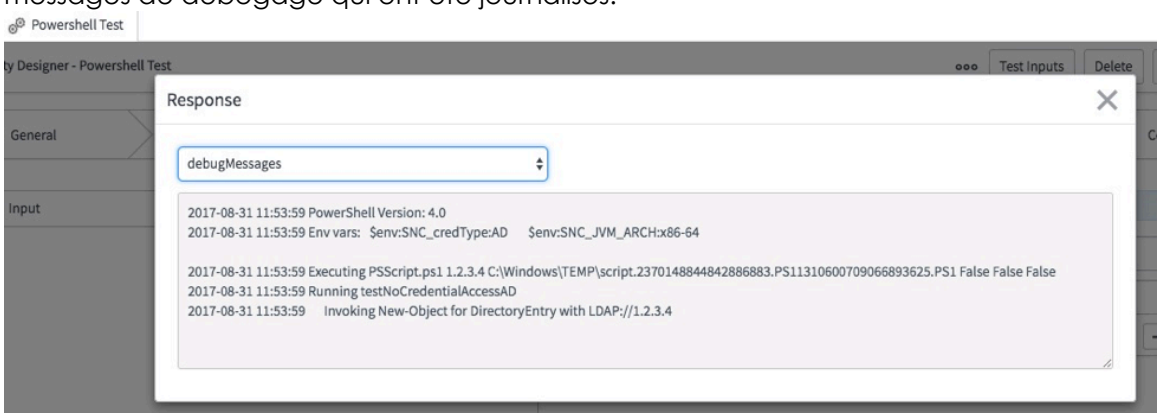
  Remarque : Une fois la journalisation activée, les scripts OOB PowerShell consignent les informations.

- Ajoute des informations de connexion à vos scripts PowerShell développés et à vos activités PowerShell.

  Remarque : Les informations de connexion ne sont disponibles que lorsque la propriété est activée.

- La journalisation n'est pas activée par défaut.

Si la propriété est définie sur true, les messages de débogage s'affichent à partir du contexte du workflow ou de la fenêtre contextuelle Réponse après le test des entrées. La charge utile de l'entrée de ecc_queue pour chacune des activités PowerShell va afficher tous les messages de débogage qui ont été journalisés.



Activez la propriété de journal PowerShell pour chaque Serveur MID. Si le champ Serveur MID est vide, la propriété s'applique à tous les serveurs MID. Il existe des messages de débogage d'informations d'identification distincts qui reviennent toujours, quel que soit ce paramètre. Les messages de débogage des informations d'identification indiquent quelles informations d'identification ont été utilisées et d'autres informations connexes.

Remarque : Tous les messages de débogage qui reviennent à l'instance sont également enregistrés dans le fichier journal du Serveur MID. Le fichier journal peut contenir des messages de débogage supplémentaires générés à partir du code Java, ce qui peut faciliter le processus de débogage.

Utiliser le tableau de bord d'utilisation de l'orchestration

Ce tableau de bord présente une vue d'ensemble des mesures d'utilisation d'Orchestration pour montrer aux clients comment leur organisation utilise Orchestration et pour assurer la conformité des licences.

Avant de commencer

Rôle requis : orchestration_manager

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Pour afficher le tableau de bord, accédez à **Orchestration** > **Opérations et résolution des problèmes** > **Utilisation de l'orchestration Tableau de bord**.
   Le tableau de bord Utilisation de l'orchestration s'affiche. Les onglets du tableau de bord incluent Utilisation sous licence et Utilisation d'orchestration. Les rapports de ces onglets comprennent :

Mesures d'utilisation de l'orchestration

Mesure	Description
Résumé des transactions des 12 derniers mois	Un nombre de transactions en cours de toutes les transactions Orchestration des 12 derniers mois. Comprend: ◦ Nombre de transactions d'orchestration associées à l'application RH ◦ Nombre de transactions Orchestration associées à l'application Security Operations
Résumé des transactions (cumul annuel)	Nombre cumulé de toutes les transactions depuis l'activation du module d'extension Orchestration ou la mise à niveau du client vers Geneva.
Moyenne sur 365 jours consécutifs du serveur	Moyenne glissante sur les 365 derniers jours pour cmdb_ci_computer à cmdb_ci_server. Cela inclut tous les nœuds clients physiques et virtuels et exclut les nœuds de serveur du décompte.
Moyenne glissante du client sur 365 jours	Moyenne courante au cours des 365 derniers jours pour cmdb_ci_server. Cela inclut tous les nœuds de serveurs physiques et virtuels.
Transactions Orchestration par mois pour les 12 derniers mois	
Nombre moyen de nœuds de client orchestrés au cours des 365 derniers jours	
Nombre moyen de nœuds de serveur orchestrés au cours des 365 derniers jours	
Nombre d'activités d'Orchestration développées au cours des 365 derniers jours	Le nombre total de définitions d'activité que vous avez développées et de définitions d'activité OOB que vous avez modifiées. Ce nombre inclut les éléments d'activité (activités créées avec le concepteur d'activité) que vous avez développés et les définitions d'activité prêtes à l'emploi que vous avez modifiées.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mesure	Description
	Remarque : Ce nombre exclut les éléments d'activité fournis avec les applications ServiceNow qui utilisent Orchestration Runtime, par exemple ServiceNow, Security Operations et Human Resources Apps.
Nœuds de clients cumulatifs orchestrés par mois	
Nombre cumulatif de nœuds de serveur orchestrés par mois	
Utilisation par fournisseur au cours des 12 derniers mois	Répartit l'importance par fournisseur, tel que PowerShell, JDBC, SSH...
10 principales activités d'Orchestration	

2. Facultatif : Vous pouvez ajouter d'autres widgets au tableau de bord en cliquant sur l'icône **Ajouter du contenu** (+) dans le coin supérieur droit du tableau de bord.

   Remarque : Vous ne devez pas modifier le premier onglet de ce tableau de bord. Si vous souhaitez une expérience de tableau de bord différente, ajoutez un onglet et personnalisez-le avec vos rapports d'utilisation.

Gestion des tâches de communication

Gestion des tâches de communication (TCM) fournit un cadre pour la définition et la gestion d'un processus de communication pour toute entité qui étend la table de tâches.

Explorer • Processus Gestion des tâches de communication • Slack Communication	Configurer Activer Gestion des tâches de communication	AdministrerTravailler avec Gestion des tâches de communication
Développer • Formation pour les développeurs • Documentation pour les développeurs	Dépannage et demande d'aide • Poser des questions ou y répondre dans la communauté Incident Management • Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues • Contact Service et assistance client	

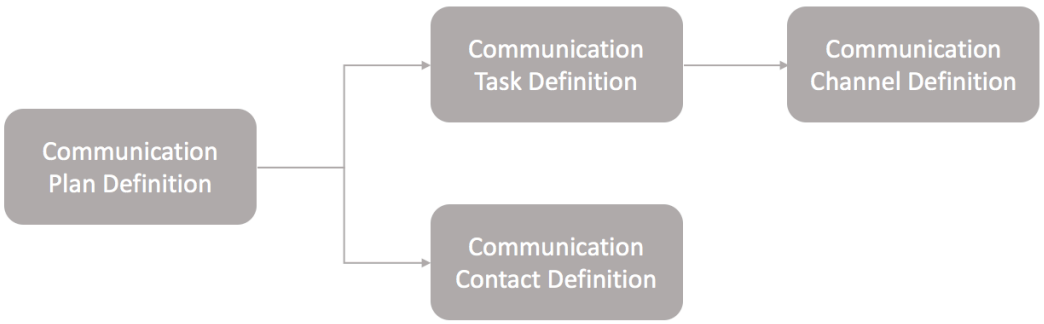
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Processus Gestion des tâches de communication

Gestion des tâches de communication vous aide à rationaliser le processus en créant des plans de communication désignés pour une communication efficace lors d'un événement. Le plan de communication, avec ses tâches définies, vous aide à vous concentrer sur la résolution du problème actuel au lieu de décider quand envoyer une communication, quelles informations partager et qui informer.

Gestion des tâches de communication Composants de base



Mode de fonctionnement de Gestion des tâches de communication

Avec Gestion des tâches de communication, vous pouvez prédéfinir un plan de communication pour un événement tel qu'un incident majeur, une maintenance planifiée et une mise en production. Chaque plan comporte généralement une série de tâches qui définissent différentes activités de communication et de collaboration, ainsi que la fréquence et la méthode de communication. Pour chaque tâche, vous devez spécifier le canal de communication permettant de contacter les personnes concernées. Vous pouvez également définir des modèles pour les e-mails et les SMS.

Après avoir défini la tâche et le canal de communication, vous pouvez définir les contacts ou l'audience cible à contacter pour chaque tâche.

Une fois qu'un plan de communication est défini, il est associé à la table de tâches appropriée en fonction des conditions définies. Par la suite, les tâches définies dans le plan sont exécutées séquentiellement et les parties prenantes sont contactées comme définies dans le plan. Le plan de communication rend le processus de communication et de collaboration plus fluide et apporte une résolution plus rapide du problème.

Example: Flux Gestion des tâches de communication dans Gestion des incidents majeurs

Supposons que vous souhaitez qu'un plan de communication des incidents soit généré pour un incident majeur de priorité élevée.

- En tant que gestionnaire d'incidents majeurs, vous pouvez prédéfinir un plan de communication et les conditions qui sous-tendent son attachement. Dans ce cas, les conditions sont les suivantes : Priorité = Élevée et État de l'incident majeur = Accepté. Notez que le public cible est constitué des parties prenantes techniques de l'incident et que la définition du plan de communication est nommée Communications techniques.
- La définition du plan peut avoir plusieurs définitions de tâches de communication, telles que :
  - Initier des communications techniques
  - Mise à jour de l'état technique

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Chaque définition de tâche de communication spécifie également le canal de communication et la fréquence de communication (unique ou récurrente).
  - Initier les communications techniques utilise le courrier électronique comme canal de communication et la fréquence de communication est unique.
  - La mise à jour de l'état technique utilise l'e-mail et les SMS comme canal de communication et la fréquence de communication est récurrente.
- L'audience cible dans les communications est définie comme étant les définitions de contact de communication dans la définition du plan. Dans ce cas, considérez les propriétaires de service des éléments de configuration (CI) affectés liés à l'incident comme des parties prenantes techniques.
- Lorsqu'un incident remplit ces conditions, un plan de communication des incidents ainsi que ses tâches sont joints à l'enregistrement d'incident.
- En tant que gestionnaire d'incidents majeurs, vous pouvez effectuer efficacement la communication sans délai dans la résolution de l'incident majeur.

Demander des applications dans l'App Store

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

Modules d'extension de Gestion des tâches de communication

Les Gestion des tâches de communication modules d'extension sont activés dans le système de base. Le module d'extension inclut des données de démonstration.

Activer Gestion des tâches de communication

Le Gestion des tâches de communication module d'extension (com.snc.task_communication_management) est activé lorsque vous activez le module d'extension Gestion des communications d'incident (com.snc.iam) ou le module d'extension Gestion des incidents - Gestion des incidents majeurs (com.snc.incident.mim). Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne le sont pas déjà.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
S'ils ne sont pas déjà actifs, les modules d'extension connexes suivants sont activés par Gestion des tâches de communication.

Modules d'extension pour Gestion des tâches de communication

Module d'extension	Description
Gestion des contacts [com.snc.contact_management]	Le module d'extension Gestion des contacts gère les connexions entre les utilisateurs ou les groupes et les autres ressources du système.
Communications ciblées [com.sn_publications]	Le plugin Targeted Communications fournit un moyen de publier et d'envoyer des articles de type newsletter à des clients internes ou externes ciblés.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque : Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : `L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.`

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Information associée

Liste des modules d'extension (Xanadu)

Composants installés avec Gestion des tâches de communication

Plusieurs types de composants sont installés avec le module d'extension, y compris les tables et les Gestion des tâches de communication rôles des utilisateurs.

Remarque : La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Tables installées

Table	Description
Recherche de type de plan de communication [comm_plan_type_lookup]	Stocke les types de plan de communication.
Recherche de type de tâche de communication [comm_task_type_lookup]	Stocke les types de tâches de communication.
Définition de plan de communication [comm_plan_definition]	Table de définition de l'entité du plan de communication.
Définition de tâche de communication [comm_task_definition]	Table de définition pour l'entité de la tâche de communication.
Définition du canal de communication [comm_channel_definition]	Table principale pour les définitions de canaux.
Définition du canal de communication : e-mail	Définit l'e-mail comme un canal.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
[comm_channel_def_email]	
Définition du canal de communication : SMS [comm_channel_def_sms]	Définit le SMS comme un canal. **Remarque :** Cette table est disponible uniquement lorsque vous installez le module d'extension Notification (com.snc.notify).
Définition des canaux de communication — Conférence [comm_channel_def_conference]	Définit la conférence comme un canal. **Remarque :** Cette table est disponible uniquement si le module d'extension Notification (com.snc.notify) est installé.
Définition de contact de communication [comm_contact_definition]	Définit les contacts pour l'envoi des communications. Les contacts peuvent être des utilisateurs, des groupes ou des listes de destinataires.
Configuration du canal de communication [comm_channel_config]	Répertorie tous les canaux disponibles pour une instance. **Remarque :** Le script de configuration de chaque canal est un include de script.
Plan de communication [comm_plan]	Stocke le plan de communication qui décrit l'activité de communication pendant un événement.
Tâche de communication [comm_task]	Stocke la tâche à effectuer pour communiquer avec les contacts impliqués.
Canal de communication [comm_channel]	Table principale des instances de canal.
Canal de communication : e-mail [comm_channel_email]	Stocke l'enregistrement indiquant que l'e-mail est utilisé comme canal de communication pour une tâche de communication.
Canal de communication : SMS [comm_channel_sms]	Stocke l'enregistrement qui indique que le SMS est utilisé comme canal de communication pour une tâche de communication.
Canal de communication — Conférence [comm_channel_conference]	Stocke l'enregistrement indiquant que la conférence est utilisée comme

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
	canal de communication pour une tâche de communication.
Gestionnaire de tâches de communication [comm_task_handler]	Répertorie des gestionnaires spécifiques pour différents types de tâches. Exemple : pour l'incident, CommunicationManagementIncidentHandler. **Remarque :** Les utilisateurs disposant du rôle administrateur ne peuvent pas supprimer cette table.

Rôles installés

Pour en savoir plus sur la gestion des abonnements, consultez Gestion des abonnements par utilisateur dans Gestion des abonnements et contactez votre représentant de compte.

Administrateur du plan de communication [sn_comm_management.comm_plan_admin]

Assure la responsabilité globale de Gestion des tâches de communication.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- *Administrateur de notifications [notify_admin]*
- *Utilisateur de la liste de destinataires des publications [sn_publications_recipients_list_user]*

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

Important : Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Ce rôle dispose d'un accès de création et de modification à des tables, y compris des définitions de plan de Gestion des tâches de communication communication et d'autres enregistrements connexes.

Visionneuse de plan de communication [sn_comm_management.comm_plan_viewer]

Ce rôle dispose d'un accès en lecture aux Gestion des tâches de communication tables.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- *Visionneuse de notifications [notify_view]*
- *Utilisateur de la liste de destinataires des publications [sn_publications_recipients_list_user]*

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

Aucun.

Gestionnaire de plan de communication [sn_comm_management.comm_plan_manager]

Ce rôle dispose d'un accès de création et de modification à des tables d'instance telles que les plans de communication et les tâches de Gestion des tâches de communication communication. Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent envoyer des communications impromptues.

Contient des rôles

Le rôle Gestionnaire de plan de communication [sn_comm_management.comm_plan_manager] contient le rôle *Visualiseur de plan de communication [sn_comm_management.comm_plan_viewer]*.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

Aucun.

Installer Services de collaboration pour Gestion des tâches de communication

Installez le module d'extension Collaboration Services for Task Communications Management (sn_tcm_collab_hook) à partir de ServiceNow Store pour bénéficier de la fonctionnalité Slack.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à ServiceNow Store.
2. Recherchez l'application du magasin Services de collaboration pour Gestion des tâches de communication.
3. Cliquez sur l'application de stockage Services de collaboration pour la gestion des tâches de communication, puis cliquez sur **Demander une application**.

Information associée

Liste des modules d'extension (Xanadu)

Configurer l'espace de travail Slack

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants installés avec Services de collaboration pour Gestion des tâches de communication

Plusieurs types de composants sont installés avec le module d'extension Collaboration Services for Task Communications Management (sn_tcm_collab_hook), y compris les tables.

Remarque : La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Tables installées

Table	Description
Définition des canaux de communication : Slack [comm_channel_def_slack]	La table étend la table Définition du canal de communication [comm_channel_definition].
Canal de communication : Slack [comm_channel_slack]	La table étend la table Canal de communication [comm_channel].
Plan de communication : données de service de collaboration [comm_plan_collab_data]	Stocke les données associées au service de collaboration.

Information associée

Configurer l'espace de travail Slack

Travailler avec Gestion des tâches de communication

Cette section couvre des rubriques qui vous aident avec divers concepts techniques liés tels que la création d'une définition de plan de communication, d'une définition de tâche, d'une définition de canal et d'une définition de Gestion des tâches de communication contact.

Définir un plan de communication

Définissez un plan de communication pour un enregistrement de tâche afin de spécifier les définitions de tâche de communication et de contact. Lorsque les conditions spécifiées pour la définition du plan sont remplies, le plan de communication et ses enregistrements associés sont automatiquement joints à l'enregistrement de tâche, ce qui élimine les efforts manuels.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_comm_management.comm_plan_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion des tâches de communication** > **Définitions des plans**, puis cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de définition du plan de communication

Champ	Description
Nom	Nom unique du plan de communication.
Table	Table à laquelle le plan est joint lorsque les conditions sont remplies.
Type	Type de plan de communication (technique, interne, externe, client).
Ordre	Ordre dans lequel les plans de communication doivent être associés à la table.
Basé sur une condition	Option permettant de définir si le plan est joint à une table en fonction des conditions. Par exemple, si vous souhaitez joindre un plan de communication à un incident de priorité = 2, vous pouvez mentionner la condition dans le champ **Condition** .
Actifs	Option permettant de définir si la définition du plan est active.
Description	Description détaillée de la définition du plan.
Condition	Condition à laquelle un plan de communication est joint à une table.

3. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le plan de communication est soumis. Les listes connexes suivantes apparaissent dans la définition du plan de communication :
   - Définitions de tâches de communication
   - Définitions de contacts de communication

Que faire ensuite

Définissez une tâche de communication pour le plan.

Définir une tâche de communication

Définissez une tâche de communication pour un plan de communication. Lorsqu'un plan est joint à une table, les tâches liées au plan doivent être exécutées pour résoudre le problème. Vous pouvez associer plusieurs tâches à un plan de communication.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_comm_management.comm_plan_admin ou admin

Vous avez défini un plan de communication.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion des tâches de communication** > **Définitions des plans**.
2. Cliquez sur le plan de communication pour lequel vous souhaitez définir une tâche de communication.
3. Cliquez sur la liste connexe Définitions de tâches de communication, puis cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de définition de tâche de communication

Champ	Description
Définition de plan de communication	Nom unique de la définition du plan de communication pour laquelle vous définissez la tâche.
Nom	Nom unique pour la définition de tâche de communication.
Type	Type de tâche, telle que communication interne, applicable globalement ou à une table particulière. **Remarque :** La valeur du champ **Type** vous aide à filtrer une tâche en fonction de son type. La valeur permet également de générer un rapport d'un type de tâche particulier ou de créer des SLA sur n'importe quelle tâche de communication.
Application	Périmètre de l'application de la définition de tâche. La définition de tâche est disponible pour toutes les applications ou pour les applications incluses dans le périmètre.
Ordre	Ordre dans lequel les tâches de communication doivent apparaître dans le plan. Ce champ indique la tâche de communication à exécuter en premier.
Actifs	Option permettant de définir si la tâche est active ou non.
Description	Description détaillée de la définition de tâche.
Fréquence de communication	Fréquence de l'exécution de la tâche de communication. Vous pouvez envoyer la notification une fois ou la notification peut être répétée.
Durée	Heure à laquelle vous souhaitez envoyer une notification. Par exemple, si la fréquence de communication est **unique** et que la **durée** est de 15 minutes, la notification n'est envoyée qu'une fois toutes les 15 minutes. Si la fréquence de communication est **récurrente**, la notification est envoyée toutes les 15 minutes.

5. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   La tâche de communication est définie pour le plan de communication.

Que faire ensuite

Définissez le canal de communication pour la tâche.

Définir un canal de communication

Définissez un canal de communication pour chaque tâche de communication afin de déterminer le mode de communication à utiliser pour la tâche lorsqu'un plan est attaché à une table.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_comm_management.comm_plan_admin ou admin

Vous avez défini un plan de communication et ses tâches connexes.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Les modes de communication disponibles sont : e-mail, SMS, conférence et Slack.
- Pour la table d'incidents, la fonctionnalité de SMS et de conférence s'affiche uniquement si vous activez le module d'extension Notification (com.snc.notify) et que la valeur de propriété *com.snc.iam.notify_number* est définie sur le numéro de notification enregistré. Le numéro de notification est enregistré lors de la configuration du compte Twilio.
- Pour la table Incident, la fonctionnalité Slack n'apparaît que si vous activez le module d'extension Collaboration Services for Task Communications Management (sn_tcm_collab_hook). Pour activer le module d'extension Services de collaboration pour Task Communications Management, accédez à ServiceNow Store et installez l'application Services de collaboration pour Gestion des tâches de communication. Pour plus d'informations, consultez Services de collaboration pour Gestion des tâches de communication .

  Remarque : Pour en savoir plus sur la configuration de Slack, consultez Configurer l'espace de travail Slack .

- **Ajouter un canal – La conférence** s'exclut mutuellement de **Ajouter un canal – SMS** et **Ajouter un canal – E-mail**. Si vous sélectionnez **Ajouter un canal – Conférence**, vous ne pouvez pas sélectionner **Ajouter un canal – E-mail** ou **Ajouter un canal – SMS**.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion des tâches de communication** > **Définitions des plans**.
2. Cliquez sur un plan de communication.
3. Cliquez sur la liste connexe Définitions de tâches de communication, puis cliquez sur la tâche pour laquelle vous souhaitez définir le canal de communication.
4. Sur le formulaire de définition de tâche de communication, cliquez sur l'un des liens connexes suivants en fonction de vos besoins :
   - **Ajouter un canal – Conférence**
   - **Ajouter un canal – E-mail**
   - **Ajouter un canal – SMS**
   - **Ajouter un canal – Slack**
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Définition du canal de communication

Champ	Description
Ajouter un canal – Conférence	
Définition de tâche de communication	Définition de tâche de communication à laquelle la définition de canal est associée.
Notifier le sélecteur de fournisseur	Icône de recherche ( ) pour sélectionner le sélecteur dans la table Sélecteur de fournisseur [notify_group_selector].

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Le sélecteur peut être associé à un numéro de notification, un groupe ou un fournisseur de conférence. Chaque groupe de numéros de notification peut avoir un ou plusieurs numéros de notification qui peuvent être utilisés pour effectuer des téléconférences.
Ajouter un canal – E-mail	
Définition de tâche de communication	Définition de tâche de communication à laquelle cette définition de canal est associée.
Modèle de client de messagerie	Icône de recherche ( ) pour sélectionner le modèle de client de messagerie utilisé pour envoyer des e-mails à l'audience ciblée. **Remarque :** Ce modèle d'e-mail doit être défini dans la table Tâche de communication.
Champ de destinataire	Liste permettant de sélectionner l'emplacement dans lequel vous souhaitez que la liste des destinataires soit renseignée. Les options comprennent **À**, **CC et CCI**. La valeur par défaut est renseignée en fonction de ce que vous définissez dans la propriété **Emplacement des e-mails des destinataires par défaut pour les tâches de communication** (*sn_comm_management.default_email_recipient_field*).
Ajouter un canal – SMS	
Définition de tâche de communication	Définition de tâche de communication à laquelle cette définition de canal est associée.
Modèle de SMS de notification	Icône de recherche permettant de sélectionner le modèle de SMS de notification utilisé pour envoyer un SMS à l'audience ciblée. **Remarque :** Ce modèle de SMS doit être défini dans la table Tâche de communication.
Notifier le sélecteur de fournisseur	Icône de recherche ( ) pour sélectionner le sélecteur dans la table Sélecteur de fournisseur [notify_group_selector].

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Le sélecteur peut être associé à un numéro de notification, un groupe ou un fournisseur de conférence. Chaque groupe de numéros de notification peut avoir un ou plusieurs numéros de notification qui peuvent être utilisés pour envoyer des SMS.
Ajouter un canal – Slack	
Définition de tâche de communication	Définition de tâche de communication à laquelle cette définition de canal est associée.
Type de canal	Le type de canal est Slack.

6. Cliquez sur **Envoyer**.
   Un canal de communication est défini pour la tâche de communication.

Que faire ensuite
Après avoir créé des tâches de communication et des canaux de communication pour ces tâches, définissez des contacts pour le plan de communication.

Définir un contact de communication

Définissez les destinataires d'un plan particulier afin de déterminer le public cible impliqué dans chaque tâche de communication et les responsabilités que les destinataires sont censés assumer. Une notification pour une tâche est envoyée à toutes les personnes spécifiées pour cette tâche.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_comm_management.communication_plan_admin ou admin

Vous avez défini un plan de communication.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez ajouter ou supprimer manuellement tout contact de communication particulier.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Gestion des tâches de communication** > **Définitions des plans**.
2. Cliquez sur le plan de communication pour lequel vous souhaitez définir les contacts.
3. Cliquez sur la liste connexe **Définitions de contact de communication** , puis cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de définition de contact de communication

Champ	Description
Type	Type de contact tel que utilisateur, groupe ou liste de destinataires que vous souhaitez impliquer dans le plan. Le type de contact est affecté dynamiquement au moment de l'exécution de la table. Pour en savoir plus sur les listes de destinataires, reportez-vous à la section

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Définir une liste de destinataires pour le contact de communication.
Responsabilité	Responsabilité que l'utilisateur, le groupe ou les personnes de la liste des destinataires sont censés assumer.
Utilisateur	Nom de la liste d'utilisateurs, de groupes ou de destinataires à ajouter à la liste de contacts. **Remarque :** Vous pouvez utiliser la liste des destinataires pour spécifier des critères dynamiques pour l'extraction de la liste des utilisateurs d'un plan de communication particulier.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Un contact de communication est défini pour le plan de communication.

Définir une liste de destinataires pour le contact de communication

Une liste de destinataires vous permet de spécifier un filtre pour extraire une liste d'utilisateurs. Utilisez la liste des destinataires comme contact pour un plan de communication particulier.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_comm_management.comm_plan_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Parfois, les contacts que vous souhaitez inclure dans un plan ne peuvent être connus que de manière dynamique. Par exemple, vous pouvez souhaiter que le groupe de support associé à un service d'entreprise particulier dans un incident soit impliqué dans le plan de communication. Le groupe de support peut changer en fonction du service d'entreprise que vous sélectionnez. Dans ce cas, une liste de destinataires offre la flexibilité nécessaire pour ajouter des destinataires de manière dynamique.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Gestion des tâches de communication** > **Administration** > **Listes de destinataires**.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour créer une nouvelle liste de destinataires.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Listes de destinataires

Champ	Description
Nom	Nom de la liste des destinataires.
Type	Type de destinataire.
État	[Lecture seule] État de la liste des destinataires.
Configuration	
Méthode	La méthode utilisée pour générer la liste de destinataires.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	◦ Charger un fichier : chargez un fichier Excel contenant les informations sur les destinataires pour créer une liste de destinataires. Cette liste est statique. ◦ Condition dynamique : utilisez des scripts ou des conditions pour recevoir des informations sur les destinataires.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Une liste de destinataires est définie pour le contact.

Que faire ensuite
Définissez un contact de communication pour la tâche.

Créer un type de plan

Créez le type de plan de communication et spécifiez si le type de plan est applicable globalement ou à une table particulière. Lorsque vous créez le type de plan de communication, il est référencé dans la définition du plan de communication. Le type de plan de communication vous permet de filtrer le plan par type, de générer un rapport d'un type de plan particulier ou de créer des SLA pour n'importe quel plan de communication.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_comm_management.comm_plan_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion des tâches de communication** > **Administration** > **Types de plans**, puis cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de recherche de type de plan de communication

Champ	Description
Nom	Nom unique du type de plan de communication.
Global	Option permettant de déterminer si le type de plan est disponible pour toutes les tables ou pour une table spécifique. Si la case n'est pas cochée, le champ **Table** s'affiche, dans lequel vous pouvez sélectionner la table pour laquelle le type de plan apparaît.
Application	Périmètre d'application du type de plan. Le type de plan est disponible pour toutes les applications ou pour les applications à portée.
Actifs	Option permettant de définir si le type de plan est actif.
Description	Description détaillée du type de plan.

3. Cliquez sur **Envoyer**.
   Un type de plan de communication est créé.

Que faire ensuite
Définissez un plan de communication.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un type de tâche

Créez le type de tâche de communication et spécifiez si la tâche est applicable à une table particulière ou si elle est applicable globalement. Le type de tâche de communication vous permet de filtrer une tâche par son type, de générer un rapport d'un type de tâche particulier ou de créer des SLA pour une tâche de communication.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_comm_management.comm_plan_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion des tâches de communication** > **Administration** > **Types de tâches**, puis cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de recherche de type de tâche de communication

Champ	Description
Nom	Nom unique du type de tâche de communication.
Global	Option permettant de déterminer si le type de tâche est disponible pour toutes les tables ou pour une table spécifique. Si la case n'est pas cochée, le champ **Table** s'affiche, dans lequel vous pouvez sélectionner la table pour laquelle le type de tâche s'affiche.
Application	Périmètre de l'application du type de tâche. Le type de tâche est disponible pour toutes les applications ou pour les applications à portée.
Actifs	Option permettant de définir si le type de tâche est actif ou non.
Description	Description détaillée du type de la tâche.

3. Cliquez sur **Envoyer**.
   Un type de tâche de communication est créé.

Que faire ensuite

Définissez une tâche de communication.

Définition des responsabilités de contact

Définissez les différents contacts ou le public cible impliqués dans le processus de communication et leur responsabilité afin de comprendre les attentes de ces contacts tout au long du processus.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_comm_management.comm_plan_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion des tâches de communication** > **Administration** > **Responsabilités de contact**, puis cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Responsabilité de contact

Champ	Description
Global	Option permettant de déterminer si la responsabilité de contact est disponible pour toutes les tables ou pour une table spécifique. Si la case n'est pas cochée, le champ **Table** s'affiche, dans lequel vous pouvez sélectionner la table pour laquelle vous définissez la responsabilité du contact.
Nom	Nom unique du contact, tel que Directeur commercial ou Responsable des communications, impliqué dans le processus de communication.
Type	Type de contact tel que utilisateur, groupe ou liste de destinataires.
Table	Table dans laquelle le contact est activé lorsqu'un plan de communication est joint.

3. Cliquez sur **Envoyer**.
   Les responsabilités de contact sont définies.

Que faire ensuite
Définissez un contact de communication pour la tâche.

Afficher la configuration du canal de communication

Affichez la configuration des différents canaux de communication utilisés pour contacter le public cible dans le processus de communication. Par défaut, les canaux de communication disponibles sont les e-mails, SMS, Slack et conférence.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_comm_management.comm_plan_admin ou admin

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Gestion des tâches de communication** > **Administration** > **Configuration de canal**.
2. Ouvrez n'importe quel enregistrement de canal de communication.
3. Sur le formulaire, consultez les champs.

Formulaire Configuration du canal de communication

Champ	Description
Type	[Lecture seule] Mode de canal.
Script de configuration	[Lecture seule] Icône de recherche (icône) pour sélectionner le script qui définit la configuration du canal.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Actifs	[Lecture seule] Option permettant de définir si le canal de communication est actif ou non.
Classification	[Lecture seule] Utilisé en interne pour regrouper les canaux entre conférence ou console de gestion des incidents majeurs.

Configurer Slack pour une tâche de communication

Configurez Slack comme mode de communication pour une tâche de communication afin d'envoyer des messages directs aux utilisateurs.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_comm_management.comm_plan_admin ou admin

Installez le module d'extension Collaboration Services for Task Communications Management (sn_tcm_collab_hook) à partir de ServiceNow Store.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Incident** > **Définitions des plans de communication**.
2. Ouvrez le plan de communication auquel vous souhaitez ajouter Slack comme canal de communication pour une tâche de communication.
3. Ouvrez la définition de la tâche de communication à laquelle vous souhaitez ajouter Slack comme mode de communication.
4. Cliquez sur les liens connexes **Ajouter un canal – Slack**.
5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Slack est ajouté comme canal de communication pour la tâche de communication.

Workflow classique

Workflow fournit une interface par glisser-déplacer pour automatiser les processus en plusieurs étapes sur toute la plateforme. Chaque workflow se compose d'une séquence d'activités, telles que la génération d'enregistrements, la notification d'utilisateurs d'approbations en attente ou l'exécution de scripts. L'éditeur de workflow graphique représente visuellement les workflows sous forme d'organigrammes. Il affiche les activités sous forme de cases étiquetées avec des informations relatives à cette activité et les transitions d'une activité à l'autre sous forme de lignes connectant les cases.

Remarque : À partir de la version New York, Workflow est un produit hérité. Utilisez Concepteur de flux pour toute nouvelle automatisation de processus. Étant donné que de nombreuses organisations ont des workflows en production, utilisez cette documentation sur les workflows pour apprendre à utiliser les workflows existants.

Explorer

- Xanadu
- Déplacement du workflow avec ensembles de mises à jour
- Workflow Attacher une activité

Configurer

Premiers pas avec les workflows

Administrer

- Rôles de workflow
- Administration des contextes de workflow

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

• Séparation de domaine et Workflow • Formation sur le flux de travail ServiceNow® Site Developer		
Utiliser • Éditeur de Workflow • Créer un workflow • Activités du workflow	**Développer** • Formation pour les développeurs • Documentation pour les développeurs • Référence d'API de workflow • Utilisation de variables dans un workflow	**Dépannage et demande d'aide** • Poser des questions ou y répondre dans la communauté des développeurs • Dépanner les workflows • Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues • Contact Service et assistance client

Premiers pas avec les workflows

L'éditeur de workflow graphique fournit une interface par glisser-déposer pour automatiser les processus à plusieurs étapes sur l'ensemble de la plateforme.

Parties d'un workflow

Les workflows sont constitués de ces parties.

Propriétés

Spécifiez des paramètres de configuration tels que le nom du workflow, la table sur les enregistrements de laquelle le workflow agit et les conditions dans lesquelles il doit être exécuté.

Activités

Spécifiez la séquence d'opérations effectuées par le workflow, telles que la génération d'enregistrements, la notification aux utilisateurs des approbations en attente ou l'exécution de scripts.

Transitions

Spécifiez les conditions dans lesquelles une activité doit être exécutée.

Conditions de sortie

Spécifiez les conditions dans lesquelles exécuter une transition.

Contextes

Stocke les informations d'exécution historiques sur une exécution de workflow spécifique dans un enregistrement de contexte de workflow.

Versions

Stocke les informations historiques de conception d'un workflow spécifique dans un enregistrement de version de workflow.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cycle de vie du workflow

Un workflow démarre lorsqu'un événement déclencheur se produit. Les déclencheurs courants incluent un enregistrement inséré dans une table spécifique, ou un champ particulier dans une table défini sur une valeur spécifiée. Par exemple, vous pouvez créer un workflow qui s'exécute chaque fois qu'un utilisateur demande l'approbation d'un élément qu'il souhaite commander à partir du catalogue. Vous pouvez également planifier des workflows pour qu'ils s'exécutent périodiquement ou les appeler à partir de scripts tels que des règles métier.

Lorsqu'une activité se termine, le workflow passe à l'activité suivante. Une activité peut avoir plusieurs transitions possibles vers diverses activités, en fonction du résultat de l'activité. En poursuivant l'exemple ci-dessus, si la demande de l'utilisateur est approuvée, l'activité peut passer à une activité qui informe quelqu'un de commander l'élément. Si la demande de l'utilisateur est refusée, l'activité peut passer à la notification à l'utilisateur que sa demande a été refusée.

L'éditeur de workflow graphique représente visuellement les workflows sous forme d'organigrammes. Il présente les activités sous forme de boîtes étiquetées avec des informations sur cette activité et les transitions d'une activité à l'autre sous forme de lignes reliant les boîtes.

À chaque étape d'un workflow :

1. Une activité est traitée et une action définie par cette activité se produit.
2. À la fin d'une action par une activité, le workflow vérifie les conditions de l'activité.
3. Pour chaque condition correspondante, le workflow suit la transition vers l'activité suivante.

Lorsque le workflow manque d'activités, le workflow est terminé. Le contexte du workflow stocke l'historique d'exécution des activités et des transitions exécutées. La version de workflow stocke l'historique de conception des activités, des transitions et des conditions de sortie disponibles pour exécution.

Propriétés du workflow

Les propriétés de workflow spécifient quand exécuter un workflow et sur quels enregistrements il agit. Pour en savoir plus sur les propriétés des workflows, reportez-vous à la section Propriétés du workflow.

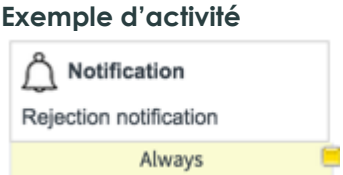
Activités du workflow

Une activité de workflow contient des instructions qui sont traitées par le workflow.

Les activités peuvent inclure l'exécution de scripts, la manipulation d'enregistrements, l'attente d'une période de temps définie ou l'enregistrement d'un événement. Les conditions de workflow déterminent si l'activité est exécutée ou non. Les activités peuvent être ajoutées, supprimées ou réorganisées. Des transitions peuvent être tracées entre les activités.

Il s'agit d'une activité qui déclenche une notification :

Exemple d'activité



Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le workflow exécute les activités en tant que session utilisateur qui les démarre. Les workflows démarrés à partir d'opérations d'enregistrement exécuteront des activités en tant que session utilisateur qui a effectué l'opération d'enregistrement. Les workflows démarrés à partir de calendriers ou redémarrés à partir de minuteurs exécutent des activités en tant qu'utilisateur système. Les workflows démarrés à partir d'appels de script exécutent les activités en tant que session utilisateur qui a démarré le script.

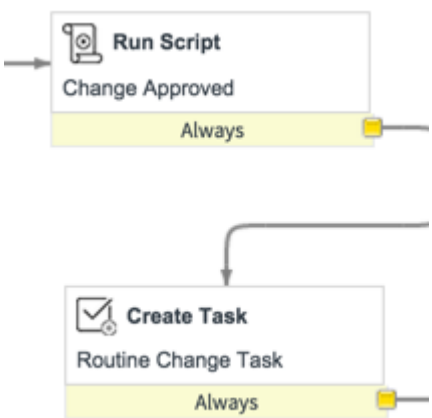
Pour plus d'informations sur les activités disponibles et leurs comportements, reportez-vous à la section Activités du workflow.

Transitions

Une fois la condition du workflow évaluée, la transition du workflow détermine quelle activité est exécutée quand la condition du workflow est remplie.

Il s'agit d'une transition qui mène toujours du script `Changement approuvé` à l'activité de **tâche de changement** :

Exemple de transition

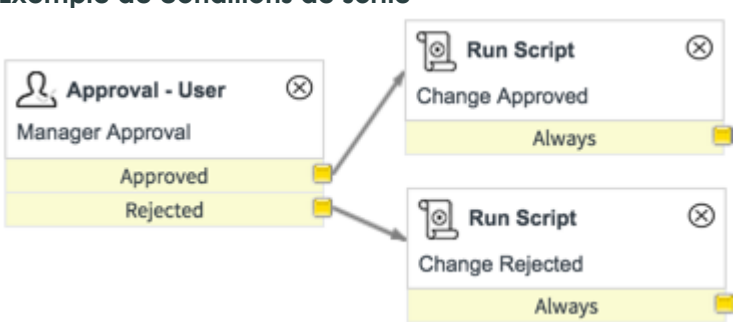


Conditions de sortie

Après l'exécution d'une activité de workflow, la condition du workflow est évaluée afin de déterminer quelle transition est activée.

La condition détermine le comportement en fonction d'un changement approuvé ou rejeté :

Exemple de conditions de sortie



Exemple de workflow

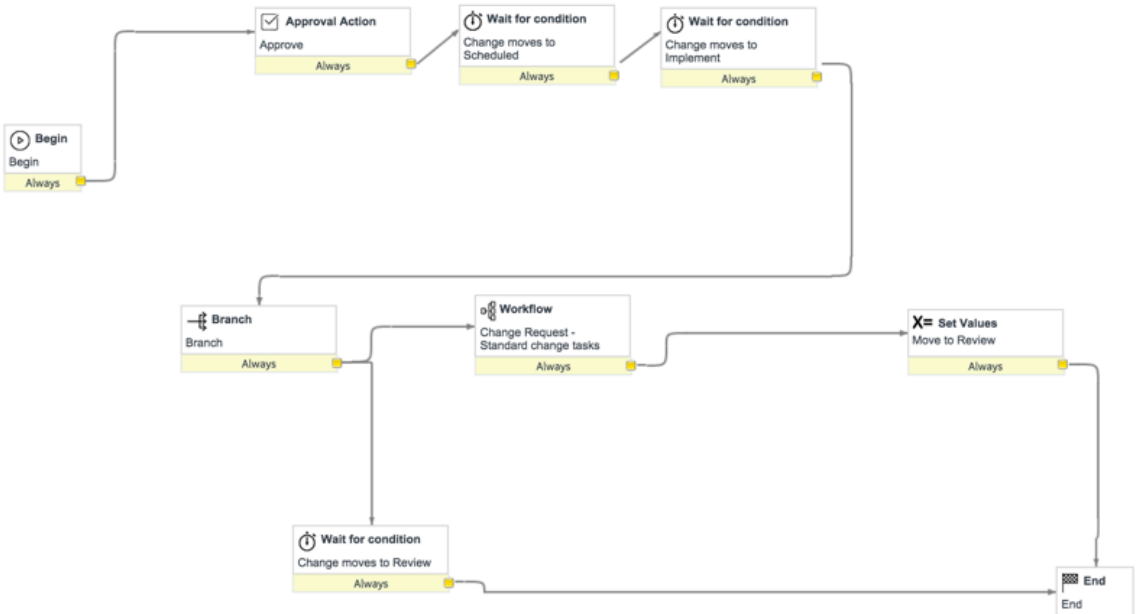
Pendant la modification du workflow ou pendant l'exécution d'un workflow non publié, seule la personne qui a extrait le workflow peut voir les changements.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une fois qu'un workflow est publié, il est disponible pour d'autres utilisateurs. Le workflow suit le processus tel que défini dans l'éditeur de workflow. L'ensemble du flux de travail est représenté sur un seul écran. Par exemple, il s'agit du workflow de changement standard :

Exemple de workflow de changement



Éditeur de Workflow

L'éditeur de workflow est une interface permettant de créer et de modifier des workflows en organisant et en connectant des activités pour piloter les processus.

Vous pouvez gérer plusieurs workflows sur le même écran, créer des activités de workflow personnalisées et utiliser des activités existantes comme sources de données. Les utilisateurs disposant du rôle workflow_creator peuvent créer des workflows. Les utilisateurs disposant du rôle workflow_admin peuvent créer, modifier, supprimer et publier des workflows.

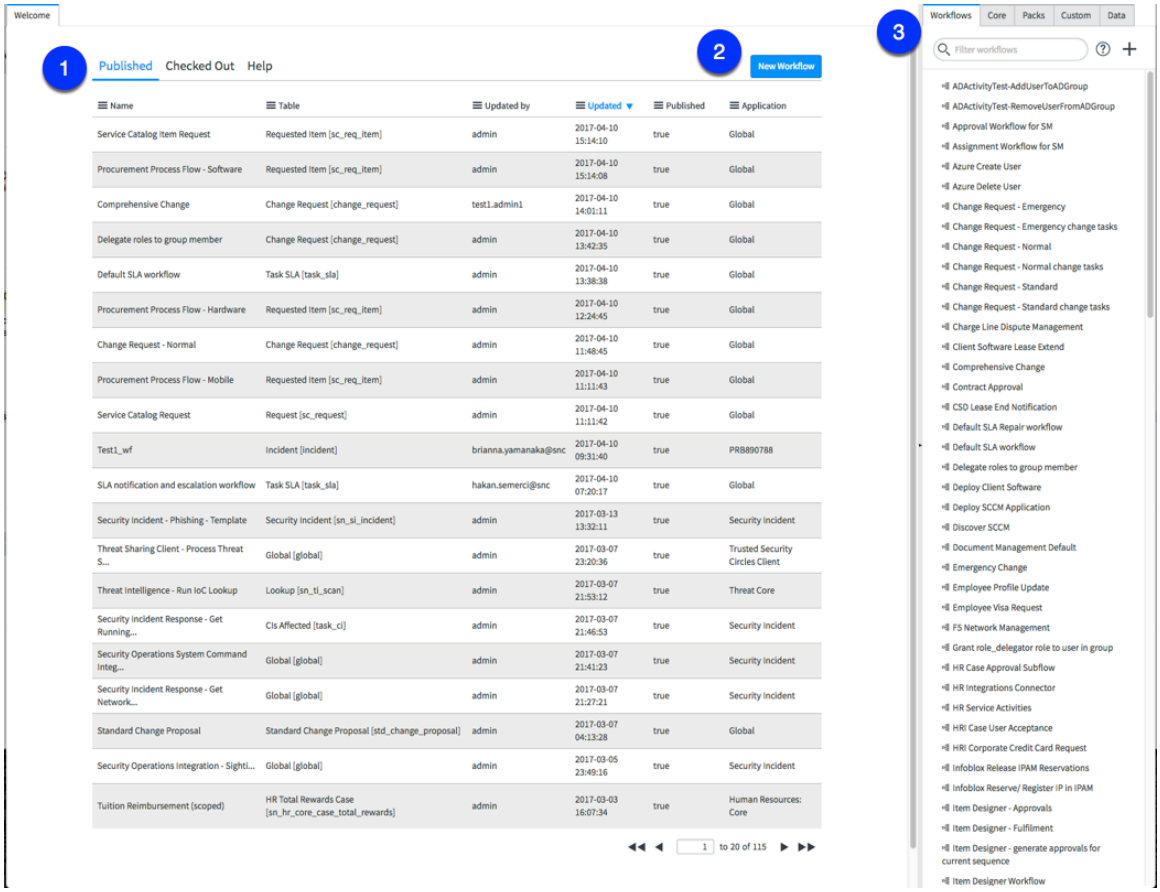
Pour ouvrir l'Éditeur de workflow, accédez à **Workflow** > **Éditeur de workflow**. Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'éditeur, reportez-vous à la section Créer un workflow.

Écran d'accueil

L'éditeur s'ouvre sur la page **d'accueil** , qui affiche une liste des workflows actifs et publiés. À partir de cet onglet, vous pouvez ouvrir des workflows existants, créer de nouveaux workflows et ouvrir des ressources d'aide liées au workflow.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



1 Filtres d'affichage de liste

Publié : cliquez ici pour afficher la liste des workflows publiés

Extrait : cliquez ici pour afficher la liste des workflows extraits pour l'utilisateur actuel

Aide : cliquez ici pour afficher les liens vers les ressources d'aide pour le workflow

2 Bouton Nouveau workflow

Cliquer pour créer un workflow

3 Onglets de palette

Workflows : activités de workflow et workflows que vous pouvez utiliser en tant que flux secondaires.

Core : activités de workflow disponibles appropriées pour le workflow sélectionné. Le contenu peut inclure des activités fournies par le système de base et celles achetées avec Orchestration.

Packs : packs d'activités Orchestration téléchargés depuis l'App Store, organisés par fournisseur et par champ d'application ServiceNow®. Les activités personnalisées et les workflows que vous incluez dans le champ d'application s'affichent également sous forme de packs. Visible uniquement si le module d'extension d'orchestration est installé.

Personnalisé : activités personnalisées d'Orchestration disponibles. Visible uniquement si le module d'extension d'orchestration est installé.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Données : activités du workflow actuel qui génèrent des données. Vous pouvez utiliser ces activités comme sources de données pour d'autres activités. Visible uniquement si le module d'extension d'orchestration est installé.

Remarque : Si votre page d'accueil de workflow ne ressemble pas à cet exemple, vous avez peut-être personnalisé la page d'accueil de workflow avant de la mettre à niveau vers Xanadu. Vous pouvez mettre à jour la page d'accueil du workflow vers la dernière version en modifiant les pages de l'interface utilisateur .

Accédez à la **Interface utilisateur du système** > **Pages de l'interface utilisateur** > **Éditeur de workflow bienvenue**. Dans l'enregistrement de la page d'interface utilisateur pour workflow_editor_welcome, faites défiler jusqu'à la liste connexe **Versions** . Sélectionnez la ligne de la version correspondant à la mise à niveau vers Xanadu, cliquez avec le bouton droit de la souris et sélectionnez **Restaurer cette version**.

Canevas du workflow

Une fois que vous avez ouvert ou créé un workflow, le système affiche le canevas du workflow. Sur le canevas, vous interagissez avec l'éditeur de workflow par le biais de plusieurs éléments différents : le canevas lui-même, les onglets de canevas, la barre de titre, la palette et les onglets de palette.

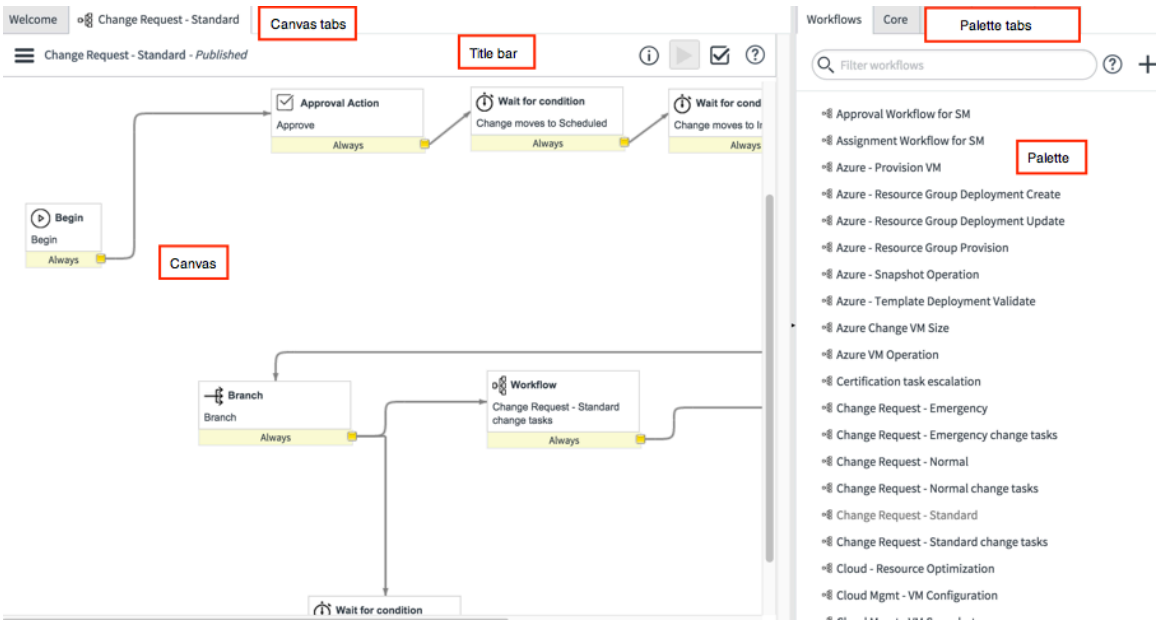
Le canevas de dessin est l'endroit où vous ajoutez des activités et configurez les transitions pour les workflows extraits. Ajoutez une activité en la faisant glisser de la palette vers le workflow dans le canevas. Pour plus d'informations, voir Créer un workflow.

- **Onglets de canevas** : contient des onglets permettant d'accéder aux workflows en cours de modification ou de création.
- **Barre de titre:** Affiche le nom et l'état du workflow. Fournit un menu et des commandes pour configurer, tester et valider les workflows.
- **Canevas** : fournit la surface de travail permettant de créer de nouveaux workflows ou de modifier des workflows existants.
- **Onglets de palette** : contient des onglets permettant d'accéder aux activités en cours de modification ou de création.
- **Palette** : contient toutes les activités de workflow disponibles et les workflows existants que vous pouvez utiliser comme flux secondaires. Faites glisser les activités et les flux secondaires vers le canevas pour créer de nouveaux workflows ou modifier des workflows existants.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Interface utilisateur du workflow



Palette de workflow

La palette de workflow par défaut contient les activités de workflow et les workflows existants que vous pouvez utiliser comme flux secondaires.

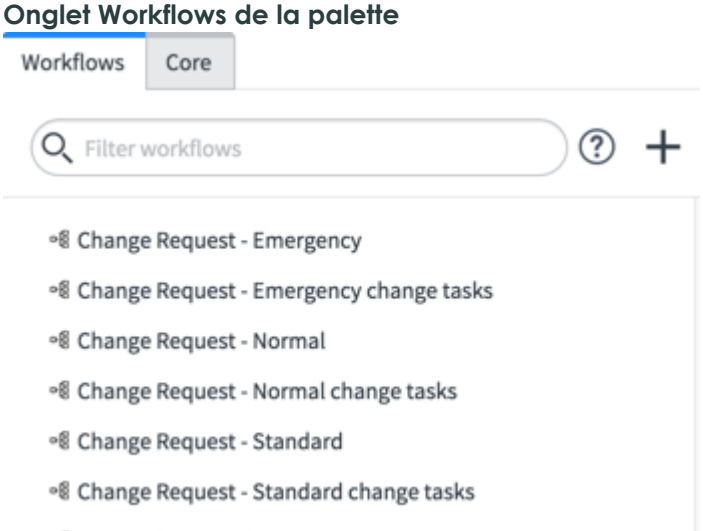
La palette de workflow de base contient les onglets suivants :

- **Workflows** : affiche les workflows existants et fournit des contrôles pour en créer de nouveaux.
- **Core** : affiche les activités de workflow de base disponibles pour tous les systèmes et les activités Orchestration (lorsqu'Orchestration est activé).

Onglet Workflows

L'onglet Workflows répertorie les **workflows** existants que vous pouvez modifier ou utiliser comme flux secondaires dans d'autres workflows. Double-cliquez sur un workflow pour l'ouvrir dans le canevas. Pour ajouter un workflow en tant que flux secondaire, faites-le glisser vers un autre workflow dans le canevas. Cliquez sur l'icône **+** pour créer un workflow.

Onglet Workflows de la palette



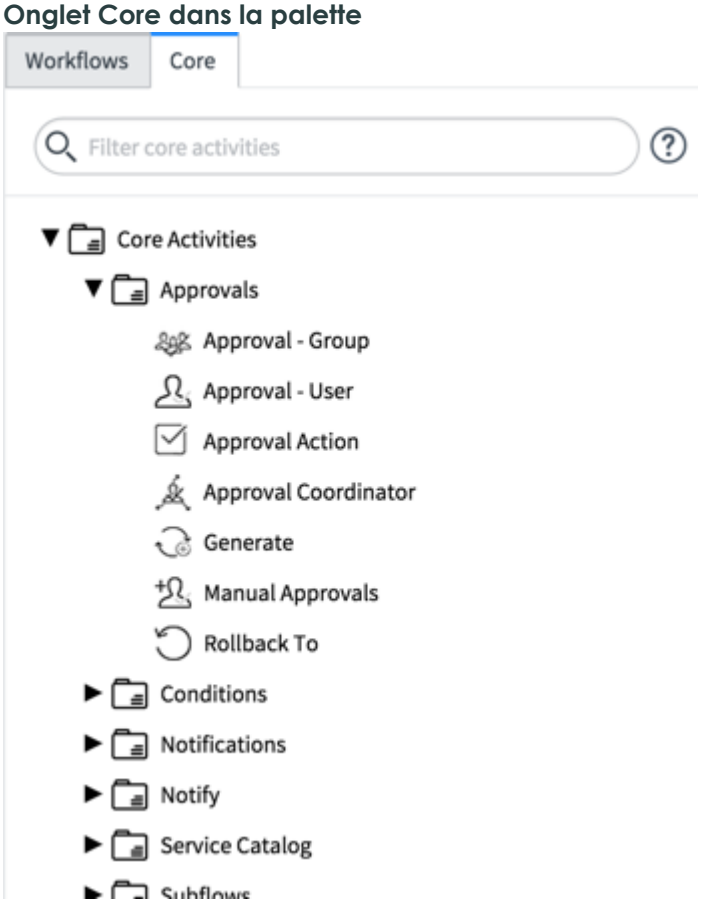
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Core

L'onglet **Core** contient les activités standard disponibles par défaut pour tous les workflows et toutes les activités achetées avec Orchestration, organisées par catégorie. Cliquez sur les icônes de flèche pour développer ou réduire les listes d'activités sous chaque catégorie. Pour ajouter une activité à un workflow, faites-la glisser vers le canevas. Pour plus d'informations, voir Ajouter une activité à un workflow.

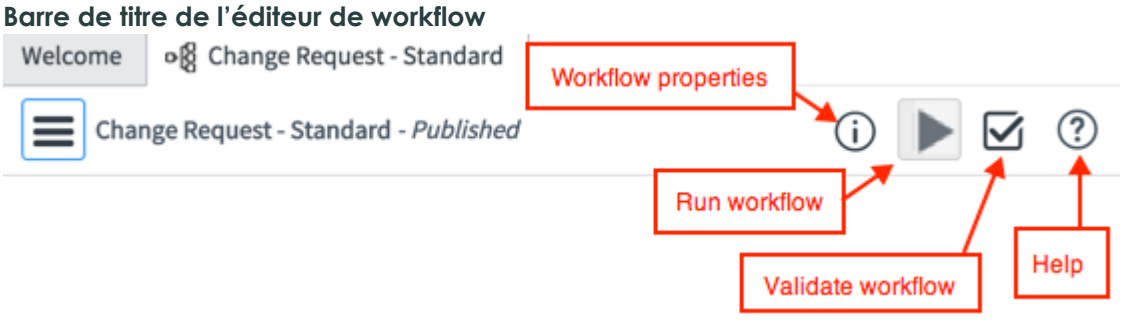
Onglet Core dans la palette



Barre de titre de l'éditeur de workflow

Lorsqu'un workflow est ouvert dans le canevas, la barre de titre affiche le titre du workflow et son statut en italique. Les états possibles sont **Extrait par <nom>** et **Publié**.

Barre de titre de l'éditeur de workflow



Les contrôles situés sur le côté droit de la barre de titre gèrent le workflow.

- **Propriétés du workflow** ⓘ: ouvre le formulaire des propriétés du workflow actuel.
- **Démarrer** ▶: exécute le workflow. Ce contrôle n'est disponible que pour les workflows en cours d'exécution sur la table globale qui sont accessibles à partir de tous les périmètres

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

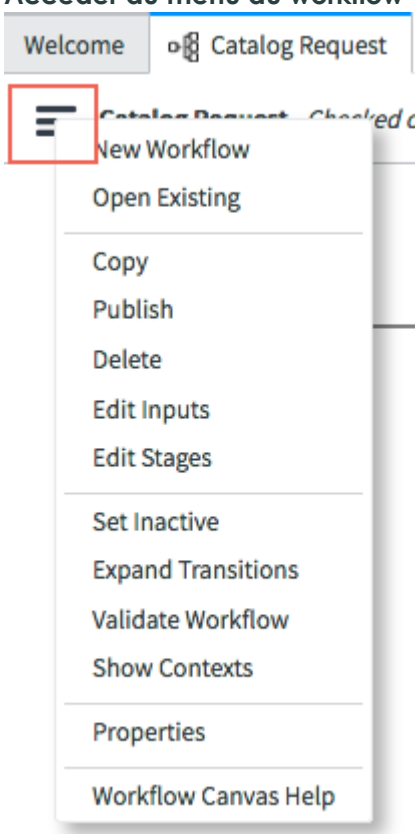
de l'application. Pour tester des workflows qui se trouvent sur d'autres tables, insérez dans cette table un enregistrement qui remplit la condition du workflow.

- **Valider** : teste le workflow avant sa publication. La validation détecte les problèmes potentiels qui peuvent empêcher la publication du workflow ou entraîner son échec. Pour plus d'informations, consultez Validation du workflow.
- : ouvre la documentation pour vous aider à créer le workflow.

Menu Workflow

Cliquez sur l'icône de menu dans la barre de titre pour accéder à des options supplémentaires de configuration du workflow.

Accéder au menu du workflow



Les options de menu suivantes sont disponibles :

Options de menu du workflow

Option	Description
Nouveau workflow	Crée un nouveau workflow.
Ouvrir existant	Ouvre un autre workflow existant.
Copier	Crée un doublon du workflow. Donnez un nom différent à la copie.
Publier	Rend publique la version du workflow personnel, en remplaçant la version de workflow actuellement publiée. Cette option n'est disponible que pour les workflows extraits.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options de menu du workflow (suite)

Option	Description
Contrôler	Crée pour vous une version personnelle du workflow, que vous pouvez modifier. Cette option n'est disponible que pour les workflows publiés.
Supprimer	Supprime le workflow. Vous ne pouvez pas supprimer des workflows auxquels des contextes sont associés.
Définir sur inactif	Désactive le workflow afin qu'il ne puisse pas être utilisé.
Agrandir les transitions	Redessine les transitions afin qu'elles ne se chevauchent pas lorsqu'elles quittent la condition d'activité.
Démarrer le workflow	Démarre une exécution de test du workflow actuel.
Valider le workflow	Exécute des tests de validation sur votre workflow avant sa publication. Utilisez cette validation pour détecter les problèmes potentiels qui peuvent empêcher la publication du workflow ou entraîner son échec. Pour plus d'informations, voir Travailler sur les workflows.
Réduire les transitions	Redessine les transitions afin qu'elles se chevauchent lorsqu'elles quittent la condition d'activité.
Afficher les contextes	Affiche tous les contextes du workflow en cours. Vous pouvez utiliser cette option pour résoudre les problèmes liés à un workflow.
Propriétés	Ouvre le formulaire Propriétés du workflow, qui définit les attributs du workflow.
Modifier les entrées	Ouvre la liste Entrées de workflow de variables que le workflow peut accepter lorsqu'elles sont utilisées comme flux secondaire. Pour plus d'informations, voir Transmettre une variable d'un workflow à un flux secondaire.
Modifier les étapes	Ouvre la liste Étapes du workflow. Pour plus d'informations, voir Étapes du workflow. Pour les tables avec une colonne de type = workflow.

Navigation au clavier de l'éditeur de workflow

La plate-forme comprend des fonctionnalités d'accessibilité qui prennent en charge les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 niveau A et rendent l'interface accessible aux utilisateurs handicapés.

Ces fonctionnalités améliorent l'expérience utilisateur lors de l'accès aux fonctions de la plateforme grâce aux fonctionnalités d'accessibilité. En général, vous utilisez l'ensemble suivant de fonctions de navigation au clavier standard :

- Appuyez sur **la touche de tabulation** pour parcourir les regroupements principaux dans une séquence prédéfinie. Cela inclut généralement le déplacement entre les contrôles d'interface standard (champs et listes) dans un module, ou entre les enregistrements au sein d'un onglet.

  Appuyez sur **la touche Maj pour** revenir en arrière dans une séquence prédéfinie.

Traduction automatique

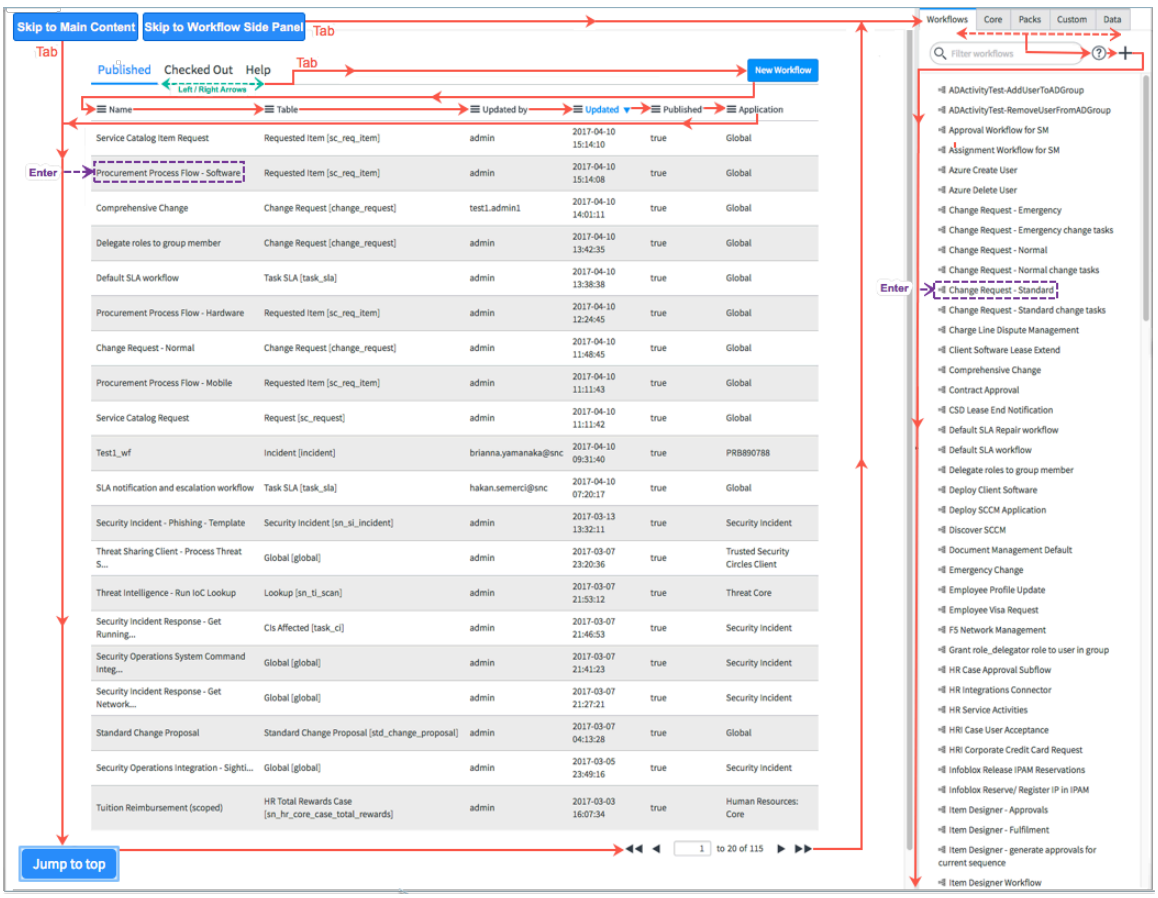
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Utilisez les touches fléchées (gauche, droite, haut, bas) pour naviguer entre les éléments individuels au sein d'un groupe. Cela inclut généralement le déplacement entre les onglets ou entre les sélections disponibles au sein d'un contrôle spécifique (par exemple, dans une liste).
- Appuyez sur **Entrée** pour sélectionner un contrôle ou un onglet, ou saisissez du texte à l'intérieur d'un contrôle.

L'éditeur de workflow est conçu d'une manière unique. Il comprend une série d'onglets du panneau principal (gauche), une série d'onglets du panneau latéral (droite) et un canevas de dessin pour la création ou la modification de workflows. En tant que tel, il dispose de son propre ensemble unique de fonctions et de commandes d'accessibilité au clavier.

Commandes clavier de la page d'accueil

Utilisez les commandes du clavier pour naviguer et utiliser la page d'accueil de l'éditeur de workflow.



Tâche ou action	Commandes du clavier
Accéder au panneau de contenu principal (gauche) et sélectionner un workflow	**1.** Après avoir accédé à l'éditeur de workflow à partir d'un menu, appuyez sur **la touche de tabulation**. apparaît dans le coin supérieur gauche.

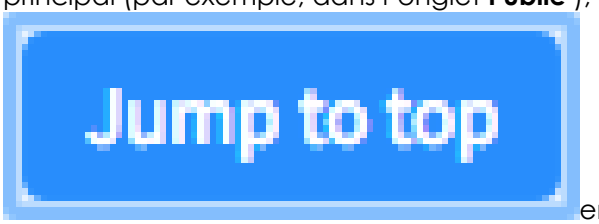
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche ou action	Commandes du clavier
	2. Appuyez sur **Entrée** pour positionner le curseur dans le premier enregistrement affiché dans l'onglet **Publié** . **3.** Appuyez sur **la touche de tabulation** pour accéder à la liste des enregistrements de workflow. Appuyez sur **la touche Entrée** pour sélectionner et ouvrir un enregistrement de workflow dans le canevas de dessin du workflow.
Sélectionner un workflow extrait ou une fonction d'aide dans le panneau de contenu principal	**1.** Après avoir accédé à l'éditeur de workflow à partir d'un menu, appuyez sur la **touche de tabulation** jusqu'à ce que l'onglet **Publié** soit mis en surbrillance. **Remarque :** Ne sélectionnez pas ou **2.** Appuyez sur les flèches droite ou gauche pour naviguer entre les onglets **Publié**, **Extrait** ou **Aide** . **3.** Appuyez sur la **touche de tabulation** pour naviguer entre les colonnes et vers le bas dans la liste des enregistrements de workflow extraits ou des sélections d'aide. Appuyez sur **la touche Entrée** pour sélectionner et ouvrir un enregistrement de workflow extrait dans le canevas de dessin du workflow ou ouvrir une sélection d'aide (vidéos de travail ou d'orchestration, documentation, discussions de la communauté, base de connaissances ou flux en direct).
Créer un workflow	**1.** Après avoir accédé à l'éditeur de workflow à partir d'un menu, appuyez sur la **touche de tabulation** jusqu'à ce que

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche ou action	Commandes du clavier
	soit mis en surbrillance. **2.** Appuyez sur **Entrée** pour ouvrir un nouveau workflow
Retour en haut	Après avoir parcouru les enregistrements affichés dans un onglet du panneau principal (par exemple, dans l'onglet **Publié**),  en bas de la liste. Appuyez sur **Entrée** pour revenir à l'onglet Accueil en haut de l'éditeur de workflow.
Naviguer vers les contrôles de sélection de page 	**1.** Après avoir parcouru les enregistrements affichés dans un onglet du panneau principal (par exemple, dans l'onglet **Publié**), y compris appuyez sur la **touche de tabulation** pour accéder aux contrôles de sélection de page. Continuez à appuyer sur **Tab** jusqu'à ce que vous accédiez à celui souhaité. **2.** Appuyez sur **Entrée** pour faire fonctionner le contrôle de page sélectionné.
Naviguez directement vers le panneau latéral (droit) pour ouvrir l'aide, créer un workflow ou ouvrir un workflow existant	**1.** Après avoir accédé à l'éditeur de workflow à partir d'un menu, appuyez deux fois sur **la touche de tabulation** . Ne sélectionnez pas . apparaît dans le coin supérieur gauche.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche ou action	Commandes du clavier
	2. Appuyez sur **Entrée** pour positionner le curseur dans l'onglet **Workflows** du panneau latéral. **3.** Pour ouvrir l'aide, appuyez sur **la touche de tabulation** pour accéder à ⓘ. Appuyez sur **Entrée** pour ouvrir l'aide ou appuyez sur **la touche de tabulation** pour ignorer. **4.** Pour créer un nouveau workflow, appuyez sur **la touche de tabulation** pour accéder à +. Appuyez sur **Entrée** pour ouvrir Nouveau workflow ou appuyez sur **la touche de tabulation** pour ignorer. **5.** Pour ouvrir un workflow existant : ◦ Si nécessaire, arrêtez-vous au champ de filtre pour filtrer les workflows. ◦ Appuyez sur **la touche de tabulation** pour parcourir la liste des workflows. ◦ Appuyez sur **Entrée** pour sélectionner et ouvrir un enregistrement de workflow dans le canevas de dessin du workflow,
Ajouter une activité principale à un workflow extrait dans le canevas de dessin du workflow	Si un workflow extrait est ouvert dans le canevas de dessin du workflow, les enregistrements d'activité principaux s'affichent dans l'onglet **Core** . Pour sélectionner une activité principale et la placer dans le workflow extrait : **Remarque :** Les enregistrements d'activité principaux s'affichent uniquement lorsqu'un workflow extrait est ouvert dans le canevas de dessin du workflow. les autres onglets s'affichent dans le panneau latéral uniquement si les fonctions d'orchestration sont activées. **1.** Dans le canevas de dessin du workflow, appuyez sur la **touche Maj jusqu'à** ce que apparaisse dans le coin supérieur gauche. **2.** Appuyez sur **Entrée** pour positionner le curseur dans l'onglet **Workflows** du panneau latéral. **3.** Appuyez sur la touche flèche droite pour accéder à l'onglet **Core** . **4.** Appuyez sur la **touche de tabulation** ou sur la touche flèche vers le bas pour accéder à la liste des activités principales.

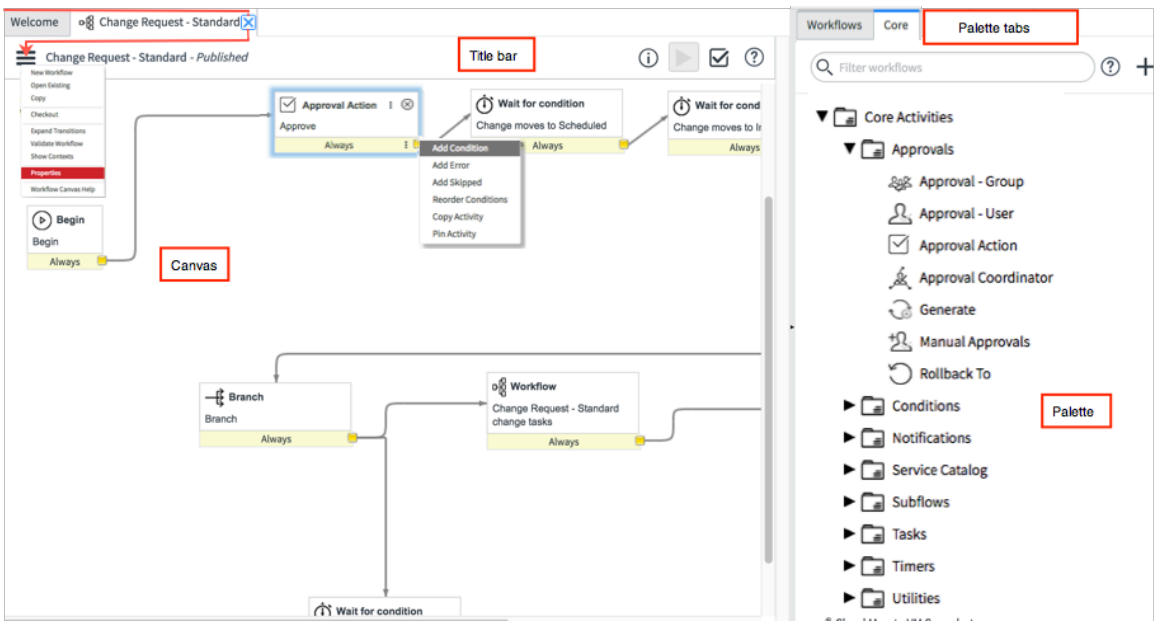
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche ou action	Commandes du clavier
	◦ Pour ouvrir un dossier d'activités principales (par exemple, Approbations), appuyez sur la flèche droite. ◦ Pour remonter dans la liste, appuyez sur les flèches vers la gauche ou vers le haut. **5.** Appuyez sur **la touche de tabulation** pour sélectionner une activité principale et ouvrez la boîte de dialogue Nouvelle activité pour spécifier ses propriétés. **6.** Après avoir créé l'activité, n'oubliez pas de la lier à une autre activité du workflow. Reportez-vous à la section Créer une connexion à partir d'une condition d'une activité vers l'activité suivante qui suit dans Commandes clavier du canevas de dessin du workflow.

Commandes clavier du canevas de dessin du workflow

Utilisez les commandes du clavier pour naviguer et utiliser le canevas de l'éditeur de workflow.

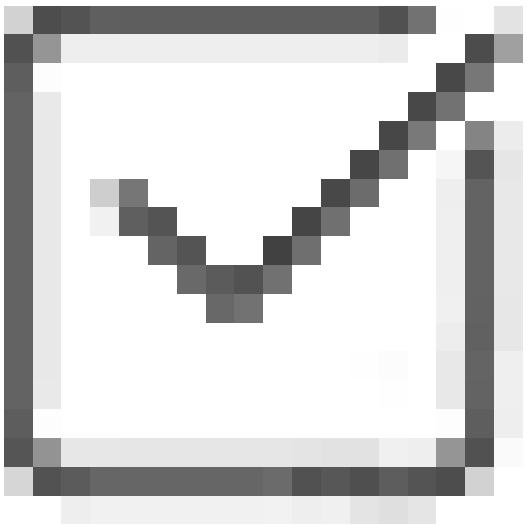
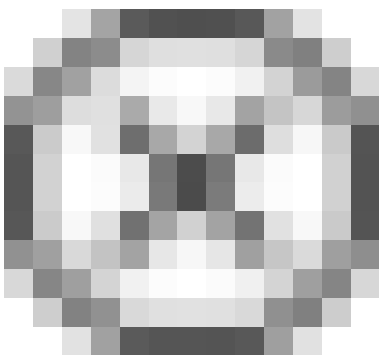


Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

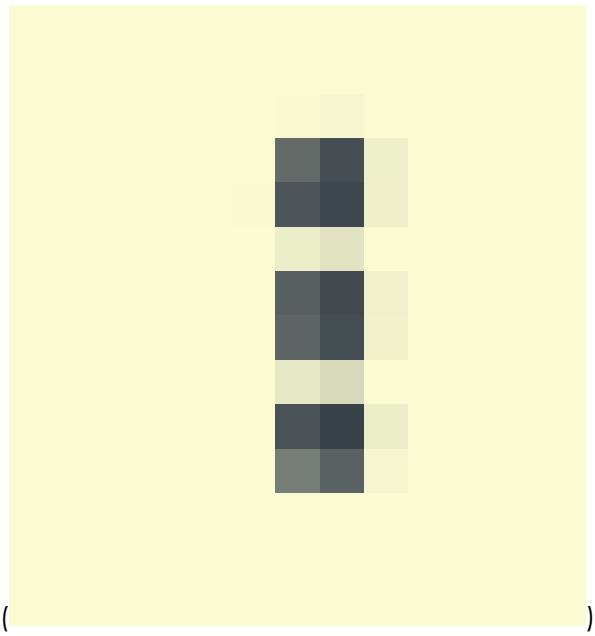
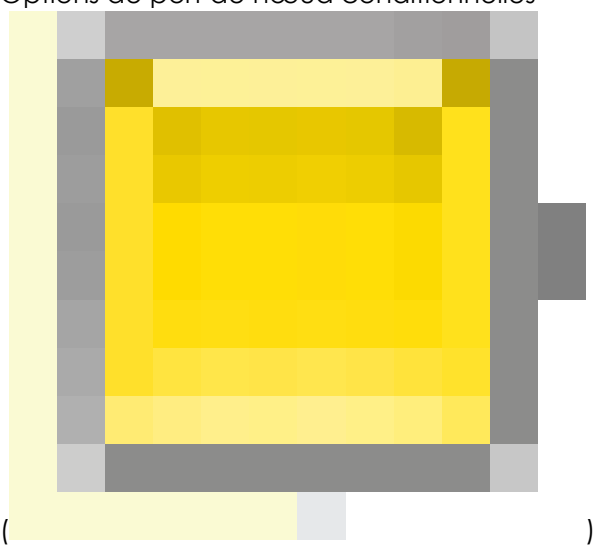
Tâche ou action	Commandes du clavier
Sélectionnez la commande du menu Actions du workflow (par exemple, **Valider le workflow** ou **Publier le workflow**)	**1.** Appuyez sur la **touche de tabulation** jusqu'à ce que le menu contextuel ( ) soit mis en surbrillance. **2.** Appuyez sur **Entrée** pour ouvrir le menu contextuel. **3.** Utilisez la flèche vers le bas pour accéder à la commande, puis appuyez sur **Entrée** pour la sélectionner.
Définir les propriétés générales du workflow	**1.** Appuyez sur **la touche de tabulation** jusqu'à ce que ⓘ soit mise en surbrillance. **2.** Appuyez sur **Entrée** pour ouvrir les propriétés du workflow.
Naviguez de la boîte d'activité à la boîte d'activité.	Il suffit d'appuyer sur **la touche Tab** ou d'utiliser les touches fléchées (droite, gauche, haut et bas) pour naviguer d'une activité à l'autre dans le workflow. **Remarque :** En fonction de la complexité et du nombre de cases d'activité dans le workflow, la séquence de navigation n'est pas toujours prévisible. En fonction de la façon dont vous naviguez dans le workflow, la séquence de navigation est généralement (mais pas toujours) ligne par ligne, et le focus est généralement placé sur la zone d'activité la plus proche.
Modifiez une activité sélectionnée.	**1.** Accédez à la zone d'activité, puis appuyez sur **Entrée** pour la sélectionner et la placer en mode d'édition. Lorsque vous sélectionnez une zone d'activité, elle est mise en surbrillance. **2.** Une fois en mode Édition, utilisez **la touche de tabulation** pour vous déplacer dans la boîte d'activité afin de modifier ou d'accéder à des éléments tels que :

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche ou action	Commandes du clavier
	◦ Propriétés de l'activité  ( ) ◦ Titre ◦ Menu contextuel du nœud ◦ Supprimer le nœud  ( ) ◦ Propriétés de la condition (Always)

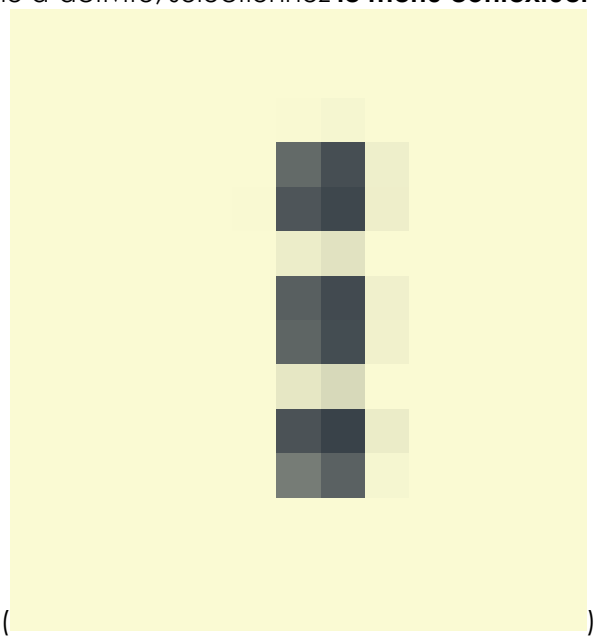
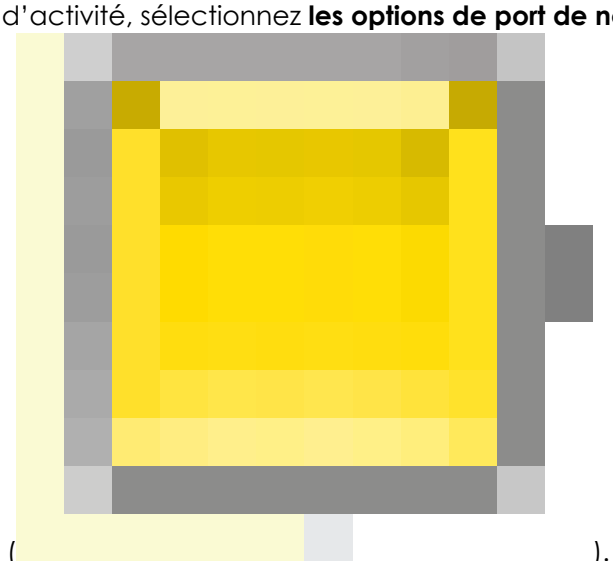
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche ou action	Commandes du clavier
	◦ Menu contextuel conditionnel au nœud () ◦ Options de port de nœud conditionnelles () **Remarque :** Tous les éléments d'une activité sélectionnée ne sont accessibles que lorsque vous travaillez avec un workflow extrait. Lorsque vous utilisez un workflow publié, vous ne pouvez accéder qu'à ses propriétés d'activité et à son titre. **3.** Appuyez sur **Entrée** pour sélectionner un élément ou appuyez sur **Echap** pour échapper à un élément sans apporter de modifications.

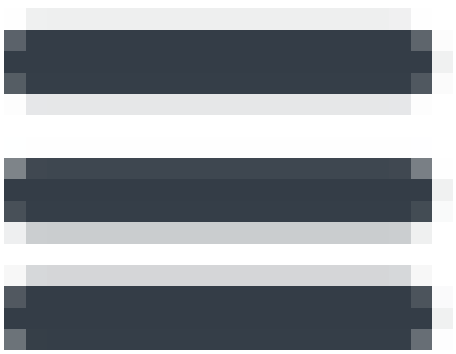
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche ou action	Commandes du clavier
Ajoutez une condition à une activité.	**1.** Dans une zone d'activité, sélectionnez de la condition pour accéder aux **propriétés de la condition**. **2.** Dans les **propriétés de la condition**, spécifiez les conditions de l'activité.
Créer une connexion à partir d'une condition d'une activité à l'activité suivante qui suit	**1.** Dans une zone d'activité, sélectionnez **le menu contextuel Nœud conditionnel** (). **2.** Sélectionnez **Lier à...** pour créer une connexion à la zone d'activité suivante qui suit, ou sélectionnez **Supprimer** pour supprimer une connexion existante.
Ajouter une activité principale ou personnalisée	**1.** Dans une zone d'activité, sélectionnez **les options de port de nœud conditionnelles** (). **2.** Sélectionnez **Ajouter une activité principale** pour accéder aux définitions d'activité du workflow afin d'ajouter une nouvelle activité principale, ou sélectionnez **Ajouter une activité personnalisée** pour ajouter une activité personnalisée au workflow.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche ou action	Commandes du clavier
Déplacer une boîte d'activité	**1.** Appuyez sur **Tabulation** pour accéder à la zone d'activité, saisissez, appuyez sur **Entrée** pour la sélectionner. **2.** Utilisez les touches fléchées pour déplacer la zone d'activité. Pour déplacer la zone d'activité d'un pixel à la fois, appuyez sur **la touche Maj** tout en utilisant les touches fléchées.
Valider un workflow	**1.** Appuyez sur **la touche de tabulation** jusqu'à ce que ☑ soit mise en surbrillance. **2.** Appuyez sur **Entrée** pour valider le workflow. Vous pouvez également sélectionner **Valider** à partir du menu Actions du workflow.
Exécuter un workflow	**1.** Appuyez sur **la touche de tabulation** jusqu'à ce que ▶ soit mise en surbrillance. **2.** Appuyez sur **Entrée** pour exécuter le workflow. **Remarque :** Si le workflow est lié à une table de base de données, cette fonction est désactivée. Le workflow s'exécute lorsque les conditions de table appropriées sont activées (par exemple, insertion d'un nouvel enregistrement dans la table).
Fermer le canevas de dessin du workflow	**1.** Appuyez sur la **touche de tabulation** jusqu'à ce que ☒ (sur le côté droit de l'onglet contenant le nom du workflow) s'affiche. **2.** Appuyez sur **Entrée** pour fermer le canevas.
Publier un workflow	**1.** Appuyez sur la **touche de tabulation** jusqu'à ce que le menu  contextuel ( ) soit mis en surbrillance. **2.** Appuyez sur **Entrée** pour ouvrir le menu contextuel. **3.** Utilisez la flèche vers le bas pour accéder à la commande **Publier** , puis appuyez sur **Entrée** pour la sélectionner.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche ou action	Commandes du clavier
Retour en haut	Après avoir parcouru l'ensemble du flux de travail, en bas de la liste. Appuyez sur **Entrée** pour accéder au haut du canevas de dessin du workflow.

Gestion des workflows

Créez, modifiez, validez et publiez des workflows pour automatiser les processus à plusieurs étapes sur l'ensemble de la plateforme. Comprendre les activités et les variables du workflow et savoir comment les utiliser efficacement. Examinez de plus près la façon dont les workflows sont construits, validés et utilisés.

Créer un workflow

Automatisez un processus à plusieurs étapes en créant un workflow avec l'éditeur de workflow.

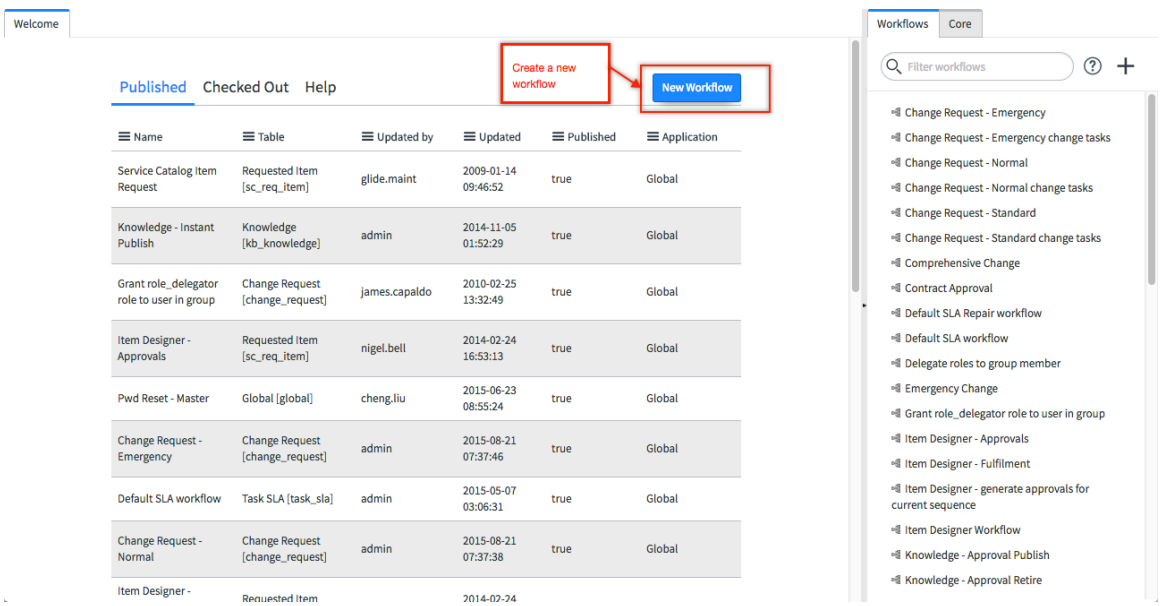
Avant de commencer

Rôle requis :

- Vous devez disposer du rôle workflow_admin ou workflow_creator pour utiliser l'éditeur de workflow.
- Si vous concevez le workflow dans le cadre d'un processus d'ensemble de mises à jour, consultez Déplacement du workflow avec ensembles de mises à jour avant de créer le workflow.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Workflow** > **Éditeur de workflow**.
   L'onglet **Accueil** de l'éditeur de workflow s'ouvre.
2. Dans l'onglet **Workflows** de la palette, cliquez sur **Nouveau workflow**.



Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une version simplifiée du formulaire Nouveau workflow s'ouvre.

3. Renseignez les champs **Nom** et **Table**
4. Facultatif : Ajoutez une **description**.
5. Facultatif : Effectuez l'une des actions suivantes :

   a. Si la section **Conditions** de l'interface utilisateur s'affiche, spécifiez une **condition** si nécessaire et modifiez les champs.
   La section **Conditions** de l'interface utilisateur s'affiche uniquement si la table sélectionnée prend en charge les conditions de lancement des workflows. Par exemple, si vous sélectionnez la table sc_req_item, les conditions ne sont pas applicables et la section **d'interface utilisateur Conditions** n'est pas affichée.

   b. Si la section **Étapes** de l'interface utilisateur s'affiche, vérifiez que les champs **Rendu de l'état** et **Ordre des étapes** contiennent les informations correctes.
   La section de l'interface utilisateur **Étapes** s'affiche uniquement si la table sélectionnée prend en charge les étapes. Par exemple, si vous sélectionnez la table sc_req_item, la section **Étapes** de l'interface utilisateur s'affiche.

6. Cliquez sur **Envoyer**.

   Le nouveau workflow est créé avec les activités **de début** et **de fin**reliées par une seule transition.

7. Terminez la création du workflow en ajoutant des activités, en validant et en publiant afin que le workflow soit disponible pour d'autres utilisateurs.
   Pour plus d'informations, voir Travailler sur les workflows.
8. Pour modifier les paramètres avancés du workflow, cliquez sur l'icône **Propriétés**.
9. Si vous apportez des modifications, cliquez sur **Mettre à jour**.

Propriétés du workflow

Dans les propriétés d'un workflow, vous pouvez configurer des paramètres tels que son périmètre de l'application, ses conditions de démarrage, son calendrier, ses entrées, ses étapes et ses mesures de temps d'exécution. Vous pouvez également afficher des informations telles que l'auteur du workflow, la version et l'historique.

Lorsque vous créez un workflow, les champs suivants sont disponibles dans la boîte de dialogue :

- **Nom**
- **Table**
- **Description**

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Si condition remplie**
- **Condition**

Si vous cliquez sur **la vue Diagrammer**, dans **Listes connexes**, les sections d'interface utilisateur suivantes sont disponibles dans la boîte de dialogue :

- Général
- Conditions
- Entrées
- Activités
- Application
- Calendrier
- Étapes
- Exécution estimée

Général

Champ	Description
Nom	Nom permettant d'identifier le workflow.
Table	Table sur laquelle le workflow doit s'exécuter. Les workflows qui s'exécutent sur des tables spécifiques peuvent toujours interagir avec d'autres tables. Sélectionnez **Global [global]** pour exécuter le workflow sur toutes les tables. **Remarque :** La liste affiche uniquement les tables et les vues de base de données qui sont dans le même champ d'application que le workflow. En outre, tous les utilisateurs qui modifient le workflow doivent avoir accès aux tables et aux domaines nécessaires.
Date de sortie	[Lecture seule] Quand le workflow a été extrait. Défini automatiquement par l'action **Valider** dans le menu du workflow.
Extraits par	[Lecture seule] Utilisateur qui a extrait ce workflow. Cette valeur est automatiquement définie par l'action **Valider** dans le menu du workflow.
Publié	[Lecture seule] Case à cocher permettant d'indiquer si le workflow a été publié. Défini automatiquement par l'action **Publier** dans le menu du workflow.
Description	Le but du workflow.

Conditions

Créez des conditions pour déclencher le workflow. La section Conditions n'apparaît pas si vous sélectionnez une table, telle que sc_req_item, qui ne nécessite pas de condition.

Champ	Description
Si condition remplie	Lorsque la condition est évaluée comme vraie, le workflow lance un contexte actif :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	• **Aucun** : le workflow n'est pas automatiquement démarré par le moteur de workflow. Pour exécuter ce workflow, écrivez un script pour démarrer le workflow. • **Exécuter le workflow** : valeur par défaut. Le moteur de workflow démarre le workflow si les informations du champ **Condition** correspondent à un enregistrement en cours d'insertion dans la table. • **Exécuter si aucun autre workflow ne correspond encore (obsolète)** : le workflow s'exécute uniquement si aucun autre workflow n'est en cours d'exécution sur le thread d'exécution qui a démarré ce workflow. Évitez d'utiliser. • **Exécuter si aucun autre workflow ne correspond** : le workflow s'exécute uniquement si aucun autre workflow n'est en cours d'exécution sur un enregistrement spécifique. Par exemple, il y a quatre workflows insérés dans la table Incident, qui ont une condition telle **que short_desccontient un test**. Un nouveau workflow, qui a **Si la condition correspond** est défini sur **Exécuter si aucun autre workflow ne correspond encore**, ne s'exécute que si aucun des quatre workflows n'a commencé à s'exécuter sur l'enregistrement d'incident.
Condition	Générateur de conditions permettant de spécifier les conditions du workflow qui déclenchent le comportement sélectionné dans la liste Si la condition est remplie.
Ordre	Valeur numérique qui détermine l'ordre du workflow par rapport à d'autres workflows. Les workflows sont évalués dans l'ordre, du numéro d'ordre le plus bas au numéro le plus élevé. Un workflow s'exécute s'il est le premier à correspondre aux conditions.

Entrées

La section Entrées répertorie toutes les activités du workflow actuel qui entrent des données, le type de données et la valeur par défaut. La section Entrées n'est disponible qu'après la création d'un workflow. Pour créer une variable, cliquez sur **Nouveau**.

Champ	Description
Étiquette	Étiquette de colonne affichée. Localisé en fonction des paramètres régionaux de l'utilisateur.
Référence	Champ d'entrée d'une autre table.
Type	Type de données. Par exemple, nombre entier ou chaîne.
Valeur par défaut	Valeur utilisée si vous ne fournissez pas de valeur.

Activités

La section Activités vous permet de définir l'épinglage d'activités et le nombre maximal d'activités.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Attacher une activité	Liste des options qui contrôlent les mises à jour des activités personnalisées au niveau du workflow. L'épinglage protège les activités personnalisées contre la mise à jour automatique lorsqu'elles sont téléchargées à partir du ServiceNow Store. Pour plus d'informations, voir Workflow Attacher une activité. Les options possibles sont les suivantes : • **Définir par activité** : permet à toutes les activités du workflow d'utiliser leurs propres paramètres d'épinglage. Il s'agit de l'option d'épinglage par défaut. • **Épingler toutes les activités** : épingle toutes les activités du workflow à leur version actuelle. • **Détacher toutes les activités** : permet de mettre à jour toutes les activités du workflow.
Nombre maximal d'activités	Nombre maximal d'activités effectuées par le workflow. Cette valeur est utilisée pour empêcher les boucles infinies et est définie sur **100** par défaut. Lorsque le nombre maximal indiqué est atteint, le workflow est annulé. Si ce champ est vide, le nombre maximal est défini sur **-1** et le workflow est annulé.

Application

La section Application vous permet de voir le périmètre de l'application et ses restrictions.

Champ	Description
Application	[Lecture seule] Périmètre de cette activité. Pour plus d'informations, consultez Périmètre de l'application.
Accessible depuis	Restrictions de champ d'application pour ce workflow. Les paramètres possibles sont les suivants : • **Tous les périmètres de l'application** : le workflow est accessible à tous les périmètres de l'application. • **Ce périmètre de l'application uniquement** : l'accès au workflow est limité au périmètre nommé dans le champ **Application** . Pour en savoir plus, voir Champ d'application du workflow.

Calendrier

Utilisez la section Calendrier pour créer un calendrier pour ce workflow à l'aide du générateur de calendrier.

Champ	Description
Livraison basée sur	Type de planification pour ce workflow. Les types possibles sont les suivants :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	• **Durée spécifiée par l'utilisateur** : durée basée sur une valeur spécifiée par l'utilisateur. Il s'agit du type de calendrier par défaut. • **Durée relative** : durée calculée à partir d'un calendrier préconfiguré, par exemple **de 8h00 à 17h00 en semaine**.
Temps de travail attendu	Intervalle défini par l'utilisateur. Ce champ est visible lorsque le type de planification est **Durée spécifiée par l'utilisateur**.
Calendrier	Calendrier préconfiguré qui détermine le moment d'exécution de ce workflow.
Fuseau horaire	Fuseau horaire de cette instance.

Étapes

La section Étapes s'affiche si vous sélectionnez une table avec **Type** = **Workflow**.

Champ	Description
Étape	Affiche l'avancement de l'étape du workflow sur la table sélectionnée. Vous pouvez éventuellement sélectionner les schémas **Rendu d'étape** et **Ordre d'étape** pour personnaliser l'apparence du champ d'étape. Les valeurs par défaut couvrent les scénarios classiques.
Rendu d'étape	Convertisseur à utiliser lors de l'affichage des icônes d'étape dans un formulaire ou une vue de liste. Pour plus d'informations sur les rendus , reportez-vous à la section Convertisseurs d'étape de workflow.
Ordre d'étape	Ordre des étapes du workflow lorsque vous affichez un champ de workflow dans une liste. Sélectionnez **Calculé** pour permettre au moteur de workflow de calculer l'ordre d'étape à partir de l'ordre d'exécution dans le workflow. Sélectionnez **l'utilisateur spécifié** pour utiliser le champ **Ordre** qui en résulte.Étapes du workflow
Nom	Nom de l'étape tel qu'il apparaît dans les champs de workflow.
Durée	Temps alloué à l'étape spécifique.
Ordre	Ordre des étapes du workflow lorsque vous affichez un champ de workflow dans une liste. Sélectionnez **Calculé** pour permettre au moteur de workflow de calculer l'ordre d'étape à partir de l'ordre d'exécution dans le workflow. Sélectionnez **l'utilisateur spécifié** pour utiliser le champ **Ordre** qui en résulte.Étapes du workflow
Valeur	Valeur de l'étape lorsqu'elle est référencée à partir d'un autre élément du système, par exemple dans un script.

Exécution estimée

La section **Temps d'exécution estimé** ouvre les contrôles de configuration de **l'heure d'exécution estimée** pour le workflow. Par défaut, les workflows principaux inclus dans le système de base ne sont pas configurés pour une estimation de temps d'exécution. Tous les nouveaux workflows sont configurés automatiquement avec les valeurs ERT par défaut. Vous pouvez modifier les estimations de temps d'exécution existantes ou en configurer de

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

nouvelles pour n'importe quel workflow existant. Pour en savoir plus sur la façon dont les temps d'exécution estimés sont configurés et calculés, reportez-vous à la section Mesures du temps d'exécution du workflow.

Champ	Description
Nécessite l'heure d'exécution estimée	Case à cocher pour indiquer que ce workflow nécessite une configuration d'exécution estimée. Vous pouvez utiliser les calculs de l'ERT pour déterminer si les workflows s'exécutent plus longtemps ou plus rapidement que prévu et pour identifier des erreurs dans le traitement des workflows. Par défaut, les nouveaux workflows nécessitent un ERT.
Heure d'exécution estimée	Estimation initiale du temps d'exécution du workflow.
Nombre de points de données	[Lecture seule] Le nombre de fois où le système a comparé la durée d'exécution estimée à un résultat de la durée d'exécution réelle.
Seuil du pourcentage des valeurs hors norme pour l'heure d'exécution estimée	[Obligatoire] Le pourcentage d'écart par rapport à la durée d'exécution estimée qui identifie une heure d'exécution du workflow hors norme. Le système utilise une valeur par défaut de 20. Pour plus d'informations, consultez Temps d'exécution des workflows externes.

Créer un workflow à partir d'une table

Automatisez un processus à plusieurs étapes en créant un workflow à partir de la vue de liste de n'importe quelle table prenant en charge les workflows.

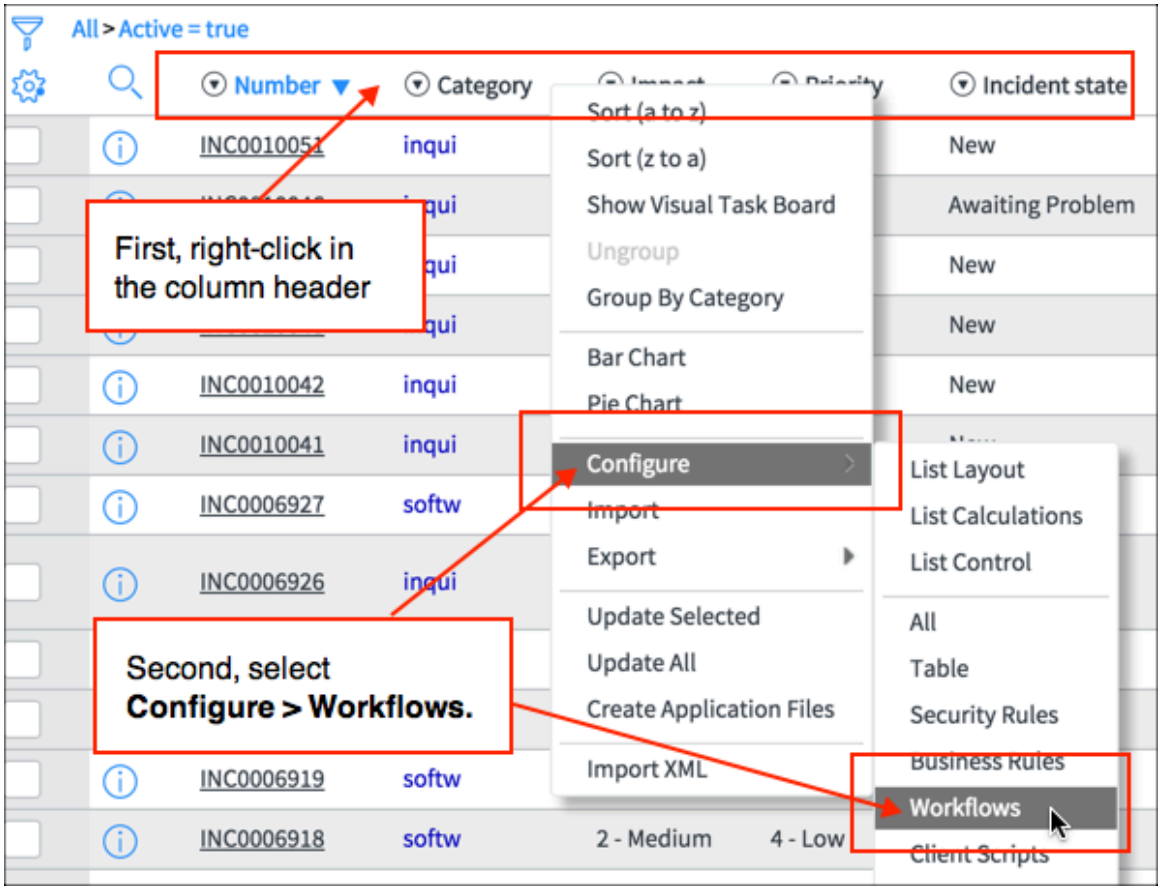
Avant de commencer

- Si vous concevez le workflow dans le cadre d'un processus d'ensemble de mises à jour, consultez Déplacement du workflow avec ensembles de mises à jour avant de créer le workflow.

Procédure

1. Ouvrez une table, telle qu'Incident ou Problème, dans la vue de liste. Par exemple, accédez à **Incident > Ouvert**.
2. Cliquez avec le bouton droit dans l'en-tête de colonne, puis sélectionnez **Configurer > workflows**.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Les **versions de workflow** de cette table apparaissent dans une liste.

3. Cliquez sur**Nouveau**.
   La **version du workflow** s'ouvre dans **Nouvelle vue de workflow** . Le champ **Table** est renseigné avec la table que vous avez sélectionnée à l'étape 1 et est en lecture seule.
4. **Entrez un nom**.
5. Facultatif : **Entrez une description**.
6. Facultatif : Modifiez les champs de conditions si nécessaire.
7. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le nouveau workflow est ajouté à la liste **des versions de workflow** .
8. Cliquez sur le **nom** du workflow.
   Le nouveau workflow est créé avec les activités **de début** et **de fin**reliées par une seule transition.

9. Terminez la création du workflow en ajoutant des activités, en validant et en publiant afin que le workflow soit disponible pour d'autres utilisateurs.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations, voir Travailler sur les workflows.

10. Facultatif : Pour modifier les paramètres avancés du workflow, cliquez sur l'icône **Propriétés**. Si vous apportez des modifications, cliquez sur **Mettre à jour**.

Créer un workflow pour un nouvel élément de catalogue de services

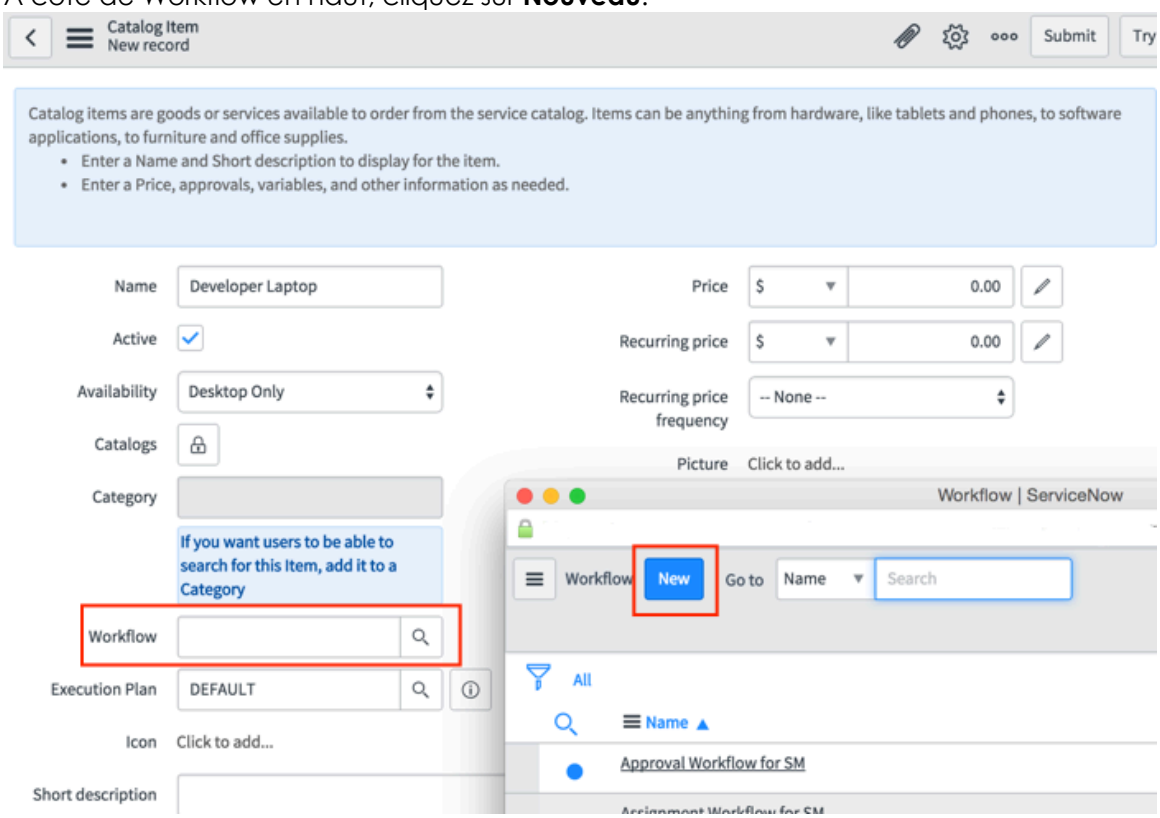
Lorsque vous créez un nouvel élément de catalogue de services, vous pouvez créer un workflow correspondant en même temps.

Avant de commencer

- Si vous concevez le workflow dans le cadre d'un processus d'ensemble de mises à jour, consultez Déplacement du workflow avec ensembles de mises à jour avant de créer le workflow.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les éléments**.
2. En haut du formulaire, en regard de **Éléments de catalogue**, cliquez sur **Nouveau** New. Le formulaire Élément de catalogue s'ouvre.
3. Ajoutez un **nom**.
4. Sélectionnez l'onglet **Moteur de processus** .
5. À côté du champ **Workflow** , cliquez sur l'icône de recherche .
6. À côté de Workflow en haut, cliquez sur **Nouveau**.



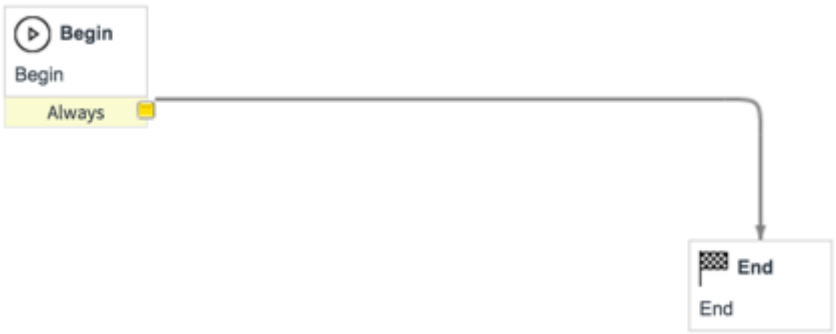
La boîte de dialogue Version du workflow s'ouvre dans la nouvelle vue du workflow. Le champ **Table** est défini sur **Élément demandé (sc_req_item)** et est en lecture seule.

7. Ajoutez un **nom**.
8. [Facultatif] Ajoutez une **description**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. [Facultatif] Modifiez les informations d'étape si nécessaire.
10. Cliquez sur **Envoyer**.
    Le nouveau workflow est créé avec les activités **de début** et **de fin**reliées par une seule



    transition.
11. Terminez la création du workflow en ajoutant des activités, en validant et en publiant afin que le workflow soit disponible pour d'autres utilisateurs.
    Pour plus d'informations, voir Travailler sur les workflows.
12. Pour modifier les paramètres avancés du workflow, cliquez sur l'icône **Propriétés** .
13. Cliquez sur **Mettre à jour**.
    Si vous fermez l'éditeur de workflow, vous pouvez voir l'enregistrement de l'élément de catalogue. Notez que le workflow est ajouté au champ Workflow. Les icônes Afficher le workflow et les informations apparaissent en regard du champ **Workflow** . Passez la souris sur l'icône d'informations pour afficher un résumé du workflow en lecture seule.

Créer un workflow pour une définition de SLA

Automatisez un processus à plusieurs étapes en créant un workflow à partir d'une définition de SLA.

Avant de commencer

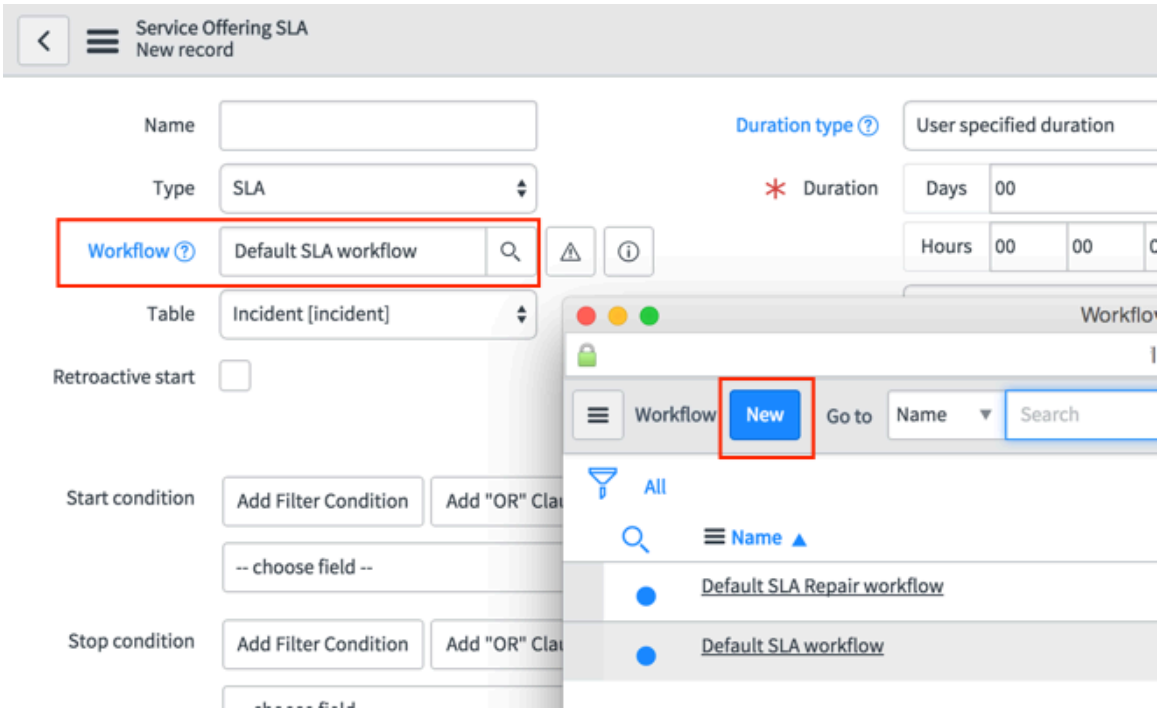
- Si vous concevez le workflow dans le cadre d'un processus d'ensemble de mises à jour, consultez cette rubrique Déplacement du workflow avec ensembles de mises à jour avant de créer le workflow.

Procédure

1. Ouvrez une liste des définitions de SLA.
   Par exemple, **Installations > les définitions de SLA** ou **Gestion des niveaux de service > les définitions de SLA**.
2. En haut du formulaire, à côté de **Définitions de SLA**, cliquez sur la nouvelle icône (New).
3. Sélectionnez **Contrat SLA** ou **SLA d'offre de service**.
4. À côté du champ **Workflow** , cliquez sur l'icône de recherche.
5. À côté **de Workflow** en haut, cliquez sur **Nouveau**.

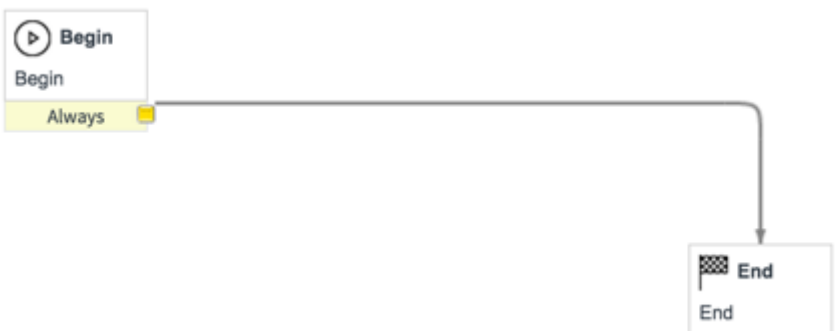
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



La boîte de dialogue Version du workflow s'affiche dans la nouvelle vue du workflow. Le champ **Table** est défini sur **Définition de SLA (contract_sla)** ou **SLA d'offre de service (service_offering_sla)** et est en lecture seule.

6. Saisissez un **Nom**.
7. [Facultatif] Saisissez une **description**.
8. [Facultatif] Modifiez les champs de conditions au besoin.
9. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le nouveau workflow est créé avec les activités **de début** et **de fin** reliées par une seule transition.



10. Terminez la création du workflow en ajoutant des activités, en validant et en publiant afin que le workflow soit disponible pour d'autres utilisateurs.
    Pour plus d'informations, consultez Travailler sur les workflows.
11. [Facultatif] Modifiez les paramètres avancés du workflow en cliquant sur l'icône Propriétés (icône
    Si vous apportez des modifications, cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

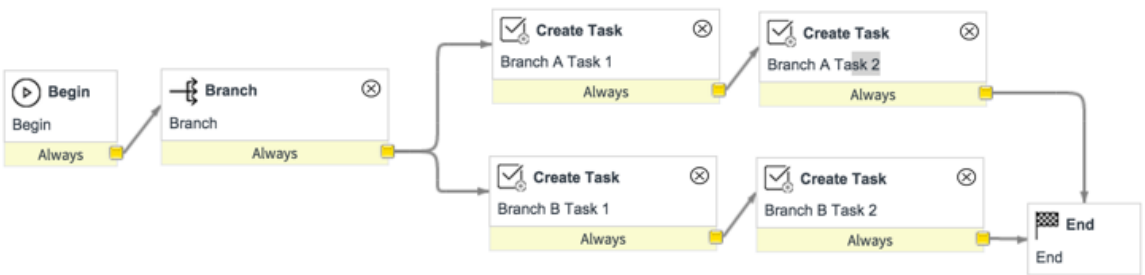
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Terminer les workflows avec plusieurs branches

Un workflow est terminé lorsqu'il atteint l'activité **Fin** , même s'il existe encore des branches actives du workflow en cours. Pour vous assurer que les deux branches sont terminées, ajoutez une activité **Joindre** pour résoudre les branches.

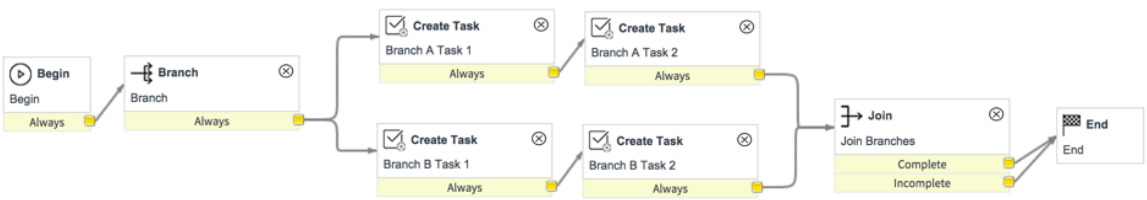
Par exemple, la figure suivante montre un workflow avec deux branches qui s'exécutent indépendamment. Lorsque les tâches 1 et 2 de la branche B sont terminées, le workflow est marqué comme terminé même si les tâches de la branche A ne sont pas terminées.

Workflow avec branche incomplète



Pour que les deux branches se terminent, ajoutez une activité **Joindre** pour résoudre les branches. Lorsqu'une branche atteint la jointure, le workflow attend l'autre branche. Lorsque les deux branches sont terminées, le workflow atteint la fin. La condition **incomplète** de l'activité **Joindre** n'est remplie que si l'une des branches ne peut pas être terminée.

Workflow avec branches terminées



Travailler sur les workflows

Pour terminer un workflow, vous devez ajouter des activités de workflow, valider le workflow et le publier.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun.

Ajouter une activité de workflow

Les activités déterminent la fonctionnalité du workflow.

Avant de commencer

Rôle requis : workflow_admin, workflow_creator ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'ils sont créés, tous les workflows contiennent des activités **de début** et **de fin** .

Pour plus d'informations, voir Activités du workflow.

Procédure

1. Ouvrez un workflow.
2. Consultez le flux de travail.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Faites glisser une activité du workflow du menu Activités vers le corps du workflow.
4. Renseignez le formulaire Activité du workflow qui s'affiche.

Valider un workflow

Vous pouvez valider manuellement un workflow à partir de l'éditeur de workflow. Vous pouvez générer un rapport de validation de workflow à partir du formulaire Version du workflow.

Avant de commencer

Rôle requis : workflow_admin, workflow_creator ou admin

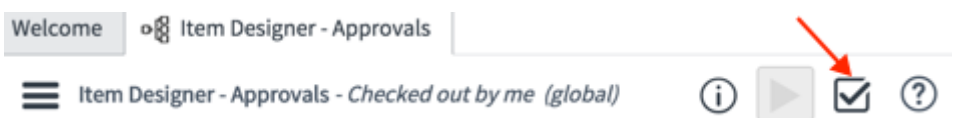
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'exécution d'un workflow sur un nouveau nœud tente automatiquement de valider le workflow. En cas de validation, le système met à jour l'enregistrement de version du workflow pour indiquer que le workflow a été validé et marque l'enregistrement comme mis à jour par l'utilisateur qui a exécuté le workflow.

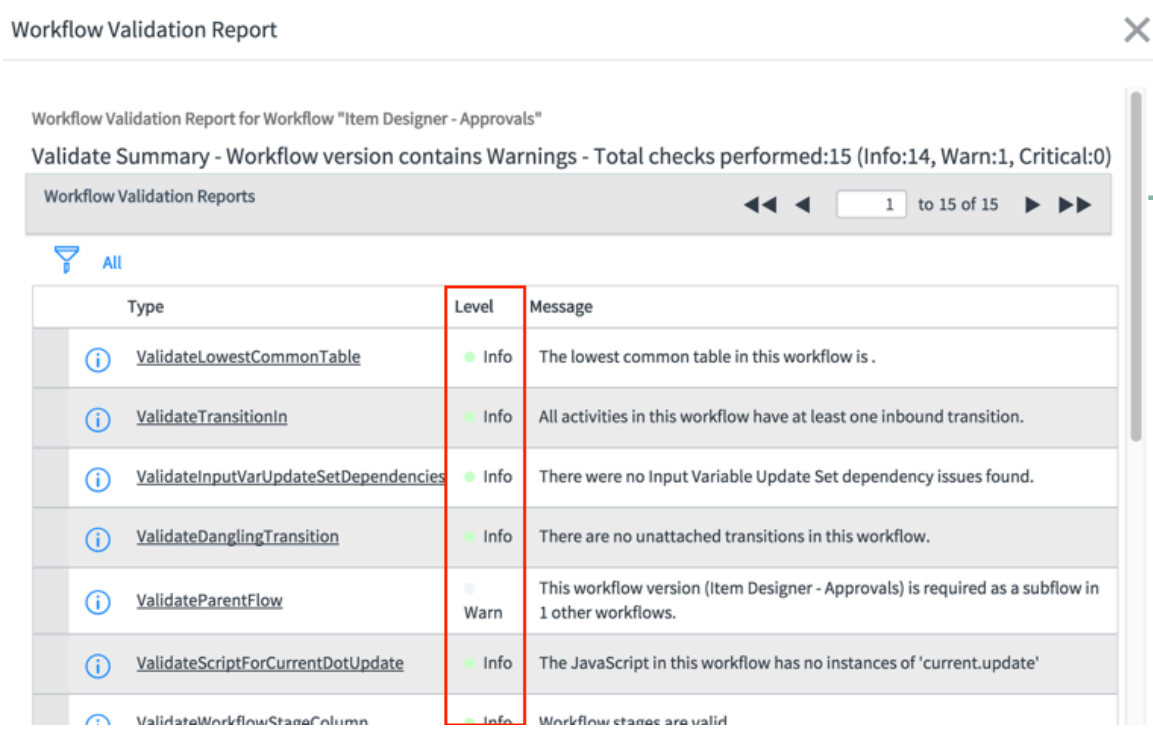
Procédure

1. Ouvrez le workflow à valider dans l'éditeur de workflow.

   Lorsque le workflow est chargé, l'icône du validateur de workflow apparaît dans la barre d'outils.



2. Cliquez sur l'icône de validateur pour exécuter une série de tests de validation sur la version actuelle du workflow et générer un rapport.



3. Pour générer un rapport de validation de workflow à partir du formulaire Version de workflow, procédez comme suit

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Accédez à la **Workflow** > **Administration** > **Versions des workflows**et sélectionnez un workflow à valider.

b. Sous **Liens connexes**, cliquez sur **Valider le workflow**.

Publier un workflow

Lorsqu'un workflow est terminé, publiez-le afin qu'il soit disponible pour tous les utilisateurs.

Avant de commencer

Avant de publier un workflow, validez-le pour le tester afin de détecter les problèmes susceptibles d'entraîner son échec, tels que des flux secondaires manquants ou des transitions déconnectées. Pour plus d'informations, voir Validation du workflow.

Rôle requis : workflow_admin, workflow_creator ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour publier un workflow :

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Workflow** > **Éditeur de workflow**.
2. Ouvrez le workflow que vous souhaitez publier.
3. Dans la barre de titre, cliquez sur l'icône de menu et sélectionnez **Publier**.

Résultats

Si vous avez publié une nouvelle version du workflow, les modifications ne sont pas appliquées aux contextes de workflow en cours d'exécution. Tout contexte de workflow en cours d'exécution continue d'utiliser la version de workflow disponible au démarrage du workflow. Lors de sa prochaine exécution, le workflow utilisera la nouvelle version.

Déterminer si un workflow peut s'exécuter

Un workflow ne peut s'exécuter que si une version extraite est disponible pour l'utilisateur qui l'a extrait et qu'une version publiée valide est disponible pour tous les utilisateurs qui sont autorisés à l'exécuter.

Avant de commencer

Rôle requis : workflow_admin, workflow_creator ou admin

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `wf_workflow.list`, puis ouvrez l'un des workflows.
2. Dans la liste connexe **Versions** , vérifiez toutes les conditions suivantes :

   a. Il n'existe qu'une seule version de workflow à **l'étatExtrait** et Extrait par.

   b. Il n'existe qu'une seule version et elle n'est pas extraite. Cette version doit être à la fois **Active** et **Publiée**.
   Vous devrez peut-être personnaliser la liste et ajouter la colonne **Actif** .

   c. S'il existe plusieurs versions, une seule est **publiée**.

   Ces vérifications déterminent les deux seules conditions dans lesquelles un workflow peut s'exécuter :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Une version extraite d'un workflow est disponible pour l'utilisateur qui l'a extraite.
- Une version valide et publiée d'un workflow est disponible pour tous les utilisateurs qui sont autorisés à exécuter le workflow.

Les flux principaux contenant des flux secondaires qui ne remplissent pas l'une de ces deux conditions ne sont pas autorisés à s'exécuter sur une transaction d'enregistrement actuel. Au lieu de cela, une entrée de journal critique détaillant l'état du flux secondaire est ajoutée à l'enregistrement de contexte du workflow. Pour permettre au workflow de s'exécuter lors de la transaction appropriée suivante, supprimez le flux secondaire du flux principal ou modifiez les états Publié et Actif du flux secondaire.

Modifier un workflow publié

Vous pouvez modifier un workflow publié après l'avoir extrait.

Avant de commencer

Rôle requis : workflow_admin, workflow_creator, workflow_publisher ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque : Vous ne pouvez pas extraire ou supprimer des workflows qui sont associés à un fichier d'application en lecture seule.

Pour extraire un workflow :

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Workflow** > **Éditeur de workflow**.
2. Ouvrez le workflow que vous souhaitez modifier.
3. Dans la barre de titre, cliquez sur l'icône de menu et sélectionnez **Contrôler**.

   Une nouvelle version du workflow est créée et vous est affectée.

   Si vous êtes dans un domaine différent du workflow publié, la nouvelle version du workflow est créée dans votre domaine.

Que faire ensuite

Une fois que vous avez modifié le workflow, validez et publiez le workflow pour rendre la nouvelle version disponible à d'autres utilisateurs.

Copier un workflow entre deux périmètres de l'application

Le périmètre de l'application protège les applications en identifiant et en limitant l'accès aux fichiers et données d'application. Vous pouvez copier un workflow créé dans un périmètre de l'application (par exemple, Test) vers un autre (Production) selon les besoins.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

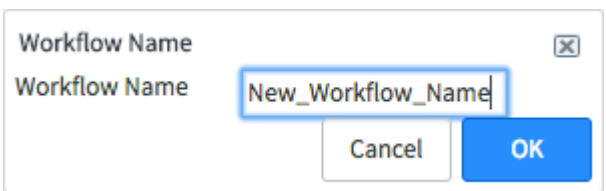
Procédure

1. Sur la page d'accueil, cliquez sur , située à côté du nom de l'utilisateur connecté.
2. Dans l'onglet **Développeur** , dans le champ **Application** , sélectionnez le périmètre de l'application (par exemple, Test) dans lequel vous souhaitez utiliser la ServiceNow plateforme.
3. Fermez la page Paramètres du système.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Accédez à la **Workflow** > **Éditeur de workflow**.
5. Créez un workflow dans l'éditeur de workflow. Pour en savoir plus, consultez Créer un workflow.
6. Dans l'éditeur de workflow, cliquez sur ⓘ.
7. Dans l'onglet **Application** , **l'application** est définie sur le périmètre de l'application actuel sélectionné dans les paramètres système.
8. Dans **Accessible à partir de**, sélectionnez **Tous les périmètres de l'application** si le workflow est disponible pour tous les périmètres de l'application ou sélectionnez **Ce périmètre de l'application uniquement** s'il n'est disponible que dans le périmètre de l'application actuel et accessible uniquement dans celui-ci.
   Seuls les workflows accessibles à partir de tous les périmètres de l'application peuvent être copiés dans un autre périmètre de l'application.
9. Revenez à la page d'accueil, cliquez sur ⚙.
10. Dans l'onglet **Développeur** , dans le champ **Application** , sélectionnez le périmètre de l'application (par exemple, Production) sur lequel vous souhaitez copier le workflow.
11. Accédez à la **Workflow** > **Éditeur de workflow**.
12. Actualisez la page, puis ouvrez le même workflow que celui que vous avez créé.
    Workflow hors du périmètre, le workflow appartient à <nom du périmètre> message de périmètre s'affiche où <nom du périmètre> est le périmètre de l'application dans lequel le workflow a été créé à l'origine.
13. Dans l'éditeur de workflow, cliquez sur ☰.
14. Sélectionnez **Copier**.
    La boîte de dialogue **Nom du workflow** s'affiche :



    a. Dans **Nom du workflow**, tapez le nouveau nom du workflow copié.
    b. Cliquez sur **OK**. Le système crée un workflow dans le périmètre de l'application actuel.
15. Dans l'éditeur de workflow, cliquez sur ⓘ.
16. Dans l'onglet **Application** , **l'application** est définie sur le périmètre de l'application actuel.
17. Dans **Accessible à partir de**, sélectionnez **Ce périmètre de l'application uniquement** si vous souhaitez que le workflow nouvellement copié soit privé et inaccessible depuis l'extérieur du périmètre actuel.
18. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats
Un nouvel enregistrement de workflow est créé dans le périmètre de l'application sélectionné et marqué comme privé s'il est désigné comme tel dans l'éditeur de workflow.

Workflows utilisés comme flux secondaires

Un workflow peut lancer un autre workflow en tant qu'activité.

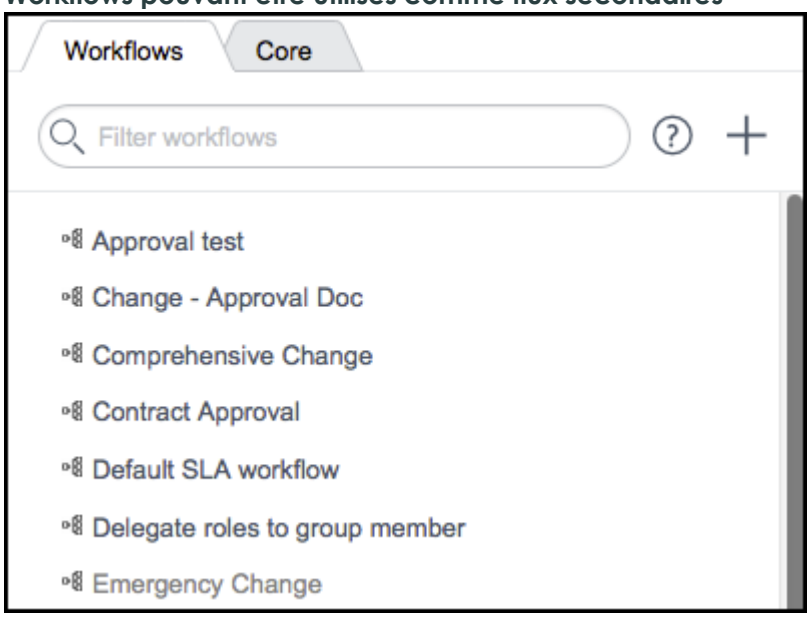
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le workflow parent déclenche le flux secondaire, puis attend que le flux secondaire se termine avant de continuer. Exécutez l'outil de validation du workflow avant la publication pour détecter les flux secondaires manquants et d'autres problèmes de dépendance, tels que ceux impliquant des ensembles de mises à jour.

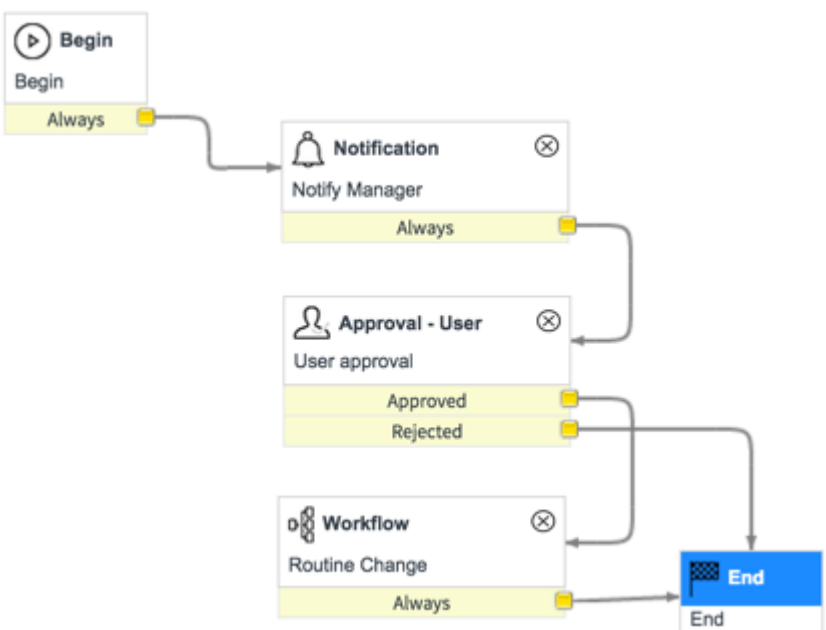
L'onglet **Workflows** de l'éditeur de workflow contient une liste des workflows pouvant être utilisés en tant que flux secondaires.

Workflows pouvant être utilisés comme flux secondaires



Assurez-vous que le flux secondaire sélectionné est actif. Si le flux secondaire est inactif, le workflow principal se bloque avec un message **de chargement** . Si vous placez un flux secondaire inactif dans un workflow, le flux secondaire apparaît avec une bannière rouge, indiquant qu'il ne peut pas s'exécuter. Un flux secondaire actif est surligné en bleu lorsqu'il est sélectionné.

Workflow avec flux secondaires actifs



Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

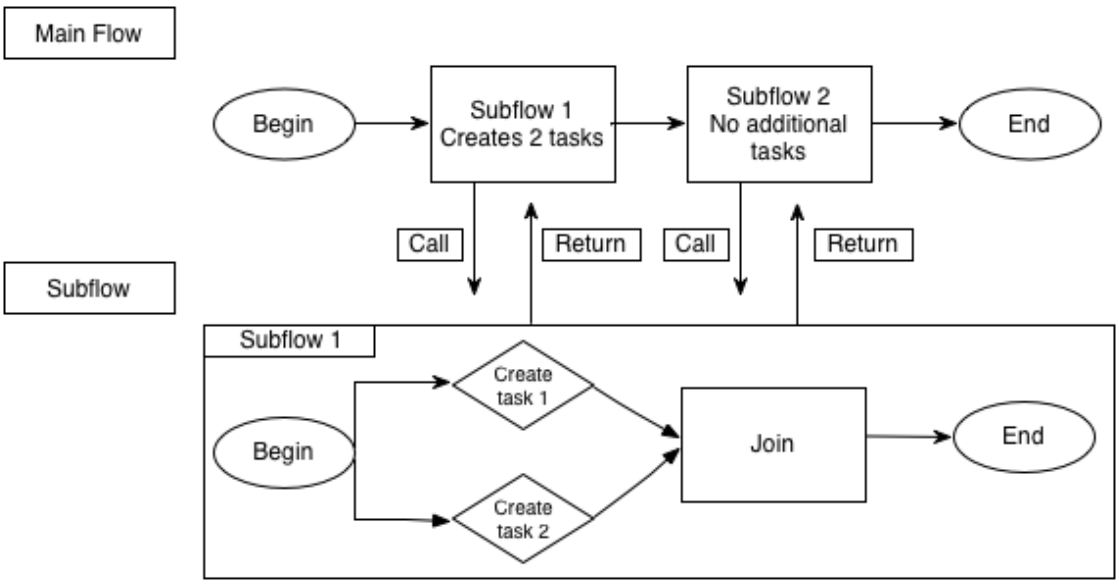
Flux secondaires et activité Créer une tâche

Si un workflow contient une activité **Créer une tâche** qui s'est exécutée sur l'enregistrement actuel, les activités de tâche supplémentaires du workflow peuvent ne pas s'exécuter comme prévu.

Cela peut se produire lorsque le même flux secondaire contenant une activité Créer une tâche s'exécute plusieurs fois dans un flux parent. Lorsque le flux secondaire s'exécute à nouveau et tente d'exécuter à nouveau l'activité **Créer une tâche** , le système rouvre la première activité de tâche à la place et ne crée pas de tâche supplémentaire.

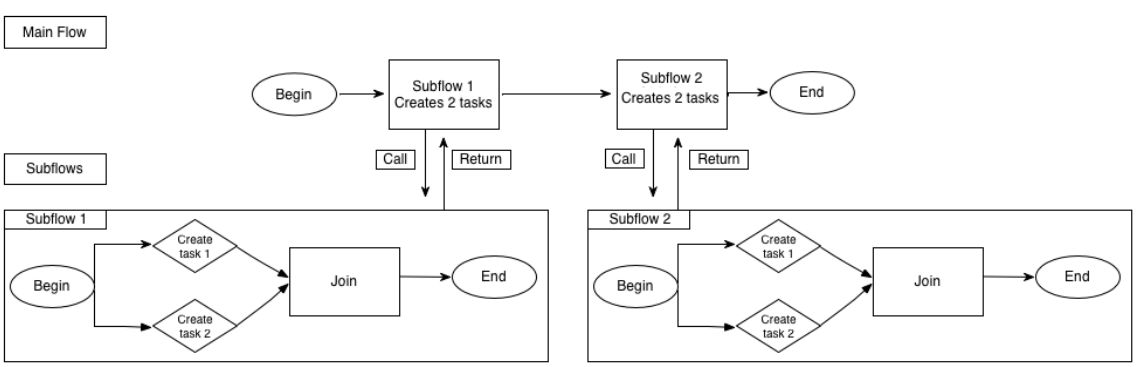
Remarque : Une alternative à la création de flux secondaires en double qui utilisent l'activité **Créer une tâche** consiste à ajouter une activité **Exécuter un script** au workflow qui crée une tâche avec un script.

La même activité Créer une tâche s'exécute deux fois dans un workflow



Dans cette configuration, le workflow n'exécute pas plusieurs fois le même flux secondaire contenant une activité **Créer une tâche** . Cela permet au workflow de créer des tâches supplémentaires.

Exécution de différents flux secondaires contenant l'activité Créer une tâche



Transmettre une variable d'un workflow à un flux secondaire

Utilisez ce processus pour transmettre les variables d'un workflow parent à un flux secondaire.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : workflow_admin, workflow_creator ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque : Vous pouvez également utiliser l'activité **Valeur de retour** dans le flux secondaire pour renvoyer des valeurs au workflow parent. Assurez-vous d'avoir une **valeur de retour** sur chaque chemin de transition de fin.

Procédure

1. Préparez le flux secondaire pour qu'il accepte les variables du workflow parent en définissant les entrées.
2. Incluez le flux secondaire dans le workflow parent et connectez les entrées aux variables du workflow parent.

Remarque : Vous ne pouvez pas transmettre de variables à un flux secondaire qui s'exécute sur la table Élément demandé [sc_req_item].

Définir les entrées d'un flux secondaire

Définissez les variables d'entrée pour qu'un workflow puisse faire une demande aux workflows parents lorsqu'il est lancé en tant que flux secondaire.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Toutes les entrées sont stockées dans la table Variables [var_dictionary].

Procédure

1. Dans l'éditeur, ouvrez et vérifiez le workflow.
2. Dans la barre de titre, cliquez sur l'icône de menu et sélectionnez **Modifier les entrées**.
3. Dans la fenêtre Entrées du workflow, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez l'enregistrement avec la définition de la variable, y compris le nom de la colonne, l'étiquette affichée à l'utilisateur et le type de champ.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Invoquer un flux secondaire dans un workflow

Cette procédure permet d'ajouter un flux secondaire à un workflow.

Procédure

1. Dans l'éditeur de workflow, ouvrez et vérifiez le workflow parent.
2. Faites glisser le flux secondaire de l'onglet **Workflows** vers le workflow parent.
3. Dans la boîte de dialogue Nouvelle activité, définissez les variables définies par les **entrées** du flux secondaire.

   Ces champs peuvent accepter à la fois des valeurs statiques ou des variables au format suivant :

   ```
   ${nom_variable}
   ```

4. Cliquez sur **Envoyer**.

   Le workflow déclenche le flux secondaire au moment opportun et transmet les variables comme indiqué dans la définition **des entrées** .

Traduction automatique

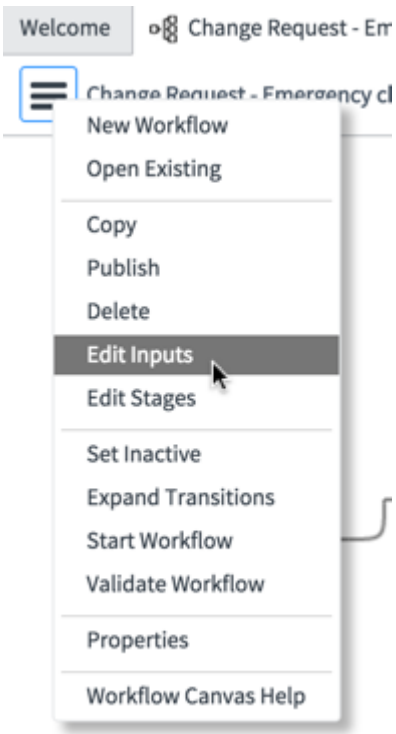
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Préparer un flux secondaire

Examinez le processus de préparation d'un flux secondaire à utiliser dans un workflow parent et de préparation du workflow parent à utiliser un flux secondaire.

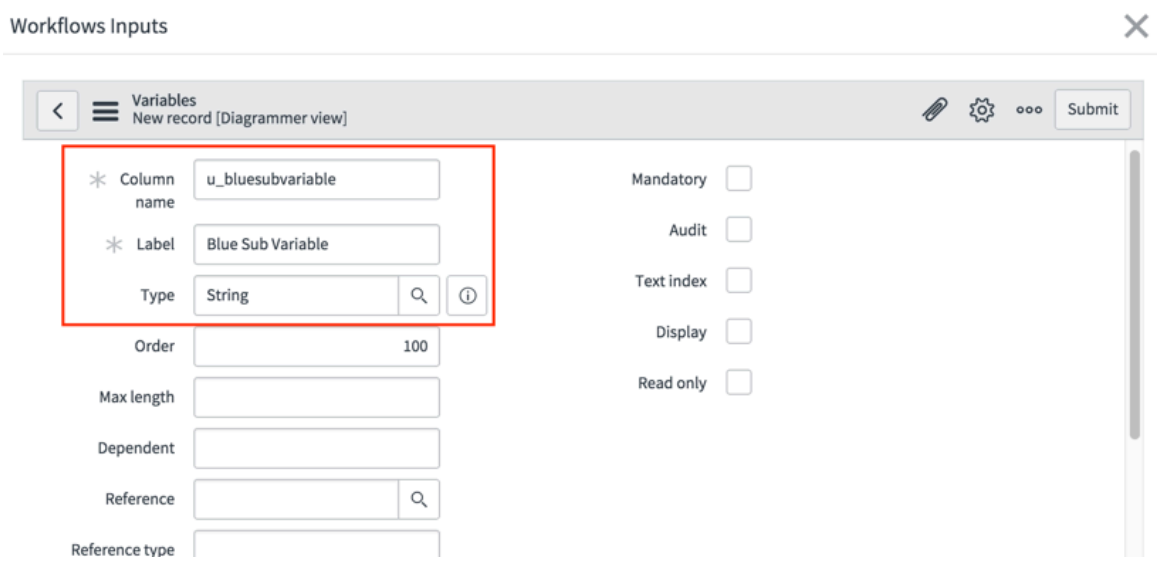
Procédure

1. Dans l'éditeur, ouvrez et vérifiez le workflow que vous souhaitez utiliser comme flux secondaire.
2. Dans la barre de titre, cliquez sur l'icône de menu et sélectionnez **Modifier les entrées**.



3. Dans la fenêtre Entrées du workflow, cliquez sur **Nouveau** dans la liste **Variables** .
4. Ajoutez une nouvelle variable en fonction du type de valeurs qu'elle va stocker.

   L'exemple suivant définit une valeur de chaîne.



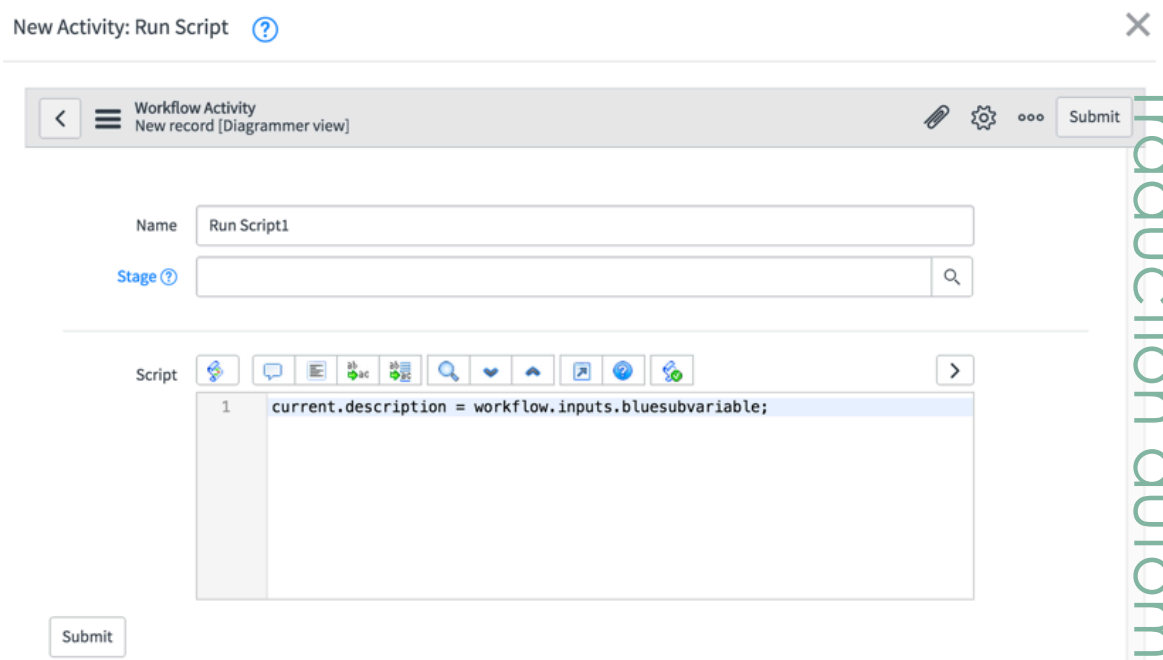
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
6. Fermez la boîte **de dialogue Entrées des workflows** .
7. Créer une activité **Exécuter le script** dans le flux secondaire.
   - Définissez la valeur du paramètre sur un champ sur le formulaire actuel. Ceci est important car l'activité **de notification** ne peut extraire des valeurs que de la variable actuelle et non de la variable nouvellement ajoutée. L'exemple suivant définit la valeur dans le champ **Description** .

     ```
     description.actuelle = workflow.inputs.bluesubvariable ;
     ```

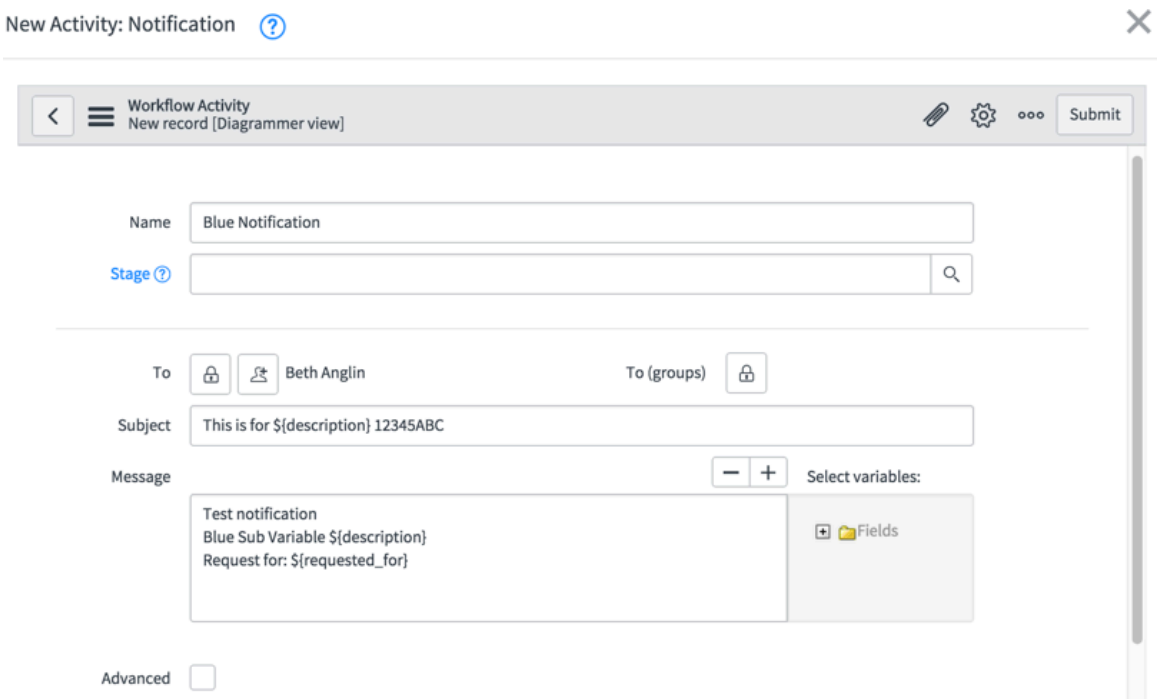
   - Créer un champ sur le formulaire de demande, mais ne pas afficher le champ. Celui-ci sert de stockage temporaire.



8. Créez une activité **de notification** sur le flux secondaire et utilisez `${description}` dans l'objet pour renvoyer la valeur du champ.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Voici à quoi ressemblerait le flux secondaire :

Préparer un workflow pour utiliser un flux secondaire

Après avoir créé un flux secondaire, utilisez cette procédure pour préparer le workflow parent.

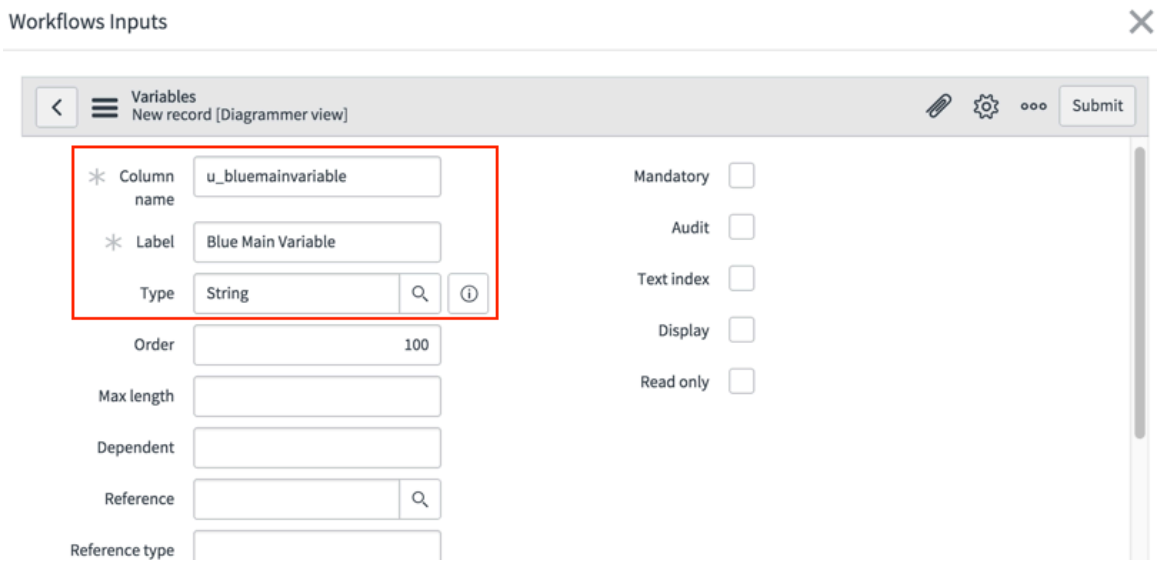
Procédure

1. Dans le workflow parent, créez une variable similaire à ce que vous avez fait sur le flux secondaire, mais nommez-la d'une autre manière.

   Dans l'exemple suivant, la variable est nommée **Variable principale bleue**.

Traduction automatique

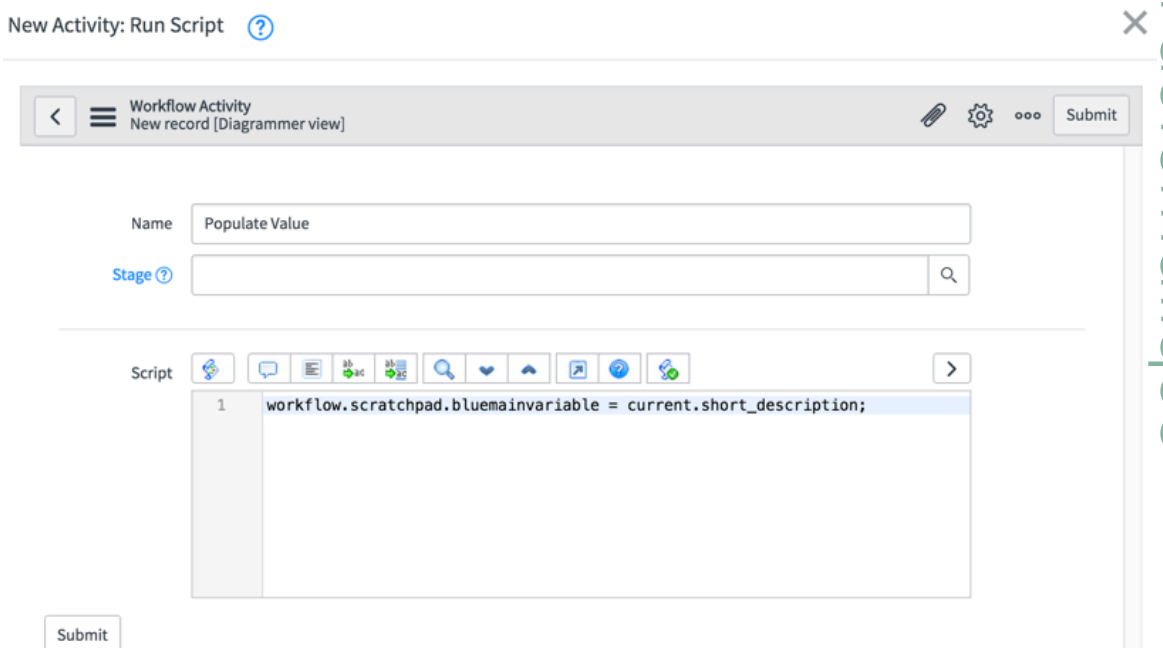
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



2. Cliquez sur **Envoyer**.
3. Insérez une activité **Exécuter un script** pour renvoyer la valeur d'un champ à la variable nouvellement créée.

   Dans cet exemple, la valeur du champ **Brève description** est renvoyée et donnée à la variable nouvellement créée.

```
workflow.bloc-notes.bleumainvariable = current.short_description ;
```



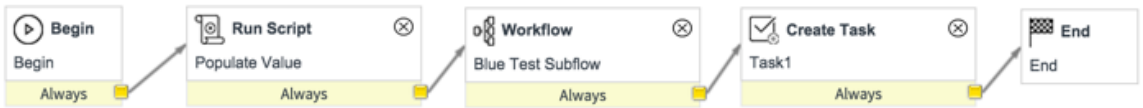
4. Cliquez sur **Envoyer**.
5. Dans l'activité de flux secondaire, définissez la **sous-variable bleue** pour transmettre la `variable bluemainvariable` à la `variable bluesub.`

```
${workflow.scratchpad.bluemainvariable}
```

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Voici à quoi ressemble le flux de travail principal :



Utilisation de variables dans un workflow

Plusieurs types de variables sont disponibles dans le workflow.

Certaines variables définissent, décrivent ou composent les éléments du workflow (comme les activités de workflow). Certaines variables sont disponibles spécifiquement pour faciliter l'exécution d'un workflow (telles que les variables de bloc-notes). Certaines variables définissent, décrivent ou composent les enregistrements de données manipulés par le processus de workflow (par exemple, les éléments d'un enregistrement Glide qui sont définis dans un fichier dictionary.xml décrivant un enregistrement, tel qu'un incident).

Variables d'activité

Les variables d'activité sont des propriétés spécifiquement associées à une activité de workflow.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il s'agit des entrées qui apparaissent sur la définition d'activité lorsqu'une activité spécifique est glissée sur le canevas du workflow. Ces variables sont des propriétés qui définissent, composent ou décrivent l'activité du workflow ou le travail pour lequel elle est conçue.

Les variables d'activité sont déclarées dans une liste connexe au sein de la définition d'activité du workflow.

Pour ajouter, afficher ou modifier une variable :

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Workflow** > **Définitions d'activités**.
2. Sélectionnez une activité de workflow, telle que **Approbation - Utilisateur**.
3. Dans la section ou l'onglet **Variables d'activité** , ajoutez, affichez ou modifiez les variables. Les variables d'activité sont définies à l'aide des mêmes champs que le dictionnaire système .

   Remarque : Si vous définissez une nouvelle variable d'activité qui dépend d'une autre variable d'activité, placez le préfixe « vars. » devant le nom de la variable d'activité parente. Par exemple, si le champ enfant dépend d'un champ nommé **parent**, placez la valeur `vars.parent` dans le champ **Dépendant** .

   Pour contrôler la visibilité d'une variable d'activité sur le canevas du workflow après que l'activité a été déplacée vers le canevas, utilisez une politique d'interface utilisateur sur la table wf_activity.

   Pour accéder aux variables ou leur attribuer des valeurs dans l'activité de workflow, utilisez la variable *vars* de l'activité de workflow.

```
activity.vars.variable_name = new_variable_value
```

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables d'entrée du workflow

Les variables de workflow sont des valeurs externes transmises et référencées par un workflow au cours de son exécution.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les variables de workflow peuvent être déclarées en externe dans un script et transmises dans un workflow principal ou elles peuvent être déclarées dans un workflow principal et transmises en tant qu'entrées à un flux secondaire.

Remarque : Il existe un type spécifique de variable d'entrée pour tout workflow déclaré par rapport à l'élément demandé de table [sc_request_item]. Pour comprendre l'utilisation de ces variables, reportez-vous à la section Variables de catalogue de workflow.

Les variables de workflow sont déclarées dans un formulaire disponible dans le menu de commande de l'éditeur de workflow.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Workflow** > **Éditeur de workflow**.
2. Modifiez et extrayez un workflow.
3. Sélectionnez le menu Activités du workflow, puis sélectionnez **Modifier les entrées**.
4. Sélectionnez une variable existante ou sélectionnez **Nouveau**.

   Notez le champ **Nom de colonne** . Utilisez cette valeur lors de l'accès à la variable à partir d'un script.

   Les variables de workflow n'apparaissent pas sur le canevas du workflow, elles ne peuvent être consultées que dans le menu Activité du workflow.

   Les variables d'entrée peuvent être utilisées dans des scripts. Pour accéder à une variable d'entrée à partir d'un script :

```
var input  = workflow. variables. variableName //get the workflow variable identified by column name.
```

Affecter des valeurs à des variables provenant de l'extérieur du workflow

Après avoir été déclarées dans un workflow, les valeurs peuvent être affectées aux variables à partir desquelles le workflow est lancé.

L'exemple suivant montre comment définir la valeur d'une variable de workflow dans un script include, une règle métier ou une action d'interface utilisateur :

```
//Declare an instance  of workflow.js
var wf  = new Workflow ( ) //Get the workflow id
var  wfId  = wf. getWorkflowFromName ( "Workflow Name" ) ;
//Start workflow, passing along name : value pair(s) for mapping to
 variable
//where input_var_name is the name of the variable declared in gear menu
//and input_var_value is whatever that value should be for this execution
 of
//workflow
```

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
wf. startFlow (wfId , null , "Workflow Name" , {input_var_name :
 input_var_value } ) ;
```

Un autre exemple qui montre un moyen plus lisible de transmettre plusieurs variables implique de déclarer un objet, d'ajouter les noms/valeurs à l'objet et de le transmettre :

```
//Declare an instance  of workflow.js
var wf  = new Workflow ( )
//Get the workflow id
var  wfId  = wf. getWorkflowFromName ( "Workflow Name" ) ;
//Start workflow, passing along object containing name/value pairs
 mapping to inputs expected by the workflow
var vars  = { } ;
vars. input_var_name1 = input_var_value1 ;
vars. input_var_name2 = input_var_value2 ;
// add as many variables as your workflow is expecting, then pass the
 object
wf. startFlow (wfId , null , "Workflow Name" , vars ) ;
```

Affecter des valeurs pour les entrées de flux secondaire à partir d'un flux de travail principal

Si un workflow qui accepte des entrées est appelé à partir d'un autre workflow, ces valeurs d'entrée peuvent être définies à partir du canevas de workflow dans l'interface utilisateur de l'activité de workflow. Chaque variable d'entrée déclarée pour un flux secondaire aura une zone de saisie de zone de texte affichée sur l'activité. Dans ces zones de texte, les variables peuvent être définies avec n'importe quelle valeur, soit à partir du bloc-notes, soit à partir de l'enregistrement actuel.

Pour plus d'informations, voir Workflows utilisés comme flux secondaires.

Lecture de la valeur d'une variable d'entrée de workflow

La valeur d'une variable d'entrée de workflow est accessible n'importe où dans le workflow qui accepte JavaScript par remontée pas à pas sur l'objet de workflow actuel :

```
var readValue = workflow.inputs.variable_name;
```

Variables de bloc-notes du workflow

Stockez et partagez des variables basées sur des chaînes en tant que paires nom-valeur entre les activités du workflow.

Le bloc-notes est global à l'instance du workflow en cours d'exécution et, en tant que tel, est disponible de la même manière pour toutes les activités.

Déclaration

Le bloc-notes lui-même est automatiquement disponible pour un workflow en cours d'exécution et ne nécessite aucune déclaration spécifique. Les variables sont déclarées et stockées simultanément dans le bloc-notes en le référençant. Par exemple :

```
workflow.scratchpad.variableName = variableValue;
```

Affichage

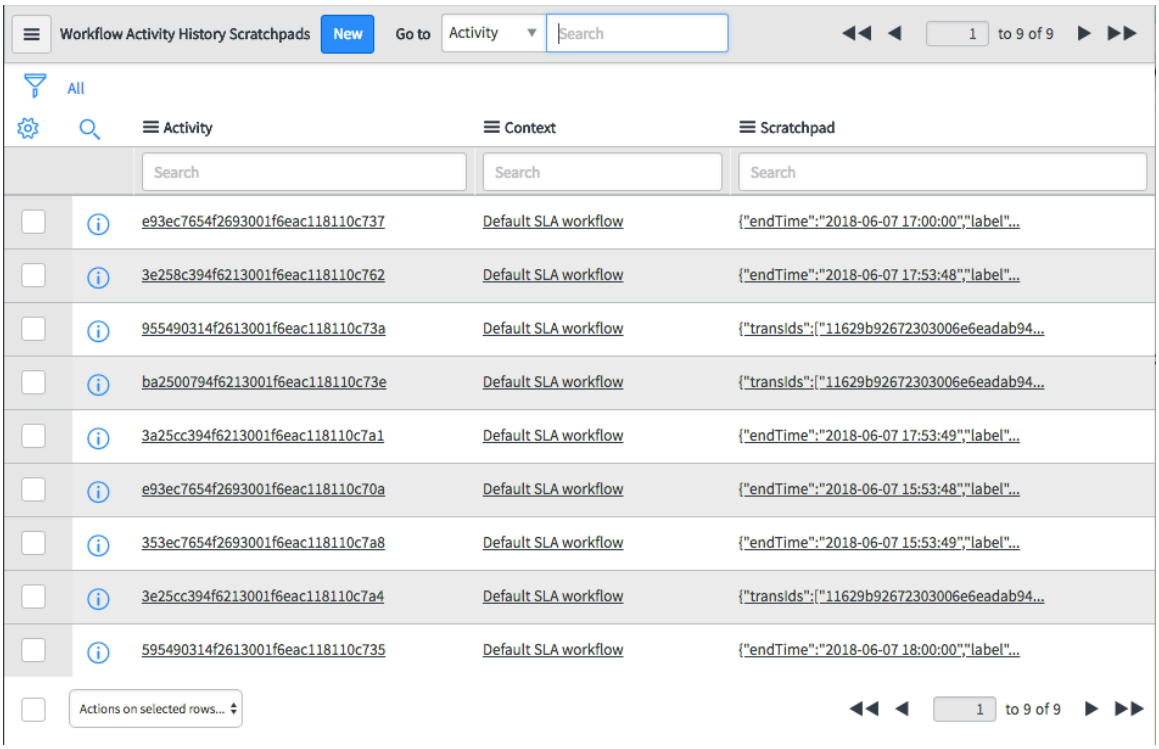
Affichez les valeurs de bloc-notes d'activité à partir de la table Bloc-notes de l'historique de l'activité du workflow [wf_history_scratchpad]. Le bloc-notes de l'historique de l'activité

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

du workflow est également une liste incorporée dans les enregistrements de l'historique des activités de Worfklow.

Exemples d'enregistrements de bloc-notes de l'historique de l'activité du workflow



Accès et affectation

Utilisez la notation d'objet JavaScript standard pour accéder aux valeurs de bloc-notes ou leur attribuer. Par exemple, utilisez ce format pour affecter une valeur de variable de bloc-notes particulière.

```
workflow.scratchpad.variableName = variableValue;
```

Utilisez ce format pour affecter une variable JavaScript à une variable de bloc-notes.

```
var myValue = workflow.scratchpad.variableName;
```

Variables actuelles

actuel est la base de données GlideRecord qui a démarré le workflow, soit par association à la table dans la table des propriétés du workflow, soit en étant associée à un élément de catalogue.

Déclaration

Les variables dans la tâche actuelle sont les colonnes définies dans le fichier `dictionary.xml` qui prennent en charge l'enregistrement de base de données. Il n'y a aucun moyen d'ajouter des variables à l'enregistrement actuel au moment de l'exécution.

Affichage

Les variables d'un enregistrement actuel sont affichées sur les formulaires et listes Glide dans toutes les applications qui les utilisent.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accès et affectation

Pour accéder aux variables ou leur affecter des valeurs au sein de l'activité de workflow, obtenez la valeur de l'enregistrement actuel en faisant référence à l'élément Glide.

```
var myVarValue = current.getElement(nameOfTheField);
```

OU

```
var myVarValue = current.fieldName;
```

OU

```
current.variableName.setValue( "A Variable Value");
```

Variables de catalogue de workflow

Les workflows associés à la table Élément demandé [sc_req_item] ont un type spécifique d'entrée de workflow.

Les entrées de ce flux de travail sont essentiellement des paires question-réponse qui, lorsqu'elles sont associées à une tâche de catalogue spécifique, deviennent des options sur le formulaire de tâche. Ces options sont générées par cette activité de tâche du catalogue au sein d'un workflow.

Champ d'application

Pour des besoins de Catalogue de services et de workflow, le champ d'application d'une variable détermine sa disponibilité pour une activité de tâche de catalogue au sein d'un workflow. Vous pouvez définir des variables globales ou spécifiques à un élément de catalogue. Lorsqu'une variable est associée à un élément de catalogue et que le workflow générant la tâche de catalogue est associé à l'élément de catalogue, la portée de la variable détermine quelles variables peuvent être mappées au sein de l'activité de tâche du catalogue d'un workflow. Si un workflow est associé à un élément demandé [sc_request_item] et n'est pas spécifiquement associé à un élément de catalogue, toute variable de catalogue avec une valeur de champ d'élément de catégorie vide est disponible pour toutes les activités de tâches du catalogue au sein du workflow.

Déclaration

Vous pouvez déclarer des variables de catalogue d'éléments demandés au niveau de l'élément de catalogue ou au niveau global.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez déclarer des variables de catalogue globales à l'aide du menu contextuel de l'éditeur de workflow.

Reportez-vous également à l'option 2 de déclaration de variable globale.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Workflow** > **Éditeur de workflow**.
2. Ouvrez et extrayez un workflow qui s'exécute par rapport à la table Élément demandé [sc_req_item].
3. Cliquez sur l'icône de menu, puis sélectionnez **Modifier les variables de catalogue**.
4. Cliquez sur **Nouveau** pour créer une nouvelle variable ou sélectionnez une variable existante.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Cochez la case **Global** .
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Option de déclaration de variable globale 2

Vous pouvez déclarer des variables de catalogue globales à l'aide de Catalogue de services.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Variables d'élément**.
2. La liste de variables qui s'affiche dans l'espace de travail a un filtre par défaut **Élément de catégorie != <vide>**. Remplacez le filtre par **Cat Item = <blank>** et exécutez la requête.

   Les variables de catalogue qui s'affichent sont disponibles pour toute tâche de catalogue initiée à partir d'un workflow.
3. Cliquez sur **Nouveau** pour créer une nouvelle variable.
4. Laissez le champ **Élément de catégorie** vide.
5. Cochez la case **Global** .
6. Cliquez sur **Envoyer**.
   Reportez-vous également à l'option 1 de déclaration de variable globale.

Option de déclaration de variable spécifique à l'élément de catalogue 1

Vous pouvez déclarer une variable spécifique à l'élément de catalogue.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ces variables ne sont disponibles que pour l'élément de catalogue référencé dans le champ **Élément de catégorie** de l'enregistrement de variable.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Variables de catalogue** > **Variables d'élément**.
   Notez que la liste des variables qui s'affiche dans l'espace de travail a un filtre par défaut de **Élément de catégorie != <vide>**.
2. Entrez ou sélectionnez un élément de catalogue dans le champ **de référence Élément de catégorie** .
   La sélection d'un **élément de catégorie** limite la portée et la disponibilité de la variable de catalogue à cet élément de catalogue spécifique.
3. Cliquez sur **Envoyer**.
   Voir également Option 2 de déclaration de variable spécifique à un élément de catalogue.

Option 2 de déclaration de variable spécifique à l'élément de catalogue

Vous pouvez déclarer une variable spécifique à un élément de catalogue directement à partir d'un enregistrement d'élément de catalogue.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La création d'une variable de catalogue de cette manière définit automatiquement la référence de **l'élément de catégorie** à l'élément de catalogue sélectionné.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les éléments**.
2. Sélectionnez ou créez un élément de catalogue.
   Notez la liste connexe **Variables** . Toutes les variables déclarées à l'aide de cette liste connexe ont une valeur de référence **Élément de catégorie** de l'élément de catalogue actuel.
3. Dans la liste connexe **Variables** , cliquez sur **Nouveau**.
4. Assurez-vous que le champ **Élément de catégorie** référence correctement l'élément de catalogue précédemment sélectionné ou créé.
5. Accédez à la section ou à l'onglet **Question** ou ouvrez-le.
6. Ajoutez une **question**.
7. Ajoutez un **nom**.
   Les noms de variables ne doivent pas contenir d'espace et ne peuvent pas commencer par un nombre.
8. Cliquez sur **Envoyer**.
   Reportez-vous également à l'option 1 de déclaration de variable spécifique à un élément de catalogue.

Affichage

Les variables d'élément spécifiques du catalogue sont visibles à plusieurs endroits en fonction de l'endroit du processus où la variable est affichée.

Une déclaration peut se produire et les variables peuvent être affichées à partir du menu, à la fois dans le module **Gérer les éléments** et dans les modules **Variable d'élément** de Catalogue de services.

Dans un workflow, les variables Élément spécifique du catalogue sont disponibles pour l'activité **Tâche du catalogue** sous la forme d'une zone de liste double au bas de l'activité **Tâche du catalogue** . Les variables d'élément sélectionnées sont les paires de questions et réponses qui apparaîtront sur la tâche générée par cette instance de **tâche du catalogue** lors de l'exécution de ce workflow.

Si un workflow est associé à un élément de catalogue spécifique, l'association agit comme un filtre pour les variables d'élément qui apparaissent dans la zone de sélection de l'activité **Tâche du catalogue** .

Les variables apparaissent pour la dernière fois dans le formulaire de tâche généré par l'élément de tâche de catalogue. Les variables sélectionnées dans la zone de liste double sont les paires de questions et réponses qui s'affichent à l'utilisateur sur le formulaire de tâche.

Accès et affectation

Les variables d'élément de catalogue sont disponibles et affectées à une **activité de tâche de catalogue** spécifique (donc à une tâche spécifique) à l'aide de l'entrée de zone de sélection d'une tâche de catalogue.

L'utilisateur qui effectue la tâche saisit les valeurs des variables.

Pour accéder aux valeurs d'une variable d'élément de catalogue à l'intérieur d'un script :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
var now_GR  = current ; // or create and query a new GlideRecord
var itemVariable  = now_GR. variables [ variableName  ] ; //access the
 service catalog variable identified by the variable name.
var itemVariableValue  = itemVariable. getValue ( ) ;
var itemVariableName  = itemVariable. getName ( ) ;
var itemQuestion  = itemVariable. getQuestion ( ); //All GlideappQuestion
 API are accessible on itemQuestion
```

Événements du workflow

Le système utilise deux types d'événements : les événements enregistrés de la plateforme et les événements de workflow.

Événements de plateforme enregistrés

Les événements enregistrés sont créés dans les règles métier et sont utilisés pour des tâches telles que l'envoi de notifications par e-mail lorsque des enregistrements sont insérés dans la base de données. Les événements de workflow sont enregistrés dans les workflows uniquement et ne sont utilisés nulle part ailleurs dans la plateforme. Les événements de plateforme enregistrés peuvent être déclenchés par un workflow pour une utilisation externe, mais ne peuvent pas être utilisés dans un workflow.

Événements du workflow

Les événements de workflow suivent des règles différentes de celles des événements de plateforme enregistrés à l'aide du registre des événements. Les événements de plateforme sont entrés dans la table Enregistrement des événements [sysevent_register] et sont disponibles pour que les processus de plateforme les utilisent. Les événements de workflow sont déclenchés exclusivement pour le moteur de workflow et sont uniquement utilisés pour diriger le travail d'exécution des contextes de workflow. Lorsqu'un événement est enregistré dans un workflow, il est attaché à une activité en cours d'exécution dans la colonne **registered_events** de la table Activité d'exécution du workflow [wf_executing].

Les événements de workflow peuvent également être diffusés dans un workflow à partir de n'importe quelle source de scripting ayant accès au contexte de workflow, comme un script include ou une activité **Exécuter un script** . Dans ce cas, l'événement, tel que **l'annulation**, est transmis à tous les enregistrements de la table Exécution du workflow [wf_executing] pour un contexte spécifique.

Que ce soit par registre ou par diffusion, un événement est géré par la définition d'activité associée à l'activité en cours d'exécution. Chaque définition d'activité est associée à un ensemble de gestionnaires. Par exemple, la plupart des activités sont fournies avec des gestionnaires d'événements `onExecute`, `onCancel` et `onUpdate` . À titre d'exemple d'événement plus spécifique, l'activité **Approbation - Utilisateur** est également associée à `onDetermineApprovalState`, qui est spécifique au travail de l'activité d'approbation.

Plusieurs événements parallèles

Un même workflow peut avoir plusieurs threads d'événements en cours d'exécution simultanément, par exemple lorsqu'un workflow a des minuteurs qui se chevauchent sur des branches de workflow distinctes. Si un thread supplémentaire se termine avant le premier thread, le système stocke les informations sur l'événement du thread supplémentaire dans la table Commandes mises en file d'attente du workflow [wf_command]. Une fois le premier thread terminé, le système récupère les informations stockées par le thread supplémentaire et poursuit le workflow avec les informations d'événement de chaque thread.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Événements du workflow dans le système de base

Plusieurs événements de workflow sont disponibles dans le système de base.

Événements du workflow dans le système de base

Événement	Description	Objectif	Utilisation
activitéterminée	Valeur de chaîne utilisée par les définitions d'activité pour répondre au gestionnaire d'événements *onActivityComplete*.	Informe les enregistrements de la table Activité d'exécution du workflow [wf_executing] de l'achèvement d'autres activités dans le même contexte de workflow.	Si l'activité est autorisée à définir la valeur booléenne pour `wf_executing.notify_terminatio` définissez la valeur sur `vrai (activity.notify_termination = vrai)` pendant l'événement *onExecute*.
otherEvent	Valeur de chaîne utilisée par l'activité **Join** pour répondre à un otherEvent.	Informe les enregistrements de la table Activité d'exécution du workflow [wf_executing] d'un autre événement terminé.	L'activité **Joindre** fait la transition à p **d'un nombre n** d'activités précédent Ces activités précédentes créent tou un enregistrement wf_executing, ce qui oblige à vérifier si l'enregistrement existe déjà. Si la **jointure** existe déjà, la **jointure** créée par l'exécution de la transition entraîne la suppression de l'enregistrement wf_executing.
minuteur	Valeur de chaîne utilisée par les activités du workflow pour répondre à une activité de **minuteur** qui a expiré.	Permet aux enregistrements wf_executing d'être informés d'une activité de minuteur qui s'est terminée et qui a déclenché l'événement de minuteur.	L'activité de **minuteur planifié** une tâ qui appelle un script. Le script appelle fireEvent (wf_executing, timer).
execute	Valeur de chaîne utilisée par les activités du workflow pour répondre à une activité de **minuteur** qui a expiré.	Informe un enregistrement de la table wf_executing avec l'état initial En **cours d'exécution** pour poursuivre son travail principal.	Le moteur de workflow, pour chaque transition exécutée, crée un enregistrement en cours d'exécution avec l'état **En cours d'exécution**. Une fois créé, l'enregistrement en cours d'exécution est placé dans une file d'attente pour traitement. Pour chaq élément de la file d'attente, les globa de Rhino sont établis, la définition d'activité qui pilote l'enregistrement cours d'exécution est instanciée et la fonction *run()* est appelée. Lorsque l'état d'un enregistrement est **en cou d'exécution**, cette fonction fait toujo appel *à onExecute*.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Événements du workflow dans le système de base (suite)

Événement	Description	Objectif	Utilisation
exécuter (spécifique à **Lock**)	Valeur de chaîne utilisée par l'activité **Verrouiller** pour répondre à un verrou en attente qui est prêt à faire une nouvelle tentative pour obtenir un verrou spécifique. Cette exécution est différente de l'exécution précédente car elle est appelée sur un thread séparé, à des intervalles spécifiés, et est traitée comme un événement extérieur.	Informe un enregistrement de wf_executing en attente d'exécution que l'intervalle d'attente spécifié est écoulé et qu'il doit tenter à nouveau d'obtenir le verrou.	**Verrouiller** l'activité planifie une tâche à l'aide d'un script qui utilise la méthode *fireEvent(wf_executing exécuter ») de l'include de* scri de workflow.
determineApprovalState	Valeur de chaîne utilisée par les activités d'approbation pour répondre à un changement dans l'état d'approbation global de l'enregistrement actuel.	Informe les enregistrements wf_executing pour les activités d'approbation d'une approbation qui a terminé et déclenché l'événement de minuteur.	**Le coordinateur d'approbation** s'inscrit à l'événement et déclenche l'événement. Les approbations enfan ont des écouteurs qui déterminent leu état d'approbation.
Annuler (à partir des définitions d'activité)	Valeur de chaîne utilisée par les activités du workflow pour répondre à une demande d'annulation.	Informe tous les enregistrements wf_executing dans un contexte que le workflow est en cours d'annulation.	L'activité **de fin** utilise le *workflow.broadcastEvent('cance* global pour interrompre les enregistrements de wf_executing en cours d'exécution. Cela modifie l'éta de ces enregistrements en **Annulé**.
Annuler (en dehors du contexte actuel)	Valeur de chaîne utilisée par les activités du workflow pour répondre à une demande d'annulation.	Cet événement est identique à l'événement d'annulation ci-dessus et géré de la même manière. Cependant, la gestion de cet événement est subtilement différente. Cet événement informe tous les enregistrements	N'importe quel script peut appeler cancel dans un contexte d'exécution connu via le script include de workflow. Par exemple, `var w = new Workflow() ; w.cancel(context) ; //`where `context` est un GlideRecord du contexte à annuler.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Événements du workflow dans le système de base (suite)

Événement	Description	Objectif	Utilisation
		wf_executing dans un contexte que le workflow est en cours d'annulation. L'événement est géré via le gestionnaire d'événements `onCancel` de chaque définition d'activité en cours d'exécution, mais l'événement est appelé différemment. En particulier, l'appel d'annulation depuis l'extérieur d'une définition d'activité est bloqué par le mutex actuel. Il s'agit d'une différence significative dans la mesure où l'événement n'interrompt pas une activité en cours d'exécution qui fonctionne toujours dans les paramètres du mutex actuel.	
arrêter (voir **Fin** de l'activité)	L'activité **de fin** recherche cet événement.	Si l'événement stop est l'événement actuel, l'opération d'annulation de l'activité **End** est contournée.	Seulement dans l'activité **de fin** .
auditeur	Valeur de chaîne que l'activité de workflow (flux secondaire)	Lorsqu'un workflow principal appelle un flux	L'événement d'écouteur est transmis au contexte parent à la fin d'un flux

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Événements du workflow dans le système de base (suite)

Événement	Description	Objectif	Utilisation
	déclenche en tant qu'événement.	secondaire, le workflow conserve l'ID du contexte du flux secondaire dans le bloc-notes. Lorsque le flux secondaire est terminé, il déclenche l'événement d'écouteur via une règle métier.	secondaire et est géré par l'action onListener de l'activité de workflow.
probe_complete	Valeur de chaîne déclenchée dans le workflow par une activité d'orchestration indiquant que le serveur MID a terminé une tâche.	L'événement probe_complete est déclenché à partir des processeurs de capteurs Orchestration via la fonction d'aide au workflow *handleEventById*.	Le *gestionnaire* d'événements onProbe_complete se trouve dans *WebServiceActivityHandler* et est utilisé par la plupart des activités d'orchestration.
mise en pause	Valeur de chaîne envoyée à un workflow à partir d'un SLA pour mettre en pause l'activité du **minuteur** .	Lorsqu'un SLA est mis en pause, les workflows SLA doivent être mis en pause si un minuteur est en cours d'exécution.	L'utilisation est propre au minuteur SLA
reprendre	Valeur de chaîne utilisée par l'activité **Minuteur** pour reprendre un minuteur en pause (voir pause).	Lorsqu'un SLA reprend, les workflows SLA doivent également reprendre.	L'utilisation est exclusive au minuteur SLA.

Traduction automatique

Événements Glide relatifs aux workflows

Le workflow utilise plusieurs événements Glide.

Événements Glide du workflow

Événement	Description	Objectif	À utiliser	Source	Thread	Écouteurs
Insérer	Événement global défini lors de l'insertion d'un GlideRecord	Démarre les workflows associés au GlideRecord actuel soit par	Il n'y a pas d'utilisation explicite en contact direct avec le client pour cela dans	Moteur de workflow, RunEngine	Thread actuel, mutex actuel	Action d'insertion de l'utilisateur

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Événements Glide du workflow (suite)

Événement	Description	Objectif	À utiliser	Source	Thread	Écouteurs
	qui provoque la réactivation du moteur de script et, par conséquent, du moteur de workflow.	référence, comme dans les éléments de demande et les minuteurs SLA, soit par des conditions associées à la table du GlideRecord.	un workflow. Il fait partie du moteur Glide, et avec cet événement, la seule chose que les workflows peuvent faire est de démarrer. Les workflows peuvent également être démarrés manuellement à l'aide d'un script.			
Mettre à jour	Événement global défini lors de la mise à jour d'un GlideRecord qui entraîne la réactivation du moteur de script et, par conséquent, du moteur de workflow.	Recherche la table Contexte du workflow [wf_context] pour trouver des workflows en cours d'exécution associés au GlideRecord actuel par ID de document.	Il n'y a pas d'utilisation explicite en contact direct avec le client pour cela dans un workflow. Il fait partie du moteur Glide, et avec cet événement, la seule chose que les workflows peuvent faire est de passer à travers l'ensemble suivant de transitions.	Moteur de workflow, RunEngine	Thread actuel, mutex actuel	Action de l'utilisateur de mise à jour d'un GlideRecord
Supprimer	Événement global défini lors de la suppression d'un GlideRecord qui entraîne la réactivation du moteur de script et, par conséquent, du moteur de workflow.	Recherche la table Contexte du workflow [wf_context] pour trouver des workflows en cours d'exécution associés au GlideRecord actuel par ID de document.	Il n'y a pas d'utilisation explicite en contact direct avec le client pour cela dans un workflow. Il fait partie du moteur Glide, et avec cet événement, la seule chose que les workflows peuvent faire est de passer à travers	Moteur de workflow, RunEngine	Thread actuel, mutex actuel	Action de l'utilisateur concernant la suppression d'un GlideRecord

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Événements Glide du workflow (suite)

Événement	Description	Objectif	À utiliser	Source	Thread	Écouteurs
			l'ensemble suivant de transitions.			
Requête	Événement global défini sur la requête de la base de données Glide qui provoque la réactivation du moteur de script et, par conséquent, du moteur de workflow.	Recherche la table Contexte du workflow [wf_context] pour trouver des workflows en cours d'exécution associés au GlideRecord actuel par ID de document.	Il n'y a pas d'utilisation explicite en contact direct avec le client pour cela dans un workflow. Il fait partie du moteur Glide, et avec cet événement, la seule chose que les workflows peuvent faire est de passer à travers l'ensemble suivant de transitions.	Moteur de workflow, RunEngine	Thread actuel, mutex actuel	Action de l'utilisateur sur une requête d'un GlideRecord

Fonctions spécifiques à l'événement du workflow

Il existe plusieurs fonctions qui se rapportent spécifiquement aux événements de workflow.

Fonctions spécifiques à l'événement du workflow

Fonction	Description	Objectif	Utiliser
registerForEvent (eventName)	Fonction de l'environnement de workflow qui écrit des événements représentés sous forme de chaînes dans le champ `wf_executing.registered_events`.	Les événements du workflow ne sont que des chaînes. Lorsqu'une activité enregistrée pour un événement s'exécute, un ensemble d'événements séparés par des virgules est stocké avec l'enregistrement de l'activité d'exécution du workflow [wf_executing]. Lorsque l'événement est déclenché dans le contexte du workflow, la table wf_executing recherche tous les enregistrements en cours d'exécution qui contiennent la chaîne qui représente l'événement dans le champ `wf_executing.registered_events`	La sour globale d'activ exemp **Exécut** `workfl`
unRegisterForEvent (eventName)	Fonction dans l'environnement de workflow qui supprime une valeur de chaîne représentant un événement qui a été écrit dans le champ `wf_executing.registered_events`.	Les événements de workflow ne sont que des chaînes écrites dans le champ `wf_executing.registered_events`. Lorsqu'une activité se désinscrit	La sour globale d'activ exemp

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctions spécifiques à l'événement du workflow (suite)

Fonction	Description	Objectif	Utiliser
		pour un événement, l'ensemble d'événements séparés par des virgules stocké avec l'enregistrement Activité d'exécution du workflow [wf_executing] est recherché, et si cette chaîne est trouvée, elle est supprimée.	**Exécute** `workfl`
fireEvent (eventName)	Fonction de l'environnement de workflow qui examine le contenu du champ `wf_executing.registered_events`, en comparant son contenu au `eventName` transmis.	Les événements de workflow ne sont que des chaînes écrites dans le champ `wf_executing.registered_events`. Lorsque *`fireEvent(eventName)`* est appelé par une activité de workflow, le moteur de workflow met en file d'attente tous les enregistrements en cours d'exécution qui contiennent la chaîne dans le champ inscrit.	La sour variable enregis [wf_act **Exécute** `workfl`
fireEvent (eventRecord, eventName)	Fonction de l'environnement de workflow qui envoie un événement à un enregistrement d'activité d'exécution de workflow [wf_executing] spécifique. `L'eventRecord` est un GlideRecord de type wf_executing.	Cet appel d'événement attend un gestionnaire d'événements *`onMyEvent`* dans l'activité représentée dans l'enregistrement d'événement (table Activité d'exécution du workflow [wf_executing]). Lorsque *`fireEvent(eventRecord, eventName)`* est appelé par une activité de workflow, le moteur de workflow met en file d'attente l'enregistrement d'exécution spécifique avec cet événement et transmet l'événement dans la définition d'activité pour que le gestionnaire on<eventName> le gère. Cet événement est mis en file d'attente dans son propre mutex, de sorte que la file d'attente actuelle se termine avant que cet événement ne soit traité.	L'inclus pour ce d'une peut éc `w.fire`
fireEvent (eventRecordSysId, eventName)	Fonction de l'environnement de workflow qui envoie un événement à un enregistrement d'activité d'exécution de workflow [wf_executing] spécifique. Le `eventRecordSysId` est le sys_id d'un GlideRecord de type wf_executing.	C'est la même chose que *`fireEvent`* ci-dessus, sauf qu'il accepte un ID et renvoie l'enregistrement de l'activité d'exécution du workflow [wf_executing].	L'inclus pour ce d'une peut éc `w.fire`
fireEvent (eventRecordSysId, eventName, optionalJSONObject)	Fonction de l'environnement de workflow qui envoie un événement à un enregistrement d'activité d'exécution de workflow [wf_executing] spécifique. Le	C'est la même chose que *`fireEvent`* ci-dessus, sauf qu'il accepte un objet JSON comme troisième paramètre. Cet objet peut spécifier n'importe quelle donnée	L'inclus pour ce d'une peut éc

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctions spécifiques à l'événement du workflow (suite)

Fonction	Description	Objectif	Utiliser
	`eventRecordSysId` est le sys_id d'un GlideRecord de type wf_executing.	exprimable au format JSON. Vous pouvez également spécifier des fonctionnalités supplémentaires lors de la création d'une activité de workflow.	`w.fire` `JSONOb`
broadcastEvent (contextId, eventName)	Fonction de l'environnement de workflow qui envoie un événement à tous les enregistrements d'activité d'exécution du workflow [wf_executing] en cours d'exécution dans un contexte spécifié, quel que soit leur état.	C'est la même chose que *`fireEvent`* ci-dessus, sauf qu'il accepte un ID et renvoie l'enregistrement de l'activité d'exécution du workflow [wf_executing].	L'inclu l'appel activité peut éc `w.broa`
broadcastEvent (eventName)	Fonction de l'environnement de workflow qui envoie un événement à tous les enregistrements de l'activité d'exécution du workflow [wf_executing] en cours d'exécution dans le contexte actuel, quel que soit leur état.	Cela ne doit pas être confondu avec *`broadcastEvent`* ci-dessus. Cet événement n'est disponible que pour les enregistrements d'activité d'exécution du workflow [wf_executing] actuels.	Cette variable actuel. partir d `workfl`

Activités du workflow spécifiques à l'événement

Les activités de workflow suivantes déclenchent des événements.

Activités du workflow spécifiques à l'événement

Nom de l'activité	Description	Objectif	À utiliser	Source	Thread	Écouteur
Créer un événement	Nécessite un événement du registre des événements plutôt qu'un événement de workflow. Cette activité se trouve dans la catégorie **Notification** de l'arborescence de workflow.	Déclenche l'événement de notification spécifié dans la table Activité du workflow [wf_activity].	1. Accédez à la **Politique système** > **Événements** > **Registre** 2. Créez un événement. 3. Accédez à la **Politique système** > **Modèles** et créez un modèle d'e-mail. 4. Accédez à la **Politique système** > **E-mail** > **Notifications**. 5. Créez une notification	Registre des événements	Déclenché dans le thread actuel et géré sur le thread de l'agent dans les notifications. Jamais traité par un workflow	Sur le th notifica dehors

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activités du workflow spécifiques à l'événement (suite)

Nom de l'activité	Description	Objectif	À utiliser	Source	Thread	Écouteur
			par e-mail déclenchée par l'événement que vous avez créé et envoie le modèle que vous avez créé. 6. Sur le canevas du workflow, faites glisser l'activité **Créer un événement** sur le canevas et associez-la à l'événement nouvellement enregistré. Lorsque le workflow s'exécute, l'événement est créé et l'e-mail associé à l'événement est envoyé.			
Attendre l'événement WF	Écoute les événements de workflow, comme décrit dans la section Événements de workflow dans la table Système de base , et uniquement dans le contexte actuel. Cette activité se trouve dans la catégorie **Conditions** de l'arborescence de workflow.	Attend qu'une autre branche de transition du contexte actuel déclenche un événement.	Prend un nom d'événement comme entrée. Lorsque l'activité est exécutée, le nom d'événement spécifié est ajouté à un tableau de chaînes stocké dans la colonne **registered_events** . Les valeurs de cette colonne font partie d'une liste de tous les événements que l'activité attend lors de son exécution.	L'activité **Attendre l'événement WF** a un `onUnhandledEvent` générique qui teste l'événement actuel par rapport à la valeur transmise à la variable. S'ils correspondent, **l'événement Attendre WF** fait avancer le workflow.	Déclenché dans le thread actuel ou à partir d'un script include	`onUnha` de l'act **d'attent d'événe**

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

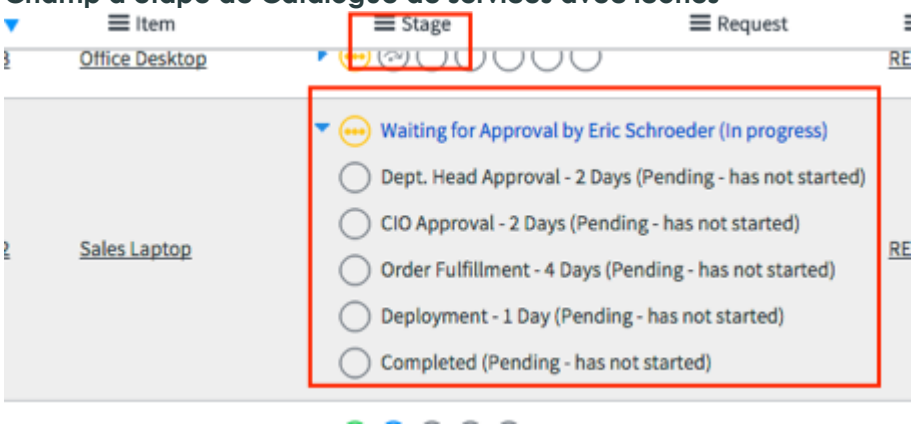
Étapes du workflow

Les workflows peuvent indiquer la progression du workflow en mettant à jour n'importe quel champ désigné comme champ d'étape.

Par exemple, la table Incident [incident] possède un champ **État de l'incident** qui indique la progression, mais le catalogue de services utilise le champ **Étape** .

Pour indiquer la progression du workflow via les valeurs d'étape possibles, l'interface met à jour le **champ Étape** sélectionné dans les propriétés du workflow. Les champs disponibles dépendent de la table utilisée par le workflow. Si le champ fournit une liste de choix, les choix sont alors disponibles en tant que valeurs d'étape pour le workflow. S'il s'agit d'un champ de workflow, une icône apparaît pour indiquer l'avancement du workflow, comme pour le champ **Étape** de Catalogue de services.

Champ d'étape de Catalogue de services avec icônes



Une fois les étapes ajoutées au workflow, elles peuvent être affectées à chaque activité de workflow. Si une activité avec une étape affectée est rencontrée lors de l'exécution du workflow, le moteur de workflow affecte l'étape à l'enregistrement associé au contexte de workflow.

Pour les workflows qui utilisent la table Élément demandé [sc_req_item], le champ Étape est automatiquement défini sur le champ **Étape** de la table et ne peut pas être modifié. L'état d'étape affiché pour un workflow en cours d'exécution sur la table Élément demandé est basé sur l'état des activités du workflow.

- Si une activité est active, l'état de l'étape est En **cours**.
- Si une activité est à l'état **En attente** ou **Terminé** , l'étape reflète cet état.
- Si une activité est annulée, **Demande annulée** apparaît dans le champ **Étape** . L'étiquette « Annulé » définie dans la table wf_stage est un mot réservé qui ne s'affiche pas dans le champ **Étape** .

Comment les valeurs d'étapes sont dérivées

Les valeurs d'étape sont dérivées de diverses sources dans l'interface.

Remarque : Une méthode mise à jour de gestion des étapes du workflow en tant qu'ensemble est également disponible. Pour en savoir plus sur le regroupement et la réutilisation des étapes, reportez-vous à la section Ensembles d'étapes du workflow.

Les valeurs d'étapes sont dérivées des sources suivantes :

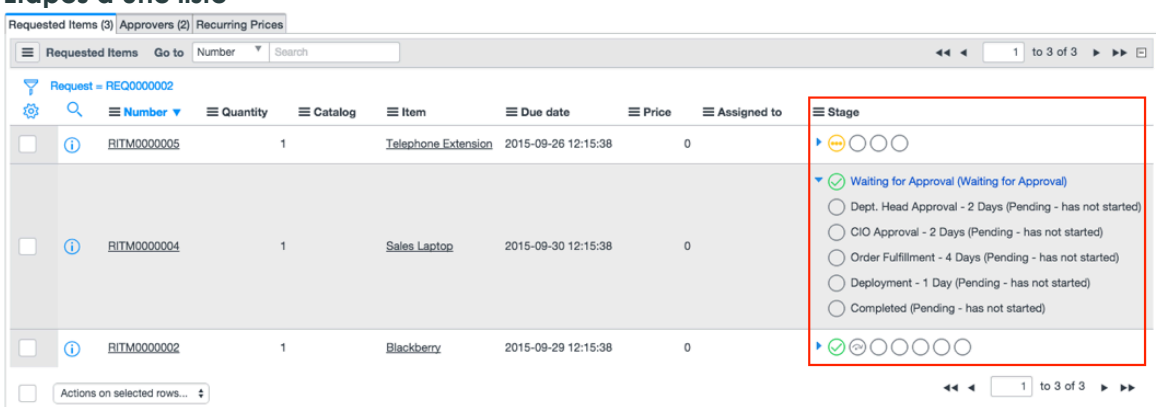
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Choix pour la colonne Étape** : choix définis pour la colonne sélectionnée en tant que colonne **Étape** du workflow.
- **Étapes par défaut de la table** : étapes définies dans la table Étape par défaut [wf_stage_default] pour la table sélectionnée.
- **Étapes spécifiques au workflow** : appliquées uniquement au workflow pour lequel elles ont été définies dans la table Étape du workflow [wf_stage].
- **Valeurs d'étape dans les enregistrements existants** : les valeurs de la colonne **d'étape** désignée dans la table affectée au workflow sont héritées des enregistrements existants.

Si le champ Étape d'un workflow est la colonne de table nommée **Étape**, la progression du workflow apparaît dans n'importe quelle vue de liste contenant la colonne **Étape** .

Étapes d'une liste



Les valeurs d'étape affichées dans les vues de listes sont accompagnées de l'état, en fonction des activités de workflow en cours d'exécution. Si une étape est spécifiée pour une activité et qu'elle est actuellement active dans le workflow, l'état de l'étape est En **cours**. De même, si l'activité est à l'état **En attente** ou **Terminé** , l'étape reflète cet état.

Exemple

Si la table de workflow est Élément de demande [sc_req_item], le champ Étape est automatiquement défini sur la colonne **Étape** de cette table et ne peut pas être modifié. Les valeurs d'étape suivantes pour l'élément de demande sont affichées dans une liste de choix à partir de la table Entrée de dictionnaire [sys_dictionary] :

- En attente d'approbation
- Exécution
- Livraison

En outre, la table Élément de demande comporte les étapes par défaut suivantes :

- Demande annulée
- Terminé

Remarque : Si une activité est annulée, Demande annulée apparaît dans le champ **Étape** . L'étiquette « Annulé » définie dans la table wf_stage est un mot réservé qui ne s'affiche pas dans le champ **Étape** .

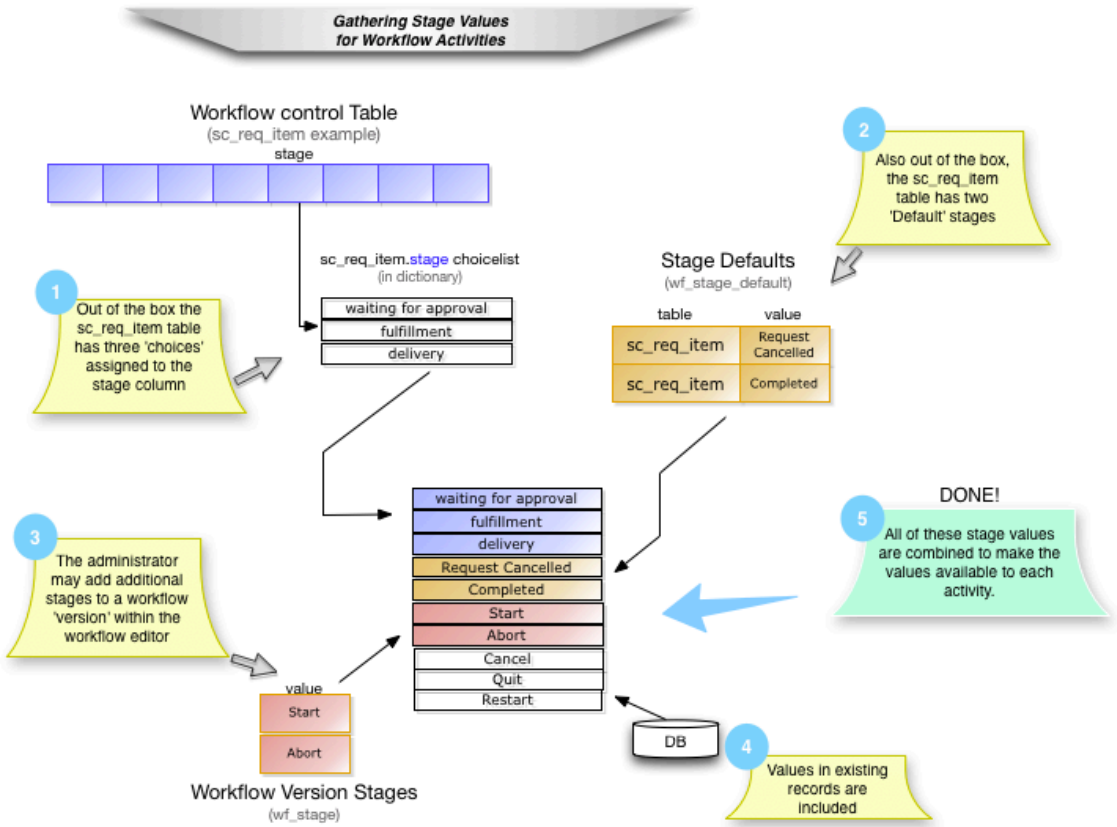
Lorsque vous modifiez des étapes d'activité disponibles dans l'éditeur de workflow, la liste affiche les valeurs d'étape suivantes :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- En attente d'approbation
- Exécution
- Livraison
- Demande annulée
- Terminé

Le diagramme suivant illustre le processus utilisé pour collecter des valeurs d'étapes à partir de la table Élément de demande afin de renseigner la liste **Étapes** dans les activités de workflow.



Remarque : Si vous créez un workflow avec une table autre que l'Élément de demande [sc_req_item], vous devez sélectionner un **champ Étape** dans les propriétés du workflow pour que le workflow comporte des étapes.

Utiliser les étapes du workflow

Vous pouvez ajouter ou modifier des étapes de workflow.

Avant de commencer

Rôle requis : workflow_admin, workflow_creator ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Workflow** > **Éditeur de workflow**.
2. Créez un workflow en cliquant sur **Nouveau** ou ouvrez un workflow existant.
3. Dans le formulaire Propriétés du workflow, si la table n'est pas la table Élément demandé [sc_req_item], sélectionnez un champ pour afficher les étapes dans la propriété du champ **Étape** .

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Traduction automatique

Les champs disponibles dépendent de la table sélectionnée pour le workflow.

4. Après avoir affecté une liste d'étapes au workflow, vous pouvez définir une valeur d'étape dans n'importe quelle activité de workflow qui fournit un champ **Étape** dans leur boîte de dialogue.

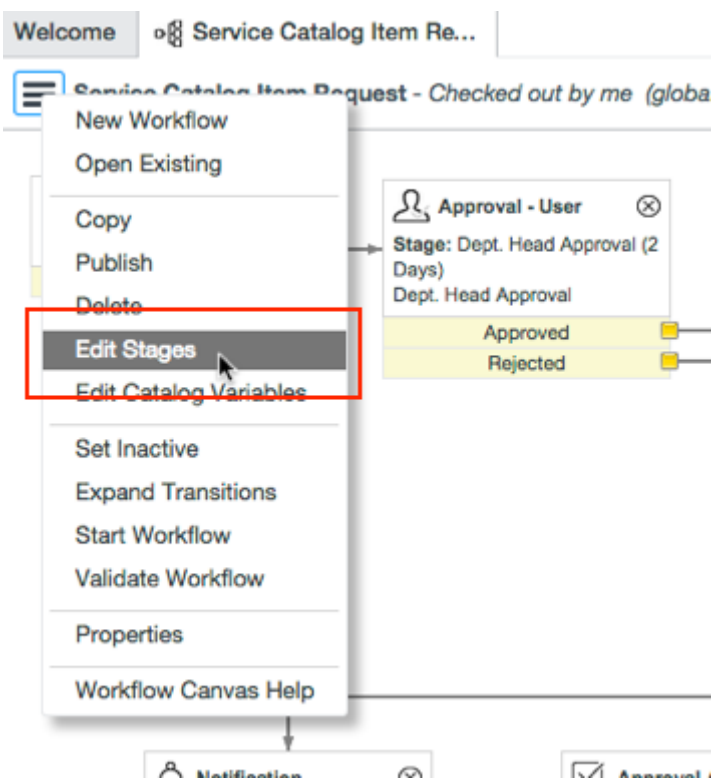
   La définition d'une valeur d'étape dans une activité de workflow indique au moteur de workflow d'affecter cette étape à l'enregistrement associé au contexte de workflow lorsque l'activité est rencontrée pendant une exécution.

   Lorsqu'une activité démarre avec une étape spécifiée, la plateforme met à jour le champ **Étape** avec la valeur actuelle. Dans les workflows exécutés sur la table Élément demandé [sc_req_item], le champ `sc_req_item.stage` est défini comme un champ de type workflow.

   Lors de l'affichage des étapes d'un workflow sur la table Élément demandé [sc_req_item], l'état de l'étape est basé sur l'état des activités du workflow. Si une étape est spécifiée pour une activité et que l'activité est actuellement active dans le workflow, l'étape s'affiche avec l'état **En cours** . De même, si l'activité est à l'état **En attente** ou **Terminé** , l'étape reflète cet état.

5. Pour modifier les étapes spécifiques au workflow d'un workflow existant, cliquez sur l'icône d'engrenage dans la barre d'en-tête et sélectionnez **Modifier les étapes**.

   Encore une fois, ces valeurs d'étape sont combinées avec les choix, les valeurs par défaut et les valeurs existantes.



Example: Étapes du workflow

Pour optimiser l'utilisation des étapes, vous pouvez affecter une étape à plusieurs activités d'un workflow. Par exemple, si votre workflow utilise les activités suivantes pour créer des tâches :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Obtenir l'approbation
2. Commander de l'équipement
3. Recevoir l'équipement
4. Ajouter un équipement à la CMDB
5. Configurer l'équipement
6. Installer le logiciel
7. Configurer le logiciel
8. Livrer à l'utilisateur

Les étapes suivantes peuvent être utilisées :

- Approbation
- Ordre
- Configurer
- Livrer

Une bonne pratique consiste à attribuer des étapes aux activités comme suit :

Exemples d'étapes ajoutées aux activités du workflow

Activité	Étape affectée
Obtenir l'approbation	Approbation
Commander de l'équipement	Ordre
Recevoir l'équipement	Ordre
Ajouter un équipement à la CMDB	Ordre
Configurer l'équipement	Configurer
Installer le logiciel	Configurer
Configurer le logiciel	Configurer
Livrer à l'utilisateur	Livrer

Lorsque l'activité **Commander un équipement**, **Recevoir un équipement** ou **Ajouter un équipement à la CMDB** est active, l'affichage de l'étape **indique** que l'étape **Commande** est **en cours**.

Ajouter et traduire des étapes

Vous pouvez ajouter des étapes par défaut à utiliser pour une table et des étapes au workflow existant

Ajouter des étapes par défaut pour une table

Vous pouvez affecter un ensemble d'étapes par défaut à n'importe quel nombre de tables.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les étapes de l'ensemble d'étapes affecté préremplissent les étapes de version de workflow lorsque vous créez un workflow pour la table associée.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Workflow** > **Étapes par défaut (par table)**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. **Sélectionner un ensemble d'étapes**.
   Vous pouvez créer un ensemble en cliquant sur **Nouveau**, en saisissant un nom, puis en cliquant sur **Soumettre**.
4. **Sélectionnez une table** correspondante.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

   Les étapes de l'ensemble d'étapes sélectionné sont automatiquement ajoutées à tous les nouveaux workflows qui utilisent la table correspondante.

Ajouter une étape à un workflow existant

Si une étape requise pour un workflow n'a pas été importée ou ne fait pas partie de l'ensemble d'étapes affecté à la table de workflow, vous pouvez l'ajouter manuellement au workflow.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Workflow** > **Éditeur de workflow**.
2. Ouvrez et vérifiez le workflow.
3. Dans la barre de titre, cliquez sur l'icône de menu et sélectionnez **Modifier les étapes**.
4. Dans la liste Étapes du workflow, cliquez sur **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire Étape du workflow.

   N'utilisez pas une valeur de champ **Nom** ou **Valeur** qui existe déjà dans le système de base.

   #### Champs d'étapes du workflow

Champ	Description
Nom	Nom de l'étape tel qu'il apparaît dans les champs de workflow.
Valeur	Valeur de l'étape lorsqu'elle est référencée à partir d'un autre élément du système, par exemple dans un script.
Durée	Durée par défaut de l'étape. Actuellement non utilisé.

6. Cliquez sur **Envoyer**.
7. Publiez le workflow.

Ajouter une étape à une activité de workflow

Une fois les étapes ajoutées à un workflow, vous pouvez les affecter aux activités du workflow.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Workflow** > **Éditeur de workflow**.
2. Ouvrez et vérifiez le workflow.
3. Double-cliquez sur l'activité.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Dans le champ **Étape** du formulaire Propriétés de l'activité, recherchez et sélectionnez l'étape à afficher lorsque le workflow atteint l'activité.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduire les étapes du workflow

Vous pouvez traduire les noms d'étapes du workflow afin qu'ils apparaissent dans la langue sélectionnée pour l'instance.

Avant de commencer

Des modules d'extension Language Internationalization doivent déjà être installés sur l'instance. Pour plus d'informations, consultez Activer une langue .

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le texte spécifique à la langue s'affiche dans les types de champs affichés dans une liste, les ensembles d'étapes du workflow et l'éditeur de workflow pour les utilisateurs ayant sélectionné cette langue. Le texte spécifique à la langue ne s'affiche pas automatiquement lors de l'affichage des étapes sur un formulaire. Pour traduire les étapes d'un formulaire, ajoutez du texte traduit aux choix de champ du workflow.

Vous pouvez ajouter du texte traduit pour n'importe quelle langue activée sur l'instance. Par exemple, pour traduire les étapes du workflow en français :

Procédure

1. Définissez la langue de l'interface sur **le français**.
2. Accédez à la **Workflow** > **Éditeur de workflow**.
3. Ouvrez et vérifiez un workflow.
4. Dans la barre de titre, cliquez sur l'icône de menu et sélectionnez **Modifier les étapes**.
5. Modifiez le champ **Nom** de chaque étape et saisissez le texte à afficher aux utilisateurs français.

   Ne modifiez pas le champ **Valeur** .
6. Vérifiez que les étapes du workflow affichent le texte en français.

Résultats

Pour traduire les étapes de plusieurs workflows à la fois, vous pouvez également modifier directement la table Étapes du workflow [wf_stage]. Par exemple, pour traduire en français les étapes d'un workflow à partir de plusieurs workflows :

1. Définissez la langue de l'interface sur **le français**.
2. Dans le filtre de navigation de l'application, saisissez `wf_stage.list`.
3. Modifiez le champ **Nom** de chaque étape et saisissez le texte à afficher aux utilisateurs français. Ne modifiez pas le champ **Valeur** .

Ensembles d'étapes du workflow

Les ensembles d'étapes sont des groupes nommés d'étapes du workflow couramment utilisées ensemble. Créez un ensemble d'étapes et affectez-le par défaut à n'importe quel nombre de tables. Vous pouvez importer les valeurs de liste de choix d'un champ de workflow sous forme d'étapes pour un workflow et exporter un ensemble d'étapes pour en créer un nouveau.

Un seul ensemble d'étapes représente généralement un processus, par exemple les étapes requises pour afficher la progression d'une demande de Service Catalog. Vous pouvez

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

également affecter un ensemble d'étapes comme ensemble d'étapes par défaut pour les workflows sur des tables spécifiques.

Dans un contexte actif, les étapes du workflow fournissent un retour d'information sous forme de résumé sur la progression d'un workflow. Les icônes d'étape affichent l'état de chaque activité telle qu'elle est pilotée par un workflow. Le système met à jour un champ **Étape** , défini dans les propriétés du workflow, pour indiquer l'avancement du workflow via les valeurs d'étape possibles.

Mises à jour des valeurs d'étape du workflow

Lors d'une mise à niveau, le système apporte des modifications au champ **Valeur** des enregistrements de la table Étape du workflow [wf_stage].

- Toutes les entrées sont en minuscules.
- Tous les espaces et les caractères spéciaux sont remplacés par des traits de soulignement.

Ces changements prennent en charge Localisation de système et permettent aux workflows d'afficher le texte traduit dans le champ **Étape** .

Créer un nouvel ensemble d'étapes

Vous pouvez créer un nouvel ensemble d'étapes en créant un enregistrement d'ensemble d'étapes et en ajoutant manuellement des entrées d'ensemble d'étapes.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez un enregistrement d'ensemble d'étapes uniquement si vous souhaitez des étapes supplémentaires qui ne sont pas disponibles par défaut dans la table.

Procédure

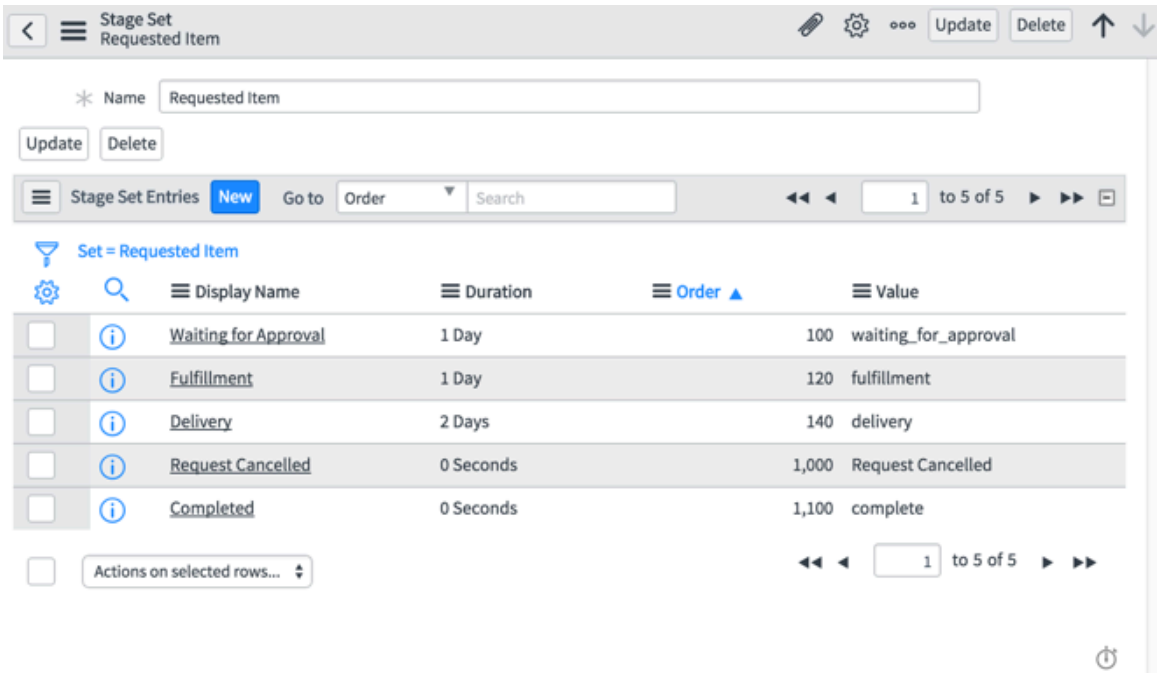
1. Accédez à la **Tout** > **Workflow** > **Ensembles d'étapes**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Saisissez un **nom** qui indique l'objectif de l'ensemble d'étapes.

   Example
   Par exemple, vous pouvez créer un ensemble d'étapes pour les éléments demandés afin de contenir les étapes couramment utilisées par les workflows de suivi d'inventaire ou les workflows d'exécution de catalogue de services.
4. Cliquez sur **Envoyer**.
5. Ouvrez le nouvel enregistrement d'ensemble d'étapes.
6. Dans la liste connexe **Entrées d'ensemble d'étapes** , cliquez sur **Nouveau**.
   Chaque entrée d'ensemble d'étapes peut être utilisée en tant **qu'étape** pour une activité dans un workflow qui utilise cet ensemble d'étapes.
7. Saisissez un **nom** qui indique le nom de l'étape à afficher dans les champs de workflow.
8. Entrez une **valeur** à utiliser lors de la référence à l'entrée, par exemple dans un script.
9. Cliquez sur **Envoyer**.
10. Dans la liste connexe **Entrées d'ensemble d'étapes** , assurez-vous que chaque entrée a une valeur **d'ordre** unique.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Saisissez une valeur faible pour les étapes qui doivent apparaître au début du workflow et une valeur supérieure pour les étapes ultérieures.



Que faire ensuite

L'ensemble d'étapes peut être ajouté à un workflow ou affecté comme ensemble d'étapes par défaut pour les workflows créés pour une table spécifique.

Utiliser un ensemble d'étapes par défaut

Vous pouvez affecter un ensemble d'étapes par défaut à n'importe quel nombre de tables.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les étapes de l'ensemble d'étapes affecté préremplissent les étapes de version de workflow lorsque vous créez un workflow pour la table associée.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Workflow** > **Étapes par défaut (par table)**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sélectionnez une **table**.
4. Sélectionnez **l'ensemble** que vous souhaitez affecter à la table sélectionnée.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Importer les étapes à partir d'une liste de choix

Vous pouvez importer les valeurs de liste de choix d'un champ de workflow en tant qu'étapes pour un workflow.

Avant de commencer

Créez une liste de choix comme suit :

- Ajouter un champ personnalisé de type **Workflow** à la table.
- Configurez le champ personnalisé pour utiliser une liste de choix.
- Si vous créez un nouveau champ, définissez le type de **liste de choix** sur **Afficher sans -- Aucun--** et créez les choix pour le champ nouvellement créé.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations, consultez Créer un champ d'étape de workflow.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Workflow** > **Éditeur de workflow**.
2. Ouvrez et vérifiez le workflow.
3. Dans la barre de titre, cliquez sur l'icône de menu et sélectionnez **Propriétés**
4. Dans la boîte de dialogue Propriétés du workflow, cliquez sur l'onglet **Étapes** .
5. Dans la liste des **champs Étape** , vérifiez que le bon champ de workflow est sélectionné.
6. Dans la section Liens connexes, cliquez sur **Importer les étapes à partir d'une liste de choix**.
7. Dans la boîte de dialogue vous demandant de confirmer que vous voulez importer la liste de choix, cliquez sur **OK**.
8. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

L'ensemble d'étapes peut être ajouté à un workflow ou affecté comme ensemble par défaut pour les workflows créés pour une table spécifique.

Exporter un ensemble d'étapes à partir d'un workflow

Vous pouvez créer un nouvel ensemble d'étapes en exportant les étapes d'un workflow existant en tant qu'ensemble, au lieu d'ajouter manuellement des entrées d'ensemble d'étapes à un enregistrement d'ensemble d'étapes.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Workflow** > **Éditeur de workflow**.
2. Ouvrez et extrayez le workflow contenant les étapes que vous souhaitez exporter en tant que nouvel ensemble d'étapes.
3. Dans la barre de titre, cliquez sur l'icône de menu et sélectionnez **Modifier les étapes** pour ouvrir la boîte de dialogue Étapes du workflow.
4. Dans la section Liens connexes, cliquez sur **Exporter vers un ensemble d'étapes**.
5. **Entrez un nom** unique pour le nouvel ensemble d'étapes.
6. Cliquez sur **OK**.

Que faire ensuite

L'ensemble d'étapes peut être ajouté à un workflow ou affecté comme ensemble par défaut pour les workflows créés pour une table spécifique.

Ajouter un ensemble d'étapes à un workflow

Vous pouvez ajouter n'importe quel nombre d'ensembles d'étapes à un workflow existant.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque plusieurs ensembles d'étapes possèdent des entrées d'ensemble d'étapes ayant la même **valeur**, l'étape n'apparaît qu'une seule fois dans le workflow.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Workflow** > **Éditeur de workflow**.
2. Ouvrez et vérifiez le workflow.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans la barre de titre, cliquez sur l'icône de menu et sélectionnez **Modifier les étapes** pour ouvrir la boîte de dialogue Étapes du workflow.
4. Dans la section Liens connexes, cliquez sur **Importer à partir d'un ensemble d'étapes**.
5. Sélectionner l'ensemble d'étapes.
6. Cliquez sur **OK**.
7. Importez des ensembles d'étapes supplémentaires selon les besoins du workflow.

Que faire ensuite
Après avoir ajouté tous les ensembles d'étapes nécessaires au workflow, vous pouvez les ajouter aux activités de workflow. Pour plus d'informations, consultez Ajouter une étape à une activité de workflow.

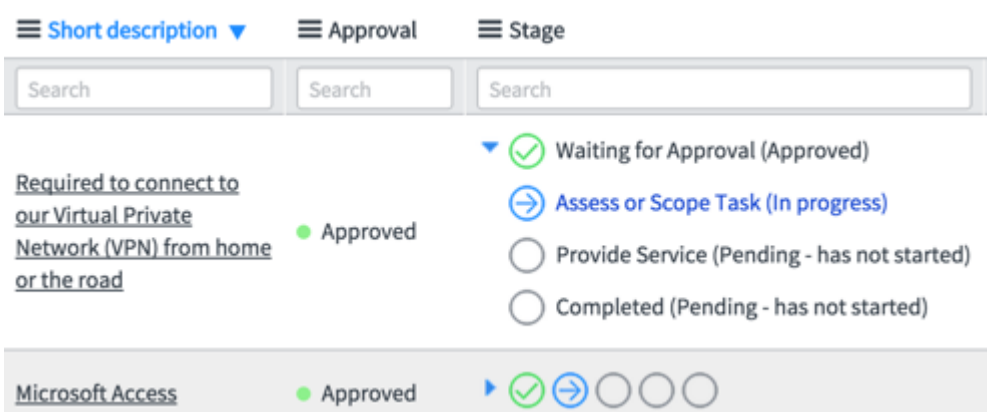
Créer un champ d'étape de workflow

Les workflows peuvent fournir un résumé de la progression du workflow en mettant à jour n'importe quel champ du type **de workflow** . S'il s'agit d'un champ de workflow, une icône s'affiche pour indiquer l'avancement de l'étape du workflow.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Dans un formulaire, le champ Workflow affiche l'étape en cours sous la forme d'une valeur de liste de choix.

Dans une liste, le champ de workflow affiche des icônes d'étape qui représentent la série d'états, d'étapes, de phases ou de tâches d'un workflow. Les icônes d'étape sont remplies à l'aide des étapes d'activité du workflow associé. Pour plus d'informations, voir Étapes du workflow.



Pour créer un champ d'étape de workflow :

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Workflow** > **Étapes par défaut (par table)**.
2. Cliquez avec le bouton droit près d'un en-tête de colonne, puis sélectionnez **Configurer** > **Mise en page de la liste**.
3. Créez un nouveau champ en bas à droite.
4. Dans la vue de formulaire de la table utilisée par le workflow, créez un champ dont le **type** est défini sur **Workflow**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour obtenir des étapes détaillées, consultez Ajouter et personnaliser un champ dans une table .

5. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. Cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette du champ et sélectionnez **Configurer le dictionnaire**.
7. Ouvrez une entrée de dictionnaire.
8. Dans la section Spécification de la liste de choix du formulaire Entrées de dictionnaire, sélectionnez **Liste déroulante avec --Aucun--** dans la liste de **choix** .
9. Cliquez sur **Mettre à jour**.
10. Pour vous assurer que le champ de workflow affiche correctement les étapes sur le formulaire, définissez un choix pour chaque étape de workflow.
    - Pour créer des étapes de workflow à l'aide d'une liste de choix qui comporte déjà des choix, vous pouvez importer les étapes à partir de la liste de choix. Une étape est créée pour chaque choix défini pour le **champ Étape** sélectionné dans les propriétés du workflow. Pour obtenir des instructions détaillées sur l'importation d'une liste de choix, reportez-vous à la section Importer les étapes à partir d'une liste de choix.
    - La **valeur** de chaque choix doit correspondre à la **valeur** de l'étape du workflow correspondante.
    - N'utilisez pas d'espaces dans le champ **Valeur** pour les choix ou les étapes. Utilisez des traits de soulignement à la place des espaces.
    - Passez la liste de choix en lecture seule. Si un utilisateur modifie la valeur d'étape d'un enregistrement à partir de la liste de choix au lieu d'autoriser le workflow à contrôler la valeur, les rendus pilotés par le workflow, hérités et linéaires peuvent ne pas fonctionner comme prévu. Vous pouvez également utiliser des règles métier ou des événements pour vous assurer que le workflow progresse en conséquence.

    Pour obtenir des instructions détaillées sur la définition des listes de choix, reportez-vous à la rubrique Définir une option pour une liste de choix .
11. Pour afficher les étapes du workflow sous forme d'icônes, ajoutez le champ à la mise en page de la liste de la table de workflow.
    Pour obtenir des étapes détaillées, reportez-vous à la rubrique Configurer la mise en page de la liste .

Que faire ensuite

Une fois que vous avez créé ou mis à jour le champ de workflow :

- À moins que le workflow n'utilise la table Élément demandé [sc_req_item], assurez-vous que le champ Workflow est sélectionné dans la liste de **champs** Étape dans les propriétés du workflow. Pour connaître les étapes détaillées, reportez-vous à la section Sélectionner un champ d'étape. Si un workflow utilise la table Élément demandé, le champ Étape est automatiquement défini sur le champ **Étape** de la table et ne peut pas être modifié.
- Travaillez sur le workflow. Toutes les autres mises à jour apportées au champ du workflow, telles que les mises à jour des règles métier ou d'autres scripts, peuvent interférer avec l'affichage des étapes du workflow.

Sélectionner un champ d'étape

Un **champ Étape** permet au contexte du workflow d'afficher des informations supplémentaires sur le workflow, telles que le nom de l'étape et le temps de traitement estimé d'une activité.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Assurez-vous que le champ de workflow que vous souhaitez utiliser comme champ d'étape est configuré pour afficher correctement les étapes. Pour connaître les étapes détaillées, reportez-vous à la section Créer un champ d'étape de workflow.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
À moins que le workflow n'utilise la table Élément demandé [sc_req_item], vous pouvez spécifier quel champ de la table de workflow est le champ d'étape. Pour les workflows qui utilisent la table Élément demandé [sc_req_item], le champ Étape est automatiquement défini sur le champ **Étape** de la table et ne peut pas être modifié.

Pour ajouter ou modifier un champ d'étape de workflow :

Procédure
1. Accédez à **Workflow > Éditeur de workflow**.
2. Créez ou vérifiez le workflow.
3. Dans la barre de titre, cliquez sur l'icône de menu et sélectionnez **Propriétés**.
4. Dans la boîte de dialogue Propriétés du workflow, cliquez sur l'onglet **Général** .
5. Dans la liste **Table** , vérifiez que la table contenant le champ de workflow est sélectionnée.
6. Cliquez sur l'onglet **Étapes** .
7. Dans la liste **des champs Étape** , sélectionnez le champ Workflow.
8. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Afficher les approbateurs dans les champs d'étape du workflow

Activez les champs d'étape du workflow pour afficher les approbateurs, modifier le nombre d'approbateurs à afficher ou désactiver l'affichage des approbateurs.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, seuls les champs d'étape du workflow qui utilisent le rendu généré par le workflow peuvent afficher une liste d'approbateurs. Seuls ces types de rendus d'étape de workflow prennent en charge l'affichage des approbateurs.

- Rendu linéaire
- Convertisseur de flux principal
- Rendu piloté par le workflow

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Workflow** > **Administration** > **Propriétés**.
   Le système affiche la page Propriétés du workflow.
2. Définissez les propriétés suivantes.

Propriété	Description
Nombre d'approbateurs à afficher si les approbateurs sont affichés pour les étapes du workflow. Valide uniquement pour la liste prise en charge de rendus v2.	Définit le nombre maximal d'approbateurs à afficher dans un champ d'étape de workflow. Le système affiche des points de

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
glide.workflow.renderer.show_approver_limit	suspension lorsqu'il y a plus d'approbateurs que la limite d'affichage ne le permet. ◦ Type : nombre entier ◦ Valeur par défaut : 5
Afficher les approbateurs lors de l'affichage des étapes du workflow avec le rendu linéaire. glide.workflow.renderer.linear.show_approver	Active (vrai) ou désactive (faux) le rendu linéaire pour afficher les approbateurs. ◦ Type : true | false ◦ Valeur par défaut : false
Afficher les approbateurs lors de l'affichage des étapes du workflow avec le convertisseur de flux principal. glide.workflow.renderer.mainflow.show_approver	Active (vrai) ou désactive (faux) le rendu du flux principal pour afficher les approbateurs. ◦ Type : true | false ◦ Valeur par défaut : false
Afficher les approbateurs lors de l'affichage des étapes du workflow avec le rendu généré par le workflow. glide.workflow.renderer.workflowdriven.show_approver	Active (vrai) ou désactive (faux) le rendu piloté par le workflow pour afficher les approbateurs. ◦ Type : true | false ◦ Valeur par défaut : true

3. Cliquez sur **Enregistrer**.
4. Ajouter des étapes aux workflows qui ont des champs d'étape de workflow associés.

   Remarque : Si vous ajoutez des étapes à un flux secondaire, le workflow parent doit également comporter des étapes.

5. Pour chaque activité d'approbation sur laquelle vous souhaitez afficher les approbateurs, sélectionnez une valeur **d'étape** .

   Example
   Par exemple, l'exemple de workflow **Demande d'élément de catalogue de services** comporte deux activités d'approbation. La première **approbation - activité utilisateur** a une valeur **Étape** de `département. Approbation de la` tête. La deuxième **approbation - activité utilisateur** a une valeur **Stage**`d'approbation` DSI.

Résultats
Les rendus de champ d'étape du workflow que vous avez activés affichent les approbateurs jusqu'à la limite d'affichage de l'approbateur. Par exemple, un champ Étape généré par le workflow affiche jusqu'à cinq approbateurs lorsque le workflow atteint une étape d'approbation.

Icônes et info-bulles des champs d'étape du workflow

Un champ Étape du workflow affiche des icônes pour indiquer l'étape du workflow.

En fonction du rendu d'étape sélectionné pour le workflow, ces icônes peuvent afficher une info-bulle contenant des informations supplémentaires.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

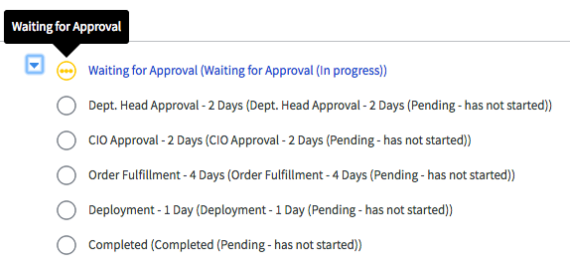
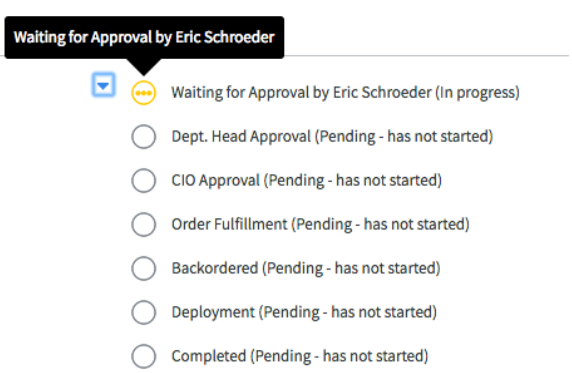
Icônes de champs de workflow

Icône	Étape du workflow
	Étape active actuelle
	Approbation en attente
	Approbation rejetée
	Terminé
	En retard (changement/demande) ou annulé (catalogue)
	Ignoré (catalogue uniquement)

Info-bulles d'étape

En fonction du rendu d'étape sélectionné pour un workflow, les icônes d'étape de workflow peuvent afficher des info-bulles contenant des informations détaillées sur une étape.

Rendus d'étape et comportement de l'info-bulle

Fournisseur	Comportement de l'info-bulle
Hérité	Lorsqu'un utilisateur pointe sur une étape, l'info-bulle affiche le nom de l'étape. Dans la vue dév 
Autres rendus	Lorsqu'un utilisateur pointe sur une étape, l'info-bulle affiche le nom de l'étape. Si l'étape est une 

Si vous ne souhaitez pas que le nom de l'approbateur soit inclus dans l'info-bulle, accédez à **Propriétés système** > **Catalogue de services** et **décochez la case Afficher le nom de l'approbateur en attente actuel dans le survol de la souris du widget de l'étape** .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété permettant d'afficher le nom de l'approbateur en attente

Show the current pending approver's name in the stage widget mouseover

☑ Yes | No

Convertisseurs d'étape de workflow

Les convertisseurs d'étape de workflow déterminent comment un workflow affiche les étapes dans un champ de workflow.

Plusieurs moteurs de rendu sont disponibles.

Remarque : La plupart des workflows doivent utiliser le moteur de rendu généré par le workflow. Ce convertisseur est utilisé par défaut pour tous les workflows. N'utilisez un autre moteur de rendu d'étape qu'après mûre réflexion et pour répondre aux exigences spécifiques relatives à l'affichage des étapes.

Axé sur le workflow

Utilisez le rendu piloté par le workflow autant que possible. Ce convertisseur affiche des icônes pour les étapes utilisant l'état d'étape contrôlé par le workflow. Les icônes sont affichées d'une manière significative pour de nombreuses situations. Ce convertisseur peut afficher les étapes d'un workflow principal et de flux secondaires. L'ordre des icônes est déterminé par le chemin d'accès attendu du workflow d'exécution. Au fur et à mesure que le flux de travail progresse, les étapes sur des chemins que le flux de travail n'a pas empruntés sont supprimées de l'affichage. Les étapes provenant d'autres chemins d'accès que celui prévu ne sont pas incluses, sauf si le workflow suit ce chemin d'accès.

Le champ **Ordre d'étape** de l'onglet **Étapes** comporte deux options :

- **Le calcul** utilise le chemin d'accès réel du workflow dans l'ordre
- **Spécifié par l'utilisateur** utilise l'ordre spécifié dans la colonne **Ordre** de l'enregistrement des étapes du workflow

Remarque : Si le contexte de workflow d'un élément de demande a été supprimé, les étapes de cet élément de demande ne peuvent plus être rendues. Cet historique d'étape est stocké dans le contexte du workflow.

Flux principal

Le convertisseur de flux principal affiche des icônes pour les étapes définies dans le workflow principal uniquement. Utilisez ce convertisseur lorsque vous ne souhaitez pas exposer les détails des flux secondaires. Par exemple, un seul flux de travail principal peut exécuter plusieurs flux secondaires pour gérer les détails de l'implémentation. Les étapes de ces flux secondaires ne fournissent pas d'informations utiles à l'utilisateur qui démarre le workflow, mais sont utiles lors de la modification du flux secondaire. Dans ce scénario, l'utilisation du moteur de rendu de flux principal permet d'obtenir la meilleure expérience utilisateur. Le champ Étape affiche le processus de haut niveau du workflow sans exposer de détails inutiles.

Le champ **Ordre d'étape** de l'onglet **Étapes** comporte deux options :

- **Le calcul** utilise le chemin d'accès réel du workflow dans l'ordre
- **Spécifié par l'utilisateur** utilise l'ordre spécifié dans la colonne **Ordre** de l'enregistrement des étapes du workflow

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

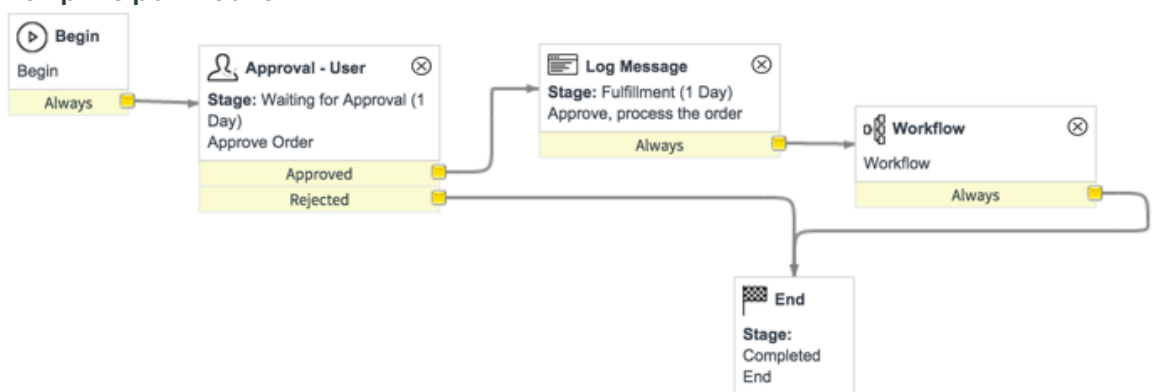
Linéaire

Le rendu linéaire affiche toutes les icônes d'étape du workflow principal et tous les flux secondaires dans un seul champ de workflow d'une liste ou d'un formulaire. Il affiche les icônes dans une séquence linéaire, quels que soient les chemins d'accès suivis par le workflow lors de son exécution. Ce convertisseur utilise les étapes définies à la fois dans le workflow principal et dans tous les flux secondaires que le flux principal lance. Les icônes apparaissent dans l'ordre spécifié par l'utilisateur. Les étapes ignorées n'apparaissent pas.

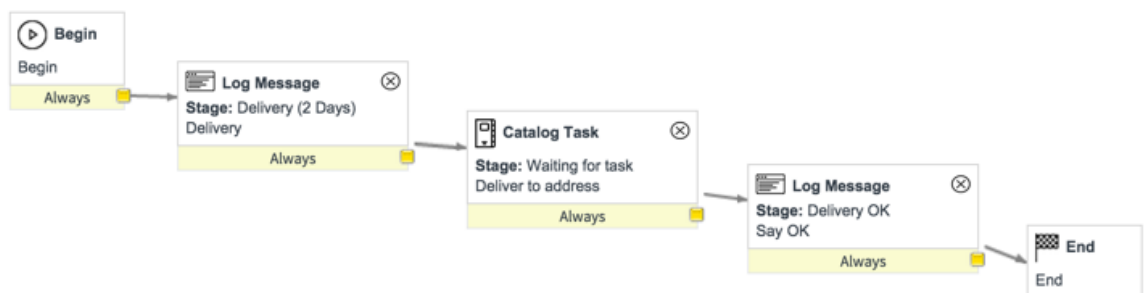
Utilisez ce convertisseur lorsque les étapes du workflow doivent s'afficher dans un ordre cohérent et que les détails réels de l'exécution du workflow sont moins importants. Par exemple, un workflow peut revoir ou revenir aux étapes précédentes en fonction d'un ou de plusieurs Activités de condition Workflow. L'affichage de ces boucles dans le champ Étape ne fournit pas d'informations utiles à l'utilisateur. Dans ce scénario, l'utilisation du rendu linéaire permet d'obtenir la meilleure expérience utilisateur. Le champ Étape affiche le processus prédéfini, y compris les étapes des flux secondaires, dans un ordre cohérent.

Par exemple, vous pouvez créer un workflow de catalogue de services qui utilise un flux secondaire pour terminer la livraison de l'élément demandé. Les images suivantes illustrent le flux principal et le flux secondaire pour la commande de fournitures de marque d'entreprise.

Flux principal linéaire



Flux secondaire linéaire



Le rendu linéaire affiche toutes ces étapes dans un seul champ de workflow. Le workflow parent spécifie les étapes **En attente d'approbation**, **Exécution** et **Terminé** . Le flux secondaire spécifie les étapes **Livraison** , **En attente de tâche** et **Livraison OK** .

Barre de progression

Le rendu de la barre de progression affiche une seule barre de progression au lieu d'une séquence d'icônes d'étape. Ce rendu est particulièrement utile lorsque vous souhaitez afficher la progression générale du workflow sous forme de pourcentage. Chaque étape du workflow contrôle un pourcentage égal de la barre de progression. Par exemple, si un workflow comporte 10 étapes, l'atteinte de chaque étape entraîne l'affichage de 10

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

% supplémentaires de la barre de progression dans le champ de workflow. Les noms des étapes n'apparaissent pas dans la barre de progression.

Le rendu de barre de progression permet d'afficher l'état d'un workflow comportant un grand nombre d'étapes. D'autres options de rendu peuvent offrir une meilleure expérience utilisateur lors du rendu de moins de quatre étapes dans un seul workflow.

Le champ **Ordre d'étape** de l'onglet **Étapes** comporte deux options :

- **Le calcul** utilise le chemin d'accès réel du workflow dans l'ordre
- **Spécifié par l'utilisateur** utilise l'ordre spécifié dans la colonne **Ordre** de l'enregistrement des étapes du workflow

Barre de progression du champ de workflow

Hérité

Le moteur de rendu hérité affiche les étapes de la même manière que les versions antérieures à Dublin. Lorsqu'une instance est mise à niveau à partir d'une version antérieure à Dublin, tous les workflows existants sont définis pour utiliser le moteur de rendu hérité. Dans la mesure du possible, utilisez plutôt un autre moteur de rendu d'étape. Si vous souhaitez que votre workflow conserve le comportement antérieur à Dublin, utilisez l'option Hérité. L'ancien moteur de rendu attribue parfois des données incorrectes au champ Étape du workflow et/ou signale des données incorrectes. Si possible, nous recommandons à tous les workflows d'utiliser le moteur de rendu piloté par le workflow.

Avec le moteur de rendu hérité, vous pouvez créer et référencer un jeu d'icônes de champ de workflow personnalisé en définissant l'attribut icons sur un nouvel include de script. Par exemple, pour utiliser l'include de script `WorkflowIconsSCR` afin de définir les icônes à utiliser, ajoutez l'attribut `icons=WorkflowIconsSCR` au champ **Attributs** de l'entrée de dictionnaire pour le champ de workflow. Pour utiliser le comportement d'affichage de l'icône par défaut, utilisez l'attribut `icons=WorkflowIconsStages`.

Le rendu hérité fonctionne avec toutes les tables, à l'exception de la table Élément demandé [sc_req_item]. Dans ce cas, utilisez plutôt le convertisseur d'élément demandé.

Élément demandé

Le rendu d'élément demandé fonctionne de la même façon que le rendu hérité, mais il est à utiliser avec la table Élément demandé [sc_req_item].

Seul dans Now Mobile, le rendu d'étape par défaut est utilisé.

Sélectionner un convertisseur d'étape

Dans la plupart des cas, il convient d'utiliser le moteur de rendu par défaut piloté par le workflow. Si vous avez des exigences spécifiques en matière d'affichage des étapes, vous pouvez sélectionner un autre rendu d'étape.

Avant de commencer

Lors de la sélection d'un rendu d'étape, prenez en compte les éléments suivants :

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si possible, utilisez le moteur de rendu piloté par le workflow. Il s'agit du rendu par défaut qui doit être utilisé dans la plupart des cas.
- Utilisez le moteur de rendu hérité uniquement si votre instance a été mise à niveau à partir d'une version antérieure à Dublin et que vous souhaitez que votre workflow conserve le comportement antérieur à Dublin.

Pour utiliser le rendu linéaire, le flux principal ou la barre de progression, répondez aux exigences suivantes.

Exigences relatives au rendu des barres linéaires et de progression

Fournisseur	Besoins
Linéaire	• Le workflow parent et tous les flux secondaires doivent modifier le même enregistrement actuel. • Dans les propriétés de tous les flux secondaires, la valeur du **champ Étape** de tous les flux secondaires doit correspondre à celle du workflow parent. • Le flux parent et tous les flux secondaires doivent contenir les mêmes étapes. Utilisez un ensemble d'étapes pour vous assurer que le flux parent et tous les flux secondaires ont les mêmes étapes. • Sur le canevas du workflow, chaque workflow n'a besoin que des étapes utilisées directement par ce workflow. Il n'est pas nécessaire d'ajouter des étapes des flux secondaires aux activités du flux parent ou des étapes du flux parent aux activités des flux secondaires.
Flux principal	• Le workflow contient des flux secondaires. • Vous ne voulez pas ou n'avez pas besoin de révéler les détails des flux secondaires.
Barre de progression	• Les propriétés du workflow doivent avoir une valeur **d'ordre d'étapedéfinie par l'utilisateur** • Le workflow doit comprendre certaines étapes. • Étant donné que les noms d'étapes n'apparaissent pas dans un champ de workflow lors de l'utilisation du rendu de barre de progression, vous pouvez simplifier les noms d'étapes pour représenter un pourcentage du workflow. Par exemple, si un processus comporte quatre étapes principales, nommez les étapes du workflow comme suit : 25 %, 50 %, 75 % et 100 %. Saisissez la valeur numérique de chaque étape, par exemple 25, dans les champs **Valeur** et **Ordre** .

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour sélectionner un convertisseur d'étape :

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Workflow** > **Éditeur de workflow**.

2. Ouvrez et vérifiez le workflow.

3. Dans la barre de titre, cliquez sur l'icône de menu et sélectionnez **Propriétés**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Dans la boîte de dialogue Propriétés du workflow, cliquez sur l'onglet **Étapes** .
5. Dans la liste **Rendu d'étape** , sélectionnez un moteur de rendu d'étape.
   - Si vous utilisez deux workflows pour mettre à jour deux champs de workflow uniques sur un seul enregistrement, les deux workflows doivent utiliser un convertisseur non hérité. Vous pouvez sélectionner un convertisseur d'étape différent pour chaque workflow, mais ne sélectionnez pas **Hérité** pour l'un ou l'autre.
   - Si vous souhaitez utiliser le rendu linéaire, assurez-vous de sélectionner **Linéaire** dans les propriétés du workflow parent et de tous les flux secondaires.
6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

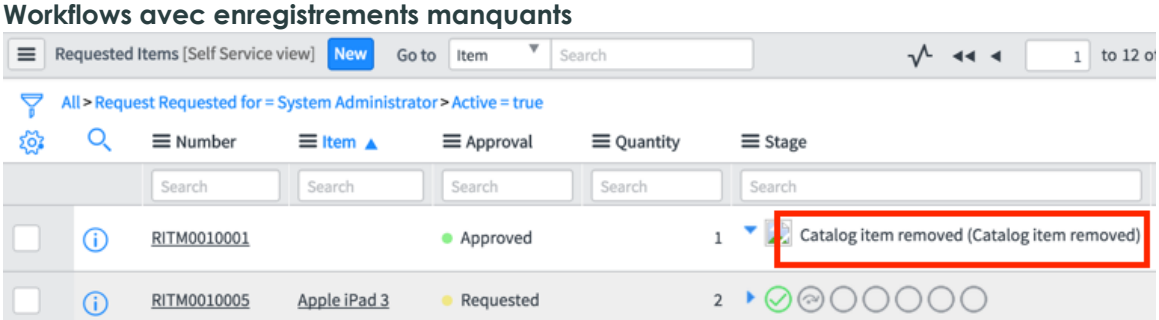
Champs de workflow avec enregistrements supprimés

Les champs de workflow peuvent indiquer quand un enregistrement requis par le workflow est supprimé.

Après la suppression d'un enregistrement référencé, la référence dans l'enregistrement primaire n'est plus valide. Si le convertisseur d'étape détecte une référence qui n'est plus valide, le champ d'étape affiche un message concernant l'enregistrement supprimé.

Les administrateurs peuvent restaurer les enregistrements supprimés. Pour plus d'informations, voir Utiliser le module Enregistrements supprimés pour restaurer un enregistrement supprimé .

Workflows avec enregistrements manquants



L'image montre une liste avec deux workflows. La demande principale n'a pas d'élément de demande associé. La demande inférieure a un élément de demande associé, mais l'élément n'a pas de contexte de workflow associé.

Validation du workflow

La validation du workflow examine différentes caractéristiques d'un workflow afin de repérer les problèmes susceptibles d'empêcher la publication ou de provoquer son échec. Le rapport de validation résume les résultats de chaque validation de workflow distincte.

La validation empêche les workflows présentant des failles critiques de s'exécuter et d'aboutir à un état instable ou incomplet. Il existe un certain nombre de validateurs dans le système de base qui informent les concepteurs de workflow des problèmes potentiels. Par exemple, plusieurs activités **de fin** , des transitions déconnectées, des références de table incorrectes, des flux secondaires manquants et des dépendances affectées par les ensembles de mises à jour. Un rapport de validation de workflow affiche les résultats de chaque validateur, y compris un message expliquant ce qui a été trouvé. Le système valide automatiquement un workflow lorsque vous le publiez. Vous pouvez également exécuter la validation sur un workflow directement à partir des contrôles de l'éditeur de workflow.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mise en évidence des erreurs critiques

L'éditeur de workflow graphique met en évidence les erreurs critiques lors du chargement d'un workflow. Dans cet exemple, un flux secondaire est manquant et n'est pas disponible pour le workflow parent de l'utilisateur actuel. L'éditeur de workflow graphique indique l'erreur lors du chargement du workflow parent en mettant en surbrillance (en rouge) l'activité qui appelle le flux secondaire. Pour corriger l'erreur dans le workflow parent, cliquez sur l'icône de validation dans la barre d'en-tête et vérifiez la description de l'erreur dans le rapport de validation.

Valider le flux secondaire manquant

Validations à la publication

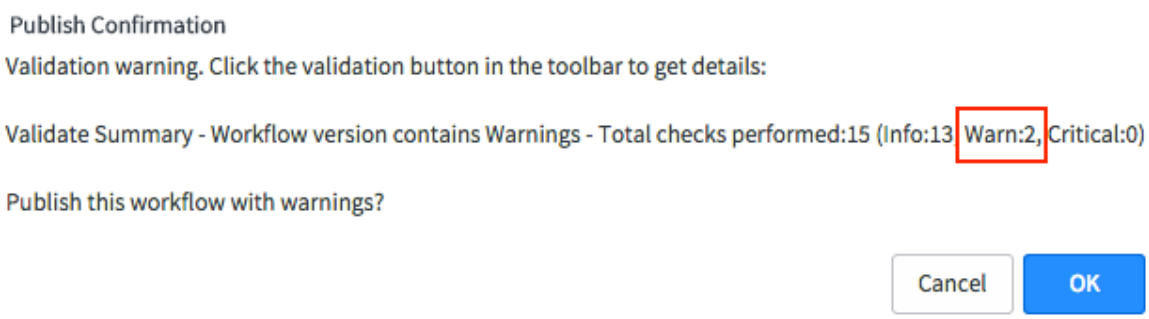
Si vous tentez de publier un workflow non valide ou présentant des problèmes potentiels, le système affiche un message d'erreur et bloque l'opération, si nécessaire. Lorsque des messages d'erreur de validation s'affichent, cliquez sur l'icône de validation dans l'éditeur de workflow graphique pour afficher le rapport d'erreur.

Avertissement de validation

Un avertissement de validation vous avertit qu'un problème potentiel existe dans un workflow, mais vous permet de publier le workflow. Des avertissements de validation s'affichent dans les cas suivants :

- Vous modifiez, puis tentez de publier un workflow qui est inclus en tant que flux secondaire dans un autre workflow. Le système ne peut pas déterminer comment vos changements affecteront le workflow parent et vous alerte de la relation.
- Une activité de workflow utilise une table différente de la table affectée au workflow. Le système vous avertit du conflit potentiel.

Avertissement de validation

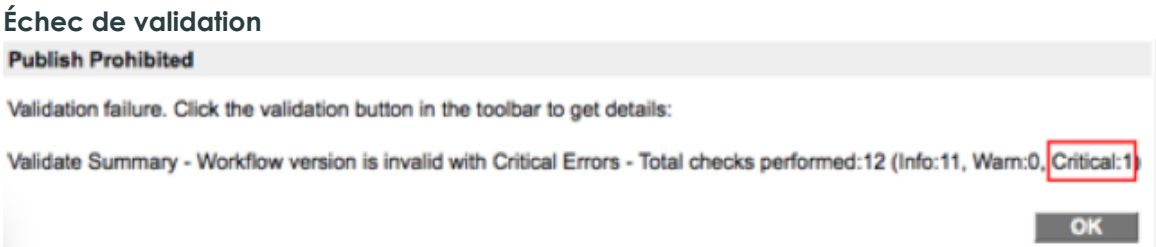


Échec de validation

Traduction automatique

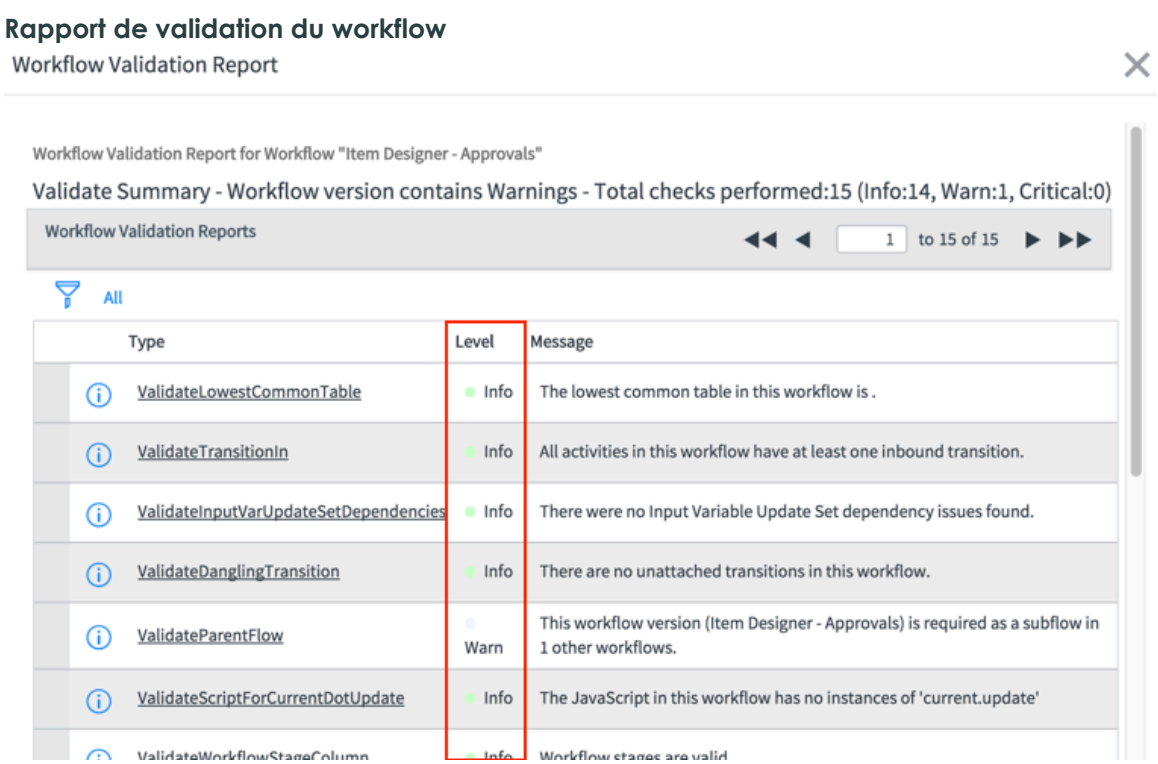
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un échec de validation vous informe qu'une erreur critique s'est produite dans le workflow qui vous empêche de publier le workflow. Un exemple d'erreur critique est un flux secondaire manquant.



Rapport de validation du workflow

Les validateurs affichent trois niveaux de notification : CRITICAL, WARN et INFO. Le concepteur peut publier un workflow qui renvoie une validation de niveau WARN ou INFO, mais pas un workflow qui renvoie un niveau de validation global CRITICAL.



Traduction automatique

Résumé de l'en-tête

L'en-tête du rapport de validation résume l'exécution complète de la validation par rapport au workflow spécifié.

- **Valider le résumé :** Le score global reflète le niveau de notification le plus sévère rencontré lors de la validation.
- **Nombre total de vérifications effectuées :** Le nombre total de validations exécutées est également ventilé pour afficher le nombre à chaque niveau de notification.

Colonnes du rapport

Le corps du rapport affiche les résultats de chaque contrôle de validation individuel effectué. Les colonnes sont **Type**, **Niveau** et **Message**. Vous pouvez trier et filtrer ces colonnes comme vous le feriez pour n'importe quelle liste.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Niveaux d'arrêt du workflow et de dépendances externes

Nom	Implication
Info	Fournit des informations sur la version actuelle du workflow. Un exemple de message de niveau d'information est un message qui nomme la table commune la plus basse du workflow. Les workflows à ce niveau de validation sont considérés comme valides et publiables.
Warning	Alerte l'utilisateur que le validateur a détecté des anomalies dans le workflow susceptibles de compromettre son capacité d'exécution. Un exemple de message de niveau d'avertissement est un message qui vous avertit d'une transition d'entrée d'activité manquante. Les workflows à ce niveau de validation sont considérés comme valides et publiables.
Critique	Désigne un élément de workflow contenant une erreur critique qui empêche le workflow de s'exécuter correctement. Il peut s'agir, par exemple, de flux secondaires manquants ou non valides et de transitions manquantes. Les workflows à ce niveau de validation ne peuvent pas être publiés ou exécutés en production.

Message

Le message de validation fournit une description détaillée des résultats, y compris les noms de tables, les ensembles de mises à jour et d'autres spécificités.

Pour connaître la procédure de validation d'un workflow et de génération d'un rapport de validation, consultez Valider un workflow

Validateur de workflow

ServiceNow propose plusieurs validateurs de flux de travail permettant aux concepteurs de flux de travail de tester leurs flux de travail.

Cette page répertorie tous les validateurs de workflow disponibles. Pour Validation du workflow en savoir plus sur l'utilisation des validateurs de workflow, consultez le rapport de validation de workflow pour connaître le type d'informations renvoyées.

Workflows suspendus et ensembles de mises à jour

Workflows suspendus	Update Sets
Identifier les décisions de conception de workflow qui peuvent entraîner un blocage du workflow	Identifier les artefacts associés en cours de déplacement dans différents ensembles de mises à jour
ValidateTransitionOut (en anglais seulement)	ValidateUpdateSetDependencies
ValidateTransitionIn (en anglais seulement)	ValidateUpdateSetParentDependencies
ValiderDanglingTransition	ValidateInputVarUpdateSetDependencies
Valider les flux secondaires	
ValidateScriptForCurrentDotUpdate	

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Arrêt du workflow et dépendances externes

Arrêt inattendu du workflow	Dépendances externes
Identifier les workflows qui peuvent se terminer de manière inattendue	Identifier les artefacts externes qui peuvent avoir des dépendances du workflow
ValidateSingleEnd	ValidateParentFlow (en anglais seulement)

Conflits de workflow

Conflits de propriétés du workflow
Identifier les décisions de conception du workflow qui entrent en conflit avec les propriétés du workflow
ValidateLowestCommonTable (en anglais seulement)
ValidateTableChange (ValidateTableChange)

ValidateTransitionOut (en anglais seulement)

Le validateur **ValidateTransitionOut** trouve des conditions d'activité sans transitions de sortie.

Résumé de la validation

- Risque : les conditions d'activité peuvent ne pas passer à l'activité suivante, ce qui peut entraîner un blocage du workflow.
- Niveau de gravité : Avertissement
- Résultat valide : valide
- Message valide : Toutes les conditions ont des transitions.
- Résultat non valide : non valide
- Message non valide : ce workflow contient des conditions d'activité < nombre de conditions > sans transition de sortie.
- Action suggérée : S'il s'agit d'une décision de conception consciente, il n'y a pas d'action corrective. Sinon, recherchez la condition citée dans le validateur et ajoutez une transition appropriée à l'activité suivante.
- Publiable : Oui
- Exécutable : Oui
- Informations connexes : aucune

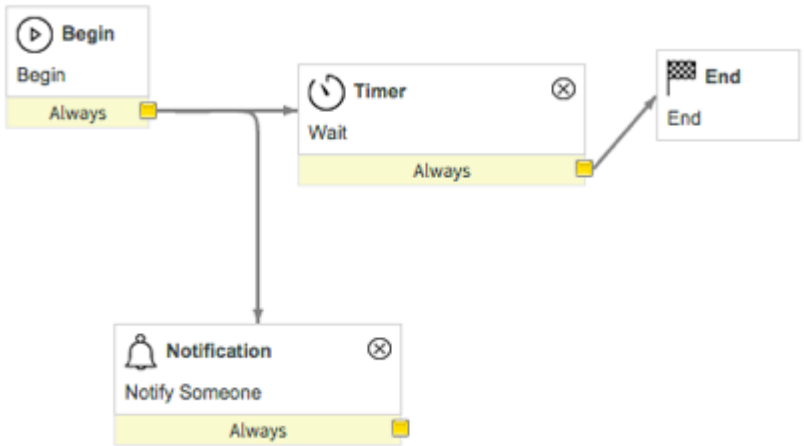
Dépannage

Les choix de conception effectués lors de la création d'un workflow sur le canevas peuvent légitimement utiliser une activité sans condition de sortie. Dans le premier exemple, les activités **de notification** et de **minuteur** s'exécutent toutes deux au début du workflow. Le **minuteur** est l'entité qui décide quand le workflow se termine. Dans ce cas, l'exécution de la **notification**, mais sans transition, permet de simplifier la conception et n'ajoute aucun risque. Le validateur trouve et signale la transition manquante de l'activité **de notification** sous la forme d'un **avertissement** que le concepteur peut ignorer.

Traduction automatique

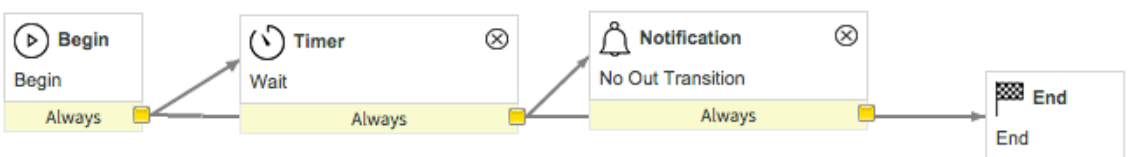
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Condition sans transition valide



Dans le deuxième exemple, l'activité **Notification** n'a pas de transition de sortie. Le concepteur a manqué cela à cause de la mise en page. La transition de l'activité de **minuteur** passe après l'activité **de notification** et semble relier la sortie de l'activité de **notification** à la **fin**. Dans les workflows comportant plus de 10 ou 15 activités, il peut être difficile de voir clairement toutes les transitions. Le concepteur de ce workflow destiné à ce que l'activité **de notification** passe à la **fin**.

Aucune condition de sortie



Ce validateur dirige le concepteur vers l'activité et la condition spécifiques qui n'ont pas de transition de sortie. Le concepteur prend ensuite la décision de répondre ou non à l'avertissement.

ValidateTransitionIn (en anglais seulement)

Le validateur **ValidateTransitionIn** trouve les activités qui n'ont pas de transitions entrantes et qui ne peuvent pas s'exécuter dans le workflow.

Résumé de la validation

- **Risque:**Les activités qui n'ont pas de transitions entrantes ne peuvent pas être exécutées dans le workflow. Si d'autres logiques se construisent à partir de ces activités, le flux de travail pourrait se bloquer, sans aucun moyen d'avancer.
- **But:** Recherchez les activités qui n'ont pas de transitions entrantes.
- **Niveau de gravité :** Avertissement.
- **Résultat valide :**Valable.
- **Message valide :** Toutes les activités de ce workflow ont au moins une transition entrante.
- **Résultat non valide :** Non valide.
- **Message non valide :**Ce workflow contient des conditions d'activité < nombre d'activités > sans transition d'entrée.
- **Action suggérée :**Supprimez les activités pour réduire la confusion et faciliter la compréhension du workflow, ou fournissez la transition entrante appropriée.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

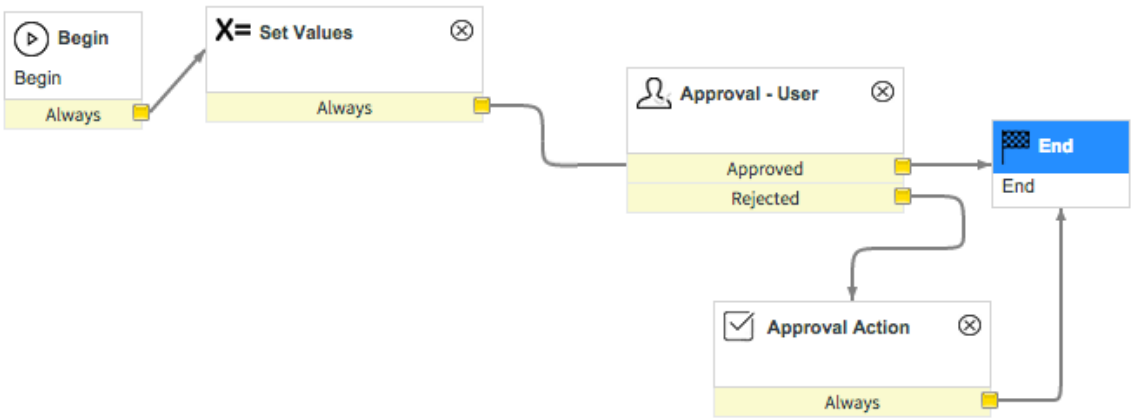
- **Publiable:**Oui
- **Exécutable:**Oui
- **Informations connexes :**Aucun

Dépannage

Bien que les activités détectées dans ce validateur ne nuisent pas à l'exécution du flux de travail, le concepteur doit savoir qu'il existe des activités sur le canevas qui ne peuvent pas s'exécuter et ne servent à rien, en particulier dans un système de production. Cette erreur est généralement causée par une mauvaise interprétation visuelle du dessin.

Cet exemple de flux de travail semble parfaitement valide. En y regardant de plus près, cependant, nous constatons que la transition des **valeurs définies** ne s'arrête pas à **Approbation - Utilisateur** (il n'y a pas de fin de flèche). Au lieu de cela, cette transition passe directement à **la fin**. Par conséquent, **Approbation : l'utilisateur** ne peut pas l'exécuter. Étant donné qu'il existe une activité dans le workflow basée sur le routage de condition de l'approbation, il semble que le concepteur avait l'intention que l'approbation s'exécute et qu'une correction est nécessaire.

TransitionIn non valide



Ce validateur dirige le concepteur vers l'activité et la condition spécifiques qui n'ont pas de transition entrante. Le concepteur doit établir une transition ou supprimer l'activité.

ValiderDanglingTransition

Le validateur **ValidateDanglingTransition** trouve et signale toutes les transitions qui ne se terminent pas sur une activité.

Remarque : Ces transitions ne sont pas dessinées sur le canevas du workflow, mais sont toujours présentes dans la base de données.

Avertissement : Il s'agit d'une erreur critique qui empêche l'exécution d'un workflow.

Résumé de la validation

- Risque : un workflow avec des transitions pendantes bloquera silencieusement un workflow sans options de récupération.
- Niveau de gravité : critique
- Résultat valide : valide
- Message valide : valide

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Résultat non valide : non valide
- Message non valide : non valide
- Action suggérée : supprimez ou connectez la transition incriminée. Obtenez le nom de l'activité source à partir des détails du rapport de validation et résolvez le problème. Ensuite, exécutez à nouveau la validation pour tester vos changements.
- Publiable : non
- Exécutable : non
- Informations connexes : aucune

Dépannage

En de rares occasions, la destination d'une transition de workflow devient nulle. Le canevas de workflow n'affiche aucune preuve de transition, mais au moment de l'exécution, le workflow se bloque lorsqu'il rencontre l'une de ces transitions non résolues. Si le validateur **ValidateDanglingTransition** signale cette condition au moment de la publication, il bloque l'action de publication jusqu'à ce que le problème soit résolu. Si cette condition est détectée lors d'une vérification d'exécution, le workflow n'est pas autorisé à s'exécuter sur une transaction d'enregistrement actuelle. Au lieu de cela, le système ajoute une entrée de journal critique détaillant l'activité avec la transition défectueuse vers le contexte de workflow de l'enregistrement actuel. Pour permettre au workflow de s'exécuter lors de la transaction appropriée suivante, supprimez la transition défectueuse du modèle de workflow.

Pour rechercher et supprimer la transition défectueuse :

1. Notez la version et l'activité du workflow qui contiennent la transition défectueuse, comme indiqué dans les détails du validateur.
2. Accédez à la **Workflow** > **Administration** > **Version du workflow**.
3. Dans la liste des versions de workflow, sélectionnez le workflow qui comporte la transition défectueuse.
4. Dans le formulaire Version du workflow, ajoutez la liste connexe Activités du workflow. Cliquez sur l'icône de menu, sélectionnez **Configurer > listes connexes**, déplacez **Activité du workflow>Version du workflow** de la liste **Disponible** à la liste **Sélectionnée** , puis cliquez sur **Enregistrer**.
5. Dans la liste connexe **Activités du workflow** , sélectionnez l'activité citée dans le validateur.
6. Dans le formulaire Activité du workflow, affichez la section ou l'onglet **Transitions du workflow** et identifiez la transition de cette liste qui n'a pas de valeur ou dont la valeur est nulle dans la colonne **À** .
7. Supprimez cette transition.
8. Revenez à la version du workflow et réexécutez la vérification de validation.

L'avertissement **critique** devrait disparaître. Le workflow doit s'exécuter comme prévu lors de la prochaine transaction appropriée.

Valider les flux secondaires

Le validateur **ValidateSubflows** détecte tous les workflows inclus en tant que flux secondaires qui sont inactifs, supprimés ou non disponibles en tant que workflow publié pour l'utilisateur actuel.

L'une ou l'autre de ces conditions entraîne le blocage du workflow lors de la rencontre de l'activité du workflow dans le flux principal.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avertissement : Il s'agit d'une erreur critique qui empêche l'exécution d'un workflow.

Résumé de la validation

- Risque : un workflow parent qui passe à un flux secondaire supprimé se bloque indéfiniment, sans options de récupération.
- Niveau de gravité : critique
- Résultat valide : valide
- Message valide : ce workflow contient <nombre> flux secondaires valides.
- Résultat non valide : non valide
- Message non valide : ce workflow contient < nombre non valide > flux secondaires non valides de <nombre total de flux secondaires > nombre total de flux secondaires.
- Action suggérée : supprimer le lien dans le workflow parent vers le flux secondaire douteux, examiner le flux secondaire pour vous assurer qu'il est valide et publié, ou qu'il est extrait pour l'utilisateur actuel. Après avoir apporté la correction à l'état du flux secondaire, exécutez à nouveau la validation pour tester vos changements.
- Publiable : non
- Exécutable : non
- Informations connexes : Workflows utilisés comme flux secondaires

Dépannage

Lorsqu'un workflow s'exécute, qu'il s'agisse d'un flux secondaire ou d'un flux principal, le moteur de script détermine quelle version d'un workflow doit s'exécuter, compte tenu des conditions actuelles de l'utilisateur et du workflow. Lorsqu'un workflow est extrait par le même utilisateur qui l'exécute, la version extraite est la version qui s'exécute. Si l'utilisateur n'est pas la même personne que celle qui a extrait le workflow, la version publiée du workflow s'exécute. S'il n'y a pas de workflow publié, aucun workflow n'est exécuté.

L'un des scénarios pris en compte par le validateur **ValidateSubflows** est celui où un workflow :

- Est passé à la caisse pour l'utilisateur A.
- Un flux secondaire d'un workflow parent est-il exécuté par l'utilisateur B ?
- N'a pas d'alternative publiée au flux secondaire exécuté par l'utilisateur B.

Lorsque cela se produit, le workflow parent s'exécute jusqu'à l'exécution du flux secondaire non publié, puis se bloque à cette activité, sans aucun moyen d'effectuer une transition. Les flux principaux qui rencontrent cette condition dans un flux secondaire ne sont pas autorisés à s'exécuter sur la transaction d'un enregistrement actuel. Au lieu de cela, une entrée de journal critique détaillant l'état du flux secondaire est ajoutée à l'enregistrement de contexte du workflow actuel. Pour corriger le problème, supprimez le flux secondaire du flux principal ou publiez le flux secondaire afin qu'il soit disponible pour l'utilisateur B. Cela permet au workflow de s'exécuter lors de la prochaine transaction appropriée.

Un autre scénario abordé par le validateur **ValidateSubflow** est lorsqu'un workflow :

- Est un flux secondaire d'un workflow parent exécuté par un utilisateur.
- N'a pas d'alternative publiée au flux secondaire, car le workflow a été supprimé ou toutes les versions du workflow sont non publiées ou inactives.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Vous ne pouvez pas supprimer un workflow d'une liste ou d'un formulaire qui est un flux secondaire. Toutefois, vous pouvez créer une de ces conditions instables avec un scripting avancé, des options SQL ou des ensembles de mises à jour incomplets qui contiennent des flux principaux, mais pas les flux secondaires référencés. Lors du dépannage d'un workflow qui a déclenché ce validateur, tenez compte de l'historique du flux secondaire lors de l'évaluation de la condition d'erreur.

ValidateScriptForCurrentDotUpdate

Le validateur **ValidateScriptForCurrentDotUpdate** trouve les activités du workflow avec des scripts qui utilisent la fonction `current.update().`

L'appel `de current.update()` entraîne des retards de performance importants dans le traitement des transactions et peut entraîner le blocage d'une instance.

Résumé de la validation

- *Risque* : dans le meilleur des cas, les performances d'un workflow qui utilisent `current.update()` dans les scripts sont dégradées. Dans le pire des cas, le workflow entre dans une boucle récursive infinie qui fait planter le serveur.
- *Niveau de gravité* : Avertissement
- *Résultat valide* : valide
- *Message valide* : le JavaScript dans ce workflow n'a pas d'instances de 'current.update()'.
- *Résultat non valide* : non valide
- *Message non valide* : ce workflow utilise « current.update() » dans <nombre de références current.update> instructions JavaScript.
- *Action suggérée* : supprimer `current.update()` des scripts d'activité cités par ce validateur. Les workflows s'exécutent au sein d'une transaction, et current est mis à jour, voire inséré, à la fin de la transaction, selon le cas. Il n'est pas nécessaire de mettre à jour explicitement l'enregistrement pendant la transaction.
- *Publiable* : Oui
- *Exécutable* : Oui

Problèmes avec current.update() dans les scripts de workflow

Un workflow lance l'exécution de l'une des façons suivantes :

- *Moteur de script* : si un workflow est affecté à une table spécifique et qu'une condition d'exécution lui est attribuée, le workflow s'exécute sur INSERT.
- *Script* : n'importe quelle règle métier, script include, script en arrière-plan ou script client peut initier un workflow en utilisant le script include de workflow et en appelant `startFlow().`

Le moteur de workflow lance un workflow basé sur les critères correspondants de l'enregistrement en cours d'insertion. La transaction pour la version actuelle est gérée par le moteur de script et non par le workflow. Les workflows qui progressent sur la `mise à jour ()` de l'enregistrement actuel ne sont pas invoqués via le moteur de workflow, mais sous la forme d'un appel à partir d'un script client ou d'une règle métier. Dans les deux cas, le moteur de script est invoqué et l'enregistrement actuel est placé en mémoire. Les changements et modifications apportés à tous les champs actuels sont effectués et sont disponibles pour d'autres activités et scripts exécutés dans la même transaction.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le cas échéant, d'autres moteurs qui s'exécutent en séquence avec le moteur de workflow, tels que le moteur de règle métier ou la normalisation de champ, sont invoqués pour la même transaction d'enregistrement en cours. Tous les changements apportés à la mise en cours par le biais de ces scripts et activités modifient l'enregistrement en mémoire. Ces valeurs changeantes sont disponibles pour référence dans toutes les autres transactions appelées à partir d'activités et de scripts dans la même transaction INSERT. Lorsque tous les changements attendus sont exécutés, l'enregistrement actuel est inséré.

Lorsque l'un de ces scripts appelle `current.update()` sur un enregistrement qui n'a pas encore été inséré, l'action force une transaction de base de données inutile et sujette aux erreurs. Si un enregistrement n'est pas encore dans la base de données, il ne peut pas être mis à jour. Les règles métier qui se déclenchent sur `update()` sur un enregistrement qui est en cours d'insertion peuvent provoquer une condition de bouclage très instable et potentiellement infinie.

Dépannage

Ce validateur détecte l'utilisation de `current.update()` dans n'importe lequel des champs de script modifiables. N'appelez pas `current.update()` à partir d'un script de workflow. Dans le cas d'un INSERT ou d'un UPDATE de current, les modifications apportées à current sont disponibles pour tous les scripts s'exécutant dans la même transaction, et le moteur de script stocke tous les changements dans la base de données. Laissez la mise à jour du courant au moteur. Utilisez les scripts uniquement pour définir et référencer les valeurs de champ actuelles.

ValidateLowestCommonTable (en anglais seulement)

Le validateur **ValidateLowestCommonTable** signale la table la plus basse de la hiérarchie Glide utilisée par le workflow.

Par exemple, la table Élément demandé [sc_req_item] est la table la plus basse d'un workflow contenant une **activité de tâche de catalogue** . Ces informations sont importantes pour un concepteur qui souhaite modifier la table par rapport à laquelle un workflow existant s'exécute après avoir ajouté des activités au canevas.

Remarque : Ce validateur fournit uniquement des informations. Il n'indique pas une condition d'erreur ou d'avertissement.

Résumé de la validation

- Risque : ce validateur informe uniquement et n'a aucun risque associé.
- Niveau de gravité : Données/Informations
- Résultat valide : valide
- Message valide : La table commune la plus basse de ce workflow est <<table_name>.
- Résultat non valide : N/A (à titre d'information uniquement)
- Message non valide : N/A (à titre d'information uniquement)
- Action suggérée : aucune
- Publiable : Oui
- Exécutable : Oui
- Informations connexes : Activités du workflow

ValidateTableChange (ValidateTableChange)

Le validateur **ValidateTableChange signale** toutes les activités du workflow qui ne sont pas valides compte tenu de la table associée à la version du workflow.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Par exemple, une version de workflow qui est associée à la table Demande de changement [change_request] mais qui a une activité **Demande du catalogue** sur le canevas n'est pas valide, car l'activité n'est pas compatible avec la table sélectionnée.

Résumé de la validation

- Risque : si l'enregistrement actuel au moment de l'exécution ne provient pas de la table spécifiée par la table commune la plus basse, les activités de la table commune la plus basse ne peuvent pas définir de valeurs spécifiques.
- Niveau de gravité : avertissement si la table associée à un workflow est plus élevée dans la hiérarchie des tables que la table commune la plus basse requise pour les activités de workflow.
- Résultat valide : valide
- Message valide : toutes les activités sont valides pour la table nouvellement sélectionnée
- Résultat non valide : activité non valide
- Message non valide : ce workflow contient <nombre d'activités non valides> activités non valides pour la table nouvellement sélectionnée.
- Action suggérée : apportez l'un des changements suivants :
  - Modifiez le workflow pour ne pas exiger que les activités soient associées à la table la plus basse signalée.
  - Modifiez le workflow pour utiliser une table contenant la table commune la plus basse de sa hiérarchie.
  - Assurez-vous que l'enregistrement actuel répond aux exigences des activités à risque.
- Publiable : Oui
- Exécutable : Oui
- Informations connexes : Activités du workflow

Dépannage

Accédez à la **Workflow** > **Administration** > **Définitions d'activités**. Notez la colonne **Table** dans la liste. Chaque activité qui n'est pas globale est associée à une table.

Lorsque vous sélectionnez une table dans le formulaire Propriétés du workflow, le menu d'activité présente uniquement les activités compatibles avec la table sélectionnée. L'association d'une table à une activité de workflow permet au système de prendre certaines décisions concernant l'activité qui affectent la comparaison des valeurs, l'acheminement des conditions ou la définition et l'obtention des valeurs de champ dans l'enregistrement actuel.

Lorsqu'un workflow est défini sur la table Global [global], il est possible que le processus qui exécute le workflow garantisse que l'enregistrement actuel répond aux exigences des activités identifiées par ce validateur. Dans ce cas, l'activité fonctionne toujours comme prévu. Si cette assurance ne peut pas être garantie par le processus utilisateur, n'utilisez pas l'activité identifiée par le validateur sans affecter une table qui répond aux exigences de toutes les activités sur le canevas.

Ce contrôle de validation garantit que la table spécifiée par toutes les activités d'un workflow particulier est incluse dans la hiérarchie de la table sélectionnée pour le workflow.

ValidateParentFlow (en anglais seulement)

Le validateur **ValidateParentFlow** signale tous les workflows qui utilisent le workflow en tant que flux secondaire.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résumé de la validation

- **Risque:** Il n'y a aucun risque à ce qu'un workflow soit un flux secondaire. Il s'agit uniquement d'un avertissement indiquant que d'autres workflows risquent d'être associés à des modifications importantes d'un flux secondaire.
- **Niveau de gravité :**Avertissement
- **Résultat valide :** Valable
- **Message valide :** Actuellement, <nom de la version du workflow> n'est pas un flux secondaire.
- **Résultat non valide :** Aucun
- **Message d'avertissement :**Cette version du workflow (<nom de la version du workflow>) est requise en tant que flux secondaire dans <nombre de versions du workflow> d'autres workflows.
- **Action suggérée :** Soyez prudent lors de la modification d'éléments tels que les paramètres d'entrée et les valeurs de retour afin de vous assurer que les workflows parents ne sont pas affectés.
- **Publiable:** Oui
- **Exécutable:**Oui
- **Informations connexes :** Workflows utilisés comme flux secondaires

Dépannage

Le système avertit le concepteur de workflow au moment de la publication et pendant la validation qu'un workflow est un flux secondaire. Cet avertissement rappelle au concepteur que les modifications apportées au workflow actuel peuvent affecter les workflows cités dans le rapport de validation ou d'autres workflows déjà en cours d'exécution en production. Quelle que soit la simplicité du changement apporté à un workflow qui est un flux secondaire, testez minutieusement tous les flux parents cités dans ce rapport de validation avant leur publication.

Lorsqu'un workflow est un flux secondaire, les modifications qui peuvent entraîner son invalidation sont les suivantes :

- Modification des types de données des variables d'entrée. Vérifiez que tous les workflows parents cités dans ce rapport de validation peuvent transmettre le type de valeur correct.
- Ajout de variables d'entrée. Vérifiez que tous les workflows parents cités dans ce rapport de validation sont en mesure de transmettre toutes les valeurs variables dans le flux secondaire.
- la modification ou la suppression de la valeur de retour d'un workflow. Vérifiez que tous les changements apportés à la valeur de retour d'un workflow sont compatibles avec les exigences de tous les flux parents.
- Modification de la table sur laquelle le workflow s'exécute. Vérifiez que la sélection de table est compatible avec tous les flux parents.

Remarque : Pour supprimer un workflow qui est un flux secondaire, supprimez d'abord la dépendance en supprimant le flux secondaire de tous les flux parents cités dans ce rapport de validation. Une fois les dépendances effacées, un utilisateur disposant du rôle approprié peut supprimer le flux secondaire.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ValidateSingleEnd

Le validateur **ValidateSingleEnd** trouve et identifie plusieurs activités **End** dans un seul workflow.

Plusieurs activités **de fin** dans un workflow peuvent être intentionnelles et n'avoir aucun effet sur le workflow, ou peuvent être une erreur que le concepteur doit corriger.

Résumé de la validation

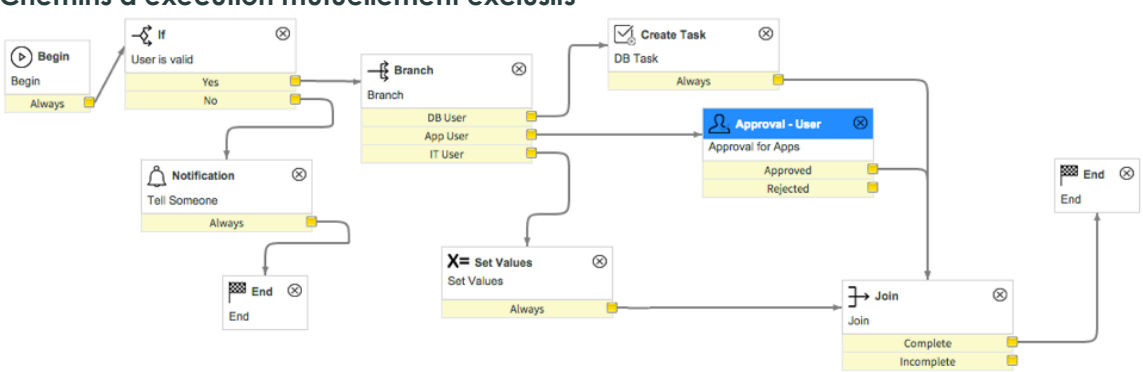
- Risque : si les chemins d'exécution des activités de **fin** ne s'excluent pas mutuellement, la première **fin** rencontrée termine le workflow et annule toutes les autres activités d'exécution.
- Niveau de gravité : Avertissement
- Résultat valide : valide
- Message valide : Ce workflow contient 1 activité de fin.
- Résultat non valide : activité non valide
- Message non valide : Ce workflow contient <nombre de fins> Activités de fin.
- Action suggérée : supprimez les activités de **fin** superflues qui ne sont pas prévues dans le cadre de la conception.
- Publiable : Oui
- Exécutable : Oui
- Informations connexes : aucune

Dépannage

Dès qu'une activité **de fin** est rencontrée dans le workflow, le workflow se termine, même s'il existe d'autres chemins d'exécution viables menant à une deuxième activité **de fin** toujours en cours d'exécution. Ces activités d'exécution sont annulées dans le cadre des actions de nettoyage de l'activité **de fin** . Par conséquent, les résultats de la conception de flux de travail à plusieurs **extrémités** doivent être soigneusement pris en compte.

Dans le cas de flux de travail volumineux, il est souvent plus intuitif de lire le flux de travail lorsqu'il y a plusieurs activités **de fin** . Dans l'exemple suivant, les chemins d'accès aux deux **extrémités** sont des chemins d'exécution mutuellement exclusifs. S'il s'agit d'un flux de travail volumineux, avec de nombreuses activités entre **la branche** et la deuxième **extrémité**, la valeur des extrémités multiples devient évidente. Il serait beaucoup plus difficile de suivre une **réponse** négative de **l'utilisateur** à une seule **fin** derrière 33 autres activités. Il n'y a aucun risque dans cette conception de workflow, car il n'y a aucune raison pour que d'autres activités s'exécutent si l'option **Terminer** après l'activité **de notification** met fin au workflow.

Chemins d'exécution mutuellement exclusifs

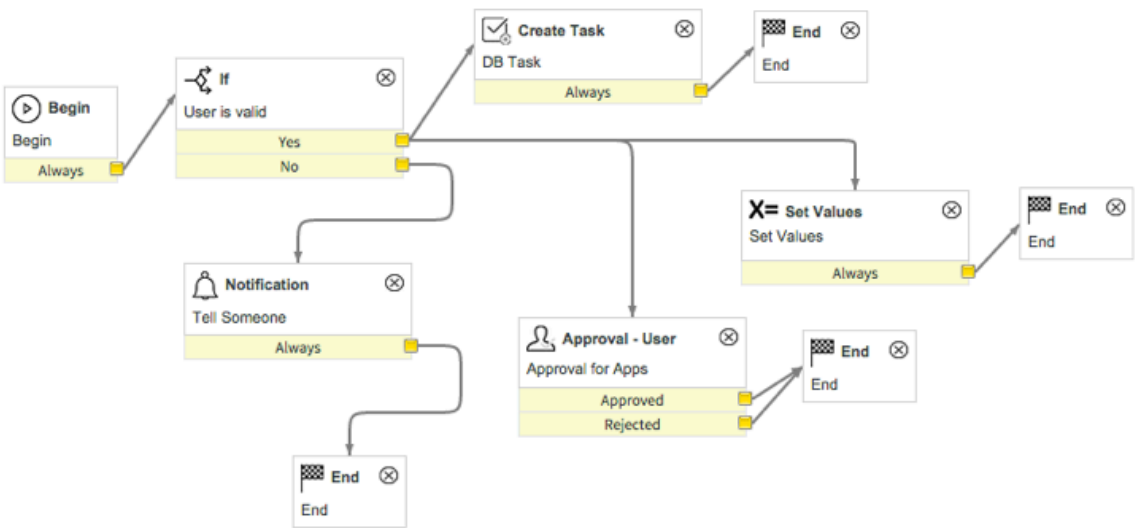


Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'exemple suivant comporte plusieurs activités **End** dans des chemins d'exécution qui ne s'excluent pas mutuellement. Si la réponse **Ouide l'utilisateur est valide** , l'activité **Définir les valeurs** se termine immédiatement. En atteignant d'abord son activité **de fin** , ce chemin d'exécution annule **l'approbation des applications** et les activités de **tâche de base de données** , ce qui peut ne pas être le résultat souhaité. Si tous les chemins d'accès sont censés être terminés avant la **fin**, les activités doivent arriver à une **jointure** (comme dans l'exemple précédent) qui passe à une **seule fin**.

Chemins d'exécution mutuellement incompatibles



Remarque : Pour ajouter la deuxième **fin**, cliquez avec le bouton droit de la souris pour copier l'activité **de fin** d'origine et collez-la sur le canevas. Dans la plupart des cas, une **seule fin** est le moyen le meilleur et le plus fiable de s'assurer que toutes les activités censées s'exécuter avant l'achèvement du workflow le font avec succès.

ValidateUpdateSetDependencies

Le validateur **ValidateUpdateSetDependencies** identifie tous les flux secondaires appelés dans le workflow actuel et détermine si l'un de ces flux secondaires est en cours de modification dans un ensemble de mises à jour différent (en cours).

Cet avertissement informe l'utilisateur que ce workflow et une ou plusieurs de ses dépendances sont en cours de modification active de manière à ne pas être déployé simultanément sur une autre instance sans effort supplémentaire.

Pour en savoir plus sur les ensembles de mises à jour, consultez Créer et sélectionner un ensemble de mises à jour .

Résumé de la validation

- Risque : si un workflow parent est modifié dans un ensemble de mises à jour et que son flux secondaire dépendant est modifié dans un autre, les deux workflows peuvent ne pas être compatibles s'ils sont déplacés vers une autre instance. Apporter des modifications indépendantes, telles que des valeurs communes ou attendues, peut rendre les deux flux de travail incompatibles.
- Niveau de gravité : Avertissement
- Résultat valide : valide
- Message valide : aucun problème de dépendance de l'ensemble de mises à jour n'a été trouvé.
- Résultat non valide : non valide

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Message non valide : ce workflow a des workflows dépendants qui se trouvent dans un ensemble de mises à jour différent.
- Action suggérée : modifiez et déployez les deux workflows dans le même ensemble de mises à jour. Si vous devez modifier les dépendances dans des ensembles de mises à jour distincts, utilisez l'une des méthodes suivantes :
  - Assurez-vous que tous les ensembles de mises à jour migrent simultanément.
  - Avant de déployer l'ensemble de mises à jour du flux principal, fusionnez les dépendances en un seul ensemble de mises à jour avant de terminer cet ensemble de mises à jour.
- Publiable : Oui
- Exécutable : Oui
- Informations connexes : Déplacement du workflow avec ensembles de mises à jour

Dépannage

Un workflow n'est ajouté à un ensemble de mises à jour que lorsque le workflow est publié. Ce validateur émet un avertissement lorsque l'une des conditions suivantes existe :

- Un flux secondaire publié se trouve dans un ensemble de mises à jour différent de celui du workflow parent et cet ensemble de mises à jour est En cours.
- Un flux secondaire est extrait par un autre utilisateur, qui travaille dans un ensemble de mises à jour différent de celui de l'utilisateur actuel.

Remarque : Ce validateur ne recherche pas les ensembles de mises à jour qui ont été fermés. Il examine uniquement les ensembles de mises à jour en cours ou les ensembles de mises à jour de tous les flux secondaires utilisés par le workflow actuel qui sont extraits pour les utilisateurs qui travaillent dans un ensemble de mises à jour différent.

Exemple

Voici un exemple de scénario de développement à risque dans lequel deux utilisateurs créent des dépendances entre les workflows de différents ensembles de mises à jour.

Utilisateur A :

1. Définit l'ensemble de mises à jour A sur l'ensemble de mises à jour actuel.
2. Extrait le workflow A.
3. Modifie la valeur de retour du type **de chaîne** dans le workflow A en un type **Référence/ Utilisateur** .
4. Publie le workflow A, ce qui entraîne une entrée dans l'ensemble de mises à jour A.

Utilisateur B :

1. Définit l'ensemble de mises à jour B sur l'ensemble de mises à jour actuel.
2. Extrait le workflow B.
3. Inclut le workflow A comme flux secondaire.
4. Utilise la valeur de retour de référence de l'utilisateur du workflow A comme affectation d'approbation.
5. Publie le workflow B, ce qui entraîne une entrée dans l'ensemble de mises à jour B.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Risques

- L'utilisateur B déplace l'ensemble de mises à jour B vers une autre instance disposant d'une version antérieure du workflow A. La valeur de retour n'est pas une référence utilisateur, ce qui fait que le résultat du workflow B est différent de ce qu'il était lors du test en développement.
- L'utilisateur B déplace l'ensemble de mises à jour B vers une nouvelle instance qui n'a pas de version du workflow A. Le workflow B subit un échec de validation lors de l'exécution et ne peut pas s'exécuter. Une entrée de journal est ajoutée au journal de workflow de l'enregistrement actuel.

Solutions possibles

Solution 1

Migrez ensemble le workflow parent et tous les workflows dépendants vers une nouvelle instance à l'aide du même ensemble de mises à jour.

1. Définissez l'ensemble de mises à jour sur celui que vous souhaitez migrer vers les nouvelles instances.
2. Extraire et republier les workflows qui doivent être inclus ; cette action force une entrée dans l'ensemble de mises à jour actuel.
3. Terminez l'ensemble de mises à jour avec toutes les dépendances.
4. Suivez les procédures standard pour la migration des ensembles de mises à jour vers les instances locales.

Solution 2

Déplacez les workflows dépendants entre les ensembles de mises à jour.

1. Identifiez l'ensemble de mises à jour contenant le workflow principal à migrer.
2. Accédez à **Ensembles de mises à jour système > Ensembles de mises à jour locaux**.
3. Recherchez et sélectionnez l'ensemble de mises à jour qui contient les dépendances au workflow principal.
4. Dans la liste connexe **Mises à jour du client** , sélectionnez la version de workflow du flux secondaire que vous souhaitez déplacer.
5. Sélectionnez l'ensemble de mises à jour contenant le workflow parent dans le champ **Ensemble de mises à jour** . Si ce champ ne figure pas sur le formulaire de mise à jour du client, configurez le formulaire et ajoutez le champ.
6. Cliquez sur **Mettre à jour** et le système de base déplace le flux secondaire dépendant vers l'ensemble de mises à jour sélectionné.
7. Répétez les étapes 4 à 6 pour ajouter des flux secondaires dépendants supplémentaires à l'ensemble de mises à jour du flux parent.

ValidateUpdateSetParentDependencies

Le validateur **ValidateUpdateSetParentDependencies** identifie tous les workflows qui appellent le workflow actuel en tant que flux secondaire et détermine si l'un de ces workflows parents est en cours de modification dans un autre ensemble de mises à jour en cours.

Cet avertissement informe l'utilisateur que ce workflow et un ou plusieurs workflows qui dépendent de ce workflow sont en cours de modification de manière à ne pas être déployés simultanément sur une autre instance sans effort supplémentaire.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résumé de la validation

- Risque : si un workflow parent est modifié dans un ensemble de mises à jour et que son flux secondaire dépendant est modifié dans un autre, les deux workflows peuvent ne pas être compatibles s'ils sont déplacés vers une autre instance. Apporter des modifications indépendantes, telles que la modification de valeurs communes ou attendues, peut rendre les deux workflows incompatibles.
- Niveau de gravité : Avertissement
- Résultat valide : valide
- Message valide : aucun problème de dépendance de l'ensemble de mises à jour n'a été trouvé.
- Résultat non valide : non valide
- Message non valide : ce workflow a des workflows dépendants qui se trouvent dans un ensemble de mises à jour différent.
- Action suggérée : modifiez et déployez les deux workflows dans le même ensemble de mises à jour. Si vous devez modifier les dépendances dans des ensembles de mises à jour distincts, utilisez l'une des méthodes suivantes :
  - Assurez-vous que tous les ensembles de mises à jour migrent simultanément.
  - Avant de déployer l'ensemble de mises à jour du flux principal, fusionnez les dépendances en un seul ensemble de mises à jour avant de définir cet ensemble de mises à jour comme terminé.
- Publiable : Oui
- Exécutable : Oui
- Informations connexes : Déplacement du workflow avec ensembles de mises à jour

Dépannage

Un workflow n'est ajouté à un ensemble de mises à jour que lorsque le workflow est publié. Ce validateur émet un avertissement lorsque l'une des conditions suivantes existe :

- Un flux secondaire publié se trouve dans un ensemble de mises à jour différent de celui du workflow parent et cet ensemble de mises à jour est En cours.
- Un flux secondaire est extrait par un autre utilisateur, qui travaille dans un ensemble de mises à jour différent de celui de l'utilisateur actuel.

Remarque : Ce validateur ne recherche pas les ensembles de mises à jour qui ont été fermés. Il examine uniquement les ensembles de mises à jour en cours ou les ensembles de mises à jour de tous les workflows parents qui appellent le workflow actuel et sont extraits pour les utilisateurs qui travaillent dans un ensemble de mises à jour différent.

Exemple

Voici un exemple de scénario de développement à risque dans lequel deux utilisateurs créent des dépendances entre les workflows de différents ensembles de mises à jour.

Utilisateur A :

1. Définit l'ensemble de mises à jour A sur l'ensemble de mises à jour actuel.
2. Extrait le workflow A.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Modifie la valeur de retour du type **de chaîne** dans le workflow A en un type **Référence/ Utilisateur** .
4. Publie le workflow A, ce qui entraîne une entrée dans l'ensemble de mises à jour A.

Utilisateur B :

1. Définit l'ensemble de mises à jour B sur l'ensemble de mises à jour actuel.
2. Extrait le workflow B.
3. Inclut le workflow A comme flux secondaire.
4. Utilise la valeur de retour de référence de l'utilisateur du workflow A comme affectation d'approbation.
5. Publie le workflow B, ce qui entraîne une entrée dans l'ensemble de mises à jour B.

Risques

- L'utilisateur B déplace l'ensemble de mises à jour B vers une autre instance disposant d'une version antérieure du workflow A. La valeur de retour n'est pas une référence utilisateur, ce qui fait que le résultat du workflow B est différent de ce qu'il était lors du test en développement.
- L'utilisateur B déplace l'ensemble de mises à jour B vers une nouvelle instance qui n'a pas de version du workflow A. Le workflow B subit un échec de validation lors de l'exécution et ne peut pas s'exécuter. Une entrée de journal est ajoutée au journal de workflow de l'enregistrement actuel.

Solutions possibles

Solution 1

Migrez ensemble le workflow parent et tous les workflows dépendants vers une nouvelle instance à l'aide du même ensemble de mises à jour.

1. Définissez l'ensemble de mises à jour sur celui que vous souhaitez migrer vers les nouvelles instances.
2. Extrayez et republiez les workflows qui doivent être inclus.

   Remarque : Cette action force une entrée dans l'ensemble de mises à jour actuel.

3. Terminez l'ensemble de mises à jour avec toutes les dépendances.
4. Suivez les procédures standard pour la migration des ensembles de mises à jour vers les instances locales. Pour plus d'informations sur les ensembles de mises à jour, consultez Jeux de mises à jour système .

Solution 2

Déplacez les workflows dépendants entre les ensembles de mises à jour.

1. Identifiez l'ensemble de mises à jour contenant le workflow principal à migrer.
2. Accédez à la **Ensembles de mises à jour système** > **Ensembles de mises à jour locaux**.
3. Recherchez et sélectionnez l'ensemble de mises à jour qui contient les dépendances au workflow principal.
4. Dans la liste connexe **Mises à jour du client** , sélectionnez la version de workflow du flux secondaire que vous souhaitez déplacer.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Sélectionnez l'ensemble de mises à jour contenant le workflow parent dans le champ **Ensemble de mises à jour** . Si ce champ ne figure pas sur le formulaire de mise à jour du client, configurez le formulaire et ajoutez le champ.
6. Cliquez sur **Mettre à jour**. Le système de base déplace le flux secondaire dépendant vers l'ensemble de mises à jour sélectionné.
7. Répétez les étapes 4 à 6 pour ajouter des flux secondaires dépendants supplémentaires à l'ensemble de mises à jour du flux parent.

ValidateInputVarUpdateSetDependencies

Le validateur **ValidateInputVarUpdateSetDependencies** examine les ensembles de mises à jour pour s'assurer que les variables d'entrée de workflow d'un workflow donné n'ont pas été supprimées dans des ensembles de mises à jour différents de ceux actuellement **en cours**.

Résumé de la validation

- Risque : les workflows et leurs variables d'entrée ne sont pas déplacés ensemble dans un ensemble unique de mises à jour. La suppression des variables d'entrée est capturée dans une autre entrée de mise à jour. Si ces deux entrées ne se trouvent pas dans le même ensemble de mises à jour, l'exécution du workflow peut être instable.
- Objectif : déterminer si les variables d'entrée qui appartenaient à ce workflow ont été supprimées dans un autre jeu de mises à jour.
- Niveau de gravité : Avertissement
- Résultat valide : valide
- Message valide : Aucun problème de dépendance de l'ensemble de mises à jour de variable d'entrée n'a été trouvé.
- Résultat non valide : non valide
- Message non valide : des variables d'entrée ont été supprimées et enregistrées dans un ensemble de mises à jour différent.
- Action suggérée : si la suppression n'est pas destinée à être distincte du workflow, assurez-vous que les deux ensembles de mises à jour sont validés simultanément dans la nouvelle instance ou fusionnez les deux charges utiles en un seul ensemble de mises à jour.
- Publiable : Oui
- Exécutable : Oui
- Informations connexes : Déplacement du workflow avec ensembles de mises à jour

Dépannage

Les variables d'entrée du workflow obtiennent des entrées individuelles dans la liste connexe **Mise à jour du client** dans l'ensemble de mises à jour de l'utilisateur actuel. Ce validateur signale à l'utilisateur lorsque des suppressions d'entrées de workflow se sont produites dans un ensemble de mises à jour autre que l'ensemble de mises à jour de l'utilisateur actuel.

Suivez les instructions indiquant Suppression de variables d'entrée quand le validateur émet cet avertissement.

ValidateWorkflowEndStages

Le validateur **ValidateWorkflowEndStages** vérifie que dans les workflows comportant des étapes, l'activité de fin du workflow comporte une étape nommée Terminé ou Terminé.

Si le workflow est associé à des étapes, mais que l'étape terminée n'est pas sur l'activité de fin, l'indicateur d'étape n'indique pas que le workflow est terminé.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résumé de la validation

- Risque : l'indicateur d'étape n'indique pas que le workflow est terminé.
- Niveau de gravité : Avertissement
- Résultat valide : valide
- Message valide : les étapes de fin du workflow sont valides.
- Résultat non valide : non valide
- Message non valide : Fin de l'activité A trouvé avec l'étape « S » non valide.
- Action suggérée : Si ce n'est pas intentionnel, apportez les modifications appropriées.
- Publiable : Oui
- Exécutable : Oui
- Informations connexes : Activités du workflow

Dépannage

Vérifiez le workflow d'une activité de fin. Assurez-vous que cette activité affecte une étape nommée Terminé ou Terminé.

ValidateWorkflowStageColumn (en anglais seulement)

Le validateur **ValidateWorkflowStageColumn** détecte et signale lorsque le champ d'étape (colonne d'étape) d'un workflow n'est pas correct ou est inutilisable.

Résumé de la validation

- Risque : les indicateurs d'étape peuvent ne pas afficher les informations appropriées.
- Niveau de gravité : Avertissement
- Résultat valide : valide
- Message valide : les valeurs d'étape du workflow sont valides.
- Résultat non valide : avertissement
- Résumé des informations : avertissements d'étape trouvés.
- Messages non valides :
  - La table T n'a pas de colonne nommée C.
  - Le workflow de la table T comporte des étapes, mais pas de colonne d'étapes.
  - La table T comporte une colonne d'étapes « C », mais aucune étape n'est définie par activités.
  - Le workflow de la table T a une colonne d'étape « C » qui n'est pas type=workflow.
- Action suggérée : Si ce n'est pas intentionnel, apportez les modifications appropriées.
- Publiable : Oui
- Exécutable : Oui
- Informations connexes : Activités du workflow, étapes du workflow

Dépannage

Pour vérifier la colonne d'étape :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Ouvrez et vérifiez un workflow.
2. Ouvrez la boîte de dialogue des propriétés de la version du workflow en cliquant sur l'icône de menu et en sélectionnant **Propriétés**.
3. Affichez l'onglet ou la section **Étapes** .
4. Vérifiez que la colonne d'étape affectée est bien une colonne de la table à laquelle le workflow est associé.
5. Vérifiez que la colonne est type=workflow.

Conseil : Les colonnes d'étapes ne doivent pas être des listes de choix. Si c'est le cas, la liste apparaît en lecture seule dans les vues de formulaire, car la modification de cette valeur de colonne en dehors du moteur de workflow ne garantit pas un suivi sécurisé des états d'étape.

ValidateWorkflowStateValues

Le validateur **ValidateWorkflowStateValues** vérifie l'exactitude d'un certain nombre d'aspects d'étape dans les activités de workflow.

Ce validateur comporte plusieurs messages d'erreur possibles.

Résumé de la validation

- Risque : les indicateurs d'étape peuvent ne pas afficher les informations appropriées.
- Niveau de gravité : Avertissement.
- Résultat valide : valide.
- Message valide : les valeurs d'étape du workflow sont valides.
- Résultat non valide : non valide.
- Résumé des avertissements : avertissements d'étape trouvés.
- Messages non valides :
  - L'étape avec un nom vide n'est pas autorisée.
  - L'étape avec une valeur vide n'est pas autorisée.
  - Impossible d'avoir plus d'une étape portant le même nom : x.
  - Impossible d'avoir plus d'une étape avec la même valeur : y
- Action suggérée : Si ce n'est pas intentionnel, apportez les modifications appropriées.
- Publiable : Oui.
- Exécutable : Oui
- Informations connexes : Activités du workflow.

Dépannage

Utilisez la procédure suivante pour résoudre les problèmes liés à ce validateur :

1. Ouvrez et vérifiez un workflow.
2. Ouvrez la liste des étapes du workflow en sélectionnant l'icône de menu et en sélectionnant **Modifier les étapes**.
3. Vérifiez les noms et les valeurs.

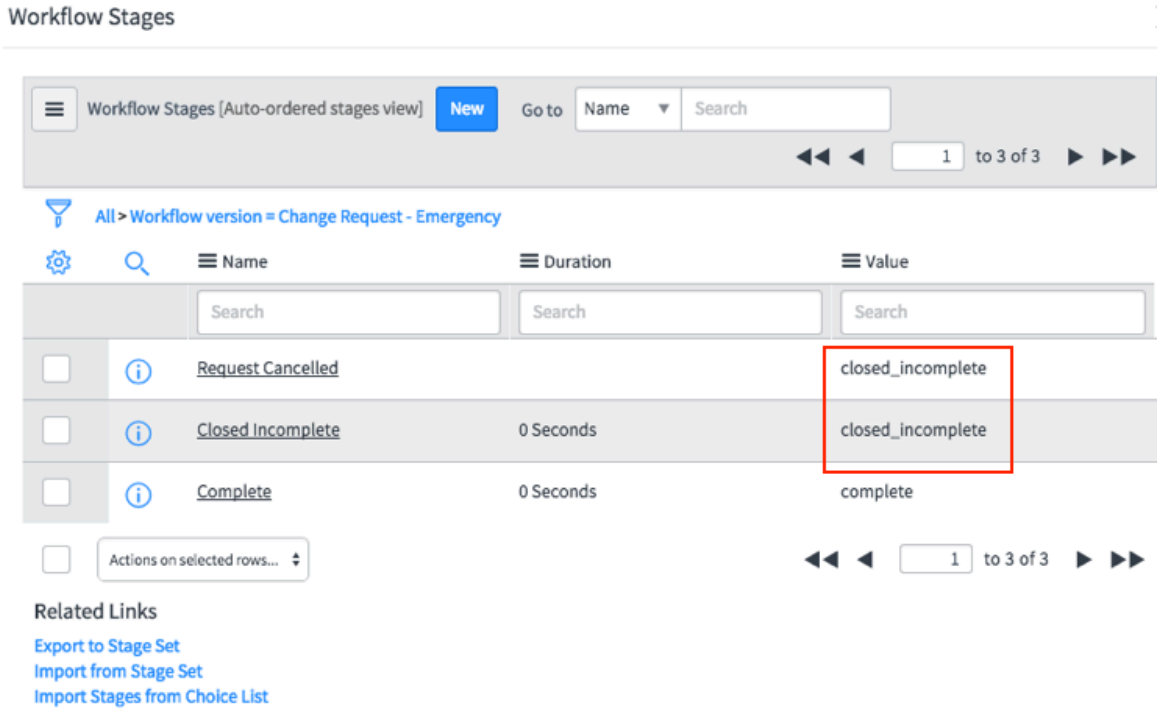
   Assurez-vous que les noms et les valeurs sont uniques et ne sont pas vides.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Si le même nom d'étape ou la même valeur apparaît plusieurs fois, supprimez l'une des lignes. Il est ensuite très important de passer par le workflow et de réaffecter les étapes dans les activités qui ont utilisé l'étape supprimée.

Valider les valeurs d'étape du workflow



Conseil : Faites une liste des activités qui assignent les étapes.

Concepts des workflows

Vous pouvez faire beaucoup de choses à l'aide de l'éditeur de workflow.

- Modifiez les activités principales et les conditions de sortie.
- Créez des activités personnalisées et réutilisez les données pour d'autres workflows.

  Reportez-vous à la section Concepteur d'activité Orchestration .
- Téléchargez des packs d'activités à partir de la ServiceNow boutique et créez des packs à charger.
- Modifiez les workflows sous forme graphique.
- Définissez des transitions entre les activités du workflow.
- Pour la table qui correspond au workflow, personnalisez les règles métier.
- Résumez la progression du workflow à travers les étapes.
- Validez les workflows pour identifier les problèmes potentiels.
- Publiez des workflows pour d'autres utilisateurs.
- Modifiez plusieurs tables sans avoir à les modifier directement.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Versions des workflows

Pour empêcher les utilisateurs d'apporter des modifications à un workflow qui affectent d'autres utilisateurs du système, les workflows doivent être extraits avant de pouvoir être modifiés.

Un seul utilisateur peut extraire un workflow à la fois. Lorsqu'un workflow est extrait, les modifications s'appliquent uniquement à l'utilisateur qui a extrait le workflow. Les autres utilisateurs peuvent continuer à utiliser le workflow publié. Une fois les modifications terminées, le workflow peut être publié afin d'être disponible pour tous les utilisateurs.

Remarque : Étant donné que chaque workflow a un sys_id unique, différents workflows peuvent porter le même nom. Cela est généralement attendu dans un environnement séparé par domaine où les utilisateurs de différentes entreprises ne peuvent pas voir les workflows des uns et des autres, car ils appartiennent à des domaines différents. Cependant, cela peut entraîner de la confusion dans d'autres environnements. En général, attribuez un nom unique à chaque workflow afin d'éviter que les concepteurs de workflows n'apportent des modifications au mauvais workflow.

Lorsqu'une nouvelle version d'un workflow existant est publiée, les modifications ne sont pas appliquées aux contextes de workflow en cours d'exécution. Tout contexte de workflow en cours d'exécution continue d'utiliser la version de workflow disponible au démarrage du workflow. Lors de sa prochaine exécution, le workflow utilisera la version mise à jour et publiée.

Champ d'application du workflow

Le périmètre de l'application Workflow détermine l'accès qu'une application a aux informations d'un workflow, en particulier aux données contenues dans les activités de ce workflow.

Lorsqu'un workflow est créé, il hérite du périmètre de l'application du menu de commande pour l'utilisateur connecté. Ce champ d'application ne peut pas être modifié dans l'éditeur de workflow. Lorsque le workflow s'exécute, il s'exécute dans ce champ d'application et ne peut être appelé à partir d'une autre application que si le paramètre d'accessibilité du workflow autorise l'accès à tous les périmètres (public). Dans le cas contraire, le périmètre de l'application du workflow est privé pour l'application.

Remarque : Tout script créé dans l'éditeur de workflow, tel qu'un script avancé dans une activité *If* , s'exécute dans le champ d'application du workflow. Toutes les activités principales fournies dans le système de base ou pour Orchestration s'exécutent dans le champ d'application du workflow.

Les activités personnalisées s'exécutent dans leur propre périmètre, même s'il est différent de celui du workflow. Le champ d'application d'une activité personnalisée peut être privé ou public. Tout script qui s'exécute à l'intérieur d'une activité personnalisée avec un champ d'application ne peut accéder qu'aux artefacts extérieurs qui sont dans le champ d'application de cette activité ou aux artefacts qui sont configurés pour s'exécuter dans n'importe quel champ d'application. Inversement, un artefact externe ne peut accéder au script à l'intérieur de cette activité privée que si l'artefact extérieur est exécuté dans le même périmètre. Les activités ayant des champs d'application publics peuvent interagir avec des artefacts externes dans n'importe quel périmètre de l'application.

Vous pouvez utiliser des activités privées dans le cadre d'un workflow qui a un périmètre d'application public. Ces activités sont protégées contre l'accès en dehors du workflow ou contre l'extérieur du workflow. Pour plus d'informations sur la définition du périmètre de l'application pour les activités personnalisées, consultez la table de description des champs du modèle d'activité approprié.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Les activités personnalisées téléchargées dans le ServiceNow magasin doivent être configurées comme accessibles à tous les périmètres de l'application.

Restrictions du périmètre du workflow

Il existe certaines restrictions quant aux périmètres d'application publics et privés.

Pendant l'exécution, les workflows inclus dans le périmètre public peuvent accéder à d'autres ressources d'application, à condition que ces ressources soient définies pour être accessibles à tous les périmètres d'application. Les workflows inclus dans le périmètre d'application privé dans un périmètre d'application privé ne peuvent accéder qu'aux ressources privées de son périmètre. En raison des limites d'accès au champ d'application, tous les workflows inclus dans le périmètre privé qui font des appels à d'autres ressources du champ d'application échouent avec une exception ou une activité bloquée en attendant les résultats retournés. Cela se produit lorsque vous passez des appels à ces ressources globales communes :

- Files d'attente ECC
- Tâches
- Approbations
- Événements
- Minuteurs SLA
- Minuteurs
- Script includes
- Règles métier
- API de workflow

Lorsque vous concevez des workflows, validez la visibilité et l'accessibilité de toutes les ressources avant le déploiement.

Voir Périmètre de l'application .

Pour en savoir plus sur la configuration du champ d'application d'un workflow, reportez-vous à la section Propriétés du workflow.

Séparation de domaine et Workflow

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

Niveau de prise en charge : Standard*

- Inclut le niveau **Basique**
- Logique métier : les processus peuvent être créés ou modifiés par client par le fournisseur de services. Les cas d'utilisation reflètent l'utilisation appropriée de l'application par plusieurs clients fournisseurs de services dans une seule instance.
- Le propriétaire de l'instance doit être en mesure de configurer la logique métier et les paramètres de données MVP par locataire comme prévu pour l'application spécifique.

Cas d'utilisation : en tant qu'administrateur, j'ai besoin de pouvoir rendre les commentaires obligatoires lors de la fermeture d'un enregistrement pour un locataire, mais pas pour un autre.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble

Lorsque Séparation de domaine est activée, les workflows et les activités de workflow héritent du domaine de l'utilisateur qui les publie ou les crée.

Fonctionnement de Domain separation dans l'application Workflow

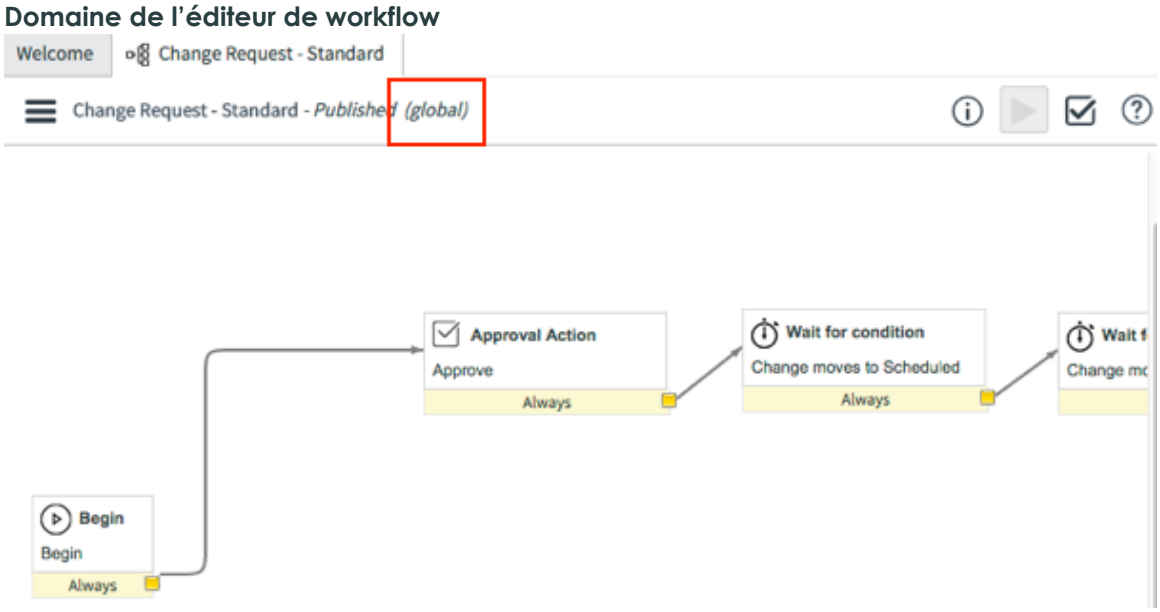
Bien que les workflows soient gérés par plusieurs tables, seules les tables suivantes sont utilisées pour les fonctionnalités de séparation de domaine :

- **Workflow [wf_workflow]** et **Version de workflow [wf_workflow_version]** : utilisés pour l'administration ou la séparation des processus.
- **Contexte du workflow [wf_context]** : utilisé pour comprendre la séparation de domaine .

Remarque : La table Version du workflow [wf_workflow_version] ne contient pas de champ de domaine. Les enregistrements de version de workflow héritent de leur domaine de l'enregistrement de workflow parent.

L'éditeur de workflow affiche le domaine d'un workflow dans la barre de titre après son nom.

Domaine de l'éditeur de workflow



Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

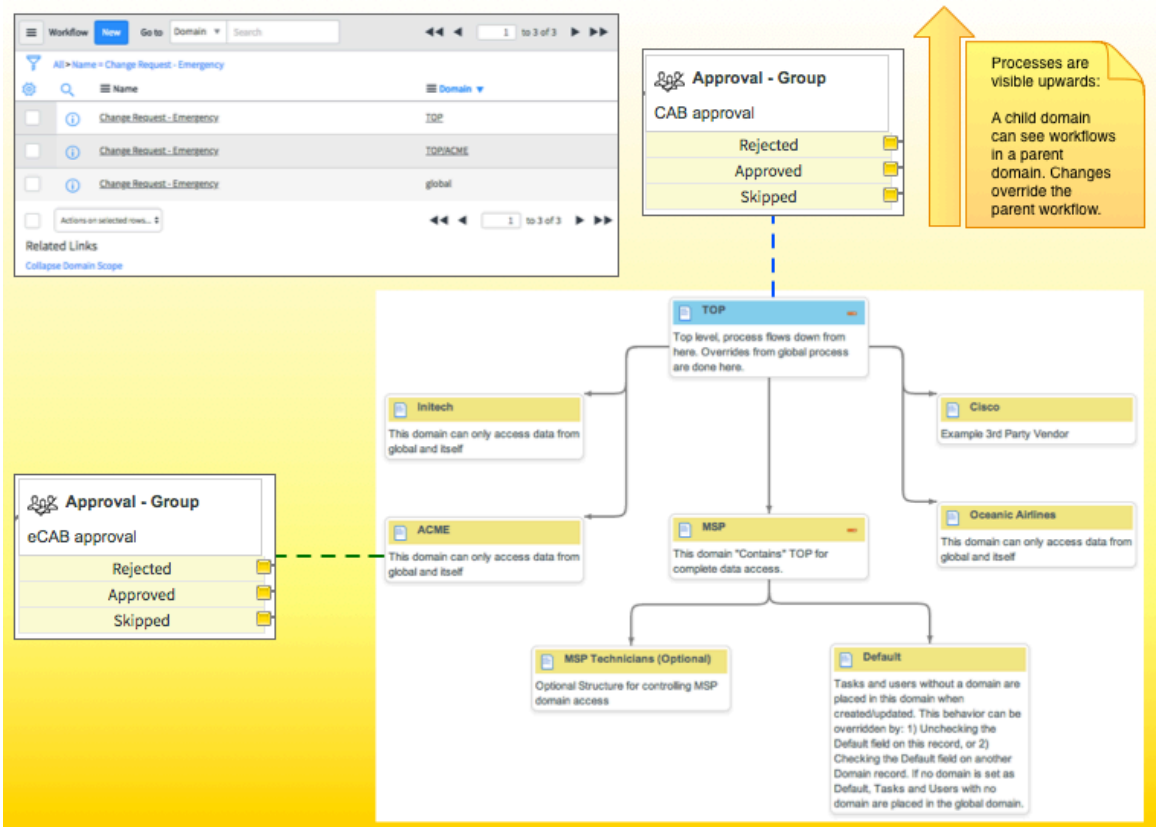
Workflows et administration déléguée

L'administration déléguée permet aux domaines enfants d'hériter des workflows d'un niveau supérieur dans la hiérarchie des domaines et de les remplacer par des versions spécifiques au domaine, si nécessaire.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflow et administration déléguée



Les enregistrements de workflow dans les tables Workflow [wf_workflow] et Version de workflow [wf_workflow_version] sont considérés comme des processus. Un utilisateur d'un domaine enfant peut extraire un workflow d'un domaine parent, mais pas le copier. Lorsqu'un utilisateur d'un domaine enfant extrait un workflow d'un domaine parent, le système crée une version du workflow dans le domaine de cet utilisateur. Cette nouvelle version est un enregistrement unique dans la table Workflow [wf_workflow]. Une fois que l'utilisateur a publié ce nouveau workflow, d'autres utilisateurs du domaine enfant utilisent le nouveau workflow, qui remplace le workflow du domaine parent. Le workflow d'origine dans le domaine parent n'est plus visible pour les utilisateurs du domaine enfant.

Par exemple, un fournisseur de services gérés (MSP) héberge les services ITSM de plusieurs sociétés, dont ACME et Initech, sur une seule instance. En tant qu'administrateurs, le MSP crée un workflow Demande de changement - Urgence qui s'applique à tous les domaines, car il a été créé dans le domaine TOP, qui est le domaine le plus élevé de la hiérarchie de domaine. Ce workflow remplace le workflow global Demande de changement - Urgence et spécifie que les demandes de changement urgent nécessitent l'approbation du groupe d'approbation du CAB. En raison de l'administration déléguée, tous les domaines de la hiérarchie voient et utilisent ce workflow. Supposons maintenant que le domaine ACME nécessite une politique d'approbation différente lorsque les demandes de changement urgent nécessitent l'approbation du groupe d'approbation CAB d'urgence. Le MSP crée une autre version du workflow Demande de changement - Urgence dans le domaine ACME. Ce workflow remplace la version dans le domaine TOP et s'applique uniquement aux utilisateurs dans le domaine ACME.

Autorisations de workflow

Lorsqu'un utilisateur démarre un nouveau workflow, le workflow s'exécute avec le domaine et les informations d'identification de cet utilisateur.

Traduction automatique

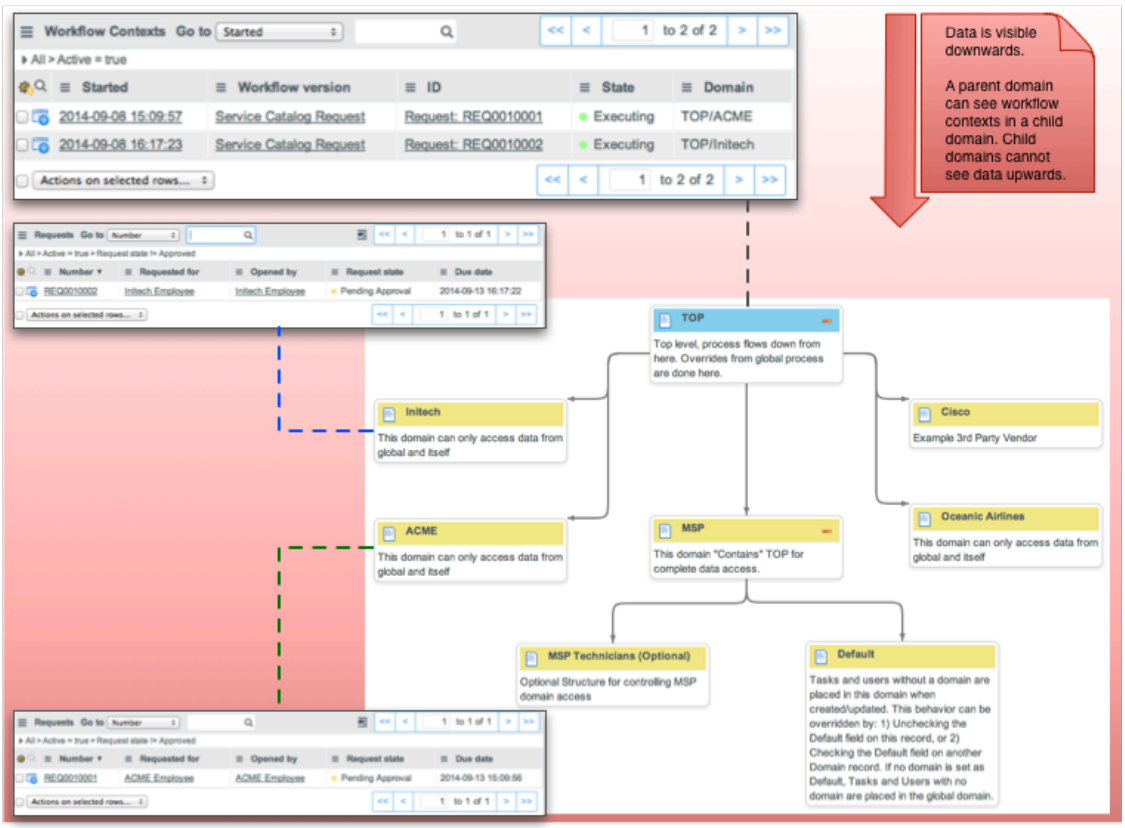
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le workflow préserve le domaine et les informations d'identification d'un utilisateur jusqu'à ce qu'une activité entraîne l'attente du workflow, comme une activité d'approbation en attente d'approbation ou de rejet. Lorsque le workflow arrêté reprend, par exemple lorsqu'un utilisateur approuve une demande, le workflow utilise les informations d'identification de l'utilisateur approbateur, mais continue de s'exécuter dans le domaine de l'utilisateur d'origine.

Workflows et séparation des données

La séparation des données limite les contextes de workflow aux utilisateurs qui sont soit dans le même domaine du workflow, soit membres d'un domaine parent.

Workflow et séparation des données



Les enregistrements de workflow de la table Contextes du workflow [wf_contexts] sont considérés comme des données. La séparation des données limite les contextes de workflow aux utilisateurs qui sont soit dans le même domaine du workflow, soit membres d'un domaine parent. Alors qu'un utilisateur dans un domaine parent peut voir les workflows en cours d'exécution dans un domaine enfant, un utilisateur dans un domaine enfant ne peut pas voir les workflows en cours d'exécution dans un domaine parent. Si nécessaire, les administrateurs peuvent utiliser les domaines de visibilité ou contient pour augmenter le nombre de personnes qui peuvent voir les données spécifiques au domaine.

Par exemple, lorsqu'un utilisateur ACME demande quelque chose à partir de Service Catalog, un contexte de workflow de demande de Service Catalog est créé dans le domaine ACME. De même, une demande de catalogue de services d'un utilisateur Initech crée un contexte de workflow dans le domaine Initech. Un utilisateur MSP dans le domaine TOP peut voir les deux contextes de workflow, car il s'agit du domaine parent pour les domaines ACME et Initech. Toutefois, lorsqu'un utilisateur ACME ou Initech se connecte, la séparation des données l'empêche de voir les demandes de catalogue de services de l'autre. Il s'agit d'un comportement attendu, car chaque contexte de workflow contient

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

des données spécifiques à ce domaine, telles que l'élément demandé et l'historique d'approbation de la demande.

Ordre d'opération du moteur de workflow

Le moteur de workflow s'exécute dans un ordre prédéfini par rapport aux règles métier et aux opérations de base de données. Il met en cache les workflows publiés couramment utilisés pour améliorer les performances.

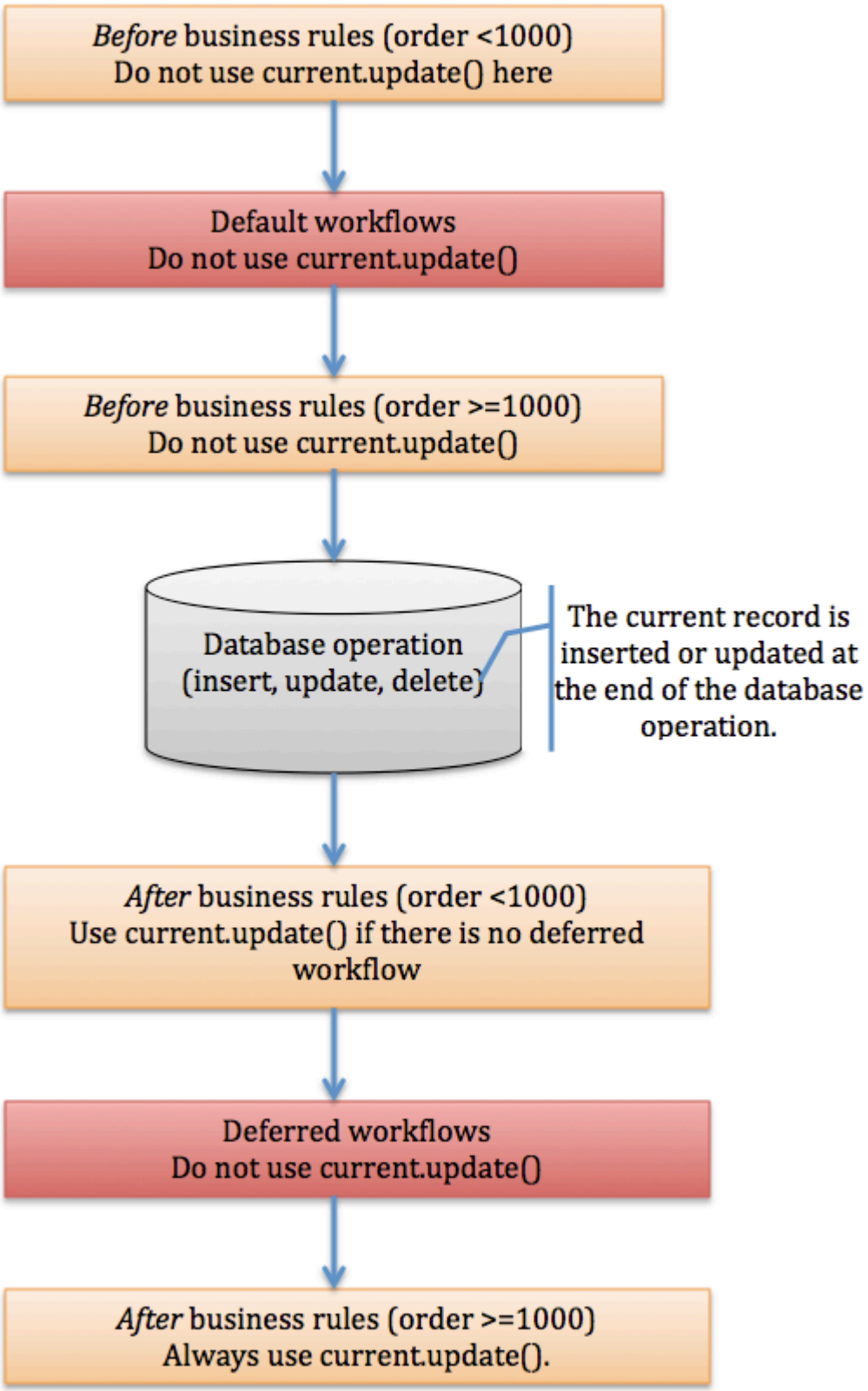
La propriété Exécuter le workflow des **règles d'exécution de bus** définit si un workflow est **défini sur Par défaut** ou **Différé**.

Le diagramme ci-dessous indique l'ordre des opérations du moteur de workflow et le moment d'exécution des flux par défaut et différés. Pour une vue d'ensemble plus générale de l'ordre de fonctionnement du moteur, voir Ordre d'exécution des scripts et des moteurs .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Diagramme de commande du moteur de workflow



Mise en cache du workflow

Le moteur de workflow met en cache les workflows publiés couramment utilisés pour améliorer les performances.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La mise en cache réduit considérablement le nombre de requêtes de base de données par workflow. Par défaut, le moteur met en cache jusqu'à 300 versions de workflow uniques. La mise en cache de workflows très volumineux peut réduire ce nombre, car la taille du cache ne peut pas dépasser la taille du tas de l'ordinateur virtuel Java (JVM).

Pour modifier le nombre maximal de versions de workflow mises en cache, accédez à **Workflow** > **Administration** > **Propriétés** et modifiez la valeur de la propriété **Le nombre maximal de modèles qui seront détenus simultanément dans la propriété de cache LRU** (*glide.workflow.model.cache.max*). Vous devez redémarrer l'instance pour appliquer ce changement.

Tables de workflow

Pour une flexibilité totale, les workflows stockent des informations dans un certain nombre de tables différentes.

Habituellement, les tables contenant des informations sur le workflow ne sont pas modifiées une par une. Utilisez plutôt l'éditeur de workflow pour modifier les workflows. Les listes suivantes sont fournies à titre de référence.

Tables de workflow

Table	Description
Workflows	
Convertisseur de colonne [column_renderer]	Un widget de rendu pour une colonne d'étape. Les rendus d'étape sont écrits en Jelly en tant que macro d'interface utilisateur. La valeur par défaut est Généré par le workflow ; Il couvre la plupart des scénarios d'étape liés au workflow.
Version [wf_versionable]	Suit les différentes versions des définitions d'éléments [wf_element_activity].
Workflow [wf_workflow]	Les enregistrements primaires des workflows.
Liaison de workflow [wf_workflow_binding]	Historique des exécutions de workflows et enregistrement de déclenchement. Les enregistrements de liaison de workflow empêchent le système d'exécuter à nouveau les workflows lorsque l'enregistrement de contexte de workflow associé a été supprimé.
Contexte du workflow [wf_context]	Instances individuelles d'un workflow utilisé.
Exécution du workflow [wf_workflow_execution]	Enregistrements synthétiques « actuels » pour les workflows qui s'exécutent sur Global.
Instance du workflow [wf_workflow_instance]	Connexions des workflows aux flux secondaires.
Version du workflow [wf_workflow_version]	Versions particulières d'un workflow, qu'il s'agisse de versions publiées ou de versions qui ont été extraites.
Activités	
Concepteur d'activité [wf_element_activity]	Définitions d'activité personnalisées.
Variables d'activité [wf_activity_variable]	Variables pour les activités.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables de workflow (suite)

Table	Description
Activité du workflow [wf_activity]	Activités telles qu'elles sont utilisées dans les workflows.
Définition de l'activité du workflow [wf_activity_definition]	Définitions des activités qui peuvent être utilisées dans un workflow.
Activité d'exécution du workflow [wf_executing]	Instances individuelles d'activités en cours d'exécution dans des contextes actifs.
Composants du workflow	
Fournisseur d'élément [wf_element_provider]	Définitions de modèles pour les activités personnalisées.
Approbation de groupe [sysapproval_group]	Approbations au niveau du groupe.
Variable [item_option_new]	
Condition du workflow [wf_condition]	Toutes les conditions définies dans les workflows.
Définition des éléments du workflow [wf_element_definition]	Table parente des définitions d'activité.
Configuration de l'exécution estimée du workflow [wf_estimated_runtime_config]	Données de performances d'exécution pour les workflows terminés.
Commande en file d'attente de workflow [wf_command]	Stockage interne temporaire pour les workflows en cours d'exécution.
Variable SC du workflow [wf_variable]	Les variables de Service Catalog pour un workflow.
Calendrier du workflow [wf_workflow_schedule]	Définitions des durées d'exécution de workflows spécifiques.
Minutage du workflow [wf_workflow_timing]	Données de performance de minutage pour les workflows.
Transition du workflow [wf_transition]	Toutes les transitions définies dans les workflows.
Historique	
Historique de l'activité du workflow [wf_history]	Historique des activités exécutées.
Entrée de journal du workflow [wf_log]	Tous les événements et l'historique du workflow.
Historique des transitions du workflow [wf_transition_history]	Historique des transitions exécutées.
Étapes	
Étape par défaut [wf_stage_default]	Définitions des champs d'étape par défaut pour les tables à utiliser.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables de workflow (suite)

Table	Description
Ensemble d'étapes [stage_set]	Ensemble nommé d'étapes qui peut être utilisé pour renseigner les étapes de workflow de plusieurs workflows.
Entrée d'ensemble d'étapes [stage_set_entry]	Étapes qui appartiennent à un ensemble d'étapes nommé.
Ensemble d'étapes pour la table [stage_set_table]	Définit une relation d'un ensemble d'étapes avec une table afin que l'ensemble d'étapes puisse être utilisé comme étapes par défaut lorsqu'un nouveau workflow est créé pour la table. Elle remplace la table wf_default_stage et correspond à la vue qui s'affiche lorsque vous cliquez sur **Étapes par défaut (par table)** dans le menu.
Étape du workflow [wf_stage]	Définitions des étapes utilisées par les workflows.

Administration des workflows

Adaptez les workflows exactement comme vous le souhaitez.

Rôles de workflow

Certains rôles sont requis pour utiliser les workflows.

Pour en savoir plus sur la gestion des abonnements, consultez Gestion des abonnements par utilisateur dans Gestion des abonnements et contactez votre représentant de compte.

Rôles de workflow

Titre du rôle [name]	Description
Créateur d'activités [activity_creator]	Crée et modifie des activités de workflow personnalisées, réutilise les données d'activité personnalisées et gère les packs d'activités téléchargés à partir de ServiceNow Store.
Administrateur de service web [web_service_admin]	Accède aux messages REST et SOAP et les utilise dans le concepteur d'activités Orchestration. Crée et modifie des activités personnalisées qui utilisent le service Web REST et les modèles de service Web SOAP.
Administrateur de workflow [workflow_admin]	Crée, modifie, publie et supprime des workflows graphiques. ⚠ **Avertissement :** Accorder ce rôle à un utilisateur équivaut à lui donner le rôle administrateur, car les activités de script de workflow contournent les contrôles d'accès et accordent l'accès à toutes les tables et opérations de base de données. Les activités de script ne contournent pas les paramètres de périmètre de l'application.
Créateur de workflow	Crée, modifie, publie et supprime des workflows graphiques.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles de workflow (suite)

Titre du rôle [name]	Description
[workflow_creator]	⚠ **Avertissement :** Accorder ce rôle à un utilisateur équivaut à lui donner le rôle administrateur, car les activités de script de workflow contournent les contrôles d'accès et accordent l'accès à toutes les tables et opérations de base de données. Les activités de script ne contournent pas les paramètres de périmètre de l'application.

Administration des contextes de workflow

Le contexte du workflow effectue les activités et les transitions définies dans le workflow avec le nouvel enregistrement comme actuel.

Workflow dans ServiceNow désigne un workflow en cours d'exécution comme un contexte de workflow. Le contexte du workflow conserve l'état du processus global dans l'enregistrement du contexte du workflow. Le contexte du workflow conserve l'état des activités individuelles au fur et à mesure qu'elles s'exécutent dans une série de listes connexes. Ces listes conservent l'état des activités en cours d'exécution, le résultat des activités terminées et le chemin d'exécution pris par le workflow dans le modèle de processus.

Le canevas de contexte du workflow fournit une représentation visuelle du chemin d'exécution emprunté par le workflow dans le modèle de processus. L'état de chaque activité (terminé, en cours d'exécution, annulé, erreur) est représenté à l'aide de la palette de couleurs. Les chemins exécutés sont représentés dans la couleur bleue ; Les chemins non exécutés sont représentés en gris. Les contextes de workflow actifs et historiques, ainsi que les activités qu'ils contiennent, peuvent être visualisés à l'aide de la section Workflows en direct du menu de l'application Workflow.

Affichage d'un contexte de workflow

Les contextes de workflow se trouvent à deux endroits :

- À partir du lien connexe **Contexte du workflow** sur le formulaire de la tâche alimentée par le workflow.
- En accédant à **Workflow** > **Tous les contextes** et en sélectionnant un contexte actif.

Affichage de la progression du workflow

Deux liens connexes sur le formulaire Contexte du workflow vous permettent d'afficher la progression d'un workflow dans différents formats.

- **Afficher la chronologie** affiche le contexte du workflow sous forme de chronologie.
- **Afficher le workflow** affiche le contexte du workflow dans l'éditeur de workflow graphique.

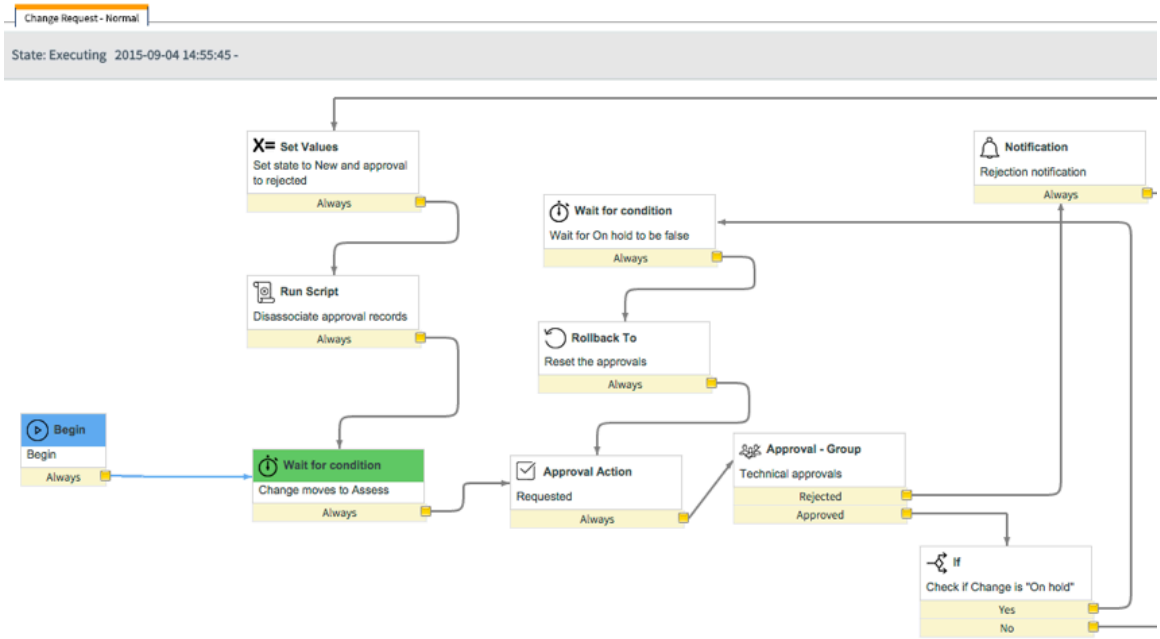
Interface graphique

Pour afficher le contexte du workflow dans l'interface graphique de l'éditeur de workflow, cliquez sur le lien **Afficher le workflow** à partir de l'enregistrement de contexte du workflow ou de l'enregistrement actuel.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher le workflow

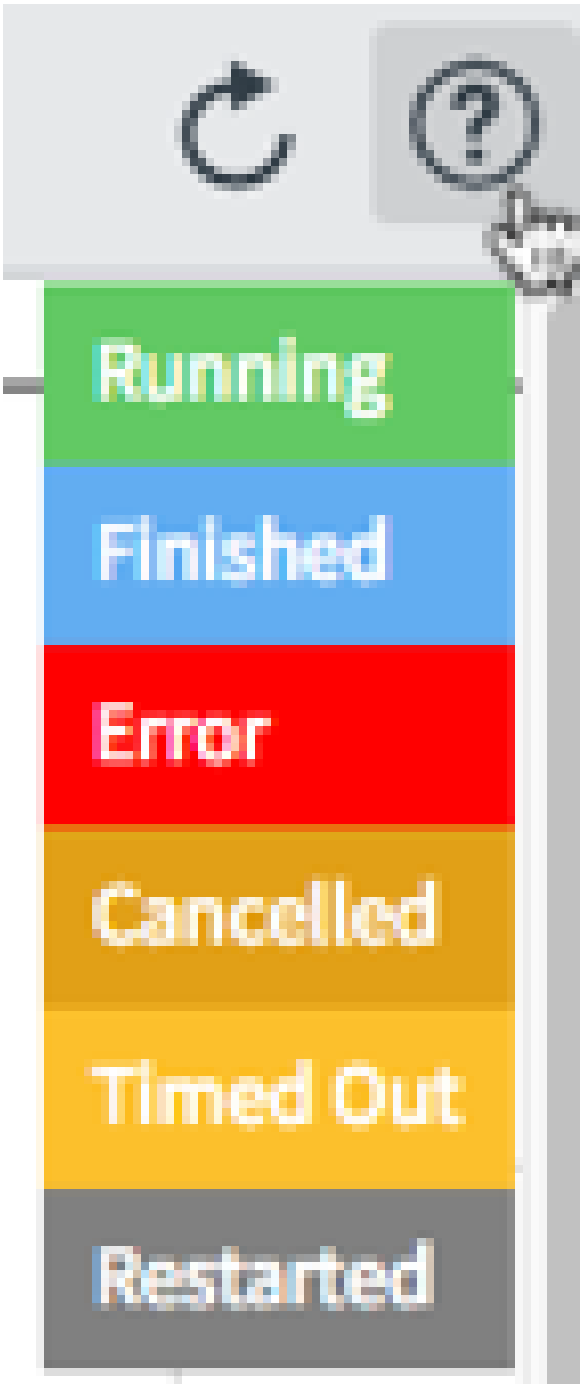


Dans le coin supérieur droit se trouvent deux commandes :

	Actualise le contexte du workflow.
	Affiche une clé des couleurs utilisées dans le workflow pour indiquer l'état des activités et des transitions :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

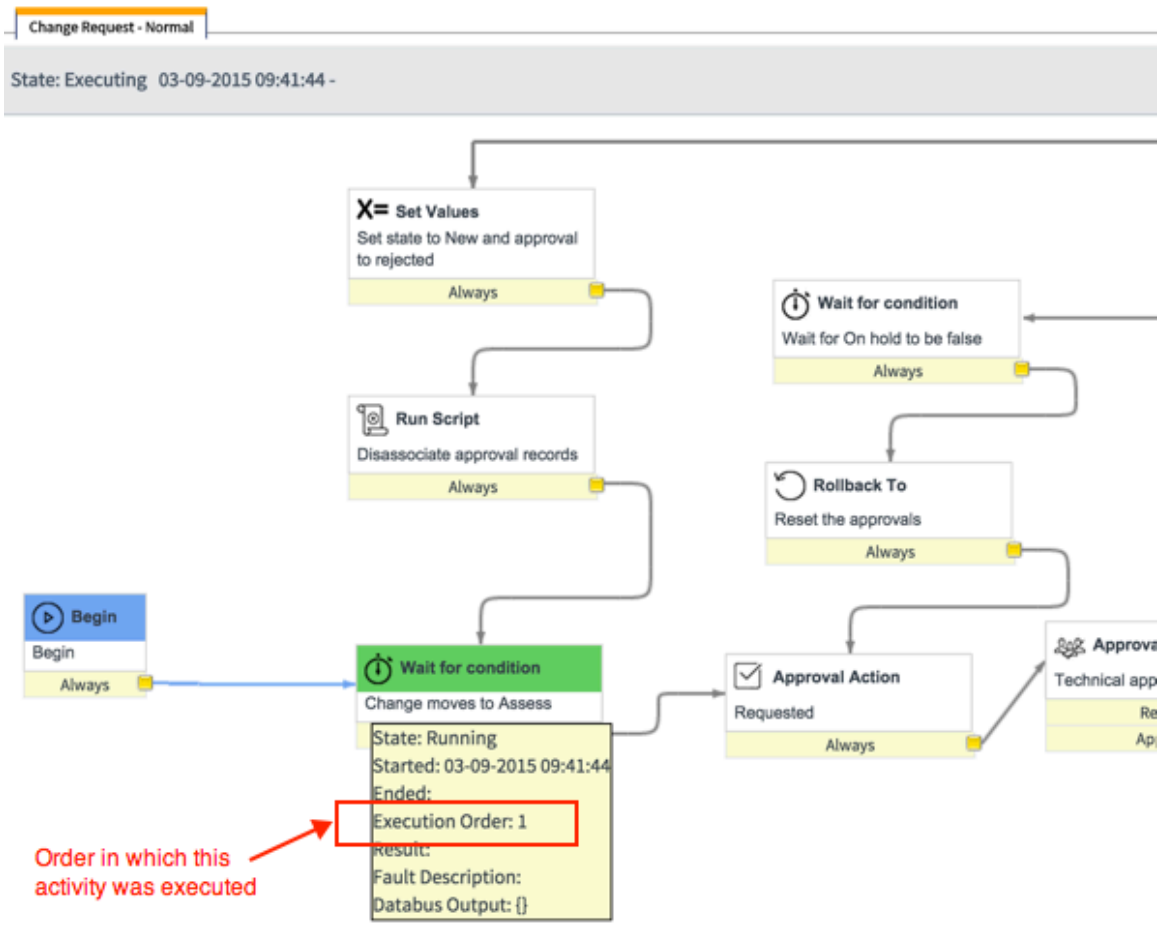
Ordre d'exécution

Affichez le texte de l'info-bulle dans la vue graphique contextuelle du workflow pour afficher l'ordre d'exécution des activités individuelles.

Entrante **Workflow** > **Workflows opérationnels** > **Contextes actifs** ou **Tous les contextes**, ouvrez le contexte que vous souhaitez examiner. Cliquez sur **Afficher le workflow** et pointez sur une activité terminée ou en cours d'exécution. L'info-bulle affiche les données d'erreur, le temps d'exécution et l'ordre dans lequel l'activité s'est exécutée dans le workflow. Utilisez ces données pour vous aider à dépanner les activités présentant un état d'erreur.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflow d'ordre d'exécution



Annuler un workflow

L'annulation d'un workflow arrête l'exécution du workflow et définit **l'état** du contexte du workflow sur **Annulé**. Pour annuler un workflow en cours d'exécution, vous pouvez utiliser le script `cancelContext(context)`. Vous pouvez définir un script onCancel pour nettoyer les activités de workflow non résolues.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou workflow_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

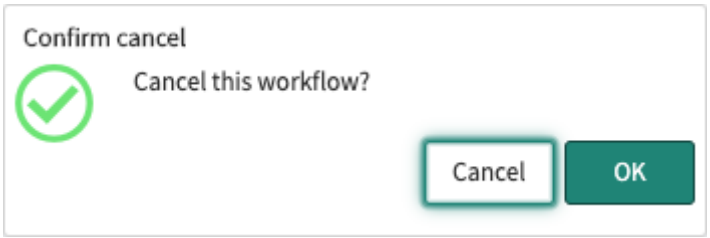
L'annulation d'un workflow tente d'arrêter le workflow de manière appropriée en injectant une commande cancel dans le moteur de workflow.

Procédure

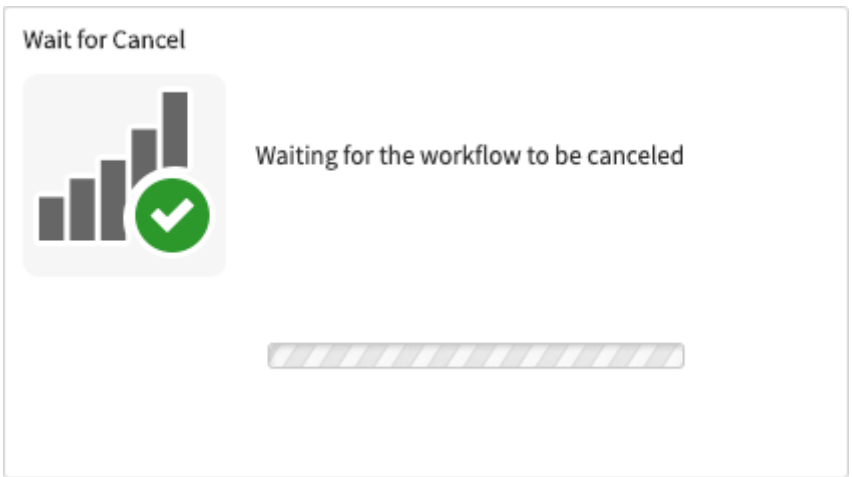
1. Accédez à la **Tout** > **Workflow** > **Contextes actifs**.
2. Sélectionnez un enregistrement de contexte de workflow.
3. Configurez la mise en page du formulaire pour ajouter un champ de **script On-cancel** au formulaire.
   Pour en savoir plus sur la configuration de la mise en page de formulaire, reportez-vous à la section Configurer la mise en page du formulaire .
4. Sélectionnez le lien connexe **Annuler** .
   Une confirmation s'affiche.

Traduction automatique

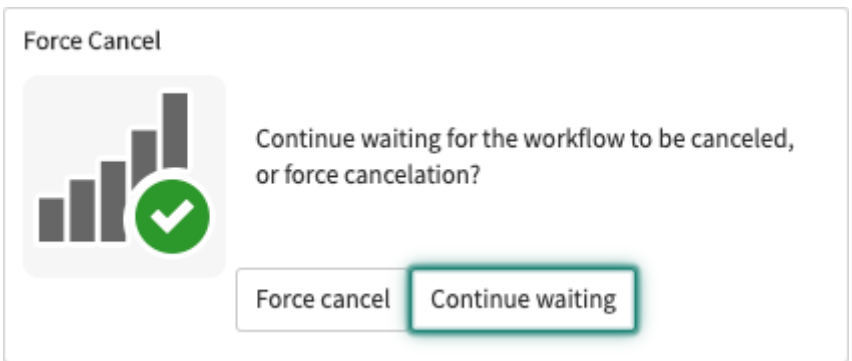
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Cliquez sur **OK**.
   Le moteur de workflow tente d'annuler le workflow de manière appropriée.



Si le workflow ne répond pas à la commande d'annulation, l'option Forcer l'annulation s'affiche.



6. Cliquez sur **Forcer l'annulation** pour interrompre le thread que le workflow exécute activement, ou cliquez sur **Continuer à attendre** pour continuer à attendre que le workflow s'annule correctement.

> ⚠ **Avertissement :** Dans la mesure du possible, autorisez un workflow à s'annuler correctement. Forcer l'annulation d'un workflow peut laisser les workflows et les scripts associés dans un état non résolu. Vous pouvez utiliser un script on-cancel pour nettoyer les artefacts non résolus d'un workflow annulé.

Annuler un workflow avec le script cancelContext(context)

Pour annuler un workflow en cours d'exécution, vous pouvez utiliser le script `cancelContext(context)`. Ce script peut être utile dans les cas où un workflow doit être annulé en réponse à un événement ou lorsqu'un utilisateur doit annuler manuellement un workflow.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour en savoir plus, voir Workflow : cancelContext(contexte GlideRecord) .

Définir un script on-cancel

L'annulation d'un workflow peut laisser des enregistrements ou des scripts dans un état non résolu. Par exemple, l'annulation d'un workflow de catalogue de services peut laisser des éléments de catalogue dans le panier de l'utilisateur demandeur. Un administrateur peut spécifier un script On-cancel qui s'exécute lorsque le workflow passe à l'état Annulé. Ce script peut notifier les utilisateurs, journaliser des informations ou résoudre l'état de n'importe quel script exécuté dans une activité de workflow. La sys_id du contexte du workflow est disponible dans ce script à l'aide de la variable context_sys_id.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les scripts On-cancel s'exécutent de façon asynchrone à partir du champ d'application global. La charge de travail de votre instance détermine le moment où le système planifie et exécute le script on-cancel.

Important : Étant donné que le système exécute des scripts on-cancel à partir du champ d'application global, il ne peut pas appeler ni exécuter d'includes de script inclus dans le périmètre.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Workflow** > **Versions des workflows**.
2. Sélectionnez une version de workflow que vous avez extraite.
   Les versions de workflow qui ne sont pas extraites ne sont pas modifiables.
3. Modifiez le champ **de script On-cancel** .
   Vous devrez peut-être configurer le formulaire pour ajouter ce champ.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Example:
Cet exemple de script ajoute un commentaire à un enregistrement d'élément demandé [sc_req_item] indiquant que le workflow de cette demande a été annulé.

```
var grContext = new GlideRecord("wf_context");
grContext.get(context_sys_id);
var grReq = new GlideRecord("sc_req_item");

// The current record may not exist, make sure it exists before modifying
 it.
if (grReq.get(grContext.id)) {
    grReq.comments = "The workflow processing this item was Canceled.
 Contact your system administrator for further information.";
    grReq.update();
}
```

Planification d'un workflow

En plus d'être exécutés en fonction des conditions, les workflows peuvent également être planifiés pour s'exécuter à un moment précis, comme pour une tâche planifiée.

Les workflows planifiés n'ont pas d'enregistrement actuel défini et ne s'exécutent pas sur des enregistrements spécifiques au sein d'une table. En raison de ce comportement, certaines activités qui dépendent d'un enregistrement actuel, telles que **Créer une tâche** ou **Tâche**

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

du catalogue , ne sont pas disponibles sur les workflows planifiés. Si votre workflow nécessite l'une de ces activités, envisagez d'utiliser une tâche planifiée qui insère un enregistrement pour démarrer le workflow au lieu d'utiliser un workflow planifié.

Pour planifier un workflow, accédez à **Workflow** > **Workflows planifiés** et cliquez sur **Nouveau**. Renseignez les champs suivants :

Champ	Description
Nom	Nom unique du workflow planifié.
Workflow	Sélectionnez un workflow publié existant qui sera déclenché à la date, à l'heure ou à l'intervalle spécifié.
Actifs	Si cette option est sélectionnée, le workflow planifié sera déclenché au moment opportun.
Application	Spécifie le type d'application, par exemple Global.
Exécution	Liste de choix pour déterminer quand le workflow doit être déclenché. Les options sont les suivantes : • **Quotidien:** À une heure précise tous les jours. • **Hebdomadaire:** Un jour particulier de la semaine. • **Mensuel:** Un jour particulier du mois • **Périodiquement:** Après chaque durée définie. • **Une fois:** À une date et une heure précises.
Heure	Pour les workflows planifiés quotidiens/hebdomadaires/mensuels, l'heure de la journée à laquelle exécuter le workflow.
Jour	Pour un workflow planifié hebdomadaire, le jour de la semaine d'exécution du workflow. Pour les workflows planifiés mensuels, le jour du mois d'exécution du workflow.
Intervalle de répétition	Pour les workflows périodiques, l'intervalle entre les workflows, à partir de la date et de l'heure de **début** .
En cours de démarrage	Pour les workflows périodiques, la date et l'heure d'exécution du workflow pour la première fois. Pour les workflows planifiés, exé-

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	cuter une fois, date et heure d'exécution du workflow.

Information associée

Créer une tâche planifiée

Déplacement du workflow avec ensembles de mises à jour

Le système suit les workflows des ensembles de mises à jour différemment des autres enregistrements, car les informations de workflow sont stockées dans plusieurs tables.

Les modifications apportées à une version de workflow ne sont pas ajoutées à l'ensemble de mises à jour avant la publication du workflow, auquel cas l'ensemble du workflow est ajouté à l'ensemble de mises à jour. Les ensembles de mises à jour stockent les workflows sous la forme d'un seul enregistrement de workflow [wf_workflow] et ne conservent que la dernière version avec le type de mise à jour de workflow.

Pour plus d'informations sur les ensembles de mises à jour, consultez Jeux de mises à jour système .

Cas d'utilisation de migration d'ensembles de mises à jour de workflow : simple

Créez un workflow sans dépendance, puis migrez le workflow dans un ensemble de mises à jour.

1. L'utilisateur A sélectionne l'ensemble de mises à jour A.
2. L'utilisateur A crée un nouveau workflow appelé Workflow A.
3. L'utilisateur A publie le workflow A.

   Un enregistrement d'ensemble de mises à jour client est ajouté à l'ensemble de mises à jour A contenant une charge utile XML, y compris le workflow A publié et toutes les dépendances d'activité. La charge utile XML contient également les variables d'entrée de workflow qui lui sont associées.
4. L'utilisateur A termine l'ensemble de mises à jour A et le migre vers l'instance de production.
5. Validations réussies de l'ensemble de mises à jour A.
6. Le workflow A fonctionne comme prévu.

Cas d'utilisation de migration de l'ensemble de mises à jour du workflow : dépendance de flux secondaire (réussite)

Modification et migration réussies d'un workflow existant et de son flux secondaire dépendant.

1. L'utilisateur A sélectionne l'ensemble de mises à jour B.
2. L'utilisateur A extrait le workflow A.
3. L'utilisateur A ajoute un flux secondaire appelé Workflow B au workflow A.

   Supposons que le workflow B a déjà été publié et migré vers l'instance de production.
4. L'utilisateur A publie le workflow A.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un enregistrement d'ensemble de mises à jour client est ajouté à l'ensemble de mises à jour B contenant une charge utile XML, y compris le workflow A publié et toutes les dépendances d'activité. La charge utile XML contient également les variables d'entrée de workflow qui lui sont associées.

5. L'utilisateur A termine l'ensemble de mises à jour B et le migre vers l'instance de production.
6. Validations de l'ensemble de mises à jour B réussies.
7. Le workflow A fonctionne comme prévu avec le workflow B en tant que flux secondaire.

Cas d'utilisation de migration d'ensembles de mises à jour du workflow : dépendance (échec) de flux secondaire

Modifiez et migrez un workflow existant d'une instance de test vers une instance de production qui ne peut pas s'exécuter sur l'instance de production en raison d'un flux secondaire dépendant manquant.

1. L'utilisateur A sélectionne l'ensemble de mises à jour C.
2. L'utilisateur A extrait le workflow A.
3. L'utilisateur A ajoute un flux secondaire appelé Workflow B au workflow A.

   Supposons que le workflow B a déjà été publié, mais qu'il n'a pas été migré vers l'instance de production.

4. L'utilisateur A publie le workflow A.

   Un enregistrement d'ensemble de mises à jour client est ajouté à l'ensemble de mises à jour C contenant une charge utile XML, y compris le workflow A publié et toutes les dépendances d'activité. La charge utile XML contient également les variables d'entrée de workflow qui lui sont associées.

   Le flux secondaire appelé workflow B est particulièrement absent de l'ensemble de mises à jour C. Le workflow B a été publié avant que l'utilisateur A ne sélectionne l'ensemble de mises à jour C.

5. L'utilisateur A termine l'ensemble de mises à jour C et le migre vers l'instance de production.
6. Validations de l'ensemble de mises à jour C avec avertissements.
7. Le workflow A est invoqué sur l'instance de production avec les résultats suivants :

   Le workflow A échoue au contrôle de validation d'exécution et ne peut pas s'exécuter sur le système de production. Le système ajoute au contexte du workflow une entrée de journal de workflow détaillant la cause de la défaillance, notamment l'absence de workflow dépendant.

   Pour en savoir plus sur les contrôles de validation sur les dépendances de workflow et les ensembles de mises à jour, reportez-vous ValidateUpdateSetDependenciesà .

Cas d'utilisation de migration d'ensembles de mises à jour du workflow : dépendance de flux secondaire (risque)

Plusieurs utilisateurs migrent un workflow d'une instance de test vers une instance de production sans coordination appropriée. Ce cas d'utilisation peut réussir, mais uniquement lorsque chaque utilisateur comprend les dépendances et migre correctement les parties dépendantes du workflow vers la nouvelle instance.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cet exemple ne représente pas un échec d'ensemble de mises à jour, bien que les ensembles de mises à jour soient le plus souvent blâmés dans ce cas d'utilisation. La validation augmente la visibilité des dépendances de workflow sur plusieurs ensembles de mises à jour et fournit de meilleures informations aux concepteurs. Dans la plupart des cas, les avertissements n'empêchent pas une action, mais identifient seulement le risque. Le concepteur est responsable de la mise en œuvre des conseils donnés lors des contrôles de validation.

1. L'utilisateur A sélectionne l'ensemble de mises à jour C.
2. L'utilisateur A extrait le workflow A.
3. L'utilisateur A ajoute un flux secondaire appelé Workflow B qui renvoie un **ID d'utilisateur**.

   Remarque : Supposons que le workflow B a déjà été publié et migré vers l'instance de production.

4. L'utilisateur A utilise la valeur de retour du workflow B pour générer des approbations.
5. L'utilisateur B sélectionne l'ensemble de mises à jour D.
6. L'utilisateur B extrait le workflow B (le flux secondaire du workflow A).
7. L'utilisateur B modifie la valeur de retour du workflow en passant d'un **ID utilisateur** à un **message de chaîne**.
8. L'utilisateur A publie le workflow A.

   Remarque : Une boîte de dialogue affiche les avertissements associés au workflow A et encourage l'utilisateur A à valider le workflow avant la publication.

9. L'utilisateur A annule la publication et valide le workflow A.
10. L'utilisateur A est averti que le workflow B a été modifié par un utilisateur dans un ensemble de mises à jour différent.
11. L'utilisateur A ignore cet avertissement et publie le workflow A.

    Remarque : Un enregistrement d'ensemble de mises à jour client est ajouté à l'ensemble de mises à jour C contenant une charge utile XML, y compris le workflow A publié et toutes les dépendances d'activité. La charge utile XML contient également les variables d'entrée de workflow qui lui sont associées.

12. L'utilisateur A termine l'ensemble de mises à jour C et le migre vers l'instance de production.
13. Le workflow A est invoqué sur l'instance de production et s'exécute avec succès à l'aide de l'ancienne version du workflow B déjà présente sur le système.
14. L'utilisateur B publie le workflow B.

    Remarque : L'utilisateur B n'est pas averti de la dépendance de l'ensemble de mises à jour C, car l'ensemble de mises à jour n'est plus en cours. Toutefois, l'utilisateur B est informé via une boîte de dialogue que des avertissements sont associés à la version du workflow et est invité à valider le workflow B. Si l'utilisateur B annule la publication et valide le workflow, l'utilisateur B est averti qu'il existe des workflows qui utilisent le workflow B comme flux secondaire. Sachant que la valeur de retour a été modifiée, l'utilisateur B doit également tester ces workflows. Reportez-vous à la rubrique ValidateUpdateSetDependencies pour comprendre les paramètres des avertissements d'ensemble de mises à jour.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

15. L'utilisateur B publie enfin le workflow B.

> **Remarque :** Un enregistrement d'ensemble de mises à jour client est ajouté à l'ensemble de mises à jour D contenant une charge utile XML, y compris le workflow B publié et toutes les dépendances d'activité.

16. L'utilisateur B termine l'ensemble de mises à jour D et le migre vers l'instance de production.
17. Validations de l'ensemble de mises à jour D sans avertissement.
18. Le workflow A est invoqué sur l'instance de production et ne s'exécute pas correctement, car la valeur de retour du workflow B ne génère plus d'ID d'utilisateur.

Déplacement de la variable d'entrée

Vous pouvez ajouter des variables d'entrée aux workflows existants et les ajouter aux ensembles de mises à jour.

Lorsque vous soumettez les nouvelles variables, une entrée est effectuée dans l'ensemble de mises à jour actuel qui reflète l'ajout d'une variable à la table Variables [var_dictionary]. Contrairement à la version de workflow qui n'écrit dans l'ensemble de mises à jour que lorsque le workflow est publié, les variables écrivent des entrées de mise à jour individuelles dans l'ensemble de mises à jour actuellement sélectionné immédiatement après leur soumission.

Cas d'utilisation de déplacement de variable d'entrée : deux variables d'entrée

Un workflow existant contient déjà deux variables d'entrée.

1. L'utilisateur A vérifie le workflow.
2. L'utilisateur A ajoute deux variables d'entrée.

   ServiceNow Ajoute à l'ensemble de mises à jour actuel un enregistrement de mise à jour du client pour chaque nouvelle variable.

   Le workflow actuel comporte désormais 4 variables d'entrée : les deux qui étaient présentes avant le paiement et les deux nouvelles.

3. L'utilisateur A publie le workflow.

   Il existe maintenant trois enregistrements de mise à jour client associés : deux pour les nouvelles variables et un pour le workflow publié. La charge utile XML de la nouvelle version du workflow inclut désormais toutes les entrées de la base de données des variables d'entrée. Ainsi, bien que les deux variables d'entrée d'origine n'aient pas d'enregistrements de mise à jour client individuels, les quatre variables sont migrées vers l'instance locale avec la charge utile de la version de workflow nouvellement publiée.

4. Vérifiez les variables incluses dans un workflow spécifique.
5. L'utilisateur A complète l'ensemble de mises à jour.
6. Ajout de variables d'entrée : réussite

   L'utilisateur A migre et valide l'ensemble de mises à jour vers une instance locale où la version du workflow d'origine a été précédemment validée.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les deux variables d'entrée existantes sont déjà présentes en raison de la version antérieure.
- Le système ajoute les deux nouvelles variables d'entrée lorsque l'utilisateur valide l'ensemble de mises à jour.
- Le système conserve les deux variables d'entrée héritées sur l'instance qui reçoit l'ensemble de mises à jour. L'ensemble de mises à jour ne remplace pas ces variables.
- La nouvelle version de workflow publiée utilise les quatre variables.
- L'utilisateur teste la nouvelle version du workflow et celle-ci s'exécute comme prévu.

Vérifier les variables incluses dans un workflow spécifique

Vous pouvez vérifier les variables qui sont incluses dans un workflow spécifique.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Ensembles de mises à jour système** > **Ensembles de mises à jour locaux**.
2. Sélectionnez l'ensemble de mises à jour actif.
3. Sélectionnez l'entrée de mise à jour du client pour le workflow.
4. Affichez la **charge utile XML**.
5. Recherchez le nom de l'une des colonnes ou recherchez var_dictionary.

   Il existe une entrée var_dictionary pour chaque variable d'entrée.

Suppression de variables d'entrée

La suppression de variables d'entrée de workflow, comme les actions d'insertion et de mise à jour, crée un enregistrement de mise à jour du client dans l'ensemble de mises à jour actuel d'un utilisateur.

Ces suppressions migrent vers une nouvelle instance avec l'ensemble de mises à jour, que le workflow qui possède les variables d'entrée soit publié ou non dans le même ensemble de mises à jour. Planifiez soigneusement et soyez prudent lors de la modification d'un workflow et de la sélection d'ensembles de mises à jour.

Risque de suppression de variable d'entrée

Un workflow existant contient déjà deux variables d'entrée.

1. Le workflow a été migré vers une instance de production avec les deux variables.
2. Sur une instance de développement, l'utilisateur A sélectionne l'ensemble de mises à jour A et extrait le workflow.
3. L'utilisateur A supprime une variable d'entrée et toutes les références à celle-ci dans le workflow.

   Le système entre dans l'ensemble de mises à jour Un enregistrement de mise à jour d'un client reflétant la suppression de la variable d'entrée. Aucun enregistrement n'est ajouté pour la nouvelle version du workflow qui ne dépend plus de l'entrée. Cela ne se produit pas tant que le workflow n'est pas publié.
4. L'utilisateur A continue de travailler sur d'autres fonctionnalités de l'ensemble de mises à jour A qui doivent être mises en production.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. L'utilisateur A termine l'ensemble de mises à jour A et le migre vers l'instance de production sans publier le workflow.

   L'entrée d'ensemble de mises à jour qui supprime la variable d'entrée du workflow s'applique désormais à l'instance de production. La version précédente du workflow est en cours d'exécution sur cette instance et fait toujours référence à la variable manquante.

Solution de suppression de variable d'entrée

Lors de la modification des workflows, en particulier lors de la suppression de variables d'entrée, assurez-vous d'utiliser un seul ensemble de mises à jour pour toutes les modifications de variables et la publication du workflow.

Si nécessaire, fusionnez l'ensemble de mises à jour dans un ensemble plus général ciblé pour le déploiement après la publication du workflow. Pour plus d'informations sur les ensembles de mises à jour, consultez Jeux de mises à jour système .

Remarque : Si une version de workflow est déjà en cours d'exécution sur un système de production et que des variables d'entrée sont supprimées d'une version plus récente, ces suppressions peuvent affecter les transactions déjà en cours d'exécution sur la version antérieure. Soyez extrêmement prudent lors de la suppression des variables d'entrée du workflow et planifiez la migration avec soin.

Prévention de la suppression des variables d'entrée

Avant de publier une version de workflow, le système valide le modèle de workflow pour aider le concepteur à planifier le déploiement.

Cette validation met en garde contre les erreurs critiques qui peuvent empêcher l'exécution correcte d'un workflow, mais aussi contre les dépendances et les conflits dans les ensembles de mises à jour. Reportez-vous à la rubrique ValidateUpdateSetDependencies pour en savoir plus.

Éviter les flux de travail en double

Les ensembles de mises à jour gèrent l'état publié de toutes les versions d'un workflow avant de valider la version du workflow sur une instance locale.

La dernière version d'un workflow validée en tant qu'insertion ou mise à jour à l'aide d'un ensemble de mises à jour devient la version actuellement publiée, quelle que soit la séquence de publication des versions de workflow.

Valider un workflow dans un ensemble de mises à jour

Suivez les étapes de cette page pour valider un workflow dans un ensemble de mises à jour.

Procédure

1. Le workflow A - Version 1 est créé et publié dans l'ensemble de mises à jour A.
2. L'ensemble de mises à jour A est terminé et migré vers une instance locale.
3. Lorsque l'ensemble de mises à jour est validé, le système définit toutes les versions antérieures du workflow A sur publié = faux.

   Lors de la première migration, il n'existe aucune version antérieure.

4. Workflow A - La version 1 devient la seule version publiée du workflow.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de migration d'ensemble de mises à jour

Il n'est pas possible d'avoir plusieurs versions publiées à la suite de validations d'ensembles de mises à jour. Toutefois, cela n'élimine pas le risque et des précautions doivent être prises lors de la migration des ensembles de mises à jour.

Prenons cet exemple :

1. Workflow A : la version 1 est migrée et validée vers l'instance de production.
2. L'ensemble de mises à jour B est créé.
3. L'ensemble de mises à jour C est créé.
4. Workflow A - Version 2 est publié dans l'ensemble de mises à jour B.

   Un enregistrement de mise à jour du client est ajouté à l'ensemble de mises à jour B avec la charge utile de la version 2.

   Un enregistrement de mise à jour du client est ajouté à l'ensemble de mises à jour B et le workflow de la version 1 n'est pas publié.
5. L'ensemble de mises à jour B est terminé.
6. Workflow A : la version 3 est publiée dans l'ensemble de mises à jour C.

   Un enregistrement de mise à jour du client est ajouté à l'ensemble de mises à jour C avec la charge utile de la version 3.

   Un enregistrement de mise à jour du client est ajouté à l'ensemble de mises à jour C et le workflow de la version 2 n'est pas publié.
7. L'ensemble de mises à jour C est terminé.
8. L'ensemble de mises à jour C est migré et validé vers l'instance de production.

   Le workflow A - Version 1 est défini sur Non publié.

   Workflow A : la mise à jour de la version 2 est ignorée, car l'ensemble de mises à jour B, qui contient la version 2, n'a jamais été migré.

   Workflow A : la version 3 est validée et devient la seule version publiée du workflow.

Risque de migration de l'ensemble de mises à jour

L'ensemble de mises à jour B est migré et validé vers l'instance de production.

1. Le workflow A - Version 3 est défini sur Non publié.
2. Le workflow A - Version 1 n'a pas encore été publié.
3. Workflow A : la version 2 est validée et devient la seule version publiée du workflow.

   Le workflow est revenu à une version, peut-être involontairement. La version régressée devient la version actuellement publiée.

Chronologies du workflow

Le système fournit une vue chronologique des activités historiques associées à un contexte de workflow.

Les chronologies affichent un calendrier linéaire d'activités, telles que des tâches et des approbations, définies par leurs dates de début et de fin. Chaque activité de la chronologie est représentée par un parcours, qui s'affiche sous la forme d'une barre horizontale de couleur. Chaque parcours est doté d'une étiquette et d'une info-bulle qui contient des

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

informations supplémentaires sur l'activité. Le volet gauche affiche toutes les activités dans le contexte (ou les contextes) dans une hiérarchie extensible. Vous pouvez modifier la perspective de la chronologie pour obtenir une vue plus granulaire des données.

Remarque : Les chronologies du workflow reflètent uniquement l'historique du contexte et ne sont pas des jauges en temps réel de l'activité du workflow.

Utiliser une chronologie

Par défaut, la chronologie affiche toutes les activités et transitions demandées lors de sa première ouverture.

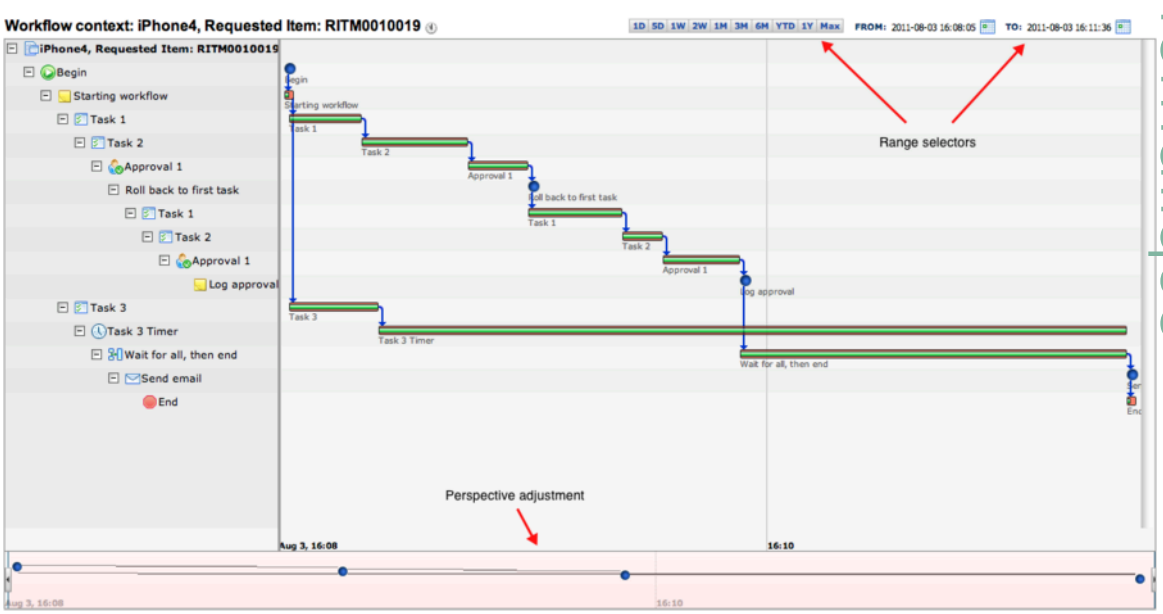
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Réduisez n'importe quelle partie de la hiérarchie dans le volet Activité et la chronologie s'ajuste automatiquement. Les contrôles de date/heure et de durée vous permettent de mettre à l'échelle la chronologie pour afficher tous les éléments en même temps. Pour afficher une chronologie, cliquez sur une action d'interface utilisateur dans un enregistrement de contexte de workflow.

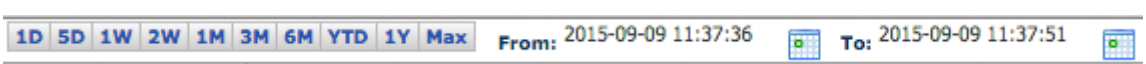
Procédure

1. Accédez à la**Tout** > **Workflow** > **Workflows opérationnels** > **Contextes actifs**.
2. Sélectionnez un contexte.
3. Dans **Liens connexes**, cliquez sur Afficher la **chronologie** pour afficher la chronologie de l'ensemble du contexte.

   La chronologie s'ouvre avec toutes les activités développées et la vue définie sur **Max**, ce qui affiche la chronologie entière dans la largeur du volet. Le titre de la chronologie se présente sous la forme Contexte du workflow : <nom de contexte>, Élément demandé : <numéro d'élément demandé>.



4. Utilisez les sélecteurs de plage situés en haut de la chronologie pour changer la perspective.



   Les incréments vont d'un jour à un an. Pour limiter la chronologie à un incrément entre la date de début du premier parcours et la date de fin du dernier, cliquez sur **Max**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Utilisez les champs de calendrier de début et de fin pour sélectionner la perspective de la chronologie.

   Ces champs contrôlent la même perspective que le curseur en bas de la chronologie.

6. Utilisez le curseur rose au bas de la chronologie pour changer la perspective.

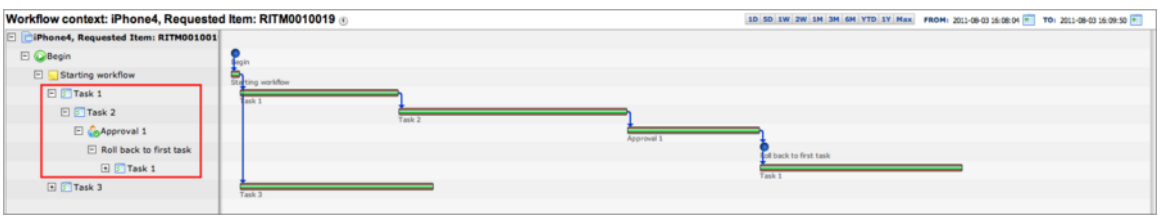
   a. Déplacez le curseur de droite à gauche pour afficher toutes les plages d'une longue chronologie.

   b. Ajustez les points d'extrémité du curseur pour apporter des modifications arbitraires à l'agrandissement.

      Réduisez le curseur pour effectuer un zoom avant et obtenir une vue plus détaillée des chronologies complexes. Agrandissez le curseur pour effectuer un zoom arrière et afficher la chronologie dans son ensemble.

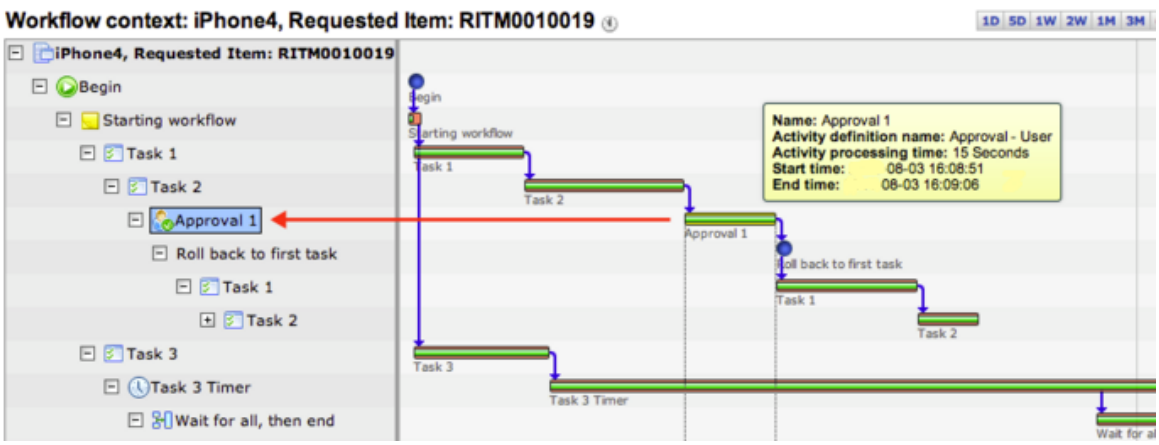
7. Pour concentrer l'affichage de la chronologie sur les activités sélectionnées, développez ou réduisez l'arborescence des activités.

   Les parcours non visibles dans l'arborescence des activités ne sont pas affichés dans le volet de chronologie.



8. Passez la souris sur un parcours d'activité pour afficher une info-bulle contenant des informations sur l'activité.

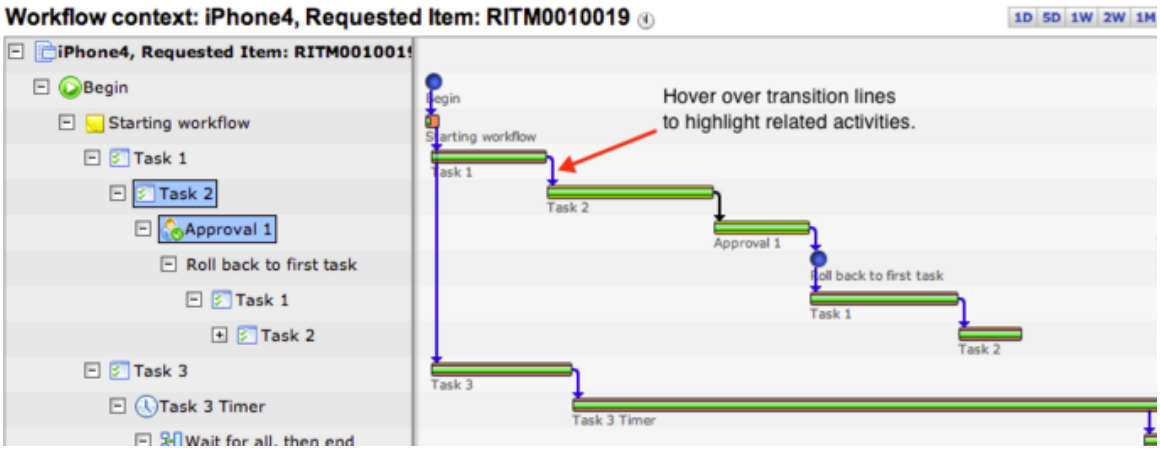
   Cette action met en surbrillance l'activité dans le volet Activité.



9. Passez la souris sur la transition entre deux activités pour mettre en surbrillance l'activité et l'activité précédente dans le volet Activité.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



10. Double-cliquez sur un parcours pour afficher un enregistrement d'historique de cette activité.

    Les enregistrements d'historique affichent des informations telles que **l'état** et les heures de début et de fin.

Chronologie d'une activité sélectionnée

Vous pouvez afficher une chronologie partielle du workflow.

Procédure

1. Accédez à la**Tout** > **Workflow** > **Workflows opérationnels** > **Contextes actifs**.
2. Ouvrez un enregistrement de contexte de workflow.
3. Dans la liste connexe **Historique des activités du workflow** , sélectionnez une ou plusieurs activités individuelles.
4. Cliquez sur **Afficher la chronologie** dans le menu Action.

   La vue qui en résulte est un instantané de la chronologie, montrant uniquement les activités sélectionnées et leurs transitions, le cas échéant.

5. Réduisez l'arborescence pour restreindre encore plus la vue.

6. Pour afficher une chronologie affichant des activités de différents contextes :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez utiliser cette fonctionnalité pour afficher le contexte d'un flux secondaire avec le contexte du workflow parent.

a. Accédez à la **Workflow** > **Workflows opérationnels** > **Historique**.

b. Sélectionnez des éléments d'historique individuels dans la liste.

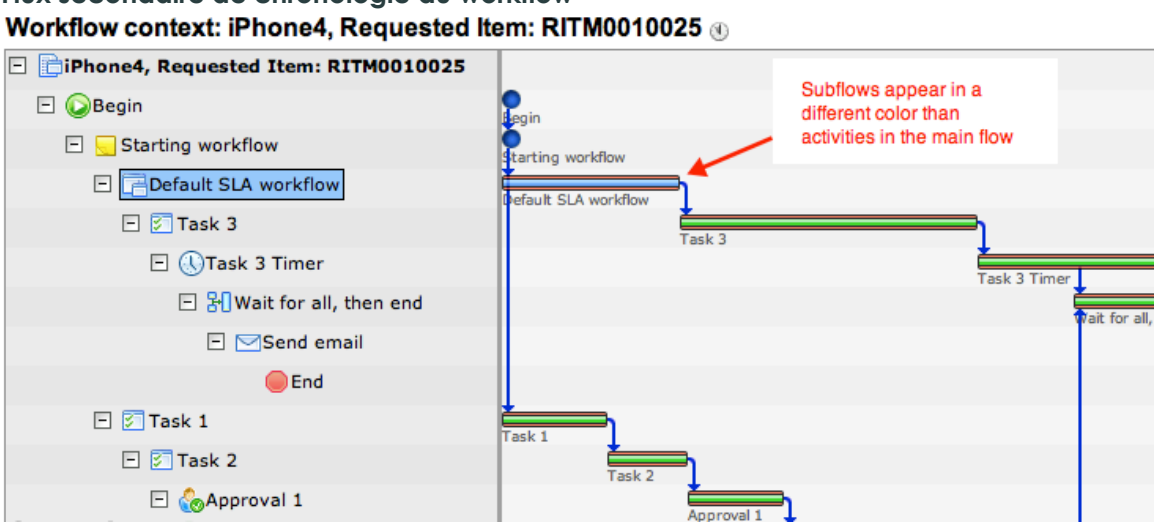
c. Sélectionnez l'option **Afficher la chronologie** dans le menu Actions.

Les éléments d'historique sont classés dans une hiérarchie dans le volet Activités sous leurs contextes. Le titre de la chronologie est **Contextes multiples**. La chronologie dessine uniquement les activités et les relations des éléments d'historique sélectionnés.

Afficher les flux secondaires dans une chronologie de workflow

Dans la chronologie d'un workflow, les parcours de flux secondaires apparaissent comme une couleur différente de celle des activités du workflow principal.

Flux secondaire de chronologie du workflow



Gestion des erreurs de workflow

Le JavaScript personnalisé que les utilisateurs créent dans les variables d'activité du workflow est vulnérable aux erreurs de syntaxe lors de l'exécution. Les informations d'erreur disponibles sont disponibles dans une info-bulle lorsque vous pointez sur une activité de workflow dans un état d'erreur.

Dans le système de base, les activités de workflow ne fournissent pas d'acheminement de condition sur l'état d'erreur. Par conséquent, le workflow progresse en fonction de l'état de l'enregistrement actuel. Par exemple, un workflow contient une activité **Approbation - Utilisateur** qui utilise un script avancé pour ajouter des approbateurs supplémentaires. Une erreur de syntaxe dans le script entraîne l'ajout d'aucun approbateur. Étant donné qu'un état **Aucun approbateur** est un retour valide, même sans erreur de syntaxe, l'activité d'approbation est ignorée et le workflow progresse selon un chemin positif. Toutefois, cette réponse peut ne pas être valable pour le concepteur de workflows qui ne souhaite pas que le workflow progresse dans le bon sens sans approbateurs.

La gestion des erreurs de workflow détecte et enregistre les erreurs de syntaxe et fournit un état que le concepteur de workflow peut utiliser pour ajouter des conditions d'erreur au workflow. Utilisez la gestion des erreurs pour localiser les erreurs de syntaxe dans les champs de script avancés pour ces activités de workflow :

- Approbation – utilisateur
- Approbation – Groupe

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Tâche du catalogue
- Créer une tâche
- Si
- Exécuter le script
- Notification

Informations d'erreur disponibles

Ce tableau indique quelles activités prennent en charge les sorties d'erreur.

Informations d'erreur disponibles

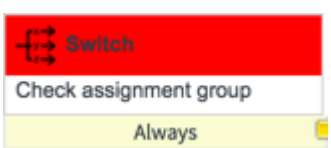
Activité	Journal du workflow	Indicateur d'erreur rouge	État de l'activité	Résultat d'activité	Description de panne	Réacheminement en cas d'erreur
Approbation – utilisateur Approbation – Groupe	Oui	Oui	Erreur	Ignoré	Oui	Oui
Tâche du catalogue Créer une tâche	Oui	Non	Terminé	aucun	Non	Non
Si	Oui	Oui	Erreur	aucun	Oui	Oui
Exécuter le script	Non	Oui	Erreur	erreur	Oui	Oui
Notification	Oui	Oui	Erreur	erreur	Oui	Oui

Fonctionnalités de suivi des erreurs de workflow

La gestion des erreurs fournit des repères visuels dans le workflow, tels que des descriptions d'erreur pour les activités dans les fenêtres contextuelles et des enregistrements de journal détaillés.

Bannières

Recherchez une activité avec une bannière rouge, indiquant qu'une erreur de syntaxe s'est produite dans un champ de script. Toutes les activités qui fournissent une gestion des erreurs, à l'exception de **Tâche du catalogue** et **Créer une tâche**, affichent une bannière rouge pour cette erreur.

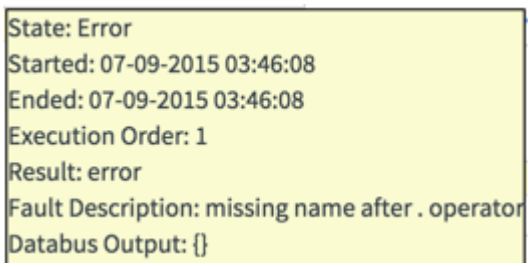


Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Info-bulles

Pointez sur l'activité en affichant une bannière rouge pour afficher des informations sur l'erreur. Une info-bulle affiche **l'état** et le **résultat** de l'activité et fournit une brève **description de la panne** (à l'exception des activités de tâche). Notez que cette approbation a continué à être ignorée malgré l'erreur indiquée dans la description de panne. Consultez Gestion des erreurs de workflow les informations disponibles pour chaque activité.



Ordre d'exécution

Le texte d'info-bulles de la vue graphique Contexte du workflow affiche l'ordre d'exécution des activités individuelles, ce qui facilite le dépannage.

Pour afficher l'ordre dans lequel une activité de workflow a été exécutée :

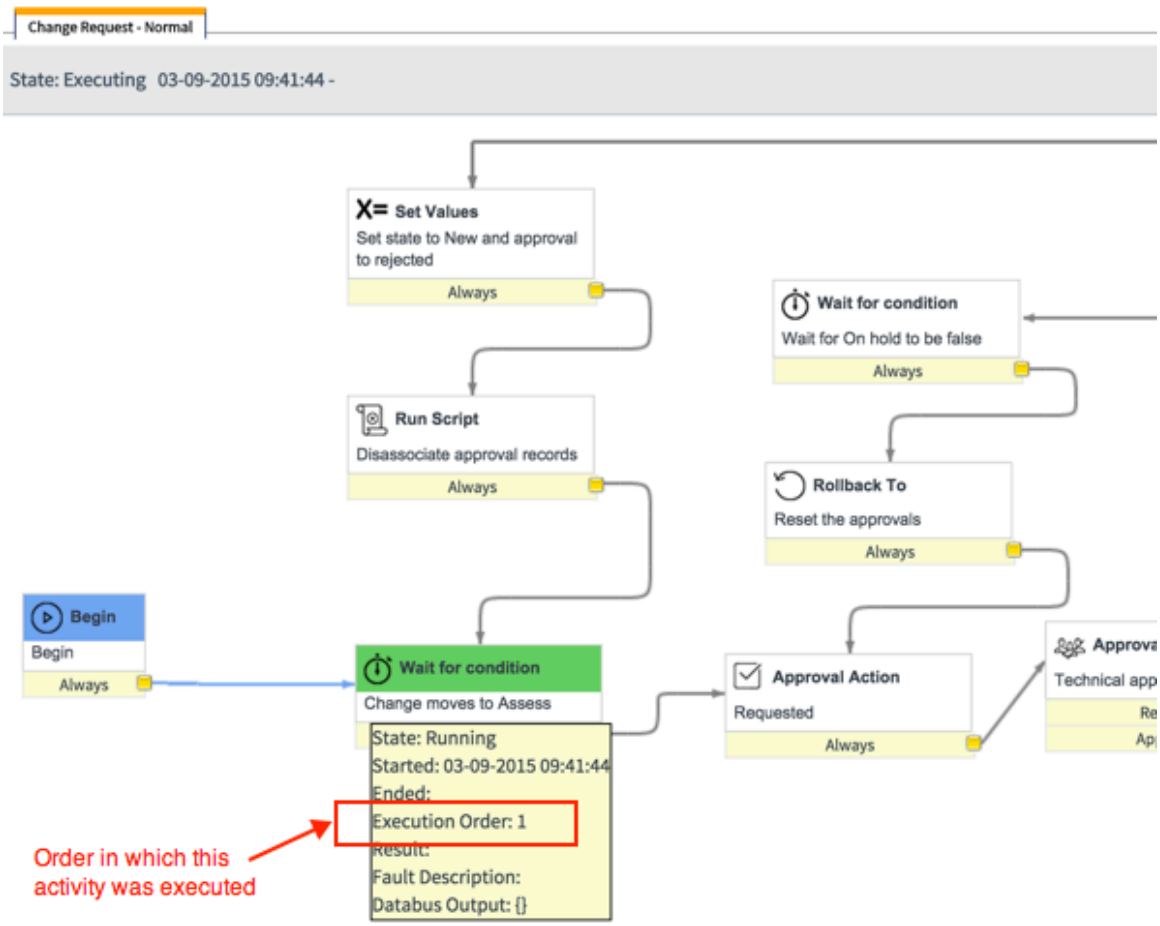
1. Accédez à la **Workflow** > **Workflows opérationnels** > **Contextes actifs** ou **Tous les contextes**.
2. Ouvrez le contexte que vous souhaitez examiner.
3. Cliquez sur **Afficher le workflow**.
4. Placez le curseur sur une activité terminée ou en cours d'exécution.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une info-bulle affiche les données d'erreur, le temps d'exécution et l'ordre dans lequel l'activité a été exécutée dans le workflow. Vous pouvez utiliser ces données pour aider à dépanner les activités présentant un état d'erreur.

Ordre d'exécution de l'activité



Journal du workflow

Consultez le journal dans le formulaire Contexte du workflow pour plus d'informations sur l'erreur de syntaxe dans l'activité. Étant donné que les activités de tâche n'affichent pas de bannière rouge lorsqu'une erreur de syntaxe s'est produite, vous devez consulter le journal si vous pensez que le workflow ne s'est pas exécuté correctement. Examinez la description de l'erreur dans le journal, puis inspectez le script dans l'activité nommée dans le journal.

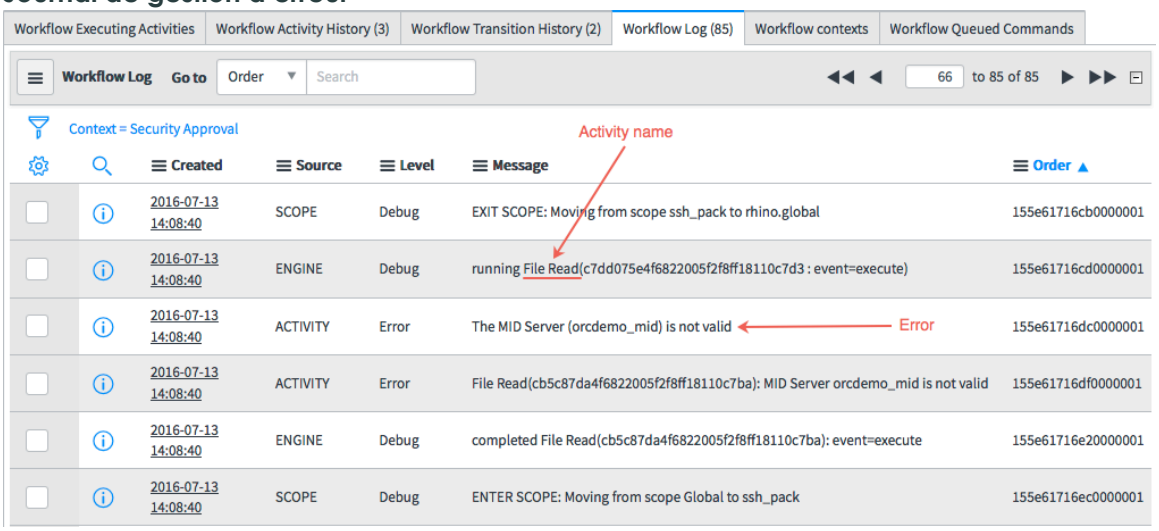
Pour afficher l'activité par nom, accédez à **Workflow** > **Administration** > **Propriétés** et activez la propriété **Messages de débogage du workflow de journalisation** .

Dans cet exemple, une activité SSH nommée Fichier lu spécifie un Serveur MID non valide.

Traduction automatique

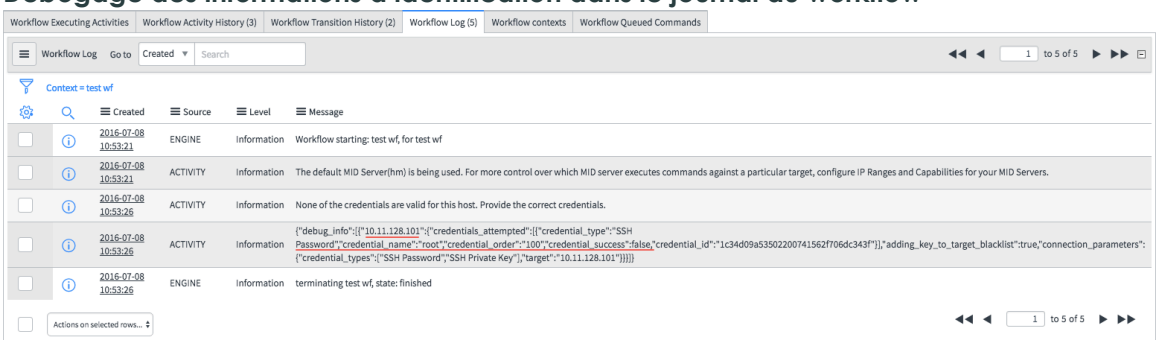
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Journal de gestion d'erreur



Si les informations d'identification utilisées par une activité du workflow échouent et que l'activité ne peut pas s'authentifier sur la cible, un message décrivant l'échec s'affiche dans la liste connexe Journal du **workflow** . Le message affiche l'adresse IP cible et les détails des informations d'identification.

Débogage des informations d'identification dans le journal du workflow



Créer une sortie de condition d'erreur

Un administrateur peut réacheminer le workflow lorsqu'une erreur de script se produit en créant une sortie de condition d'erreur pour des activités spécifiques dans le workflow. Cela permet au workflow de traiter les erreurs de script de manière prévisible et de ne pas créer de résultats indésirables.

Procédure

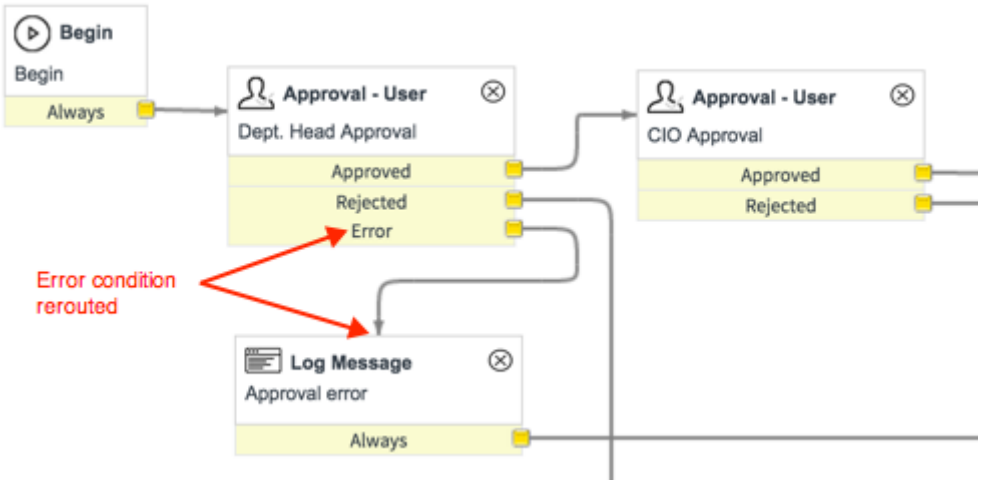
1. Ouvrez et vérifiez un workflow.
2. Cliquez avec le bouton droit de la souris dans la partie supérieure de l'activité pour laquelle vous souhaitez créer une sortie d'erreur.
3. Sélectionnez **Ajouter une condition** dans le menu contextuel.
4. Ajoutez une sortie de condition avec les valeurs suivantes :
   - Nom : `Erreur`
   - Condition : `activity.state=='faulted'`
5. Cliquez sur **Envoyer**.

   La sortie **d'erreur** s'affiche sur l'activité.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Connectez la sortie **d'erreur** à une autre activité pour gérer l'état d'erreur, telle que **Notification** ou **Message du journal**.



Reconfigurer une condition d'approbation

Les activités d'approbation réagissent différemment aux erreurs de script que les autres activités.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Des erreurs de script d'activité d'approbation peuvent empêcher le traitement d'une approbation. Cela peut entraîner l'achèvement de l'approbation comme **ignorée**, qui peut sembler être un état **approuvé** . Pour éviter que cela ne se produise, reconfigurez la sortie **approuvée** comme suit :

Procédure

1. Ouvrez un workflow d'approbation et assurez-vous qu'il est extrait.
2. Dans une activité d'approbation, double-cliquez sur la sortie **Approuvé** .
3. Ajoutez le script suivant au champ **Condition** :

   ```
   &&&activity.state != 'en panne'
   ```

   Cela empêche l'activité de continuer sur le chemin normal dans un état d'erreur et garantit que **Ignoré** ou **Approuvé** est l'état souhaité.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Mesures du temps d'exécution du workflow

Vous pouvez activer la collecte de mesures de temps d'exécution des workflows pour déterminer si les workflows fonctionnent comme prévu ou consomment des ressources supplémentaires.

Les temps d'exécution hors norme d'un workflow sont identifiés en comparant les temps d'exécution réels à une plage de valeurs hors norme calculées avec le seuil des valeurs hors norme et le temps d'exécution estimé définis dans les propriétés du workflow.

Vous pouvez surveiller les résultats de ces mesures sur le tableau de bord des opérations du workflow et sur les pages d'accueil personnalisées avec des jauges de workflow.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :

La fonctionnalité des pages d'accueil, qui organise les informations de votre instance pour présenter une histoire sur vos données, se retrouve dans les tableaux de bord des nouvelles instances. Sur les instances mises à niveau avec Next Experience activé, les utilisateurs peuvent afficher les pages d'accueil existantes s'ils ont une URL directe, mais ils ne peuvent pas les créer ou les modifier. Les tableaux de bord et Centre d'analyse tableaux de bord réactifs prennent en charge la fonctionnalité de la page d'accueil.

Utilisez l'outil d'aide à la dépréciation de la page d'accueil pour convertir les pages d'accueil de votre instance en tableaux de bord réactifs.

Pour en savoir plus, consultez :

- Tableaux de bord dans le centre d'analyse .
- Utiliser des tableaux de bord réactifs .

Activer les mesures de temps d'exécution du workflow

Fournissez une estimation de la durée d'exécution qui peut être comparée aux heures d'exécution réelles du workflow.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour les workflows de base de référence, vous devez également activer manuellement la collecte des mesures de temps d'exécution. Le système active automatiquement la collecte des mesures de temps d'exécution pour les nouveaux workflows.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Workflow** > **Éditeur de workflow**.
2. Ouvrez et vérifiez le workflow.
3. Dans la barre de titre, cliquez sur l'icône de menu et sélectionnez **Propriétés**.
4. Dans la boîte de dialogue Propriétés du workflow, cliquez sur l'onglet **Exécution estimée** .
5. Pour activer la collecte des mesures de temps d'exécution, vérifiez que l'option **Nécessite l'heure d'exécution estimée** est sélectionnée.
6. Ouvrez une configuration à partir de la colonne **Temps d'exécution estimé** .
7. Dans Temps **d'exécution estimé**, saisissez une première estimation du temps d'exécution du workflow.
   Le système compare cette estimation initiale aux résultats réels du temps d'exécution pour créer des rapports sur les valeurs hors norme. Le système peut mettre à jour automatiquement ce champ dans certaines circonstances. Les concepteurs de workflows peuvent également mettre à jour manuellement ce champ.
8. Dans le champ **Seuil du pourcentage des valeurs hors norme pour l'heure d'exécution estimée** , entrez le pourcentage d'écart par rapport à la durée d'exécution estimée qui identifie une valeur hors norme d'exécution du workflow.
   Le système utilise une valeur par défaut de **20**.
9. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Temps d'exécution des workflows externes

Les temps d'exécution du workflow sont identifiés comme des valeurs hors norme lorsqu'ils sont plus longs ou plus courts que la plage des valeurs hors norme calculée pour le workflow.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La plage des valeurs hors norme est automatiquement calculée avec le **temps d'exécution estimé** et le **seuil du pourcentage des valeurs hors norme pour les valeurs ERT** dans les propriétés du workflow. Ces valeurs sont utilisées dans les formules suivantes.

Formules pour le calcul des plages des valeurs hors norme du workflow

Valeur calculée	Calcul utilisé	Exemple
Valeur hors norme	**Temps d'exécution estimé** * (**seuil du pourcentage des valeurs hors norme pour ERT** /100)	10 secondes * (20 / 100) 10 secondes * 0,2 = 2 secondes
Plage des valeurs hors norme	(**Temps d'exécution estimé** - *`valeur hors norme`*) à (**Temps d'exécution estimé** + *`valeur hors norme`*)	(10 secondes - 2 secondes) à (10 secondes + 2 secondes) = 8 à 12 secondes

Lorsqu'un workflow s'exécute dans la plage des valeurs hors norme, son temps d'exécution estimé est automatiquement mis à jour.

Si un workflow a un temps d'exécution aberrant, il apparaît dans toutes les jauges de workflow hors norme sur le tableau de bord des opérations du workflow et sur les pages d'accueil personnalisées.

Temps d'exécution estimé du workflow mises à jour

Lorsqu'un workflow s'exécute dans la plage des valeurs hors norme, son temps d'exécution estimé est automatiquement mis à jour.

La durée d'exécution estimée est mise à jour avec la moyenne mobile cumulative de la dernière valeur de temps d'exécution par rapport aux heures d'exécution précédentes. La valeur calculée est arrondie à la seconde la plus proche et stockée en tant que GlideDateTime .

Par exemple :

Point de données	Valeur la plus récente	Moyenne cumulée d'exécution (CRA)	ARC après arrondi à la seconde la plus proche
1	10 secondes	10 secondes	10 secondes
2	12 secondes	11 secondes	11 secondes
3	9 secondes	10,333 secondes	10 secondes

Remarque : Étant donné que le système arrondit à la seconde près, le calcul est moins précis avec des durées courtes.

Vous pouvez également mettre à jour manuellement la durée d'exécution estimée dans les propriétés du workflow.

Utilitaire de pause de workflow

L'utilitaire de pause de workflow fournit des fonctionnalités qui vous permettent de mettre en pause ou de reprendre tous les contextes de workflow, un sous-ensemble de contextes de workflow qualifiés ou des contextes de workflow individuels. Vous définissez les données et l'heure de la journée auxquelles les workflows mis en pause doivent reprendre, et vous pouvez reprendre manuellement les workflows individuels selon les besoins.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une fois activé, le module d'extension Workflow Pause Utility (com.glideapp.workflow.pause) met à jour plusieurs tables lorsque vous interrompez ou reprenez des workflows. Chaque table stocke des données spécifiques relatives à chaque workflow mis en pause ou repris.

wf_pause_request

Enregistre chaque demande de pause de workflow. Le système met à jour et insère automatiquement des enregistrements dans cette table chaque fois que vous interrompez les contextes de workflow. Il suit le temps de reprise spécifié par l'utilisateur, si la demande de pause est toujours active et le nombre total d'activités de workflow qui ont été interrompues ou reprises.

wf_pause_status

Enregistre l'état de chaque contexte de workflow lorsque vous mettez en pause. Lorsque vous mettez en pause des contextes de workflow, le module d'extension attend la fin de l'activité d'exécution en cours et la met en pause avant le démarrage de l'activité suivante. Il suit l'activité spécifique au cours de laquelle le contexte de workflow a été mis en pause et indique s'il a repris. Si le workflow est en pause, il suit l'heure à laquelle il est prévu qu'il reprend.

wf_pause_group_request

Met en pause l'ensemble spécifique de contextes de workflow que vous désignez à l'aide du filtrage dans les demandes de pauses de groupe. Vous pouvez mettre en pause manuellement tous les workflows actuellement actifs en cochant la case **Tout mettre en pause** .

wf_pause_snapshot

Avant de mettre en pause et après la reprise d'un workflow, la table enregistre un instantané de l'état actuel du contexte de workflow. La table enregistre également l'état de l'activité en cours d'exécution dans le contexte de workflow en pause.

Exemples d'utilisation

Lorsque vous arrêtez une instance pour des raisons de maintenance, vous pouvez mettre en pause tous les contextes de workflow actifs ou certains d'entre eux, puis les reprendre une fois la maintenance terminée.

Vous avez un contexte de workflow d'intégration qui atteint un service interne en panne pour maintenance. Vous pouvez suspendre la progression de toutes les instances de ce contexte de workflow vers l'activité suivante, ce qui laisse le temps au service interne de être restauré. Ensuite, les contextes de workflow mis en pause peuvent être repris.

Activer l'utilitaire de pause de workflow

Vous pouvez activer le module d'extension Workflow Pause Utility (com.glideapp.workflow.pause) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension peut inclure des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer

Rôle requis : Workflow_admin ou workflow_publisher, workflow_creator

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque : Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : `L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.`

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Information associée

Liste des modules d'extension

Mettre en pause et reprendre des workflows individuels

Mettre en pause les contextes de workflow individuels. Spécifiez la date et l'heure auxquelles le contexte de workflow doit reprendre.

Avant de commencer

Installez et activez le module d'extension Workflow Pause Utility.

Rôle requis : Workflow_admin ou workflow_publisher, workflow_creator

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un contexte de workflow est mis en pause, le système enregistre les informations de base sur la demande de pause, telles que la date et l'heure de reprise, dans la table wf_pause_request. Un contexte de workflow reprend automatiquement à une date et à une heure spécifiées de la journée, mais le contexte de workflow en pause peut être repris manuellement si nécessaire.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Workflow** > **Workflows opérationnels** > **Contextes actifs**.
2. Sélectionnez le contexte de workflow individuel que vous suspendez.
   Le contexte du workflow s'affiche.
3. Dans **Liens connexes**, cliquez sur **Mettre en pause**.
   Une boîte **de dialogue Entrées de pause de workflow** s'affiche.
4. Dans la boîte de dialogue **Entrées de pause du workflow** :

   a. Cliquez sur l'icône Calendrier ( ) pour sélectionner la date et saisissez l'heure de la journée (en heures, minutes et secondes) à laquelle le workflow doit reprendre.
   Vous pouvez sélectionner la date actuelle ou une date future, mais vous devez saisir une heure de la journée dans le futur. Par exemple, pour mettre en pause le contexte du workflow à 13 h 30 min 00 s (13 h 30), sélectionnez la date dans le calendrier, puis saisissez `13`, `30` et `00` dans les champs **respectifs Heure :** .

   b. Cliquez sur l'icône de coche verte ( ) lorsque vous avez terminé.
   La date et l'heure sélectionnées apparaissent dans le champ **Reprendre à** .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Cliquez sur **OK** pour revenir aux Contextes du workflow.
Le workflow sélectionné est maintenant mis en pause. Utilisez la demande de pause de workflow pour surveiller son état.

5. Reprendre manuellement un contexte de workflow actuellement en pause :
Les workflows en pause reprennent à la date et à l'heure de la journée indiquées dans le champ **Reprendre à** .

a. Accédez à la **Workflow** > **Workflows opérationnels** > **Contextes actifs**.

b. Sélectionnez le contexte de workflow individuel que vous suspendez.
Le contexte du workflow s'affiche.

c. Dans **Liens connexes**, cliquez sur **Reprendre**.

Mettre en pause et reprendre tous les workflows ou plusieurs d'entre eux

Utilisez les demandes de groupe de pauses de workflow pour suspendre ou reprendre des groupes de workflows ou tous les workflows actifs. En cas de mise en pause d'un groupe de workflows, utilisez les fonctions de filtrage pour sélectionner les workflows. Si vous mettez en pause tous les workflows actifs, cochez la case Tout mettre en pause pour indiquer que tous les workflows actuellement actifs doivent être mis en pause.

Avant de commencer

Rôle requis : Workflow_admin ou workflow_publisher, workflow_creator
Installez et activez le module d'extension Workflow Pause Utility.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Workflow** > **Opérations** > **Demandes de pauses de groupe**.
L'option Demandes de groupe de pauses de workflow s'affiche et affiche les demandes de groupe de pauses de workflow existantes.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
La demande de groupe de pauses de workflow s'affiche et affecte un ID de demande de groupe de pauses de workflow.
3. Pour mettre en pause tous les workflows actifs, sélectionnez **Tout mettre en pause**, puis cliquez sur **Mettre à jour**. Pour mettre en pause un groupe filtré de contextes de workflow actifs, ignorez cette étape.
Tous les contextes de workflow actuellement actifs dans l'instance sont suspendus jusqu'à ce que vous les repreniez. Utilisez la demande de pause de workflow pour surveiller leur état.
4. Pour suspendre un groupe filtré de contextes de workflow actifs, utilisez le champ **Filtre** , spécifiez les conditions de la recherche, puis cliquez sur **Mettre à jour**.
Demandes de groupe de pauses de workflow s'affiche et affiche les résultats de la recherche de groupe de workflows. Il attribue un ID de demande de groupe de pause de workflow et indique si le groupe est actif (vrai = en pause) ou inactif (pas encore en pause).
5. Pour mettre à jour, reprendre ou supprimer une demande de groupe de pauses de workflow spécifique, sélectionnez-la.
La demande de groupe de pauses de workflow s'affiche et la demande de groupe de pauses de workflow sélectionnée.
6. Si la demande de groupe de pause du workflow sélectionnée est active (mise en pause) et que vous ne souhaitez pas la mettre en pause, cliquez sur **Ne pas mettre en pause les**

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

workflows entrants. Si la demande de groupe de pauses de workflow sélectionnée est inactive (pas encore mise en pause), cliquez sur **Mettre en pause** pour la mettre en pause.

7. Pour la demande de groupe de workflow en pause, utilisez le champ **Reprendre à** pour spécifier la date et l'heure auxquelles les contextes de workflow en pause doivent reprendre.

   a. Cliquez sur pour sélectionner la date et saisissez l'heure de la journée (en heures, minutes et secondes) à laquelle les contextes de workflow doivent reprendre. Vous pouvez sélectionner la date actuelle ou une date future, mais vous devez saisir une heure de la journée dans le futur.
   Par exemple, pour mettre en pause le groupe de contextes du workflow à 13 h 30 min 00 s (13 h 30), sélectionnez la date dans le calendrier, puis entrez `13`, `30` et `00` dans les champs respectifs **Heure :** .

   b. Cliquez sur lorsque vous avez terminé.

   c. La date et l'heure sélectionnées apparaissent dans le champ **Reprendre à** .

   d. Cliquez sur **OK** pour revenir à la demande de groupe de pauses de workflow.

8. Cliquez sur **Envoyer**.
9. Les contextes de workflow en pause reprennent automatiquement à la date et à l'heure de la journée spécifiées dans le champ **Reprendre à** . Pour reprendre manuellement les contextes de workflow actuellement en pause :

   a. Accédez à **Demandes de groupe de pauses de workflow**.

   b. Sélectionnez la demande de groupe de pause du workflow pour qu'elle reprend.
   La demande de groupe de pauses de workflow s'affiche.

   c. Cliquez sur **Reprendre**, puis sur **Mettre à jour**.

10. La demande de pause du groupe de workflows contient également les champs d'informations suivants.

Formulaire de demande de pause du groupe de workflows

Champ	Description
Actifs	Indique si le groupe de workflows est en pause.
Nombre d'activités de reprise terminées	Nombre d'activités de contexte du workflow reprises qui sont terminées.
Filtre	Champs de filtrage standard utilisés pour spécifier les conditions de sélection d'un groupe de contextes de workflow.
Journal	Notes de travail de l'activité générées par la demande de pause de groupe.
Nombre de workflows	Nombre de contextes de workflow qui n'ont pas été transférés lorsque la demande de pause de groupe a été placée. Lorsqu'une demande de

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
non transférés	pause de groupe est placée, les contextes de workflow affectés sont mis en pause avant le démarrage de l'activité suivante.
Nombre de reprises d'activ.	Nombre d'activités de contexte du workflow qui ont repris après la pause du groupe.
Nombre d'activ. de pauses	Nombre d'activités de contexte du workflow en pause.
Nom du demandeur	Nom de la personne demandant la pause du contexte du workflow.
Pourcentage de pauses	Pourcentage total de contextes de workflow qui sont mis en pause.
Pourcentage de reprises	Pourcentage total de contextes de workflow qui ont repris.
Nombre total de workflows	Nombre total de workflows correspondant aux conditions de filtre spécifiées qui sont en cours de pause.
Nombre de workflows en pause	Nombre de contextes de workflow actuellement en pause.

Surveiller les demandes de pauses de workflow

Vous pouvez surveiller l'état des demandes de pauses de workflow à l'aide de l'option Demande de pause de workflow.

Avant de commencer

Rôle requis : Workflow_admin ou workflow_publisher, workflow_creator
Vous devez installer et activer le module d'extension Workflow Pause Utility.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Workflow** > **Opérations** > **Demandes de pauses**.
   Demandes de pauses de workflow apparaît et affiche les demandes de pauses de workflow existantes.
2. Sélectionnez la demande de pause de workflow.
   La demande de pause de workflow s'affiche et la demande de pause de workflow sélectionnée.

Champs de demande de pause de workflow

Champ	Description
Numéro de la demande	Numéro unique de demande de pause affecté.
Nombre d'activités de reprise terminées	Nombre d'activités de contexte du workflow qui ont repris après la pause.
Pause active	Sélectionné indique que le contexte du workflow est actuellement en pause. Désactivé indique que ce n'est pas le cas.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Transition pendant la pause	Nombre de contextes de workflow ayant fait la transition lorsque la demande de pause a été placée. Lorsqu'une demande de pause est placée, les contextes de workflow affectés sont mis en pause avant le démarrage de l'activité suivante.
Contexte du workflow	Numéro de référence du contexte de workflow en pause.
Journal	Notes de travail de l'activité générées par la demande de pause de groupe.
Nombre d'activ. en pause	Date et heure de la journée (h :m :s) à laquelle le contexte de workflow en pause reprend.
Nom du demandeur	Nom de la personne qui a demandé la pause du workflow.
Nombre de reprises d'activ.	Nombre d'activités de contexte du workflow qui ont repris après la pause.
Reprendre à	Date et heure de la journée (h :ms :s) auxquelles la reprise du contenu du workflow est prévue.
Table	Nom de la table d'enregistrement connexe.
Application	Application dans laquelle le contexte de workflow est en cours d'exécution.
Nombre d'activ. d'exéc.	Nombre d'activités exécutées lorsque le contexte de workflow a été mis en pause.
Demande de pauses de groupe	Numéro de référence de la demande de pause de groupe associée, le cas échéant. S'affiche uniquement si la demande de pause est le résultat d'une demande de pause de groupe.
Le workflow est-il terminé ?	Sélectionné indique que le contexte du workflow est terminé. Désactivé indique que ce n'est pas le cas.
Le workflow est-il bloqué ?	Sélectionné indique que le contexte du workflow est bloqué. Désactivé indique que ce n'est pas le cas.
État	État actuel du contexte du workflow : en pause ou repris.
Nombre d'activités bloquées	Nombre d'activités de contexte du workflow qui sont bloquées.
Nombre d'activ. bloquées à soustraire pour le pourcentage de pauses	Rédacteur auquel la demande de documentation est affectée.

Bloc-notes de workflow chiffré

Le module d'extension Encrypted Workflow Scratchpad (com.snc.encrypted.scratchpad) prend en charge les blocs-notes chiffrés pour le contexte du workflow et les activités d'exécution du workflow.

La plateforme prend en charge le chiffrement sur la plupart des champs, et les workflows peuvent s'exécuter sur des tables avec des champs chiffrés. Les données chiffrées sont généralement stockées dans le bloc-notes du workflow pour les workflows qui s'exécutent à

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

l'aide de champs chiffrés et qui doivent accéder à ces données après le traitement d'une approbation, d'un minuteur ou d'une activité de tâche de création.

Les données du bloc-notes du workflow ne sont pas chiffrées par défaut. Le moteur de workflow prend en charge le chiffrement par bloc-notes et l'exécution d'enregistrements d'activité uniquement lorsque le module d'extension Bloc-notes du workflow chiffré est activé. Une fois activées, les données stockées dans les blocs-notes wf_context et wf_executing sont protégées par un module de chiffrement du moteur de workflow privé et ne peuvent pas être stockées en texte brut.

Incompatibilité avec Domain Separation

Le module d'extension Encrypted Workflow Scratchpad est incompatible avec Domain Separation. L'activation du module d'extension Encrypted Workflow Scratchpad sur une instance séparée par domaine peut provoquer des erreurs de chiffrement lors de l'exécution de certains workflows. Envisagez plutôt d'utiliser un Studio de workflow flux.

Demander l'activation chiffrée du bloc-notes du workflow

Demandez au personnel d'activer le module d'extension Encrypted Workflow Scratchpad (com.snc.encrypted.scratchpad)ServiceNow

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Le module d'extension Bloc-notes du workflow chiffré doit être activé via une Service et assistance client requête. Vous devez activer et tester minutieusement le module d'extension dans une instance de non-production. Ce n'est qu'une fois que vous êtes satisfait des résultats que vous devez demander l'activation dans une instance de production.

Lors de la demande d'activation dans une instance de production, vous devez planifier un temps de volume transactionnel faible pour le faire. Avant son activation, activez d'abord l'utilitaire de pause de workflow (com.glideapp.workflow.pause), puis mettez en pause tous les workflows actifs. Consultez Utilitaire de pause de workflow. Après l'activation du module d'extension Bloc-notes du workflow chiffré, reprenez tous les workflows en pause.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il existe deux façons de demander un module d'extension :

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

Le bloc-notes du workflow chiffré active ces modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

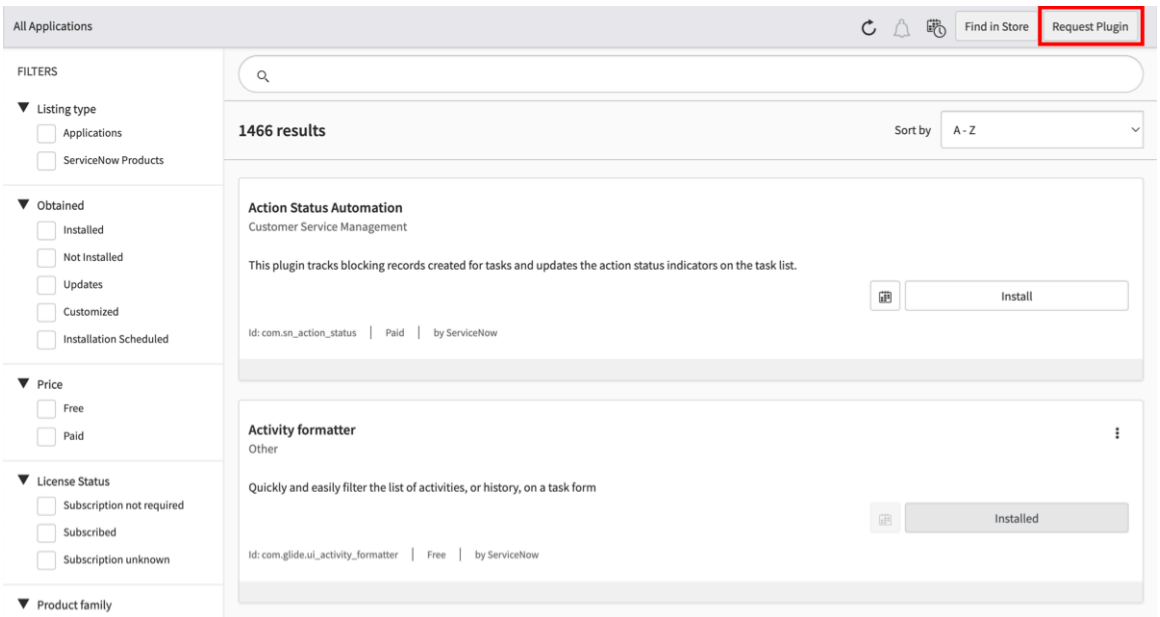
Modules d'extension pour Encrypted Workflow Scratchpad

Module d'extension	Description
Support de chiffrement [com.glide.encryption]	Permet de chiffrer les champs de texte et les fichiers joints.

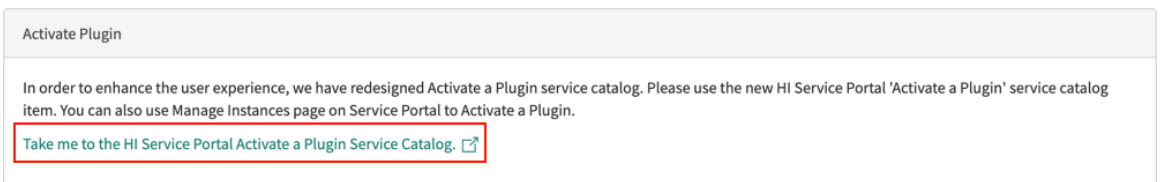
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

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



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



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

Formulaire Activer le module d'extension

Champ	Description
Quelle est votre instance cible	Instance sur laquelle activer le module d'extension.
Quel module d'extension voulez-vous activer	Nom du module d'extension à activer.

Traduction automatique

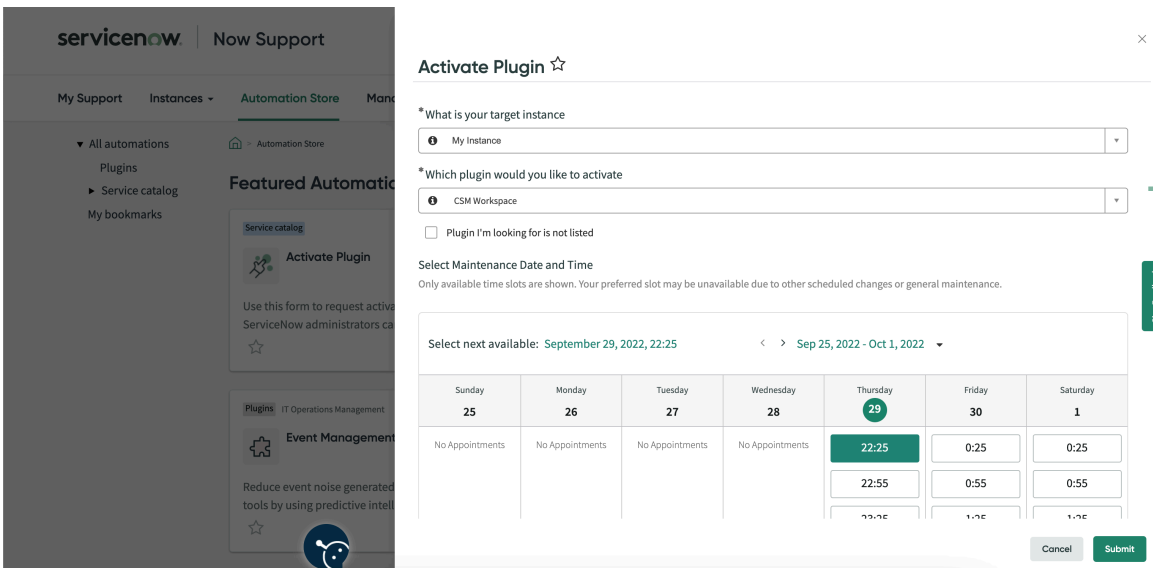
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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

Example

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

Formulaire Activer le module d'extension



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

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Après l'activation du module d'extension, reprenez tous les workflows en pause. Consultez Mettre en pause et reprendre tous les workflows ou plusieurs d'entre eux.

Information associée

Liste des modules d'extension

Dépanner les workflows

Les outils de dépannage pour les workflows permettent aux administrateurs d'isoler les chemins d'exécution, de comparer les contextes et de suivre les activités incomplètes.

La chronologie du workflow fournit une représentation visuelle du workflow, y compris les transitions et le temps écoulé pour chaque activité. Un outil de dépannage pour mettre en évidence les chemins d'exécution aide les utilisateurs à effectuer des expertises sur un workflow. La fonction de mise en surbrillance peut regrouper plusieurs chemins d'exécution de différentes couleurs et peut isoler le traitement de restauration . Utilisez le surligneur de workflow pour isoler les tâches et les approbations incomplètes. Vous pouvez également activer une fonctionnalité de synchronisation des performances des workflows pour résoudre les problèmes de flux de travail lents.

Dépannage du chemin d'exécution dans les chronologies

Utilisez les contrôles d'une chronologie de workflow pour isoler des chemins d'exécution spécifiques ou comparer plusieurs chemins d'exécution au fil du temps.

Les chronologies montrent la façon dont les activités du workflow ont progressé les unes par rapport aux autres au fil du temps. Isolez les chemins d'exécution et suivez les lignes de transition entre les flux secondaires et le flux principal. Les délais de traitement fournissent une vue du workflow que vous ne pouvez pas obtenir à partir du diagramme de workflow. Les info-bulles fournissent des informations précises sur chaque activité, comme la durée.

Dépannage de la chronologie du workflow

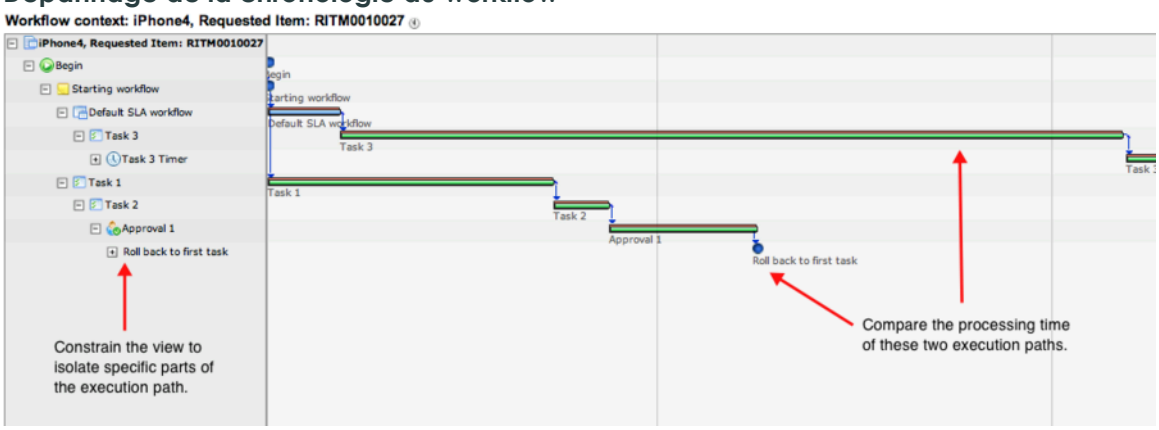


Table de l'historique des exécutions

Mettez en surbrillance les chemins d'exécution et les restaurations pour localiser les activités qui ont pu être laissées à l'état non résolu.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les restaurations, annulations et suppressions effectuées pendant l'exécution d'un workflow peuvent empêcher l'exécution complète de certaines activités. Utilisez la mise en surbrillance dans la table de l'historique des exécutions pour déterminer quelles activités du workflow sont restées à l'état non résolu.

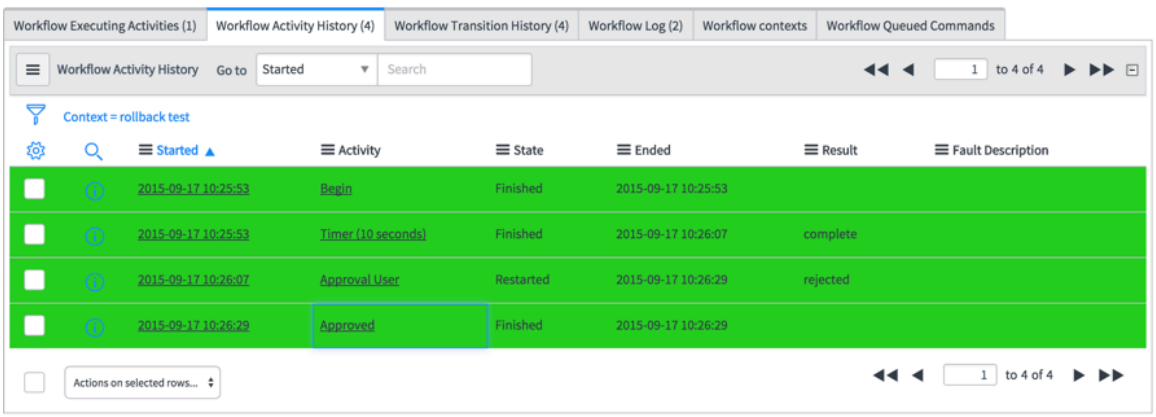
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Exécutez le workflow.
2. Accédez à la **Workflow** > **Tous les contextes**.
3. Sélectionnez un contexte pour résoudre les problèmes.
4. Dans le formulaire Contexte du workflow, sélectionnez la liste connexe **Historique de l'activité du workflow** .
5. Cliquez avec le bouton droit sur une activité et sélectionnez **Débogage de workflow** > **Activer/désactiver le surlignage du chemin d'exécution** dans le menu contextuel.

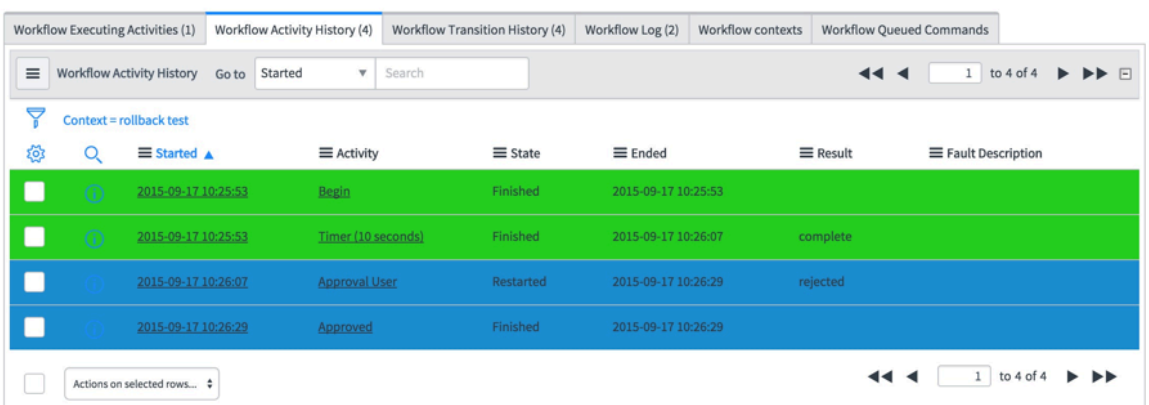
   Toutes les activités de ce chemin d'exécution sont mises en surbrillance dans une couleur sélectionnée par la plateforme. Le chemin de débogage affiche toutes les activités qui se sont terminées avec succès pendant le workflow.



6. Cliquez avec le bouton droit sur une activité de restauration et sélectionnez **Débogage de workflow** > **Activer/désactiver le surlignage de la restauration** dans le menu contextuel.

   La plateforme met en surbrillance le chemin de restauration (activités redémarrées) dans une couleur différente. Chaque couleur représente un groupe d'activités qui faisaient partie de la même exécution de restauration. La mise en surbrillance inclut l'activité à l'origine de la restauration. Si vous cliquez avec le bouton droit de la souris sur une activité qui ne faisait pas partie d'une restauration, aucune ligne n'est mise en surbrillance.

   Remarque : L'activité de restauration elle-même apparaît à la fois dans le chemin d'exécution et dans la mise en surbrillance de restauration.



Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Pour supprimer la mise en surbrillance, cliquez avec le bouton droit de la souris dans la liste et sélectionnez une option permettant d'effacer le chemin d'exécution ou de restaurer la mise en surbrillance.

   Vous pouvez effacer des chemins de restauration individuels ou tous les éléments de mise en surbrillance de restauration.

Utiliser le tableau de bord des opérations du workflow

Dans le tableau de bord Opérations du workflow, affichez et ajoutez des widgets pour vous aider à surveiller les workflows. Examinez les performances des workflows et déterminez ceux qui doivent être améliorés.

Avant de commencer

Rôle requis : workflow_admin
Les différents niveaux d'accès sont les suivants :

- **Afficher** : afficher le tableau de bord et actualiser les widgets de rapport.
- **Personnaliser : actualisez**, ajoutez, supprimez et réorganisez les widgets.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Sur le tableau de bord des opérations du workflow, vous pouvez cliquer sur les éléments de widget pour afficher les enregistrements qu'ils représentent. Vous pouvez également ajouter de nouveaux widgets de rapport qui ne sont pas affichés par défaut.

Procédure

1. Affichez le tableau de bord des opérations du workflow en naviguant jusqu'à **Workflow** > **Opérations** > **Tableau de bord des opérations du workflow**.

   Les rapports par défaut sur le tableau de bord incluent :

   - Contextes des workflows fournissant des mesures de temps d'exécution
   - Workflows actifs démarrés pendant une période spécifiée
   - Les workflows s'exécutent entre hier et aujourd'hui
   - Workflow par état pour le mois en cours
   - Contextes des workflows vieillis au cours du dernier mois

2. Recherchez et ajoutez d'autres widgets en sélectionnant l'icône Ajouter du + dans le coin du tableau de bord.

Que faire ensuite

Si un workflow apparaît systématiquement comme une valeur hors norme et qu'il n'y a pas d'erreur à l'origine des valeurs de temps d'exécution, vous pouvez utiliser ses valeurs de temps d'exécution historiques pour calculer une nouvelle valeur de temps d'exécution estimée. Mettez ensuite à jour la durée d'exécution estimée dans les propriétés du workflow.

Jauges de workflow

Plusieurs jauges sont disponibles pour vous aider à examiner les performances des workflows. Vous pouvez ajouter ces jauges au tableau de bord des opérations du workflow ou à des pages d'accueil personnalisées.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :

La fonctionnalité des pages d'accueil, qui organise les informations de votre instance pour présenter une histoire sur vos données, se retrouve dans les tableaux de bord des nouvelles instances. Sur les instances mises à niveau avec Next Experience activé, les utilisateurs peuvent afficher les pages d'accueil existantes s'ils ont une URL directe, mais ils ne peuvent pas les créer ou les modifier. Les tableaux de bord et Centre d'analyse tableaux de bord réactifs prennent en charge la fonctionnalité de la page d'accueil.

Utilisez l'outil d'aide à la dépréciation de la page d'accueil pour convertir les pages d'accueil de votre instance en tableaux de bord réactifs.

Pour en savoir plus, consultez :

- Tableaux de bord dans le centre d'analyse .
- Utiliser des tableaux de bord réactifs .

Jauges de workflow

Contenu	Description
Contrôles du tableau de bord ERT >	
Workflows des valeurs hors norme terminées pour ERT (pourcentage des valeurs hors norme)	Identifie les workflows qui se sont terminés, mais qui ne se sont pas terminés dans les valeurs d'exécution estimée (ERT). Entrez un pourcentage hors norme pour afficher les workflows exécutés en dehors de la plage de temps d'exécution spécifiée.
Workflows hors norme à exécution longue pour ERT (pourcentage des valeurs hors norme)	Affiche les workflows s'exécutant plus longtemps que le seuil de temps d'exécution configuré.
Tableau de bord du workflow >	
Workflows sans enregistrement actuel	Affiche les contextes de workflow qui n'ont pas d'enregistrement actuel associé.
Jauges > **Contexte du workflow**	
Nombre de workflows actifs démarrés par heure (hier)	Affiche le nombre total de workflows en cours d'exécution par heure sur une période donnée. Par défaut, il affiche le nombre de workflows exécutés par heure au cours de la journée précédente (hier).
Workflows des valeurs hors norme terminés non cumulés à l'ERT	Affiche les contextes de workflow qui sont terminés en dehors de la valeur des valeurs hors norme de temps d'exécution estimée et qui ne sont pas cumulés à la valeur de temps d'exécution estimée.
Exécution de Contextes des workflows	Affiche le nombre total de workflows en cours d'exécution.
Workflows terminés avec succès cumulés à l'ERT	Affiche le nombre total de workflows terminés avec succès dont la durée d'exécution est cumulée à la valeur de temps d'exécution estimée.
Workflows par état (ce mois)	Affiche le nombre total de workflows exécutés au cours d'un mois, regroupés selon l'état actuel.
Contextes des workflows vieillis (en	Affiche le nombre total de contextes de workflow en cours d'exécution pour une période donnée par nom de workflow.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Jauges de workflow (suite)

Contenu	Description
cours d'exécution depuis le mois dernier)	Par défaut, il affiche le nombre total de contextes de workflow exécutés au cours du dernier mois.
Exécution du workflow entre hier et aujourd'hui (par table)	Affiche les workflows exécutés au cours du dernier jour, regroupés par nom de table.

Minutage des performances du workflow

Le moteur de workflow peut générer des données détaillées de synchronisation des performances qui sont utiles pour résoudre les problèmes liés aux workflows lents.

Un administrateur doit activer cette fonctionnalité.

Lorsque la synchronisation des performances du workflow est activée, le moteur de workflow suit les données clés de performance, y compris diverses mesures de vitesse d'exécution. La table Synchronisation du workflow [wf_workflow_timing] stocke les données, avec un enregistrement pour chaque contexte de workflow. L'enregistrement de minutage du workflow est mis à jour lorsque le moteur de workflow termine le workflow, attend la fin d'une activité ou quitte l'exécution du workflow.

Propriétés du temps d'exécution estimé du workflow

Les administrateurs peuvent activer la collecte des mesures de temps d'exécution du workflow en définissant les propriétés Temps d'exécution estimé (ERT).

Les administrateurs peuvent utiliser les mesures ERT pour déterminer si les workflows s'exécutent plus longtemps ou plus rapidement que prévu et pour identifier les erreurs dans le traitement des workflows. Le système affiche les mesures de temps d'exécution sur le tableau de bord des opérations du workflow.

Activer la synchronisation des performances du workflow

La synchronisation des performances du workflow est désactivée par défaut. Vous pouvez créer une propriété système pour l'activer.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

Ajoutez une propriété système avec les spécifications suivantes.

Champ	Valeur
Nom	glide.workflow.show_timing
Type	vrai | faux
Valeur	VRAI

Activités du workflow

Référence des propriétés de l'activité du workflow

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Chaque activité effectue une tâche différente, telle que l'exécution d'un script, l'envoi de notifications ou la demande d'approbations. Les activités peuvent réussir ou échouer, entraînant parfois l'exécution de certaines actions par d'autres activités.

Pour en savoir plus sur la configuration des différents types d'activités, cliquez sur le nom d'une activité dans la liste ci-dessous ou reportez-vous à la rubrique Workflow Référence des activités.

Activités principales fournies dans le système de base

- Activités d'approbation et de restauration workflow
- Activités de condition Workflow
- Activité de notification workflow
- Activités du workflow de Notification
- Activités de flux secondaire
- Activités du workflow de tâche
- Activités du minuteur workflow
- Activités de services publics workflow

Activités fournies avec Orchestration

Les activités suivantes sont incluses dans Orchestration.

- Pack d'activités Active Directory
- Activités d'orchestration
- Activités PowerShell
- Activités Puppet

Modèles fournis pour la création d'activités personnalisées

Si Orchestration est actif sur votre système, les utilisateurs disposant des rôles appropriés peuvent créer des activités personnalisées à l'aide du concepteur d'activités Orchestration de ServiceNow. Pour plus d'informations sur les modèles fournis par Orchestration pour créer des activités personnalisées que vous pouvez charger dans le ServiceNow Store, reportez-vous à la section Composants du concepteur d'activité.

Workflow Référence des activités

Référence de l'activité du workflow, organisée par catégorie.

Chaque activité effectue une tâche différente, telle que l'exécution d'un script, l'envoi de notifications ou la demande d'approbations.

Le workflow exécute des activités en tant que session utilisateur qui les démarre ou les fait avancer. Les workflows démarrés à partir d'opérations d'enregistrement exécuteront des activités en tant que session utilisateur qui a effectué l'opération d'enregistrement. Les workflows démarrés à partir de calendriers ou redémarrés à partir de minuteurs exécutent des activités en tant qu'utilisateur système. Les workflows démarrés à partir d'appels de script exécutent les activités en tant que session utilisateur qui a démarré le script.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activités d'approbation et de restauration

Les activités d'approbation et de restauration génèrent et gèrent les approbations. Tous les workflows ne peuvent pas inclure des activités d'approbation. Pour en savoir plus, consultez Activités d'approbation et de restauration workflow.

Remarque : Les activités d'approbation s'exécutent en tant qu'utilisateur dont les actions correspondent aux conditions d'approbation ou de rejet que le workflow attendait et fait avancer le workflow.

Activités d'approbation et de restauration

Activité	Description
Activité du workflow d'action d'approbation	**L'activité Action d'approbation** exécute une action d'approbation sur la tâche actuelle.
Activité du workflow du coordinateur d'approbation	**L'activité Coordinateur d'approbation** crée une approbation dont le résultat dépend du résultat d'une ou de plusieurs activités enfants, y compris une ou plusieurs activités **Approbation - Utilisateur**, **Approbation - Groupe** et/ou **Approbation manuelle**.
Approbation : activité du workflow de groupe	**L'activité Approbation - Groupe** crée des enregistrements d'approbation pour chaque membre d'un groupe spécifié.
Approbation : activité du workflow utilisateur	**L'activité Approbation - utilisateur** crée une ou plusieurs approbations utilisateur individuelles.
Générer l'activité du workflow	L'activité **Générer** crée immédiatement des enregistrements d'approbation ou de tâche à partir de n'importe quelle activité d'approbation ou de tâche placée après l'activité **Générer** dans le chemin d'accès du workflow. Ces tâches et approbations pré-générées démarrent lorsque les activités de tâche et d'approbation sont atteintes pendant l'exécution du flux. Cela permet à une tâche d'avoir un ensemble de tâches séquentielles prégénérées ou d'approbations associées, mais nécessite quand même qu'elles soient terminées dans l'ordre.
Activité du workflow des approbations manuelles	L'activité **Approbations manuelles** surveille et gère toutes les approbations que les utilisateurs ajoutent manuellement en dehors du processus de workflow. Cette activité sélectionne uniquement les approbations qui sont à l'état Non demandé.
Restaurer à l'activité du workflow	L'activité **Restaurer à** effectue une transition directe vers l'activité spécifiée par la flèche de la ligne de transition sortante.

Activités de condition

Les activités de condition fournissent des fonctionnalités conditionnelles de branchement et d'opération logique pour les workflows.

Remarque : Les activités de condition s'exécutent en tant qu'utilisateur dont les actions correspondent aux conditions que le workflow attendait et fait avancer le workflow.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activités de condition

Activité	Description
Si activité du workflow	L'activité **Si** vérifie une condition ou un script pour déterminer si une transition **Oui** ou **Non** doit être effectuée.
Changer l'activité du workflow	L'activité **Basculer** vérifie si la valeur d'un champ ou d'une variable transmis est équivalente à l'une des plusieurs valeurs de ticket.
Activité du workflow Attendre une condition	L'activité **Attendre une condition** force le workflow à attendre, lors de cette activité, jusqu'à ce que l'enregistrement actuel corresponde à la condition spécifiée.
Attendre l'activité du workflow d'événement WF	L'activité **Attendre l'événement WF** force le workflow à attendre, lors de cette activité, jusqu'à ce que l'événement spécifié soit déclenché.

Activités de Notification

Notification Activités du workflow Gérer les appels et les messages SMS dans Notification.

Activités de Notification

Activité	Description
Activité de transfert d'appel workflow	L'activité **Renvoi d'appel** transfère un appel Notification vers un numéro de téléphone compatible E.164.
Activité d'entrée workflow	L'activité **Entrée** crée un menu téléphonique en présentant une liste d'options lors d'un appel Notification.
Raccrocher l'activité du workflow	**L'activité Raccrocher** déconnecte un appel téléphonique Notification actif.
Activité de lecture workflow	L'activité **Lire** lit un fichier audio lors d'un appel Notification.
Activité de l'enregistrement workflow	L'activité de workflow **Enregistrer** enregistre l'audio d'un utilisateur lors d'un appel Notification.
Rejeter workflow	L'activité **de workflow Rejeter** rejette un appel de Notification entrant.
Dites workflow activité	L'activité de workflow **Dire** vous permet de lire un message, à l'aide de la synthèse vocale, lors d'un appel Notification.
Transférer pour notifier l'activité du client workflow	**L'activité du client Transférer pour notifier** workflow connecte un appel téléphonique à un client WebRTC Notify.
Appeler l'activité workflow	L'activité **Appel** effectue des appels téléphoniques sortants à l'aide d'un workflow de notification. Cette activité de workflow peut être ajoutée à n'importe quelle table.
Participer à une activité de téléconférence workflow	L'activité **Rejoindre la téléconférence** connecte un appel entrant ou sortant à une Notification téléconférence.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activités de Notification (suite)

Activité	Description
Envoyer une activité SMS workflow	L'activité **Envoyer SMS** workflow pour envoyer des messages texte courts à l'aide de Notification sur les téléphones des utilisateurs. Cette activité de workflow peut être ajoutée à n'importe quelle table.
Activité de la file d'attente workflow	L'activité **File d'attente** place un appel Notification actif dans une file d'attente.

Activités de notification

Les activités du workflow de notification informent les utilisateurs des événements qui se produisent pendant le workflow.

Activités de notification

Activité	Description
Créer une activité d'événement workflow	L'activité **Créer un événement** ajoute un événement à la file d'attente des événements, mais ne le déclenche pas immédiatement.
Activité de notification workflow	L'activité **de notification** envoie un e-mail ou un message SMS à des utilisateurs ou à des groupes spécifiés.

Activités de flux secondaire

Les activités de flux secondaire exécutent et gèrent les workflows à partir d'un workflow parent.

Activités de flux secondaire

Activité	Description
Activité du workflow Lanceur de flux parallèle	L'activité **Lanceur de flux parallèle** lance plusieurs flux secondaires en parallèle.

Activités de tâche

Les activités de tâche créent et modifient les tâches de workflow.

Remarque : Les activités de tâche s'exécutent en tant qu'utilisateur dont les actions terminent la tâche que le workflow attendait et font avancer le workflow.

Activités de tâche

Activité	Description
Ajouter une activité Worknote workflow	L'activité **Ajouter une note de travail** ajoute du texte au champ Notes de *travail* de l'enregistrement d'incident actuel.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activités de tâche (suite)

Activité	Description
Activité de note workflow en pièce jointe	L'activité **Note en pièce jointe** ajoute une pièce jointe à l'enregistrement actuel.
Activité de tâche workflow du catalogue	L'activité **Tâche du catalogue** crée un enregistrement de tâche du catalogue de services.
Créer une activité de tâche workflow	L'activité **Créer une tâche** génère un enregistrement sur l'une des tables qui étendent la tâche [task].

Activités du minuteur

Les activités du minuteur suspendent les workflows pendant des périodes définies.

Remarque : Les activités du minuteur s'exécutent en tant qu'utilisateur système, car le planificateur système fait avancer le workflow.

Activités du minuteur

Activité	Description
Activité du workflow de la minuterie du pourcentage de SLA	L'activité **Minuteur du pourcentage de SLA** suspend le workflow pendant une durée égale à un pourcentage d'un SLA.
Activité du workflow du minuteur	L'activité **de minuteur** suspend le workflow pendant une période donnée.

Activités de services publics

Les activités utilitaires permettent de contrôler le chemin d'accès du workflow, ainsi que d'autres outils utiles.

Activités de services publics

Activité	Description
Activité de la branche workflow	L'activité **Branche** divise le workflow en plusieurs chemins de transition, à partir d'une seule activité.
Rejoindre l'activité workflow	L'activité **Joindre** réunit plusieurs chemins d'exécution en une seule transition.
Verrouiller workflow l'activité	L'activité **Verrouiller** empêche les autres instances de ce workflow de continuer au-delà de cette activité jusqu'à ce que le verrou soit levé.
Activité du message workflow du journal	L'activité **Message du journal** écrit un message dans le journal de workflow.
Activité de consignation des messages workflow de suivi	L'activité **Journaliser le message de suivi** écrit un message de suivi dans le journal de workflow.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activités de services publics (suite)

Activité	Description
Message REST Activité du workflow hérité	L'activité héritage **Message REST** permet à un administrateur de remplacer le point de terminaison REST ou de fournir les variables configurées dans le module Message REST.
Activité de valeur workflow de retour	L'activité **Valeur de retour** renvoie une valeur à un workflow parent lorsqu'elle est exécutée à partir d'un flux secondaire.
Activité de script workflow d'exécution	L'activité **Exécuter le script** exécute le script spécifié dans le champ d'application de la version de workflow.
Activité Définir les valeurs workflow	L'activité **Définir les valeurs** définit les valeurs sur l'enregistrement actuel lorsque le workflow se met en veille ou se termine.
Activité de workflow héritée de message SOAP	L'activité héritage **Message SOAP** utilise des messages SOAP définis dans le module d'extension Services web du système et peut appeler les messages à l'aide d'un serveur MID.
Activité de tourniquet workflow	L'activité **Tourniquet** limite le nombre de fois qu'un workflow peut passer par un même point.
Déverrouiller l'activité workflow	L'activité **Déverrouiller libère** un verrou qui a été placé précédemment par l'activité **Verrouiller** .

Activités fournies avec Orchestration

Les activités suivantes sont incluses dans Orchestration.

- Pack d'activités Active Directory
- Activités d'orchestration
- Activités PowerShell
- Activités Puppet

Modèles fournis pour la création d'activités personnalisées

Si Orchestration est actif sur votre système, les utilisateurs disposant des rôles appropriés peuvent créer des activités personnalisées à l'aide du ServiceNow Concepteur d'activité Orchestration . Pour plus d'informations sur les modèles fournis par Orchestration pour créer des activités personnalisées que vous pouvez charger dans le ServiceNow Store, reportez-vous à la rubrique Modèles d'activités personnalisées Orchestration

Activités d'approbation et de restauration workflow

Les activités d'approbation et de restauration génèrent et gèrent les approbations.

Les activités d'approbation et de restauration ne sont pas disponibles dans certains workflows.

- À deux exceptions près, les activités d'approbation et de restauration ne sont disponibles que lorsque le workflow s'exécute sur une table qui étend la tâche. Les exceptions sont les activités **Approbation - Utilisateur** et **Action d'approbation** , qui sont disponibles globalement.
- Les activités d'approbation et de restauration ne sont disponibles que si les moteurs d'approbation sont désactivés pour la table sur laquelle le workflow s'exécute. Si les moteurs d'approbation sont activés pour la table, les activités d'approbation apparaissent

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

grisées et ne peuvent pas être sélectionnées. Pour en savoir plus sur la façon dont les workflows et les moteurs d'approbation interagissent, consultez Activités du workflow d'approbation et moteurs d'approbation.

Activité du workflow d'action d'approbation

L'activité Action d'approbation exécute une action d'approbation sur la tâche actuelle.

Utilisez cette activité pour marquer l'enregistrement de la tâche actuelle comme approuvé ou rejeté.

Remarque : Lorsqu'une activité **d'action d'approbation** est utilisée pour marquer une tâche comme approuvée, l'activité marque toutes les approbations en attente comme **n'étant plus requises**. Cette activité se comporte différemment de Définir les **valeurs** ou Exécuter le **script** lorsqu'elle est utilisée pour définir la valeur du champ **Approbation** .

Résultats

La valeur de résultat de l'activité est la disposition d'approbation finale sélectionnée par l'approbateur. La valeur de résultat peut être **Approuvé** ou **Rejeté**. Un concepteur de workflow peut affecter une valeur de résultat à l'aide de la variable `activity.result` à partir d'un champ de script de l'activité.

Variables d'entrée

Les variables d'entrée déterminent le comportement initial de l'activité.

Variables d'entrée de l'activité Action d'approbation

Champ	Description
Action	Action à effectuer sur la tâche. Les options sont les suivantes : • Marquer la tâche approuvée • Marquer la tâche rejetée • Marquer la tâche demandée • Ignorer les approbations en attente : le système définit les enregistrements d'approbation comme **n'étant plus nécessaires** et marque l'activité comme **approuvée**.

Conditions

Les conditions déterminent quelle transition s'effectue après cette activité.

Remarque : Les activités d'approbation s'exécutent en tant qu'utilisateur dont les actions correspondent aux conditions d'approbation ou de rejet que le workflow attendait et fait avancer le workflow.

Conditions de l'activité de l'action d'approbation

Condition	Description
Toujours	L'événement ou la condition qui entraîne le passage de l'approbation à l'étape suivante du workflow.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conditions de l'activité de l'action d'approbation (suite)

Condition	Description
Erreur	L'événement ou la condition qui génère une erreur.
Ignoré	L'événement ou la condition qui autorise une approbation ignorée.

États

L'état de l'activité indique au moteur de workflow ce qu'il doit faire avec l'activité.

États des activités d'action d'approbation

État	Description
Exécution	Le moteur de workflow démarre la fonction `exécuter` de l'activité.
En attente	Le moteur de workflow ignore l'activité jusqu'à ce qu'un événement spécifique pour relancer l'activité soit déclenché.
Terminé	L'activité s'est terminée. Affichez la valeur de résultat pour connaître le résultat de l'activité.
Annulé	Cette activité, ou le workflow qui contient cette activité, a été annulée.
Erreur	Une erreur JavaScript s'est produite. Examinez les journaux pour connaître les détails de l'erreur.

Activité du workflow du coordinateur d'approbation

L'activité Coordinateur d'approbation crée une approbation dont le résultat dépend du résultat d'une ou de plusieurs activités enfants, y compris une ou plusieurs activités **Approbation - Utilisateur**, **Approbation - Groupe** et/ou **Approbation manuelle**.

Remarque : Cette activité est uniquement disponible lorsque le workflow s'exécute sur une table qui étend la tâche.

Pour créer une activité du **Coordinateur d'approbation** , faites d'abord glisser l'activité sur le canevas du workflow, ce qui entraîne l'affichage du formulaire d'activité. Renseignez les champs appropriés du formulaire d'activité, puis cliquez sur **Soumettre**.

Une fois que vous avez cliqué sur **Envoyer**, l'activité apparaît sur le canevas du workflow. À partir de là, spécifiez les activités enfants en cliquant sur les liens qui apparaissent dans le corps de l'activité.

Lorsque l'activité **du coordonnateur d'approbation** est terminée, toutes les approbations en attente qui ont été créées par l'une des activités d'approbation du **coordonnateur d'approbation** sont immédiatement définies sur **N'est plus nécessaire**. Si un même utilisateur est appelé deux fois en tant qu'approbateur par le même workflow, par exemple lorsqu'un même utilisateur est à la fois approbateur de produit et approbateur exécutif, toutes les approbations pour cet utilisateur après la première sont ignorées.

Résultats

La valeur de résultat de l'activité du **coordonnateur d'approbation** dépend des actions d'approbation effectuées par les approbateurs et des conditions d'approbation spécifiées dans le champ **Attendre** . Les valeurs de résultat possibles sont les suivantes :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Approuvé
- Rejeté
- Supprimé
- Annulé

Variables d'entrée

Les variables d'entrée déterminent le comportement initial de l'activité.

Variables d'entrée d'activité du coordinateur d'approbation

Champ	Description
Attendre	Indiquer ce qu'il faut attendre pour indiquer que l'activité d'approbation est approuvée ou rejetée. Les options sont les suivantes : • **N'importe quelle activité enfant à approuver :** Toute activité enfant (utilisateur, groupe ou approbation manuelle) qui se termine avec un **résultat approuvé entraîne** la fin de l'activité du **coordinateur d'approbation** avec un résultat **approuvé**. • **Toutes les activités enfants à approuver :** Toutes les activités enfants de l'activité du **coordonnateur d'approbation** doivent se terminer avec un résultat **d'approuvé** pour que l'activité du **coordonnateur d'approbation** se termine avec un résultat **d'approuvé**. • **Première approbation ou premier rejet d'une activité enfant :** La première activité enfant qui se termine avec un **résultat approuvé ourejeté** entraîne l'activité **du coordinateur d'approbation** avec le même résultat. • **Condition basée sur script :**Appelez un script pour déterminer comment gérer une approbation ou un rejet.
Quand se produit un refus S'affiche uniquement si **l'option Attendre** est définie sur **Toutes les activités enfants à approuver** ou **Toute activité enfant à approuver**.	Précisez ce que le coordinateur doit faire lorsqu'il voit un rejet d'une des activités enfant. Les options sont les suivantes : • **Rejeter l'approbation :** Terminer immédiatement l'activité du **coordonnateur d'approbation** avec un résultat sur **Rejeté**. • **Attendez les autres réponses avant de décider :** Attendez d'obtenir d'autres réponses d'autres activités enfants avant de prendre une décision d'approbation ou de rejet. Cela permet aux utilisateurs de changer d'avis jusqu'à ce qu'une décision soit prise. En outre, si **l'option Attendre** est définie sur **N'importe quelle activité enfant à approuver**, si une seule activité enfant terminée avec un résultat d'approbation entraîne l'achèvement de l'activité du **coordonnateur d'approbation** avec un résultat **d'approuvé**, même si d'autres activités enfants se sont terminées avec un résultat de **Rejeté**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables d'entrée d'activité du coordinateur d'approbation (suite)

Champ	Description

Script d'approbation
 	
S'affiche uniquement si **l'option Attendre** est définie sur **Condition basée sur script**.
	Si la variable **Attendre** est définie sur **Condition basée sur script** , ce script est appelé pour déterminer comment gérer une approbation ou un rejet. Le script doit définir la *variable Réponse* sur , approuvé ou rejeté pour indiquer l'état d'approbation global de cette approbation. Lorsqu'elle est appelée, la variable suivante est disponible pour le script :
	`counts.total = total number of child approval activities that are part of this approval`
	`counts.approved = # of child approval activities that approved so far`
	`counts.rejected = # of child approval activities that rejected so far`
	`counts.requested = # of child approval activities that are pending approval`

Conditions

Les conditions déterminent quelle transition s'effectue après cette activité.

Remarque : Les activités d'approbation s'exécutent en tant qu'utilisateur dont les actions correspondent aux conditions d'approbation ou de rejet que le workflow attendait et fait avancer le workflow.

Conditions d'activités du coordinateur d'approbation

Condition	Description
Approuvé	Les utilisateurs des groupes ont approuvé la demande en fonction des règles **d'attente** .
Rejeté	Les utilisateurs des groupes ont rejeté la demande en fonction des règles **d'attente** .

États

L'état de l'activité indique au moteur de workflow ce qu'il doit faire avec l'activité.

États d'activité du coordonnateur d'approbation

État	Description
Exécution	Le moteur de workflow démarre la fonction *exécuter* de l'activité.
En attente	Le moteur de workflow ignore l'activité jusqu'à ce qu'un événement spécifique pour relancer l'activité soit déclenché.
Terminé	L'activité s'est terminée. Affichez la valeur de résultat pour connaître le résultat de l'activité.
Annulé	Cette activité, ou le workflow qui contient cette activité, a été annulée.
Erreur	Une erreur JavaScript s'est produite. Examinez les journaux pour connaître les détails de l'erreur.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Approbation : activité du workflow de groupe

L'activité Approbation - Groupe crée des enregistrements d'approbation pour chaque membre d'un groupe spécifié.

Remarque : Cette activité est uniquement disponible lorsque le workflow s'exécute sur une table qui étend la tâche.

L'approbation de groupe est approuvée ou rejetée en fonction des approbations de l'utilisateur, selon la logique spécifiée dans le champ **Attendre** .

Résultats

Le concepteur de workflow peut affecter une valeur de résultat à l'aide d'activity.result à partir d'un champ de script de l'activité. Par défaut, la valeur de résultat est la disposition d'approbation finale. Cette disposition dépend des actions d'approbation prises par les approbateurs et des conditions d'approbation spécifiées dans les champs **Attendre** ou **Quand quelqu'un refuse** . Les valeurs de résultat possibles sont les suivantes :

- Approuvé
- Rejeté
- Supprimé
- Annulé

Variables d'entrée

Les variables d'entrée déterminent le comportement initial de l'activité.

Approbation : variables d'entrée d'activité de groupe

Champ	Description
Approbation – Groupe quand Indiquez quand cette activité génère un enregistrement d'approbation de groupe.	
Condition	Conditions qui, si elles sont réunies, entraînent la génération de l'approbation du groupe. Si les conditions ne sont pas réunies, l'approbation est ignorée.
Approbation : approbateurs de groupe Spécifiez les groupes dont l'approbation sera demandée.	
Groupes	Groupes dont l'approbation sera demandée. Pour modifier ce champ, cliquez sur l'icône de verrouillage. Pour sélectionner des groupes spécifiques par leur nom, utilisez la liste de recherche. Pour sélectionner des groupes à partir des valeurs de champ sur l'enregistrement en cours lors de l'exécution, cliquez sur l'icône d'arborescence. Chaque membre du groupe se verra attribuer un enregistrement d'approbation. Si aucun groupe n'est sélectionné, l'activité définit automatiquement l'approbation sur **Approuvé**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Approbation : variables d'entrée d'activité de groupe (suite)

Champ	Description
Approbation : condition de groupe Spécifiez comment l'activité décide d'approuver ou de rejeter l'approbation du groupe, en fonction des réponses envoyées par les membres du groupe.	
Attendre	Choix entre différentes logiques d'approbation pour déterminer quelles approbations ou quels rejets entraînent l'acceptation ou le refus de l'approbation de l'activité. Les options sont les suivantes : • **Une approbation de chaque groupe :** N'importe quel utilisateur de chaque groupe peut approuver et la première approbation de chaque groupe entraîne la fin de l'activité avec un résultat **d'approbation** (voir ci-dessous pour savoir comment un rejet est géré). • **Approbation de n'importe quel groupe :** Tout utilisateur de n'importe quel groupe peut approuver et la première approbation de n'importe quel groupe entraîne la fin de l'activité avec un résultat **d'approbation**. • **Une approbation de tous les membres de tous les groupes :** Tous les utilisateurs de tous les groupes doivent approuver pour que l'activité se termine avec un résultat **d'approbation** (voir ci-dessous pour savoir comment un rejet est géré). • **Première réponse de chaque groupe :** La première approbation ou le premier rejet de n'importe quel utilisateur de chaque groupe est utilisé pour indiquer l'état de l'approbation du groupe (voir ci-dessous pour savoir comment un rejet est géré). Indiquer ce qui se passe quand un utilisateur quelconque rejette la demande d'approbation. Les options sont les suivantes : • **Rejeter l'approbation :** Terminer immédiatement l'activité avec un résultat de **rejeté**. • **Première réponse de n'importe quel groupe :** La première approbation ou le premier rejet d'un utilisateur d'un groupe entraîne la fin de l'activité avec un résultat **d'approbation** ou **de rejet**. • **Condition basée sur script :** Chaque fois qu'un utilisateur approuve ou rejette l'activité, le **script d'approbation** est appelé pour déterminer si l'activité doit se terminer.
Script d'approbation S'affiche uniquement lorsque **l'option Attendre** est définie sur `Condition basée sur script`.	Si la variable **Attendre** est définie sur **Condition basée sur script** , ce script est appelé pour déterminer comment gérer une approbation ou un rejet. Le script doit définir la *`réponse`* de variable sur Approuvé ou Rejeté pour indiquer l'état global de cette approbation. Ce script est chargé de définir l'état d'approbation de chaque groupe faisant partie de cette activité d'approbation avant de renvoyer l'état d'approbation global pour tous les groupes.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Approbation : variables d'entrée d'activité de groupe (suite)

Champ	Description

	Lorsqu'elles sont appelées, les variables suivantes sont disponibles pour le script pour tous les groupes qui font partie de cette activité d'approbation :
	`counts.total = total number of groups that are part of this approval`
	`counts.approved = # of groups that approved so far`
	`counts.rejected = # of groups that rejected so far`
	`counts.requested = # of groups that are pending approval`
	`counts.not_requested = # of groups that are not pending approval`
	`counts.not_required = # of groups that approval is not required`
	Et pour chaque groupe :
	`groups[group_id].total = total number of users that are part of this group's approval`
	`groups[group_id].approved = # of users that approved so far`
	`groups[group_id].rejected = # of users that rejected so far`
	`groups[group_id].requested = # of users that are pending approval`
	`groups[group_id].not_requested = # of users that are not pending approval`
	`groups[group_id].not_required = # of users that approval is not required`
	`groups[group_id].approvalIDs[state] = array of user ids that are at the specified approval state`
	Remarque : itérez les groupes à l'aide de :
	`for (var id in groups) {`
	`var group = groups[id];`
	`... group.total ...`
	`}`
	Remarque : obtenez l'objet du groupe à l'aide du code suivant (pour obtenir des éléments tels que le nom du groupe itéré) :
	`var objGroup = fncGetGroupObj(id);`
	`var strGroupName = objGroup.name;`
	`function fncGetGroupObj(sidGroupApproval)`
	`{`
	`var objGroupApproval = new GlideRecord('sysapproval_group');`

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Approbation : variables d'entrée d'activité de groupe (suite)

Champ	Description

	``
	objGroupApproval.get(sidGroupApproval);
	
	var objGroup = new GlideRecord('sys_user_group');
	
	objGroup.get(objGroupApproval.assignment_group.sys_id);
	
	return objGroup;
	}
	``
	Les scripts d'approbation permettent également des calculs. Par exemple, si seulement la moitié des approbations est requise :
	``
	if (counts.approved/counts.total > .49) {
	answer = 'approved';
	}
	else if (counts.rejected/counts.total > .50) {
	answer = 'rejected';
	}
	``

Quand quelqu'un refuse	Choix entre différentes logiques d'approbation pour déterminer quels rejets entraînent le rejet de l'approbation de l'activité. Les options sont les suivantes : • **Rejeter l'approbation :** Terminer immédiatement l'activité avec un résultat de **rejeté**. • **Attendez les autres réponses avant de décider :** Attendez d'obtenir d'autres réponses avant de prendre une décision d'approbation ou de rejet. Cela permet aux utilisateurs de changer d'avis jusqu'à ce qu'une décision soit prise. **Remarque :** Si **l'option Attendre est** définie sur **Approbation par tout le monde**, une seule approbation entraîne l'arrêt de l'activité avec un résultat **d'approbation**, même en cas de refus d'un ou de plusieurs utilisateurs.
Approbation – Calendrier de groupe Spécifier la manière dont le workflow calcule la date de démarrage prévue et la date d'échéance de l'enregistrement d'approbation. Une fois que vous avez effectué une sélection pour « Date d'échéance basée sur » et « Calendrier basé sur », les champs appropriés s'afficheront.	
Date d'échéance basée sur	Sélectionnez la manière dont le workflow détermine la durée, la date d'échéance et le calendrier de la tâche. • **Durée spécifiée par l'utilisateur :** La durée est basée sur une valeur spécifiée par l'utilisateur. • **Durée relative :** La durée est calculée à partir d'une durée relative (par exemple, la fin du jour ouvrable suivant).

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Approbation : variables d'entrée d'activité de groupe (suite)

Champ	Description
	• **Un champ de date/heure ou de durée :** La durée est basée sur la valeur d'un champ sur l'enregistrement actuel. • **Script:** La durée est renvoyée par un script.
Durée S'affiche uniquement lorsque **la date d'échéance basée sur** est définie sur `Durée spécifiée par l'utilisateur`	Nombre spécifique de jours et d'heures.
Durée relative S'affiche uniquement lorsque **la date d'échéance basée sur** est définie sur `Une durée relative`	Nombre général et durée des jours ouvrables.
Champ de date d'échéance S'affiche uniquement lorsque **la date d'échéance basée sur** est définie sur `un champ de date/heure ou de durée`	Le champ de date/heure ou de durée.
Script de date d'échéance S'affiche uniquement lorsque **la date d'échéance basée sur** est définie sur `Script`	Script qui définit « réponse » sur le nombre de secondes de la durée.
Calendrier basé sur	Calendrier de base que le minuteur utilise pour compter les heures de travail. Si un calendrier est spécifié, la durée ne sera prise en compte que pour les heures spécifiées dans le calendrier. Par exemple, si la durée est de 2 heures et que le workflow commence à 16h00 selon un calendrier de 8h00 à 17h00, il se termine à 9h00 le lendemain. Les options sont les suivantes :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Approbation : variables d'entrée d'activité de groupe (suite)

Champ	Description
	• **Planification de ce workflow :** Le calendrier utilise la date, l'heure et un fuseau horaire de contexte de workflow **facultatif basé sur la** valeur. • **Un calendrier spécifique :** Le calendrier utilise une **planification** prédéfinie et un **fuseau horaire facultatif basé sur la** valeur. • **Un champ de planification :** Le calendrier utilise une valeur d'une table et un **fuseau horaire facultatif basé sur** la valeur.
Calendrier S'affiche uniquement lorsque **l'option Calendrier basé sur** est définie sur `Une planification spécifique`	**La planification** prédéfinie à partir d'une liste.
Champ de calendrier S'affiche uniquement lorsque **l'option Calendrier basé sur** est définie sur `Un champ de calendrier`.	Un champ de date et heure ou de durée pour le calendrier, qui est associé à la table. Les champs valides apparaissent en bleu dans la boîte de dialogue Sélectionner l'élément dans une arborescence.
Fuseau horaire basé sur	Fuseau horaire pour le calcul de la durée. Le fuseau horaire peut être basé sur : • **Aucun fuseau horaire :** Faire défaut. Le workflow utilise le fuseau horaire GMT. • **Un fuseau horaire spécifique :** Un **fuseau horaire** spécifique que vous choisissez dans une liste de choix. • **Champ de fuseau horaire :** Un **champ de fuseau horaire** pour suivre la durée à partir d'un champ sur le formulaire.
Fuseau horaire S'affiche uniquement lorsque **l'option Fuseau horaire basé sur** est définie sur `Un fuseau horaire spécifique` .	Sélectionnez le fuseau horaire souhaité dans la liste de choix.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Approbation : variables d'entrée d'activité de groupe (suite)

Champ	Description
Champ de fuseau horaire S'affiche uniquement lorsque **l'option Fuseau horaire basé sur** est définie sur `Un champ de fuseau horaire.`	Un champ de date et heure ou de durée pour le calendrier, qui est associé à la table. Les champs valides apparaissent en bleu dans la boîte de dialogue Sélectionner l'élément dans une arborescence.
Approbation : avancée Si vous le souhaitez, écrivez un script pour déterminer des utilisateurs supplémentaires auxquels demander des approbations.	
Avancé	Cochez cette case pour écrire un script destiné à déterminer des utilisateurs supplémentaires auxquels demander des approbations. Utilisez le **script Groupes supplémentaires** pour personnaliser les approbations de groupe.

Script pour groupes supplémentaires	Si la case à cocher **Avancé** est sélectionnée, ce script est appelé pour déterminer les approbations de groupe supplémentaires éventuelles à créer. Le script doit définir la *réponse* de variable à une liste d'ID de groupe séparés par des virgules ou à un tableau d'ID de groupe à ajouter en tant que groupes d'approbation. Par exemple :
	`answer = [];`
	`answer.push('id1');`
	`answer.push('id2');`

Conditions

Les conditions suivantes déterminent quelle transition s'effectue après cette activité.

Remarque : Les activités d'approbation s'exécutent en tant qu'utilisateur dont les actions correspondent aux conditions d'approbation ou de rejet que le workflow attendait et fait avancer le workflow.

Approbation - Conditions d'activité de groupe

Condition	Description
Approuvé	Les utilisateurs des groupes ont approuvé la demande en fonction des règles **d'attente** .
Rejeté	Les utilisateurs des groupes ont rejeté la demande en fonction des règles **d'attente** .
Erreur	L'événement ou la condition qui génère une erreur.
Ignoré	L'événement ou la condition qui autorise une approbation ignorée.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États

L'état de l'activité indique au moteur de workflow ce qu'il doit faire avec l'activité.

Approbation : états d'activité du groupe

État	Description
Exécution	Le moteur de workflow démarre la fonction `exécuter` de l'activité.
En attente	Le moteur de workflow ignore l'activité jusqu'à ce qu'un événement spécifique pour relancer l'activité soit déclenché.
Terminé	L'activité s'est terminée. Affichez la valeur de résultat pour connaître le résultat de l'activité.
Annulé	Cette activité, ou le workflow qui contient cette activité, a été annulée.
Erreur	Une erreur JavaScript s'est produite. Examinez les journaux pour connaître les détails de l'erreur.

Approbation : activité du workflow utilisateur

L'activité Approbation - utilisateur crée une ou plusieurs approbations utilisateur individuelles.

Résultats

La valeur de résultat est la disposition d'approbation finale. Cette disposition dépend des actions d'approbation prises par les approbateurs et des conditions d'approbation spécifiées dans les champs **Attendre** ou **Quand quelqu'un refuse** . Les valeurs de résultat possibles sont les suivantes :

- Approuvé
- Rejeté
- Supprimé
- Annulé

Variables d'entrée

Approbation : variables d'entrée d'activité de l'utilisateur

Champ	Description
Approbation : utilisateur quand Spécifiez quand cette activité génère un enregistrement d'approbation d'utilisateur.	
Condition	Conditions qui, si elles sont réunies, entraînent la génération de l'approbation individuelle. Si les conditions ne sont pas réunies, l'approbation est ignorée.
Approbation : approbateurs d'utilisateurs Spécifiez les utilisateurs dont l'approbation sera nécessaire.	
Utilisateurs	Les utilisateurs pour l'approbation. Utilisez l'icône d'arborescence pour sélectionner des champs de référence d'utilisateur dans l'enregistrement actuel afin de créer des approbations, tels que

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Approbation : variables d'entrée d'activité de l'utilisateur (suite)

Champ	Description
	`${assigned_to}`. Si aucun utilisateur n'est sélectionné, l'activité définit automatiquement l'approbation sur **Approuvé**. **Remarque :** Le workflow gère uniquement les enregistrements d'approbation générés par l'activité d'utilisateur d'approbation. Une fois le workflow démarré, les approbations nouvellement ajoutées n'affectent pas le contexte du workflow.
Groupes	Groupes dont les membres doivent également recevoir des approbations. Notez que cette activité est différente de l'activité **Approbation - Groupe** , qui crée une approbation de groupe en plus des approbations individuelles. L'icône d'arborescence peut être utilisée pour sélectionner des champs de référence de groupe à partir de l'enregistrement actuel afin de créer des approbations, tels que `${assignment_group}`.
Approbation - Condition utilisateur Spécifiez comment l'activité décide d'approuver ou de rejeter l'approbation du groupe, en fonction des réponses de chaque approbateur.	
Attendre	Choix entre différentes logiques d'approbation pour déterminer quelles approbations entraînent l'acceptation de l'approbation de l'activité. Les options sont les suivantes : • **Approbation par n'importe qui :** N'importe quel utilisateur peut approuver et la première approbation entraîne la fin de l'activité avec un résultat **approuvé**. • **Approbation par tout le monde :** Tous les utilisateurs doivent approuver (voir ci-dessous la façon dont un rejet est géré). • **Première réponse de n'importe qui :** La première approbation ou le premier rejet d'un utilisateur entraîne la fin de l'activité. • **Condition basée sur script :** Chaque fois qu'un utilisateur approuve ou rejette l'activité, le **script d'approbation** est appelé pour déterminer si l'activité doit se terminer.
Quand quelqu'un refuse	Choix entre différentes logiques d'approbation pour déterminer quels rejets entraînent le rejet de l'approbation de l'activité. Les options sont les suivantes : • **Rejeter l'approbation :** Terminer immédiatement l'activité avec un résultat de **rejeté**. • **Attendez les autres réponses avant de décider :** Attendez d'obtenir d'autres réponses avant de prendre une décision d'approbation ou de rejet. Cela permet aux utilisateurs de changer d'avis jusqu'à ce qu'une décision soit prise.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Approbation : variables d'entrée d'activité de l'utilisateur (suite)

Champ	Description
	Remarque : Notez que si **l'option Attendre** est définie sur **Approbation par tout le monde**, une seule approbation entraîne la fin de l'activité avec un résultat d'approbation, même si un ou plusieurs utilisateurs la rejettent.
Nom de colonne d'approbation	Un champ de chaîne pour le nom du champ d'approbation dans la table sur laquelle le workflow s'exécute. La valeur par défaut est **approval**, qui correspond au champ de la table Tâche. **Remarque :** Utilisez le nom du champ, pas son étiquette. Si vous utilisez des champs de colonne d'approbation personnalisés et des journaux de colonne d'approbation, utilisez les activités Définir la valeur dans le workflow pour définir les champs personnalisés de la colonne d'approbation.
Colonne de journal d'approbation	

Script d'approbation	Si la variable **Attendre** est définie sur **Condition basée sur script** , ce script est appelé pour déterminer comment gérer une approbation ou un rejet. Le script doit définir la *variable Réponse* sur Approuvé ou Rejeté pour indiquer l'état d'approbation de cette approbation. Lorsqu'ils sont appelés, les informations suivantes sont disponibles :
	`counts.total = total number of users that are part of this approval`
	`counts.approved = # of users that approved so far`
	`counts.rejected = # of users that rejected so far`
	`counts.requested = # of users that are pending approval`
	`counts.not_requested = # of users that are not pending approval`
	`counts.not_required = # of users that approval is not required`

Approbation - Calendrier de l'utilisateur Spécifier la manière dont le workflow calcule la date de démarrage prévue et la date d'échéance de l'enregistrement d'approbation. Une fois que vous avez effectué une sélection pour « Date d'échéance basée sur » et « Calendrier basé sur », les champs appropriés s'afficheront.	
Date d'échéance basée sur	Sélectionnez la manière dont le workflow détermine la durée, la date d'échéance et le calendrier de la tâche.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Approbation : variables d'entrée d'activité de l'utilisateur (suite)

Champ	Description
	• **Durée spécifiée par l'utilisateur :** La durée est basée sur une valeur spécifiée par l'utilisateur. • **Durée relative :** La durée est calculée à partir d'une durée relative (par exemple, la fin du jour ouvrable suivant). • **Un champ de date/heure ou de durée :** La durée est basée sur la valeur d'un champ sur l'enregistrement actuel. • **Script:** La durée est renvoyée par un script.
Durée S'affiche uniquement lorsque **la date d'échéance basée sur** est définie sur `Durée spécifiée par l'utilisateur`	Nombre spécifique de jours et d'heures.
Durée relative S'affiche uniquement lorsque **la date d'échéance basée sur** est définie sur `Une durée relative`	Nombre général et durée des jours ouvrables.
Champ de date d'échéance S'affiche uniquement lorsque **la date d'échéance basée sur** est définie sur `un champ de date/heure ou de durée`	Le champ de date/heure ou de durée.
Script de date d'échéance S'affiche uniquement lorsque **la date d'échéance basée sur** est	Script qui définit « réponse » sur le nombre de secondes de la durée.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Approbation : variables d'entrée d'activité de l'utilisateur (suite)

Champ	Description
définie sur `Script`	
Calendrier basé sur	Calendrier de base que le minuteur utilise pour compter les heures de travail. Si un calendrier est spécifié, la durée ne sera prise en compte que pour les heures spécifiées dans le calendrier. Par exemple, si la durée est de 2 heures et que le workflow commence à 16h00 selon un calendrier de 8h00 à 17h00, il se termine à 9h00 le lendemain. Les options sont les suivantes : • **Planification de ce workflow :** Le calendrier utilise la date, l'heure et un fuseau horaire de contexte de workflow **facultatif basé sur la** valeur. • **Un calendrier spécifique :** Le calendrier utilise une **planification** prédéfinie et un **fuseau horaire facultatif basé sur la** valeur. • **Un champ de planification :** Le calendrier utilise une valeur d'une table et un **fuseau horaire facultatif basé sur** la valeur.
Calendrier S'affiche uniquement lorsque **l'option Calendrier basé sur** est définie sur `Une planification spécifique`	**La planification** prédéfinie à partir d'une liste.
Champ de calendrier S'affiche uniquement lorsque **l'option Calendrier basé sur** est définie sur `Un champ de calendrier`.	Un champ de date et heure ou de durée pour le calendrier, qui est associé à la table. Les champs valides apparaissent en bleu dans la boîte de dialogue Sélectionner l'élément dans une arborescence.
Fuseau horaire basé sur	Fuseau horaire pour le calcul de la durée. Le fuseau horaire peut être basé sur : • **Aucun fuseau horaire :** Faire défaut. Le workflow utilise le fuseau horaire GMT. • **Un fuseau horaire spécifique :** Un **fuseau horaire** spécifique que vous choisissez dans une liste de choix. • **Champ de fuseau horaire :** Un **champ de fuseau horaire** pour suivre la durée à partir d'un champ sur le formulaire.
Fuseau horaire	Sélectionnez le fuseau horaire souhaité dans la liste de choix.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Approbation : variables d'entrée d'activité de l'utilisateur (suite)

Champ	Description
S'affiche uniquement lorsque **l'option Fuseau horaire basé sur** est définie sur `Un fuseau horaire spécifique` .	
Champ de fuseau horaire S'affiche uniquement lorsque **l'option Fuseau horaire basé sur** est définie sur `Un champ de fuseau horaire.`	Un champ de date et heure ou de durée pour le calendrier, qui est associé à la table. Les champs valides apparaissent en bleu dans la boîte de dialogue Sélectionner l'élément dans une arborescence.
Approbation : avancée Si vous le souhaitez, écrivez un script pour déterminer des utilisateurs supplémentaires auxquels demander des approbations.	
Avancé	Cochez cette case pour écrire un script destiné à déterminer des utilisateurs supplémentaires auxquels demander des approbations.

Script pour approbateurs complémentaires	Si la case à cocher **Avancé** est sélectionnée, ce script est appelé pour déterminer les approbations d'utilisateur supplémentaires éventuelles à créer. Le script doit définir la *réponse* de variable à une liste d'ID d'utilisateurs et d'ID de groupe séparés par des virgules, ou à un tableau d'ID d'utilisateurs et de groupes à ajouter en tant qu'approbateurs. Par exemple :
	`answer = [];`
	`answer.push('id1');`
	`answer.push('id2');`

Conditions

Les conditions suivantes déterminent quelle transition s'effectue après cette activité.

Remarque : Les activités d'approbation s'exécutent en tant qu'utilisateur dont les actions correspondent aux conditions d'approbation ou de rejet que le workflow attendait et fait avancer le workflow.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Approbation - Conditions d'activité de l'utilisateur

Condition	Description
Approuvé	Les utilisateurs ont approuvé la demande en fonction des règles **d'attente** .
Rejeté	Les utilisateurs ont rejeté la demande en fonction des règles **d'attente** .
Erreur	L'événement ou la condition qui génère une erreur.
Ignoré	L'événement ou la condition qui autorise une approbation ignorée.

États

L'état de l'activité indique au moteur de workflow ce qu'il doit faire avec l'activité.

Approbation : états de l'activité de l'utilisateur

État	Description
Exécution	Le moteur de workflow démarre la fonction `exécuter` de l'activité.
En attente	Le moteur de workflow ignore l'activité jusqu'à ce qu'un événement spécifique pour relancer l'activité soit déclenché.
Terminé	L'activité s'est terminée. Affichez la valeur de résultat pour connaître le résultat de l'activité.
Annulé	Cette activité, ou le workflow qui contient cette activité, a été annulée.
Erreur	Une erreur JavaScript s'est produite. Examinez les journaux pour connaître les détails de l'erreur.

Générer l'activité du workflow

L'activité **Générer** crée immédiatement des enregistrements d'approbation ou de tâche à partir de n'importe quelle activité d'approbation ou de tâche placée après l'activité **Générer** dans le chemin d'accès du workflow. Ces tâches et approbations pré-générées démarrent lorsque les activités de tâche et d'approbation sont atteintes pendant l'exécution du flux. Cela permet à une tâche d'avoir un ensemble de tâches séquentielles prégénérées ou d'approbations associées, mais nécessite quand même qu'elles soient terminées dans l'ordre.

Remarque : Cette activité est uniquement disponible lorsque le workflow s'exécute sur une table qui étend la tâche.

Par défaut, le workflow ne crée aucune tâche ni approbation tant qu'il ne les a pas intégrées dans le workflow.

L'activité **Générer** suit toutes les transitions à travers le workflow jusqu'à chaque activité. Pour chaque activité :

- S'il s'agit d'une activité de tâche, crée la tâche et définit :
  - **État défini** sur **En attente**
  - Date **de début prévue**
  - La **date d'échéance**

Remarque : Les activités de tâche s'exécutent en tant qu'utilisateur dont les actions terminent la tâche que le workflow attendait et font avancer le workflow.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- S'il s'agit d'une activité d'approbation, crée les approbations et définit :
  - **L'état d'approbation** sur **Non demandé**
  - Date **de début prévue**
  - La **date d'échéance**

Remarque : Les activités d'approbation s'exécutent en tant qu'utilisateur dont les actions correspondent aux conditions d'approbation ou de rejet que le workflow attendait et fait avancer le workflow.

Les dates de début et d'échéance prévues sont calculées en fonction de la **durée prévue** de toutes les tâches et approbations entre l'activité **Générer** et l'activité en cours de mise à jour. Dans le cas d'un chemin d'accès ramifié (entre une **activité Branche** et **Joindre**), la durée la plus longue sera utilisée pour toutes les activités post-branche.

L'activité **Générer** peut être utilisée plusieurs fois, et toutes les tâches ou approbations seront actualisées avec des informations mises à jour. Cela est utile dans les situations où la liste des approbateurs ou d'autres informations importantes est encore modifiable pendant le traitement du workflow et qu'il peut être nécessaire de mettre à jour ou de corriger les approbations ou les tâches générées.

Pour exclure un ensemble d'activités de l'activité **Générer** , cochez la case **Ignorer pendant la génération** dans n'importe quelle condition. Ses transitions ne seront pas suivies pendant le processus de génération. Par défaut, la case **Ignorer pendant la génération** est cochée pour les conditions suivantes :

- **Rejeté** (pour l'une des activités d'approbation)
- **Aucune** condition de **l'activité If**
- **Condition** continue de l'activité du **tourniquet**
- **Condition incomplète** de **l'activité Rejoindre**

Variables d'entrée

Les variables d'entrée déterminent le comportement initial de l'activité.

Générer des variables d'entrée d'activité

Champ	Description
Générer des approbations	Si cette option est sélectionnée, les approbations sont créées lors de l'exécution de l'activité **Générer** . Si elle est décochée, les approbations sont utilisées pour calculer leur durée estimée, mais aucune approbation n'est créée.
Générer des tâches	Si cette option est sélectionnée, les tâches sont créées lors de l'exécution de l'activité **Générer** . Si elle est décochée, les tâches sont utilisées pour calculer leur durée estimée, mais aucune tâche n'est créée.

États

L'état de l'activité indique au moteur de workflow ce qu'il doit faire avec l'activité.

Traduction automatique

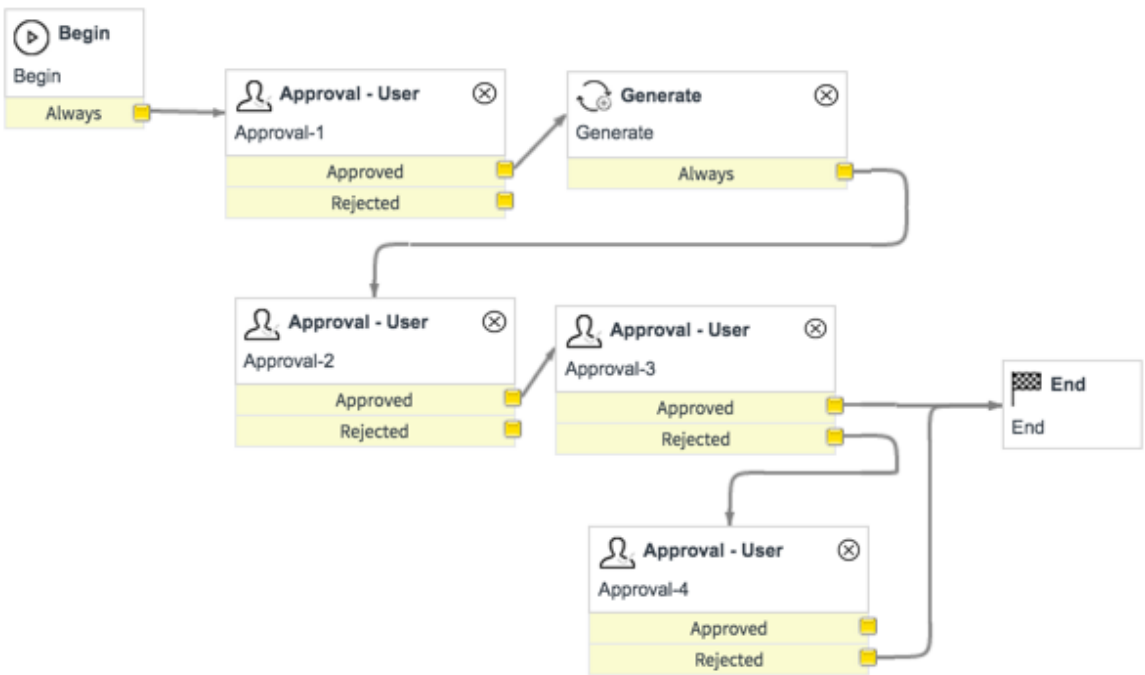
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Générer les états d'activité

État	Description
Exécution	L'activité est en cours d'exécution.
Terminé	L'activité s'est terminée. Affichez la valeur de résultat pour connaître le résultat de l'activité.
Annulé	Cette activité, ou le workflow qui contient cette activité, a été annulée.

Exemple

Générer un workflow



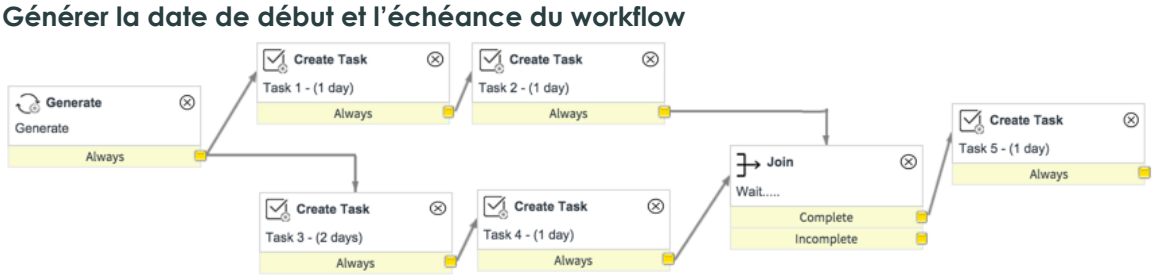
Dans cet exemple, les approbations suivantes sont générées :

- Approval-2
- Approval-3

L'approbation-4 est ignorée, car la condition **Rejeté** de l'approbation-3 sélectionne **Ignorer pendant la génération** .

Voici un exemple d'utilisation de l'activité **Générer** qui décrit les dates de début et d'échéance prévues :

Générer la date de début et l'échéance du workflow



Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans cet exemple, si l'activité **Générer** est exécutée le 1er janvier 2016, les dates de début et d'échéance prévues suivantes seront définies pour les tâches générées.

Tâche	Date de début attendue	Motif	Date d'échéance
Tâche 1 (1 jour)	1 janvier 2016		2 janvier 2016
Tâche 2 (1 jour)	2 janvier 2016	La tâche 1 est de 1 jour	3 janvier 2016
Tâche 3 (2 jours)	1 janvier 2016		3 janvier 2016
Tâche 4 (1 jour)	3 janvier 2016	La tâche 3 est de 2 jours	4 janvier 2016
Tâche 5 (1 jour)	4 janvier 2016	La tâche 4 se termine au plus tard avant la jointure	5 janvier 2016

Notez que la tâche 5 commence le 4 janvier 2016 puisque le chemin le plus long (en fonction des dates d'échéance) vers la **jointure** est la tâche 3/tâche 4.

Activité du workflow des approbations manuelles

L'activité **Approbations manuelles** surveille et gère toutes les approbations que les utilisateurs ajoutent manuellement en dehors du processus de workflow. Cette activité sélectionne uniquement les approbations qui sont à l'état Non demandé.

Remarque : Cette activité est uniquement disponible lorsque le workflow s'exécute sur une table qui étend la tâche.

S'il n'y a aucune approbation manuelle en attente lors de l'exécution de cette activité, l'activité se termine immédiatement avec un résultat **approuvé**. Cette activité ne crée pas d'enregistrement d'approbation. Utilisez cette activité pour mettre en pause le workflow lorsqu'un utilisateur ajoute une approbation manuelle à un enregistrement ayant un workflow associé et que l'état de ce dernier est Non demandé. Le workflow attend la fermeture de l'approbation avant de poursuivre.

Résultats

Le concepteur de workflow peut affecter une valeur de résultat à l'aide `d'activity.result` à partir d'un champ de script de l'activité. Par défaut, la valeur de résultat de l'activité est la disposition d'approbation finale déterminée par les actions d'approbation effectuées par les approbateurs. Les valeurs de résultat possibles sont les suivantes :

- Approuvé
- Rejeté
- Supprimé
- Annulé
- Erreur

Variables d'entrée

Les variables d'entrée déterminent le comportement initial de l'activité.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables d'entrée d'activité d'approbations manuelles

Champ	Description
Attendre	Indiquer ce qu'il faut attendre pour indiquer que l'activité d'approbation est approuvée ou rejetée. Les options sont les suivantes : • **Toute approbation manuelle d'utilisateur ou de groupe :** N'importe quel utilisateur peut approuver et la première approbation entraîne la fin de l'activité avec un résultat **approuvé**. • **Toutes les approbations manuelles d'utilisateur ou de groupe :** Tous les utilisateurs doivent approuver (voir ci-dessous la façon dont un rejet est géré). • **La première réponse de n'importe quelle approbation manuelle :** La première approbation ou le premier rejet d'un utilisateur entraîne la fin de l'activité.
Quand quelqu'un refuse	Indiquer ce qui se passe quand un utilisateur quelconque rejette la demande d'approbation. Les options sont les suivantes : • **Rejeter l'approbation :** Terminer immédiatement l'activité avec un résultat de **rejeté**. • **Attendez les autres réponses avant de décider :** Attendez d'obtenir d'autres réponses avant de prendre une décision d'approbation ou de rejet. Cela permet aux utilisateurs de changer d'avis jusqu'à ce qu'une décision soit prise. En outre, si **l'option Attendre est** définie sur **Approbation par tout le monde**, une seule approbation entraîne l'achèvement de l'activité avec un résultat d'approbation, même si un ou plusieurs utilisateurs la rejettent.

Conditions

Les conditions déterminent quelle transition s'effectue après cette activité.

Remarque : Les activités d'approbation s'exécutent en tant qu'utilisateur dont les actions correspondent aux conditions d'approbation ou de rejet que le workflow attendait et fait avancer le workflow.

Conditions de l'activité des approbations manuelles

Condition	Description
Approuvé	Les utilisateurs des groupes ont approuvé la demande en fonction des règles **d'attente** .
Rejeté	Les utilisateurs des groupes ont rejeté la demande en fonction des règles **d'attente** .

États

L'état de l'activité indique au moteur de workflow ce qu'il doit faire avec l'activité.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États de l'activité des approbations manuelles

État	Description
Exécution	Le moteur de workflow démarre la fonction *exécuter* de l'activité.
En attente	Le moteur de workflow ignore l'activité jusqu'à ce qu'un événement spécifique pour relancer l'activité soit déclenché.
Terminé	L'activité s'est terminée. Affichez la valeur de résultat pour connaître le résultat de l'activité.
Annulé	Cette activité, ou le workflow qui contient cette activité, a été annulée.
Erreur	Une erreur JavaScript s'est produite. Examinez les journaux pour connaître les détails de l'erreur.

Restaurer à l'activité du workflow

L'activité **Restaurer à** effectue une transition directe vers l'activité spécifiée par la flèche de la ligne de transition sortante.

Remarque : Cette activité est uniquement disponible lorsque le workflow s'exécute sur une table qui étend la tâche.

Restaurer à détermine les activités à réinitialiser en fonction de la séquence réelle du workflow (ligne de transition, pièces jointes) d'activités entre lui-même et l'activité transitionnée, et non de l'ordre d'exécution. **Restaurer à** marque ensuite toutes les approbations qui ont fait la transition entre l'activité de restauration et la transition vers comme **n'étant pas encore demandées** et les tâches comme **ouvertes** ou **en attente**.

Utilisez l'activité **Restaurer à** pour tous les workflows dans lesquels plusieurs restaurations sont requises. **Restaurer à n'a** pas de variables.

Conditions

Les conditions déterminent quelle transition s'effectue après cette activité.

Restaurer aux conditions d'activité

Condition	Description
Toujours	L'événement ou la condition qui entraîne le retour de l'approbation à l'étape de workflow précédente.
Erreur	L'événement ou la condition qui génère une erreur.
Ignoré	L'événement ou la condition qui autorise une approbation ignorée.

États

L'état de l'activité indique au moteur de workflow ce qu'il doit faire avec l'activité.

Restaurer aux états d'activité

État	Description
Exécution	Le moteur de workflow démarre la fonction *exécuter* de l'activité.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Restaurer aux états d'activité (suite)

État	Description
En attente	Le moteur de workflow ignore l'activité jusqu'à ce qu'un événement spécifique pour relancer l'activité soit déclenché.
Terminé	L'activité s'est terminée. Affichez la valeur de résultat pour connaître le résultat de l'activité.
Annulé	Cette activité, ou le workflow qui contient cette activité, a été annulée.
Erreur	Une erreur JavaScript s'est produite. Examinez les journaux pour connaître les détails de l'erreur.

Comportement de restauration

L'activité **Restaurer à** permet de passer directement à l'activité spécifiée par la flèche de la ligne de transition.

Utilisez l'activité **Restaurer à** pour tous les workflows qui utilisent des restaurations multiples ou imbriquées. **Restaurer pour** réinitialiser la tâche ciblée (la transition directe) sur **Ouvert**. Toutes les tâches qui se sont exécutées entre l'activité **Restaurer à** et la tâche ciblée (tâche restaurée) sont définies sur **En attente**.

(0) Commencer

(1) Journaliser le message

(2) Tâche 1

(3) Tâche 3

(4) Tâche 2

(5) Minuterie

(6) Approbation 1

(7) Revenir à la première tâche

(8) Tâche 1

(9) Tâche 2

(10) Approbation 1

(11) Approbation du journal

(12) S'inscrire

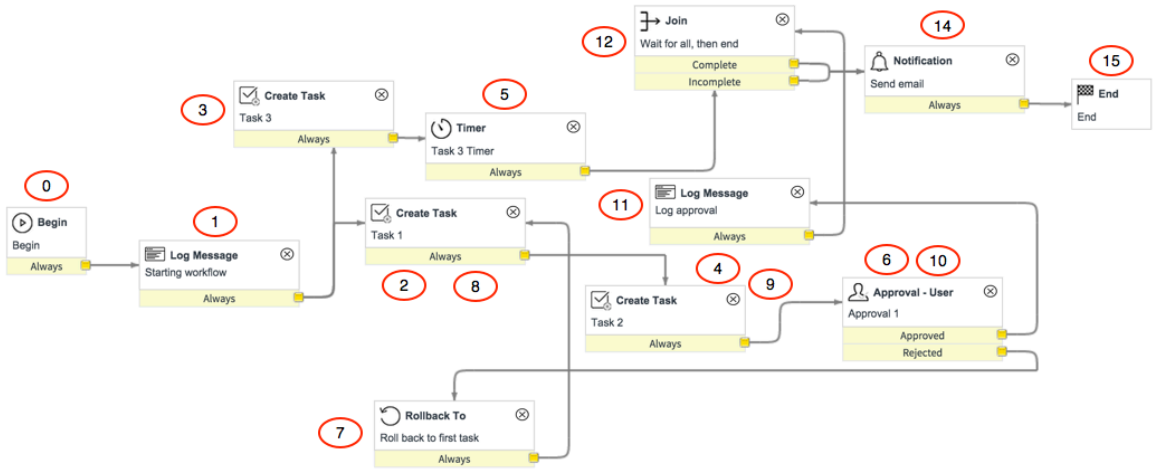
(14) Envoyer un e-mail

(15) Fin

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Restaurer au workflow



Historique de transition

L'état de (3) tâche 3 ne change pas, car cette activité ne transition pas directement à partir de l'activité cible de restauration. Pour voir quelles activités ont été restaurées, sélectionnez la liste connexe **Historique des transitions du workflow** et examinez la colonne **Restauré** .

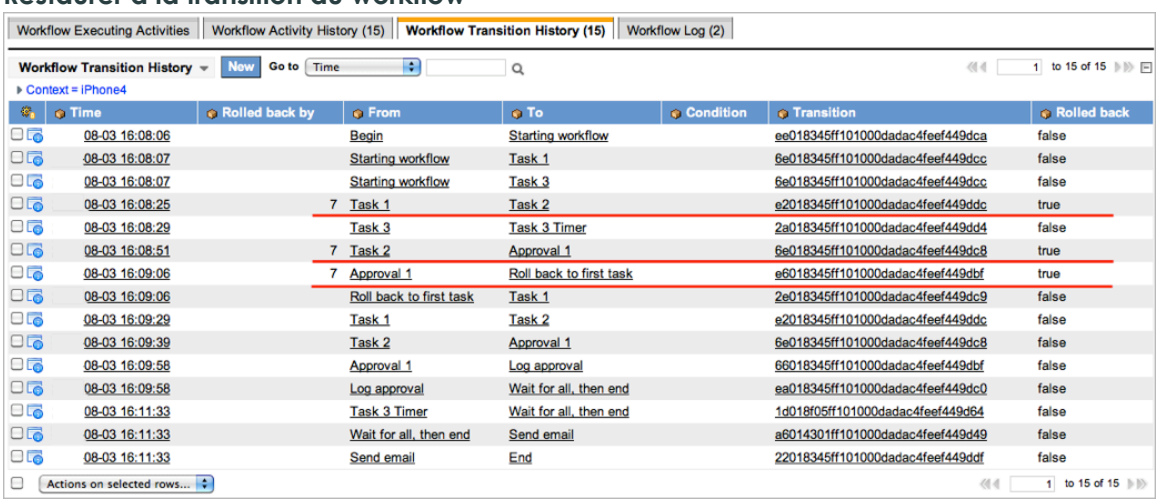
L'activité **Restaurer à** (7) met à jour les activités suivantes :

(8) Tâche 1 : réinitialiser à **Ouvert**

(9) Tâche 2 : réinitialiser en **attente**

(10) Approbation 1 : réinitialiser à **Pas encore demandé**

Restaurer à la transition du workflow


Workflow Executing Activities | Workflow Activity History (15) | **Workflow Transition History (15)** | Workflow Log (2)

Workflow Transition History — New — Go to Time — 1 to 15 of 15

Context = iPhone4

Time	Rolled back by	From	To	Condition	Transition	Rolled back
08-03 16:08:06		Begin	Starting workflow		ee018345ff101000dadac4feef449dca	false
08-03 16:08:07		Starting workflow	Task 1		6e018345ff101000dadac4feef449dcc	false
08-03 16:08:07		Starting workflow	Task 3		6e018345ff101000dadac4feef449dcc	false
08-03 16:08:25	7	Task 1	Task 2		e2018345ff101000dadac4feef449ddc	true
08-03 16:08:29		Task 3	Task 3 Timer		2a018345ff101000dadac4feef449dd4	false
08-03 16:08:51	7	Task 2	Approval 1		6e018345ff101000dadac4feef449dc8	true
08-03 16:09:06	7	Approval 1	Roll back to first task		e6018345ff101000dadac4feef449dbf	true
08-03 16:09:06		Roll back to first task	Task 1		2e018345ff101000dadac4feef449dc9	false
08-03 16:09:29		Task 1	Task 2		e2018345ff101000dadac4feef449ddc	false
08-03 16:09:39		Task 2	Approval 1		6e018345ff101000dadac4feef449dc8	false
08-03 16:09:58		Approval 1	Log approval		66018345ff101000dadac4feef449dbf	false
08-03 16:09:58		Log approval	Wait for all, then end		ea018345ff101000dadac4feef449dc0	false
08-03 16:11:33		Task 3 Timer	Wait for all, then end		1d018f05ff101000dadac4feef449d64	false
08-03 16:11:33		Wait for all, then end	Send email		a6014301ff101000dadac4feef449d49	false
08-03 16:11:33		Send email	End		22018345ff101000dadac4feef449ddf	false

Actions on selected rows... — 1 to 15 of 15

Restaurer à l'activité

Lorsque les conditions d'un workflow **déclenchent une activité Restaurer à** , le workflow déplace le traitement vers une activité spécifiée dans le workflow et réinitialise certaines activités déjà exécutées à leur état d'origine. Ceci est utile lors de la gestion d'une défaillance inattendue ou dans le cadre d'un flux logique programmé.

Lorsqu'une activité est réinitialisée pendant la restauration d'un workflow, les événements suivants se produisent :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les approbations sont **réinitialisées à Non demandées**.
- Les tâches sont réinitialisées à **l'état Ouvert** ou **En attente**. Un chemin d'accès de workflow de restauration ne peut pas créer de nouvelles tâches.

Les activités qui exécutent des opérations système externes, telles que la suppression d'un fichier ou l'envoi d'un e-mail, ne sont pas restaurées. Seuls les états d'approbation et d'activité de la tâche sont réinitialisés.

Un workflow peut contenir une restauration unique, plusieurs restaurations ou des restaurations imbriquées dans des workflows plus complexes. **L'activité Restaurer à** réinitialise les activités en fonction de la séquence de workflow réelle (ligne de transition, pièces jointes) des activités entre elle-même et l'activité transitionnée, plutôt que d'utiliser l'ordre d'exécution pour déterminer où le traitement doit redémarrer.

Activités de condition Workflow

Les activités de condition fournissent des fonctionnalités conditionnelles de branchement et d'opération logique pour les workflows.

Si activité du workflow

L'activité **Si** vérifie une condition ou un script pour déterminer si une transition **Oui** ou **Non** doit être effectuée.

Si le créateur du workflow spécifie à la fois la **condition** et le script **Avancé** , les deux doivent être évalués correctement pour que l'activité puisse effectuer la transition **Oui** .

Résultats

Le concepteur de workflow peut affecter une valeur de résultat à l'aide de activity.result à partir du champ **Script** de l'enregistrement d'activité. Par défaut, la valeur de résultat de l'activité est le résultat final de la condition ou du script spécifié. Les valeurs de résultat possibles sont les suivantes :

- Oui
- Non

Variables d'entrée

Les variables suivantes déterminent le comportement de l'activité.

Remarque : Les activités de condition s'exécutent en tant qu'utilisateur dont les actions correspondent aux conditions que le workflow attendait et fait avancer le workflow.

Si les variables d'entrée de l'activité

Champ	Description
Condition	Si cette option est spécifiée, et si l'enregistrement actuel correspond à la condition, la transition **Oui** est sélectionnée.
Avancé et Script	Pour spécifier un script, cochez la case **Avancé** . Vous pouvez ensuite entrer un script évalué. Si votre script définit la réponse de variable sur `oui`, la transition **Oui** est sélectionnée. Dans le cas contraire, la transition **Non** est sélectionnée.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conditions

Les conditions suivantes déterminent quelle transition intervient après l'activité.

Si conditions d'activité

Condition	
Oui	Cette valeur est prise lorsque la condition, si spécifiée, est vérifiée et que le script **Avancé** , s'il est spécifié, renvoie yes.
Non	Cette valeur est prise lorsque la condition n'est pas vérifiée ou lorsque le script **Avancé** , s'il est spécifié, renvoie non.

États

L'état de l'activité indique au moteur de workflow ce qu'il doit faire avec l'activité.

Si états de l'activité

État	Description
Exécution	Le moteur de workflow sait démarrer la fonction `onExecute` de l'activité.
En attente	Le moteur de workflow ignore l'activité jusqu'à ce qu'un événement spécifique pour relancer l'activité soit déclenché.
Terminé	L'activité s'est terminée. Affichez la valeur de résultat pour connaître le résultat de l'activité.
Annulé	Cette activité, ou le workflow qui contient cette activité, a été annulée.
Erreur	Une erreur JavaScript s'est produite. Examinez les journaux pour connaître les détails de l'erreur.

Changer l'activité du workflow

L'activité **Basculer** vérifie si la valeur d'un champ ou d'une variable transmis est équivalente à l'une des plusieurs valeurs de ticket.

Le comportement de l'activité switch est similaire à celui d'une instruction switch en Java.

Lors de la création d'une activité de commutation, sélectionnez une **variable** ou un **champ** à vérifier par rapport aux conditions d'activité pour une valeur de champ correspondante. Lorsque la valeur transmise dans cette variable ou ce champ correspond à la valeur définie dans le champ **Condition** de la condition d'activité, le workflow progresse dans cette condition d'activité.

Remarque : Les activités de condition s'exécutent en tant qu'utilisateur dont les actions correspondent aux conditions que le workflow attendait et fait avancer le workflow.

Résultats

La variable ou le champ sélectionné dans la **variable ou la** variable d'activité **Champ** détermine les valeurs de résultat possibles.

Variables d'entrée

Les variables suivantes déterminent le comportement de l'activité.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables d'entrée d'activité du commutateur

Champ	Description
Type	Sélectionnez **Variable** ou **Champ** comme type de valeur à vérifier par rapport aux conditions disponibles. Cette sélection définit l'étiquette et les options disponibles pour l'autre champ.
Variable ou champ	Sélectionnez la source de la valeur comparée aux conditions d'activité du commutateur. L'étiquette de champ et les options disponibles dépendent de la sélection **du type** . • **Variable :** sélectionnez une variable du catalogue de services. • **Champ :** sélectionnez un champ dans la **table** définie dans les propriétés du workflow.

États

L'état de l'activité indique au moteur de workflow ce qu'il doit faire avec l'activité.

Changer les états d'activité

État	Description
Exécution	Le moteur de workflow sait démarrer la fonction `onExecute` de l'activité.
En attente	Le moteur de workflow ignore l'activité jusqu'à ce qu'un événement spécifique pour relancer l'activité soit déclenché.
Terminé	L'activité s'est terminée. Affichez la valeur de résultat pour connaître le résultat de l'activité.
Annulé	Cette activité, ou le workflow qui contient cette activité, a été annulée.
Erreur	Une erreur JavaScript s'est produite. Examinez les journaux pour connaître les détails de l'erreur.

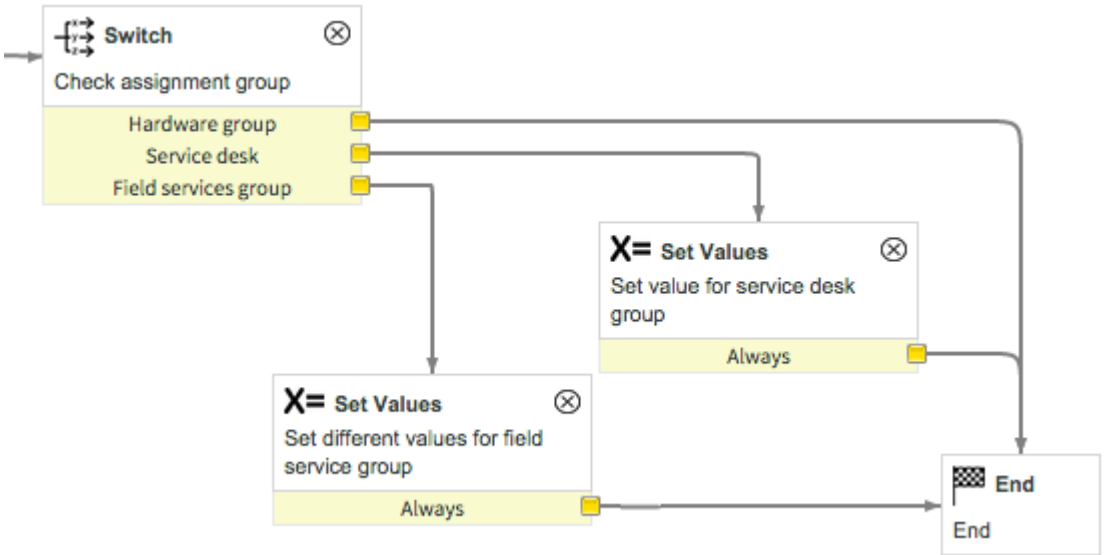
Exemple

Vous pouvez créer une activité de commutation qui définit différentes valeurs de champ sur un incident en fonction du groupe d'affectation de l'enregistrement d'incident.

Traduction automatique

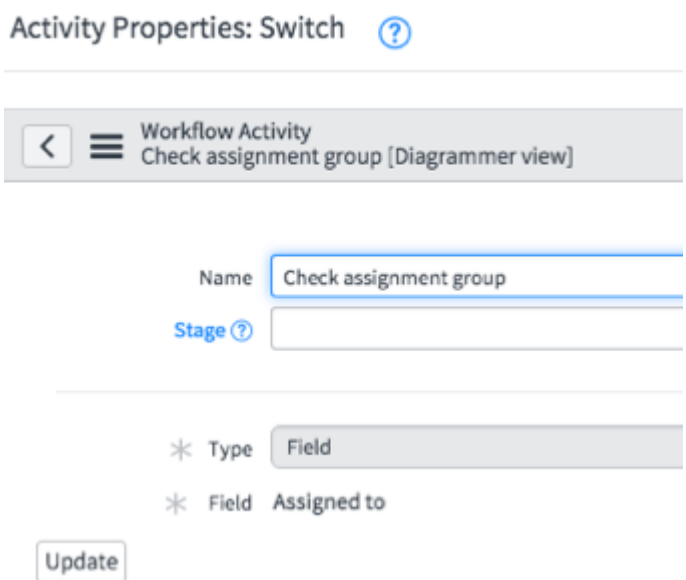
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple d'activité de changement



Le **champ** sélectionné est le champ **Affecté à l'incident** .

Changer de champ d'activité



Si la valeur du champ **Affecté à** de l'incident déclenchant le workflow est **Centre de services** ou **Services** sur site, le workflow renseigne les valeurs de l'enregistrement d'incident avant de continuer. Si la valeur **Affecté à** est **Matériel**, le workflow se poursuit sans renseigner de valeurs de champ.

Le type de condition (Standard, Sinon ou Erreur) est utilisé. Pour plus d'informations, voir Gérer les workflow conditions d'activité.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activité du workflow Attendre une condition

L'activité **Attendre une condition** force le workflow à attendre, lors de cette activité, jusqu'à ce que l'enregistrement actuel corresponde à la condition spécifiée.

Le workflow évalue l'activité **Attendre une condition** chaque fois que l'enregistrement actuel est mis à jour. Utilisez cette activité pour mettre en pause un workflow pendant une période indéterminée jusqu'à ce qu'un critère particulier soit atteint par une mise à jour d'enregistrement. Pour mettre en pause un workflow pendant une durée déterminée, reportez-vous à la section Activités du minuteur workflow.

Pour que le workflow prenne en compte la condition remplie, toutes les conditions spécifiées, qu'elles soient dans le générateur ou dans un script, doivent avoir la valeur vrai.

Remarque : Une **activité Attendre une condition** ne doit être utilisée que pour attendre un événement externe tel qu'une mise à jour d'enregistrement, et non un événement provenant d'un workflow définissant une valeur. Si vous avez un workflow qui définit une valeur et que vous souhaitez attendre que ce même champ soit considéré comme « modifié », essayez d'insérer un minuteur d'une seconde.

Résultats

Le concepteur de workflow peut affecter une valeur de résultat à l'aide `d'activity.result` à partir d'un champ de script de l'activité. L'activité change lorsque la valeur du résultat est vraie.

Variables d'entrée

Les variables suivantes déterminent le comportement de l'activité.

Remarque : Les activités de condition s'exécutent en tant qu'utilisateur dont les actions correspondent aux conditions que le workflow attendait et fait avancer le workflow.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Attendre les variables d'entrée de l'activité de condition

Champ	Description
Condition	Le workflow est mis en pause lors de cette activité jusqu'à ce que cette condition corresponde à l'enregistrement actuel.
Script de condition	Si cette option est spécifiée, le workflow est mis en pause lors de cette activité, jusqu'à ce que ce script définisse la variable *de réponse* sur vrai.

États

L'état de l'activité indique au moteur de workflow ce qu'il doit faire avec l'activité.

Attendre les états des activités de condition

État	Description
Exécution	Le moteur de workflow sait démarrer la fonction *onExecute* de l'activité.
En attente	Le moteur de workflow ignore l'activité jusqu'à ce qu'un événement spécifique pour relancer l'activité soit déclenché.
Terminé	L'activité s'est terminée. Affichez la valeur de résultat pour connaître le résultat de l'activité.
Annulé	Cette activité, ou le workflow qui contient cette activité, a été annulée.
Erreur	Une erreur JavaScript s'est produite. Examinez les journaux pour connaître les détails de l'erreur.

Attendre l'activité du workflow d'événement WF

L'activité **Attendre l'événement WF** force le workflow à attendre, lors de cette activité, jusqu'à ce que l'événement spécifié soit déclenché.

Utilisez cette activité pour attendre qu'une autre activité déclenche un événement. Les événements provenant d'autres activités sont déclenchés dans un script à l'aide de l'appel d'API workflow.fireEvent('eventName').

Résultats

Le concepteur de workflow peut affecter une valeur de résultat à l'aide `d'activity.result` à partir d'un champ de script de l'activité. Cette activité effectue une transition lorsque l'événement spécifié se déclenche.

Variables d'entrée

Les variables suivantes déterminent le comportement de l'activité.

Remarque : Les activités de condition s'exécutent en tant qu'utilisateur dont les actions correspondent aux conditions que le workflow attendait et fait avancer le workflow.

Attendre les variables d'entrée d'activité d'événement WF

Champ	Description
Attendre événement	Nom d'événement déclenchant le workflow.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Traduction automatique

États

L'état de l'activité indique au moteur de workflow ce qu'il doit faire avec l'activité.

Attendre les états de l'activité de l'événement WF

État	Description
Exécution	Le moteur de workflow sait démarrer la fonction `onExecute` de l'activité.
En attente	Le moteur de workflow ignore l'activité jusqu'à ce qu'un événement spécifique pour relancer l'activité soit déclenché.
Terminé	L'activité s'est terminée. Affichez la valeur de résultat pour connaître le résultat de l'activité.
Annulé	Cette activité, ou le workflow qui contient cette activité, a été annulée.
Erreur	Une erreur JavaScript s'est produite. Examinez les journaux pour connaître les détails de l'erreur.

Workflow Activités de notification

Les activités du workflow de notification informent les utilisateurs des événements qui se produisent pendant le workflow.

Créer une activité d'événement workflow

L'activité **Créer un événement** ajoute un événement à la file d'attente des événements, mais ne le déclenche pas immédiatement.

Le processeur d'événements traite généralement l'événement dans un délai d'une minute. Cette activité déclenche des règles métier ou des notifications par e-mail qui seraient normalement déclenchées par l'événement.

Pour plus d'informations sur la création et l'utilisation d'événements système, reportez-vous à la section Événements système .

Résultats

Terminé : l'activité a ajouté l'événement à la file d'attente de l'événement.

Variables d'entrée

Créer des variables d'entrée d'activité d'événement

Champ	Description
Nom d'événement	Le nom de l'événement à créer. À partir de la liste de recherche Nom d'événement, sélectionnez l'événement à ajouter à la file d'attente. Si l'événement nécessite des paramètres, spécifiez-les dans le champ Script de paramètre.
Paramètre 1	Premier paramètre de l'événement. **Remarque :** Si ce paramètre est une valeur de chaîne, il doit être entre guillemets (» «).
Paramètre 2	Le deuxième paramètre d'événement.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer des variables d'entrée d'activité d'événement (suite)

Champ	Description
	Remarque : Si ce paramètre est une valeur de chaîne, il doit être entre guillemets (» «).

Activité de notification workflow

L'activité **de notification** envoie un e-mail ou un message SMS à des utilisateurs ou à des groupes spécifiés.

Variables d'entrée

Variables d'entrée de l'activité de notification

Champ	Description
Destinataires	
Pour	Les utilisateurs qui seront destinataires de l'e-mail.
À (groupes)	Les membres des groupes qui seront destinataires de l'e-mail.
Avancé	Si cette option est sélectionnée, le script dans le champ **Vers (script)** est appelé pour spécifier les destinataires supplémentaires de l'e-mail.
À (script)	Si **Avancé** est sélectionné, ce script est appelé et doit définir la *réponse* de variable à une liste séparée par des virgules d'utilisateurs ou de sys_ids de groupe que vous souhaitez ajouter en tant que destinataires de l'e-mail.
Message	
Objet	Ligne d'objet de l'e-mail
Message	Le corps de l'e-mail qui est envoyé. Pour inclure la valeur d'un champ dans le corps du message, placez le curseur à l'endroit du texte dans lequel vous souhaitez insérer la valeur du champ. Cliquez ensuite sur l'icône + à côté de **Champs** et sélectionnez le champ souhaité.

États

L'état de l'activité indique au moteur de workflow ce qu'il doit faire avec l'activité.

États de l'activité de notification

Champ	Description
Exécution	Le moteur de workflow sait qu'il doit démarrer la fonction `d'exécution` de l'activité.
Terminé	L'activité s'est terminée. Affichez la valeur de résultat pour connaître le résultat de l'activité.
Annulé	Cette activité, ou le workflow qui contient cette activité, a été annulée.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activités du minuteur workflow

Les activités du minuteur suspendent les workflows pendant des périodes définies.

Information associée

Utiliser plusieurs activités de minuterie dans un seul workflow

Activité du workflow de la minuterie du pourcentage de SLA

L'activité **Minuteur du pourcentage de SLA** suspend le workflow pendant une durée égale à un pourcentage d'un SLA.

Un workflow doit s'exécuter sur la table des SLA de tâche pour utiliser cette activité.

Remarque : Les activités du minuteur s'exécutent en tant qu'utilisateur système, car le planificateur système fait avancer le workflow.

Résultats

Résultats de l'activité du minuteur du pourcentage de SLA

Résultat	Description
Terminé	L'activité a atteint la durée spécifiée
Annulé	L'activité ou le workflow a été annulé avant que le minuteur n'atteigne la durée spécifiée

Variables d'entrée

Les variables d'entrée déterminent le comportement initial de l'activité.

Variables d'entrée d'activité du minuteur du pourcentage de SLA

Champ	Description
Pourcentage	Durée de pause du workflow, en pourcentage du SLA actuel

États

L'état de l'activité indique au moteur de workflow ce qu'il doit faire avec l'activité.

États de la minuterie du pourcentage de SLA

État	Description
Exécution	L'activité est dans cet état très brièvement lors de l'initialisation, après quoi elle passe immédiatement en **En attente**.
En attente	Le moteur de workflow attend que le SLA atteigne le pourcentage spécifié. Le moteur transfère ensuite le workflow à l'activité suivante.
Terminé	L'activité s'est terminée. Affichez la valeur de résultat pour connaître le résultat de l'activité.
Annulé	Cette activité, ou le workflow qui contient cette activité, a été annulée.
Erreur	Une erreur JavaScript s'est produite. Examinez les journaux pour connaître les détails de l'erreur.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activité du workflow du minuteur

L'activité **de minuteur** suspend le workflow pendant une période donnée.

Cette durée peut être une valeur de temps absolue ou une valeur relative basée sur une création et une utilisation de calendriers définies . Il est préférable d'ajuster la **durée** afin que le workflow puisse progresser en temps opportun. Pour mettre en pause un workflow indéfiniment jusqu'à ce qu'une condition soit remplie, reportez-vous à la section Attendre une condition.

Remarque : Les activités du minuteur s'exécutent en tant qu'utilisateur système, car le planificateur système fait avancer le workflow.

Résultats

Résultats de l'activité du minuteur

Résultat	Description
Terminé	L'activité a atteint la durée spécifiée.
Annulé	L'activité ou le workflow a été annulé avant que le minuteur n'atteigne la durée spécifiée.

Variables d'entrée

Les variables d'entrée déterminent le comportement initial de l'activité.

Variables d'entrée d'activité du minuteur

Champ	Description
Informations sur le minuteur	
Minuteur basé sur	Comment la durée du minuteur est calculée. Les options sont les suivantes : • **Durée spécifiée par l'utilisateur :** La durée est basée sur les champs **Durée** , tels que les jours et les heures. • **Durée relative :** La durée est basée sur les champs **Durée relative** (par exemple, Fin du jour ouvrable suivant) et **Attendre** . • **Un champ de date/heure ou de durée :** La durée est basée sur la valeur **Champ** et le champ **Attendre** . • **Script:** La durée est basée sur un script qui renvoie le nombre de secondes.
Durée S'affiche uniquement lorsque **le minuteur basé sur** est **une durée spécifiée par l'utilisateur**.	Nombre spécifique de jours et d'heures à attendre avant de passer à l'activité suivante du workflow.
Durée relative	Nombre général et durée des jours ouvrables à attendre avant de passer à l'activité de workflow suivante. .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables d'entrée d'activité du minuteur (suite)

Champ	Description
S'affiche uniquement lorsque **le minuteur basé sur** a la **valeur d'une durée relative**	
Attente S'affiche uniquement lorsque **le minuteur basé sur** a la valeur **d'une durée relative** ou **d'un champ de date/heure ou de durée**.	Ajustement du minuteur supplémentaire lorsque **le minuteur basé sur** a la valeur **d'une durée relative** ou **d'un champ de date/heure ou de durée**. Les options sont les suivantes : • **La durée entière :** Aucune modification de la durée calculée. • **Un % de la durée :** La durée est ajustée en multipliant le nombre de secondes par le (**Pourcentage** / 100). • **Quelque temps avant :** La durée est raccourcie par le **Temps avant** les jours et les heures. • **Quelque temps après :** La durée est allongée par le **Temps après** les jours et les heures.
Pourcentage S'affiche uniquement lorsque **le minuteur basé sur** a la valeur **d'une durée relative** ou **d'un champ de date/heure ou de durée**.	Valeur du pourcentage **d'attente** lorsque **la minuteur est basée sur** a la valeur **d'une durée relative** ou **d'un champ de date/heure ou de durée**.
Temps avant S'affiche uniquement lorsque **le minuteur basé sur** a la valeur **d'un champ de durée relative** ou **d'une date/heure ou d'une durée** et que **l'attente** est **un peu avant**.	La valeur du temps du modificateur lorsque **l'option Attendre** a la valeur **Un peu avant**.
Temps après S'affiche uniquement lorsque **l'option Minuteur basé sur** a la valeur **Un champ de durée relative** ou **de date/heure ou de durée** et que **l'Attente** est **un certain temps après**.	Valeur de temps du modificateur lorsque **l'option Attendre** est **un peu après**.
Champ S'affiche uniquement lorsque **le minuteur basé**	Champ de date/heure ou de durée qui contient le temps d'attente écoulé avant de passer à l'activité de workflow suivante.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables d'entrée d'activité du minuteur (suite)

Champ	Description
sur est **un champ de date/ heure ou de durée**.	
Script S'affiche uniquement lorsque **le minuteur basé sur** est **un script**	Script qui définit « réponse » sur le nombre de secondes de la durée.
Calendrier du minuteur	
Calendrier basé sur	Calendrier de base que le minuteur utilise pour compter les heures de travail. Si un calendrier est spécifié, la durée ne sera prise en compte que pour les heures spécifiées dans le calendrier. Par exemple, si la durée est de 2 heures et que le workflow commence à 16h00 selon un calendrier de 8h00 à 17h00, il se termine à 9h00 le lendemain. Les options sont les suivantes : • **Planification de ce workflow :** Le calendrier utilise la date, l'heure et un fuseau horaire de contexte de workflow **facultatif basé sur la** valeur. • **Un calendrier spécifique :** Le calendrier utilise une **planification** prédéfinie et un **fuseau horaire facultatif basé sur la** valeur. • **Un champ de planification :** Le calendrier utilise une valeur d'une table et un **fuseau horaire facultatif basé sur** la valeur.
Calendrier S'affiche uniquement lorsque **l'option Calendrier basé sur** a **la valeur d'un calendrier spécifique**.	**La planification** prédéfinie à partir d'une liste.
Champ de calendrier S'affiche uniquement lorsque **l'option Calendrier basé sur** a la valeur **Un champ de calendrier**.	Un champ de date et heure ou de durée pour le calendrier, qui est associé à la table. Les champs valides apparaissent en bleu dans la boîte de dialogue Sélectionner l'élément dans une arborescence.
Fuseau horaire du minuteur	
Fuseau horaire basé sur	Fuseau horaire pour le calcul de la durée. Le fuseau horaire peut être basé sur :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables d'entrée d'activité du minuteur (suite)

Champ	Description
	• **Aucun fuseau horaire :** Faire défaut. Le workflow utilise le fuseau horaire GMT. • **Un fuseau horaire spécifique :Fuseau horaire** prédéfini. • **Champ de fuseau horaire :** Un **champ de fuseau horaire** pour suivre la durée à partir d'un champ sur le formulaire.
Fuseau horaire S'affiche uniquement lorsque **l'option Fuseau horaire basé sur** a **la valeur Un fuseau horaire spécifique**.	Le fuseau horaire prédéfini.
Champ de fuseau horaire S'affiche uniquement lorsque **l'option Fuseau horaire basé sur** a la valeur **Un champ de fuseau horaire**.	Un champ de date et heure ou de durée pour le calendrier, qui est associé à la table. Les champs valides apparaissent en bleu dans la boîte de dialogue Sélectionner l'élément dans une arborescence.

États

L'état de l'activité indique au moteur de workflow ce qu'il doit faire avec l'activité.

États d'activité du minuteur

État	Description
Exécution	L'activité **du minuteur** est dans cet état très brièvement lors de l'initialisation, après quoi elle passe immédiatement en **attente**.
En attente	Le moteur de workflow attend que le minuteur atteigne la durée spécifiée. Le moteur transfère ensuite le workflow à l'activité suivante.
Terminé	L'activité s'est terminée. Affichez la valeur de résultat pour connaître le résultat de l'activité.
Annulé	Cette activité, ou le workflow qui contient cette activité, a été annulée.
Erreur	Une erreur JavaScript s'est produite. Examinez les journaux pour connaître les détails de l'erreur.

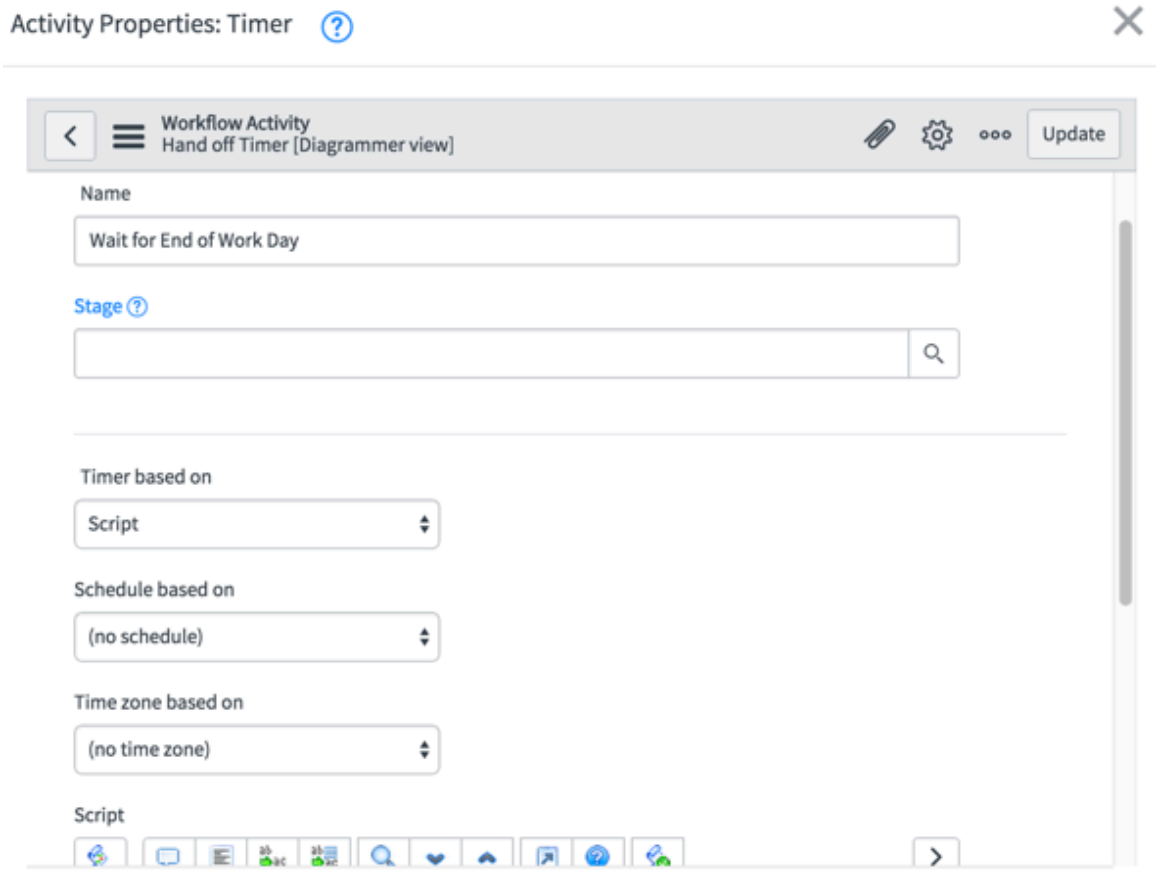
Exemple

Vous pouvez utiliser une activité **de minuteur** pour mettre en pause le workflow jusqu'à la fin de la journée ouvrable.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de minuteur



Dans cet exemple, le script évalue le délai entre la variable *now* et la variable *eod*. La variable *eod* est définie, dans un délai de 24 heures, comme 16h00. Le script définit ensuite la variable de *réponse* sur la différence entre ces variables, en secondes, et consigne un message.

```
// get now and calc end of day (4:00pm)

var now =new Date();

var eod =new Date();
eod.setHours(16);
eod.setMinutes(0);
eod.setSeconds(0);

answer =(eod.getTime()- now.getTime())/1000;

workflow.debug('Timer will fire @: '+ eod +'  '+(answer/60)+' minutes
 from now');
```

Activités du workflow de tâche

Les activités de tâche créent et modifient les tâches de workflow.

Les activités de tâche sont uniquement disponibles lorsque le workflow s'exécute sur une table qui étend la tâche.

Ajouter une activité Worknote workflow

L'activité **Ajouter une note de travail** ajoute du texte au champ Notes de *travail* de l'enregistrement d'incident actuel.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un workflow doit s'exécuter sur la table Incident pour utiliser cette activité.

Remarque : Les activités de tâche s'exécutent en tant qu'utilisateur dont les actions terminent la tâche que le workflow attendait et font avancer le workflow.

Variables d'entrée

Ajouter des variables d'entrée d'activité de note de travail

Champ	Description
Note de travail	Texte à ajouter à l'enregistrement d'incident.

Activité de note workflow en pièce jointe

L'activité **Note en pièce jointe** ajoute une pièce jointe à l'enregistrement actuel.

Remarque : Cette activité est uniquement disponible lorsque le workflow s'exécute sur une table qui étend la tâche.

Cette activité permet d'utiliser des balises HTML irrégulières pour référencer les pièces jointes, en particulier la balise `[code]`. Les entrées d'un champ journal qui utilisent un HTML irrégulier ne fonctionnent pas si la *glide.ui.allow_deep_html_validation* propriété est définie sur vrai. Par défaut, cette propriété est définie sur faux.

Remarque : Les activités de tâche s'exécutent en tant qu'utilisateur dont les actions terminent la tâche que le workflow attendait et font avancer le workflow.

Résultats

Terminé : l'activité a ajouté la pièce jointe à l'enregistrement.

Variables d'entrée

Les variables suivantes déterminent le comportement de l'activité.

Variables d'entrée d'activité de note en pièce jointe

Champ	Description
Général	
Champ	Lorsque cette activité s'exécute, une note s'inscrit sur l'enregistrement actuel indiquant qu'un fichier a été joint. Spécifier le champ de l'enregistrement actuel dans lequel vous souhaitez que cette note apparaisse. Les options sont les suivantes : • **aucun** (par défaut Notes de travail) • **Commentaires supplémentaires** • **Notes de travail**
Informations sur la note de pièce jointe	
Nom pièce jointe	Lorsque cette activité s'exécute, elle crée un fichier .txt portant le nom que vous spécifiez dans ce champ.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables d'entrée d'activité de note en pièce jointe (suite)

Champ	Description
Données pièce jointe	Contenu de la pièce jointe du fichier .txt. Il peut être en texte brut ou utiliser des variables pour extraire des données spécifiques d'une table.

Activité de tâche workflow du catalogue

L'activité **Tâche du catalogue** crée un enregistrement de tâche du catalogue de services.

Remarque : Cette activité est uniquement disponible lorsque le workflow s'exécute sur une table qui étend la tâche.

Un utilisateur doit terminer la tâche de catalogue. Cette activité n'est disponible que pour les workflows en cours d'exécution sur la table Élément de demande du catalogue [sc_req_item].

Remarque : Les activités de tâche s'exécutent en tant qu'utilisateur dont les actions terminent la tâche que le workflow attendait et font avancer le workflow.

Résultats

Vous pouvez affecter une valeur de résultat à l'aide `d'activity.result` à partir d'un champ de script de l'activité. La valeur **État** final de l'enregistrement de tâche de catalogue détermine la valeur de résultat de l'activité **Créer une tâche** . Les valeurs de résultat possibles sont les suivantes :

- Fermé terminé
- Fermé incomplet
- Fermé ignoré
- Supprimé
- Annulé

Champs d'entrée

Les valeurs que vous saisissez dans les champs suivants déterminent le comportement de l'activité.

Informations sur l'activité de la tâche du catalogue

Champ	Description
Paramètres de l'activité de la tâche du catalogue Les champs suivants spécifient le comportement de l'activité de tâche du catalogue.	
Table de tâches	Table sur laquelle cette activité s'exécute. Dans la plupart des cas, laissez la valeur par défaut : [sc_req_item].
Priorité	Valeur que vous souhaitez affecter au champ **Priorité** pour la nouvelle tâche.
Attendre l'achèvement	Si cette option est sélectionnée, l'activité de workflow attend que la tâche se termine avant de continuer. Si elle est décochée, la tâche est créée, mais le workflow continue.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Informations sur l'activité de la tâche du catalogue (suite)

Champ	Description
Paramètres d'enregistrement des tâches du catalogue Les champs suivants spécifient les valeurs de champ que cette activité définit pour la tâche de catalogue qu'elle crée.	
Valeur de tâche à partir de	Spécifiez la façon dont vous souhaitez remplir les champs de la nouvelle tâche. • **Champs :** ensemble prédéfini de champs, notamment **Groupe d'exécution**, **Affecté à**, **Description brève** et **Instructions**. • **Modèle :** modèle existant pour la table de tâches sélectionnée. • **Valeurs :** valeurs que vous spécifiez à l'aide d'un widget Définir les valeurs. Une fois que vous avez sélectionné une valeur **pour la valeur de la tâche**, des champs supplémentaires spécifiques à cette valeur s'affichent sur le formulaire.
Groupe d'exécution S'affiche uniquement lorsque **la valeur de la tâche** est définie sur `Champs`	Groupe responsable de l'achèvement de la tâche. Renseigne le champ **Groupe d'affectation** sur la nouvelle tâche.
Affectés à S'affiche uniquement lorsque **la valeur de la tâche** est définie sur `Champs`	Utilisateur responsable de l'achèvement de la tâche. Renseigne le champ **Affectation à** de la nouvelle tâche.
Description courte S'affiche uniquement lorsque **la valeur de la tâche** est définie sur `Champs`	Brève description de la tâche. Renseigne le champ **Brève description** de la nouvelle tâche.
Instructions S'affiche uniquement lorsque **la valeur de la tâche** est définie sur `Champs`	Instructions de la tâche que l'utilisateur doit terminer avant de fermer la tâche. Renseigne le champ **Description** de la nouvelle tâche.
Modèle	Les valeurs de la tâche sont remplies à partir des valeurs du modèle que vous sélectionnez.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Informations sur l'activité de la tâche du catalogue (suite)

Champ	Description
S'affiche uniquement lorsque **la valeur Tâche à partir de** est définie sur `Modèle`.	
Valeurs définies S'affiche uniquement lorsque **la valeur de tâche est** définie sur `Valeurs`.	Sélectionnez un champ sur l'enregistrement de tâche pour une valeur que vous spécifiez ici.
Avancé	Cochez la case **Avancé** si vous souhaitez utiliser un script pour affecter des valeurs sur la tâche de catalogue. Lorsque vous cochez **Avancé,** une zone de texte s'affiche, dans laquelle vous pouvez entrer votre script.
Script avancé N'apparaît que lorsque le champ **Avancé** est coché.	Définir des valeurs supplémentaires pour la tâche dans ce script. Ce script est exécuté une fois les valeurs de la tâche définies à l'aide des **options Champs**, **Modèle** ou **Valeurs** que vous avez spécifiées. Utilisez la variable *`task`* lors de la définition de valeurs supplémentaires, par exemple : `task.short_description = current.short_description ;`
Variables de tâches de catalogue	
Variables sur formulaire de tâches	Spécifiez les variables de catalogue facultatives à inclure dans le formulaire de tâche du catalogue. Les variables que vous sélectionnez ici s'affichent dans un champ appelé **Éditeur de variable**. Si vous ne sélectionnez aucune variable ici, le champ **Éditeur de variable** du formulaire de tâche du catalogue ne sera pas visible.
Calendrier des tâches du catalogue	
Date d'échéance basée sur	Sélectionnez la manière dont le workflow détermine la durée, la date d'échéance et le calendrier de la tâche. • **Durée spécifiée par l'utilisateur :** La durée est basée sur une valeur spécifiée par l'utilisateur. • **Durée relative :** La durée est calculée à partir d'une durée relative (par exemple, la fin du jour ouvrable suivant). • **Un champ de date/heure ou de durée :** La durée est basée sur la valeur d'un champ sur l'enregistrement actuel. • **Script:** La durée est renvoyée par un script.
Durée	Nombre spécifique de jours et d'heures.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Informations sur l'activité de la tâche du catalogue (suite)

Champ	Description
S'affiche uniquement lorsque **la date d'échéance basée sur** est définie sur `Durée spécifiée par l'utilisateur`	
Durée relative S'affiche uniquement lorsque **la date d'échéance basée sur** est définie sur `Une durée relative`	Nombre général et durée des jours ouvrables.
Champ de date d'échéance S'affiche uniquement lorsque **la date d'échéance basée sur** est définie sur `un champ de date/heure ou de durée`	Le champ de date/heure ou de durée.
Script de date d'échéance S'affiche uniquement lorsque **la date d'échéance basée sur** est définie sur `Script`	Script qui définit « réponse » sur le nombre de secondes de la durée.
Calendrier basé sur	Calendrier de base que le minuteur utilise pour compter les heures de travail. Si un calendrier est spécifié, la durée ne sera prise en compte que pour les heures spécifiées dans le calendrier. Par exemple, si la durée est de 2 heures et que le workflow commence à 16h00 selon un calendrier de 8h00 à 17h00, il se termine à 9h00 le lendemain. Les options sont les suivantes : • **Planification de ce workflow :** Le calendrier utilise la date, l'heure et un fuseau horaire de contexte de workflow **facultatif basé sur la** valeur. • **Un calendrier spécifique :** Le calendrier utilise une **planification** prédéfinie et un **fuseau horaire facultatif basé sur la** valeur. • **Un champ de planification :** Le calendrier utilise une valeur d'une table et un **fuseau horaire facultatif basé sur** la valeur.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Informations sur l'activité de la tâche du catalogue (suite)

Champ	Description
Calendrier S'affiche uniquement lorsque **l'option Calendrier basé sur** est définie sur `Une planification spécifique`	**La planification** prédéfinie à partir d'une liste.
Champ de calendrier S'affiche uniquement lorsque **l'option Calendrier basé sur** est définie sur `Un champ de calendrier`.	Un champ de date et heure ou de durée pour le calendrier, qui est associé à la table. Les champs valides apparaissent en bleu dans la boîte de dialogue Sélectionner l'élément dans une arborescence.
Fuseau horaire basé sur	Fuseau horaire pour le calcul de la durée. Le fuseau horaire peut être basé sur : • **Aucun fuseau horaire :** Faire défaut. Le workflow utilise le fuseau horaire GMT. • **Un fuseau horaire spécifique :** Un **fuseau horaire** spécifique que vous choisissez dans une liste de choix. • **Champ de fuseau horaire :** Un **champ de fuseau horaire** pour suivre la durée à partir d'un champ sur le formulaire.
Fuseau horaire S'affiche uniquement lorsque **l'option Fuseau horaire basé sur** est définie sur `Un fuseau horaire spécifique` .	Sélectionnez le fuseau horaire souhaité dans la liste de choix.
Champ de fuseau horaire S'affiche uniquement lorsque **l'option Fuseau horaire basé sur** est définie sur `Un champ de fuseau horaire.`	Un champ de date et heure ou de durée pour le calendrier, qui est associé à la table. Les champs valides apparaissent en bleu dans la boîte de dialogue Sélectionner l'élément dans une arborescence.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États

L'état de l'activité indique au moteur de workflow ce qu'il doit faire avec l'activité.

États d'activité des tâches du catalogue

État	Description
Exécution	Le moteur de workflow sait démarrer la fonction `onExecute` de l'activité.
En attente	Le moteur de workflow ignore l'activité jusqu'à ce qu'un événement spécifique pour relancer l'activité soit déclenché.
Terminé	L'activité s'est terminée. Affichez la valeur de résultat pour connaître le résultat de l'activité.
Annulé	Cette activité, ou le workflow qui contient cette activité, a été annulée.
Erreur	Une erreur JavaScript s'est produite. Examinez les journaux pour connaître les détails de l'erreur.

Créer une activité de tâche workflow

L'activité **Créer une tâche** génère un enregistrement sur l'une des tables qui étendent la tâche [task].

Remarque : Cette activité est uniquement disponible lorsque le workflow s'exécute sur une table qui étend la tâche.

Si la case **Attendre l'achèvement** est cochée, le contexte du workflow attend qu'une action de l'utilisateur sur la tâche, par exemple Terminé ou Incomplet, progresse en fonction de l'action de l'utilisateur.

Remarque : Les activités de tâche s'exécutent en tant qu'utilisateur dont les actions terminent la tâche que le workflow attendait et font avancer le workflow.

Résultats

Vous pouvez affecter une valeur de résultat à l'aide `d'activity.result` à partir d'un champ de script de l'activité. Par défaut, la valeur **État** final de l'enregistrement de tâche détermine la valeur de résultat de l'activité **Créer une tâche** . Les valeurs de résultat possibles sont les suivantes :

- Fermé terminé
- Fermé incomplet
- Fermé ignoré
- Supprimé
- Annulé

Variables d'entrée

Les variables suivantes déterminent le comportement de l'activité.

Créer des variables d'entrée d'activité de tâche

Champ	Description
Créer une tâche Paramètres d'activité	

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer des variables d'entrée d'activité de tâche (suite)

Champ	Description
Les champs suivants spécifient le comportement de l'activité Créer une tâche.	
Type de tâche	Type de tâche à créer. Sélectionnez dans la table de tâches correspondante pour le workflow.
Priorité	Priorité par défaut affectée à la tâche. Si vous définissez également la priorité de la tâche dans la section **Valeurs de tâche à partir de** , la valeur de la tâche remplace la priorité par défaut.
Attendre l'achèvement	Si cette option est sélectionnée, l'activité de workflow attend que la tâche se termine avant de continuer. Si elle est décochée, la tâche est créée, mais le workflow continue.
Créer des paramètres d'enregistrement de tâche Les champs suivants spécifient les valeurs de champ que cette activité définit pour la tâche qu'elle crée.	
Valeurs pour tâche de	Les valeurs utilisées pour créer la tâche peuvent provenir de : • **Champs :** ensemble prédéfini de champs, notamment **Groupe d'exécution**, **Affecté à**, **Description brève** et **Instructions**. • **Modèle :** modèle existant pour la table de tâches sélectionnée. • **Valeurs :** valeurs que vous spécifiez à l'aide d'un widget Définir les valeurs. **Remarque :** Toute priorité de tâche que vous définissez ici remplace la priorité par défaut définie par le champ **Priorité** .
Groupe d'exécution S'affiche uniquement lorsque **la valeur de la tâche** est définie sur `Champs`	Groupe responsable de l'achèvement de la tâche. Renseigne le champ **Groupe d'affectation** sur la nouvelle tâche.
Affectés à S'affiche uniquement lorsque **la valeur de la tâche** est définie sur `Champs`	Utilisateur responsable de l'achèvement de la tâche. Renseigne le champ **Affectation à** de la nouvelle tâche.
Description courte S'affiche uniquement lorsque **la valeur de la tâche** est définie sur `Champs`	Brève description de la tâche. Renseigne le champ **Brève description** de la nouvelle tâche.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer des variables d'entrée d'activité de tâche (suite)

Champ	Description
Instructions S'affiche uniquement lorsque **la valeur de la tâche** est définie sur `Champs`	Instructions de la tâche que l'utilisateur doit terminer avant de fermer la tâche. Renseigne le champ **Description** de la nouvelle tâche.
Modèle de tâche S'affiche uniquement lorsque **les valeurs de tâche de** sont définies sur **Modèle**.	Modèle utilisé pour compléter des valeurs pour la tâche.
Définir les valeurs S'affiche uniquement lorsque **Valeurs de tâche de** est défini sur **Valeurs**.	Widget utilisé pour spécifier des valeurs pour tous les champs de la tâche.
Avancé	
Avancé	Cochez la case **Avancé** si vous souhaitez utiliser un script pour affecter des valeurs sur la tâche de catalogue. Lorsque vous cochez **Avancé**, une zone de texte s'affiche, dans laquelle vous pouvez entrer votre script.
Script avancé N'apparaît que lorsque le champ **Avancé** est coché.	Définir des valeurs supplémentaires pour la tâche dans ce script. Ce script est exécuté une fois les valeurs de la tâche définies à l'aide des **options Champs**, **Modèle** ou **Valeurs** que vous avez spécifiées. Utilisez la variable *task* lors de la définition de valeurs supplémentaires, par exemple : `task.short_description = current.short_description ;`
Planification de la tâche	
Date d'échéance basée sur	Sélectionnez la manière dont le workflow détermine la durée, la date d'échéance et le calendrier de la tâche. • **Durée spécifiée par l'utilisateur :** La durée est basée sur une valeur spécifiée par l'utilisateur. • **Durée relative :** La durée est calculée à partir d'une durée relative (par exemple, la fin du jour ouvrable suivant). • **Un champ de date/heure ou de durée :** La durée est basée sur la valeur d'un champ sur l'enregistrement actuel. • **Script:** La durée est renvoyée par un script.
Durée	Nombre spécifique de jours et d'heures.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer des variables d'entrée d'activité de tâche (suite)

Champ	Description
S'affiche uniquement lorsque **la date d'échéance basée sur** est définie sur `Durée spécifiée par l'utilisateur`	
Durée relative S'affiche uniquement lorsque **la date d'échéance basée sur** est définie sur `Une durée relative`	Nombre général et durée des jours ouvrables.
Champ de date d'échéance S'affiche uniquement lorsque **la date d'échéance basée sur** est définie sur `un champ de date/heure ou de durée`	Le champ de date/heure ou de durée.
Script de date d'échéance S'affiche uniquement lorsque **la date d'échéance basée sur** est définie sur `Script`	Script qui définit « réponse » sur le nombre de secondes de la durée.
Calendrier basé sur	Calendrier de base que le minuteur utilise pour compter les heures de travail. Si un calendrier est spécifié, la durée ne sera prise en compte que pour les heures spécifiées dans le calendrier. Par exemple, si la durée est de 2 heures et que le workflow commence à 16h00 selon un calendrier de 8h00 à 17h00, il se termine à 9h00 le lendemain. Les options sont les suivantes : • **Planification de ce workflow :** Le calendrier utilise la date, l'heure et un fuseau horaire de contexte de workflow **facultatif basé sur la** valeur. • **Un calendrier spécifique :** Le calendrier utilise une **planification** prédéfinie et un **fuseau horaire facultatif basé sur la** valeur. • **Un champ de planification :** Le calendrier utilise une valeur d'une table et un **fuseau horaire facultatif basé sur** la valeur.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer des variables d'entrée d'activité de tâche (suite)

Champ	Description
Calendrier S'affiche uniquement lorsque **l'option Calendrier basé sur** est définie sur `Une planification spécifique`	**La planification** prédéfinie à partir d'une liste.
Champ de calendrier S'affiche uniquement lorsque **l'option Calendrier basé sur** est définie sur `Un champ de calendrier`.	Un champ de date et heure ou de durée pour le calendrier, qui est associé à la table. Les champs valides apparaissent en bleu dans la boîte de dialogue Sélectionner l'élément dans une arborescence.
Fuseau horaire basé sur	Fuseau horaire pour le calcul de la durée. Le fuseau horaire peut être basé sur : • **Aucun fuseau horaire :** Faire défaut. Le workflow utilise le fuseau horaire GMT. • **Un fuseau horaire spécifique :** Un **fuseau horaire** spécifique que vous choisissez dans une liste de choix. • **Champ de fuseau horaire :** Un **champ de fuseau horaire** pour suivre la durée à partir d'un champ sur le formulaire.
Fuseau horaire S'affiche uniquement lorsque **l'option Fuseau horaire basé sur** est définie sur `Un fuseau horaire spécifique` .	Sélectionnez le fuseau horaire souhaité dans la liste de choix.
Champ de fuseau horaire S'affiche uniquement lorsque **l'option Fuseau horaire basé sur** est définie sur `Un champ de fuseau horaire.`	Un champ de date et heure ou de durée pour le calendrier, qui est associé à la table. Les champs valides apparaissent en bleu dans la boîte de dialogue Sélectionner l'élément dans une arborescence.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États

L'état de l'activité indique au moteur de workflow ce qu'il doit faire avec l'activité.

Créer des états d'activité de tâche

État	Description
Exécution	Le moteur de workflow sait démarrer la fonction `onExecute` de l'activité.
En attente	Le moteur de workflow ignore l'activité jusqu'à ce qu'un événement spécifique pour relancer l'activité soit déclenché.
Terminé	L'activité s'est terminée. Affichez la valeur de résultat pour connaître le résultat de l'activité.
Annulé	Cette activité, ou le workflow qui contient cette activité, a été annulée.
Erreur	Une erreur JavaScript s'est produite. Examinez les journaux pour connaître les détails de l'erreur.

Activités de services publics workflow

Les activités utilitaires permettent de contrôler le chemin d'accès du workflow, ainsi que d'autres outils utiles.

Activité de la branche workflow

L'activité **Branche** divise le workflow en plusieurs chemins de transition, à partir d'une seule activité.

Pour ajouter un chemin de transition, faites glisser l'activité **Branche** sur le canevas. Lorsque le formulaire Propriétés de l'activité de branche s'affiche, cliquez sur **Envoyer** pour ajouter l'activité au canevas. Une fois l'activité sur le canevas, cliquez avec le bouton droit dans le corps de l'activité, puis cliquez sur **Ajouter une condition**.

Toutes les transitions de cette activité s'exécutent simultanément. Cette activité fournit une seule condition **Toujours** . Vous pouvez dessiner n'importe quel nombre de transitions à partir de cette condition. L'utilisation de cette activité équivaut à dessiner plusieurs transitions à partir d'une seule condition d'une autre activité.

Les branches peuvent affecter le comportement des activités de restauration. Consultez Restaurer à l'activité pour plus d'informations.

Rejoindre l'activité workflow

L'activité **Joindre** réunit plusieurs chemins d'exécution en une seule transition.

Utilisez cette activité pour qu'un workflow attende que toutes les activités de plusieurs chemins d'accès se terminent avant de continuer. Si plusieurs chemins d'accès de workflow simultanés se rencontrent sans **activité Joindre** , toutes les activités suivantes s'exécutent deux fois.

Pour ajouter Joindre au canevas, cliquez sur **Soumettre**. Sur le canevas, connectez les transitions entrantes à partir de chaque activité souhaitée afin qu'elle fasse office de prédécesseur à l'activité Rejoindre. Connectez ensuite les transitions sortantes aux deux conditions de sortie : Terminé et Incomplet.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

Fournissez une transition incomplète à partir d'une **jointure** chaque fois qu'il est possible pour les activités précédentes de suivre un chemin de transition qui ne mène pas à l'activité **de jointure** .

Joindre les résultats de l'activité

Résultat	Description
Terminé	**Jonction** quitte le chemin d'accès Terminé lorsque le système a déterminé que toutes les activités précédentes sont terminées et ont effectué la transition vers la **jointure**.
Incomplet	**Jonction** quitte le chemin d'accès incomplet lorsque le système détermine qu'au moins une activité précédente s'est terminée, mais a effectué une transition le long d'un chemin qui contournait l'activité **de jointure** .

Verrouiller workflow l'activité

L'activité **Verrouiller** empêche les autres instances de ce workflow de continuer au-delà de cette activité jusqu'à ce que le verrou soit levé.

Plusieurs instances du même workflow peuvent s'exécuter simultanément. Par exemple, si un workflow se déclenche lorsqu'un enregistrement est ajouté à une table particulière. Ce workflow se déclenche plusieurs fois si plusieurs enregistrements sont ajoutés l'un après l'autre, une fois à chaque insertion d'enregistrement. Vous pouvez utiliser l'activité de verrouillage pour vous assurer que cette instance du workflow a terminé une ou plusieurs activités avant que toute autre instance du workflow puisse continuer.

Un workflow peut explicitement libérer un verrou avec l'activité **Débloquer** . Le verrou peut également être relâché lorsque la **durée maximale** est atteinte.

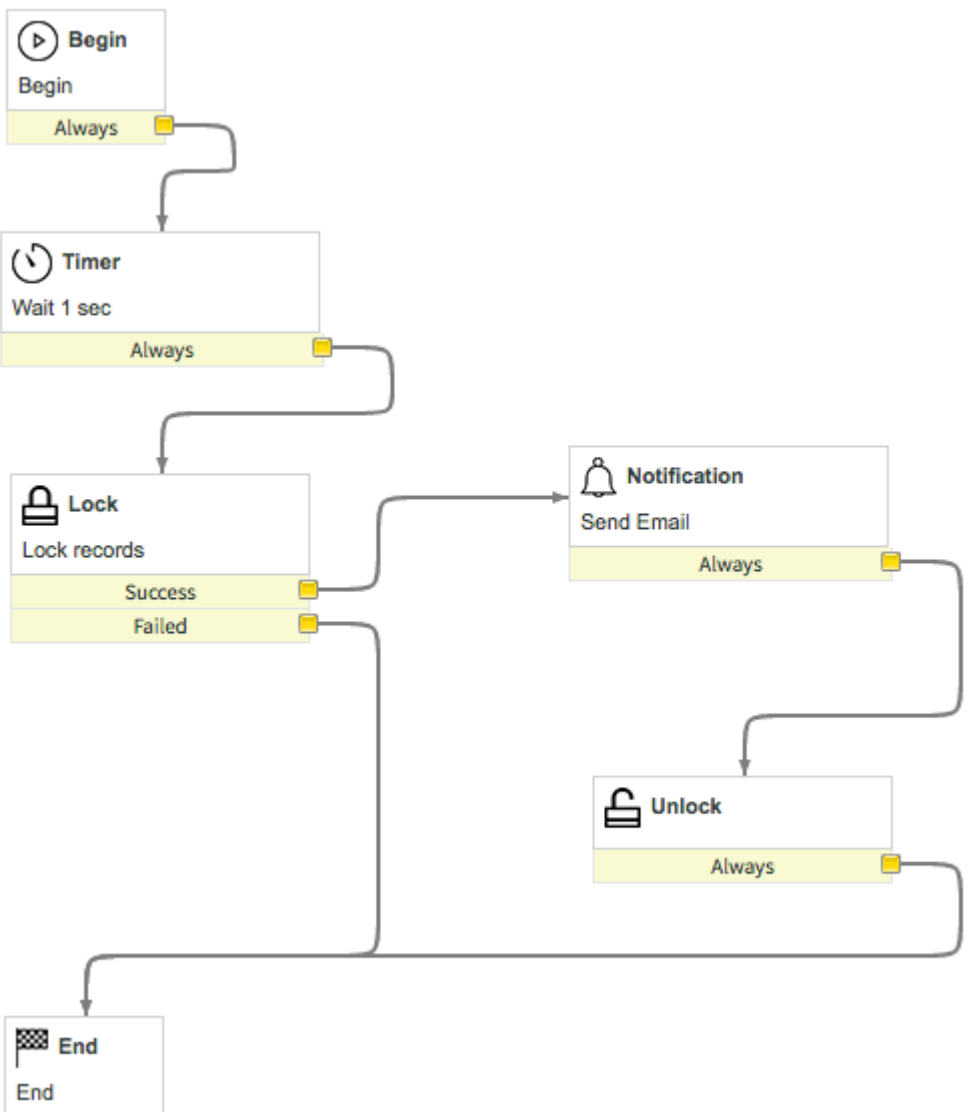
Lorsqu'une instance du workflow atteint l'activité **Verrouiller** , elle tente d'obtenir un verrou à l'aide de la clé spécifiée dans l'activité Verrouillage. Si une autre instance a déjà obtenu le verrou et ne l'a pas encore libéré, cette tentative de verrouillage échoue. L'instance continue d'essayer d'obtenir le verrou jusqu'à ce que le **nombre maximal de tentatives** soit atteint.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

Nous vous recommandons de placer une activité de minuterie d'une seconde avant l'activité de verrouillage. Cela permet d'éviter une situation rare dans laquelle l'activité de verrouillage peut ne pas être en mesure de distinguer une instance de workflow d'une autre. Cette condition peut se produire car l'entité propriétaire du verrou n'est pas l'instance de workflow spécifique, mais plutôt le thread d'exécution de code dans lequel cette instance s'exécute. Dans la plupart des cas, chaque instance de workflow s'exécute sur un thread différent. L'ajout d'une activité de minuteur garantit que c'est le cas.

Exemple d'activité de verrouillage précédée d'une activité de minuteur



Étant donné qu'une activité **de verrouillage** ne peut empêcher que temporairement le traitement d'autres instances de workflow, n'ajoutez pas d'activités qui font attendre le workflow entre un bloc d'activités **de verrouillage** et de **déverrouillage** . Il se peut donc que l'activité **de déverrouillage** ne puisse pas acquérir le verrou pour le déverrouiller et qu'elle prenne 60 secondes. Les activités d'attente restreinte comprennent :

- Activités d'approbation
- Activités de tâche
- Activités du minuteur

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Attendre l'activité de condition
- Attendre l'activité de l'événement WF
- Activités de MID Server telles qu'un script PowerShell

Résultats

Verrouiller les résultats d'activité

Résultat	Description
Réussite	L'activité a réussi à obtenir un verrou. Cette instance du workflow peut aller au-delà de ce point, mais les autres instances ne peuvent pas continuer tant que le verrou n'est pas relâché.
Échec	Après avoir tenté d'obtenir le verrou **Nombre maximal de tentatives** , l'activité n'a pas pu obtenir le verrou.

Variables d'entrée

Les variables d'entrée déterminent le comportement initial de l'activité.

Verrouiller les variables d'entrée d'activité

Champ	Description
Clé	Clé mutex unique. L'activité d'activité Déverrouiller utilise cette touche pour libérer le verrou.
Durée	
Durée max.	La durée maximale de persistance du verrou. Le verrou est relâché une fois cette durée atteinte. Libérer un verrou de cette façon équivaut à exécuter l'activité **Débloquer** .
Tentatives de verrouillage Spécifiez comment l'activité se comporte si la tentative de verrouillage est refusée. Si la dernière tentative de verrouillage échoue, l'état de l'activité est défini sur « délai d'expiration » et le résultat de l'activité est défini sur « échec ».	
Nbre max. de tentatives	Spécifiez le nombre maximal de tentatives d'obtention du verrou par l'activité.
Délai entre tentatives	Durée requise après l'échec d'une tentative de verrouillage avant qu'une autre tentative de verrouillage ne soit autorisée.

États

L'état de l'activité indique au moteur de workflow ce qu'il doit faire avec l'activité.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Verrouiller les états d'activité

État	Description
En attente	Le moteur de workflow attend l'obtention d'un verrou.
Terminé	Le verrou a été obtenu par l'activité.
Délai	L'activité n'a pas pu obtenir de verrou dans le nombre de tentatives spécifié par la variable **d'entrée Nombre max. de tentatives** .

Activité du message workflow du journal

L'activité **Message du journal** écrit un message dans le journal de workflow.

Utilisez cette activité pour ajouter des entrées au journal du workflow à des fins de débogage ou de suivi.

Variables d'entrée

Les variables d'entrée déterminent le comportement initial de l'activité.

Variables d'entrée d'activité de message de journal

Champ	Description
Message	Message à journaliser. Cette variable peut être une chaîne ou une expression JavaScript qui équivaut à une chaîne.

Activité de consignation des messages workflow de suivi

L'activité **Journaliser le message de suivi** écrit un message de suivi dans le journal de workflow.

Le message de suivi inclut le nom de l'activité, l'événement qui a appelé le workflow et la table de l'enregistrement actuel. Il n'y a pas de variables ou de conditions. Pour consigner d'autres données, utilisez l'activité Activité du message workflow du journal .

Message REST Activité du workflow hérité

L'activité héritage **Message REST** permet à un administrateur de remplacer le point de terminaison REST ou de fournir les variables configurées dans le module Message REST.

Cette activité est obsolète dans la Xanadu version et n'apparaît plus dans le canevas du workflow pour le développement d'un nouveau workflow. Les nouveaux workflows doivent utiliser Orchestration Modèles d'activités REST à la place.

. Les workflows existants qui l'utilisent continueront de fonctionner comme prévu. Pour modifier cette activité dans un workflow existant, vous devez réactiver l'activité.

L'activité **Message REST** exécute une fonction REST de lien mort (POST, PUT, GET ou DELETE) sur un point de terminaison à l'aide des valeurs définies dans l'enregistrement de la fonction.

Remarque : Si vous souhaitez utiliser un serveur MID pour envoyer le message REST, le serveur MID doit être accessible par l'instance et configuré pour utiliser SSH.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables d'entrée

Variables d'entrée d'activité de message REST

Champ	Description
Rest Message	
Message REST	Nom du Créez un message REST à exécuter. Il s'agit d'un champ de référence à la table Message REST [sys_rest_message] (**Services web du système** > **Sortant** > **Message REST**).
Fonction de message REST	Fonction à appeler définie dans une fonction de message REST. Il s'agit d'un champ de référence à la table Méthode HTTP [sys_rest_message_fn] (**Services web du système** > **Sortant** > **Message REST**). Les fonctions disponibles sont **put**, **post**, **get** ou **delete**. Vous pouvez modifier les fonctions de la liste connexe **Méthodes HTTP** dans chaque enregistrement de message REST.
Point de terminaison REST	Point de terminaison REST à utiliser à la place du **point de terminaison** défini dans l'enregistrement de méthode HTTP. Laissez ce champ vide pour utiliser le point de terminaison défini dans l'enregistrement de la fonction de message REST.
Variables de messages REST	
Variables	Valeurs à utiliser pour la substitution de variable dans les messages REST sortants définis dans l'enregistrement de la méthode HTTP. Utilisez le format suivant pour la chaîne : `name1=value1, name2=value2, . . .` Par exemple, utilisez `name=${nameValue}, id=${idValue}` où *name* et *id* sont des variables de fonction. Si le nom ou la valeur de la variable contient une virgule ou un signe égal, échappez ces caractères avec une barre oblique inverse.
Message REST Serveur MID	
Utiliser un MID Server	Cochez cette case si vous souhaitez utiliser un serveur MID pour envoyer le message REST. Un MID Server peut être nécessaire pour atteindre un point de terminaison dans un pare-feu ou un sous-réseau qui n'est pas visible depuis l'instance. Si cette case est cochée, mais qu'aucun serveur MID n'est défini dans le champ **Serveur MID** , le workflow tente automatiquement de trouver un serveur MID en fonction de la plage d'adresses IP et de l'option REST.
MID Server	Nom du Serveur MID à utiliser. Ce champ est disponible lorsque **l'option Utiliser un serveur MID** est sélectionnée. Le workflow ignore ce paramètre si celui-ci *use_midserver* est désactivé.
Rest Message Script	
Script de capteur	Script à exécuter après l'envoi de la demande et la réception d'une réponse. Vous pouvez accéder à l'ensemble du corps de la réponse à partir de la variable *activity.output* .

Activité de valeur workflow de retour

L'activité **Valeur de retour** renvoie une valeur à un workflow parent lorsqu'elle est exécutée à partir d'un flux secondaire.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cette activité n'a pas de variables ni de conditions. Pour plus d'informations, voir Workflows utilisés comme flux secondaires.

Utilisez cette activité dans un flux secondaire pour stocker des données auxquelles le flux parent peut accéder. L'activité **Valeur de retour** ajoute les données de la variable de *valeur* du flux secondaire au bloc-notes du workflow parent.

Entrées de bloc-notes

L'activité utilise le bloc-notes du workflow pour lire et écrire des valeurs persistantes.

Entrées du bloc-notes de l'activité Valeur de retour

Variable	Description
valide	L'activité écrit la valeur de *la variable de* valeur du flux secondaire dans le bloc-notes parent. L'activité du workflow parent qui exécute le flux secondaire inclut une *valeur de retour Mapper à* une variable qui définit l'emplacement de stockage des données renvoyées par le workflow parent. Ces données peuvent être scalaires, un objet JavaScript pouvant être converti avec Stringify ou une expression qui équivaut à un objet JavaScript pouvant être stringifiable.

Information associée

Variables de bloc-notes du workflow

Utilisation de variables dans un workflow

Activité de script workflow d'exécution

L'activité **Exécuter le script** exécute le script spécifié dans le champ d'application de la version de workflow.

Remarque : Tous les changements apportés à `la version actuelle` sont automatiquement mis à jour. Il n'est pas nécessaire d'appeler *current.update()*

Variables d'entrée

Les variables d'entrée déterminent le comportement initial de l'activité.

Exécuter les variables d'entrée d'activité de script

Champ	Description
Script	Script à exécuter.

Activité Définir les valeurs workflow

L'activité **Définir les valeurs** définit les valeurs sur l'enregistrement actuel lorsque le workflow se met en veille ou se termine.

Champs d'entrée

Les valeurs que vous saisissez dans les champs suivants déterminent le comportement de l'activité.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définir les champs d'entrée d'activité de valeurs

Champ	Description
Définir ces valeurs	Dans la liste de gauche, sélectionnez le champ de l'enregistrement actuel dont vous souhaitez définir la valeur lorsque le workflow se met en veille ou se termine. Dans le champ d'entrée de l'utilisateur à droite, sélectionnez ou entrez la valeur sur laquelle vous souhaitez que ce champ soit défini. **Remarque :** Évitez de définir les mêmes champs à partir de différentes activités **Set Value** . Le workflow définit uniquement la valeur spécifiée par la dernière activité **Définir les valeurs** exécutée avant la mise en veille ou la fin.

Remarque : L'utilisation de l'activité **Définir les valeurs** pour définir le champ **d'approbation** sur une tâche n'annule pas les approbations en attente. Pour approuver une tâche dans un workflow, utilisez plutôt l'activité **Action d'approbation** .

Activité de workflow héritée de message SOAP

L'activité héritage **Message SOAP** utilise des messages SOAP définis dans le module d'extension Services web du système et peut appeler les messages à l'aide d'un serveur MID.

Cette activité est obsolète dans la Xanadu version et n'apparaît plus dans le canevas du workflow pour le développement d'un nouveau workflow. Les nouveaux workflows doivent utiliser Orchestration Modèles d'activité SOAP à la place.

. Les workflows existants qui l'utilisent continueront de fonctionner comme prévu. Pour modifier cette activité dans un workflow existant, vous devez réactiver l'activité.

Variables d'entrée

Variables d'entrée d'activité de message SOAP

Champ	Paramètre	Description
Message SOAP	soap_message	Message SOAP défini sous la table Message SOAP sortant [sys_soap_message] du module d'extension Services Web système. (**Services web du système** > **Sortant** > **Message SOAP**)
Fonction de message SOAP	soap_message_function	La fonction d'appel définie dans le message SOAP. Les fonctions sont répertoriées dans la liste connexe **Fonctions de message SOAP** de chaque enregistrement de message SOAP.
Point de terminaison SOAP	soap_endpoint	Point de terminaison à utiliser à la place de la valeur de **point de terminaison SOAP** dans l'enregistrement de la fonction de message SOAP. Laissez ce champ vide pour utiliser le point de terminaison défini dans l'enregistrement de la fonction de message SOAP.
Variables	variables	Variables à substituer dans **l'enveloppe** SOAP définie dans l'enregistrement de la fonction de message SOAP. Utilisez ce format pour la chaîne : `name1=value1, name2=value2, . . .`

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables d'entrée d'activité de message SOAP (suite)

Champ	Paramètre	Description
		Si le nom ou la valeur contient une virgule ou un signe égal, échappez ces caractères avec une barre oblique inverse.
Utiliser un MID Server	use_midserver	Case à cocher pour utiliser un serveur MID afin d'envoyer le message SOAP. Un MID Server peut être nécessaire pour atteindre un point de terminaison dans un pare-feu ou un sous-réseau qui n'est pas visible depuis l'instance. Si cette case est cochée (vrai), mais qu'aucun serveur MID n'est défini dans le champ **Serveur MID** , le workflow tente automatiquement de trouver un serveur MID.
MID Server	midserver	Nom du Serveur MID à utiliser. Ce champ s'affiche lorsque vous cochez la case **Utiliser Serveur MID** . Le workflow ignore ce paramètre si celui-ci `use_midserver` est désactivé.
Script de capteur	sensor_script	Script à exécuter après l'envoi de la demande et la réception d'une réponse. Vous pouvez accéder à l'ensemble du corps de la réponse XML à partir de l'objet `activity.output` .

Activité de tourniquet workflow

L'activité **Tourniquet** limite le nombre de fois qu'un workflow peut passer par un même point.

Utilisez cette activité pour empêcher les boucles infinies. Cette activité est utile en complément de l'activité Restaurer à l'activité du workflow .

Résultats

Vous pouvez affecter une valeur de résultat à l'aide de la variable `activity.result` à partir d'un champ de script de l'activité. Par défaut, le script d'activité évalue si l'activité doit continuer à itérer ou à s'arrêter.

Résultats de l'activité du tourniquet

Résultat	Description
Continuer	La valeur **Itérations autorisées** est supérieure au nombre de fois où le workflow a accédé à cette activité.
Annuler	Le workflow a accédé à cette activité plus de fois que la valeur **Itérations autorisées** .

Variables d'entrée

Les variables d'entrée déterminent le comportement initial de l'activité.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables d'entrée d'activité du tourniquet

Champ	Description
Itérations autorisées	Nombre de fois que le workflow peut passer par cette activité avant que le tourniquet termine la boucle.

Conditions

Les conditions déterminent quelle transition intervient après cette activité.

Conditions d'activité du tourniquet

Champ	Description
Continuer	Si le workflow est revenu à ce point, un nombre de fois inférieur à l'itération autorisée.
Annuler	Si le workflow est revenu à ce point un nombre de fois supérieur à l'itération autorisée.

États

L'état de l'activité indique au moteur de workflow ce qu'il doit faire avec l'activité.

États d'activité du tourniquet

État	Description
Exécution	Le moteur de workflow sait démarrer la fonction `onExecute` de l'activité.
En attente	Le moteur de workflow ignore l'activité jusqu'à ce qu'un événement spécifique pour relancer l'activité soit déclenché.
Terminé	L'activité s'est terminée. Affichez la valeur de résultat pour connaître le résultat de l'activité.
Annulé	Cette activité, ou le workflow qui contient cette activité, a été annulée.
Erreur	Une erreur JavaScript s'est produite. Examinez les journaux pour connaître les détails de l'erreur.

Déverrouiller l'activité workflow

L'activité **Déverrouiller libère** un verrou qui a été placé précédemment par l'activité **Verrouiller** .

Pour libérer un verrou, spécifiez la même clé de verrouillage que celle spécifiée dans l'activité **Verrouiller** . Si une **durée** était spécifiée pour l'activité **de verrouillage** et que cette durée est déjà passée, le verrou sera déjà libéré.

Variables d'entrée

Les variables d'entrée déterminent le comportement initial de l'activité.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Déverrouiller les variables d'entrée d'activité

Champ	Description
Clé de verrouillage	Clé Mutex qui déverrouille le verrou. Cette clé doit correspondre à la clé spécifiée par une activité **Verrouiller** . Pour plus d'informations, consultez Verrouiller l'activité.

États

L'état de l'activité indique au moteur de workflow ce qu'il doit faire avec l'activité.

Déverrouiller les états de l'activité

État	Description
Terminé	L'activité a réussi à libérer le verrou.

Activités de flux secondaire dans workflow

Les activités de flux secondaire exécutent et gèrent les workflows à partir d'un workflow parent.

L'activité de flux secondaire Lanceur de flux parallèleest disponible.

Activité du workflow Lanceur de flux parallèle

L'activité **Lanceur de flux parallèle** lance plusieurs flux secondaires en parallèle.

Les workflows exécutés en parallèle s'exécutent simultanément et peuvent se terminer dans n'importe quel ordre. L'activité peut lancer un ou plusieurs flux secondaires selon les besoins. Vous pouvez gérer les valeurs d'entrée et les valeurs renvoyées pour chaque flux secondaire.

Remarque : L'activité de lanceur de flux parallèle attend que tous les flux secondaires soient terminés avant de poursuivre. Si un flux secondaire ne se termine pas, l'activité attend indéfiniment.

Ne lancez pas un grand nombre de flux secondaires avec l'activité Lanceur de flux parallèle. En cas de surutilisation, cette activité peut surcharger l'instance. Pour lancer un très grand nombre de flux secondaires, envisagez de placer le lanceur de flux parallèle à l'intérieur d'une boucle contrôlée par un tourniquet ou une autre activité conditionnelle et de lui faire effectuer des lots.

Variables d'activité

Les variables d'activité déterminent le comportement initial de l'activité.

Variables d'entrée d'activité de lanceur de flux parallèle

Champ	Description
Configuration du lanceur de flux parallèle	
Nom	Nom unique de l'activité.
Étape	Étape à afficher lorsque le workflow atteint l'activité.
Entrées	Entrées dans les flux secondaires à exécuter. Spécifiez un tableau de paires nom-valeur pour chaque entrée définie dans le workflow en cours de lancement. Le nom et le type de données de chaque variable d'entrée saisie

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables d'entrée d'activité de lanceur de flux parallèle (suite)

Champ	Description
	doivent correspondre à ceux utilisés par le flux secondaire que cette activité lance. Pour obtenir un exemple détaillé, consultez Exemple de lanceur de flux parallèle.
Sélection du lanceur de flux parallèle	
Workflow	Workflow à exécuter.
Avancé	Cochez **Avancé** pour entrer un script qui utilise un objet WorkflowCoordinator pour gérer les flux secondaires. Lorsque vous cochez la case Avancé, une zone de texte s'affiche, dans laquelle vous pouvez entrer un script qui spécifie un workflow unique pour chaque ensemble de variables d'entrée. Consultez Objet WorkflowCoordinator pour plus d'informations.
Itération du lanceur de flux parallèle Spécifiez des paramètres pour ajuster les performances des workflows par lots.	
Nombre	**S'il** n'est pas spécifié par un jeu d'entrées, le nombre détermine le nombre de flux secondaires exécutés en parallèle à partir de cette activité. Si l'option **Avancé** n'est pas sélectionnée, assurez-vous que ce champ est renseigné avec un nombre valide.
Nbre max. de flux	Nombre maximal de workflows que cette activité peut lancer. Si cette valeur est un nombre entier positif, elle remplace le paramètre max utilisé dans le constructeur WorkflowCoordinator.
Nbre max. simultanés	Le nombre maximal de workflows parallèles que cette activité peut exécuter à la fois. Si cette valeur est un nombre entier positif, elle remplace le paramètre poolsize utilisé dans le constructeur WorkflowCoordinator.
Processus de lanceur de flux parallèle	
Flux de processus terminé	Pour spécifier un script qui s'exécute à la fin de chaque flux secondaire, cochez **la case Flux de processus terminé**. Si vous cochez ce champ, une zone de texte intitulée **Flux terminé** s'affiche, dans laquelle vous pouvez saisir le script à exécuter.
Flux terminé	Script qui s'exécute à chaque fois qu'un flux secondaire se termine. Ce champ est disponible lorsque l'option **Fin du flux de processus** est sélectionnée. Les mêmes fonctions de script et variables disponibles dans d'autres scripts de workflow, telles que celles de l'activité Exécuter le script, sont disponibles ici. Pour plus d'informations, voir Valeurs de flux secondaire terminées dans les scripts. La variable « flux » est disponible pour ce script. Il s'agit d'un objet qui contient les informations suivantes sur le flux qui se termine : **flow.output (chaîne)** : valeur que le flux secondaire renvoie au parent s'il a exécuté une activité Valeur de retour avant de se terminer. **flow.index (Number)** : index relatif à zéro du flux secondaire qui s'est terminé. **flow.contextId (chaîne)** : sys_id du contexte du workflow pour le flux secondaire terminé.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables d'entrée d'activité de lanceur de flux parallèle (suite)

Champ	Description
	flow.inputs (objet) : entrées transmises au flux secondaire lors de la création et du démarrage de son contexte. **flow.status (String)** : état final du contexte. Cela correspond à la colonne **d'état** dans l'enregistrement de contexte du flux secondaire, qui a des valeurs possibles **d'exécution**, de **terminé**, **d'annulé** ou **d'en défaut**. (Étant donné que le flux est terminé, il ne peut pas être **en cours d'exécution** à ce stade.)
Séparation du lanceur de flux parallèle	

Processus terminés	Pour spécifier un script qui s'exécute à la fin de tous les flux secondaires, cochez **la case Processus terminé**. Si vous cochez ce champ, une zone de texte intitulée **Script terminé**s'affiche, dans laquelle vous pouvez entrer le script à exécuter. La variable « coordinateur » est mise à la disposition de ce script et est un objet qui permet d'accéder à n'importe quel flux secondaire terminé à l'aide de la méthode getFlow(index). Par exemple :
	
	`for (var i = 0; i < coordinator.getNumFlows(); i++)`
	
	`writeFlowResultsToTable( i, coordinator.getFlow(i) );`

Script terminé	Script qui s'exécute une fois que tous les flux secondaires lancés par l'activité sont terminés. Vous pouvez utiliser des variables qui contiennent des informations sur le flux terminé dans ce script.
	
	La variable « coordinateur » est mise à la disposition de ce script et est un objet qui permet d'accéder à n'importe quel flux secondaire terminé à l'aide de la méthode getFlow(index). Par exemple :
	
	`for (var i = 0; i < coordinator.getNumFlows(); i++)`
	
	`writeFlowResultsToTable( i, coordinator.getFlow(i) );`
	
	Ce champ est disponible lorsque **l'option Processus terminé** est sélectionnée.

États

L'état de l'activité indique au moteur de workflow ce qu'il doit faire avec l'activité. Pour afficher l'état d'une activité, pointez sur celle-ci. Une fenêtre contextuelle affiche **l'état** et le **résultat** de l'activité. Si l'activité présente un état d'erreur, la fenêtre contextuelle fournit une brève **description de l'erreur**.

États d'activité du lanceur de flux parallèle

État	Description
En attente	L'activité attend la fin de tous les flux secondaires. Tous les flux secondaires ont démarré et certains sont peut-être terminés.
Terminé	L'activité a terminé avec succès tous les flux secondaires.
Erreur	L'activité a rencontré une erreur.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Objet WorkflowCoordinator

Un objet WorkflowCoordinator spécifie les flux secondaires à exécuter et les variables d'entrée à transmettre à ces flux secondaires.

Lors de l'utilisation d'un objet WorkflowCoordinator, vous pouvez créer une activité **de lanceur de flux parallèle** qui lance plusieurs flux secondaires. Lorsque vous utilisez l'activité sans objet WorkflowCoordinator, vous ne pouvez lancer qu'un seul flux secondaire plusieurs fois. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour spécifier un objet WorkflowCoordinator pour l'activité lorsque la variable d'entrée **Activité avancée** est sélectionnée.

- Référencez une variable bloc-notes de workflow qui contient un objet WorkflowCoordinator existant. Pour enregistrer un objet WorkflowCoordinator dans le bloc-notes, appelez la fonction *`save(variableName)`* sur l'objet WorkflowCoordinator. Vous pouvez référencer l'objet à l'aide de la valeur transmise dans le *`variableName`* paramètre. Par exemple, vous pouvez créer un objet WorkflowCoordinator dans une activité **Exécuter un script** , enregistrer `<object>l'objet à l'aide de .save('coord'),` puis appeler cet objet en entrant `coord` dans la variable **d'activité Workflow** d'une activité **Lanceur de flux parallèle** suivante.
- Définissez le WorkflowCoordinator dans la variable **d'activité du workflow** . Ajoutez l'identificateur `javascript :` au début du script. Le Exemple de lanceur de flux parallèle montre comment utiliser un objet WorkflowCoordinator de cette manière.
- Créez une classe fabrique pour définir l'objet WorkflowCoordinator. Par défaut, le système ne fournit pas de classe d'usine pour WorkflowCoordinator.

Valeurs de flux secondaire terminées dans les scripts

L'activité **Lanceur de flux parallèle** expose des variables supplémentaires que vous pouvez utiliser dans les scripts.

Variables supplémentaires

Variable	Description
coordinateur	WorkflowCoordinator utilisé lors de l'exécution des flux secondaires. Vous pouvez utiliser cette variable dans le **script Terminé** pour effectuer n'importe quelle opération finale. De plus, vous pouvez utiliser WorkflowCoordinator dans une activité de workflow ultérieure en transmettant le nom ou le sys_id de *`l'activité à la fonction WorkflowCoordinator.load('<Activity>').`* Par exemple, pour charger l'objet WorkflowCoordinator à partir d'une activité de **lanceur de flux parallèle** appelée **Lancer des flux secondaires**, saisissez `var coord = WorkflowCoordinator.load('Launch Subflows') ;` dans une activité ultérieure.
Flux	Flux secondaire lancé par l'activité qui s'est terminée le plus récemment. Vous pouvez utiliser cette variable dans le script **Flux terminé** pour effectuer des opérations de post-traitement sur chaque flux secondaire. Pour obtenir un flux secondaire complet à partir d'un objet coordinateur, utilisez `var flow = coord.getFlow(I) ;` où I est l'index numérique du flux secondaire en fonction de l'ordre dans lequel il a été lancé. Ces valeurs sont disponibles à partir du flux secondaire terminé :

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables supplémentaires (suite)

Variable	Description
	• index : index numérique de ce flux secondaire en fonction de l'ordre de lancement • workflow : sys_id ou nom, en fonction de celui que vous avez transmis au constructeur WorkflowCoordinator, du workflow utilisé pour ce flux secondaire • Entrées : toutes les valeurs d'entrée fournies au flux secondaire lancé • État : état du contexte du flux secondaire • Sortie : valeur renvoyée par le flux secondaire • contextId : sys_id du contexte du workflow pour le flux secondaire

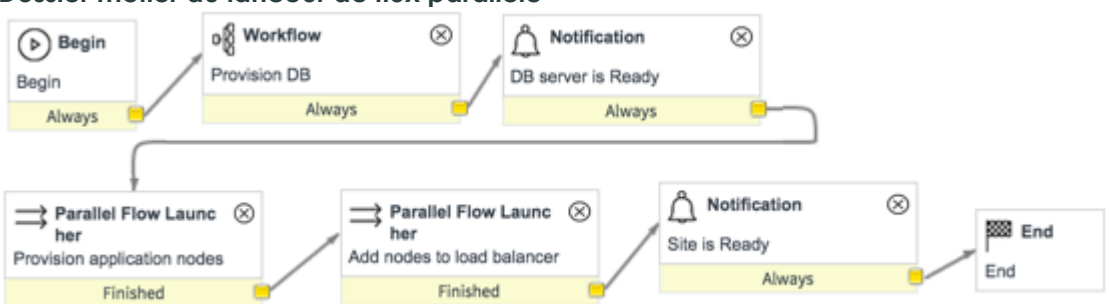
Exemple de lanceur de flux parallèle

Cet exemple montre comment utiliser l'activité **Lanceur de flux parallèle**avec un tableau de valeurs d'entrée et un objet WorkflowCoordinator.

Exemple de workflow

Cet exemple montre un serveur Web SQL avec quatre nœuds d'application. Un seul flux secondaire s'exécute pour provisionner la base de données, et plusieurs flux secondaires parallèles configurent chacun un nœud d'application. Enfin, un ensemble distinct de flux secondaires parallèles configure les nœuds pour utiliser un équilibreur de charge et configure le DNS du serveur.

Dossier métier du lanceur de flux parallèle

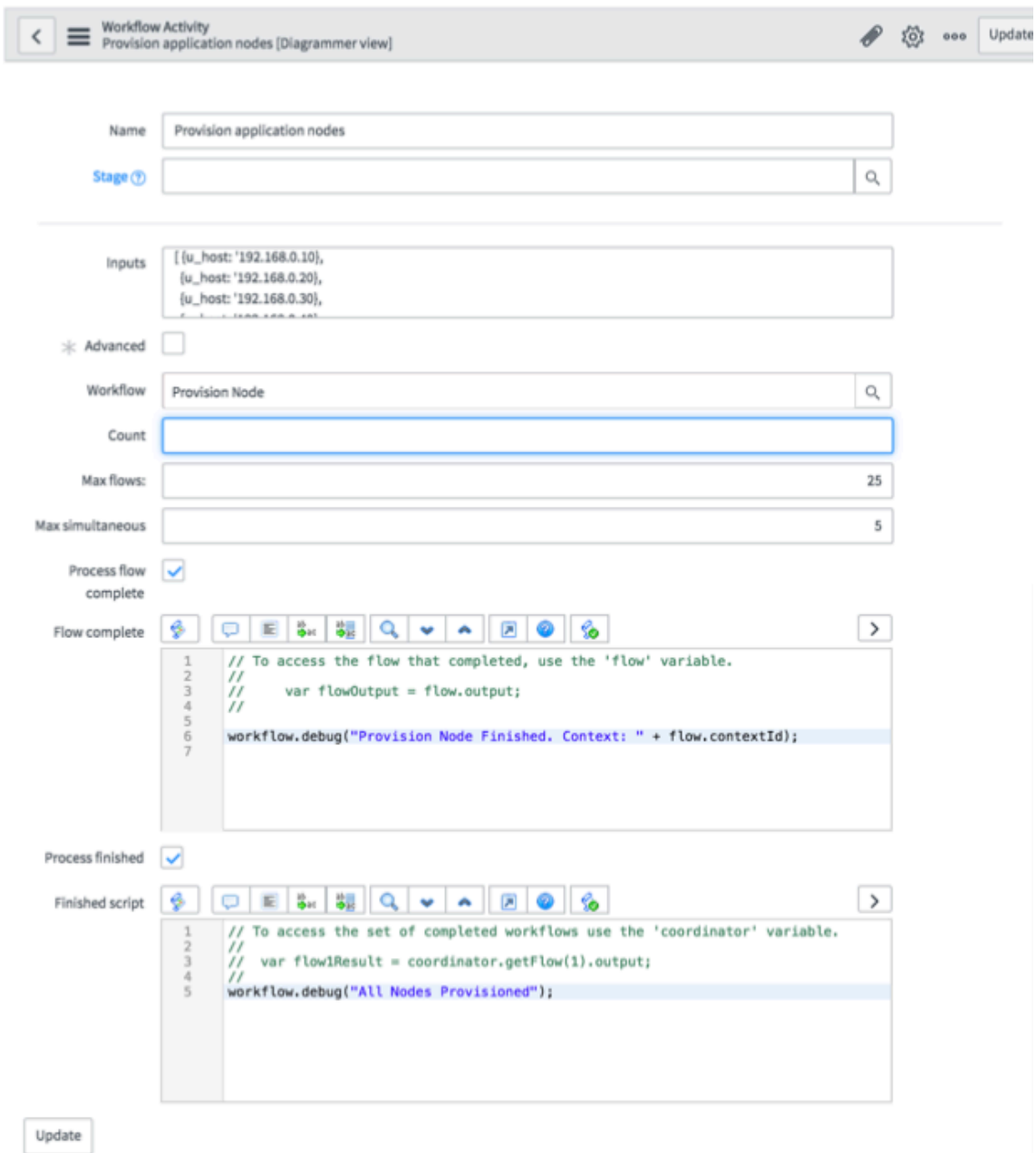


Mettre en service les nœuds d'application

La première activité de **lanceur de flux parallèle**lance le flux **secondaire Mettre en service** le nœud quatre fois. L'activité transmet une adresse IP unique à chaque flux secondaire à partir d'un tableau dans la variable **Entrées** . Les scripts définis dans les variables de **scriptFlux terminé et Terminé** écrivent des messages de journal concernant l'état des flux secondaires.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés de l'activité du lanceur de flux parallèle
Activity Properties: Parallel Flow Launcher



Traduction automatique

Ajouter des nœuds à l'équilibreur de charge

La deuxième activité **de lanceur de flux parallèle** utilise des objets WorkflowCoordinator pour spécifier les flux secondaires à exécuter. La variable `coordinateur` stocke les informations de flux terminées à partir de l'activité **Nœuds de mise en service** précédente. Le script récupère ensuite l'adresse IP et le port pour chaque nœud qui a été mis en service. L'objet `coord2` WorkflowCoordinator exécute le flux secondaire Ajouter un nœud à l'équilibreur de charge une fois pour chaque nœud, en utilisant l'adresse IP et les informations de port récupérées comme variables d'entrée. Enfin, l'objet `coord2` WorkflowCoordinator exécute une fois le flux secondaire **SetupDNS** pour configurer l'équilibreur de charge.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Spécification des flux secondaires à exécuter

```
javascript:
var coordinator = WorkflowCoordinator.load('Provision Nodes');
var coord2 = new WorkflowCoordinator({
    workflow: 'Add Node to Load Balancer'
});

for (var i = 0; i < coordinator.getNumFlows(); i++) {
    var ip = coordinator.getInput(i).ip;
    var port = coordinator.getOutput(i);
    coord2.add( {
        ip: ip,
        port: port
    } );
}
var loadBalancerIP = '10.0.20.10';
coord2.add( {ip: loadBalancerIP, hostname:'www.snow1.net'}, 'SetupDNS');

coord2;
```

Afficher les workflow descriptions d'activités

Des info-bulles sont disponibles pour les activités de workflow afin de vous aider à comprendre comment utiliser chaque activité.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

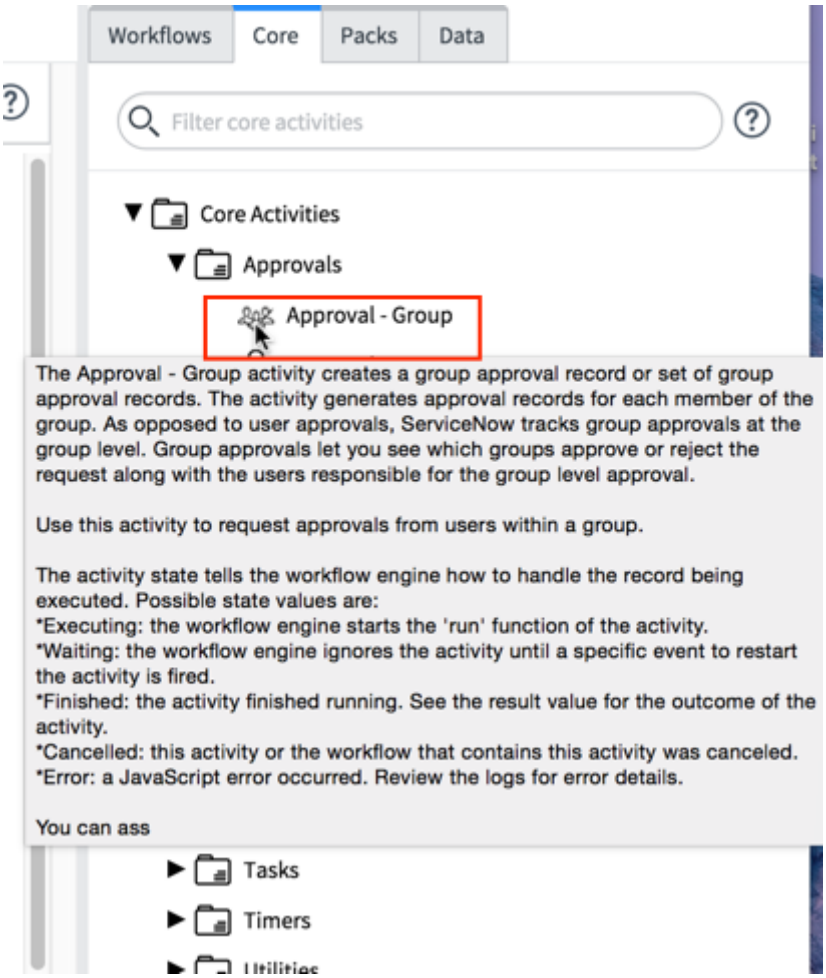
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Pour afficher la description d'une activité dans l'éditeur de workflow, pointez sur l'icône de l'activité dans la palette.



2. Pour modifier les descriptions d'activités, accédez à **Workflow** > **Administration** > **Définitions d'activités** et modifiez le champ **Description** .

> **Remarque :** Pour afficher plus d'informations sur une activité, double-cliquez sur l'activité sur le canevas, puis cliquez sur l'icône d'aide dans la barre de titre de la fenêtre Propriétés de l'activité.

Éléments dans les définitions d'activité du workflow

Chaque activité peut spécifier un certain nombre d'éléments qui contrôlent le comportement de l'activité ou qui sont contrôlés par l'activité.

Toutes les activités ne spécifient pas tous les éléments possibles. Consultez Activités du workflow les liens vers les activités fournies par défaut. Chaque description d'activité comprend une explication détaillée des éléments spécifiques offerts par cette activité.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Éléments d'activité du workflow

Élément	Description
Résultats	La valeur **activity.results** possible. Le résultat de l'activité détermine généralement la condition par laquelle passe l'activité.
Entrées de bloc-notes	Variables de bloc-notes dont l'activité dépend pour s'exécuter, ou variables que l'activité écrit dans le bloc-notes.
Variables d'entrée	Valeurs qui contrôlent le comportement de l'activité. Les champs permettant de définir ces valeurs apparaissent sur le formulaire Propriétés de l'activité lorsqu'une nouvelle activité est ajoutée à un workflow. Consultez Variables d'activité pour plus d'informations.
Conditions	Détermine la transition que suit l'activité une fois terminée. Consultez Gérer les workflow conditions d'activité pour plus d'informations.
États	Détermine la façon dont le workflow gère l'enregistrement en cours d'exécution.

Ajouter une activité à un workflow

Les activités disponibles sont affichées dans les **ongletsCore**, Packs et **Custom** de la palette de l'éditeur de workflow.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Dans l'éditeur de workflow, extrayez un workflow.
2. Pour ajouter une activité de workflow, faites-la glisser de l'onglet **Core**, **Packs** ou **Personnalisé** vers le canevas et déposez-la sur une ligne de transition dans le corps du workflow.

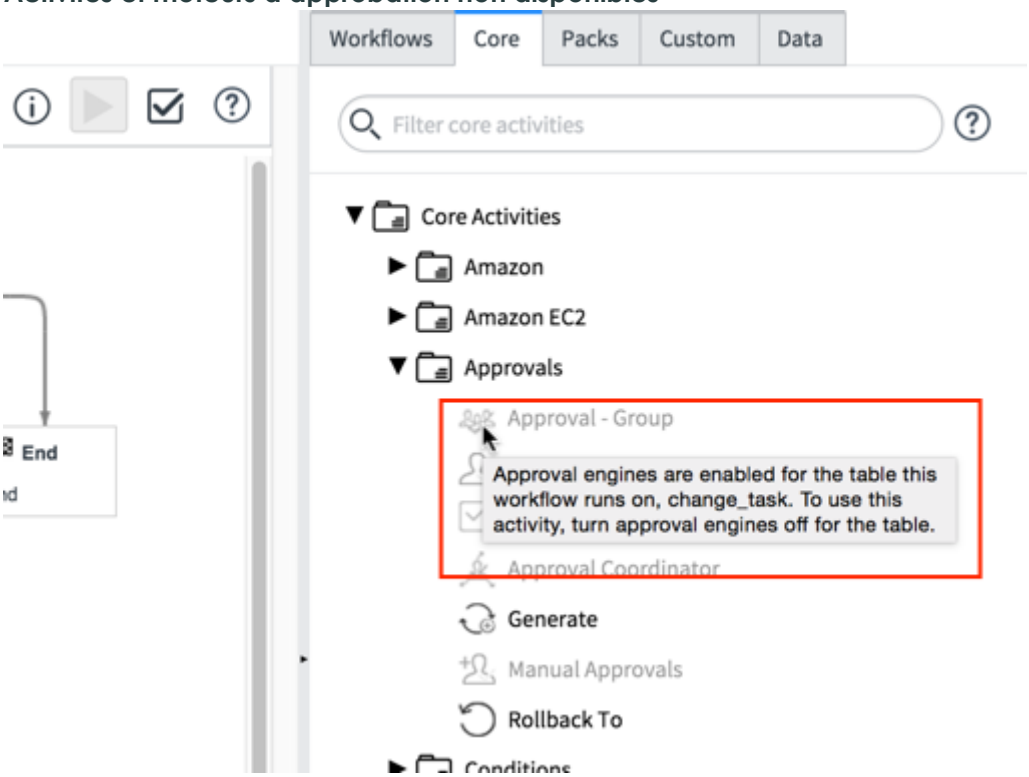
   La transition devient bleue lorsqu'elle est connectée à la nouvelle activité. Le concepteur ajoute l'activité au flux à ce stade et affiche le formulaire de propriété pour la nouvelle activité.

   Si une activité est grisée, les moteurs d'approbation sont activés pour la table sur laquelle le workflow s'exécute. Pour utiliser l'activité, désactivez les moteurs d'approbation pour la table.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activités et moteurs d'approbation non disponibles



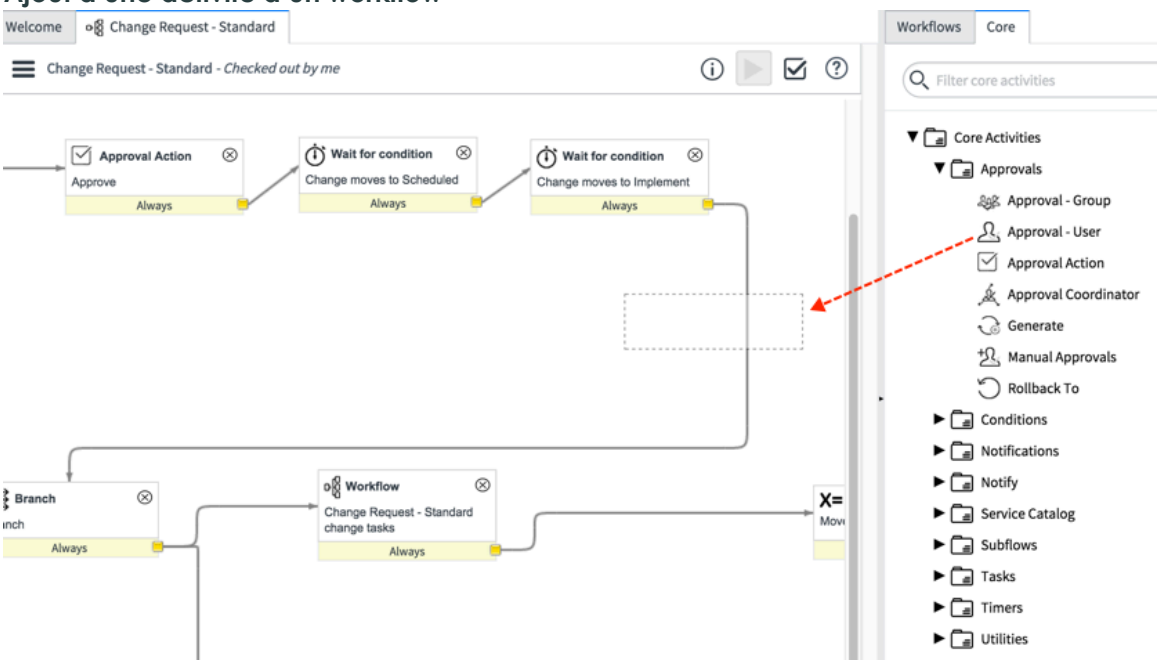
3. Créez toutes les conditions supplémentaires nécessaires à l'activité et assurez-vous que toutes les sorties sont connectées.
4. Exécutez l'outil de validation du workflow avant sa publication pour détecter les transitions manquantes ou déconnectées qui peuvent entraîner le blocage d'un workflow.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Toutes les descriptions d'activités ont une valeur **Table** . Si cette valeur est **globale**, l'activité peut être utilisée avec n'importe quel workflow, quelle que soit la table sélectionnée dans les propriétés du workflow. Les activités qui identifient une table spécifique n'apparaissent dans la palette que si la table configurée pour le workflow correspond à la table identifiée dans l'activité ou l'étend.

Ajout d'une activité à un workflow



Dupliquer une workflow activité

Vous pouvez dupliquer une activité utilisée dans un workflow, y compris toutes les propriétés configurées.

Procédure

1. Cliquez avec le bouton droit sur l'activité et sélectionnez **Copier l'activité** dans le menu contextuel.

   Le système duplique automatiquement l'activité, mais ne crée pas de transitions.
2. Double-cliquez sur la copie et configurez les propriétés en conséquence.
3. Faites glisser l'activité vers un emplacement dans le workflow.
4. Ajoutez des transitions.

Gérer les transitions entre les activités du workflow

Les transitions définissent le chemin de traitement du workflow, en fonction des conditions définies dans chaque activité.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Toutes les conditions d'une activité doivent avoir une transition et toutes les transitions doivent avoir un lien avec une autre activité ou avec l'activité **de fin** .

Remarque :

Traduction automatique

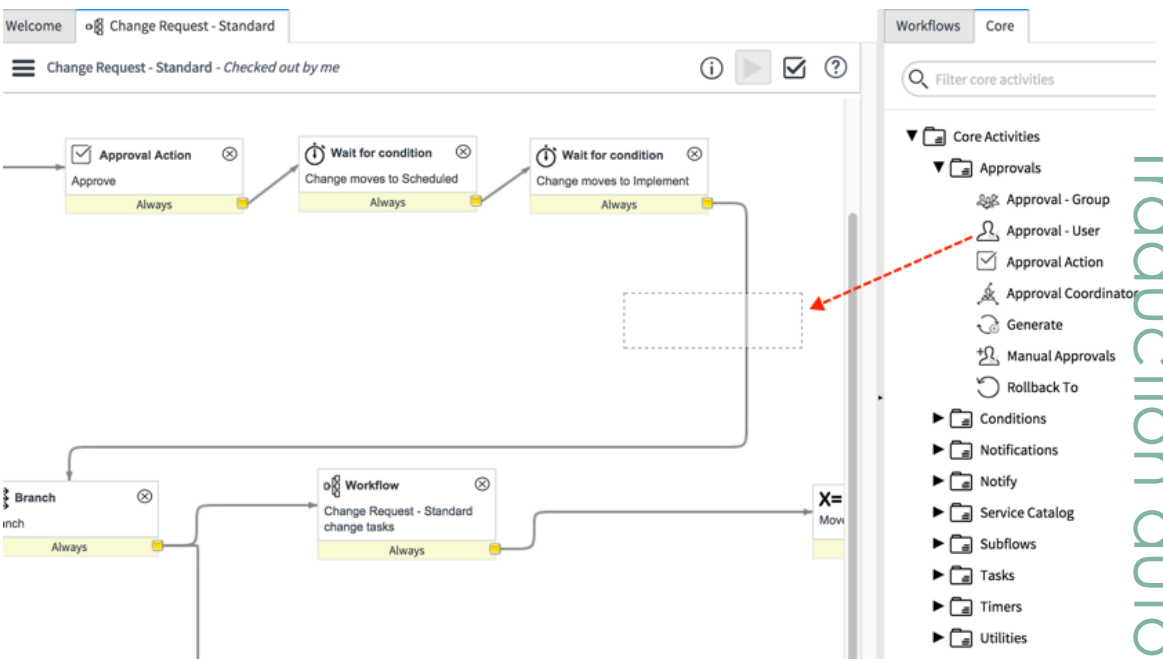
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exécutez l'outil de validation du workflow avant la publication pour détecter les transitions manquantes ou déconnectées qui pourraient entraîner le blocage d'un workflow.

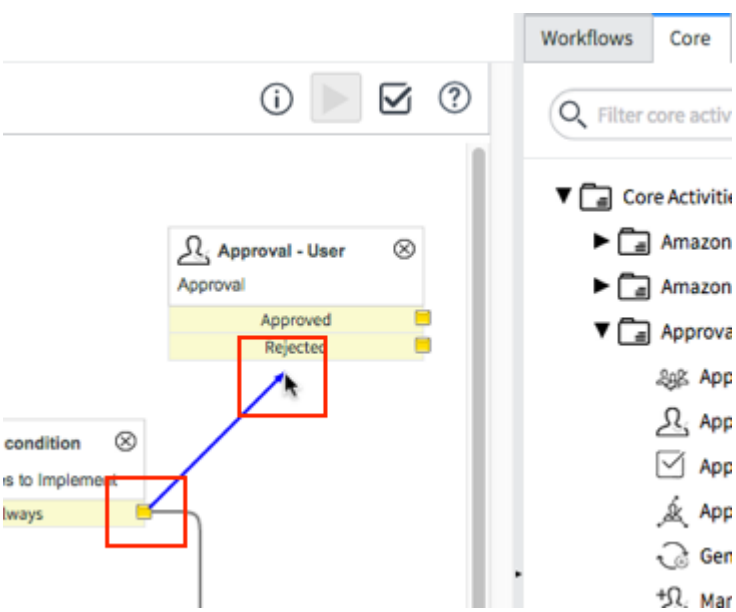
Procédure

1. Ajoutez des transitions au workflow à l'aide de l'une des méthodes suivantes :

- Glissez-déplacez une activité directement sur une ligne de transition pour la connecter aux activités adjacentes. La ligne de transition devient bleue lorsque la connexion est établie. Le système met à jour automatiquement les transitions pour refléter la nouvelle séquence.



- Faites glisser l'activité vers une zone ouverte du canevas et créez les transitions manuellement. Cliquez sur le carré jaune à droite de la condition d'activité et faites glisser un connecteur vers la tâche suivante.



Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Vous pouvez dessiner plusieurs transitions à partir de la même condition d'activité si l'activité s'exécute simultanément.
3. Pour supprimer une transition, cliquez dessus pour la mettre en surbrillance, puis appuyez sur **Suppr**.

Transitions d'activités personnalisées

Les contrôles de l'activité **Approbation - Utilisateur** permettent à un administrateur d'ajouter des transitions de workflow supplémentaires à l'activité autres que les transitions par défaut **Approuvé** ou **Rejeté**.

Les transitions définies à l'aide de cette méthode ne deviennent pas une fonctionnalité permanente de l'activité **Approbation - Utilisateur** . Une fois qu'une nouvelle transition est configurée, celle-ci doit être appliquée manuellement aux instances suivantes de l'activité, si vous le souhaitez.

Gérer les workflow conditions d'activité

Les activités contiennent des conditions par défaut qui déterminent les transitions à suivre.

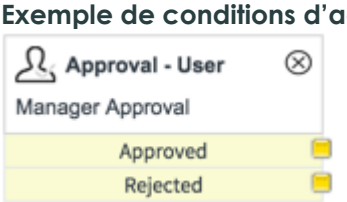
Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par exemple, l'activité **Approbation - utilisateur** a deux conditions, **Approuvé** et **Rejeté**.

Exemple de conditions d'activité



Vous pouvez utiliser une vérification de condition JavaScript pour créer des conditions personnalisées dans les activités de workflow principales. Les activités personnalisées ne prennent pas en charge cette fonctionnalité.

Procédure

1. Cliquez avec le bouton droit sur l'activité et sélectionnez **Ajouter une condition** dans le menu contextuel.
2. Dans la boîte de dialogue Nouvelle condition du workflow, renseignez les champs comme il convient (voir table).

Nouveau formulaire de conditions pour le workflow

Champ	Description
Nom	Étiquette affichée sur le workflow.
Activité	Nom de l'activité pour laquelle cette condition est soumise. Cette valeur est renseignée automatiquement par le système.
Description courte	Brève description de cette condition.
Condition	Une vérification de condition JavaScript. Les variables suivantes sont disponibles :

Traduction automatique

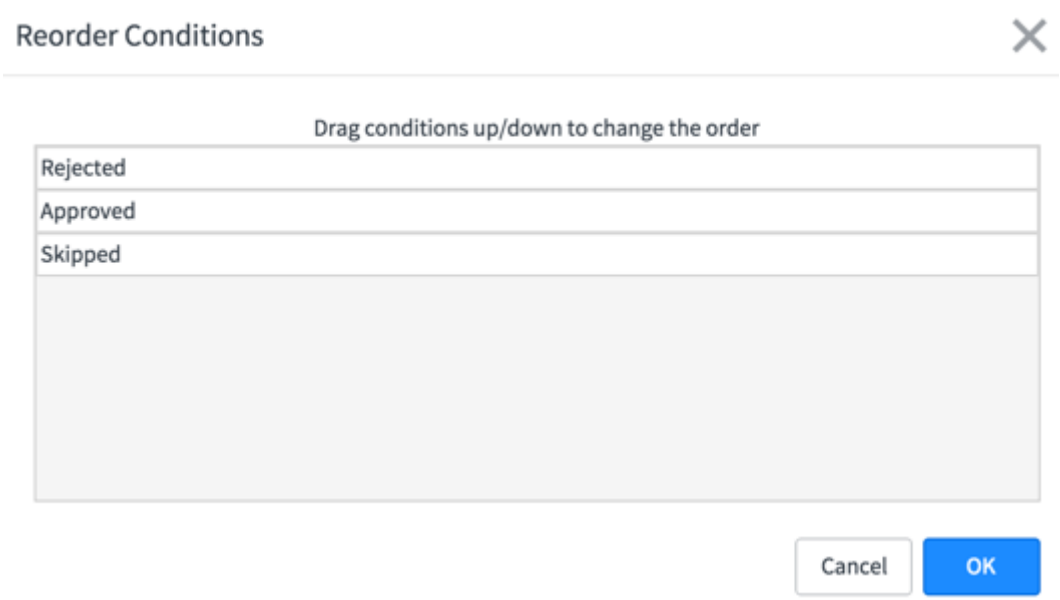
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	◦ **current** : enregistrement actuel par rapport auquel le workflow s'exécute. ◦ **activity.result** : valeur de résultat définie par l'activité une fois l'opération terminée. ◦ **activité** : enregistrement de l'activité d'exécution du workflow (wf_executing). Utilisé pour les vérifications de conditions avancées. ◦ **activity.vars** : variables associées à l'enregistrement Activité d'exécution du workflow. Utilisé pour les vérifications de conditions avancées.
Ignorer pendant la génération	Si elle est sélectionnée, l'activité **Générer** ne suit pas cette transition pour générer des approbations ou des tâches.

3. Cliquez sur **Envoyer**.
4. Pour modifier l'ordre dans lequel les conditions apparaissent sur l'activité de workflow, cliquez avec le bouton droit sur l'activité et sélectionnez **Réorganiser les conditions**.

   Une boîte de dialogue s'affiche, contenant une liste des conditions disponibles.

Liste des conditions dans l'activité actuelle



5. Faites glisser les conditions vers une nouvelle position dans la liste.
6. Cliquez sur **OK**.

Valeur du résultat de l'activité

La valeur de `résultat` spécifiée par une activité contrôle la condition par laquelle passe la transition de l'activité.

Utilisez la valeur de `résultat` dans le cadre du champ **Condition** de l'activité. Par exemple, si le champ **Condition** d'une activité **Approbation - utilisateur** contient `activity.result == « rejeté », l'activité` passe par cette condition lorsqu'un refus est reçu de

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

l'approbateur. Les valeurs de résultat sont définies dans le champ **Script** de la définition d'activité.

Modifier le formulaire des propriétés de l'activité du workflow

Personnalisez les variables de workflow qui s'affichent sur un formulaire des propriétés d'une activité et la façon dont les variables sont organisées sur le formulaire.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à **l'administration** du **workflow** > > **aux définitions d'activité**.
2. Faites défiler la page jusqu'à l'activité avec laquelle vous souhaitez travailler et cliquez sur son nom.
3. Dans le formulaire Définition de l'activité du workflow, cliquez sur le lien connexe **Modifier la mise en page des variables** .
4. Sur la page Conception de formulaire du formulaire Propriétés de l'activité, ajoutez et supprimez des variables d'activité.
   Les variables d'activité apparaissent sous forme d'éléments distincts que vous pouvez réorganiser sur le formulaire.

   Pour plus de détails sur l'utilisation de l'interface de conception de formulaire, voir Utilisation du concepteur de formulaire .

Utilisation des activités d'approbation de workflow et des workflows de restauration

Lorsque vous utilisez des approbations, vous devez comprendre comment les activités d'approbation interagissent avec les moteurs d'approbation, comment corriger une activité de workflow d'approbation ignorée et comment fonctionnent les restaurations.

Information associée

Restaurer à l'activité du workflow

Activités du workflow d'approbation et moteurs d'approbation

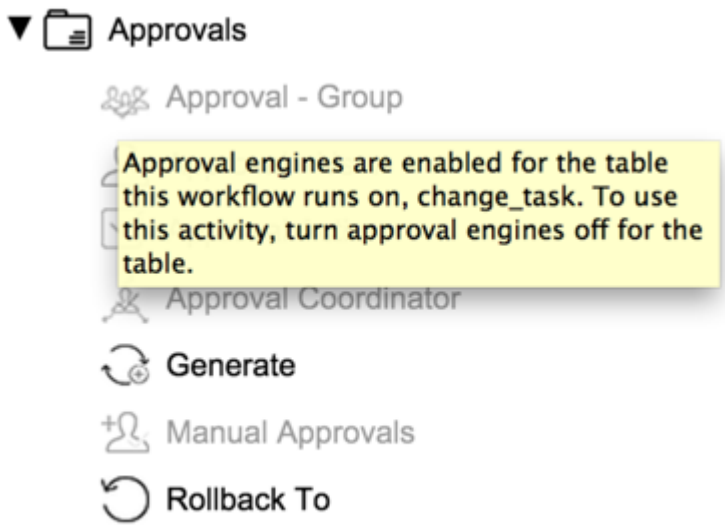
Les approbations peuvent être gérées par des activités d'approbation ou des moteurs d'approbation, mais pas par les deux. Les activités d'approbation peuvent être utilisées si les moteurs d'approbation ne sont pas activés pour la table associée au workflow.

Les approbations peuvent être gérées par des activités d'approbation ou des moteurs d'approbation, mais pas par les deux. Essayer d'utiliser les deux peut entraîner toute une série de problèmes. Les activités d'approbation ne sont pas disponibles (grisées) dans la palette si des moteurs d'approbation sont utilisés sur la table spécifiée. Si vous passez la souris sur une activité d'approbation grisée dans la palette, un commentaire contenant plus d'informations s'affiche. Pour en savoir plus sur les approbations et les moteurs d'approbation, reportez-vous à la section Approbations classiques.

Traduction automatique

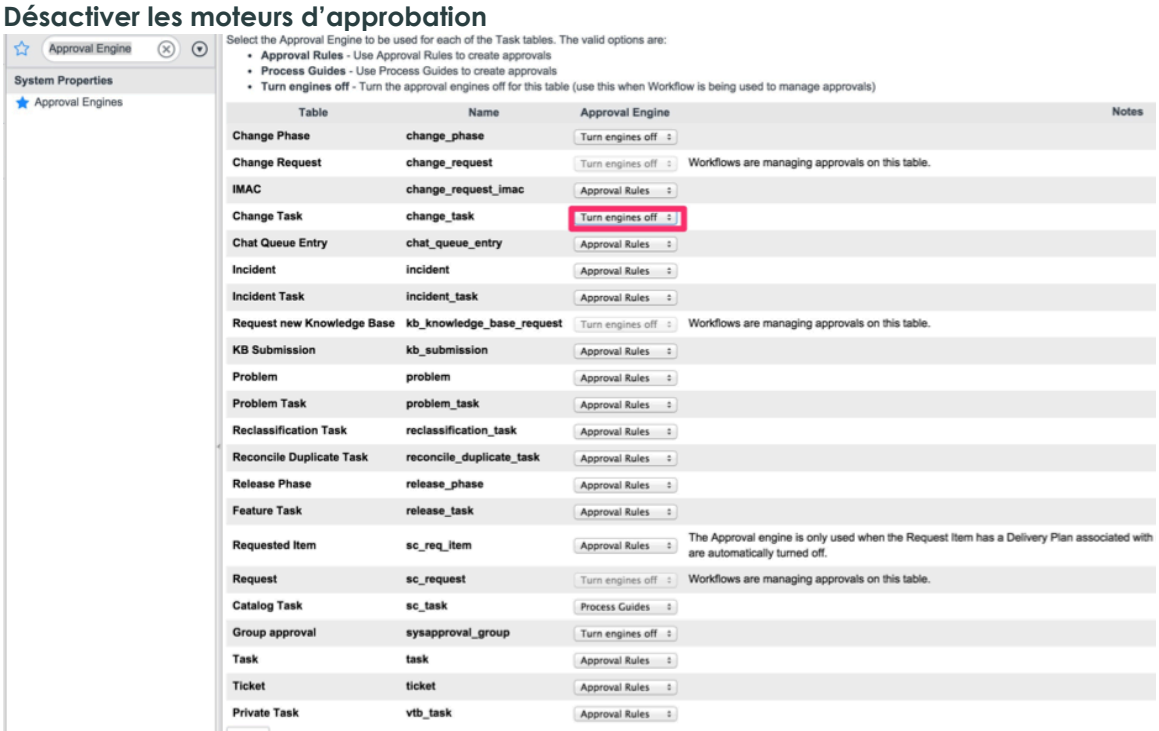
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activités d'approbation non disponibles



Pour désactiver les moteurs d'approbation pour la table, accédez aux **Propriétés système > Moteurs d'approbation** et modifiez le paramètre de la table pour **désactiver les moteurs.**

Désactiver les moteurs d'approbation



Information associée

- Activités d'approbation et de restauration workflow
- Approbations classiques

Corriger une activité d'approbation ignorée workflow

Lorsqu'un workflow se trouve dans un contexte actif, une activité d'approbation peut passer à l'activité suivante.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Traduction automatique

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une activité d'approbation peut être ignorée pour les raisons suivantes :

- L'utilisateur ou le groupe d'approbation est manquant ou non valide (par exemple, sys_id).
- L'utilisateur ou le groupe d'approbation est devenu inactif après la création de l'enregistrement d'approbation.
- L'activité est une remontée pas à pas vers les données dans un champ de tables connexes , tel que `current.opened_by.department.manager`, et elle a un utilisateur ou un groupe d'approbation non valide ou manquant.
- La règle métier de la table associée au workflow n'est pas valide.

Pour corriger une activité d'approbation manquée :

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Workflow** > **Workflows opérationnels** > **Tous les contextes**.
2. Cliquez sur la date et l'heure dans la colonne **Démarré** du workflow qui traite incorrectement les activités d'approbation.
3. Dans **Liens connexes**, cliquez sur Afficher le **workflow**.
4. Examinez la partie du workflow qui s'est exécutée, puis effectuez une ou plusieurs des actions suivantes :
   - Vérifiez qu'après approbation, le workflow est passé à l'activité suivante. Si un workflow n'a pas pu progresser, vérifiez les règles métier. Pour plus d'informations, consultez Débogage des règles métier .
   - Pointez sur chaque activité d'approbation traitée pour rechercher les activités dont **l'état** est **Terminé** et où **le résultat** est **ignoré.**
5. Accédez à la **Workflow** > **Éditeur de workflow** et ouvrez le workflow.
6. Double-cliquez sur l'activité d'approbation ignorée.
7. Cliquez sur **Utilisateurs** ou **Groupes**.
8. Affectez un utilisateur ou un groupe actif à l'activité d'approbation. Pour plus d'informations, voir Gestion des erreurs de workflow.

Utilisation de variables dans les activités de Notification workflow

Certaines activités de Notification workflow prennent en charge la substitution de variable pour lire le texte aux appelants.

Certaines activités du workflow Notification vous permettent d'utiliser des variables, telles que celles du bloc-notes du workflow, pour déterminer le comportement de l'activité. Chaque activité prend en charge un maximum de 20 variables. Les activités suivantes permettent la substitution de variables :

Activité	Notes
Voix	Prend en charge la substitution de variable dans le champ **Texte** uniquement.
Entrée	Prend en charge la substitution de variable dans le champ **Texte** uniquement.
Lire	Prend en charge la substitution de variable dans le champ **URL** uniquement.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activité	Notes
Transférer l'appel	Prend en charge la substitution de variable dans le champ **Numéro de téléphone** uniquement.

Variables de bloc-notes

Vous pouvez appeler des variables à partir du bloc-notes du workflow ou du bloc-notes des activités en utilisant la syntaxe ${variable_name}. Vous n'avez pas besoin d'inclure workflow.scratchpad ou activity.scratchpad avant le nom de la variable. Par exemple, pour utiliser la variable *`activity.scratchpad.langCode = 'en-US'`*, appelez ${langCode} au sein de l'activité. Si le bloc-notes ne contient pas la variable spécifiée, la variable prend la valeur vide.

Vous pouvez obtenir des valeurs à partir d'objets sur le bloc-notes en utilisant le format ${object.value}. Par exemple, vous pouvez obtenir le nom d'un objet utilisateur, tel que *`workflow.scratchpad.user = {name :'john.smith'}`* en appelant ${user.name}.

La variable digit

L'activité **Input** expose la variable ${digit}. Utilisez cette variable dans chaque condition présentée par l'activité. Le nombre lu à l'utilisateur est déterminé automatiquement par chaque condition. L'appelant peut appuyer sur ce numéro pour que l'activité passe par cette condition.

Utiliser plusieurs activités de minuterie dans un seul workflow

Les activités de minuteur du workflow stockent les données indépendamment les unes des autres dans un bloc-notes spécifique à l'activité.

Auparavant, toutes les activités de minuteur d'un workflow accédaient à un seul bloc-notes partagé, ce qui pouvait entraîner des conflits lors de l'ajout de plusieurs activités de minuteur à un workflow.

Les entrées de bloc-notes du minuteur contiennent les valeurs suivantes :

- workflow.bloc-notes.endTime
- workflow.bloc-notes.realStartTime
- workflow.bloc-notes.rétroactifSecondesGauche

Information associée

Activités du minuteur workflow

Publier une activité personnalisée workflow

Lorsqu'un utilisateur crée une activité personnalisée et l'enregistre ou la soumet, cette activité apparaît dans les onglets **Personnalisé** et **Packs** de la palette Designer, mais n'est visible que par l'utilisateur qui l'a créée.

Lorsque la configuration est terminée, l'utilisateur clique sur **Publier**, ce qui rend l'activité accessible aux autres utilisateurs de l'instance disposant du rôle workflow_admin ou activity_creator. Les activités publiées peuvent être téléchargées dans le ServiceNow Store, peuvent être ajoutées aux workflows et peuvent être modifiées par n'importe quel utilisateur disposant des rôles appropriés.

Pour modifier une activité publiée, cliquez sur **Valider**. Lorsqu'une activité est sortie par un utilisateur, seul cet utilisateur peut la modifier. Les champs d'une activité extraite sont en lecture seule pour tous les autres utilisateurs. Lorsque l'activité extraite a été modifiée avec

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

succès, l'utilisateur la publie à nouveau. Le système ajoute une nouvelle version de cette activité à l'onglet Personnalisé de la palette de l'éditeur de workflow.

Remarque : Les activités que vous créez et publiez ne sont visibles dans l'onglet *Packs* que si elles ont été créées dans le périmètre de l'application actuel.

Versions verrouillées

Des problèmes peuvent survenir si une version d'activité est extraite par un utilisateur et n'est pas réenregistrée, par exemple lorsque l'utilisateur est malade ou quitte l'entreprise. Une activité dans cet état ne peut pas être sortie pour mise à jour.

Un utilisateur disposant du rôle administrateur peut remettre une activité verrouillée à l'état Publié. L'administrateur ouvre l'activité verrouillée à partir de l'onglet **Personnalisé** de l'éditeur de workflow, sélectionne la version extraite, puis sélectionne **Forcer la sortie**, puis **Publier**.

Workflow Attacher une activité

Les administrateurs de workflow peuvent épingler une activité personnalisée pour empêcher le système de mettre à jour automatiquement cette activité lorsqu'une nouvelle version est téléchargée à partir du ServiceNow Store.

Vous pouvez épingler ou détacher des activités individuelles ou définir l'épinglage dans les propriétés du workflow qui contrôlent les versions utilisées pour toutes les activités de ce workflow. Cela peut entraîner la création de deux workflows utilisant des versions différentes de la même activité.

Remarque : L'attachement et le détachement d'activités s'appliquent uniquement aux activités personnalisées téléchargées à partir du ServiceNow Store et ne s'appliquent pas aux définitions d'activité nouvellement publiées, créées localement sur votre instance. Pour utiliser ces activités personnalisées mises à jour localement, vous devez extraire votre workflow et ajouter manuellement les activités.

Générateur de test ATF et exécuteur dans le cloud

Générateur de test ATF et exécuteur dans le cloud est un outil qui vous permet de tirer parti de la capacité de ServiceNow à générer intelligemment des tests de régression pour une instance spécifique.

Vue d'ensemble du générateur de tests ATF et de l'exécuteur cloud

Le générateur de tests crée intelligemment des tests en analysant le comportement et les workflows des instances. Le générateur de tests ATF s'intègre au cadre de travail ATF existant pour vous offrir une expérience utilisateur transparente. Vous avez également la possibilité d'exécuter ces tests à l'aide de l'exécuteur cloud de ServiceNow, qui exécute des tests ATF sur un navigateur sans en-tête hébergé par ServiceNow.

Remarque : Vérifiez que votre instance utilise un équilibreur de charge ADCv2. Pour plus d'informations, consultez l'article de la base de connaissances Migration ADCv2. Si votre instance n'utilise pas l'équilibreur de charge ADCv2, contactez Now Support. Notez que mLTS est activé automatiquement et provoque un redémarrage continu des nœuds d'application. Consultez KB1639216 pour plus d'informations.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Premiers pas

Explorer	Configurer	Exploiter
En savoir plus sur le générateur de tests ATF et l'exécuteur cloud	Configurer l'utilisateur du cloud	Générer les tests
Utiliser	**Référence**	
Exécuter le test à l'aide de l'exécuteur dans le cloud	En savoir plus sur les informations diverses sur l'application	

Traduction automatique

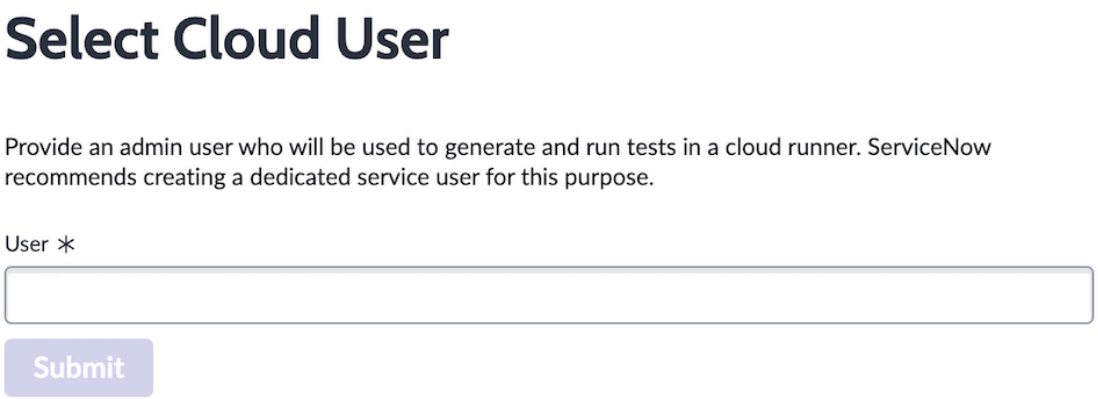
Vue d'ensemble de Générateur de test ATF et exécuteur dans le cloud

Utilisez l'application Générateur de test ATF et exécuteur dans le cloud pour générer des tests en fonction du comportement de l'instance et des workflows. Vous pouvez également exécuter les tests générés à l'aide de l'option Cloud Runner.

Ce sont les principaux modules de l'application.

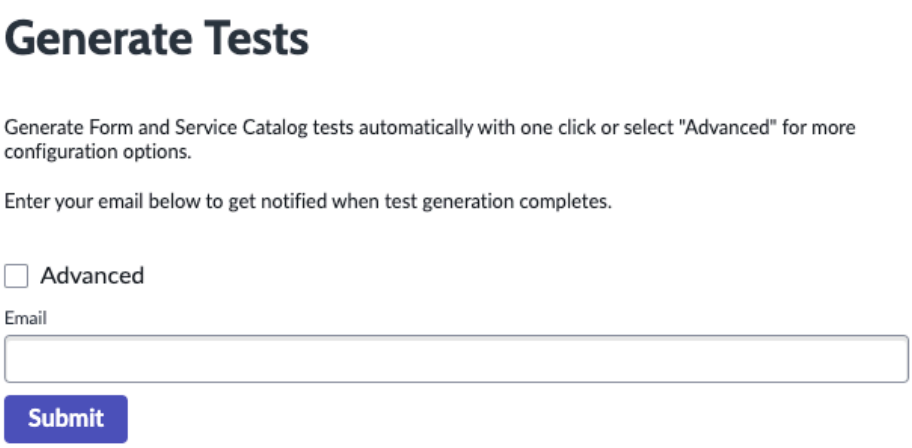
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Sélectionner un utilisateur cloud : configuration des informations d'identification pour l'utilisateur de l'exécuteur dans le



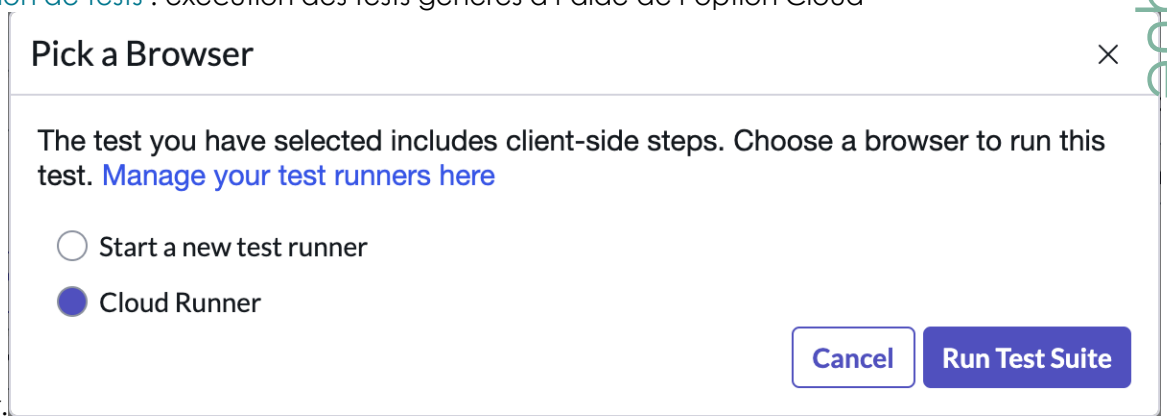
cloud.

- Générer des tests : génération automatique de tests et de suites de tests à exécuter sur l'exécuteur dans le



cloud.

- Exécution de tests : exécution des tests générés à l'aide de l'option Cloud



Runner.

Remarque : Cette boîte de dialogue est visible lorsque vous essayez d'exécuter un test ou une suite ATF.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration de l'utilisateur du cloud

Définissez les informations d'identification pour que l'utilisateur du cloud puisse générer et exécuter des tests. Il s'agit d'une configuration unique après l'installation de l'application par l'utilisateur administrateur.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Framework de tests automatisés (ATF)** > **Administration** > **Sélectionner un utilisateur du cloud**.

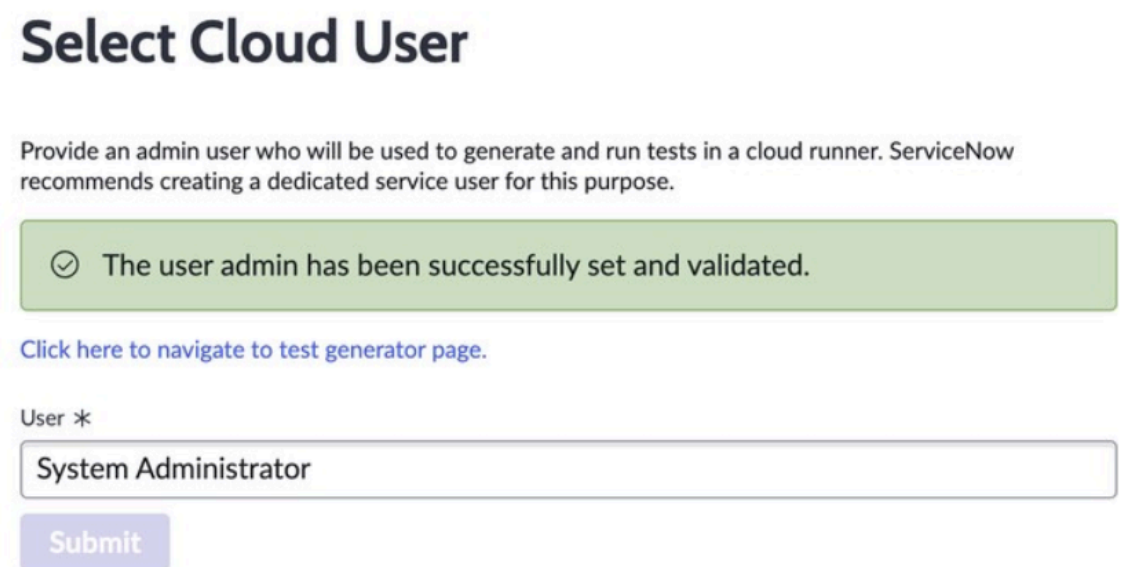
   Remarque : Le module **Sélectionner un utilisateur du cloud n'est** visible que par les administrateurs. Même un administrateur de test ATF ne peut pas accéder au module **Sélectionner un utilisateur dans le cloud** .

2. Sélectionnez un utilisateur administrateur dans la liste.

   Remarque : Même si vous êtes un administrateur, il est recommandé de sélectionner un utilisateur administrateur dédié.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

   Si l'utilisateur administrateur est sélectionné avec succès, le message suivant s'affiche :

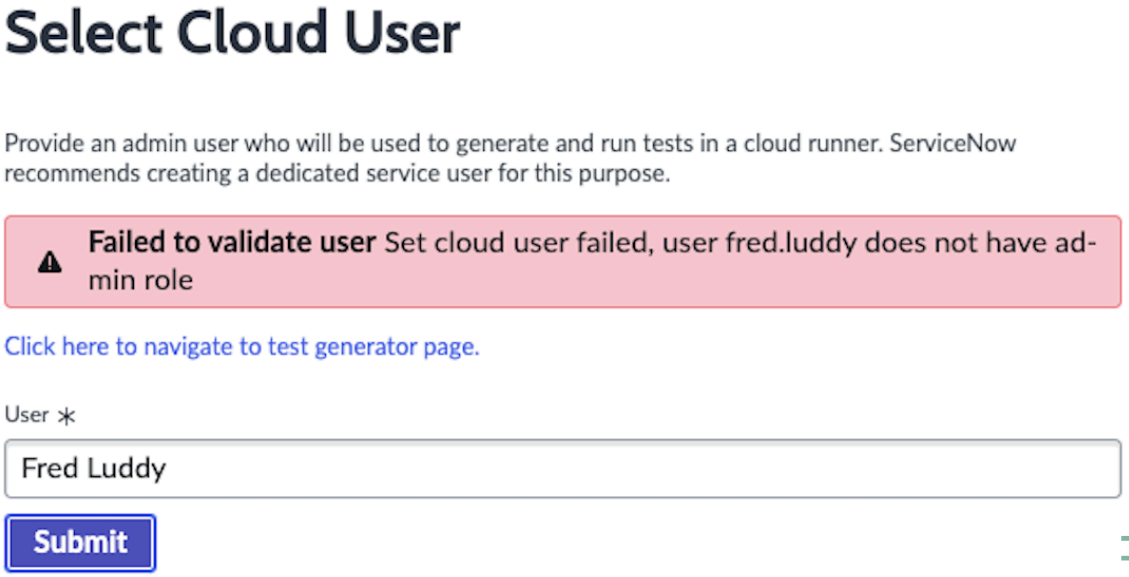


   Si l'utilisateur sélectionné n'est pas un administrateur, un message d'erreur s'affiche. Le message suivant est un exemple de l'un des messages

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d'erreur possibles. Les messages d'erreur varient en fonction de la raison de l'erreur.



La sélection d'un utilisateur cloud peut échouer pour les raisons suivantes :

- L'utilisateur est introuvable.
- L'utilisateur est inactif
- L'utilisateur est verrouillé
- L'utilisateur a besoin d'une réinitialisation du mot de passe
- L'utilisateur n'a pas de rôle administrateur
- L'utilisateur a un accès en lecture seule
- L'utilisateur a accès uniquement aux services Web

Remarque : La sélection d'un utilisateur administrateur peut prendre un certain temps, car il essaie de faire tourner un navigateur cloud, puis de se connecter à l'utilisateur sélectionné.

Génération des tests

Générez automatiquement des tests en tirant parti de la génération de tests ServiceNow et de l'application Cloud Runner. Vous pouvez également exécuter ces tests en cliquant sur un bouton.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

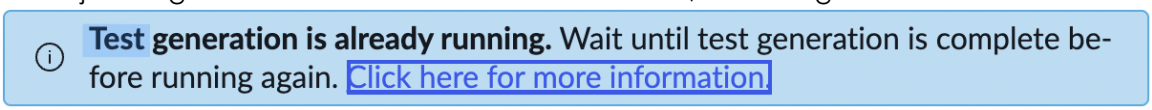
1. Accédez à la **Tout** > **Framework de tests automatisés (ATF)** > **Administration** > **Générateur des tests**.
   Si vous êtes sur le module **Sélectionner un utilisateur dans le cloud** et que vous avez configuré l'utilisateur administrateur, cliquez sur **Cliquez ici pour naviguer vers la page du générateur des tests**.

   Remarque : Le module **Générer des tests** n'est visible que par les administrateurs. Même un administrateur de test ATF ne peut pas accéder au module **Sélectionner un utilisateur dans le cloud** .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous avez déjà une génération de test en cours d'exécution, le message suivant s'affiche.

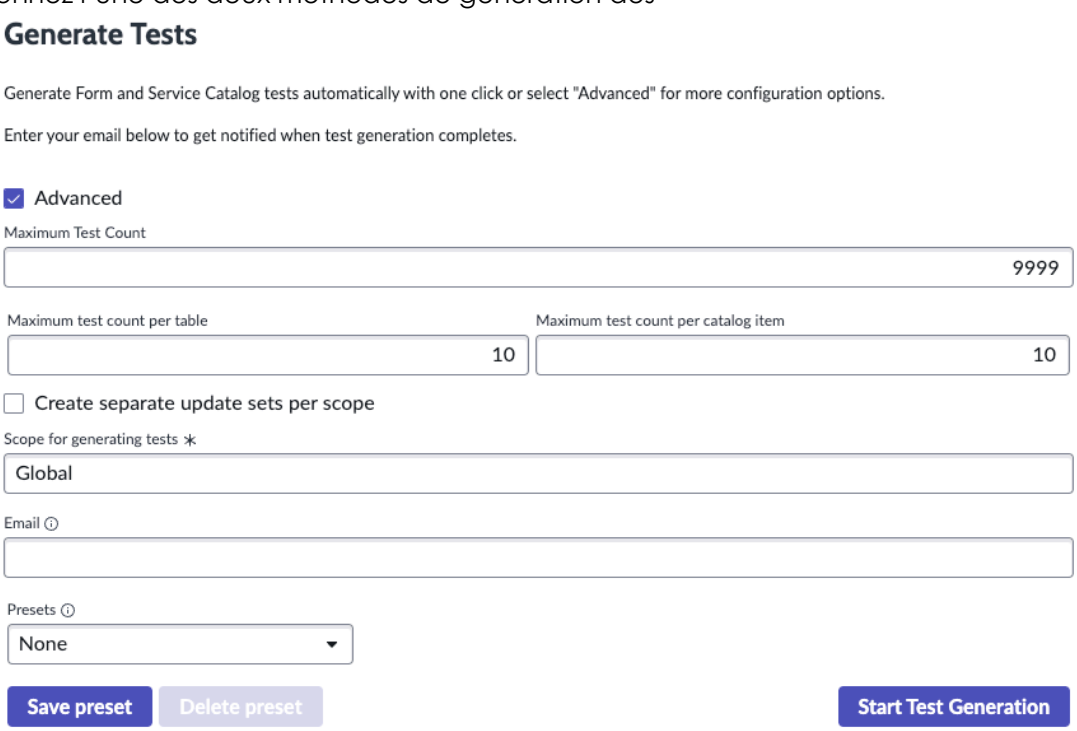


Remarque : Vous ne pouvez pas démarrer plus d'un processus de génération de tests simultanément, mais il sera mis en file d'attente pour une exécution ultérieure.

2. Facultatif : Si vous souhaitez afficher le test en cours d'exécution et la file d'attente, accédez à **Framework de tests automatisés (ATF)** > **Administration** > **File d'attente Orchestration du navigateur**.
La liste des files d'attente Orchestration du navigateur s'affiche.

Remarque : Vous pouvez voir la progression et l'état de chacune des exécutions de test et génération de test dans la liste.

3. Sélectionnez l'une des deux méthodes de génération des tests.



- Ne pas sélectionner **Avancé** : génère par défaut des tests sur chaque table
- Sélection **de Avancé** : option permettant de spécifier une table spécifique pour générer des tests
  - Nombre maximal de tests : limite supérieure du nombre de tests générés.
  - Nombre maximal de tests par table : limite supérieure du nombre de tests pour chaque table
  - Nombre de tests maximal par élément de catalogue : nombre maximal de tests générés par élément de catalogue de services, par défaut 10 au maximum. Vous pouvez modifier le nombre de tests générés par élément de catalogue de services
  - Créer des ensembles de mises à jour distincts par champ d'application : option permettant de créer un ensemble de mises à jour distinct pour chaque champ d'application

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Champ d'application pour la génération de tests : possibilité d'avoir les tables dans des ensembles de mises à jour distincts pour différents périmètres. Par exemple, le générateur rassemble des informations sur le champ d'application des tables, puis enregistre les tests dans un ensemble de mises à jour distinct pour chaque champ d'application

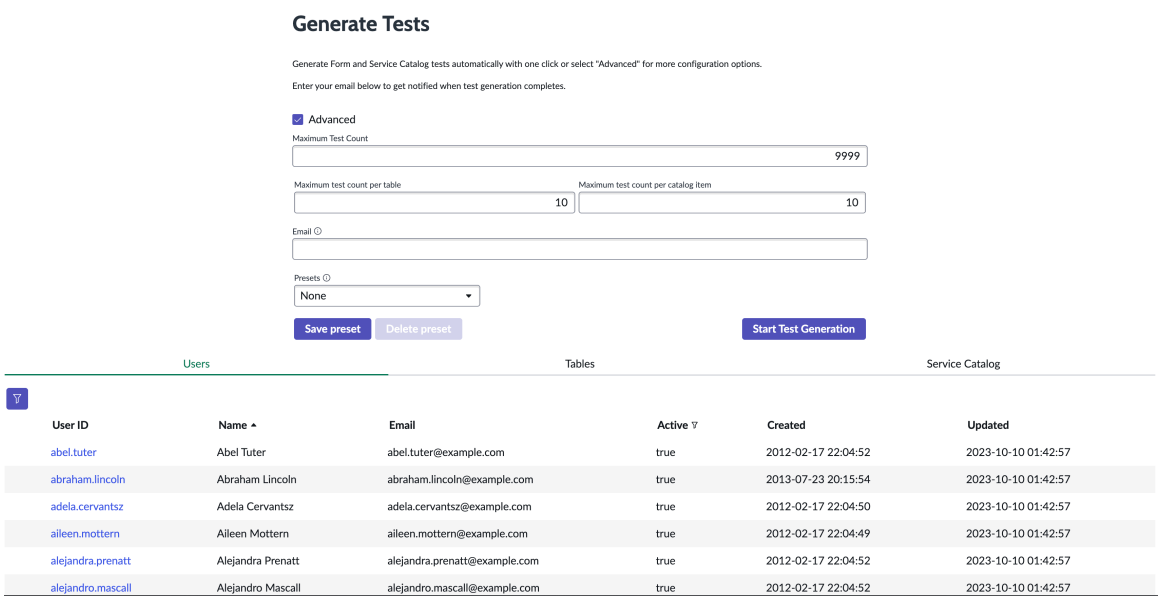
  Remarque : Ce champ n'est visible que si le champ **Créer des ensembles de mises à jour distincts par champ d'application** n'est pas sélectionné. Vous pouvez ensuite sélectionner le champ d'application des tests générés. Le périmètre par défaut est Global.

- E-mail : adresse e-mail de l'utilisateur pour recevoir des notifications sur le résumé de la génération des tests
- Paramètres prédéfinis : nombre de tests générés par le contrôle de l'utilisateur par élément de catalogue de services. Le nombre maximal par défaut est 10.

Remarque : Étant donné que le processus de génération des tests prend du temps, vérifiez régulièrement votre adresse e-mail fournie pour recevoir la notification relative à la génération des tests.

4. Facultatif : Sélectionnez **Enregistrer le paramètre prédéfini** pour implémenter les conditions de filtre prédéfinies.
   Vous pouvez également supprimer un paramètre prédéfini en sélectionnant **Supprimer le paramètre prédéfini**. Tous les administrateurs qui peuvent accéder au module **Générer des tests** peuvent afficher la mise à jour sur le champ **Préréglages** .

   Remarque : Vous ne pouvez pas supprimer **le paramètre prédéfini** Aucun par défaut. Quelques exemples de préréglages ont été fournis qui peuvent être modifiés.



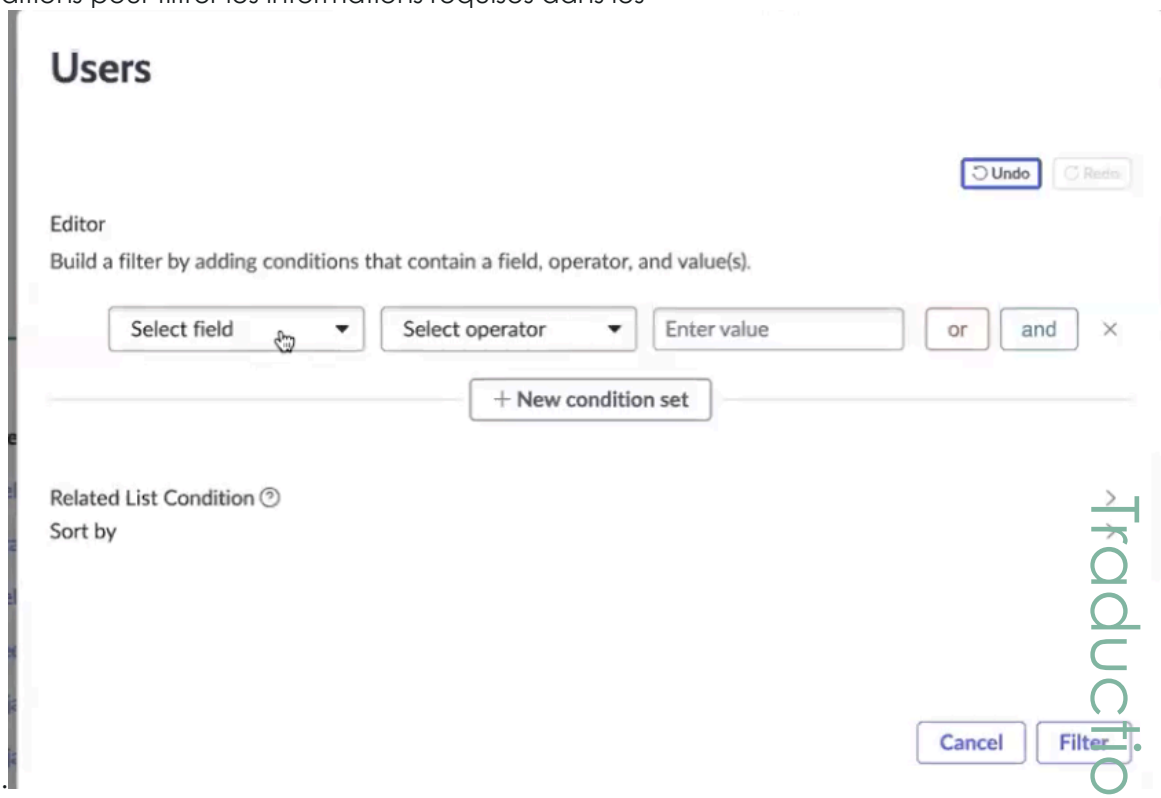
En fonction de la requête créée par les valeurs prédéfinies, les onglets suivants renvoient certaines données.

- Utilisateurs
- Tables
- Catalogue de services

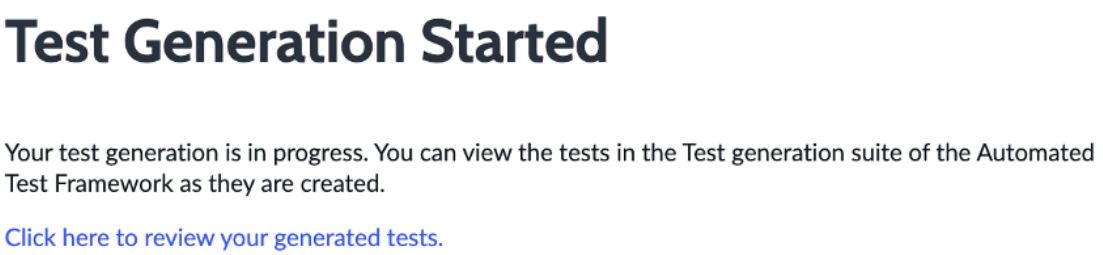
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Vous pouvez créer de nouveaux ensembles de conditions pour filtrer les informations requises dans les onglets.

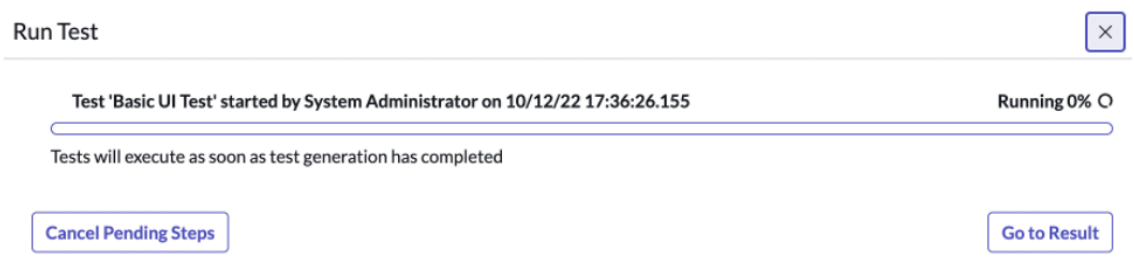


5. Sélectionnez **Démarrer la génération des tests**.
   La page Génération des tests démarrée s'affiche.



Si vous exécutez un test ou une suite alors que la génération des tests est en cours, l'un des messages suivants s'affiche.

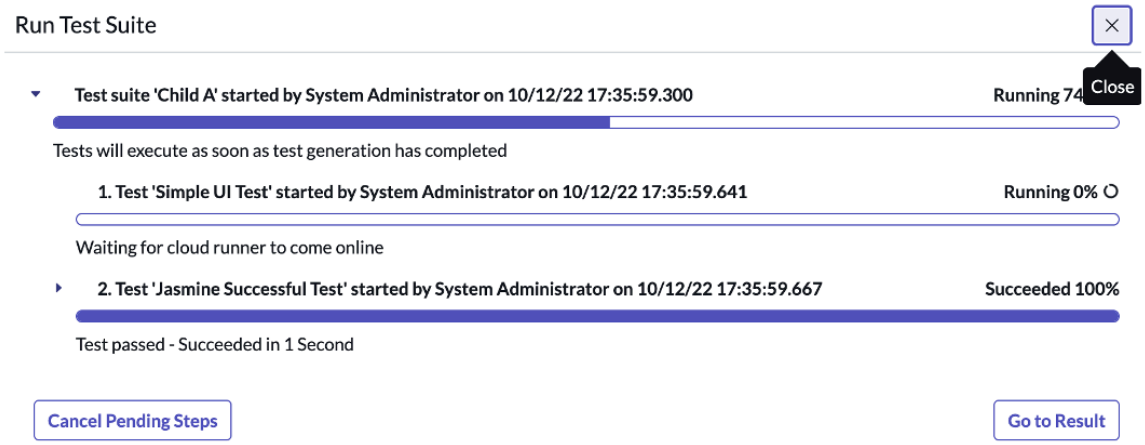
- Pour l'exécution du test



Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

◦ Pour l'exécution de la suite



6. Accédez à Suites pour afficher les tests générés.
   Une liste de suites de tests s'affiche.

   Remarque : Les tests commencent à apparaître au fur et à mesure qu'ils sont générés. Il est recommandé de ne pas exécuter les tests générés ou la suite de tests lorsque la génération des tests est toujours en cours.

7. Sélectionnez la suite **de suites générées par ATF** .

   Remarque : Il ne prend en charge que les formulaires de base et les étapes de test de serveur.

   Vous pouvez maintenant définir la propriété `sn_atf_tg.generation.create_separate_update_set` sur False si vous ne souhaitez pas qu'une suite soit mise à jour à chaque fois que vous exécutez une génération de tests. Les enregistrements mis à jour créés lors de la génération des tests sont capturés dans la suite que l'utilisateur a actuellement sélectionnée. Sa valeur par défaut est définie sur True et il génère une suite mise à jour après chaque génération de test.

   Une liste de tests dans la suite sélectionnée s'affiche. Seuls les tests réussis s'affichent dans cette suite.

8. Facultatif : Sélectionnez la suite générée et faites défiler jusqu'à la liste connexe Tests, si vous souhaitez afficher les tests automatisés générés à l'aide du créateur d'enregistrement ou de Catalogue de services.
   À partir des tests automatisés créés, vous pouvez afficher tous les utilisateurs qui ont utilisé cet enregistrement ou cet incident. Bien que les étapes de test soient similaires aux autres étapes de test, la validation initiale est effectuée pour les champs du formulaire. En outre, pour chaque champ obligatoire, une valeur est définie en fonction des données d'échantillon. Il valide également après chaque étape obligatoire. Une fois l'enregistrement soumis, il procède à une validation finale de l'enregistrement.

Génération de tests pour le flux de Catalogue de services et la logique de flux

Utilisez l'application du magasin Générateur de tests ATF et exécuteur cloud pour générer automatiquement des tests qui exécutent un flux ServiceNow pour Catalogue de services.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Désormais, par défaut, l'application de stockage Générateur de tests ATF et exécuteur cloud prend en charge la génération automatique des tests et des étapes de test pour les flux et les logiques de flux pour Service Catalog.

Il existe 3 propriétés système dont dépend le processus de génération de tests pour les flux de Service Catalog :

- sn_atf_tg.enable_flow_generation : si la valeur est définie sur vrai, seules les étapes de génération de flux sont générées. La valeur par défaut est true
- sn_atf_tg.unsupported_flow : ne génère pas d'étapes pour l'ID système de flux mentionné. Vous pouvez mentionner plusieurs noms de flux séparés par des virgules
- sn_atf_tg.unsupported_flow_logic : il ne génère pas d'étapes pour la logique de flux mentionnée. Vous pouvez mentionner plusieurs noms de logique de flux séparés par des virgules

Remarque : Si un élément de Service Catalog contient un flux ou une logique de flux, générez les étapes de test des flux après l'exécution des étapes de validation d'enregistrement et de requête d'enregistrement. Un flux ou une logique de flux peut avoir plusieurs tests et étapes de test.

Toutes les étapes sont des étapes côté serveur et le flux commence par un message de journal et se termine par un message de journal. Les journaux sont ajoutés avant toute action pour vous informer des actions qui seront suivies dans le flux.

Exécution des tests à l'aide de Cloud Runner

Exécutez la suite de tests générée à l'aide de l'option de navigateur Cloud Runner.

Avant de commencer

Remarque : Les données de test ATF se trouvent temporairement dans la session de navigateur qui est stockée dans notre centre de données ServiceNow. Les données de test seront supprimées une fois que toutes les exécutions de test auront été terminées.

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Framework de tests automatisés (ATF)** > **Suites** > **Suite générée par ATF**.

   Remarque : Vous pouvez également exécuter un test individuel. Accédez à la **Tout** > **Framework de tests automatisés (ATF)** > **Tests**.

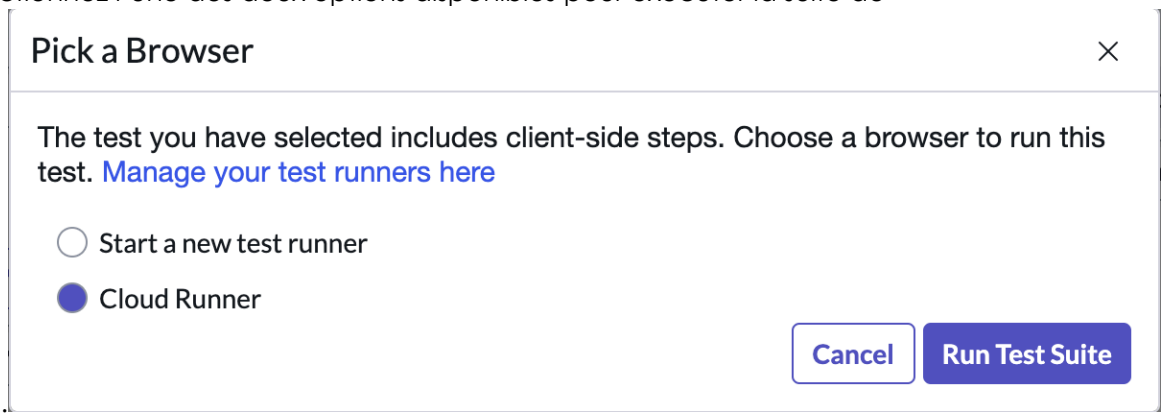
2. Sélectionnez **Exécuter la suite de tests** pour exécuter la suite sélectionnée.

   Remarque : Vous pouvez également exécuter un test individuel à l'aide de l'option de navigateur de l'exécuteur dans le cloud.

   La boîte de dialogue Choisir un navigateur s'affiche.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez l'une des deux options disponibles pour exécuter la suite de tests.



   - Démarrer un nouveau test exécutable : exécute le test en démarrant un nouvel onglet
   - Exécuteur dans le cloud : exécute le test dans le cloud

   Remarque : En tant qu'utilisateur administrateur, vous pouvez masquer l'option Exécuteur cloud dans la boîte de dialogue Choisir un navigateur en définissant atf_cloud_runner.radio_visible sur faux. La propriété est définie sur true par défaut.

   Remarque : Si vous exécutez une suite de tests à l'aide de l'exécuteur dans le cloud, tous les tests de la suite s'exécutent en parallèle. Consultez Test parallèle à l'aide de Cloud Runner pour plus d'informations. L'ordre dans lequel les tests d'une suite s'exécutent est aléatoire. Les suites parallèles ignorent l'ordre d'exécution et ignorent l'abandon en cas d'échec.

4. Sélectionnez **Exécuter la suite de tests** dans la boîte de dialogue après avoir sélectionné le navigateur.

   Remarque : Le nombre d'exécuteurs dans le cloud pouvant être utilisés simultanément est de deux par défaut. Vous avez également la possibilité d'acheter cinq autres coureurs de nuages.

   L'exécution des tests se poursuit en arrière-plan même si vous fermez la barre de progression.

5. Facultatif : Sélectionnez **Accéder au résultat** si vous souhaitez consulter les résultats de l'exécution des tests.

Test parallèle à l'aide de Cloud Runner

Les tests parallèles à l'aide de Cloud Runner impliquent l'exécution de tests au sein d'une suite en parallèle.

Le test parallèle des tests au sein d'une seule suite commence dès que vous exécutez la suite. Lorsque vous exécutez une suite à l'aide de Cloud Runner, tous les tests de la suite s'exécutent en parallèle en ignorant l'ordre d'exécution et abandonnent en cas de défaillance. Les tests parallèles à l'aide de Cloud Runner sont différents des tests parallèles sans Cloud Runner.

Remarque : Les tests parallèles sans exécuteur cloud impliquent l'exécution de plus d'une suite en parallèle.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Planification de l'exécution du test

Utilisez des planifications et des exécutions nocturnes pour exécuter des tests et des suites de tests dans l'infrastructure cloud de ServiceNow, ce qui vous permet d'automatiser entièrement les exécutions de tests ATF.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Framework de tests automatisés (ATF)** > **Calendriers**.
   La page Calendriers de suite s'affiche.
2. Sélectionnez **Nouveau** pour créer une nouvelle exécution de calendrier.
   L'enregistrement Calendrier de suite s'affiche.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champs	Description
Nom	Nom de l'exécution du calendrier.
Actif	Option permettant d'activer l'exécution planifiée.
Application	Application sur laquelle le calendrier est exécuté.
Exécuter	Fréquence à laquelle l'exécution planifiée doit s'exécuter
Heure	Heure exacte à laquelle l'exécution de l'exécution du test a été planifiée
Exécuter dans le cloud	Option permettant d'exécuter l'exécution planifiée sur l'exécuteur dans le cloud. La valeur par défaut est Vrai pour les nouveaux calendriers. **Remarque :** La valeur est False pour toutes les exécutions de calendriers existantes.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.
5. Facultatif : Ajoutez des tests enfants si nécessaire.

   Remarque : Si vous modifiez le nom du navigateur pour le test enfant, celui-ci s'exécute toujours sur l'exécuteur dans le cloud.

6. Sélectionnez **Exécuter maintenant** pour exécuter la suite.

Référence Générateur de test ATF et exécuteur dans le cloud

Informations de référence pour le Générateur de test ATF et exécuteur dans le cloudfichier .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

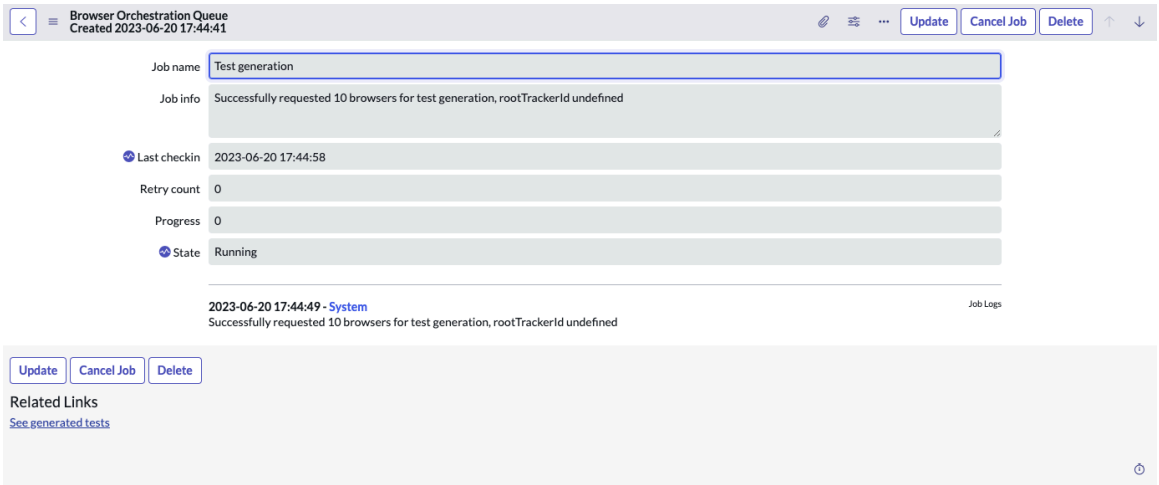
Entrées de journal dans le formulaire BOQ

Déboguez les erreurs ou suivez toutes les transactions critiques pendant l'exécution des suites de tests, la configuration de Cloud Runner ou la génération des tests en consultant les entrées de journal dans le formulaire BOQ.

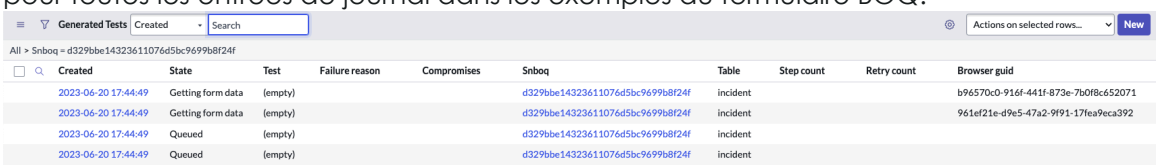
Vous pouvez maintenant afficher les entrées de journal importantes dans le formulaire BOQ. Lorsque vous accédez au tableau de nomenclature, vous voyez la liste des travaux. En entrant dans l'une des tâches, vous verrez des entrées de journal de tâches spécifiques.

Voici quelques exemples d'entrées de journal dans le formulaire BOQ pour l'exécution de tests.

- Exécution du test réussie



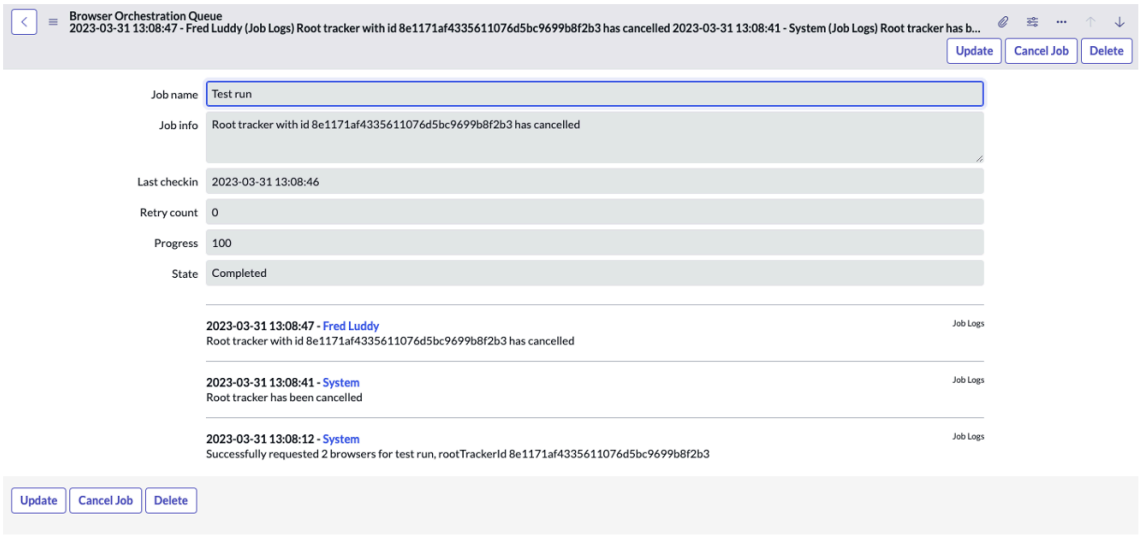
Remarque : Sélectionnez le lien connexe Afficher les tests générés pour afficher les tests automatisés. La liste des tests générés s'affiche et n'est pas modifiable. Vous pouvez également afficher l'état et les raisons de l'échec des tests de la liste. Le lien connexe Voir les tests générés est visible pour toutes les entrées de journal dans les exemples du formulaire BOQ.



Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- L'exécution du test a été annulée par l'utilisateur via le suivi racine



- Si BOQ et BOS sont accessibles sur une instance, mais que la connexion est redirigée.

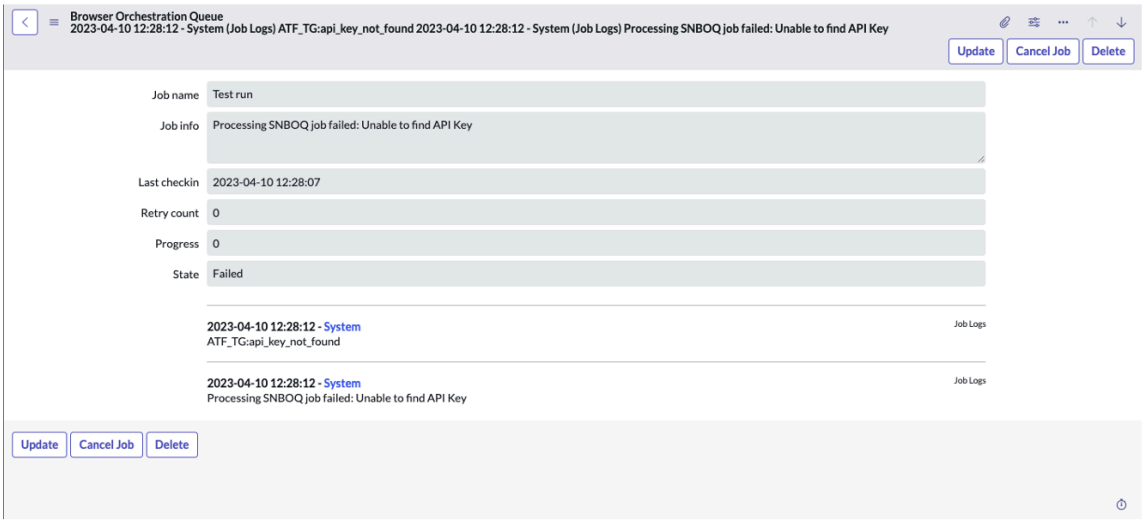
> **Remarque :** Cela peut se produire lorsque l'équilibreur de charge ADCv2 de l'instance est mal configuré et que vous disposez d'une personnalisation qui redirige le trafic via un script côté client.

(l'équilibreur de charge ADCv2 de l'instance est mal configuré, le client dispose d'une personnalisation qui redirige le trafic via un script côté client, etc...)

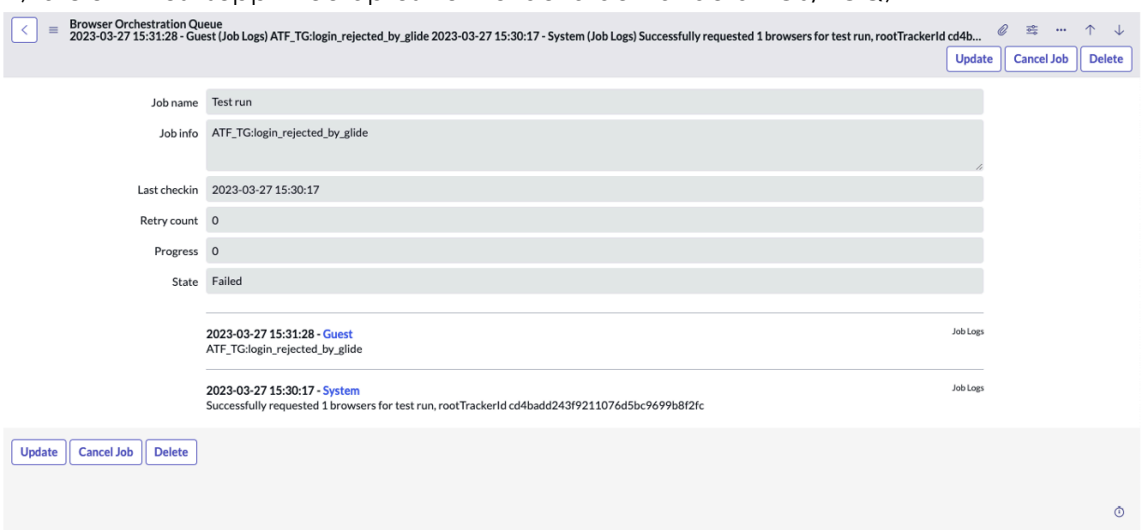
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si vous avez supprimé une clé API avant que la tâche ne soit envoyée à BOS/BOQ



- Si le BOS ne peut pas se connecter à une instance en raison d'un script côté client, la clé API est supprimée après l'envoi de la demande à BOS/BOQ,



etc.

Générateur de test ATF et exécuteur dans le cloud Rôles

Générateur de test ATF et exécuteur dans le cloud est installé avec ces rôles.

Pour en savoir plus sur la gestion des abonnements, consultez Gestion des abonnements par utilisateur dans Gestion des abonnements et contactez votre représentant de compte.

Administrateur système [admin]

Le rôle administrateur est requis pour accéder à l'application du magasin et l'utiliser Générateur de test ATF et exécuteur dans le cloud .

Contient des rôles

Remarque : Les modules de l'application du magasin ne sont visibles que par les administrateurs. Même un administrateur de test ATF ne peut pas y accéder. Il est recommandé de sélectionner un utilisateur administrateur dédié.

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

Remarque : Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Il est recommandé de sélectionner un utilisateur administrateur dédié qui remplit les conditions suivantes :

- n'est pas verrouillé
- est actif
- n'est pas un accès aux services Web uniquement
- n'est pas un utilisateur d'intégration interne

En-têtes des réponses HTTP

Un en-tête de réponse est une simple paire nom-valeur utilisée dans une réponse HTTP pour fournir des informations supplémentaires sur le contenu de la page ou sur la manière dont le client doit le traiter.

Vous pouvez configurer des en-têtes de réponse HTTP pour toutes les pages ou pour des types spécifiques de pages, notamment Portail de servicesles applications , la page d'interface utilisateur et UX. La possibilité de configurer et de transmettre des en-têtes de réponse permet une gestion spéciale du contenu de la page par un client, le plus souvent un navigateur.

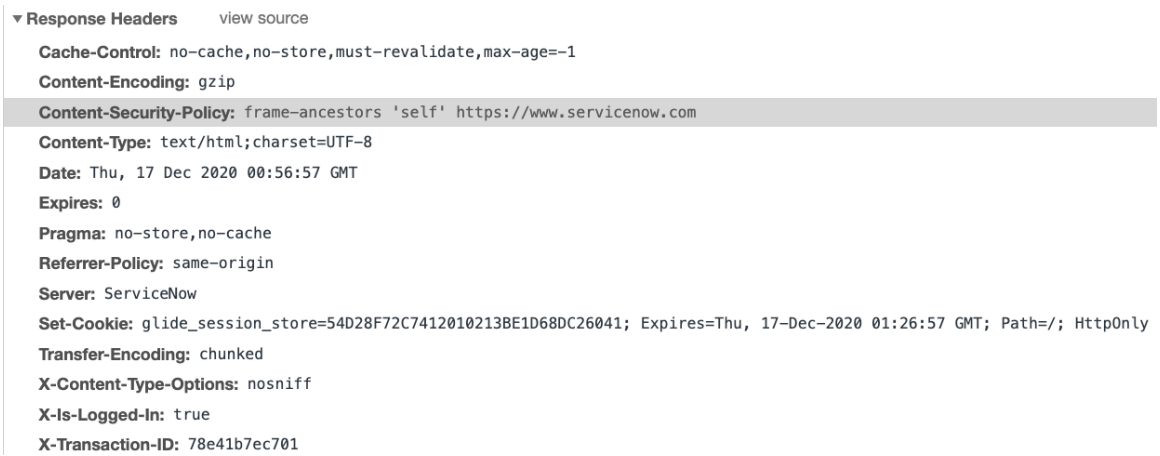
Pour en savoir plus sur ce qu'est un en-tête HTTP et sur la configuration de la paire nom-valeur pour des en-têtes de réponse HTTP spécifiques, consultez :https://developer.mozilla.org/en-US/docs/Web/HTTP/Headers

Lors de la configuration des en-têtes de réponse, vous devez examiner la définition de l'en-tête HTTP pour déterminer comment le client gérerait le contenu de la page.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Par exemple, vous configurez un en-tête HTTP pour une page spécifique ou toutes les pages avec une politique de sécurité de contenu : frame-ancestors 'self' https://www.servicenow.com.
- Lorsque vous appelez la page dans un navigateur tel que Chrome, vous pouvez l'examiner dans la section En-têtes de réponse des outils de développement Chrome.



Pour en savoir plus sur la façon dont les navigateurs gèrent une page avec des ancêtres de cadre, reportez-vous à la section https://developer.mozilla.org/en-US/docs/Web/HTTP/Headers/Content-Security-Policy/frame-ancestors .

Avertissement : Lorsque vous utilisez des URL avec des paires nom-valeur personnalisées, procédez avec prudence car cela présente un risque potentiel pour la sécurité. L'avenant de garantie Now Platform signé au contrat comporte une garantie implicite. Vous pouvez potentiellement ou accidentellement la remplacer lorsque vous utilisez des paires nom-valeur personnalisées dans les URL résultantes.

- Si vous souhaitez désactiver entièrement les fonctions de configuration de l'en-tête de réponse HTTP, définissez la *glide.http.headers_config.enabled* propriété sur **false**.
- Une fois que vous l'avez défini sur faux, Now Platform cela n'utilise aucune des configurations d'en-tête que vous avez définies dans la table sys_response_header.

Gestion spéciale de la politique de sécurité de contenu : en-tête ancêtre de trame

Normalement, l'en-tête Now Platform X-Frame-Options : SAMEORIGIN est automatiquement inclus.

- Il prend en charge l'utilisation de cet en-tête dans tous les types de navigateurs, en fonction du paramètre de la *glide.set_x_frame_options* propriété global, qui est activée par défaut.
- Lorsque vous configurez une page avec un en-tête Content-Security-Policy : frame-ancestor 'self' URL1 URL2, l'en-tête Now Platform X-Frame-Options : SAMEORIGIN n'inclut pas automatiquement. L'exclure permet d'éviter que le navigateur ne soit confondu, car Content-Security-Policy : frame-ancestor 'self' a déjà un effet similaire.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion spéciale de la politique de sécurité de contenu : en-tête ancêtre de trame pour Internet Explorer

L'en-tête URL1 URL2 vous permet de configurer plusieurs sources d'URL pour inclure la page à partir d'un iFrame rendu à partir d'un site tiers. Cependant, Internet Explorer ne prend pas en charge ce type d'en-tête.

- Au lieu de cela, Internet Explorer ne prend en charge que la directive X-Frame-Options : ALLOW-FROM URL (ALLOW-FROM) dans cet en-tête, bien que la restriction concerne une seule URL d'hôte.
- Si vous configurez l'en-tête URL1 URL2 de l'ancêtre de trame 'self' et qu'Internet Explorer est en cours d'utilisation, l'en-tête Now Platform X-Frame-Options : ALLOW-FROM URL (ALLOW-FROM) utilise automatiquement à la place.

Si la demande Internet Explorer inclut l'en-tête de l'URL de référence :

- Il tente de le faire correspondre avec les URL d'hôte (format d'URL complet ou générique de type http ://*.example.com uniquement) configurées dans l'en-tête Content-Security-Policy : frame-ancestor 'self' URL1 URL2.
- S'il y a une correspondance, incluez l'URL correspondante en tant que X-Frame-Options : ALLOW-FROM URL1.
- S'il n'y a pas d'en-tête référent, il utilise les premières URL d'hôte non basées sur des caractères génériques configurées dans la politique de sécurité de contenu : frame-ancestor 'self' URL1 URL2 header.

Remarque : Lors de la configuration des URL, n'incluez pas de barre oblique à la fin de l'URL.

- Cet exemple de configuration incorrecte peut ne pas fonctionner correctement avec cette gestion spéciale :
  - Nom : Content-Security-Policy
  - Valeur : ancêtres de cadre 'self' https://microsoft.com/
- Utilisez plutôt cette syntaxe correcte :
  - Nom : Content-Security-Policy
  - Valeur : frame-ancestors 'self' https://microsoft.com

Information associée

Type de contenu de la demande et de la réponse de contrôle

Valeur de l'en-tête HTTP du contrôle de cache

Politique de sécurité du contenu : URL1 URL2 URL2 de l'URL2 de l'URL2 de l'URL2 de l'URL2

X-Frame-Options: SAMEORIGIN

X-Frame-options : AUTORISER L'URL

Configurer les en-têtes de réponse HTTP

Configurez des paires nom-valeur standard pour les en-têtes de réponse HTTP. Vous indiquez si la configuration s'applique à toutes les pages ou à des types spécifiques (Portail de services, page d'interface utilisateur ou enregistrement d'application UX).

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : un rôle de security_admin d'accès élevé est requis pour configurer un en-tête de type **Toutes les pages** . Un rôle administrateur est nécessaire pour configurer un **en-tête Type spécifique** .

Procédure

1. Dans la fenêtre Navigator (Navigateur), saisissez `sys_response_header.list`.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

En-tête de la réponse HTTP

Champ	Description
Actif	Case à cocher indiquant que cette configuration d'en-tête de réponse HTTP est active.
Application	Le périmètre de l'application pour cet enregistrement.
S'applique à	Type d'enregistrement auquel la configuration d'en-tête de réponse HTTP s'applique. Type spécifique La configuration de l'en-tête de réponse HTTP est destinée au type et à l'enregistrement spécifiques que vous sélectionnez dans les champs **Type** et **Enregistrement** . Toutes les pages La configuration de l'en-tête de réponse HTTP s'applique à tous les types de pages et d'enregistrements. **Remarque :** Seuls les utilisateurs disposant d'un privilège d'accès élevé security_admin rôle peuvent configurer des en-têtes de réponse HTTP pour l'en-tête de type Toutes les pages.
Type	Type d'enregistrement auquel la configuration d'en-tête de réponse HTTP s'applique. Portail de services [sp_portal] Enregistrements associés au Portail de servicesfichier .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Page de l'interface utilisateur [sys_ui_page] Pages de l'interface Now Platformutilisateur standard du . Application UX [sys_ux_page_registry] Applications UX standard dans le Now Platform.
Enregistrement	Enregistrement spécifique auquel la configuration d'en-tête de réponse HTTP s'applique. Pour sélectionner un enregistrement : **a.** Cliquez sur l'icône Rechercher ( ) pour accéder au formulaire Sélectionner le document. **b.** Dans le champ **Nom de la table** , la valeur par défaut est le type que vous avez sélectionné dans le champ **Type** . Ne le changez pas. **c.** Dans le champ **Document** , sélectionnez l'enregistrement dans la table. Par exemple, si vous avez sélectionné **Portail de services [sp_portal],** vous sélectionnez un enregistrement spécifique lié à Portail de services dans cette table. **d.** Cliquez sur **OK**. Vous ne pouvez accéder à ce champ que si vous avez sélectionné **Type spécifique** dans le champ **S'applique à** .
Nom	Nom que vous souhaitez affecter à la paire nom-valeur de l'en-tête de réponse HTTP.
Valeur	Valeur que vous souhaitez affecter à la paire nom-valeur de l'en-tête de réponse HTTP.
Description	Description détaillée de l'en-tête de réponse HTTP.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Configuration de l'en-tête HTTP pour les utilisateurs avancés

La table d'en-tête de réponse HTTP (sys_response_header) de la vue de liste contient deux colonnes supplémentaires : **Ajouter par** et **Ordre**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

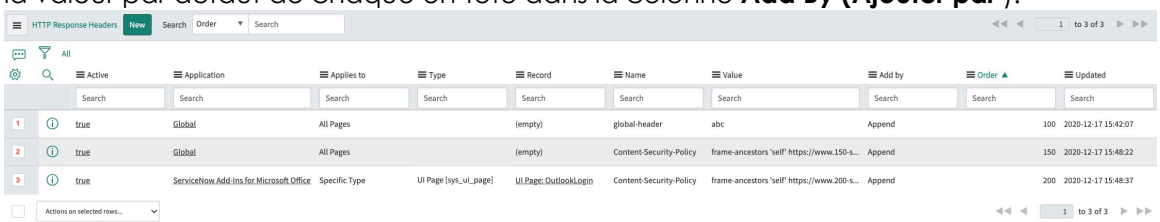
Colonne	Description
Ordre	Ajoute une valeur d'ordre entier par défaut à une configuration d'en-tête, quel que soit le type d'en-tête (**Toutes les pages** ou Page **spécifique**). • Lorsqu'une demande de page spécifique a lieu, les deux types d'en-têtes sont entrelacés en fonction de la **commande**. • Les en-têtes réseau, quel que soit leur type, sont triés en premier, en fonction de la **commande** et ajoutés à la réponse en fonction de la liste des en-têtes triés.
Ajouter en	Contient les valeurs suivantes : Ajout (Valeur par défaut) Cette option est pertinente lorsque plusieurs en-têtes portant le même nom sont configurés. Dans ce cas, ils sont tous les deux ajoutés à l'en-tête de la réponse HTTP. Remplacer Cette option est pertinente lorsque le même en-tête (un en-tête du même nom) tente d'être ajouté deux fois dans la liste des en-têtes ordonnés (voir Description **de la commande**). L'en-tête avec l'ordre le plus élevé et avec une sélection Remplacer **en «Remplacer** par » remplace le même en-tête en essayant d'être défini avec un ordre inférieur.

Il peut arriver que des configurations d'en-tête de type **Toutes les pages** similaires remplacent une configuration d'en-tête de **type Type spécifique** . Un exemple de configuration de **type spécifique** serait celui d'une page d'interface utilisateur spécifique. Vous pouvez remédier à cette situation en ajustant les colonnes **Ajouter par** et **Ordre** , comme dans les exemples suivants.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter un exemple

The Now Platform essaie de définir les en-têtes dans l'ordre suivant et **Append** est la valeur par défaut de chaque en-tête dans la colonne **Add By (Ajouter par**).



Dans cet exemple, les configurations d'en-tête de réponse deuxième (en-tête 2) et troisième (en-tête 3) portent le même nom (Content-Security-Policy). Dans ce cas, l'en-tête 3 est ajouté à l'en-tête 2. Si une requête est effectuée pour une page spécifique que vous avez configurée avec une réponse d'en-tête 3, les en-têtes de réponse HTTP nets sont à la fois l'en-tête 2 et l'en-tête 3.

Remplacer

Le Now Platform essaie de définir les en-têtes dans l'ordre suivant et vous avez sélectionné **Remplacer** dans la colonne **Ajouter par** pour le troisième en-tête.

Dans cet exemple, les configurations d'en-tête de réponse deuxième (en-tête 2) et troisième (en-tête 3) portent le même nom (Content-Security-Policy). Dans ce cas, l'en-tête 3 remplace l'en-tête 2. Si une demande est effectuée pour une page spécifique que vous avez configurée avec une réponse d'en-tête 3, l'en-tête de réponse HTTP net est uniquement l'en-tête 3.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles de réponses

Résolvez les tickets ou les problèmes de support plus rapidement et plus efficacement avec les modèles de réponse. Les modèles de réponse (anciennement appelés extraits basés sur des modèles) sont des messages réutilisables qui peuvent être copiés dans des formulaires de ticket ou de tâche pour fournir des messages rapides et cohérents aux utilisateurs, ou pour afficher des messages de réponse de messagerie instantanée standard aux demandeurs dans Messagerie instantanée d'agent.

Remarque : Les modèles de réponses ne sont disponibles que pour les enregistrements existants.

Affecter des rôles de modèle de réponse

Les rôles suivants sont installés lorsque vous activez le module d'extension des modèles de réponses.

Rôle pour le modèle de réponse	Description
Administrateur de modèle de réponse [sn_templated_snip.template_snippet_admin]	Accorde l'accès à l'administration dans le champ d'application de la fonctionnalité des modèles de réponse.
Rédacteur de modèle de réponse [sn_templated_snip.template_snippet_writer]	Accorde l'accès pour créer, lire, mettre à jour et supprimer (CRUD) le contenu du modèle de réponse.
Lecteur de modèle de réponse [sn_templated_snip.template_snippet_reader]	Accorde l'accès en lecture au contenu du modèle de réponse.
Administrateur système [admin]	Administrateur de modèle de réponse [sn_templated_snip.template_snippet_admin]

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle pour le modèle de réponse	Description
	Remarque : L'administrateur hérite de ce rôle par défaut. Si le module d'extension Réponses basées sur modèle [com.sn_templated_snip] est activé sans activer les applications RH associées, vous pouvez toujours utiliser des modèles de réponse. • L'administrateur peut réaffecter ce rôle à d'autres utilisateurs. • L'administrateur peut également supprimer la table Rôle contenu [sys_user_role_contains] afin que les utilisateurs administrateurs n'héritent pas de ce rôle par défaut. Ou: 1. Saisissez **sys_store_app_list.do** dans la barre de recherche du navigateur de filtre d'une instance, ou **https ://YOUR_INSTANCE/ sys_store_app_list.do** à partir d'un navigateur Web. 2. Recherchez et sélectionnez **des extraits basés sur des modèles**. 3. Faites défiler l'écran vers le bas jusqu'à **Liens connexes**. 4. Cliquez sur **Supprimer du rôle contenu par l'administrateur**.

Avant de commencer à utiliser les modèles de réponse, vous devez affecter ces rôles aux rôles, groupes ou utilisateurs appropriés dans votre application.

- Pour affecter un rôle à un autre rôle, consultez Ajouter un rôle à un rôle existant .
- Pour affecter un rôle à un groupe, consultez Affecter un rôle à un groupe .
- Pour affecter un rôle à un utilisateur, consultez Affecter un rôle à un utilisateur .

Par exemple :

- Dans l'application, les utilisateurs ayant le rôle d'administrateur RH se voient attribuer le rôle d'administrateur de modèle de réponse, les Prestation de services RH utilisateurs ayant le rôle de gestionnaire RH se voient attribuer le rôle de rédacteur de modèle de réponse et les utilisateurs ayant le rôle de rédacteur de ticket RH se voient attribuer le rôle de lecteur de modèle de réponse.
- Dans l'application Gestion du service clientèle , les utilisateurs ayant le rôle de gestionnaire du service client (sn_customerservice_manager) héritent du rôle de rédacteur du modèle de réponse. Les utilisateurs disposant du rôle d'agent du service client (sn_customerservice_agent) héritent du rôle de lecteur de modèle de réponse et peuvent accéder aux modèles de réponse affectés à tous les groupes auxquels ils appartiennent.

Comment utiliser les modèles de réponses

Les utilisateurs disposant du rôle de rédacteur de modèle de réponse [sn_templated_snip.template_snippet_writer] peuvent créer des modèles de réponse.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Chaque modèle est associé à une table qui est une extension de la table Tâche [task] ou Interaction [interaction]. Les modèles de réponse incluent un nom court pour spécifier un raccourci qui peut être utilisé pour identifier le message. Pour les modèles de réponses de chat utilisés dans Espace de travail d'agent, les agents utilisent la commande slash avec un nom court pour présenter le message standard au cours d'un chat. Vous pouvez également configurer le modèle pour

- Inclure des variables extraites d'une table
- Spécifier un générateur de conditions pour spécifier les conditions qui doivent être remplies pour que le modèle soit disponible pour une utilisation, par exemple pour un service RH spécifique

Pour plus d'informations, consultez Créer ou modifier un modèle de réponse.

Les utilisateurs disposant du rôle de lecteur de modèle de réponse [sn_templated_snip.template_snippet_reader] peuvent ensuite copier le contenu du modèle de réponse et l'utiliser dans leurs réponses aux utilisateurs lorsqu'ils travaillent sur des formulaires de ticket ou de tâche qui répondent aux conditions spécifiées. Par exemple, un modèle de réponse pour les tickets relatifs à des écarts de salaires permet aux agents RH d'utiliser un message standardisé lorsqu'ils répondent à ce type de ticket. Consultez Copier un modèle de réponse dans un ticket RH pour obtenir un exemple spécifique aux RH.

Example: Modèle de réponse pour escalader les tickets d'écart de salaires

Vous faites partie d'une organisation RH d'entreprise qui utilise l'application Prestation de services RH. Vous voulez que vos agents RH répondent et, si nécessaire, escaladent les tickets d'écart de salaires rapidement et de façon cohérente. Créez un modèle de réponse afin que les agents RH disposent d'un message réutilisable lorsqu'ils répondent aux employés au sujet de ce type de tickets.

Un de vos responsables des RH ayant le rôle de rédacteur de modèle de réponse est chargé de créer le modèle pour escalader les tickets relatifs à des écarts de salaires. Le modèle est associé à la table Tickets RH - Salaires [sn_hr_core_case_payroll] et une condition filtre les tickets qui correspondent au service RH, c'est-à-dire Écart de salaires. Dans le corps du modèle, le texte de la réponse s'affiche avec des variables, telles que le nom de la personne dans la salutation.

Les rédacteurs de tickets RH disposant du rôle de lecteur de modèle de réponse peuvent copier le contenu du modèle de réponse et l'utiliser dans leurs réponses aux employés lorsqu'ils interviennent sur des tickets. Les modèles de réponse fournissent un moyen plus rapide et efficace de résoudre les tickets.

Informations sur l'activation

Pour utiliser des modèles de réponse dans votre application, vous devez activer les modèles de réponse. Pour savoir quels composants sont installés avec la fonctionnalité, consultez Composants installés avec les modèles de réponse.

Activer les modèles de réponses

Vous pouvez activer les modèles de réponse (anciennement appelés extraits basés sur des modèles) [com.sn_templated_snip] si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne le sont pas déjà.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Si vous utilisez Messagerie instantanée d'agent, le module d'extension Messagerie instantanée d'agent (com.glide.interaction.awa) active automatiquement les modèles de réponse.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les modèles de réponses activent ces modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà actifs.

Modules d'extension pour les modèles de réponses

Module d'extension	Description
Accès restreint à l'application incluse dans le périmètre pour l'appelant [com.glide.scope.access.restricted_caller]	Permet aux applications incluses dans le périmètre de restreindre l'accès aux tables publiques et aux includes de script.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque : Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : `L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.`

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Information associée

Liste des modules d'extension (Madrid)

Composants installés avec les modèles de réponse

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Réponses basées sur un modèle (com.sn_templated_snip), notamment les tables et les rôles des utilisateurs.

Remarque : La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Par défaut, les rôles RH suivants contiennent les rôles suivants pour le modèle de réponse.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Le module d'extension Réponses de modèle [com.sn_templated_snip] active la propriété système sn_templated_snip.min_admin_count [sys_properties.list]. Cette propriété vous empêche de supprimer votre unique administrateur de modèle de réponse en exigeant un nombre minimal (deux par défaut) d'utilisateurs actifs avec ce rôle.

Rôles installés avec les modèles de réponses

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur des modèles de réponse [sn_templated_snip.template_snippet_admin]	Accorde l'accès à l'administration dans le champ d'application de la fonctionnalité des modèles de réponse.	sn_templated_snip.template_snippet_writer
Rédacteur de modèles de réponse [sn_templated_snip.template_snippet_writer]	Accorde l'accès pour créer, lire, mettre à jour et supprimer (CRUD) le contenu du modèle de réponse.	sn_templated_snip.template_snippet_reade
Lecteur de modèles de réponse [sn_templated_snip.template_snippet_reader]	Accorde l'accès en lecture au contenu du modèle de réponse.	Aucun

Traduction automatique

Vous pouvez affecter ces rôles aux rôles, groupes ou utilisateurs appropriés de l'application.

- Pour affecter un rôle à un autre rôle, consultez Ajouter un rôle à un rôle existant .
- Pour affecter un rôle à un groupe, consultez Affecter un rôle à un groupe .
- Pour affecter un rôle à un utilisateur, consultez Affecter un rôle à un utilisateur .

Pour plus d'informations sur l'administration des utilisateurs et la façon de gérer les utilisateurs, consultez Administration des utilisateurs .

Tables installées

Tables installées avec les modèles de réponses

Table	Description
Modèle de réponse [sn_templated_snip_note_template]	Stocke les informations sur le modèle de réponse. Les modèles de réponses sont des messages réutilisables qui peuvent être copiés dans les

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec les modèles de réponses (suite)

Table	Description
	formulaires de ticket ou de tâche. Les modèles de réponses fournissent des messages rapides et cohérents aux utilisateurs, ou affichent des messages de réponse de messagerie instantanée standard aux demandeurs dans le chat d'agent.
Modèle de réponse M2M au canal [m2m_response_template_to_channel]	Mappe les canaux aux modèles de réponses.
Canal de modèle de réponse [sn_templated_snip_channel]	Stocke des informations sur les canaux de modèle de réponse.
Modèle de note pour la table [sn_m2m_note_template_for_table]	Mappe les notes aux modèles de réponses.

Pour plus d'informations sur l'administration des tables et la gestion des données, consultez Administration des tables .

Créer ou modifier un modèle de réponse

Créez ou modifiez un modèle de réponse (anciennement appelé extrait basé sur un modèle) pour définir un message réutilisable qui peut être copié dans des formulaires de ticket ou de tâche ou utilisé dans Messagerie instantanée d'agent des sessions pour fournir des messages rapides et cohérents aux utilisateurs.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_templated_snip.template_snippet_writer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Chaque modèle de réponse est associé à une table qui est une extension de la table Tâche [task] ou, si vous l'utilisez Espace de travail d'agent, de la table Interaction [interaction]. Le modèle peut être configuré pour inclure les variables extraites de cette table. Vous pouvez également utiliser un générateur de conditions pour spécifier les conditions qu'un ticket doit remplir pour que le modèle soit disponible pour une utilisation, par exemple pour un service RH spécifique ou pour la messagerie instantanée. Pour les modèles de réponse de messagerie instantanée, vous spécifiez un nom court (raccourci) qui est utilisé avec la commande barre oblique comme un moyen rapide de présenter le message de réponse à un utilisateur.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Configuration du modèle de réponse**.
2. Sélectionnez **Nouveau** pour créer un modèle de réponse.
   Vous pouvez également sélectionner un modèle de réponse existant à modifier dans la liste.
3. Renseignez les champs du formulaire.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Modèles de réponses

Champ	Description
Nom	Nom du modèle de réponse.
Nom court	Brève description qui identifie le modèle de réponse lors de l'utilisation de la messagerie instantanée dans Espace de travail d'agent. Utilisez un nom court avec une commande rapide (/) pour afficher le texte à partir du corps du modèle de réponse dans la messagerie instantanée. Cette fonctionnalité fournit un moyen rapide et cohérent d'intégrer du texte dans la messagerie instantanée. Par exemple, le nom court `gm` identifie le modèle de réponse de messagerie instantanée pour une salutation de type Good Morning. Entrez **/gm** dans une fenêtre de la messagerie instantanée pour afficher le texte à partir de ce modèle de réponse.
Table	Nom de la table avec laquelle le modèle de réponse est associé. Si vous créez un modèle de réponse pour la messagerie instantanée Agent Workspace, la table associée est la table Interaction [interaction]. Pour d'autres modèles de réponse, la table doit être une extension de la table Tâche [task]. **Remarque :** La création de tables CoE personnalisées ne vous permet pas d'ajouter l'action d'interface utilisateur Copier dans le presse-papiers. Les utilisateurs peuvent toujours utiliser la fonction copier-coller.
Condition	Conditions qui déterminent quand le modèle de réponse sera disponible pour utilisation. lorsque vous définissez des conditions telles que le respect de la casse ou les valeurs Null, consultez la rubrique relative à l'API GlideFilter - Scoped, Global .

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

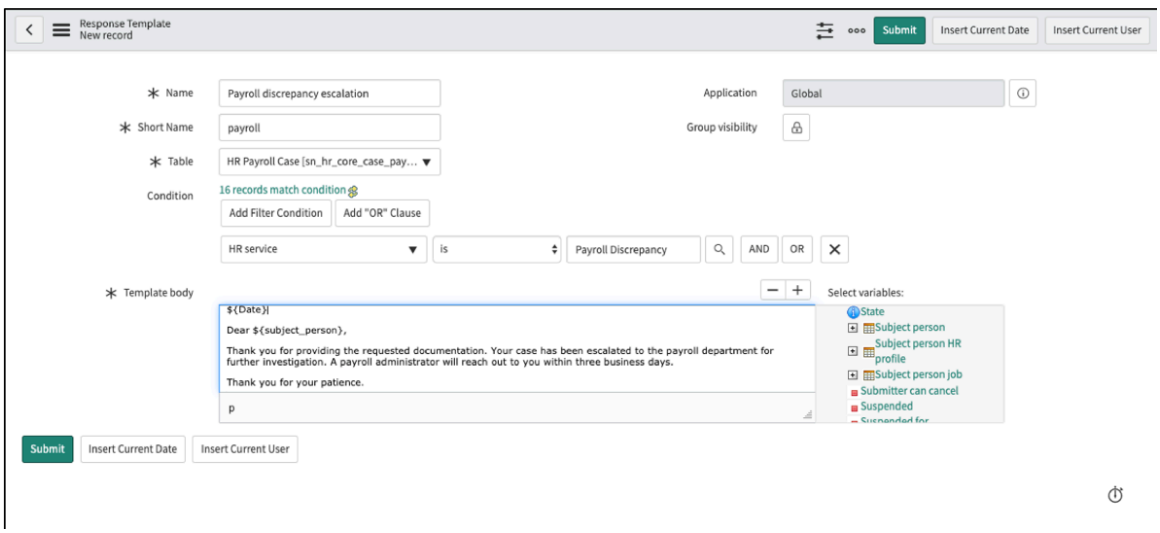
Champ	Description
	Remarque : les conditions disponibles dépendent de la table que vous sélectionnez. Pour les modèles de réponse de la messagerie instantanée, spécifiez la condition : **[Type] [est] [Messagerie instantanée]**
Application	L'application qui a créé le modèle de réponse.
Visibilité de groupe	Indique quels groupes ont accès au modèle de réponse. Ajout de filtres pour les groupes qui peuvent consulter le modèle de réponse. **Remarque :** Si vous laissez ce champ vide, le modèle de réponse est disponible pour tous les groupes.
Corps du modèle	Texte du modèle de réponse qui fournit des instructions à l'agent sur la façon de répondre à un ticket ou une tâche spécifiques. Vous pouvez référencer des valeurs de champ en sélectionnant des variables dans la liste de variables en fonction de la table que vous sélectionnez. Vous pouvez saisir manuellement des références de variables personnalisées : ◦ Utilisateur actuel : `${current_user}` ◦ Date actuelle : `${Date}` Vous pouvez également placer la souris là où vous souhaitez que la référence de variable personnalisée s'affiche, puis sélectionnez les boutons **Insérer l'utilisateur actuel** ou **Insérer la date du jour**. **Remarque :** Les modèles de réponse ne prennent pas en charge le texte enrichi.
Sélectionner des variables	Variables que vous pouvez ajouter au corps du modèle. Par exemple, si vous choisissez la table Ticket RH (sn_hr_core_case), vous pouvez sélectionner la variable Personne concernée à afficher dans le corps du modèle et remplacer la variable par le nom réel de la personne concernée lorsque le modèle de réponse est utilisé.

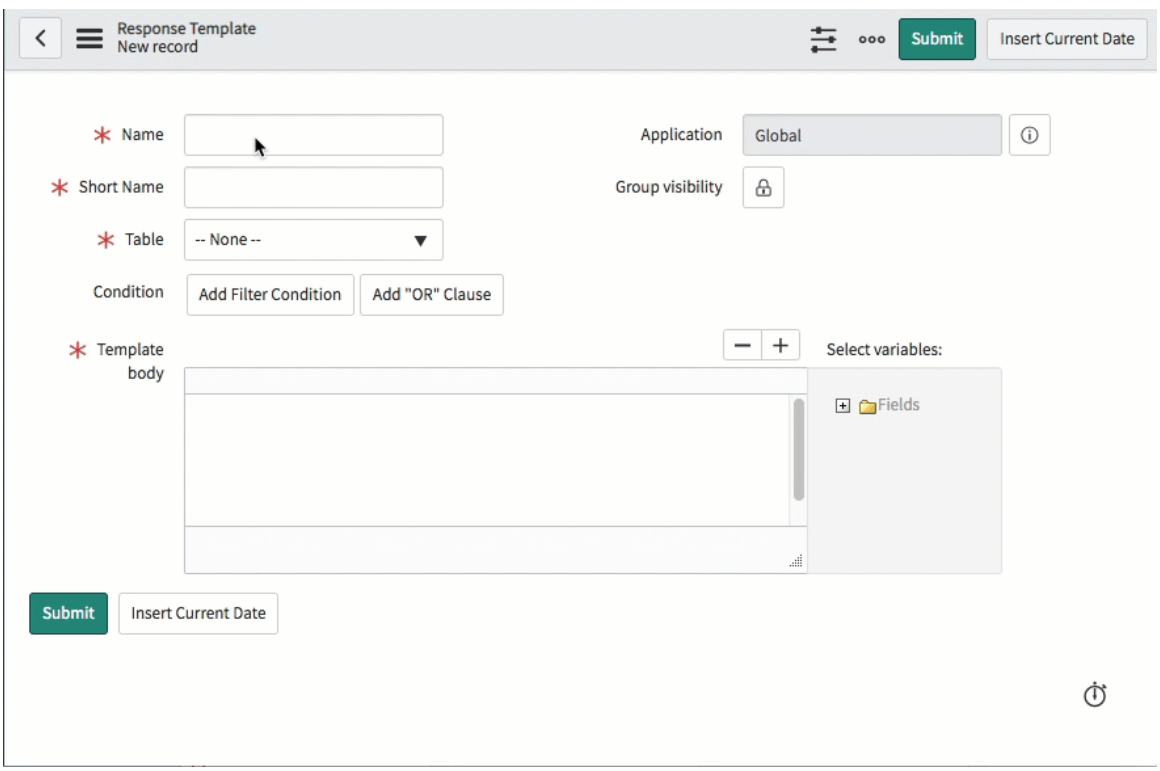
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Les variables disponibles dépendent de la table que vous sélectionnez.

Example

Le GIF suivant montre un exemple de responsable des RH dans l'application Prestation de services RH créant un modèle de réponse pour escalader les tickets d'écart de salaires. Le modèle est associé à la table Tickets RH - Salaires [sn_hr_core_case_payroll] et une condition est définie pour filtrer les tickets qui correspondent au service RH Écart des salaires. Le texte du modèle est collé dans le corps, puis une variable pour la personne concernée est ajoutée à la salutation.





Traduction automatique

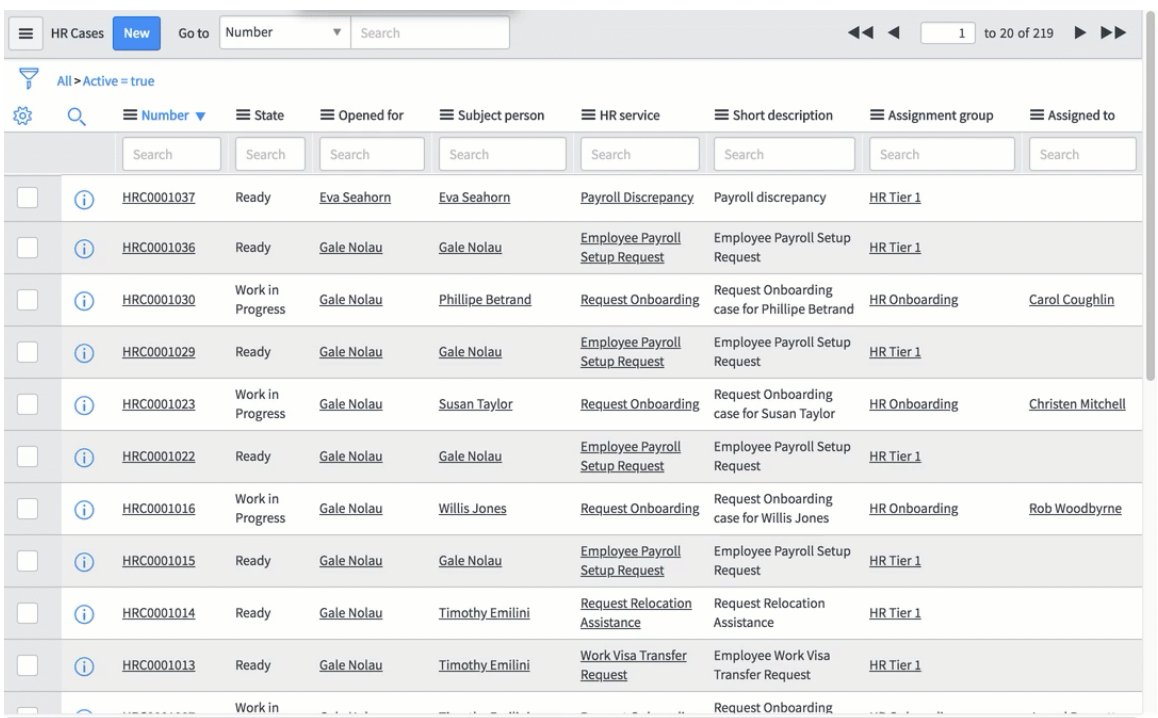
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.
   Les canaux limitent le modèle de réponse aux canaux que vous ajoutez. Si vous laissez cet élément vide, le modèle de réponse n'est disponible pour aucun des canaux. Cette fonctionnalité vous permet de disposer de différents messages pour les messageries instantanées, les e-mails ou les formulaires. Pour plus d'informations, consultez Créer un canal de modèle de réponse .
   La liste connexe des Canaux s'affiche.

Que faire ensuite

Vous pouvez copier le contenu d'un modèle de réponse dans n'importe quel champ d'un formulaire qui répond aux conditions spécifiées.

Le GIF suivant montre un exemple de rédacteur de ticket RH qui ouvre dans l'application Prestation de services RH un ticket d'écart de salaires et copie un modèle d'escalade d'écart de salaires dans un champ de commentaires dans le formulaire de ticket RH pour que l'employé le lise.



Politique en tant que moteur de code (PaCE)

Vous pouvez gérer le cycle de vie complet des politiques à l'aide d'applications PaCE en recherchant, en examinant et en mettant à jour les politiques existantes, et en créant des politiques si nécessaire. Les politiques des applications sont optimisées par PaCE.

Présentation de PaCE

PaCE vous permet de gérer, d'administrer et d'auditer les politiques à partir d'un emplacement centralisé.

Une PaCE politique est un ensemble de règles et de logiques prédéfinies qui détermine le comportement souhaité d'une application ou d'un service. Lorsqu'il est invoqué, les règles de la politique sont appliquées à l'entrée fournie et une décision est prise. Cette prise de décision est la fonction principale d'une PaCE politique et aide à déterminer si elle est conforme ou non conforme. La décision est ensuite relayée au service ou à l'application d'appel du logiciel, afin qu'il puisse agir dessus pour imposer un comportement souhaité.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

PaCE fournit les options suivantes :

- Gestion du cycle de vie complet des polices
- Réutilisation des politiques
- Audit et conformité
- Test et validation des politiques
- Automatisation centralisée des processus de conformité et de réglementation

PaCE Peut être utilisé pour :

- Identifiez les écarts de posture par rapport à l'état souhaité dans l'application actuelle.
- Prenez des décisions (conformes ou non conformes) en fonction d'un changement dans l'application ou le service et appliquez la décision pour éviter une dérive.
- Automatisez l'exécution des politiques et éliminez la dépendance à l'égard des humains.
- Standardisez les politiques afin qu'elles puissent être partagées et réutilisées au sein d'un service et entre les services.
- Augmentez la vélocité de changement tout en incluant des garde-fous avec des workflows automatisés pour fournir des contrôles préventifs.
- Recueillir des preuves de conformité à des fins d'audit. Cette fonctionnalité peut être utilisée par les auditeurs internes pour automatiser le processus de collecte des preuves pour les exigences de gouvernance et de risque.
- Fournissez un contexte professionnel aux PaCE politiques en utilisant des objectifs de contrôle pour vous connecter PaCE à et à l'espace de Gestion des risques intégréeGestion de la politique et de la conformité travail.

PaCE Permet aux développeurs de politiques d'afficher et de comprendre une politique existante, d'apporter et d'évaluer les changements, et de décider si une politique peut être utilisée comme base de référence pour une autre politique. Ils peuvent également l'utiliser PaCE avant le débogage pour comprendre comment la politique doit fonctionner et pourquoi elle ne fonctionne pas comme prévu.

PaCE fournit une plateforme centralisée pour le stockage, la gestion et l'utilisation des politiques. En utilisant PaCE, les politiques peuvent être :

- Bien documenté et toutes les exigences clairement définies.
- Réutilisé dans l'ensemble de l'organisation.
- Des versions suivies et nouvelles peuvent être créées lorsqu'une stratégie est modifiée.
- Testé et validé avant le déploiement.

Les politiques sont également des conteneurs pour tous les éléments qui la composent. Ces éléments comprennent les métadonnées relatives à la politique, les versions de politique (y compris les scripts et les entrées de politique), les informations de mappage et l'historique d'exécution de la politique.

Vous pouvez définir n'importe quel nombre de politiques dans PaCE.

Personas et rôles d'utilisateurs clés

Cette section décrit les différents profils et rôles d'utilisateur dans PaCE. Ces profils sont définis avec l'application dans laquelle PaCE ils sont utilisés.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tous les rôles, à l'exception du rôle de super-administrateur, doivent être affectés au service d'appel ou à l'application qui PaCE est utilisée. Le service d'appel affecté définit le champ d'application du rôle d'utilisateur.

Rôle	Autorisations de haut niveau	Profil
sn_pace.execution_reader	Un utilisateur en lecture seule avec un accès en lecture seule. Cet utilisateur peut afficher les politiques, les catégories et les exécutions.	Utilisateur de la politique, auditeur interne.
sn_pace.code_reader	Peut examiner PaCE les versions, le code de stratégie et exécuter des tests.	Auditeur interne
sn_pace.éditeur_de_code	Cet utilisateur dispose de toutes les autorisations sn_pace_code_reader et de la possibilité de créer PaCE des versions de stratégie.	Développeur de politique
sn_pace.lecteur_politique	Cet utilisateur dispose de toutes les autorisations sn_pace_code_reader et de la possibilité d'examiner les détails de la politique et les informations de mappage.	Utilisateur de la politique, auditeur interne
sn_pace.éditeur_de_politique	Cet utilisateur dispose de toutes les autorisations sn_pace_policy_reader et sn_pace.code_editor et de la possibilité de créer des stratégies et des mappages.	Développeur de politique
sn_pace.mapping_admin	Cet utilisateur peut mapper des stratégies et modifier les paramètres de configuration pour les mappages de stratégies.	Administrateur de mappage
sn_pace.admin	Cet utilisateur dispose des autorisations de tous les autres rôles et de la possibilité de créer des catégories, des politiques, des mappages et du code.	Administrateur de politique
sn_pace.super_admin	Cet utilisateur dispose de toutes les autorisations du rôle sn_pace.admin dans tous les services d'appel.	Non applicable
Rôle de maintenance	Utilisateur interne qui peut créer du contenu par défaut.	Non applicable

PaCE Cycle de vie de l'administration

Cette liste de vérification répertorie les tâches liées à l'administration des PaCE politiques.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche	Description
Configurez et installez PaCE.	PaCE est installé avec l'application dans laquelle vous souhaitez créer des politiques.
Créez une politique.	Consultez Créer une PaCE politique.
Créer une version de politique	Voir : • Créer une variable pour une version de politique (si nécessaire). • Définir des mappages pour une PaCE politique. • Modifier un script de PaCE politique
Tester une version de stratégie	Utiliser le terrain de jeu de test pour PaCE les politiques
Publier une nouvelle version de stratégie	Consultez Publier une version de PaCE stratégie.
Activer une politique publiée	Consultez Activer ou désactiver une PaCE politique.
Utilisez la politique.	Consultez Exécuter les politiques.

Installer PaCE

Installez PaCE.

PaCE est automatiquement intégré à l'application que vous souhaitez utiliser PaCE . PaCE est automatiquement installé dans les applications suivantes :

- DevOps Config
- Version digitale du produit (DPR)
- Gestion des comptes sur le cloud (CAM)
- Opérations Nomenclature logicielle de sécurité (SBOM)
- Playbook sur les avantages sociaux

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

Administrer PaCE les politiques

Permet PaCE de gérer le cycle de vie d'une politique et de créer, mettre à jour, examiner et exécuter des politiques.

En outre, vous pouvez :

- Évaluez tous les changements pour vous assurer qu'ils répondent aux exigences de gestion des politiques de votre organisation.
- Créez une politique, modifiez les informations de la politique, copiez une politique et sa version dans une nouvelle politique.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Créez une version de stratégie en copiant une version de stratégie existante et en la modifiant.
- Affichez et définissez les informations de mappage pour n'importe quelle politique.
- Passez en revue l'activité et l'historique des exécutions de la politique exécutée pour les politiques et les versions de politique.
- Utilisez des balises et des catégories pour gérer plus efficacement vos politiques.

Remarque : Vous pouvez créer n'importe quel nombre de politiques, qui peuvent être mises à jour, activées ou désactivées selon les besoins.

Gérer les PaCE politiques

Vous pouvez définir et gérer vos PaCE politiques dans une console de gestion unique.

Les politiques sont des conteneurs pour tous les éléments qui la composent. Ces éléments comprennent les métadonnées relatives à la politique, les versions de politique (y compris les scripts et les entrées de politique), les informations de mappage et l'historique d'exécution de la politique.

Vous pouvez facilement créer des politiques, ainsi que rechercher et examiner les politiques existantes. En outre, vous pouvez :

- Évaluer et mettre en œuvre les changements à apporter à chaque politique.
- Déterminez si une politique doit être utilisée comme modèle pour une autre politique.
- Comprendre pourquoi une politique peut ne pas fonctionner comme prévu.

Vous pouvez créer n'importe quel nombre de politiques, qui peuvent être mises à jour si nécessaire.

Afficher les politiques existantes PaCE

Vous pouvez afficher une liste de toutes les PaCE politiques créées par vous et d'autres administrateurs de politique. La PaCE console de gestion est votre passerelle pour afficher et mettre à jour les stratégies, ainsi que gérer les versions de stratégies.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_pace.admin

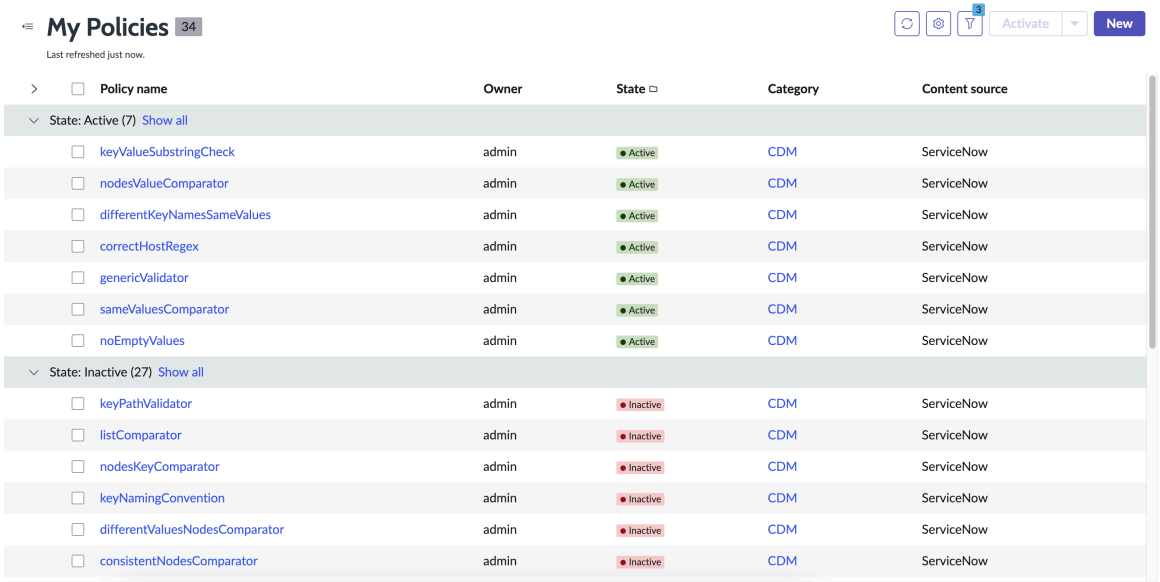
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politiques** > **Mes stratégies**.

Remarque : Pour afficher toutes les politiques générées par les administrateurs/ d'autres utilisateurs, accédez à **Politiques** > **Toutes les politiques**. Ces politiques sont visibles par tous les utilisateurs connectés.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Sur cette page, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Créer une PaCE politique
- Modifier une PaCE politique
- Supprimer une PaCE politique

La liste Mes politiques affiche les colonnes suivantes.

Colonne	Description
Nom de la politique	Nom de la politique tel que défini par l'utilisateur.
Propriétaire	Le propriétaire de la police.
État	État actuel de la politique : ◦ Actif : la politique est **active** et peut être utilisée. Pour en savoir plus sur l'activation d'une politique, consultez Activer ou désactiver une PaCE politique ◦ Inactive : la politique est **inactive** et doit être activée avant de pouvoir être utilisée. **Remarque :** Chaque politique ne peut avoir qu'une seule version de politique actuelle (publiée). Seules les stratégies ayant une version actuelle peuvent être activées. Consultez Gérer les PaCE versions de stratégie pour en savoir plus.
Catégorie	Catégorie affectée à la politique. Une seule catégorie peut être affectée à une politique. Voir Gestion des catégories dans PaCE pour plus de détails

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Colonne	Description
Source du contenu	Source utilisée pour créer la politique : ◦ Utilisateur : cette politique a été créée ou copiée par un utilisateur. ◦ ServiceNow: cette politique a été envoyée dans le cadre du PaCE pack de contenu.

2. Facultatif : Utilisez les contrôles de Now Platform filtre pour filtrer la liste affichée.
3. Pour afficher les détails d'une politique, cliquez sur la ligne requise dans la colonne Nom de la **politique** .

Remarque : Vous pouvez également cliquer sur l'icône d'informations pour afficher la politique en un coup d'œil.

Créer une PaCE politique

Créez une PaCE politique pour déterminer si les changements apportés à un logiciel, un service ou une application sont conformes à un ensemble de règles prédéfinies.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_pace.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

PaCE Une fois la politique créée, une décision est prise au sujet de ces changements, et indique s'ils sont conformes, non conformes ou conformes (exception) selon ces règles prédéfinies. La politique doit être correctement mappée à l'objet approprié (ID de table et de document) pour invoquer la politique lorsque des changements sont apportés à l'objet.

Remarque : Les stratégies ne sont utilisées que si elles ont des enregistrements de mappage actifs et s'il existe une demande de validation d'un objet (tables et ID de documents) mappé à la stratégie. Pour en savoir plus, consultez Stratégies de carte PaCE.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politiques** > **Mes stratégies**.

Remarque : Pour afficher toutes les politiques générées par les administrateurs/ d'autres utilisateurs, accédez à **Politiques** > **Toutes les politiques**.

2. Cliquez sur **Nouveau**.
   La page Nouvelle politique s'affiche.
3. Sélectionnez la nouvelle vignette de stratégie vide ou un modèle de stratégie existant, puis **cliquez sur Créer**.
   Les modèles peuvent être filtrés par le plus utilisé, par ordre alphabétique, par état et par type. Par défaut, les modèles inactifs sont masqués.
4. Renseignez les champs du formulaire Créer une politique.

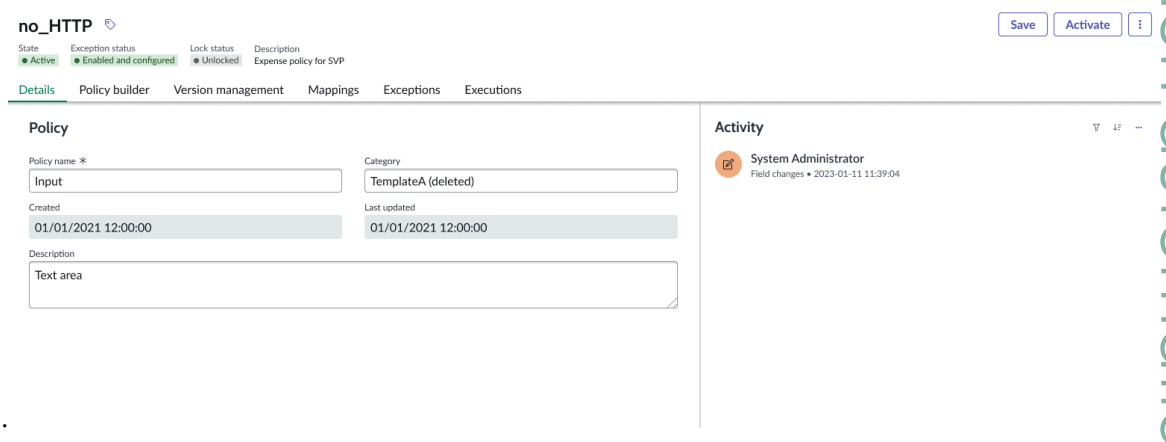
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un nouveau formulaire de politique

Champ	Description
Nom de la politique	Nom de la politique. **Remarque :** Le nom de la politique doit être unique et est utilisé comme identificateur de la politique.
Catégorie	Les catégories vous permettent de regrouper et de gérer les politiques plus efficacement. Consultez Gestion des catégories dans PaCE pour en savoir plus.
Créé	Date et heure de création de la politique.
Mis à jour	Date et heure de mise à jour de la politique.
Description	Informations supplémentaires pour cette politique.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Le formulaire est actualisé pour afficher la politique nouvellement



   créée.

6. Facultatif : Ajoutez des balises en sélectionnant l'icône de balise en regard du nom de la politique pour ajouter des balises.
   Pour plus d'informations sur la définition des balises, reportez-vous Ajouter des balises aux PaCE politiquesà .

Résultats

La politique nouvellement créée contient les onglets suivants.

Nom d'onglet	Description
Détails	Les détails de la politique, y compris son nom, sa catégorie, sa date de création et sa description, s'affichent.
Créateur de politique	Lorsque vous créez une stratégie, une version brouillon de la stratégie est créée par défaut. Chaque version de stratégie contient des métadonnées de version, un

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom d'onglet	Description
	script de stratégie et des définitions d'entrée de variables, que vous pouvez modifier en fonction de vos besoins. Cliquez sur l'onglet **Créateur de politique** pour afficher la page du créateur de politique. Vous pouvez : • Modifiez une version de stratégie. **Remarque :** Vous pouvez modifier une version de stratégie uniquement s'il s'agit de l'état Brouillon. • Afficher les détails de la version • Créer une nouvelle version • Passer du low-code à l'éditeur de code • Enregistrer la politique en tant que modèle • Comparer les versions • Dupliquer les versions de stratégie Pour en savoir plus, consultez Gérer les PaCE versions de stratégie. **Remarque :** Vous devez publier la version de stratégie (Reportez-vous Publier une version de PaCE stratégieà) pour la rendre **à jour** avant de pouvoir l'utiliser.
Gestion des versions	L'onglet Gestion des versions répertorie les versions précédentes de la stratégie. Vous pouvez également créer une nouvelle version de la stratégie.
Mappages de mappage	L'onglet Mappage de mappages vous permet de définir l'objet (ID de table et de document) auquel la politique doit être mappée. Pour plus d'informations, consultez Stratégies de carte PaCE.
Exécutions	L'onglet Exécutions vous permet d'examiner l'activité d'exécution de la politique.

Que faire ensuite

Vous pouvez effectuer les actions suivantes :

- Supprimez une politique qui est à l'état inactif. Consultez Supprimer une PaCE politique.
- Dupliquez une politique existante ou créez-en une copie.
- Écrivez et testez des politiques personnalisées PaCE . Consultez Comment écrire et tester des politiques personnalisées PaCE.

Activer ou désactiver une PaCE politique

Vous pouvez activer ou désactiver n'importe quelle PaCE politique. Seules les politiques activées peuvent valider des changements d'objets (tables et ID de documents). Les

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

stratégies désactivées ne sont pas exécutées, même si elles sont mappées. La désactivation d'une politique vous permet de la placer dans un mode similaire à celui de la maintenance.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_pace.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez désactiver ou activer n'importe quelle politique à tout moment.

Pour les stratégies activées :

- La politique doit inclure une version actuelle (publiée). Pour plus d'informations, consultez Gérer les PaCE versions de stratégie.
- La politique est validée automatiquement lorsque vous l'activez (si la politique a des entrées de mappage définies). La validation vérifie la validité des entrées de mappage et vérifie que toutes les entrées requises ont été définies. Pour plus d'informations, consultez la section Valider les entrées de mappage.

La désactivation d'une politique vous permet de la placer dans un mode similaire à celui de la maintenance. Vous pouvez apporter des modifications, en sachant que personne n'utilise la politique. Lorsqu'il est désactivé, les mappages de politique sont conservés, mais la politique ne peut pas être exécutée. Une fois que vous avez terminé les changements, vous pouvez réactiver la stratégie et tous les mappages existants sont réutilisés.

Remarque : L'activation ou la désactivation d'une politique fait l'objet d'un audit à des fins de suivi. Ces informations d'audit sont incluses dans les enregistrements d'audit standard Now Platform .

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Politiques** > **Mes stratégies**.

   Remarque : Pour afficher toutes les politiques générées par les administrateurs/ d'autres utilisateurs, accédez à **Politiques** > **Toutes les politiques**.

2. Cochez la case en regard de la stratégie que vous souhaitez activer ou désactiver.

   Remarque : Pour activer une politique, son état actuel doit être Inactive. Pour désactiver une politique, son état actuel doit être Active. Vous pouvez sélectionner plusieurs politiques, selon vos besoins.

3. Activez ou désactivez la politique sélectionnée.

Tâche	Description
Activer une politique	**a.** Sélectionnez une stratégie inactive et cliquez sur **Activer**. **Remarque :** S'il n'existe aucune version actuelle (publiée) pour la stratégie sélectionnée, vous devez d'abord publier une version avant d'activer. Pour plus d'informations sur la publication d'une version de stratégie, consultez la section Gestion des versions de stratégie.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche	Description
	b. Dans le message de confirmation affiché, cliquez sur **Activer**. La validation de la politique activée et de ses entrées de mappage associées s'effectue automatiquement. En outre, la politique est ajoutée à la liste des politiques actives dans la page Toutes les politiques. **Remarque :** Si les entrées de mappage ne sont pas valides, vous êtes redirigé vers l'onglet Mappages pour définir des entrées de mappage valides. Par exemple, vous pouvez définir des entrées de mappage requises qui n'incluent pas de valeurs par défaut. **c.** Si vous souhaitez activer et publier la dernière version sur plusieurs stratégies, sélectionnez-les, puis cliquez sur le menu déroulant **Activer** . Dans la fenêtre Activer la stratégie, cochez la case **Publier les dernières versions de ces stratégies** , puis sélectionnez **Activer**. **Remarque :** Cela ne fonctionne qu'avec les stratégies basées sur le contenu.
Désactiver une politique	**a.** Sélectionnez une stratégie active, puis cliquez sur **Désactiver**. **b.** Cliquez sur **Désactiver** pour confirmer. **Remarque :** Si une politique est définie comme inactive, son état de mappage est également défini comme inactif. Par conséquent, la politique ne peut pas être exécutée.

Que faire ensuite
Si vous n'avez pas publié vos stratégies, vous pouvez en publier plusieurs. Cochez la case en regard des noms des politiques que vous souhaitez publier ou cochez la case **Sélectionner tout** en regard de la liste Nom des politiques. Sélectionnez le menu déroulant **Activer** , puis **Publier le plus récent**.

Remarque : Cela ne fonctionne qu'avec les stratégies basées sur le contenu et non avec les stratégies basées sur l'utilisateur.

Dupliquer une PaCE politique

Créer un doublon d'une politique existante.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_pace_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politiques** > **Mes stratégies**.

   Remarque : Pour afficher toutes les politiques générées par les administrateurs/ d'autres utilisateurs, accédez à **Politiques** > **Toutes les politiques**.

2. Cliquez sur le lien Nom de la **politique** que vous souhaitez dupliquer.
3. Dans la page Détails, cliquez sur l'icône **Actions supplémentaires** et sélectionnez **Dupliquer**.
4. Dans la fenêtre Dupliquer la stratégie, sélectionnez la version de la stratégie que vous souhaitez copier, puis cliquez sur **Dupliquer**.
   Une nouvelle politique ayant les mêmes paramètres que la politique sélectionnée est créée à l'état **Inactif** . Vous devez publier une version de la nouvelle stratégie avant de pouvoir l'activer.

Modifier une PaCE politique

Vous pouvez mettre à jour toutes les politiques existantes PaCE , qu'elles soient activées ou désactivées.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_pace.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politiques** > **Mes stratégies**.

   Remarque : Pour afficher toutes les politiques générées par les administrateurs/ d'autres utilisateurs, accédez à **Politiques** > **Toutes les politiques**.

2. Cliquez sur l'icône d'informations située à gauche du nom de la politique pour l'afficher en un coup d'œil.
   Les détails de la politique s'affichent à droite de la liste Mes politiques et peuvent être modifiés. Vous pouvez également passer en revue le flux **d'activité** pour afficher une liste de tous les changements apportés à la politique. Cette liste peut être filtrée selon les besoins.
3. Modifiez les détails pertinents pour la politique sélectionnée, puis cliquez sur **Enregistrer**.
4. Cliquez sur le lien **Nom de la politique** sur la page Toutes les politiques pour mettre à jour les versions existantes ou ajouter une nouvelle version.
5. Cliquez sur l'onglet du **créateur de stratégie**, créez une copie de la version à laquelle vous souhaitez apporter des modifications et apportez les modifications appropriées dans la nouvelle version.
   Vous pouvez sélectionner différentes versions de la stratégie dans le menu déroulant Version. Pour plus d'informations sur la création et la gestion des versions, reportez-vous à la section Gérer les PaCE versions de stratégie.

   Remarque : Vous ne pouvez pas mettre à jour les variables API et pour une version de stratégie existante qui est actuelle (publiée) ou archivée. Pour modifier une version actuelle, créez une copie de cette version, conformément aux instructions de la section Créer une copie d'une version de politique.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Sélectionnez l'icône de menu de débordement et choisissez parmi les options suivantes :
   - Détails de la version
   - Créer une nouvelle version
   - Basculer vers l'éditeur de code
   - Enregistrer comme modèle
   - Comparer les versions
   - Dupliquer
   - Supprimer
7. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur **Publier**.
8. Cliquez sur l'onglet **Mappages** et apportez les modifications appropriées.
   Pour en savoir plus sur la définition des entrées de l'appelant et du mappage, reportez-vous à la section Stratégies de carte PaCE.

Supprimer une PaCE politique

Vous pouvez supprimer une PaCE politique à tout moment. Toutes les versions associées à cette stratégie sont également supprimées. Toutefois, pour des raisons d'audit, vous ne pouvez pas supprimer les stratégies qui étaient ou sont actuellement utilisées.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_pace.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les politiques et leurs versions connexes peuvent être supprimées. Toutefois, les stratégies qui sont en cours d'utilisation ou qui ont été utilisées ne peuvent pas être supprimées, notamment :

- Stratégies mappées à un objet.
- politiques qui ont été activées et exécutées en mode standard. Ces stratégies, et leurs versions, incluent des données d'exécution critiques à des fins d'audit et ne peuvent donc pas être supprimées.
- politiques dont la version est à l'état **actuel** ou **archivé** .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politiques** > **Mes stratégies**.

   Remarque : Pour afficher toutes les politiques générées par les administrateurs/ d'autres utilisateurs, accédez à **Politiques** > **Toutes les politiques**.

2. Cliquez sur le lien Nom de la **politique** que vous souhaitez supprimer.

   Remarque : Vous ne pouvez supprimer que des politiques individuelles. Toutefois, vous pouvez sélectionner plusieurs stratégies à activer ou à désactiver. Pour plus d'informations, consultez la section Activer ou désactiver une stratégie.

3. Dans le formulaire de stratégie qui s'affiche, cliquez sur **Supprimer**.
4. Cliquez sur **Supprimer** pour confirmer.
   Les versions de stratégie à supprimer s'affichent.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dupliquer les versions de PaCE stratégie

Vous pouvez créer une stratégie en double à partir d'une version de stratégie ou plusieurs versions à partir de deux versions de stratégie ou plus. Si vous souhaitez utiliser une stratégie verrouillée, vous devez commencer par créer une version en double, puis la modifier en conséquence.

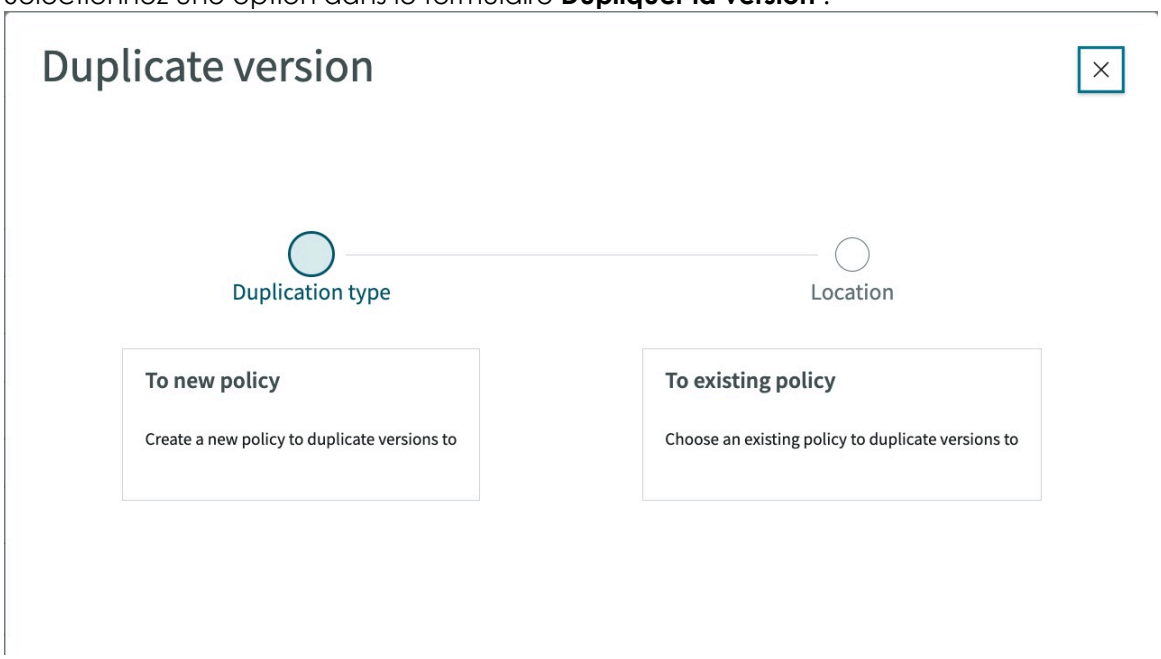
Dupliquer une seule version de stratégie

Pour créer une stratégie en double à partir d'une version de stratégie, procédez comme suit :

1. Accédez à la **Toutes les politiques** > **Mes stratégies**.

   Remarque : Pour afficher toutes les politiques générées par les administrateurs/ d'autres utilisateurs, accédez à **Politiques** > **Toutes les politiques**.

2. Sélectionnez le nom de la politique que vous souhaitez dupliquer.
3. Sur la page Détails de la politique, cliquez sur l'onglet **Versions** , puis sélectionnez la version que vous souhaitez dupliquer.
4. Cliquez sur l'icône **Actions supplémentaires** et sélectionnez **Dupliquer**.
5. Sélectionnez une option dans le formulaire **Dupliquer la version** .



   - Vers la nouvelle stratégie :
     a. Sélectionnez cette option pour créer une stratégie en double à partir de cette version.
     b. Entrez le nom, la catégorie et la description de la politique.
     c. Cliquez sur **Dupliquer**.

        La politique nouvellement créée est une copie dupliquée et contient les mêmes paramètres et mappages que la version de politique sélectionnée.

   - Vers la politique existante :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez cette option pour créer une version en double d'une politique existante.

b. Dans le formulaire Dupliquer la version, sélectionnez la stratégie vers laquelle la version doit être dupliquée.

c. Cliquez sur **Dupliquer**.

La version en double nouvellement créée s'affiche dans la page Versions de la stratégie sélectionnée.

Dupliquer plusieurs versions de stratégie

1. Accédez à la **Toutes les politiques** > **Mes stratégies**.

> **Remarque :** Pour afficher toutes les politiques générées par les administrateurs/ d'autres utilisateurs, accédez à **Politiques** > **Toutes les politiques**.

2. Sélectionnez le nom de la politique que vous souhaitez dupliquer.
3. Sur la page Policy Details (Détails de la politique), cliquez sur l'onglet **Versions (Versions**).
4. Sélectionnez les stratégies que vous souhaitez dupliquer et, dans la liste déroulante, sélectionnez **Dupliquer les versions**.
5. Sélectionnez une option dans le formulaire **Dupliquer la version** et suivez les étapes restantes répertoriées dans Dupliquer une seule version de stratégie.

Stratégies de carte PaCE

Pour qu'une stratégie soit invoquée correctement, elle doit être mappée à un objet (ID de table ou de document). Les paramètres de mappage définis sont automatiquement vérifiés lorsque la stratégie est invoquée.

Le mappage d'une politique à un objet vous permet de vérifier les mises à jour de cet objet chaque fois qu'un changement se produit dans les entrées fournies.

Définir des mappages pour une PaCE politique

Vous pouvez mapper une politique à n'importe quel nombre d'objets. Lorsque vous mappez une politique, validez les entrées et exécutez la politique, une décision de conformité, de non-conformité ou d'exception conforme est renvoyée.

Avant de commencer

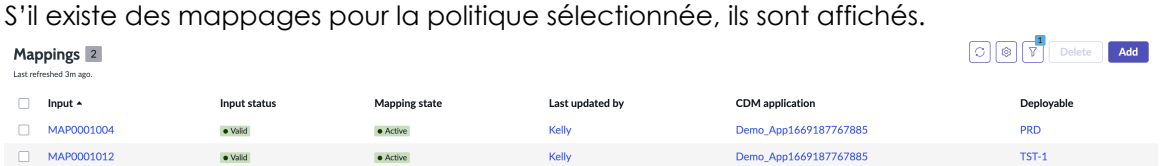
Rôle requis : sn_pace.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politiques** > **Mes stratégies**.

> **Remarque :** Pour afficher toutes les politiques générées par les administrateurs/ d'autres utilisateurs, accédez à **Politiques** > **Toutes les politiques**.

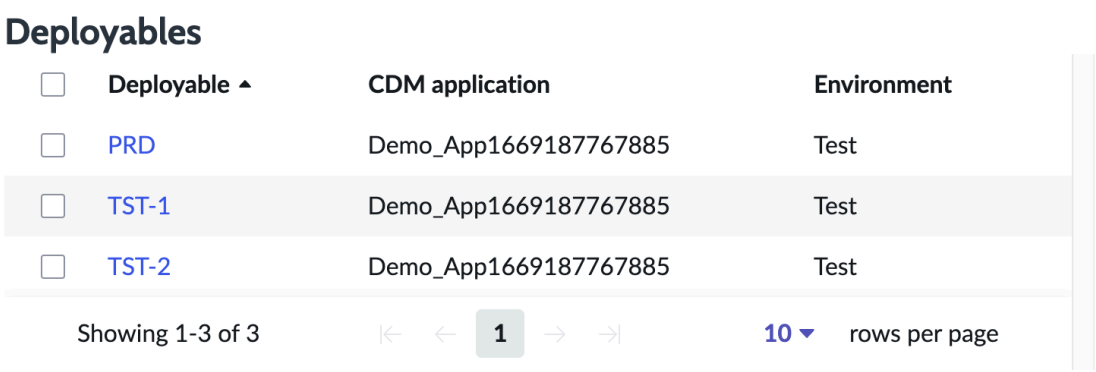
2. Cliquez sur le lien Nom de la **politique** de la politique que vous souhaitez mettre à jour.
3. Cliquez sur l'onglet **Mappages** .
   S'il existe des mappages pour la politique sélectionnée, ils sont affichés.



Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Pour ajouter une nouvelle entrée de mappage, cliquez sur **Ajouter**.
   Tous les objets disponibles pour le mappage s'affichent.



5. Cochez la case située à gauche de chaque objet auquel vous souhaitez mapper la stratégie, puis cliquez sur **Stratégie de mappage**.
   La nouvelle entrée de mappage est ajoutée à la liste des mappages de stratégies. En outre, un message d'alerte indique si le mappage est valide et actif. Pour plus d'informations sur la modification des entrées de mappage existantes, reportez-vous à la section Modifier les entrées de mappage.

Modifier les entrées de mappage

Vous pouvez modifier les paramètres de mappage qui mappent une stratégie à un objet.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_pace.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politiques** > **Mes stratégies**.

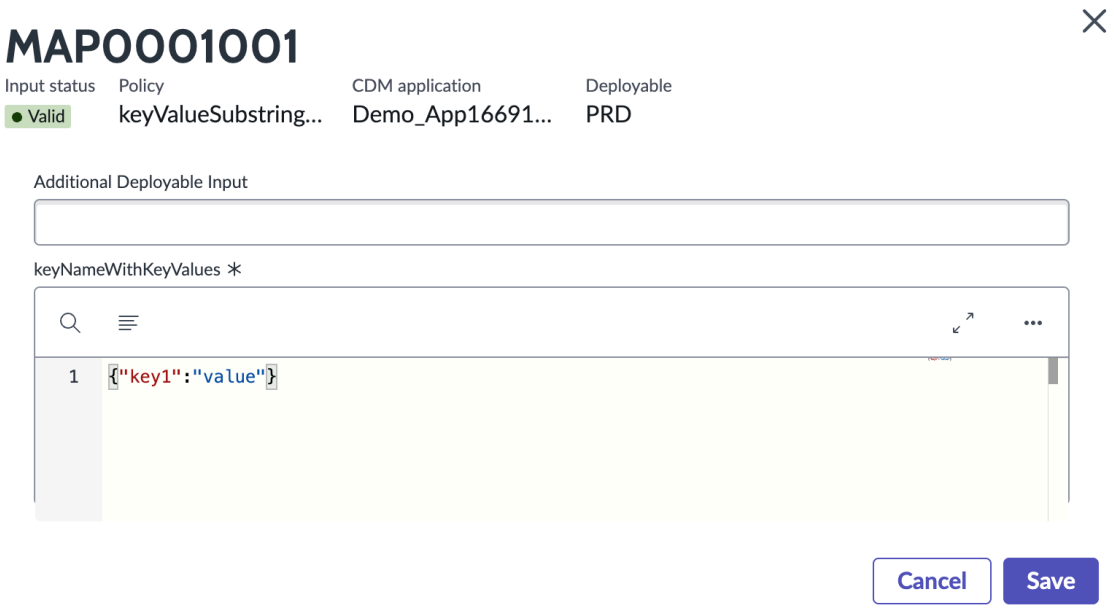
   Remarque : Pour afficher toutes les politiques générées par les administrateurs/ d'autres utilisateurs, accédez à **Politiques** > **Toutes les politiques**.

2. Cliquez sur le lien Nom de la **politique** de la politique que vous souhaitez mettre à jour.
3. Cliquez sur l'onglet **Mappages** , puis sur le lien ID de mappage dans le champ Entrée.
4. Cliquez sur l'entrée de mappage que vous souhaitez mettre à jour.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans le formulaire d'entrée de mappage affiché, modifiez les détails selon vos besoins, puis cliquez sur **Enregistrer**.



PaCE Mappage statique et dynamique

Le mappage statique vous permet de mapper un ensemble de politiques à un enregistrement ou à un objet, par exemple un incident ou un élément déployable. Le mappage dynamique vous permet de mapper un ensemble de politiques sur un ensemble dynamique d'enregistrements ou d'objets tels qu'un ensemble d'incidents ou un ensemble d'éléments déployables.

Mappages statiques

Le mappage statique vous permet de mapper plusieurs politiques que vous souhaitez valider par rapport à un déployable ou à un incident spécifique. Par exemple, si vous devez mapper une politique à plusieurs déployables, vous devrez la mapper plusieurs fois à chaque déployable.

Mappages dynamiques

Le mappage dynamique vous permet de mapper plusieurs stratégies que vous souhaitez valider par rapport aux conditions spécifiées. Vous pouvez configurer les conditions définies pour une table spécifique, chaque condition peut renvoyer plusieurs enregistrements ou objets. La condition est appliquée lors d'une exécution où l'ensemble des politiques est mappé au jeu d'enregistrements renvoyés par la condition. Plusieurs conditions peuvent être définies dans les champs de condition de l'onglet Conditions.

Mapper PaCE des politiques à l'aide d'un mappage statique

Utilisez le mappage statique pour mapper plusieurs PaCE politiques sur un enregistrement, tel qu'une demande de changement.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_pace.admin

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Mappages** > **Mappages statiques**.
2. Sélectionnez **Ajouter**.
3. Sélectionnez une demande de changement dans le champ **Demande de changement** .
4. Sélectionnez une politique **dans le champ** Politique ou sélectionnez l'icône Rechercher l'icône pour afficher et sélectionner plusieurs stratégies, puis sélectionnez **Carte**.
5. Lorsque vous avez terminé, sélectionnez **Terminé**.

Résultats

La carte s'affichera dans la liste des mappages statiques. Vous pouvez supprimer une carte de la liste en cochant la case en regard de l'entrée, puis sélectionnez **Supprimer**.

Mapper PaCE des politiques à l'aide du mappage dynamique

Utilisez le mappage dynamique pour mapper plusieurs PaCE politiques par rapport à des conditions spécifiées.

Avant de commencer

Si aucune condition n'est créée, procédez comme suit.

1. Accédez à la **Mappages** > **Conditions**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez le champ **Brève description** et **table** , puis ajoutez les conditions des déployables que vous souhaitez mapper.
4. Sélectionnez **Exécuter** pour prévisualiser les déployables existants qui seront mappés dans la condition.

   Remarque : Les résultats sont limités à 10 000 enregistrements.

5. Sélectionnez **Enregistrer** ou **Continuer vers le mappage** pour accéder à la page Mappage dynamique.

   Remarque : Lorsque vous sélectionnez **Continuer vers le mappage**, la condition est présélectionnée en fonction de la condition que vous avez créée. Vous pouvez également modifier ou supprimer la condition en sélectionnant la brève description.

Rôle requis : sn_pace.admin

Procédure

1. Accédez à la **Mappages** > **Mappages dynamiques**.
2. Sélectionnez **Ajouter**.
3. Sélectionnez une condition dans le champ **Condition** .
4. Sélectionnez une politique **dans le champ** Politique ou sélectionnez l'icône Rechercher l'icône pour afficher et sélectionner plusieurs stratégies, puis sélectionnez **Carte**.
5. Lorsque vous avez terminé, sélectionnez **Terminé**.

Résultats

La carte s'affichera dans la liste Mappages dynamiques. Vous pouvez supprimer une carte de la liste en cochant la case en regard de l'entrée, puis sélectionnez **Supprimer**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demander une exception pour le mappage dynamique

Demandez une exception pour les politiques qui sont dynamiquement mappées aux conditions.

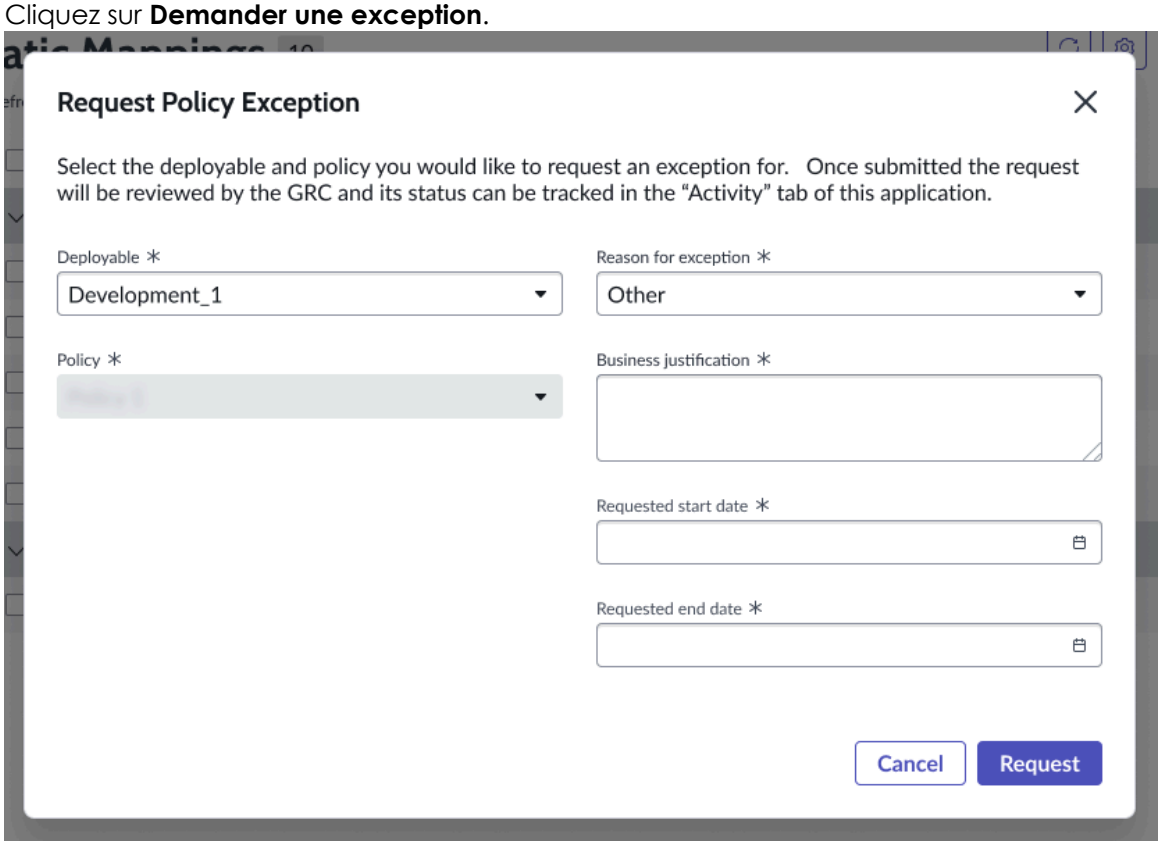
Avant de commencer

Vous devez avoir installé l'application Gouvernance, risque et conformité (GRC) pour que le bouton Demande d'exception apparaisse dans la liste des mappages. Si vous ne disposez pas de l'application GRC , consultez la Télécharger une GRC application à partir du ServiceNow Store pour la première fois rubrique.

Rôle requis : sn_pace.admin, sn_pace.mapping_admin ou sn_pace.execution_reader

Procédure

1. Accédez à la > **Mappages** > **Mappages dynamiques**.
2. Cochez la case de la stratégie mappée pour laquelle vous souhaitez demander une exception.
3. Cliquez sur **Demander une exception**.



4. Renseignez les champs du formulaire Demander une exception à la politique.

Demander une exception à la stratégie

Champ	Description
Déployable	Sélectionnez le nom du déployable pour lequel vous souhaitez demander une exception.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : La liste des déployables n'est pas filtrée et tous les déployables possibles pourront être sélectionnés sans filtrage en fonction de la condition de mappage dynamique.
Motif de l'exception	Sélectionnez un type de motif pour lequel l'exception est demandée.
Politique	Nom de la politique.
Justification commerciale	Expliquer pourquoi l'exception est demandée.
Date de début demandée	Sélectionnez la date à laquelle cette exception est soumise.
Date de fin demandée	Sélectionnez une date à laquelle vous souhaitez que cette exception soit approuvée.

5. Cliquez sur **Demander**.

Créer un modèle de PaCE politique

Créez des PaCE modèles pour les formulaires de PaCE police que vous utilisez fréquemment.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_pace.admin

Procédure

1. Accédez à la **Modèles** > **Tous les modèles**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Créer un nouveau modèle.

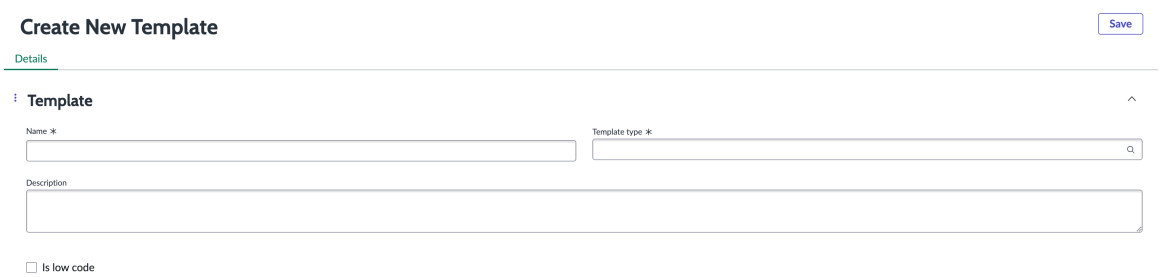
Créez un formulaire Nouveau modèle

Champ	Description
Nom	Nom du modèle de politique.
Type de modèle	Type de modèle organisé par catégorie. Les types de modèles vous permettent de sélectionner une catégorie, si vous disposez de plusieurs types de modèles de stratégie. Vous pouvez créer un type de modèle en procédant comme suit : a. Accédez à la **Modèles** > **Type de modèle**. b. Sélectionnez **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	c. Renseignez les champs **Nom** et **Description** . **d.** Sélectionnez **Enregistrer**. Le type peut être sélectionné dans le champ **Type de modèle** .
Description	Informations supplémentaires pour ce modèle.
Est low-code	Cochez cette case si le modèle de stratégie sera écrit en low-code. **Remarque :** Vous pouvez passer du low-code à l'éditeur de code lorsque vous créez les conditions, mais vous ne pourrez pas revenir au low-code.
Mis à jour	Date et heure auxquelles le modèle de politique a été mis à jour.
Mis à jour par	Utilisateur qui a mis à jour le modèle de politique.
Créé	Date et heure de création du modèle de politique.



4. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Par défaut, lorsque vous créez un modèle, il est inactif et il est filtré sur la page Nouvelle politique. Vous pouvez sélectionner la zone de filtre inactif sur la page Nouvelle politique pour afficher le modèle inactif.
5. Sélectionnez l'onglet **Générateur de modèle** et remplissez les conditions dans la section Logique de stratégie, puis **cliquez sur Enregistrer**.
   Pour plus d'informations sur les paramètres et les champs de condition, consultez la Transmission de paramètres aux PaCE politiques rubrique « et Champs de conditions de logique de politique ».

Que faire ensuite

Avant d'activer votre modèle, vous pouvez créer une politique pour tester le modèle.

1. Accédez à la **Politiques** > **Mes stratégies**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Sélectionnez **Prévisualiser** sur le modèle que vous avez créé pour voir si les informations sont correctes.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Sélectionnez le modèle avec lequel vous souhaitez créer une politique, puis **Créer**.
6. Renseignez les champs, puis sélectionnez **Enregistrer**.
7. Sélectionnez le nouveau brouillon de la politique, puis sélectionnez l'onglet **Terrain de jeu de test** pour tester la politique.
8. Lorsque vous avez terminé, revenez à **Modèles** > **Tous les modèles**. Sélectionnez le modèle que vous avez testé, puis **cliquez sur Activer**.

Si vous apportez des mises à jour à un modèle, cela n'affecte pas les politiques précédentes que vous avez créées à l'aide du modèle.

Gérer les PaCE versions de stratégie

PaCE Les versions de politique contiennent le script de politique réel, ainsi que les définitions d'entrée de variable API et de paramètre de configuration utilisées pour valider les politiques. Chaque politique peut avoir plusieurs versions, chacune d'entre elles pouvant être facilement gérée.

Vous pouvez créer une nouvelle version de stratégie, rechercher et examiner les versions existantes, et tester les changements apportés au script de stratégie avant son déploiement dans un environnement de production. Vous pouvez également comparer les versions de stratégie, copier une stratégie et la modifier si nécessaire.

Remarque : Pour activer une politique, une version de politique doit être créée et publiée pour être dans l'état **actuel** .

PaCE États des versions de la politique

Une PaCE version de stratégie peut se trouver dans l'un des quatre états suivants : Brouillon, Actuelle, Archivée et Maintenant-Contenu. L'état de la version de la stratégie définit également la numérotation des versions.

Une seule version de politique dans chaque politique peut être à jour à la fois. Il n'y a aucune limite au nombre de versions de stratégie brouillon ou archivées.

États des versions de la politique

État	Description
Brouillon	Lorsqu'une version est créée, son état initial est Brouillon. La nouvelle version brouillon peut être enregistrée en tant que brouillon pour une utilisation ultérieure ou publiée pour devenir la version actuelle. Les versions brouillon ne peuvent pas être utilisées tant qu'elles ne sont pas publiées.
Actuel	Les versions brouillon peuvent être publiées dans l'état actuel, ce qui signifie que l'ancienne version brouillon devient la version publiée par défaut utilisée pour l'exécution de la stratégie. **Remarque :** Lors de la publication de la version, s'il existe un mappage, une vérification est effectuée pour confirmer que toutes les entrées requises pour les entrées de mappage ont été fournies. Si vous mettez à jour les entrées de mappage, vous devez mettre à jour les entrées de l'écran de mappage. Si vous avez mis à jour les entrées de l'appelant, vous devez mettre à jour l'appel d'API PaCE pour vous assurer que la politique est exécutée.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États des versions de la politique (suite)

État	Description
Archivé	Une version actuelle publiée devient archivée lorsqu'une version différente est publiée. Seules les versions actuelles peuvent être archivées. Si nécessaire, vous pouvez également republier une version archivée. **Remarque :** Lorsqu'une version est publiée, elle devient la version actuelle, quels que soient ses états précédents.
Prêt	L'état Prêt est affecté aux politiques facultatives disponibles lorsqu'un pack de contenu d'application est installé. Ces politiques ne peuvent pas être modifiées. Si vous souhaitez modifier une politique, créez-en une copie et apportez les changements requis.

Numérotation des versions de politique

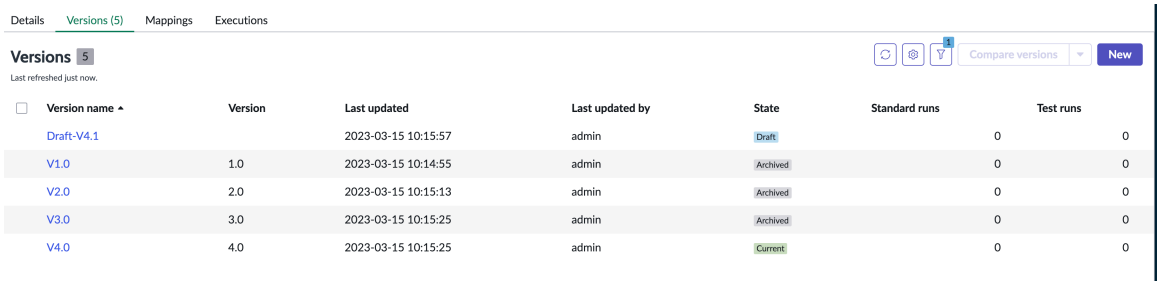
Il existe trois identificateurs pour chaque version : le nom de la version, la version et le numéro de révision. Ces identificateurs sont affichés sous la forme de trois colonnes distinctes dans l'onglet **Versions** .

Identificateur	Description
Nom de version	Pour les versions brouillon, le nom de la version utilise Draft-V{numéro de révision}. Pour les versions actuelles (publiées) ou archivées, V{Version} est utilisé pour le nom.
Version	Le numéro de version n'est attribué que lorsque vous publiez une version. Le numéro est automatiquement créé en fonction du numéro de version existant. Pour la première version actuelle (publiée), le nombre est 1,0 et pour les versions actuelles suivantes, le nombre augmente de +1,0. Par exemple, 2.0, 3.0, 4.0, etc. Les versions actuelles qui ont été archivées conservent le numéro de version d'origine. Aucun numéro de version n'est attribué aux versions brouillon.
Numéro de révision	Le numéro de révision est dérivé de la version à partir de laquelle il a été créé. Si une nouvelle stratégie vide est créée, la version préliminaire initiale se voit affecter 0.1. Chaque version de brouillon suivante se voit attribuer 0.2, 0.3, 0.4, et ainsi de suite. Si la version a été créée à partir d'une version publiée (actuelle ou archivée), elle hérite du numéro de version. Par exemple, vous pouvez créer une version brouillon à partir de la version actuelle (publiée) 2.0. Le numéro de révision 2.1 est attribué à la version préliminaire.

L'image suivante illustre les différents états et leur numérotation des versions.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Comme le montre l'image précédente, la première version préliminaire de la politique créée a reçu automatiquement le numéro de révision 0.1. Chaque brouillon suivant se voit attribuer V0.2, V0.3, etc. La version préliminaire 0.2 (comme indiqué dans la colonne Numéro de révision) a été publiée et est devenue la version actuelle, avec le nom de version V1.0.

Une version préliminaire de cette version actuelle a été créée, avec le numéro de révision 1.1. Cette ébauche a été publiée pour devenir la version actuelle et s'est vu attribuer le numéro de révision 1.1. La version précédemment actuelle est maintenant archivée, mais conserve le numéro de révision 0.2.

Créer de nouvelles PaCE versions de politique

Vous pouvez créer de nouvelles versions pour n'importe laquelle de vos stratégies existantes.

Une fois que vous avez créé une stratégie, une version brouillon de la stratégie est automatiquement créée. Cette version de stratégie contient le script de stratégie réel et peut également contenir des entrées de mappage et des définitions d'entrée de l'appelant.

Vous pouvez créer une version de stratégie à partir de zéro, en utilisant low-code, ou copier une version de stratégie existante et l'utiliser comme base pour une nouvelle version. La version peut inclure des définitions d'entrée pour le mappage ou les variables d'appelant. Ces paramètres sont utilisés avec la logique de la politique pour déterminer si la politique est conforme.

Par exemple, pour une politique de frais de déplacement, vous pouvez créer plusieurs versions de politique. Chaque version peut inclure différentes entrées de mappage, par exemple, en limitant les différents types de dépenses. Dans une version, la limite des dépenses pour le petit-déjeuner pourrait être de 25 $ et la limite des dépenses pour le dîner pourrait être de 50 $. Chaque fois que la politique (et la version actuelle pertinente) est invoquée, les différentes dépenses sont validées par la politique afin de s'assurer qu'elles sont conformes.

Créer une version de PaCE politique

Créez une version à partir de zéro à tout moment pour l'une de vos stratégies existantes PaCE .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_pace.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque : Votre administrateur peut avoir des versions de stratégie préconfigurées qui contiennent des entrées d'appelant et de mappage par défaut. Vous ne pourrez peut-être pas modifier ces variables d'entrée, mais vous pourrez en ajouter de nouvelles si nécessaire.

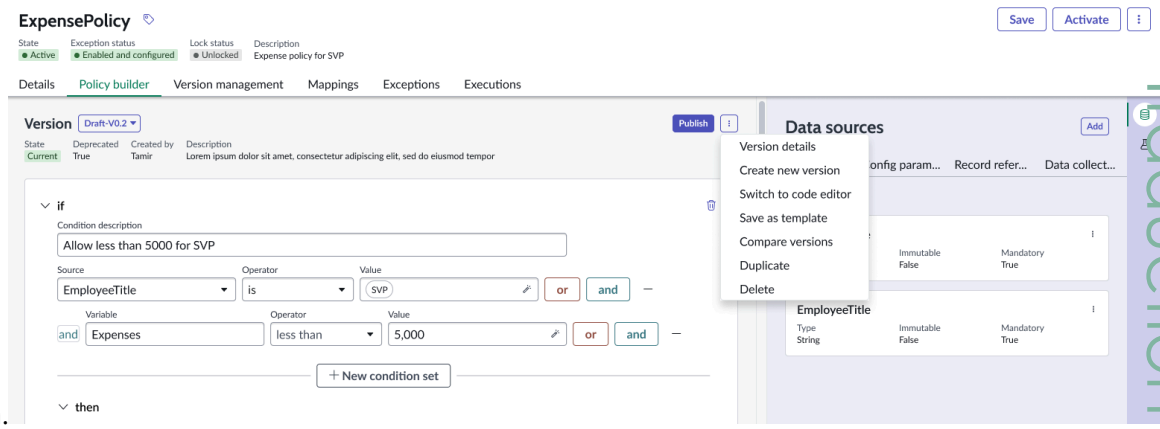
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

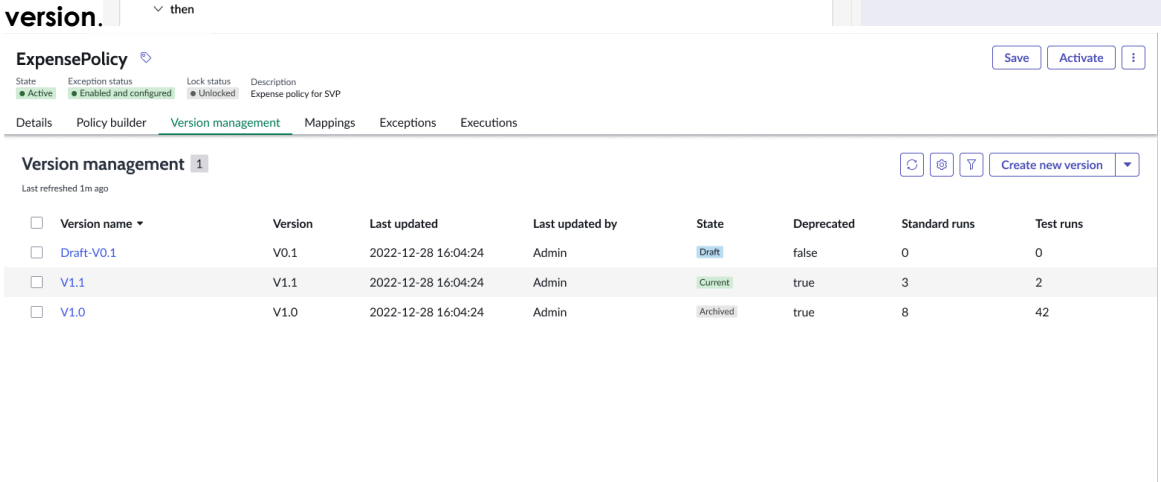
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politiques** > **Mes stratégies**.

   Remarque : Pour afficher toutes les politiques générées par les administrateurs/ d'autres utilisateurs, accédez à **Politiques** > **Toutes les politiques**.

2. Cliquez sur le nom de la stratégie à laquelle vous souhaitez ajouter une nouvelle version.
3. Vous pouvez créer une nouvelle version de deux manières différentes :
   - Sélectionnez l'onglet **Créateur de politique**, puis l'icône du menu .
   - Sélectionnez l'onglet **Gestion des versions** , puis **Créer une nouvelle version**.
4. Sélectionnez **Créer une nouvelle version**.





5. Sélectionnez la vignette Nouvelle version vide ou un modèle de stratégie existant, puis **cliquez sur Créer**.
   Les modèles peuvent être filtrés par le plus utilisé, par ordre alphabétique, par état et par type. Par défaut, les modèles inactifs sont masqués.
6. Décochez la case **Est low-code** .
7. Facultatif : Dans le formulaire Créer une version de la politique, ajoutez une description dans le champ **Description** .

   Remarque : Le champ **Description** est le seul champ modifiable dans le formulaire. La numérotation des versions et des révisions ne peut pas être modifiée et est automatiquement attribuée.

8. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

La version de stratégie est enregistrée et un numéro est attribué à la version en fonction de la numérotation de stratégie. Vous pouvez :

- Définissez les variables API, les paramètres de configuration et les entrées.

  Consultez Transmission de paramètres aux PaCE politiques.

- Modifiez le script de politique.

  Consultez Modifier un script de PaCE politique.

- Testez la version de votre stratégie pour vous assurer qu'elle est conforme.

  Consultez Utiliser le terrain de jeu de test pour PaCE les politiques pour en savoir plus.

- Publiez la version de stratégie.

  Consultez Publier une version de PaCE stratégie.

- Passez en revue l'activité d'exécution pour la version.

  Consultez Examiner l'activité de politique exécutée.

- Supprimer la version.

  Consultez Supprimer une version de PaCE stratégie.

Créer une version de PaCE politique à l'aide du low-code

Créez une version de politique à l'aide du low-code pour l'une de vos politiques existantes PaCE .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dev_ops_config.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La fonction low-code vous permet d'écrire des politiques à l'aide d'éléments d'interface utilisateur simples en définissant des conditions permettant à la politique de déterminer si elle est conforme ou non conforme. Si la case **Est low-code** est cochée lors de la création d'une version de stratégie, la page Logique de stratégie définie automatiquement sur low-code dans les onglets **Créateur de stratégie** et **Terrain de jeu de test** .

Vous pouvez basculer vers le script de stratégie pour créer une stratégie à l'aide de JavaScript en sélectionnant le bouton **Basculer vers l'éditeur de code** , mais vous ne pourrez pas revenir au low-code. Pour plus d'informations sur la façon d'écrire PaCE des stratégies à l'aide de JavaScript, consultez Comment écrire et tester des stratégies PaCE.

Remarque : Le créateur de stratégie fonctionne mieux dans Google Chrome et Firefox.

Procédure

1. Accédez à la **Politiques** > **Mes stratégies**.
2. Sélectionnez le nom de la politique à laquelle vous souhaitez ajouter une nouvelle version.
3. Sur la page Détails de la politique, sélectionnez l'onglet **Versions** .
4. Sélectionnez **Nouveau**.
   La page Nouvelle version s'affiche.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Sélectionnez la vignette Nouvelle version vide ou un modèle de stratégie existant, puis **cliquez sur Créer**.
   Les modèles peuvent être filtrés par le plus utilisé, par ordre alphabétique, par état et par type. Par défaut, les modèles inactifs sont masqués.
6. Renseignez le champ **Description** .

   Remarque : Par défaut, la case **Est low-code** est automatiquement cochée.

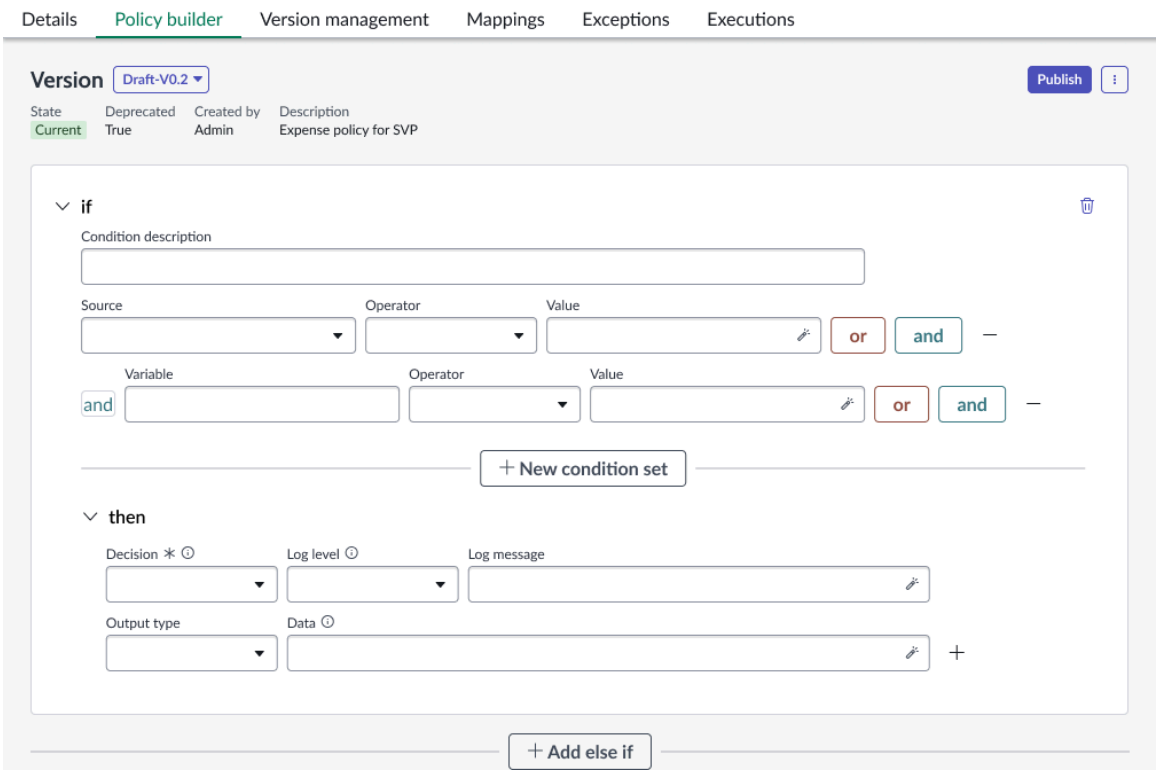
7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats
La version de stratégie est enregistrée avec un numéro attribué en fonction de la numérotation de stratégie et vous permet de définir les conditions à l'aide du low-code.

Champs de conditions de logique de politique

La logique de stratégie est un ensemble de conditions qui est utilisé pour déterminer si une stratégie est conforme ou non conforme. Vous pouvez définir les conditions de la politique à l'aide des champs de condition.

Page de logique de politique



Vous pouvez sélectionner le bouton **ou etet pour** ajouter plusieurs règles dans la condition ou supprimer une règle en sélectionnant l'icône moins l'icône —

Vous pouvez ajouter un ensemble de conditions en sélectionnant le bouton **Nouvel ensemble de conditions**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs d'instruction If et Sinon If

Champ	Description
Description de la condition	Description du champ.
Source	Variable que vous voulez sourcer pour la condition.
Opérateur	Liste des opérateurs pour filtrer la source de la condition. La liste change en fonction de la source sélectionnée.
Valeur	Valeur pour entrer du texte. Sélectionnez l'icône Sélecteur de données pour concaténer plusieurs chaînes de texte avec plusieurs pastilles de données afin de sélectionner une variable pour le journal. **Remarque :** Si votre source est son choix, l'icône de sélection de pastilles de données est inactive.

L'instruction else if vous permet de spécifier une nouvelle condition si la première condition est false, tandis que l'instruction **else** vous permet de spécifier une nouvelle condition si elle ne s'applique pas à l'instruction **if**.

Vous pouvez ajouter une condition dépendante en sélectionnant **ou ouet** en regard de la condition.

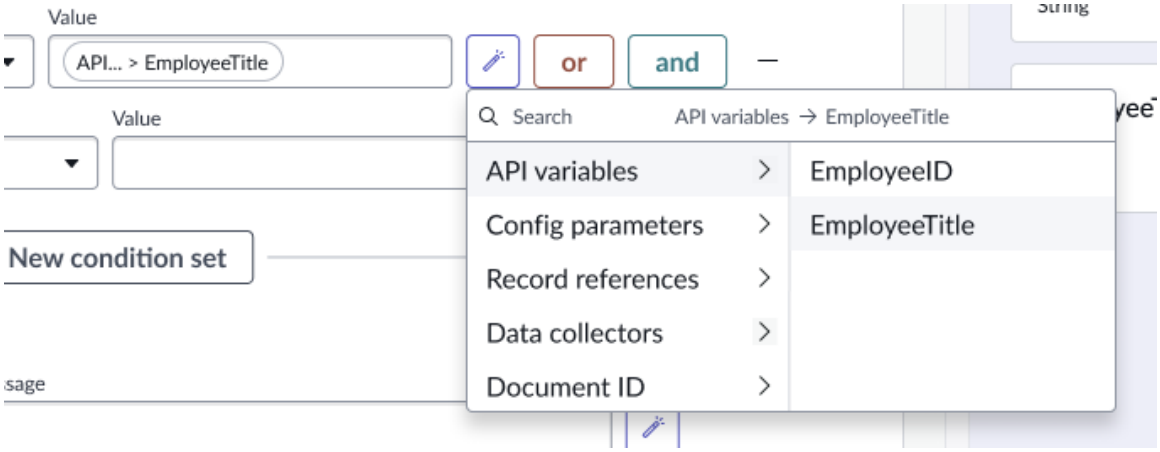
Champs d'instruction Then et else

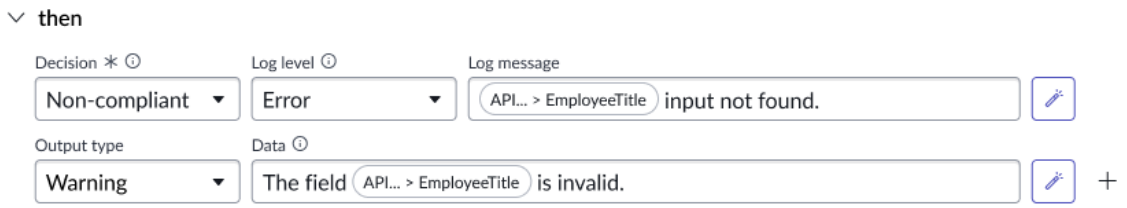
Champ	Description
Décision	Décision permettant de déterminer si la politique est **conforme** ou **non conforme**.
Niveau de journal	Niveau du journal.
Message du journal	Champ Message du journal pour entrer du texte ou sélectionner l'icône Sélecteur de données pour concaténer plusieurs chaînes de texte avec plusieurs pastilles de données afin de sélectionner une variable pour le journal.
Type de sortie	Type de sortie du journal. Vous pouvez sélectionner + pour ajouter plusieurs types de sortie ou l'icône moins l'icône − pour supprimer le type de sortie.
Données	Champ de données pour entrer du texte. Sélectionnez l'icône Sélecteur de données pour concaténer plusieurs chaînes de texte avec plusieurs pastilles de données afin de sélectionner une variable pour le journal.

Traduction automatique

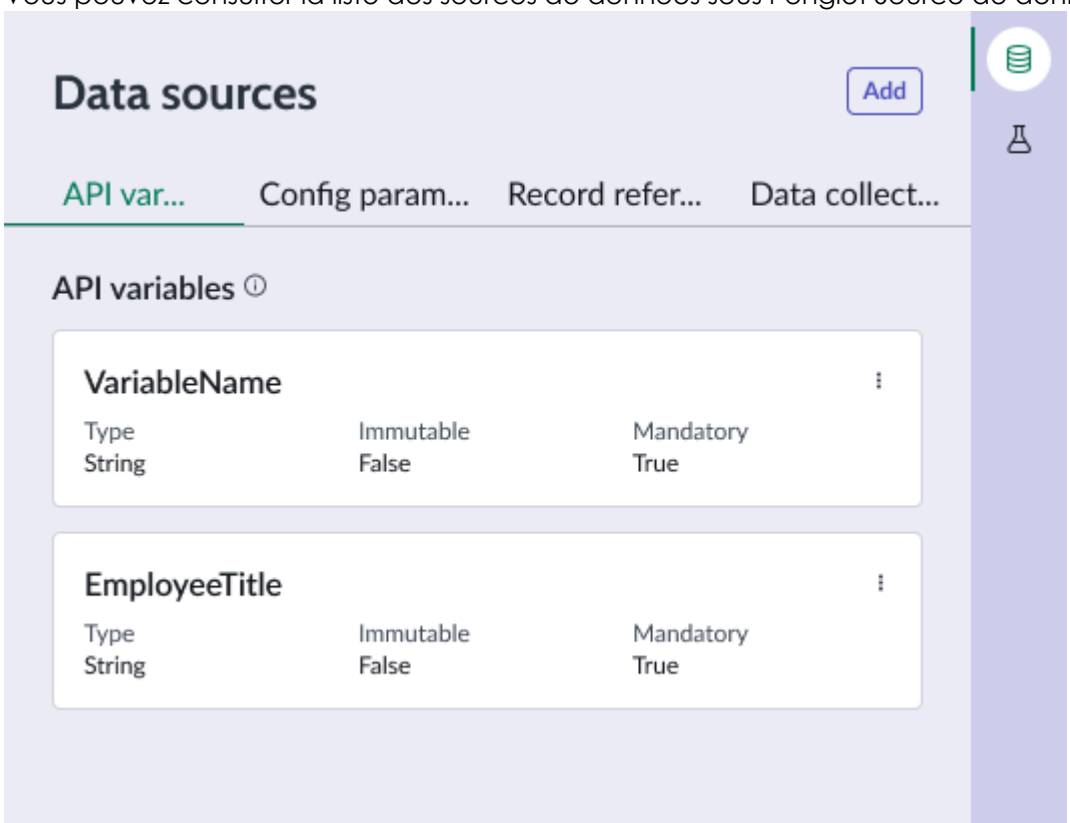
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les images suivantes montrent que vous pouvez utiliser le sélecteur de pastilles de données pour concaténer des données dans les champs :





Vous pouvez consulter la liste des sources de données sous l'onglet Source de données.



Vous pouvez calculer les champs à l'aide d'opérateurs numériques et utiliser ces variables pour calculer la valeur souhaitée dans une logique de stratégie.

Remarque : Cela ne prend en charge que les champs numériques.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs calculés

Opérateur	Description
Plus (+)	Ajoutez des variables et des constantes. Par exemple, « Var1 + Var2... "
Moins (-)	Soustraire les variables et les constantes. Par exemple, « Var1 - Var2... "
Multiplication (*)	Variables et constantes multiples. Par exemple, « Var1 * Var2... "
Division (/)	Diviser les variables et les constantes. Par exemple, « Var1 / Var2... "
Parenthèses ()	Utilisez des parenthèses pour prendre en charge l'ordre des opérateurs.
calc[]	Utilisez les crochets pour évaluer une expression.

Vous pouvez mélanger et assortir entre les opérateurs. Par exemple, « Var1 +Var2*Var3 / Var4 ».

Créer une copie d'une PaCE version de politique

Vous pouvez créer une copie d'une version de stratégie existante. Tous les paramètres et mappages de la version existante sont copiés sur la nouvelle.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_pace.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous créez une nouvelle version de stratégie à partir d'une version existante, les définitions d'entrée et le script de stratégie de la version d'origine sont copiés dans la nouvelle version. Un numéro est attribué à la version en fonction de la numérotation des stratégies.

Remarque : La nouvelle version de stratégie est initialement créée en tant que brouillon, avec un numéro de révision basé sur la version de stratégie d'origine. Pour plus d'informations sur les états et la numérotation des versions, reportez-vous à la section PaCE États des versions de la politique.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politiques** > **Mes stratégies**.

   Remarque : Pour afficher toutes les politiques générées par les administrateurs/ d'autres utilisateurs, accédez à **Politiques** > **Toutes les politiques**.

2. Cliquez sur le nom de la stratégie pour laquelle une version doit être créée.
3. Sur la page Policy Details (Détails de la politique), cliquez sur l'onglet **Versions (Versions**).
4. Cliquez sur le lien **Nom de version** de la version de stratégie que vous souhaitez copier.
5. Cliquez sur **Créer un brouillon**.
   Une nouvelle copie de cette version de stratégie est créée.
6. Entrez une description pour la nouvelle version, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dupliquer les versions de PaCE stratégie

Vous pouvez créer une stratégie en double à partir d'une version de stratégie ou plusieurs versions à partir de deux versions de stratégie ou plus. Si vous souhaitez utiliser une stratégie verrouillée, vous devez commencer par créer une version en double, puis la modifier en conséquence.

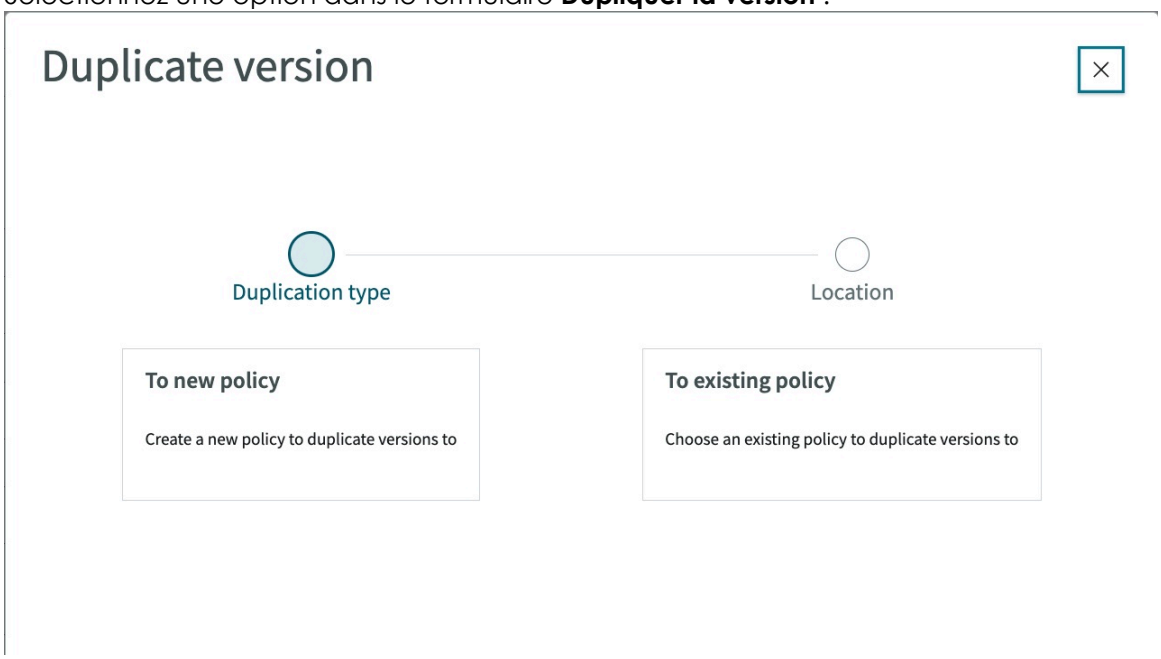
Dupliquer une seule version de stratégie

Pour créer une stratégie en double à partir d'une version de stratégie, procédez comme suit :

1. Accédez à la **Toutes les politiques** > **Mes stratégies**.

   Remarque : Pour afficher toutes les politiques générées par les administrateurs/ d'autres utilisateurs, accédez à **Politiques** > **Toutes les politiques**.

2. Sélectionnez le nom de la politique que vous souhaitez dupliquer.
3. Sur la page Détails de la politique, cliquez sur l'onglet **Versions** , puis sélectionnez la version que vous souhaitez dupliquer.
4. Cliquez sur l'icône **Actions supplémentaires** et sélectionnez **Dupliquer**.
5. Sélectionnez une option dans le formulaire **Dupliquer la version** .



   - Vers la nouvelle stratégie :
     a. Sélectionnez cette option pour créer une stratégie en double à partir de cette version.
     b. Entrez le nom, la catégorie et la description de la politique.
     c. Cliquez sur **Dupliquer**.

        La politique nouvellement créée est une copie dupliquée et contient les mêmes paramètres et mappages que la version de politique sélectionnée.

   - Vers la politique existante :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez cette option pour créer une version en double d'une politique existante.

b. Dans le formulaire Dupliquer la version, sélectionnez la stratégie vers laquelle la version doit être dupliquée.

c. Cliquez sur **Dupliquer**.

La version en double nouvellement créée s'affiche dans la page Versions de la stratégie sélectionnée.

Dupliquer plusieurs versions de stratégie

1. Accédez à la **Toutes les politiques** > **Mes stratégies**.

   Remarque : Pour afficher toutes les politiques générées par les administrateurs/ d'autres utilisateurs, accédez à **Politiques** > **Toutes les politiques**.

2. Sélectionnez le nom de la politique que vous souhaitez dupliquer.
3. Sur la page Policy Details (Détails de la politique), cliquez sur l'onglet **Versions (Versions**).
4. Sélectionnez les stratégies que vous souhaitez dupliquer et, dans la liste déroulante, sélectionnez **Dupliquer les versions**.
5. Sélectionnez une option dans le formulaire **Dupliquer la version** et suivez les étapes restantes répertoriées dans Dupliquer une seule version de stratégie.

Modifier un script de PaCE politique

Modifiez le script de PaCE stratégie pour appliquer tous les changements à la logique de stratégie.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_pace.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important : Pour en savoir plus sur le test de votre script de stratégie, reportez-vous à Utiliser le terrain de jeu de test pour PaCE les politiques.

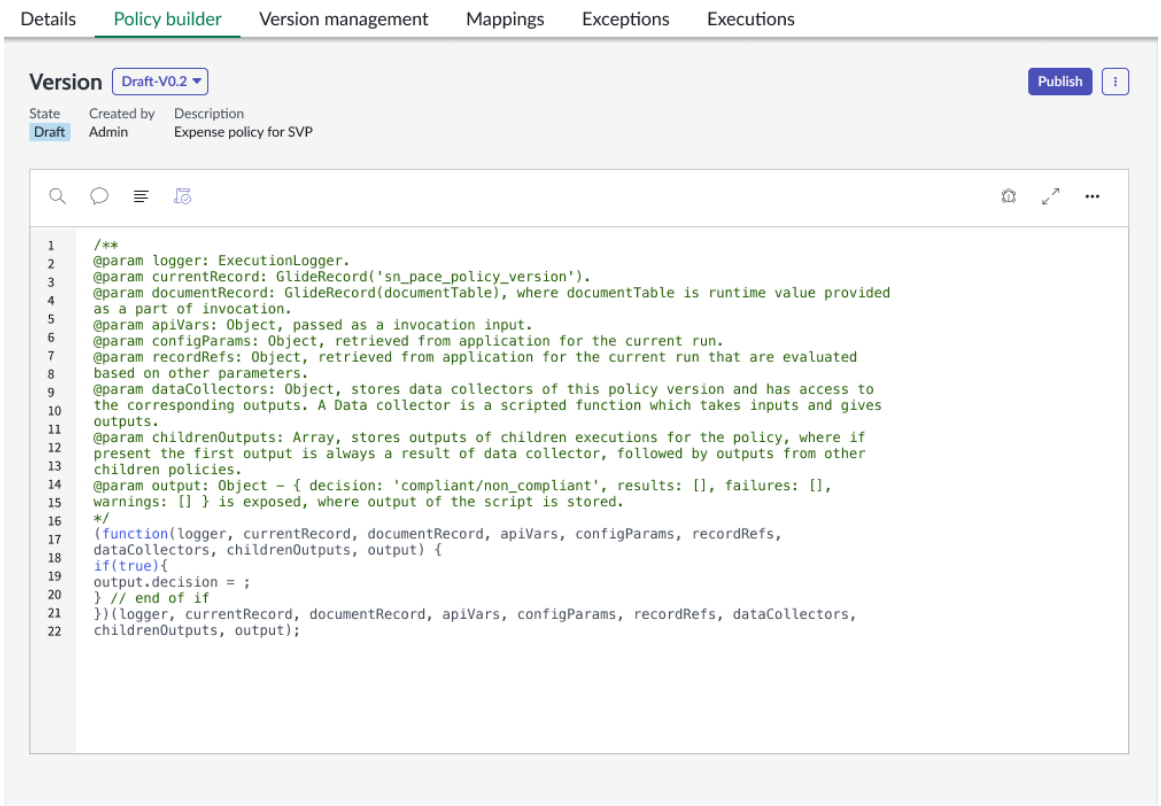
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politiques** > **Mes stratégies**.

   Remarque : Pour afficher toutes les politiques générées par les administrateurs/ d'autres utilisateurs, accédez à **Politiques** > **Toutes les politiques**.

2. Sélectionnez la politique pour laquelle vous souhaitez mettre à jour le script.
3. Dans le formulaire Détails de la politique concernée, cliquez sur l'onglet **Versions** et sélectionnez la version que vous souhaitez modifier.
4. Dans la page de version de stratégie, cliquez sur l'onglet **Créateur de stratégie** .
   L'image suivante montre un exemple de script de stratégie.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque : Le script est modifiable uniquement pour les versions de stratégie à l'état Brouillon. Pour les versions de stratégie à l'état Actuel ou Archivé, le script est en lecture seule.

5. Appliquer les changements au script de politique, selon les besoins.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Publier une version de PaCE stratégie

Vous pouvez publier une version de stratégie à tout moment. Lorsque la politique est publiée, une décision de conformité, de non-conformité ou d'exception conforme est prise pour les objets (tables ou ID de documents) mappés à la stratégie.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_pace.admin

Procédure

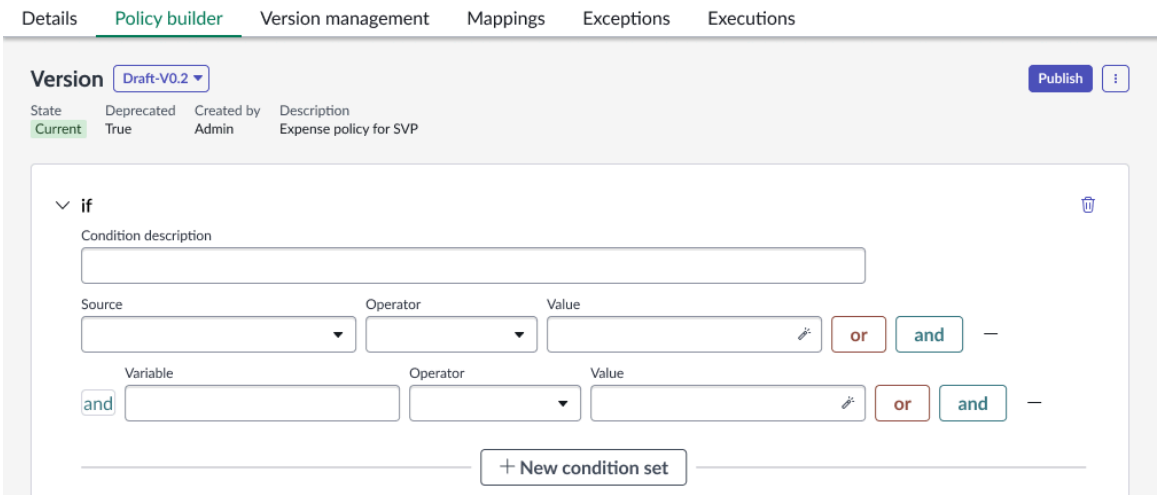
1. Accédez à la **Tout** > **Politiques** > **Mes stratégies**.

Remarque : Pour afficher toutes les politiques générées par les administrateurs/ d'autres utilisateurs, accédez à **Politiques** > **Toutes les politiques**.

2. Cliquez sur le nom de la stratégie qui inclut la version que vous souhaitez publier.
3. Sur la page Détails, cliquez sur l'onglet **Créateur de stratégie** .

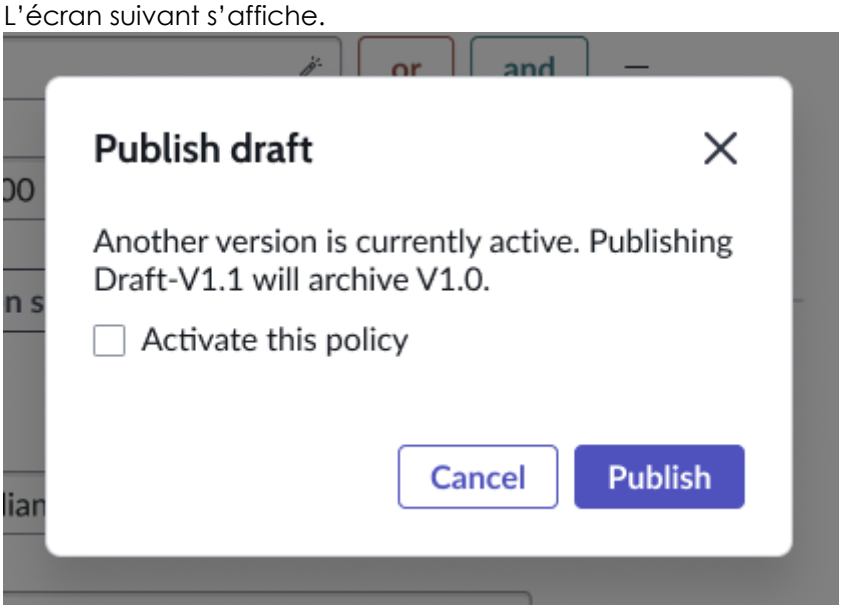
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



En règle générale, vous publiez un brouillon de politique, mais vous pouvez également republier une version archivée.

4. Cliquez sur **Publier**.
   L'écran suivant s'affiche.



5. Cochez la case **Activer cette politique** pour activer la politique lorsqu'elle sera publiée.
6. Dans le message de confirmation affiché, cliquez sur **Publier**.

   La version de stratégie devient la version actuelle et est utilisée la prochaine fois que la stratégie est invoquée.

> **Remarque :** Si la politique dispose déjà d'un mappage pour les ID de documents, lorsque vous publiez une nouvelle version, elle vérifie que toutes les entrées obligatoires pour les entrées de mappage sont fournies. Si vous avez modifié une entrée de mappage, elle doit être mise à jour. Si vous avez modifié une entrée de l'appelant, vous devez mettre à jour l'appel d'API PaCE pour vous assurer que la politique est exécutée. Si aucun mappage n'est associé à la politique, ou si la politique est inactive, les entrées de mappage ne sont pas vérifiées.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modifier un brouillon PaCE de version de stratégie

Vous pouvez modifier une version de stratégie à PaCE tout moment. La version brouillon peut être publiée pour devenir la version actuelle. Vous pouvez également créer plusieurs versions brouillon différentes à partir de différentes versions archivées.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_pace.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politiques** > **Mes stratégies**.

   Remarque : Pour afficher toutes les politiques générées par les administrateurs/ d'autres utilisateurs, accédez à **Politiques** > **Toutes les politiques**.

2. Cliquez sur le nom de la **stratégie** qui inclut la version que vous souhaitez modifier.
3. Sur la page Policy Details (Détails de la politique), cliquez sur l'onglet **Versions (Versions**).
4. Cliquez sur le nom de la **version** que vous souhaitez modifier.
5. Modifiez les informations et les entrées des onglets **Détails** et **Créateur de politique** .

Onglet	Options modifiables
Détails	Mettez à jour le champ **Description** . **Remarque :** Le champ **Description** est le seul champ modifiable dans l'onglet Détails. La numérotation des versions et des révisions est générée automatiquement et ne peut pas être modifiée.
Créateur de politique	Dans la section Définir les des paramètres de configuration. Vous pouvez : ◦ Cliquez sur **Nouveau** pour ajouter une nouvelle variable d'entrée. Pour plus de détails sur l'ajout de variables d'entrée, reportez-vous à la rubrique Créer une variable pour une version de politique ◦ Sélectionnez une variable existante et cliquez sur **Supprimer** pour supprimer la variable de la liste.

6. Effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Enregistrer la version	Cliquez sur **Enregistrer**. La version de stratégie est enregistrée et la page de version est actualisée.
Publier la version	Cliquez sur **Publier la stratégie**. Dans le message de confirmation affiché, cliquez sur **Publier**. La version de stratégie devient la

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	version actuelle et est utilisée la prochaine fois que la stratégie est invoquée.
Tester vos mises à jour	Cliquez sur l'onglet **Terrain de jeu de test** . La page Terrain de jeu de test s'affiche, dans laquelle vous pouvez mettre à jour le script de stratégie et tester vos changements. Pour en savoir plus, consultez Utiliser le terrain de jeu de test pour PaCE les politiques.
Supprimer la version	Cliquez sur **Supprimer**. Seules les versions qui n'ont jamais été utilisées peuvent être supprimées.
Examiner l'activité d'exécution	Cliquez sur l'onglet **Exécutions** pour examiner l'activité d'exécution de cette version. Consultez Examiner l'activité de politique exécutée pour en savoir plus.

Modifier une version de stratégie actuelle ou archivée PaCE

Pour modifier une version de stratégie actuelle (publiée) ou archivée PaCE , vous devez créer une copie de cette version, qui peut ensuite être mise à jour si nécessaire.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_pace.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politiques** > **Mes stratégies**.

   Remarque : Pour afficher toutes les politiques générées par les administrateurs/ d'autres utilisateurs, accédez à **Politiques** > **Toutes les politiques**.

2. Cliquez sur le nom de la **stratégie** qui inclut la version que vous souhaitez modifier.
3. Sur la page Policy Details (Détails de la politique), cliquez sur l'onglet **Versions (Versions**).
4. Cliquez sur le nom de la **version** que vous souhaitez modifier.
   Comme vous ne pouvez pas mettre à jour une version de stratégie qui est actuelle (publiée) ou archivée, les champs affichés sont en lecture seule.
5. **Cliquez sur Créer une nouvelle version**.
   Dans la page Version, définissez les détails de la nouvelle version. Pour plus d'informations, consultez la section Créer une nouvelle version d'une politique. En outre, vous pouvez créer plusieurs versions brouillon à partir d'une version archivée ou actuelle (publiée) et travailler dessus en parallèle.

Comparer les PaCE versions de stratégie

Vous pouvez comparer deux versions d'une PaCE politique, quel que soit leur état. Toutes les différences entre les deux versions sélectionnées sont mises en évidence pour une analyse rapide.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_pace.admin

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

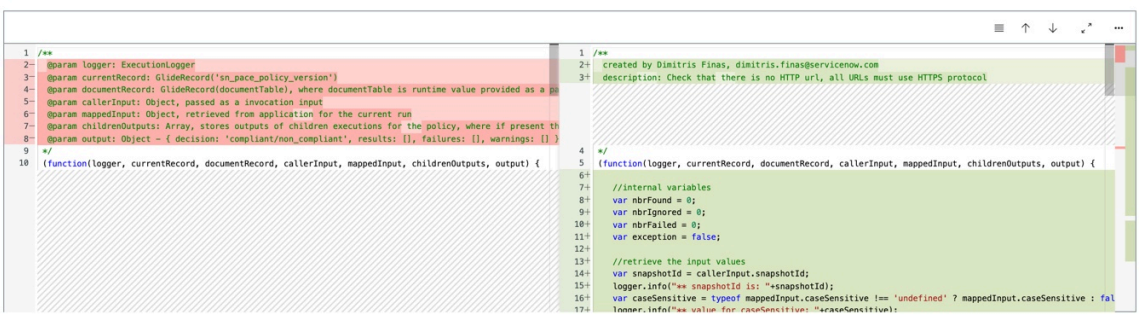
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politiques** > **Mes stratégies**.

   Remarque : Pour afficher toutes les politiques générées par les administrateurs/ d'autres utilisateurs, accédez à **Politiques** > **Toutes les politiques**.

2. Cliquez sur le nom de la **stratégie** qui inclut les versions que vous souhaitez comparer.
3. Sur la page Policy Details (Détails de la politique), cliquez sur l'onglet **Versions (Versions**).
4. Sélectionnez les deux versions pertinentes à comparer, puis cliquez sur **Comparer**.
   L'onglet **Comparer les versions** affiche plusieurs sections de conteneur qui mettent en évidence les différences entre les deux versions.
   - Le conteneur **Détails** met en évidence les différences entre les détails des deux versions. Par exemple, les différences entre l'état, le nom de la version et la numérotation, et le nombre d'exécutions de tests ou de normes.
   - Le conteneur **de script** met en évidence toutes les différences dans le script de stratégie des deux versions.

     Script

   - Le conteneur **Entrées de mappage** répertorie également toutes les différences entre les deux versions.
5. Pour apporter des modifications en fonction de votre analyse des deux versions comparées, revenez à l'onglet **Versions** , sélectionnez la version pertinente, puis modifiez-la et testez-la si nécessaire.

Supprimer une version de PaCE stratégie

Vous pouvez supprimer une version de stratégie à tout moment. Cependant, seules les versions qui n'ont jamais été publiées peuvent être supprimées. Les versions publiées sont stockées à des fins d'audit.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_pace.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Les versions de stratégie à l'état de brouillon peuvent être supprimées. Lorsqu'une version est supprimée, toutes les entrées d'appelant/de mappage définies et les métadonnées de politique associées à la version sont également supprimées.
- Les versions de stratégie qui ne peuvent pas être supprimées comprennent :
  - Versions de politique à l'état actuel ou archivé.
  - Versions de stratégie qui ont été exécutées dans une exécution standard.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politiques** > **Mes stratégies**.

   Remarque : Pour afficher toutes les politiques générées par les administrateurs/ d'autres utilisateurs, accédez à **Politiques** > **Toutes les politiques**.

2. Cliquez sur le **nom de la stratégie** qui inclut la version que vous souhaitez supprimer.
3. Sur la page Policy Details (Détails de la politique), cliquez sur l'onglet **Versions (Versions**).
4. Sélectionnez la version pertinente, cliquez sur **Supprimer** et **OK** pour confirmer.

Transmission de paramètres aux PaCE politiques

Les paramètres peuvent être transmis à une PaCE politique pour valider les mises à jour d'un objet (tables et ID de documents). Ces variables s'appliquent à la création en low-code ou en JavaScript. Les versions de stratégie incluent trois types d'entrées de paramètres : les variables API, les paramètres de configuration et les références d'enregistrement.

Variables d'API

Précédemment appelées entrées de l'appelant, les variables d'API sont transmises à l'API PaCE au moment de l'invocation par un développeur. La variable API est une variable qui vous permet de transmettre la valeur à la politique chaque fois que celle-ci est invoquée. Spécifiez une valeur pour cette variable API lors de l'appel de l'API, sinon la politique n'est pas exécutée et aucune décision n'est prise. Dans l'éditeur de code, le nom de la variable est `apiVars`.

Pour chaque PaCE politique, il n'existe qu'une seule variable API prédéfinie appelée **SnapshotId**. Cette variable API est immuable et ne peut pas être modifiée ou supprimée. Vous ne pouvez pas définir de variables API supplémentaires pour une politique.

Paramètres de configuration

Précédemment connus sous le nom d'entrées mappées, les paramètres de configuration peuvent être transmis lors du mappage de stratégies à un objet (tables et ID de documents). Lorsque vous définissez un paramètre de configuration, vous créez un paramètre qui vous permet de transmettre des valeurs à la politique chaque fois que celle-ci est mappée. Si vous définissez des entrées obligatoires, vous devez spécifier des valeurs pour ces entrées lors du mappage de la politique. Si les entrées que vous définissez ne sont pas obligatoires, la politique n'est pas exécutée (l'état est défini sur Inactif) et aucune décision n'est prise. Dans l'éditeur de code, le nom de la variable est `configParams`.

Par exemple, pour une politique de frais de déplacement, vous pouvez ajouter des variables pour définir les limites de différents types de dépenses. Les limites sont spécifiées lors du mappage de la politique et définir les limites sur la dépense lorsque la politique est invoquée sur cet objet. Le plafond des dépenses pour le petit-déjeuner pourrait être de 25 $ pour un groupe d'employés, et pour un autre groupe d'employés, le plafond pourrait être de 50 $. Chaque fois que la politique est invoquée, les dépenses sont validées par la politique en fonction des limites spécifiées dans le mappage.

Références aux enregistrements

Les références d'enregistrement définissent les requêtes pour extraire des données de n'importe quelle ServiceNow® table et utiliser les données pour configurer la logique de stratégie. Cette fonctionnalité vous permet de récupérer des données supplémentaires qui peuvent être nécessaires lors de la définition de la politique. Vous pouvez définir une requête

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

pour exécuter des fonctions d'agrégat pour une référence d'enregistrement. Dans l'éditeur de code, le nom de la variable est `recordRefs`.

Collecteurs de données

La fonction collecteurs de données collecte les données de processus d'entrée ou une source de ServiceNow données externe pour fournir une sortie. Le résultat peut être utilisé dans la logique de politique pour prendre une décision. Vous pouvez définir et gérer les collecteurs de données en les créant, en les modifiant, en les mettant à jour et en les activant dans votre créateur de stratégie.

Les collecteurs de données peuvent être consultés à l'aide de l'objet `dataCollectors` en JavaScript.

Remarque : L'auto-complétion répertorie toutes les sorties possibles et tous les collecteurs de données disponibles.

Lors de la modification d'une stratégie en low-code, une sortie des collecteurs de données configurés est disponible dans le menu déroulant.

Créer une variable pour une version de politique

Créez une variable d'API, un paramètre de configuration ou une référence d'enregistrement pour la version de stratégie dans la section Définir les variables du créateur de politique.

Avant de commencer

Si vous souhaitez créer une variable qui s'appliquera à toutes vos stratégies, procédez comme suit :

1. Accédez à la section Définition de variable sur la page principale.
2. Sélectionnez la section de variable que vous souhaitez créer.
3. Sélectionnez **Ajouter**.

Lorsque vous enregistrez la variable, elle s'affiche dans la section Définir les variables du créateur de politique de la politique.

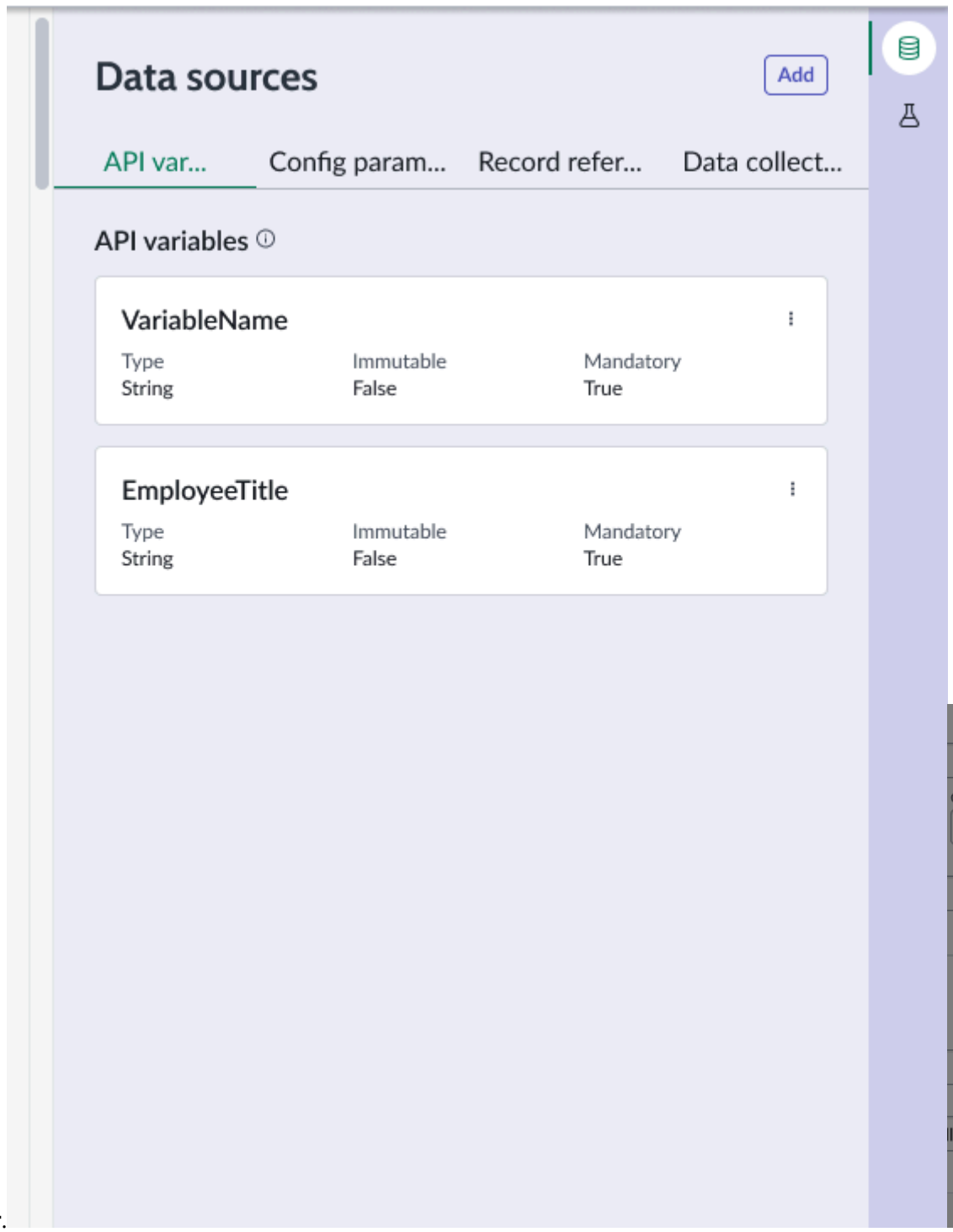
Rôle requis : sn_pace.admin

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Dans l'onglet **Créateur de stratégie** , sélectionnez la version de la stratégie à laquelle vous souhaitez ajouter une nouvelle variable, puis l'icône Sources de données .
2. Sélectionnez l'onglet de variable à partir duquel vous souhaitez créer une variable, puis sélectionnez **Nouvel**



ajout.
Une fenêtre contextuelle s'affiche intitulée avec la variable que vous souhaitez créer.

3. Dans le formulaire, renseignez les champs comme il convient.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un formulaire de variable

Champ	Description
Étiquette	Nom de l'étiquette de la variable.
Nom	Nom de la variable.
Type	Liste déroulante des types d'entrées : ◦ Date/Heure de base ◦ Heure de base ◦ Choix ◦ Tableau de données ◦ Objet de données ◦ Décimal ◦ E-mail ◦ Entier ◦ Adresse IP ◦ JSON ◦ Autre date ◦ Référence ◦ Chaîne ◦ ID système (GUID) ◦ Vrai/Faux En fonction de l'entrée que vous choisissez, les options avancées fournissent différents champs pour certaines entrées. Pour plus d'informations, voir la Descriptions de types de données rubrique. **Remarque :** La liste affiche uniquement les types de données les plus couramment utilisés.
Obligatoire	Option pour rendre cette variable obligatoire. Lorsque la variable est obligatoire, une valeur doit être fournie lors du mappage de la politique. Sinon, la politique ne peut pas être exécutée.
Description	Description de la variable.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Lorsque vous ajoutez une description pour une variable Paramètre de configuration, elle s'affiche sous l'icône ⓘ dans l'onglet Tester les paramètres.
Valeur par défaut	Valeur par défaut pour la variable. **Remarque :** Lorsque vous créez une référence d'enregistrement, sélectionnez une référence dans le champ Table. Ce champ vous permet de sélectionner un document dépendant à partir de la référence.
Fonction (facultatif)	Fonctions pour regrouper votre condition. Les choix sont les suivants : ◦ Moyenne : valeur moyenne de la condition. ◦ Nombre : nombre de valeurs non nulles. ◦ Maximum : valeur la plus grande ou la plus élevée. ◦ Minimum : valeur minimale. ◦ Écart-type : population de l'écart-type. ◦ Somme : somme de toutes les valeurs. **Remarque :** Ce champ n'apparaîtra que dans le formulaire de variable de référence d'enregistrement avec les champs de condition de qualificateur.
Respecter les critères	Un critère de correspondance pour la référence de votre enregistrement. Les choix sont les suivants : ◦ Sélectionner la première correspondance ◦ Erreur sur plusieurs Lorsque vous créez une référence d'enregistrement, elle interroge plusieurs réponses. Les critères de correspondance vous permettent de filtrer la correspondance en sélectionnant la première correspondance ou de renvoyer une erreur s'il y a plusieurs réponses.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Ce champ n'apparaîtra que dans le formulaire de variable de référence d'enregistrement avec les champs de condition de qualificateur. Pour plus d'informations sur les champs de condition, reportez-vous à Champs de conditions de logique de politique.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats
Vous pouvez ajouter vos variables dans le créateur de stratégie selon vos besoins. De plus, vous pouvez supprimer une variable en la sélectionnant et en cliquant sur le bouton **Supprimer** .

Descriptions de types de données

Vous trouverez ci-dessous la liste des types de données les plus courants pour la création d'une variable.

Types de données

Type de données	Description
Date/Heure de base	Le jour et l'heure, qui peuvent être sélectionnés à l'aide d'un widget de calendrier.
Heure de base	Heure spécifique.
Choix	Script qui renvoie un tableau de choix qui seront affichés pour sélection dans un menu déroulant. Si vous cochez la case **Sélection multiple** , vous pouvez sélectionner plusieurs options dans la liste déroulante. Si elle n'est pas sélectionnée, une seule option peut être sélectionnée.
Tableau de données	Structure du tableau de données représenté sous la forme d'une chaîne.
Objet de données	L'entrée Objet de données vous permet de sélectionner l'icône Plus + pour ajouter une nouvelle propriété à l'objet de données ou l'icône − pour le supprimer. De plus, vous pouvez sélectionner ☆ qui recherchera un nom si vous ne connaissez pas la structure de la propriété de format JSON. Un chemin JSON et un champ de critères de correspondance s'affichent et vous permettent de rechercher une clé dans la structure JSON.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Types de données (suite)

Type de données	Description
Décimal	Nombre jusqu'à deux chiffres après les décimales.
E-mail	E-mail représenté sous forme de chaîne.
Entier	Nombre avec aucune décimale.
Adresse IP	Champ de caractères de variable qui stocke les adresses IPv4 et IPv6.
JSON	Notation d'objet JavaScript représentée sous la forme d'une chaîne.
Autre date	Date, qui peut être sélectionnée à l'aide d'un widget de calendrier.
Référence	Requête qui affiche les enregistrements d'une autre table. Le type de données inclut un champ de critères de correspondance et des conditions de qualificateur que vous pouvez définir.
Chaîne	Pour 255 caractères ou moins, le champ chaîne est un champ texte d'une seule ligne.
ID système (GUID)	Champ qui contient un identificateur unique pour chaque enregistrement.
Vrai/Faux	Champ booléen qui apparaît sous la forme d'un entier à un chiffre.

Créer un collecteur de données pour une version de politique

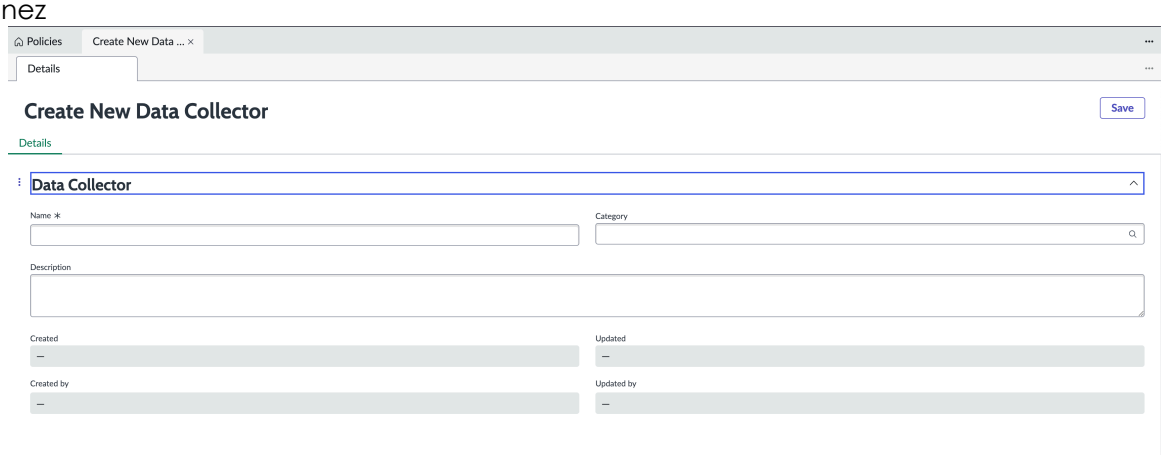
Créez un collecteur de données pour une version de stratégie dans la section Définir des variables du créateur de stratégie.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_pace.code_editor

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition de la variable.** > **Collecteurs de données**.
2. Sélectionnez



Nouveau.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans le formulaire, renseignez les champs comme il convient.

Créer un nouveau collecteur de données

Champ	Description
Nom	Nom du collecteur de données.
Catégorie	Catégorie du collecteur de données. Consultez Gestion des catégories dans PaCE pour en savoir plus.
Description	Détails supplémentaires sur le collecteur de données.
Créé	Date et heure auxquelles le collecteur de données a été créé.
Créé par	Nom de l'utilisateur qui a créé le collecteur de données.
Mis à jour	Date et heure auxquelles le collecteur de données a été mis à jour.
Mis à jour par	Nom de l'utilisateur qui a mis à jour le collecteur de données.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Que faire ensuite

- Activer et créer des collecteurs de données
- Tester un collecteur de données pour une version de politique
- Ajouter des collecteurs de données à une version de stratégie

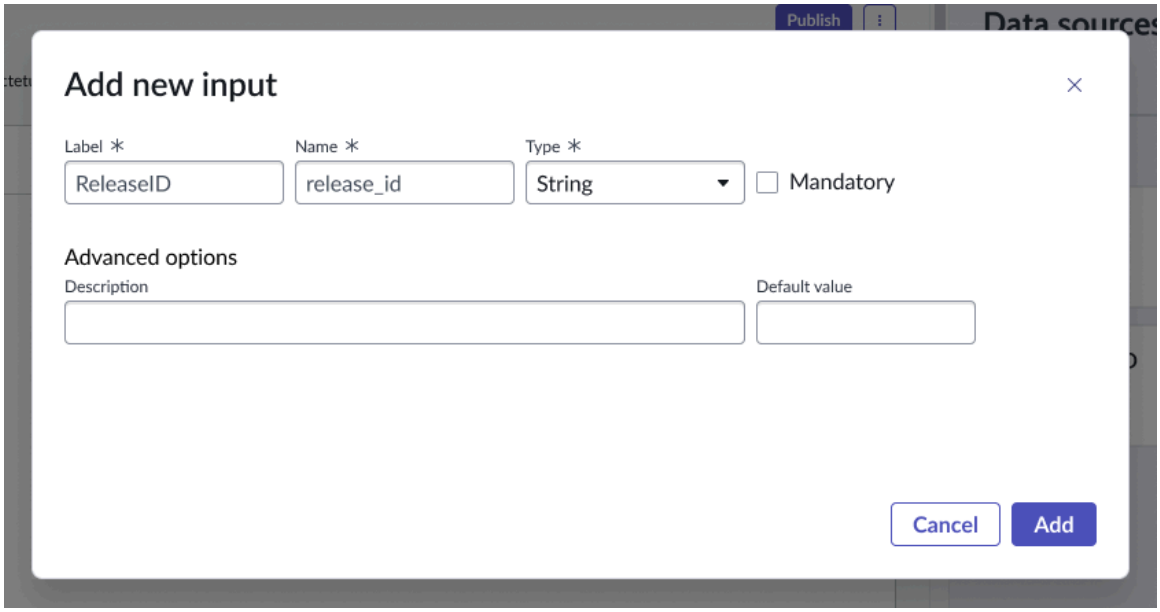
Structure d'un collecteur de données

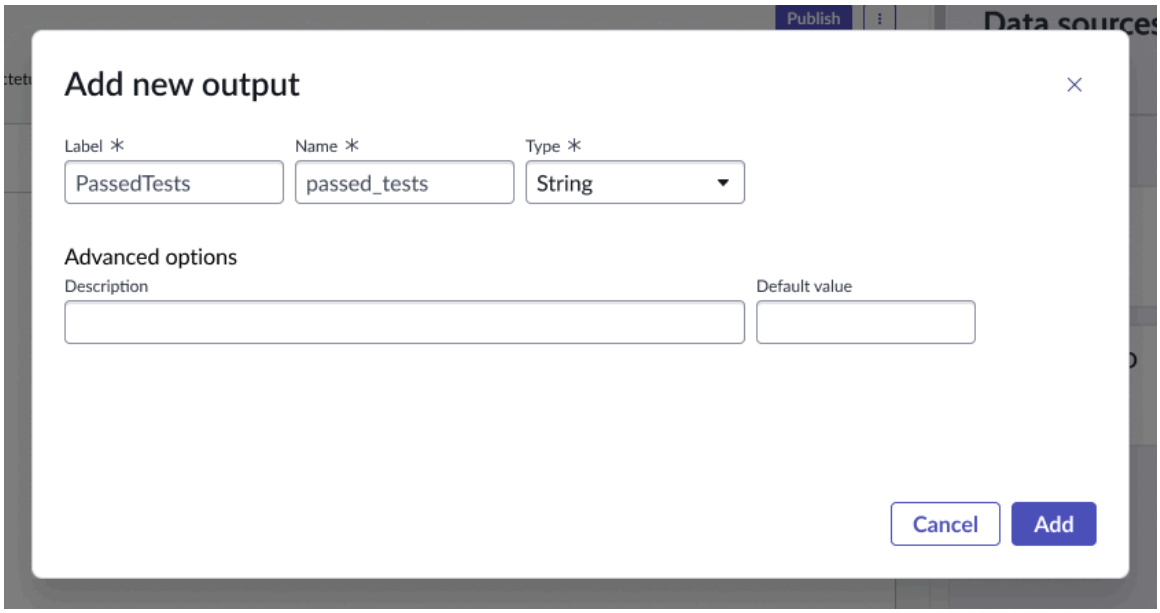
Cette section décrit la structure d'un PaCE collecteur de données.

Lorsque vous créez un collecteur de données, vous pouvez ajouter des entrées et des sorties dans le code JavaScript. Dans l'onglet Sources de données, sélectionnez **Ajouter** pour créer les entrées et les sorties que vous souhaitez ajouter à votre collecteur de données. Les images suivantes montrent la fenêtre contextuelle qui s'affiche lorsque vous sélectionnez **Ajouter** sous l'onglet Entrée ou Sortie.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

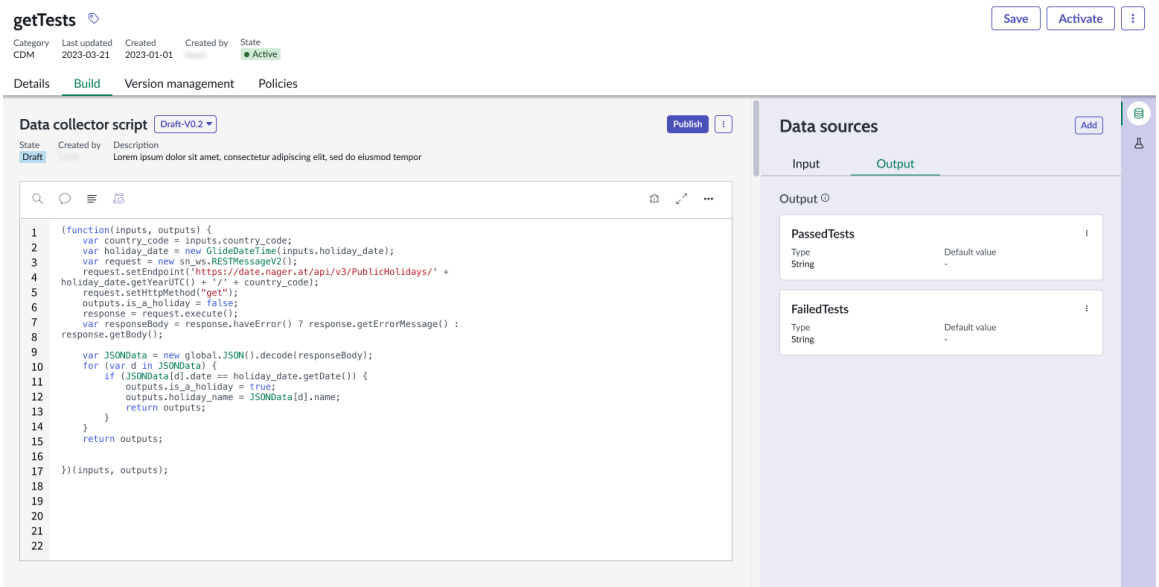




L'image suivante montre un exemple de collecteur de données :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



La table suivante répertorie les paramètres de la fonction collecteur de données et la façon dont ils peuvent être utilisés dans le script.

Nom de variable	Description
Entrée	Les entrées sont utilisées comme des paramètres qui aident à collecter les données correctes à utiliser dans la politique.
Sortie	Le paramètre est utilisé pour transmettre la sortie du collecteur de données. Les sorties sont utilisées pour spécifier des variables de sortie qui peuvent être utilisées dans la logique de stratégie.

Consultez la Descriptions de types de données rubrique pour afficher une liste des types de données pris en charge pour les entrées et les sorties.

Activer et créer des collecteurs de données

Activez et créez des collecteurs de données à ajouter à une politique.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_pace.code_editor

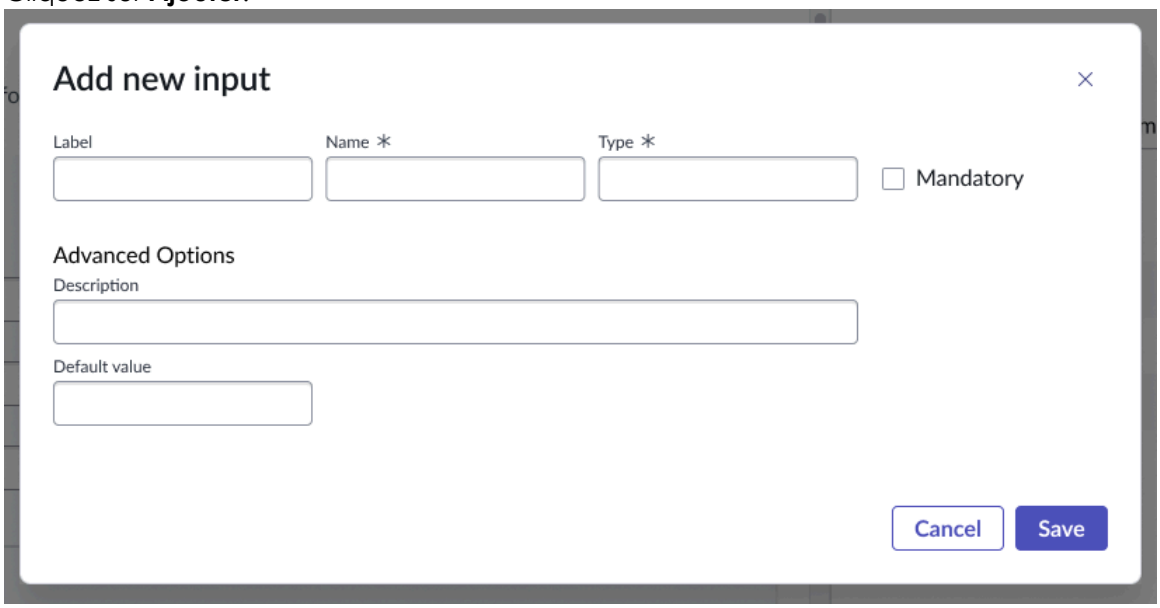
Procédure

1. Sélectionnez l'onglet **Versions** , puis le nom du brouillon du collecteur de données.
2. Sélectionnez l'onglet **Créer** .
3. Dans la section Sources de données, sélectionnez l'onglet de variable que vous souhaitez définir.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Cliquez sur **Ajouter**.



b. Renseignez les champs du formulaire Ajouter une nouvelle entrée.

Ajouter une nouvelle entrée

Champ	Description
Étiquette	(Facultatif) Étiquette de l'entrée ou de la sortie.
Nom	Entrez un nom de l'entrée ou de la sortie.
Type	Sélectionnez le type d'entrée ou de sortie.
Obligatoire	Cochez cette case si l'entrée est obligatoire.
Description	Description de l'entrée ou de la sortie.
Valeur par défaut	Spécifiez une valeur par défaut.

Remarque : Les entrées sont utilisées comme des paramètres qui aident à collecter les données correctes à utiliser dans la politique. Les sorties sont utilisées pour spécifier des variables de sortie qui peuvent être utilisées dans la logique de stratégie.

c. Cliquez sur **Enregistrer**.

d. Répétez les étapes pour créer les entrées et les sorties selon vos besoins.

4. Entrez vos entrées ou sorties et écrivez votre code dans le script du collecteur de données, selon vos besoins.

5. Facultatif : Ajoutez une erreur d'exception dans votre collecteur de données en entrant le script suivant : `throw new PaCEExecutionError`.
Lorsque vous exécutez la stratégie avec l'exception du collecteur de données, le message d'erreur s'affiche sous l'onglet Sortie dans la section Erreurs d'exécution.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Lorsque vous avez terminé, sélectionnez **Publier**.
8. Dans la fenêtre Publier un brouillon, cochez la case **Activer ce collecteur de données** , puis sélectionnez **Publier**.

Tester un collecteur de données pour une version de politique

Testez un collecteur de données pour une version de stratégie dans le terrain de jeu de test.

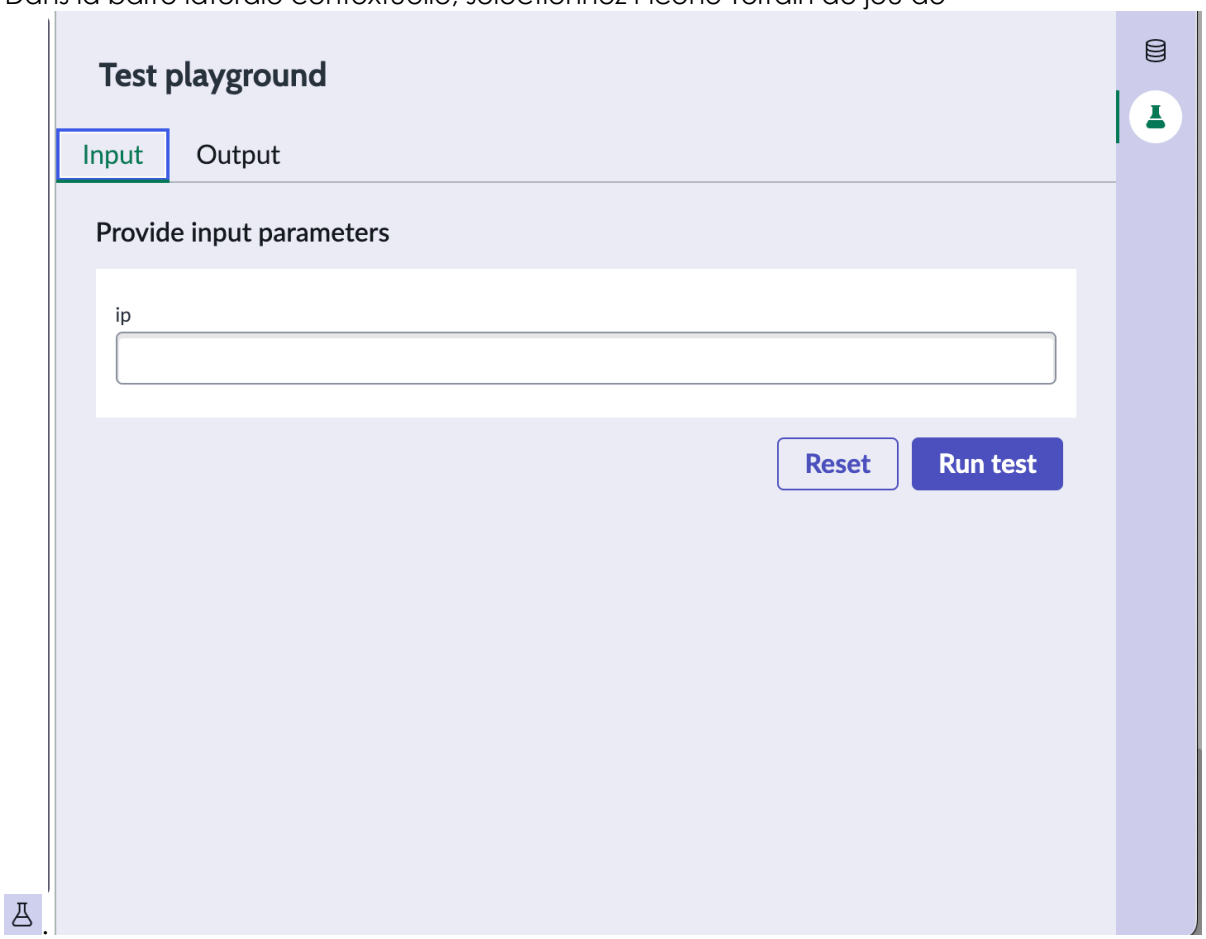
Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir créé un collecteur de données dans la politique. Pour plus d'informations, consultez Créer un collecteur de données pour une version de politique.

Rôle requis : sn_pace.code_editor

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition de la variable.** > **Collecteurs de données**.
2. Sélectionnez le collecteur de données que vous souhaitez tester.
3. Sélectionnez l'onglet **Versions** , puis le nom du collecteur de données.
4. Sélectionnez l'onglet **Créer** .
5. Dans la barre latérale contextuelle, sélectionnez l'icône Terrain de jeu de



6. Ajoutez les paramètres dans les entrées que vous souhaitez tester dans le collecteur de données, puis sélectionnez **Exécuter le test**.
   Les résultats s'afficheront dans l'onglet Sortie.
7. Dans la fenêtre Publier un brouillon, cochez la case **Activer ce collecteur de données** , puis sélectionnez **Publier**.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter des collecteurs de données à une version de stratégie

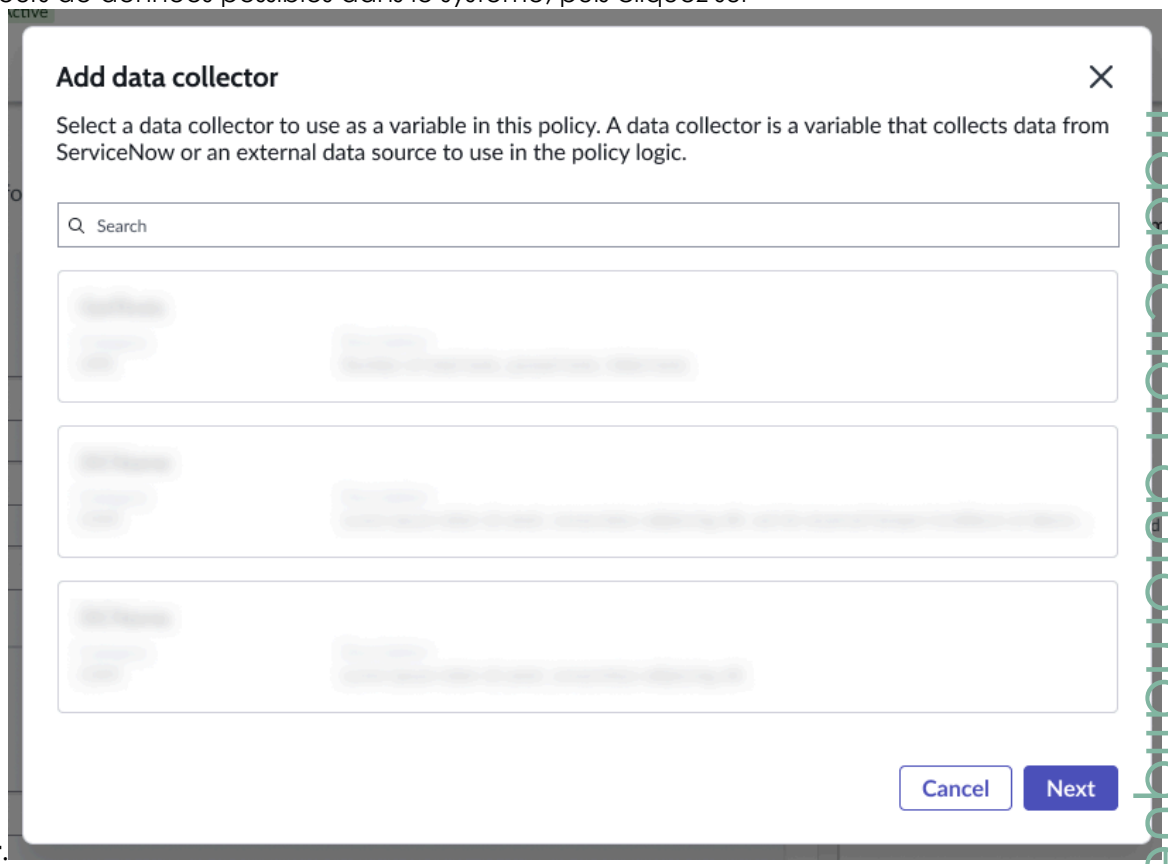
Après avoir testé les collecteurs de données activés, ajoutez-les à une politique dans le créateur de politique.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_pace.code_editor

Procédure

1. Dans l'onglet Créateur de stratégie, sélectionnez la version de la stratégie à laquelle vous souhaitez ajouter le nouveau collecteur de données, puis l'icône Sources de données .
2. Sélectionnez le collecteur de données dans la liste des collecteurs de données possibles dans le système, puis cliquez sur **Suivant**.

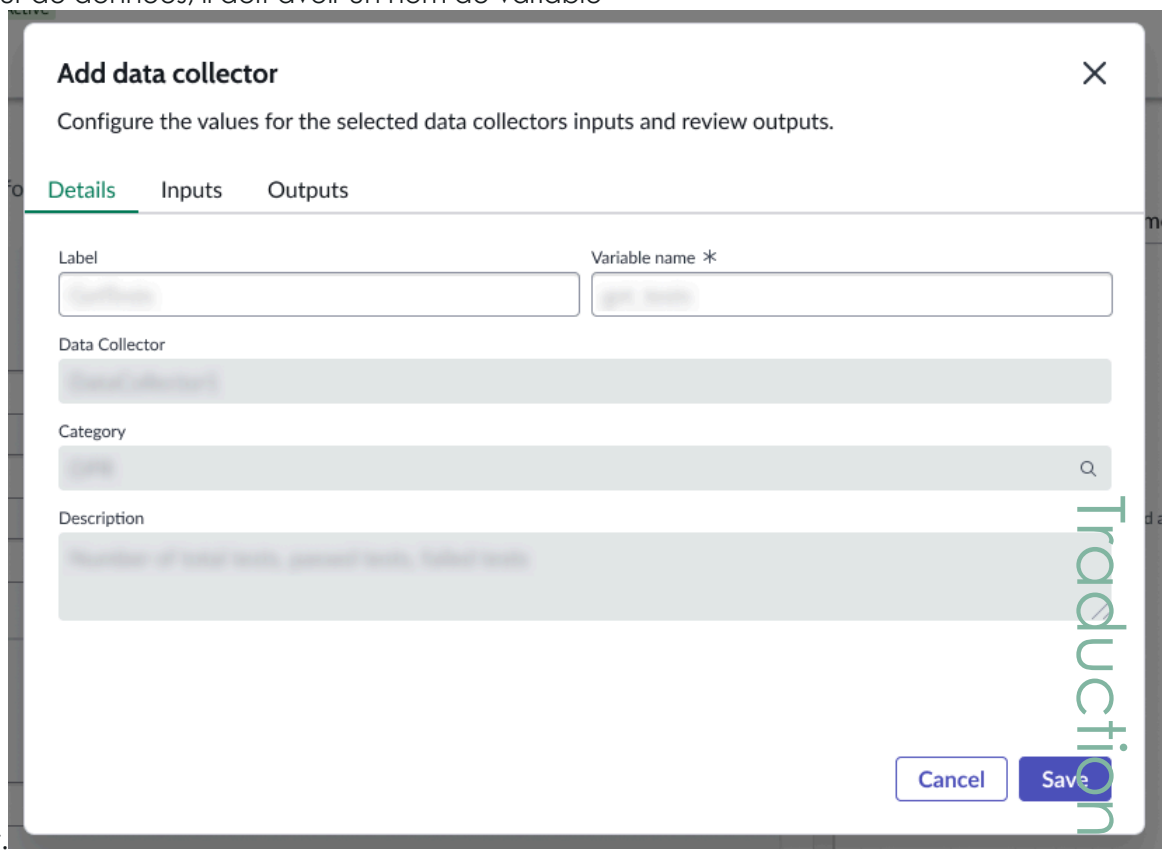


3. Sur la page Ajouter un collecteur de données de l'onglet Détails, attribuez au collecteur de données une étiquette et un nom de variable.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Si vous utilisez plusieurs fois le même collecteur de données, il doit avoir un nom de variable différent.



4. Fournissez des entrées pour terminer la configuration du collecteur de données dans l'onglet Entrée.

   Remarque : L'entrée peut être spécifiée par l'utilisateur ou sélectionnée à partir de l'icône du sélecteur de données.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Une fois le collecteur de données ajouté et configuré, vous pouvez accéder au collecteur de données dans l'éditeur de script à l'aide du sélecteur de données en low-code.
   En outre, vous pouvez supprimer un collecteur de données en le sélectionnant et en sélectionnant le bouton **Supprimer**

Utiliser le terrain de jeu de test pour PaCE les politiques

Le terrain de jeu de test vous permet de tester les mises à jour d'une PaCE politique à tout moment, sans avoir besoin de les tester ou de les évaluer dans un environnement de production.

Vous pouvez mettre à jour les variables API, les paramètres de configuration et des références d'enregistrement, et modifier le script de politique. Une fois vos changements terminés, évaluez les mises à jour dans le terrain de jeu de test et examinez le résultat de l'exécution pour vous assurer que la politique est conforme. Utilisez le terrain de jeu de test pour affiner l'administration de vos politiques. Les mises à jour d'une politique peuvent être effectuées à la volée et testées en temps réel dans un environnement de test. En outre, utilisez le terrain de jeu de test pour :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Définissez les paramètres d'exécution.
- Définissez et modifiez .
- Modifiez le script de politique et la logique de politique.
- Utilisez variables précédemment évaluées provenant d'une exécution d'évaluation précédente.
- Examinez le résultat de l'exécution et la décision de conformité (conforme ou non conforme).
- Passez en revue un journal des exécutions.

Tester les mises à jour d'une PaCE version de politique

Utilisez le terrain de jeu de test pour tester les mises à jour d'un PaCE script de politique. Vous pouvez évaluer les changements apportés au script de politique en temps réel, ce qui vous permet de déterminer si les changements appliqués rendent la politique conforme ou non conforme.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_pace.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le terrain de jeu de test vous permet d'appliquer des changements au script de politique et de voir l'impact de ces changements en temps réel. Une fois les changements évalués, enregistrez le script pour vous assurer que les changements sont implémentés lors de la prochaine invocation de la politique.

Procédure

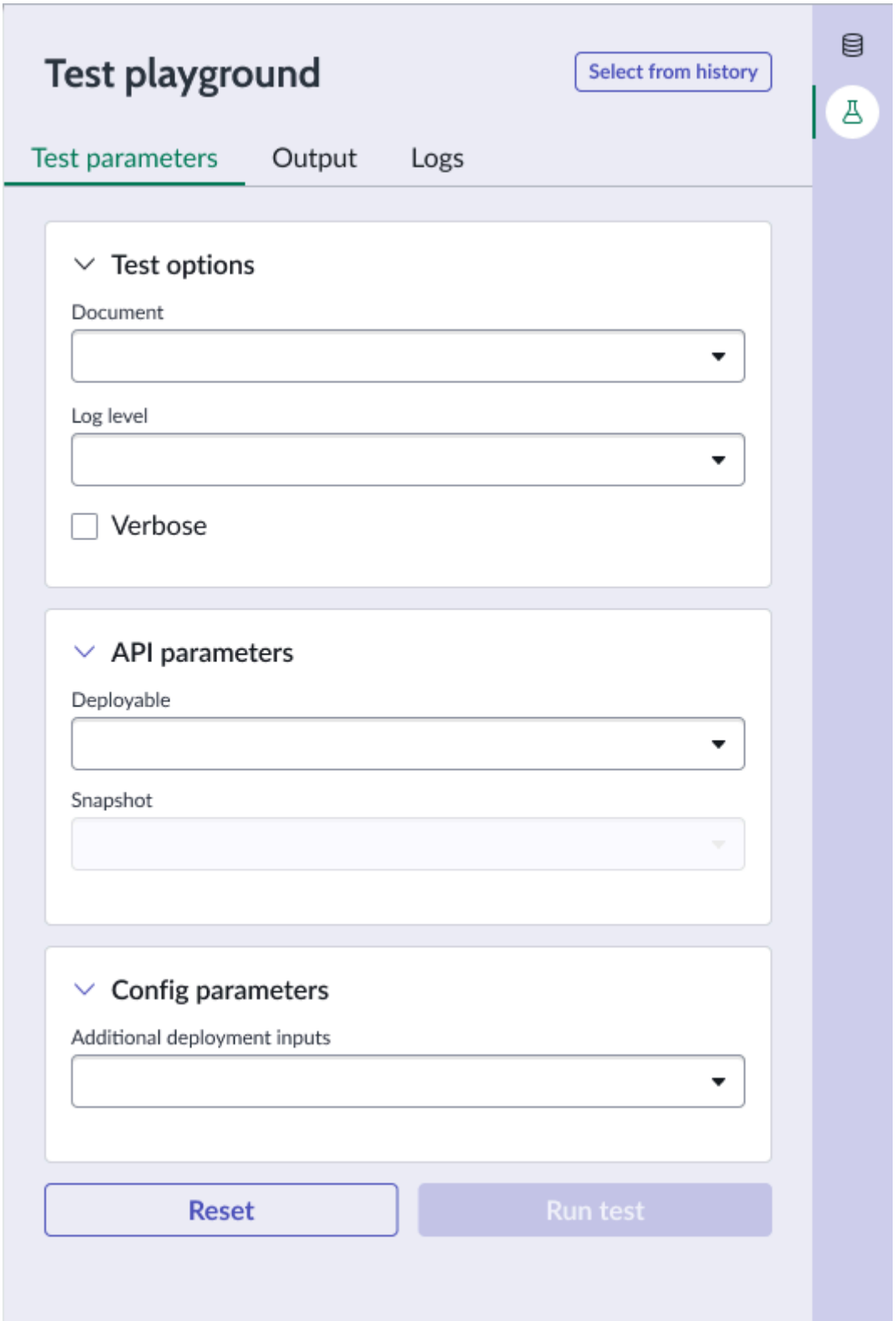
1. Dans l'onglet **Créateur de stratégie** , sélectionnez l'icône Terrain de jeu de dans le menu de droite.
2. Dans l'onglet Tester les paramètres, remplissez les formulaires selon vos besoins.

Champs d'options de test

Champ	Description
	Le document avec lequel vous souhaitez tester la version de politique. **Remarque :** Ce champ change en fonction de l'application PaCE utilisée.
Niveau de journal	Niveau du journal.
Délai d'expiration	Délai d'expiration pour déterminer le seuil d'exécution du test.
Journal d'exécution	Balise d'exécution de la version de politique.
Détaillé	Option pour que le test s'affiche dans un format détaillé.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



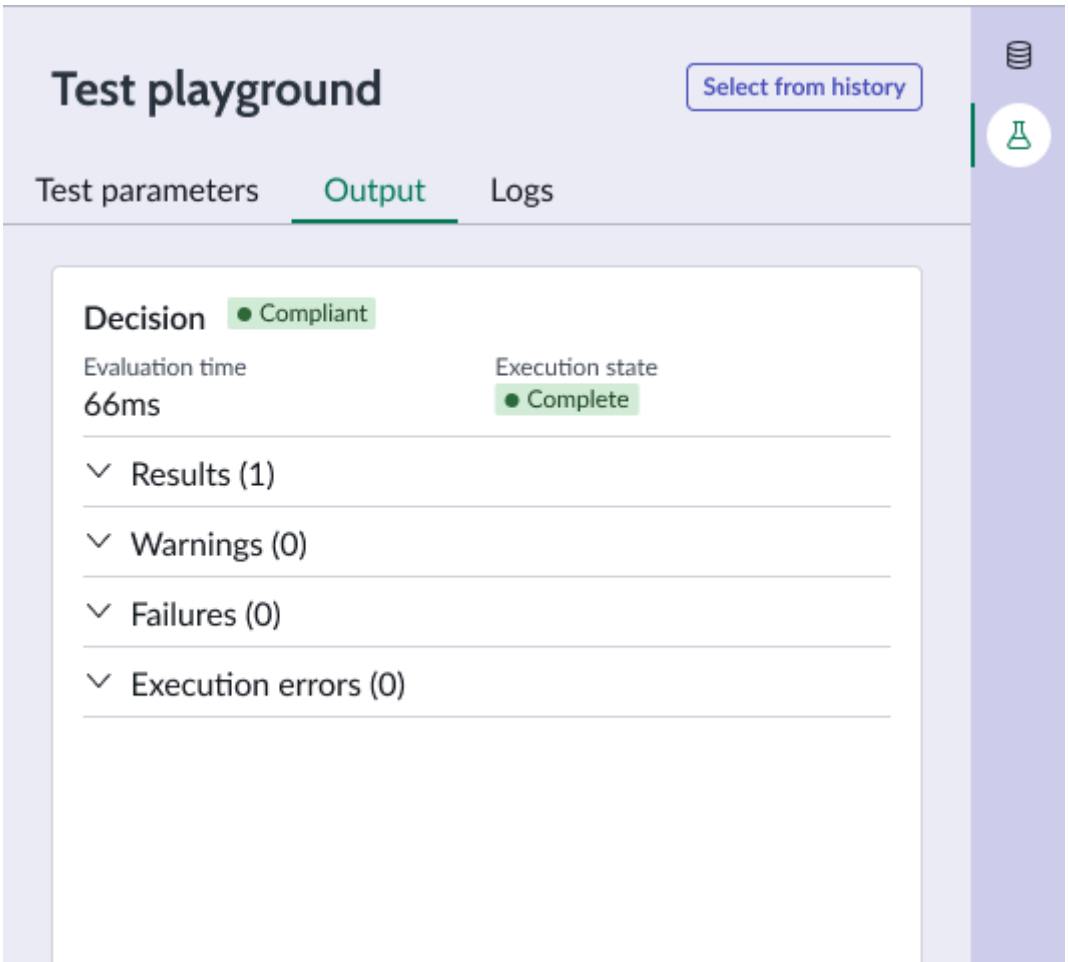
3. Sous les , **Paramètres d'API** et **Paramètres de configuration**, sélectionnez les variables que vous souhaitez tester avec la version de stratégie.
4. Lorsque vous avez terminé de modifier votre script de stratégie, cliquez sur **et exécuter le test**.
   Une décision est prise concernant la conformité ou la non-conformité de la politique, en fonction des changements que vous avez apportés au script. Dans la section Paramètres

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de test, **Conforme** ou **Non conforme s'affiche** , ainsi que des résultats supplémentaires sur les avertissements ou les défaillances, et la durée de l'évaluation.

Remarque : Une décision avec exception « Conforme avec exception » ne fonctionnera pas avec une décision personnalisée.



Examiner le résultat de l'exécution et la décision

Après avoir évalué tous les changements apportés au script de PaCE politique, vous pouvez examiner le résultat de l'exécution et la décision de conformité prise. Vous pouvez examiner cette sortie immédiatement après avoir évalué les changements de script de politique.

Avant de commencer

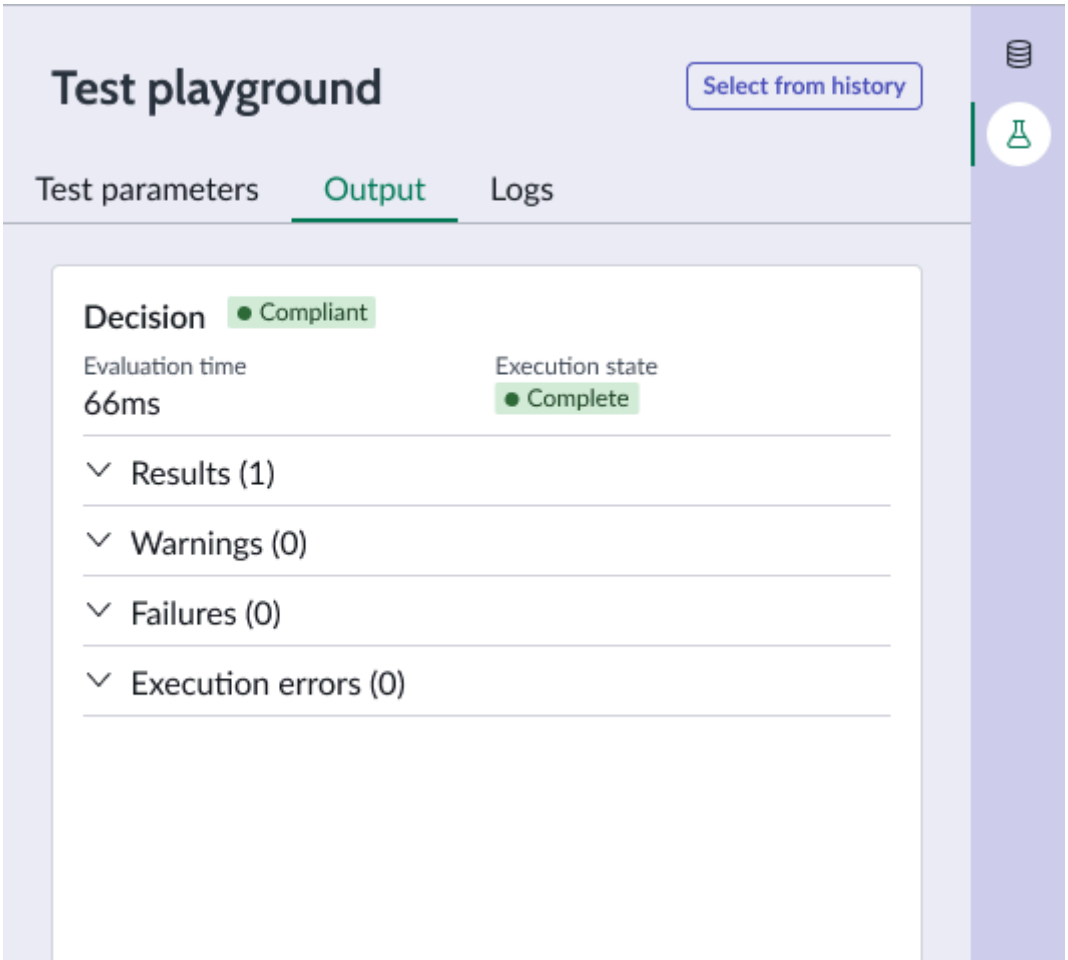
Rôle requis : sn_pace.admin

Procédure

1. Dans l'onglet **du créateur de stratégie** , cliquez sur la version de stratégie que vous souhaitez évaluer.
2. Sélectionnez l'icône Terrain de jeu de .
3. Après avoir modifié le script de stratégie en fonction de vos besoins, cliquez sur **Exécuter le test**
   L'onglet **Sortie** s'affiche automatiquement et affiche la sortie et la décision prise.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Examinez le résultat de l'exécution dans l'onglet **Sortie** :

Section de l'onglet Sortie	Description
Décision de conformité	La décision peut être : ◦ **Conforme** : les changements que vous avez appliqués au script de stratégie sont conformes à la logique de stratégie. Lorsque vous cliquez sur **Enregistrer le script**, les changements sont enregistrés et implémentés la prochaine fois que la politique est invoquée. ◦ **Non conforme** : les changements que vous avez appliqués au script de stratégie ne sont pas conformes à la logique de stratégie. ◦ **Exception conforme** : dans ce cas, si une exception de politique a été approuvée, toutes les politiques non conformes sont définies sur l'état d'exception conforme. ◦ **Nom d'une décision personnalisée** : dans ce cas, la décision est prédéfinie par l'administrateur pour les décisions autres que réclamation ou non-réclamation. **Remarque :** Il peut y avoir plusieurs décisions personnalisées selon le type d'application que vous intégrez.PaCE
Avertissements/ Échecs	Répertorie le nombre d'avertissements ou d'échecs générés pendant l'exécution.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Section de l'onglet Sortie	Description
Heure de l'évaluation	Indique la durée de l'évaluation, en millisecondes.
Résultat de l'exécution	Affiche le résultat de l'exécution au format JSON. Vous pouvez intégrer cette sortie à d'autres applications et services et la présenter dans le format de votre choix.
Personnalisé	Affiche la sortie personnalisée de la décision personnalisée. **Remarque :** Cet onglet ne s'affichera que si vous testez une décision personnalisée.

Si nécessaire, modifiez le script de politique pour résoudre tous les problèmes survenus pendant l'évaluation. Vous pouvez également consulter les journaux d'exécution de politique pour une analyse plus approfondie.

Examiner le journal d'exécution

Après avoir évalué les changements apportés au script de PaCE politique, vous pouvez examiner le journal d'exécution généré.

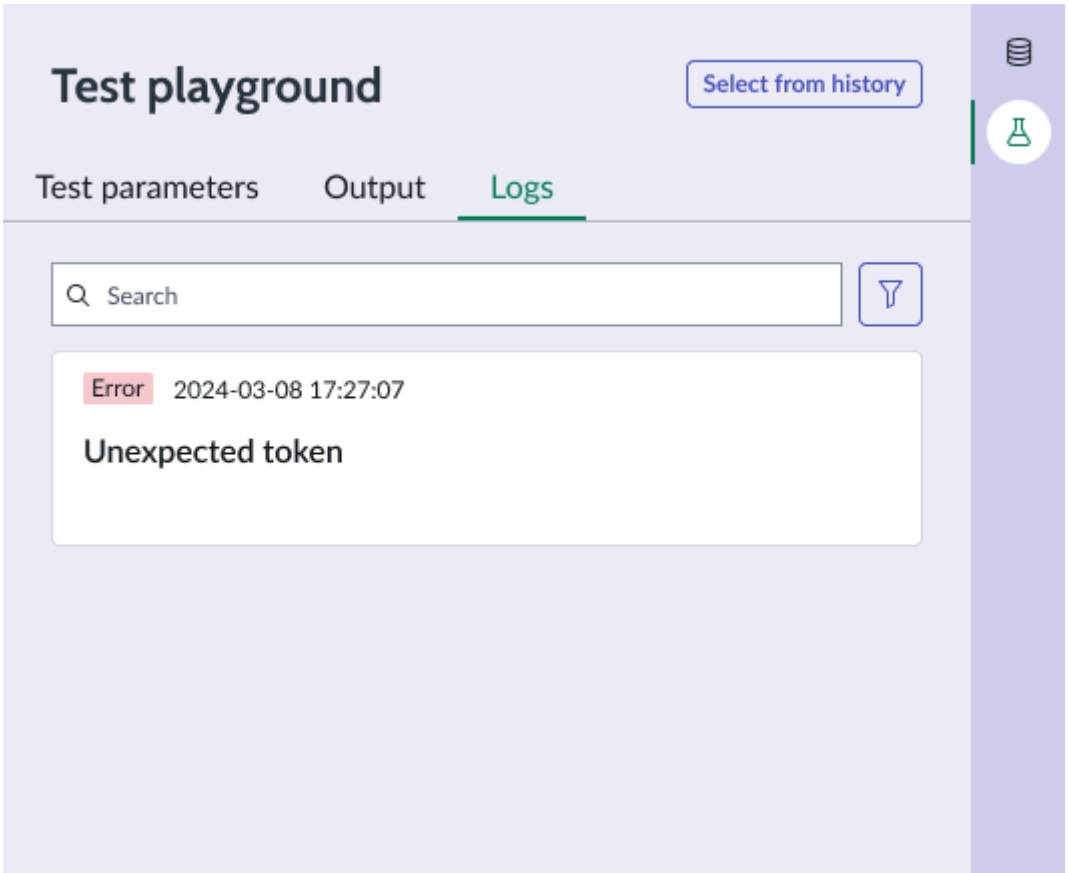
Avant de commencer

Rôle requis : sn_pace.admin

Procédure

1. Dans l'onglet **du créateur de stratégie** , cliquez sur la version de stratégie que vous souhaitez examiner/évaluer.
2. Sélectionnez l'icône Terrain de jeu de .
3. Cliquez sur l'onglet **Journaux** pour afficher les journaux d'exécution générés.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Les journaux affichés incluent toutes les données d'exécution générées pendant l'évaluation. Pour filtrer les journaux, sélectionnez l'icône .

Exécuter les politiques

Exécutez une politique pour déterminer si la politique est conforme ou non conforme. Les exécutions peuvent être exécutées dans le cadre du processus d'évaluation de votre politique ou en temps réel lorsqu'elles sont mappées à un objet (ID de table ou de document).

Avant de publier une version de stratégie, vous pouvez exécuter une évaluation de test de la version pour déterminer si elle est conforme, non conforme, conforme exception ou autre. L'évaluation d'une stratégie vous permet de la tester à plusieurs reprises et d'appliquer tous les changements requis à la version de stratégie avant de la déplacer vers un environnement de production. Pour en savoir plus sur le test de votre version de stratégie, reportez-vous à la section Utiliser le terrain de jeu de test pour PaCE les politiques.

Lorsque la version est prête à être déplacée dans l'environnement de production, assurez-vous que tous les mappages de stratégies sont en place et vérifiés. Lorsque la politique est invoquée par l'objet concerné, sa sortie d'exécution est stockée pour examen. Pour en savoir plus, consultez Examiner l'activité de politique exécutée.

Examiner l'activité de politique exécutée

Vous pouvez examiner l'activité d'exécution de n'importe quelle politique à tout moment. L'activité d'exécution enregistrée comprend le temps d'exécution, les décisions de conformité, les types d'exécution et le résultat de l'exécution.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_pace.admin

Traduction automatique

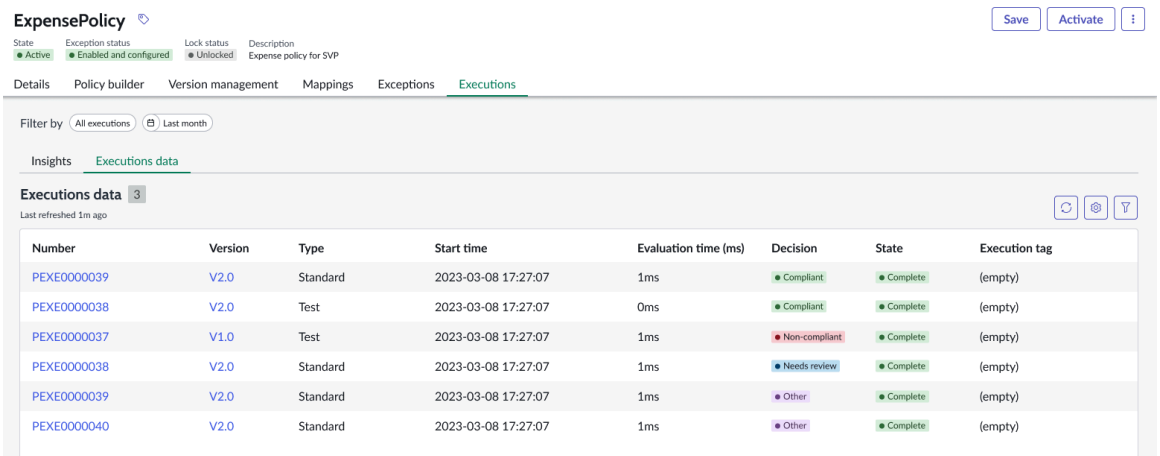
© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politiques** > **Mes stratégies**.

   Remarque : Pour afficher toutes les politiques générées par les administrateurs/d'autres utilisateurs, accédez à **Politiques** > **Toutes les politiques**.

2. Cliquez sur **Exécutions** pour afficher l'activité d'exécution de la politique sélectionnée.



3. Passez en revue les informations d'exécution dans les colonnes suivantes.

Colonne	Description
Numéro	Numéro d'exécution généré automatiquement. Cliquez sur le lien pour examiner les informations d'exécution suivantes : ◦ Entrées d'appelant et de mappage utilisées dans l'exécution. ◦ Sortie JSON générée lors de l'exécution. ◦ Journal d'exécution. ◦ Script de stratégie utilisé lors de l'exécution.
Version	Version de stratégie utilisée lors de l'exécution. Cliquez sur le lien pour passer en revue les détails de la version.
Type	Le type d'exécution effectué : ◦ Test ◦ Standard
Heure de début	Heure et date de début de l'exécution.
Temps de traitement (ms)	Temps de traitement de l'exécution, en millisecondes.
Décision	La décision d'exécution a été prise : ◦ Conforme ◦ Non conformes

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Colonne	Description
	◦ Exception conforme ◦ Autre
État	État de l'exécution.
Application CDM	Le nom de l'application pertinente. Cliquez sur le lien pour examiner et mettre à jour les détails de la demande.
Nom	Nom de l'objet. Cliquez sur le lien pour examiner et mettre à jour les détails de l'objet.

Gérer les PaCE catégories et les balises de politique

Utilisez des catégories et des balises pour gérer et regrouper vos PaCE politiques plus efficacement. En tant qu'administrateur de stratégie, vous pouvez créer et modifier un nombre illimité de catégories et de balises.

Vous devez disposer du rôle sn_pace.admin pour gérer les catégories et les balises.

Catégories de politique et comment les utiliser

Les catégories de politique vous permettent de classer vos politiques en groupes ou sections pertinents.

Vous pouvez créer n'importe quel nombre de catégories, mais une seule catégorie peut être affectée à la fois à une politique. Les catégories peuvent inclure des termes spécifiques à un produit ou à un secteur, tels que PCI, HIPAA ou FedRAMP. Si une mise à jour spécifique à PCI ou HIPAA doit être appliquée à une politique, sélectionnez la catégorie pertinente pour localiser et mettre à jour les politiques de cette catégorie.

Lors de la création ou de la mise à jour de la politique avec une catégorie, la catégorie doit être prédéfinie.

Balises de stratégie et comment les utiliser

Les balises de politique vous permettent de définir une politique avec des balises de référence pertinentes. Ces balises peuvent être définies en fonction de vos besoins, ce qui apporte un élément de flexibilité à la gestion de votre police. Par exemple, si un groupe d'utilisateurs a accès à certaines politiques, vous pouvez créer une balise significative ou un ensemble de balises uniquement pour ces politiques.

Vous pouvez ajouter n'importe quel nombre de balises à une politique et configurer qui peut afficher les balises. Vous pouvez également ajouter des balises à la volée lorsque vous consultez ou modifiez des stratégies.

Les balises peuvent être particulièrement utiles dans les efforts de collaboration, ce qui facilite la gestion de l'ensemble du cycle de vie de la politique.

Gestion des catégories dans PaCE

Utilisez l'option Catégories pour regrouper vos PaCE polices plus efficacement. En tant qu'administrateur de politique, vous pouvez créer et modifier un nombre illimité de catégories.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les catégories sont particulièrement utiles pour regrouper vos politiques en sections pertinentes. Vous pouvez créer et modifier des catégories selon vos besoins, mais une seule catégorie peut être affectée à la fois à une politique.

En outre, lors de la création d'une politique, la catégorie doit être prédéfinie pour s'assurer qu'elle peut être affectée à la politique.

Créer une catégorie

Créez des PaCE catégories de politique à affecter à une politique lors de la création ou de la mise à jour d'une politique. Les catégories vous permettent de classer et de gérer les politiques plus efficacement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_pace.admin

Procédure

1. Accédez à la **Catégories** > **Toutes les catégories**.

2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le formulaire Créer une catégorie, définissez un nom et une description pour la catégorie.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.
   La nouvelle catégorie est ajoutée au formulaire Toutes les catégories.

Modifier les catégories

Mettez à jour les catégories d'une PaCE politique selon vos besoins. Vous pouvez également mettre à jour des catégories pour les stratégies actives.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_pace.admin

Procédure

1. Accédez à la **Catégories** > **Toutes les catégories**.

2. Cliquez sur le nom de la catégorie que vous souhaitez modifier.
3. Dans le formulaire Détails de la catégorie sélectionnée, modifiez les champs **Nom** de la catégorie et **Description** , selon vos besoins.
   Lors de la mise à jour d'un nom de catégorie, la mise à jour est appliquée à toutes les politiques affectées à cette catégorie, quel que soit leur état.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.
   La catégorie modifiée est mise à jour dans le formulaire Toutes les catégories.

> **Remarque :** Vous pouvez également supprimer une catégorie, à condition qu'elle ne soit pas affectée à une politique active. Pour supprimer une catégorie, cliquez sur **Supprimer** dans le formulaire Détails de la catégorie sélectionnée.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

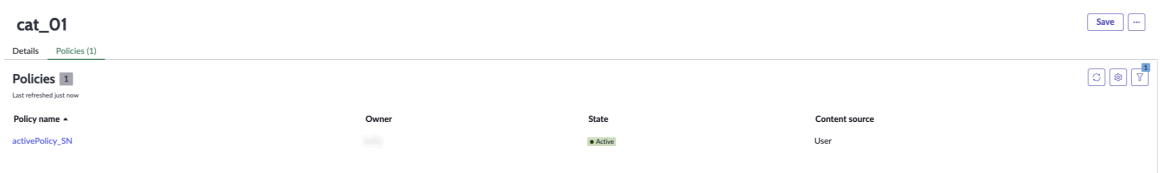
Afficher PaCE les politiques associées à une catégorie

Vous pouvez afficher les PaCE politiques qui ont été affectées à une catégorie spécifique. Toutes les catégories créées, ainsi que leurs politiques associées, peuvent être affichées dans la table Toutes les catégories.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_pace.admin

Procédure

1. Accédez à la **Catégories** > **Toutes les catégories**.
2. Dans la table Toutes les catégories, cliquez sur le nom de la catégorie pertinente.
3. Dans le formulaire Détails qui s'affiche, cliquez sur l'onglet **Politiques** .
   Les politiques associées à la catégorie sélectionnée s'affichent.



4. Cliquez sur le nom d'une politique pour afficher la politique et ses paramètres.

Gestion des balises dans PaCE

Utilisez des balises pour gérer vos PaCE politiques plus efficacement. En tant qu'administrateur de stratégie, vous pouvez créer et modifier n'importe quel nombre de balises.

Les balises de stratégie vous permettent d'ajouter n'importe quel nombre de balises de référence à une stratégie. Les balises peuvent être particulièrement utiles dans les efforts de collaboration et peuvent facilement être visualisées et modifiées. Ils peuvent également être utilisés pour regrouper des politiques en fonction d'un nombre quelconque de balises.

Ajouter des balises aux PaCE politiques

Ajoutez ou créez des balises de politique à la volée pour n'importe quelle PaCE politique, y compris les politiques actuellement actives. Les balises vous permettent de gérer les politiques plus efficacement.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_pace.admin

Procédure

1. Accédez à la **Politiques** > **Mes stratégies**.

   Remarque : Pour afficher toutes les politiques générées par les administrateurs/ d'autres utilisateurs, accédez à **Politiques** > **Toutes les politiques**.

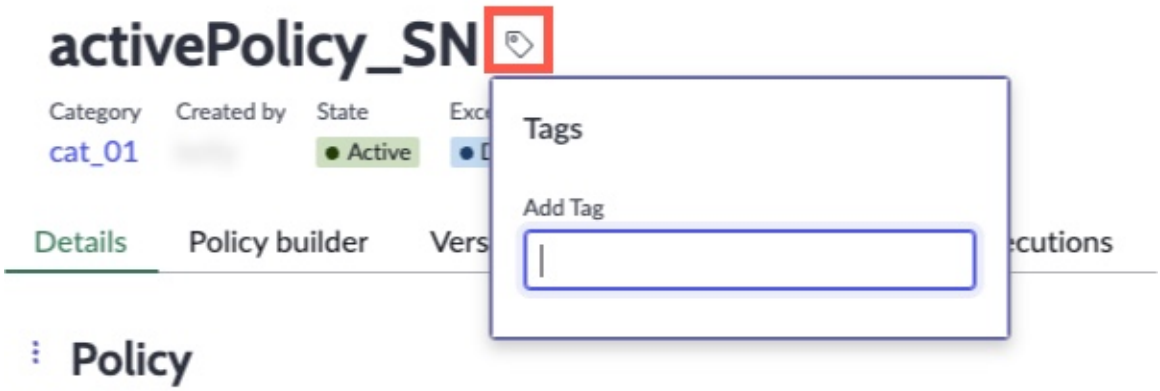
2. Cliquez sur le nom de la politique à laquelle vous souhaitez ajouter une balise.
3. Sur la page Détails de la politique, cliquez sur l'icône Balise.

   Remarque : Contrairement aux catégories, vous n'avez pas besoin de prédéfinir une balise avant de l'ajouter à une politique.

4. Dans le champ **Ajouter une balise** , entrez la balise requise.

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Traduction automatique



5. Appuyez sur **Entrée** pour ajouter la balise.
   La balise est ajoutée à la boîte de dialogue **Balises** .

> **Remarque :** Par défaut, les balises ajoutées sont visibles par vous seul. Modifiez la balise pour modifier qui peut voir la balise.

6. Répétez l'opération autant de fois que nécessaire pour les balises supplémentaires.

> **Remarque :**
>
> - Les balises ne sont pas sensibles à la casse, vous ne pouvez pas créer de balises en utilisant des majuscules différentes.
> - Les balises sont automatiquement affectées à la politique lorsqu'elles sont ajoutées dans la boîte de dialogue **Balises** , vous n'avez pas besoin d'enregistrer la politique pour enregistrer les balises affectées.

Modifier les PaCE balises de politiques

Modifiez et supprimez des balises d'une PaCE politique selon vos besoins. Lors de la modification d'une balise, vous pouvez également définir qui peut voir la balise.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_pace.admin

Procédure

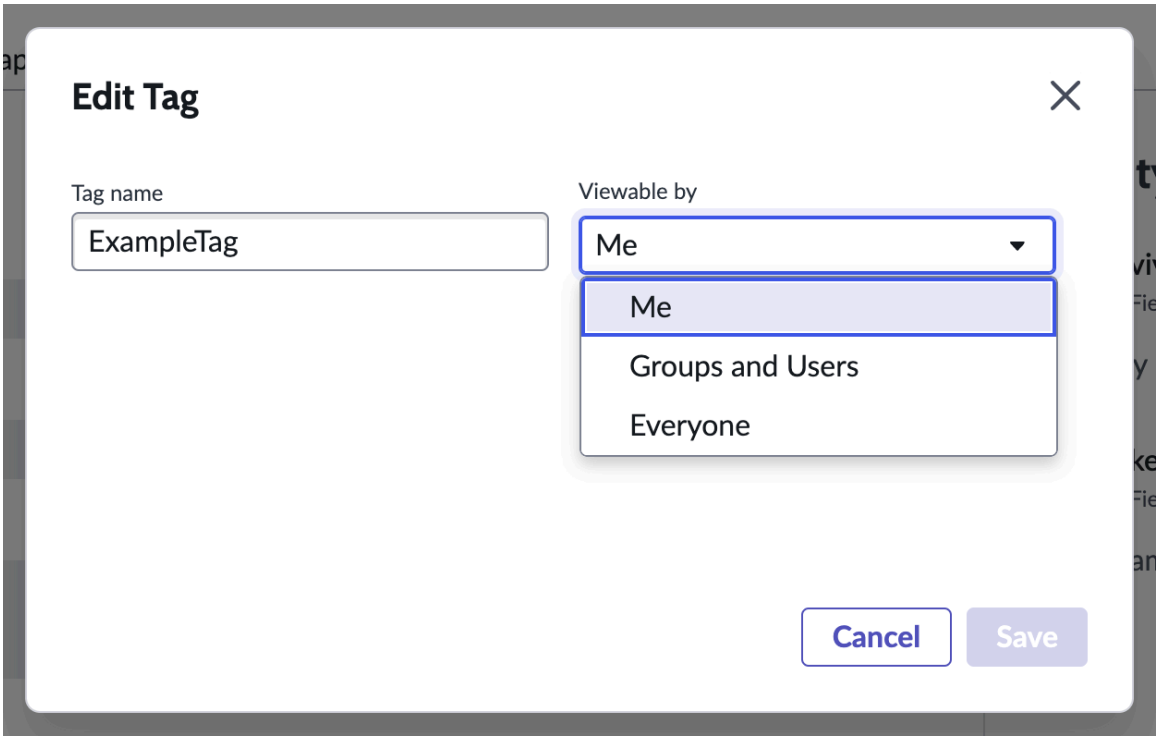
1. Accédez à la **Politiques** > **Mes stratégies**.

> **Remarque :** Pour afficher toutes les politiques générées par les administrateurs/ d'autres utilisateurs, accédez à **Politiques** > **Toutes les politiques**.

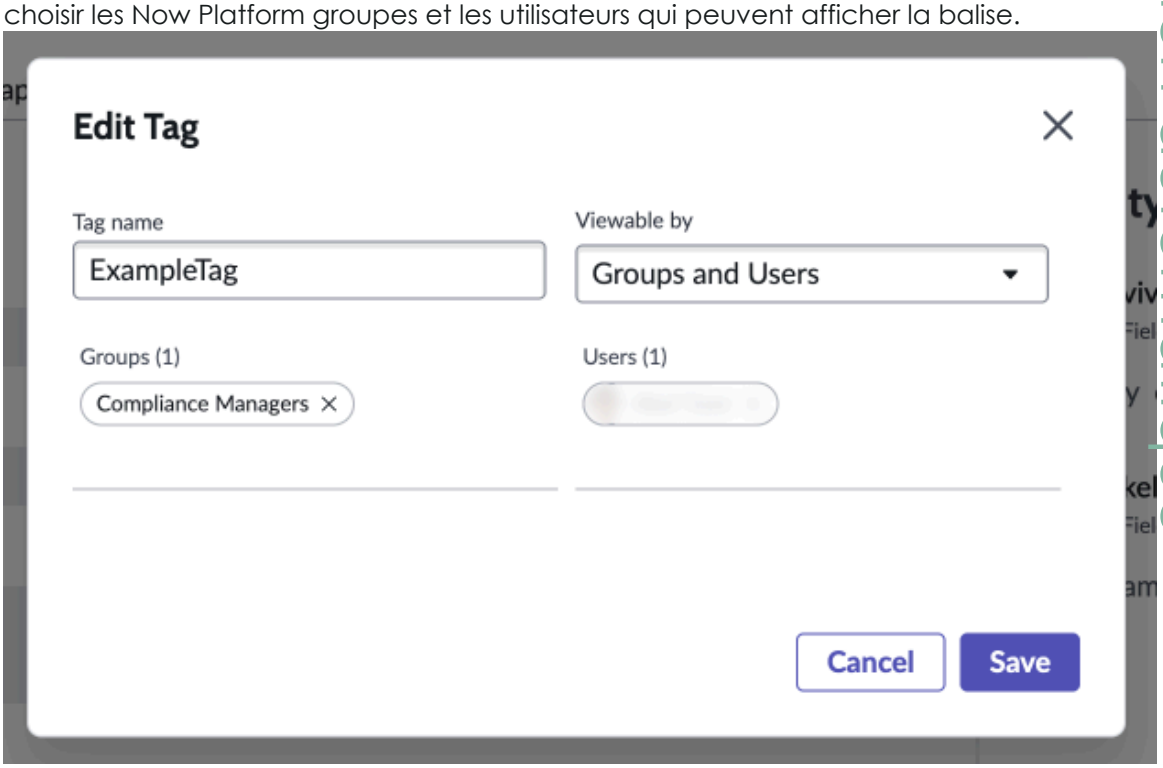
2. Cliquez sur le nom de la politique dont vous souhaitez modifier ou supprimer des balises.
3. Sur la page Détails de la politique, cliquez sur l'icône Balise.
4. Pour modifier une balise :
   a. Cliquez sur la balise.
   b. Dans la boîte de dialogue Modifier la balise, modifiez le nom de la balise.
   c. Dans la liste Visible par, sélectionnez **Moi**, **Groupes et utilisateurs** ou **Tout le monde**. Par défaut, **l'option Moi** est sélectionnée lors de la création initiale d'une balise.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque : Lorsque vous sélectionnez **Groupes et utilisateurs**, vous êtes invité à choisir les Now Platform groupes et les utilisateurs qui peuvent afficher la balise.



d. Cliquez sur **Enregistrer**.

5. Pour supprimer une balise, cliquez sur le x sur la balise elle-même.

La balise est supprimée de la stratégie.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher PaCE les politiques associées à une balise

Vous pouvez afficher les PaCE politiques qui ont été affectées à une balise spécifique. Toutes les balises ainsi que les politiques associées peuvent être affichées dans la table Toutes les balises.

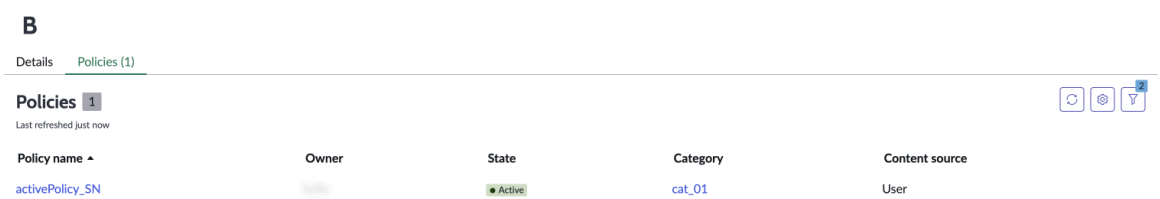
Avant de commencer

Rôle requis : sn_pace.admin

Procédure

1. Accédez à la **Balises** > **Toutes les balises**.
2. Dans le tableau Toutes les balises, cliquez sur le nom de la balise concernée.

3. Dans le formulaire Détails qui s'affiche, cliquez sur l'onglet **Politiques** .
   Les politiques associées à la balise sélectionnée s'affichent.



4. Cliquez sur le nom d'une politique pour afficher la politique et ses paramètres.

Comment écrire et tester des politiques personnalisées PaCE

Cette section fournit des directives sur la façon de rédiger et de tester PaCE des stratégies.

Vous pouvez écrire des PaCE politiques à l'aide de JavaScript et créer l'enregistrement de politique dans le périmètre de l'application de votre instance. PaCE Les politiques peuvent être exécutées dans le périmètre dans lequel elles sont créées et toutes les fonctions disponibles dans ce périmètre sont disponibles pour la politique.

Lorsqu'une stratégie est invoquée, un ensemble de paramètres par défaut est transmis et ces paramètres peuvent être utilisés dans la logique de stratégie si nécessaire. Une décision indiquant si la politique est conforme, non conforme ou conforme d'exception et des informations supplémentaires sont renvoyées à l'aide de l'objet de décision.

Structure d'un PaCE script de politique

Cette section décrit la structure d'un PaCE script de stratégie.

Lorsqu'une stratégie est exécutée, un ensemble de paramètres est transmis et le développeur de stratégie peut utiliser ces paramètres dans ce script de stratégie pour décider si elle est conforme, non conforme ou conforme exception et renvoyer cette décision au service appelant. L'image suivante montre un exemple de script :

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de script de politique

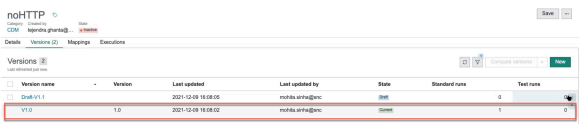
```
/**
 @param logger: ExecutionLogger.
 @param currentRecord: GlideRecord('sn_pace_policy_version').
 @param documentRecord: GlideRecord(documentTable), where documentTable is runtime value provided as a part of invocation.
 @param apiVars: Object, passed as a invocation input.
 @param configParams: Object, retrieved from application for the current run.
 @param recordRefs: Object, retrieved from application for the current run that are evaluated based on other parameters.
 @param dataCollectors: Object, stores data collectors of this policy version and has access to the corresponding outputs. A Data collector is a scripted function which takes inputs and gives outputs.
 @param childrenOutputs: Array, stores outputs of children executions for the policy, where if present the first output is always a result of data collector, followed by outputs from other children policies.
 @param output: Object - { decision: 'compliant/non_compliant', results: [], failures: [], warnings: [] } is exposed, where output of the script is stored.
*/
(function(logger, currentRecord, documentRecord, apiVars, configParams, recordRefs, dataCollectors, childrenOutputs, output) {
   var snapshotId = apiVars.snapshotId;
   var dbPort = configParams.dbPort;
   // var cdmQ = new sn_cmdb_ci_class.CdmQuery().version ("latest").snapshotId(snapshotId).query();
   var cdmQ = new sn_cdm. CdmQuery().version ("latest").followIncludes (true).decryptPassword(true).substituteVariable(true).useCache(true).snapshotId(snapshotId).query();
   while (node = cdmQ.next()) {
     if (node.getValue('name') === "dbPort") {
       if (!gs.nil(cdmQ.getValue('value')) && Number (node.getValue('value')>= 30000)) {
           logger.info("dbPort is: " + node.getValue('value'));
           output.failures.push('The DB Port is not in range');
       }
     }
   }
   output.decision = output. failures.length? "non_compliant": "compliant";
   return output;
})(logger, currentRecord, documentRecord, apiVars, configParams, recordRefs, dataCollectors, childrenOutputs, output);
```

La table suivante répertorie les paramètres de fonction de politique et la façon dont ils peuvent être utilisés dans votre script de politique.

Nom de variable	Description
bûcheron	`Logger` est un objet que le codeur de stratégie peut utiliser pour enregistrer des messages. Les messages du journal sont stockés dans la table `sn_pace_execution_log` . Vous pouvez examiner ces messages du journal à des fins de débogage, de suivi ou de surveillance. Les messages du journal peuvent être consignés à l'un des niveaux suivants : • 1 : Info • 2 : Déboguer • 3 : avertissement • 4 : erreur Lorsqu'une politique est invoquée via l'API, vous pouvez spécifier le niveau de journalisation souhaité. Par exemple :Le format est le suivant : `logger.info(« ** snapshotId est : « +snapshotId) ;`
current Enregistrement	`currentRecord` est un objet de la version actuelle de la stratégie exécutée lorsque la stratégie est utilisée. Pour afficher les détails de `currentRecord` , accédez à l'onglet **Versions** sur la page d'accueil de la politique et localisez la stratégie dont l'état de version est défini sur **Actuel**. Dans l'image ci-dessous, vous pouvez voir que la version active actuelle de la stratégie a été mise en surbrillance. Il affiche les détails suivants : • Numéro de version • Date de dernière mise à jour • Nom de l'utilisateur qui a mis à jour la version • Nombre de fois où il a été exécuté par l'application appelante • Nombre de fois qu'il a été exécuté dans l'environnement de tests Le script de politique peut accéder à ces données pendant le temps d'exécution de la politique en interagissant avec l'objet `currentRecord` transmis à la politique.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de variable	Description
	 Cet exemple montre comment un développeur de stratégie peut accéder aux propriétés de l'enregistrement de version de stratégie : `(function(logger, currentRecord, documentRecord, apiVars, configParams, recordRefs, dataCollectors, childrenOutputs, output) { //retrieve the input values logger.info(currentRecord.getValue('name')); })(logger, currentRecord, documentRecord, apiVars, configParams, recordRefs, dataCollectors, childrenOutputs, output);`

document
 	
Enregistrement
	Le `documentRecord` est utilisé pour mapper la politique à l'objet approprié (table et documentID) en cours de validation. `documentRecord` est une combinaison de table_name et de sysID. En fonction des propriétés de l'objet, la logique de stratégie est utilisée pour gérer et interagir avec l'objet en cours de validation afin de déterminer la bonne décision.
	
	Par exemple : dans l'environnement DevOps Config , une politique peut être mappée à l'élément déployable. Lorsque l'API est invoquée, une requête est lancée sur la table de documents (déployable) et l'ID système de l'élément déployable.
	
	`{ "table": "sn_cdm_deployable", "sysId": "d1be8f5e87d80110eec7dbdd3fbb357d" }`
	
	Cet exemple montre comment documentRecord peut être utilisé dans un script de stratégie :
	
	`(function(logger, currentRecord, documentRecord, apiVars, configParams, recordRefs, dataCollectors, childrenOutputs, output) { //assuming that associated document has state field var documentState = documentRecord.getValue("state"); if (documentState == "new") … else … })(logger, currentRecord, documentRecord, apiVars, configParams, recordRefs, dataCollectors, childrenOutputs, output);`

	Les apiVars sont transmises à l'API PaCE lorsqu'elles sont invoquées. Elle inclut toutes les variables d'API définies dans la version de stratégie. Reportez-vous à la section < Définition des entrées de l'appelant > pour plus de détails

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de variable	Description
	Le Exemple de script de politique montre comment les politiques peuvent être utilisées pour valider les données de configuration dans l'environnement DevOps. Dans l'exemple de script, la variable apiVars est définie comme suit : `var snapshotId = apiVars.snapshotId;` où le `snapshotId` spécifié est mappé au `snapshotId` correspondant de l'élément déployable Configuration DevOps en cours de validation en fonction de critères spécifiés. Le développeur de stratégie peut définir une logique dans le script de stratégie pour utiliser les valeurs apiVars transmises lorsque l'API est appelée pour déterminer la décision. Par exemple, le SnapshotID transmis est utilisé pour identifier les clés-valeurs liées au snapshotID spécifique d'un déployable transmis dans l'objet documentRecord.
	sont des variables transmises lors du mappage de la politique et comprennent toutes les variables des paramètres de configuration définies pour une version spécifique de la politique. La variable `configParams` est définie comme suit dans le Exemple de script de politiquefichier . `var dbPort = configParams.dbPort;` Le développeur de stratégie peut définir la logique dans le script de stratégie afin d'utiliser les valeurs transmises au mappage pour déterminer la décision. Par exemple, le numéro `dbPort` doit être inférieur à 30 000, sinon la politique est considérée comme non_compliant.
Références d'enregistrement	Les références d'enregistrement définissent les requêtes pour extraire des données de n'importe quelle ServiceNow® table et utiliser les données pour configurer la logique de stratégie. Il existe une fonction d'auto-complétion qui permet de sélectionner la référence de l'enregistrement dans l'éditeur Javascript.
Collecteurs de données	La fonction collecteurs de données collecte les données de processus d'entrée ou une source de ServiceNow données externe pour fournir une sortie.
enfants Sorties	Non pris en charge dans cette version.

sortie

Ce paramètre est utilisé pour transmettre la sortie de l'exécution de la stratégie qui inclut la décision au service appelant. Il fournit une décision liée à cette politique, avec des informations supplémentaires telles que les erreurs, les avertissements et les détails des résultats.

Cet exemple montre un exemple de sortie avec des décisions de conformité et non_compliant :

```
{
    "decision": "compliant",
    "results": [],
```

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de variable	Description

	<pre>"warnings": [],
	"failures": [],
	"state": "complete"
	}
	
	{
	"decision": "non_compliant",
	"results": [],
	"warnings": [],
	"failures": [“Failed to validate key”],
	"state": "complete"
	}</pre>

sortie. décision	La propriété decision peut être définie sur : • Conforme : détermine que la politique est conforme aux besoins. • Non conforme : détermine que la politique n’est pas conforme aux exigences. • Compliant-exception : détermine qu’une exception à la politique a été approuvée et que toutes les politiques non conformes sont définies sur l’état compliant-exception. La décision est renvoyée au service appelant au format JSON. **Remarque :** Si une valeur n’est pas spécifiée dans le champ `output.decision` du script, lorsque la politique est exécutée, par défaut, ce champ est défini sur **conforme** en l’absence d’échecs.
sortie. résultats	La propriété `results` peut être utilisée pour renvoyer des données au service d’appel sur les décisions prises pendant la phase de validation de la politique. Un objet de liste contenant une liste de résultats peut être renvoyé au service appelant.
sortie. avertissements	La propriété `warnings` peut être utilisée pour renvoyer des données au service d’appel sur tous les avertissements qui se sont produits pendant la phase de validation de la stratégie.
sortie. Échecs	La propriété `failures` peut être utilisée pour renvoyer des données au service d’appel sur toutes les erreurs qui se sont produites pendant la phase de validation de la stratégie.
Remarque : Les champs suivants sont automatiquement renseignés lors de l’exécution du script de PaCE politique.	
sortie. name	Nom (version actuelle) de la stratégie en cours d’exécution.
sortie.	Il indique l’état de l’invocation de politique.

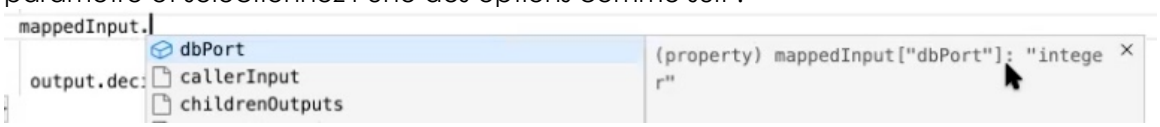
Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays. D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de variable	Description
État	• Terminé : l'invocation a été effectuée avec succès. • En attente : indique que la politique n'a pas pu être exécutée avec succès et qu'elle est incomplète.

Remarque :

- Des suggestions de saisie semi-automatique sont disponibles dans l'éditeur de script de stratégie pour les paramètres `logger, callerInput` et `mappedInput` .
- Pour afficher des informations supplémentaires sur un paramètre, saisissez le nom du paramètre et sélectionnez l'une des options comme suit :



API d'invocation de politique

Lorsqu'une PaCE stratégie est invoquée, le service d'appel transmet l'objet approprié (tables et ID de documents) qui est en cours de validation en fournissant l'objet `documentRecord` . Un service d'appel est un service ou un produit qui utilise l'API PaCE . PaCE détermine quelles politiques doivent être exécutées à l'aide de la table de mappage et du `documentRecord`.

Toutes les politiques sélectionnées sont exécutées simultanément. Lorsque toutes les politiques ont été exécutées, une décision unique finale est renvoyée (au format JSON) avec des informations sur toutes les politiques exécutées et les décisions au niveau des politiques. La décision finale peut être :

- conforme : indique que toutes les politiques sélectionnées sont conformes aux exigences et ont renvoyé une décision conforme.
- non_compliant : indique qu'une ou plusieurs des politiques sélectionnées ne sont pas conformes aux exigences et ont renvoyé une décision non_compliant.
- complaint-exception : indique qu'une exception de politique a été approuvée et que toutes les politiques non conformes sont définies sur l'état compliant-exception.
- other : indique les décisions qui ne sont pas une plainte, une non_compliant ou une exception de réclamation.

Les invocations de politique peuvent se trouver dans l'un des états suivants :

- nouveau
- in_progress
- terminé
- annulé
- erreur
- timeout

Exemple d'API

Voici un exemple de demande d'invocation lorsque l'API PaCE est exécutée.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
var request = {"documentIds":

 [{"table":"sn_cdm_deployable","sysId":"d1be8f5e87d80110eec7dbdd3fbb357d"
}],"service":"CDM","category":"CDM","data":{"snapshotId":"2bcec7de87d8011
0eec7dbdd3fbb3529"},"options":{"verboseResponse":true,"logLevel":"debug",
"type":"standard","failFast":false, "executionTag":"cdm"}}


         try {



            var api = new sn_pace.InvocationAPI();



            var execResponse = api.execute(request);



            gs.info(" Got execution response:\n " +
 JSON.stringify(execResponse,null,4));



         } catch (err) {



            //var errJSON = JSON.parse(err);



            //gs.info(errJSON.code);



            gs.info(" Error message is:" + err + "\n stack:" +
 err.stack);



            // gs.info(" Error is:" + err);



         }
```

PaCE Paramètres d'invocation d'API

Cette table décrit les propriétés qui peuvent être configurées lorsque l'API PaCE est invoquée. Ces propriétés peuvent être définies chaque fois que l'API est invoquée ou lorsque vous testez une stratégie dans le terrain de jeu de test.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la propriété	Obligatoire	Valeur par défaut	Description
service	yes		Service d'appel qui invoque l'API.
catégorie	no		Le type de catégorie.
type	no	standard	Peut être standard ou test.
ID documents	oui (tableau de table, sysID)		Le documentIds est un tableau de la table et du sysID (de l'élément déployable).

Remarque : Les propriétés affichées dans la table précédente ne peuvent pas être configurées dans le terrain de jeu de test. Ils ne peuvent être utilisés que lorsque l'API PaCE est invoquée.

données	yes		Données spécifiques à la politique qui comprennent toutes les entrées possibles de l'appelant.
Balise d'exécution	no		Permet de baliser un ou plusieurs enregistrements d'exécutions de politique résultant de cet invocation. Il peut être utilisé pour récupérer les détails d'exécution de la politique en fonction du executionTag.

Réponse verbeuse	no	faux	La valeur par défaut est **faux**.
			Si la valeur est définie sur **vrai**, des informations de débogage supplémentaires (dans ce cas, les ID des stratégies mappées) sont renvoyées.
			
			Un exemple de réponse d'invocation avec options.verboseResponse :true est affiché ici :
			
			`// Sample execution response`
			`{`
			`  "rootExecutionId":`
			`"50202b3ec37b101017e06c576e40dd81",`
			`  "mappedPolicies": [`
			`    {`
			`      "policyId":`
			`"3d1de0a8c363101017e06c576e40dde4",`
			`      "policyName":`
			`"Production Database Policy",`
			`      "shortDescription":`
			`"Policy to check database passwords",`

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la propriété	Obligatoire	Valeur par défaut	Description
			"versonId": "4ed08520c3a3101017e06c576e40ddcb", "versonTyep": "4f2cb75473331010ce6c39282bf6a753", "versionState": "published", "versionApproval": "approved" }, { "policyId": "addd2ca8c363101017e06c576e40dd12", "policyName": "API Policy", "shortDescription": "Policy to check API policies", "versonId": "a6418920c3a3101017e06c576e40dd57", "versonTyep": "4f2cb75473331010ce6c39282bf6a753", "versionState": "published", "versionApproval": "approved" }], "logs": [] } Si `options.verboseResponse :false`, les stratégies mappées ne sont pas incluses dans la réponse.
FailFast	no	faux	La valeur par défaut est **faux**. Si cette propriété est définie sur **true**, la première politique ayant échoué arrête l'exécution de toutes les politiques mappées.
Niveau de connexion	no	infos	Ce paramètre peut être utilisé pour spécifier comment les messages du journal doivent être affichés. • infos • déboguer

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la propriété	Obligatoire	Valeur par défaut	Description
			• avertir • erreur
timeout	no	3600	Délai d'expiration, en secondes. La valeur par défaut est 3 600.
waitForResult (en anglais seulement)	no	3600	La période waitForResult en secondes. **Remarque :** Ce paramètre n'est disponible que dans le terrain de jeu de test.

À propos des exceptions de politique

Grâce à l'intégration Policy as Code Engine à Gestion des risques intégrée l'espace Gestion de la politique et de la conformité de travail, l'administrateur de conformité peut gérer la posture de conformité globale d'une organisation et fournir un contexte commercial et réglementaire pour les politiques codifiées.

L'administrateur de conformité peut associer PaCE des politiques à des objectifs de contrôle et mapper des stratégies à d'autres déployables. Il permet des contrôles préventifs et garantit qu'aucun changement risqué ou non conforme n'est introduit dans l'environnement de production. Si nécessaire, vous pouvez également accorder et surveiller des exceptions sur ces stratégies. Cela fournit une visibilité en temps réel du risque des objectifs de contrôle et de la gestion des exceptions pour accélérer le processus de pipeline. Consultez la Gouvernance, risque et conformité documentation pour en savoir plus sur le processus de gestion des exceptions.

Activer les exceptions pour une politique

Activez les exceptions pour une PaCE politique et associez-les à un objectif de contrôle dans GRC.

Avant de commencer

- Rôle requis : sn_pace.admin
- Gouvernance, risque et conformité 14.1 ou version ultérieure

Procédure

1. Accédez à la **Politiques** > **Mes stratégies**.

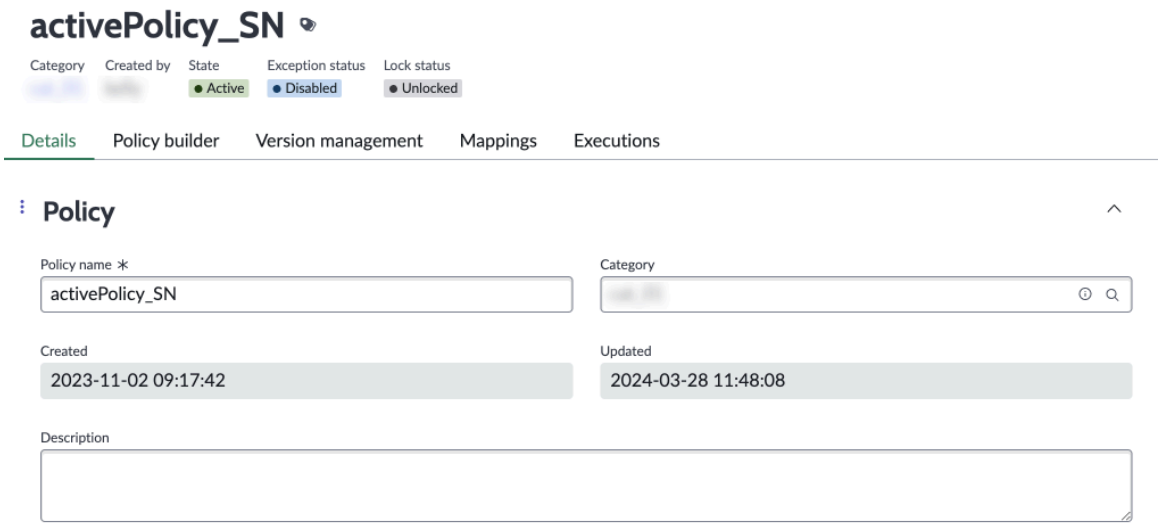
   Remarque : Pour afficher toutes les politiques générées par les administrateurs/ d'autres utilisateurs, accédez à **Politiques** > **Toutes les politiques**.

2. Cliquez sur la politique pour laquelle vous souhaitez activer les exceptions.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La page Détails s'affiche.



Comme vous pouvez le voir sur cette image, l'état Exception est **Désactivé**.

3. Cliquez sur l'icône **Actions supplémentaires** , puis sélectionnez **Activer les exceptions**. L'état de l'exception passe à **Activé**.

> **Remarque :** Une fois qu'une exception a été activée, la politique doit être configurée dans l'espace de Gestion de la politique et de la conformité travail et connectée à un objectif de contrôle. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Stratégie en tant que moteur de code pour la gestion préventive de la conformité .

Résultats

Une fois que la politique a été configurée dans Gestion de la politique et de la conformité l'espace de travail, l'état d'exception de la politique est mis à jour sur **Activé et configuré**. Le sn_pace.admin peut alors demander des exceptions à cette politique.

Désactiver les exceptions pour une politique

Vous pouvez désactiver les exceptions pour une politique pour laquelle des exceptions ont été accordées. Lorsque cette option est sélectionnée, vous ne pouvez plus demander d'exceptions et les objectifs de contrôle ne peuvent plus être associés à la politique.

Avant de commencer

- Rôle requis : sn_pace.admin

Procédure

1. Accédez à la **Politiques** > **Mes stratégies**.

> **Remarque :** Pour afficher toutes les politiques générées par les administrateurs/ d'autres utilisateurs, accédez à **Politiques** > **Toutes les politiques**.

2. Cliquez sur la stratégie pour laquelle une exception a déjà été accordée. La page Détails s'affiche.
3. Cliquez sur l'icône **Actions supplémentaires** et sélectionnez **Désactiver les exceptions**. L'état de l'exception passe à **Désactivé** Vous ne pouvez plus demander d'exceptions pour cette politique.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demander une exception pour une politique

Une fois qu'une politique a été activée et configurée pour les exceptions, vous pouvez mapper une politique à un élément déployable et demander une exception.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_pace.admin

Procédure

1. Accédez à la page Mappages.

2. Sélectionnez un mappage dans la liste et cliquez sur **Demander une exception.**

3. Dans la fenêtre Demander une exception de politique, spécifiez les éléments suivants :

- Motif de l'exception : sélectionnez un motif de l'exception dans la liste déroulante. Reportez-vous à la section pour plus de Gouvernance, risque et conformité détails.
- Justification commerciale : saisissez une justification commerciale pour l'exception.
- Date de début et date de fin : spécifiez la période pour laquelle l'exception doit être valide. La période de validité par défaut est de 30 jours. La période par défaut peut être modifiée par l'administrateur de conformité (sn_compliance.admin).

> **Remarque :**
>
> - Vous pouvez également spécifier une date de début située dans le futur.
> - Lorsque la demande est approuvée, le sn_compliance.admin peut remplacer les dates demandées.

4. Cliquez sur **Demander** et accédez à l'onglet **Exceptions** pour afficher les exceptions demandées.

Vous pouvez voir que l'état de l'exception est **En attente**. Le gestionnaire de conformité évalue cette demande d'exception et peut choisir d'approuver ou de rejeter la demande. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Stratégie en tant que moteur de code pour la gestion préventive de la conformité . Pour chaque demande d'exception, les détails suivants s'affichent :

- ID d'exception : cliquez sur l'ID d'exception pour afficher des informations détaillées sur la demande d'exception.
- Déployable : cliquez sur le lien pour afficher les détails du déployable mappé à la politique.
- Exception active : si l'exception a été accordée, l'état est défini sur **Oui**.

> **Remarque :** Si l'exception a été accordée pour une date ultérieure, l'état est défini sur **Non** jusqu'à la date de début effective.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Statut : statut de la demande :
  - En attente : une demande d'exception a été créée, mais n'a pas été approuvée.
  - Accordé : la demande d'exception a été approuvée.
  - Extension en attente : une demande d'extension pour une exception accordée a été créée.
  - Extension accordée : la demande d'extension a été approuvée.
  - Refusée : la demande d'exception n'a pas été approuvée.
  - Extension refusée : la demande d'extension d'une exception accordée a été refusée.
  - Expiré : la période pour laquelle l'exception a été accordée a expiré.
  - Retiré : la demande d'exception accordée est retirée.
- Expire dans : nombre de jours après l'expiration de la demande d'exception.

5. Une fois la demande approuvée, accédez à l'onglet **Exceptions** .
   Vous pouvez voir que l'état de la demande d'exception est passé à **Accordé**. Vous pouvez également afficher le nombre de jours et de minutes pendant lesquels l'exception est valide.
6. Une fois qu'une dérogation a été accordée, vous pouvez demander une prolongation avant la fin de la période de validité.
7. Sélectionnez une demande dont l'état **est Accordé** et cliquez sur **Étendre**.

   Remarque : Vous ne pouvez demander une extension que pour une seule police à la fois.

8. Dans la fenêtre Demande de prolongation, indiquez un motif commercial, une date de fin pour la demande et cliquez sur **Demander**.
9. Accédez à l'onglet **Exceptions** .
   L'état de l'exception est passé à **Extension en attente**. Le sn_compliance.admin évalue cette demande d'extension et peut choisir d'approuver ou de rejeter la demande. Consultez Gouvernance, risque et conformité pour en savoir plus.
10. Une fois la demande approuvée, accédez à l'onglet **Exceptions** .
    Vous pouvez voir que l'état de la demande d'exception a changé en **Extension accordée**. Vous pouvez également voir le nombre de jours pendant lesquels l'extension est valide.

    Remarque : Lorsque vous exécutez une politique avec des exceptions, elle est validée et renvoie un résultat **Conforme-exception** .

Retirer une demande d'exception

Si une exception n'est plus requise, vous pouvez retirer une demande d'exception accordée pour une politique.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_pace.admin

Procédure

1. Accédez à la **Politiques** > **Mes stratégies**.
2. Accédez à la politique qui a été activée et configurée pour les exceptions et cliquez sur l'onglet **Exceptions** .

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez la demande d'exception accordée et cliquez sur **Retirer**.
   Un message de confirmation apparaît.
4. Cliquez sur **Retirer** pour retirer la demande d'exception.
   L'état de la demande passe à **Retiré**.

Intégrer PaCE avec d'autres applications

Étendez les options de Policy as Code Engine (PaCE) en créant des politiques avec d'autres applications.

PaCE fournit des intégrations avec les applications répertoriées dans la table suivante :

Intégrations PaCE

Intégration	Description
Version digitale du produit (DPR)	Définissez des stratégies dans Version digitale du produit, consultez la Définir des politiques dans Version digitale du produit rubrique.

Traduction automatique

© 2024 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.